



Grupo Temático N° 3: Calidad del trabajo y del empleo y formas de inserción laboral

Coordinadores: Agustín Salvia, Eduardo Chávez Molina

El sector de turismo como promotor de empleo en Argentina.

Autor/es: Lic. Laura Isabel Tottino.

E – mails: lauto_2007@hotmail.com

Pertenencia institucional: (I.I.G.G/ U.B.A. Uriburu N° 950 6º piso, C.P.1114)

1. Introducción

El turismo argentino es un sector que se destaca por su creciente desarrollo económico y social, convirtiéndose a partir del 2003 en una alternativa para muchos hombres y mujeres que desean trabajar. Es transversal a otras actividades y, a su vez, interdependiente de otras industrias de servicios tales como la gastronomía, la hotelería y la de transportes (Tottino, L. y Catalano, B. 2014). Como sector económico político y social se vuelve en esta última década de gran interés no sólo para los estudiosos del tema sino para los gobiernos latinoamericanos particularmente en materia de integración; dado que genera una gran capacidad para generar divisas y atraer inversión privada, y además porque asumen que estimula y promueve el empleo. En la actualidad, los trabajadores y las trabajadoras en general y el sector de servicios como el turístico en particular, tienen que hacer frente a diversos cambios que afectan a la organización del trabajo debido a la constante aparición e innovación de las nuevas tecnologías y el flujo de información en un marco de globalización.

Este trabajo se sustenta en un estudio realizado a los/as trabajadores/as de las agencias de viajes y turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el periodo 2003-2010. Del cual se desprenden algunas caracterizaciones que permiten comprender el tipo de trabajo que realizan los trabajadores y las trabajadoras de las agencias de viajes y turismo.



2. El marco contextual del turismo argentino

El último cuarto de siglo XX constituye el marco temporal de una profunda transformación del capitalismo contemporáneo, que afecta de manera directa al sistema científico tecnológico, a las formas de producción, consumo y distribución, a la relación entre capital y trabajo, a la relación entre los distintos segmentos del capital y a la estructura del comercio internacional. En este marco, se visualiza a la actividad turística en Argentina, como una actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. Es decir comienza a estar contemplada dentro de las políticas de Estado a través de la Ley Nacional de Turismo desde el 2004. Al mismo tiempo, ese impulso es acompañado de una amplia oferta educativa dirigida a promover conocimientos específicos de turismo y de una evolución positiva del mercado de trabajo en turismo dado que crecen las agencias de viajes en el país y en Ciudad de Buenos Aires en particular. En efecto, se encuentra que si bien crecen los espacios o puestos de trabajo en el sector de turismo argentino desde el 2003, no hay certeza bajo qué condiciones.

Es importante destacar que las actividades características del turismo pueden ser identificadas como aquellas actividades productivas que generan un producto principal que ha sido previamente identificado como característico del turismo. Como se observa en el cuadro anterior, la ocupación del sector responde de forma positiva al impulso que se da desde las políticas públicas. En el (**cuadro 1**) se puede observar que 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, por otro lado, se percibieron guarismos similares a los de 2008. A la vez, se observa un aumento del empleo en ramas no características del turismo. La distribución del empleo registrado en Argentina 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 se observa desde estos datos secundarios, que la formalización del empleo registrado en el sector de servicios en argentina no difiere del resto de los sectores como la industria y el comercio. En cuanto a la estructura de categorías ocupacionales, para el total de la población empleada en las ramas de agencias de viajes y actividades complementarias de apoyo turístico de 2010, predominan los obreros y empleados 86,4%; en relación a la categoría patrón, cuentapropista y trabajador familiar; 6,8%; 6,6% y 0,2% respectivamente (Anuario Estadístico de Turismo, 2010).

Cuadro 1: Personal ocupado por rama de actividad, evolución semestral y promedio anual. Total de aglomerados urbanos 2004 a 2010 (en valores absolutos).

| Rama | Personal Ocupado | | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Promedio anual |
| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| Ramas <i>no</i> características del turismo | 8382196 | 8536283 | 8917855 | 9182981 | 9285378 | 9416799 | 9499875 |
| Ramas Características | 882125 | 908260 | 956546 | 1018076 | 1005505 | 1005413 | 1046940 |
| Total empleados | 9264321 | 9444543 | 9874401 | 10201057 | 10290883 | 10422212 | 10546818 |

Fuente: Cuadro de elaboración propia basado en datos del Anuario Estadístico de Turismo 2011. MINTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.

Las transformaciones en el mercado laboral, en gran medida son inducidas por los cambios tecnológicos productivos, con lo cual, el estudio de sectores de trabajo caracterizados por el trabajo no clásico supone ampliar los conceptos de control, de relación laboral, de construcción social de la ocupación en al menos un actor más que no es ni el patrón, ni el trabajador (De la Garza Toledo, 2012, p. 120). Estoy hablando de la incursión de otro actor en el proceso de trabajo del turismo, el cliente o “pasajero”. Porque el hecho turístico (producto consumado) no se puede separar de la persona que lo disfruta o consume.

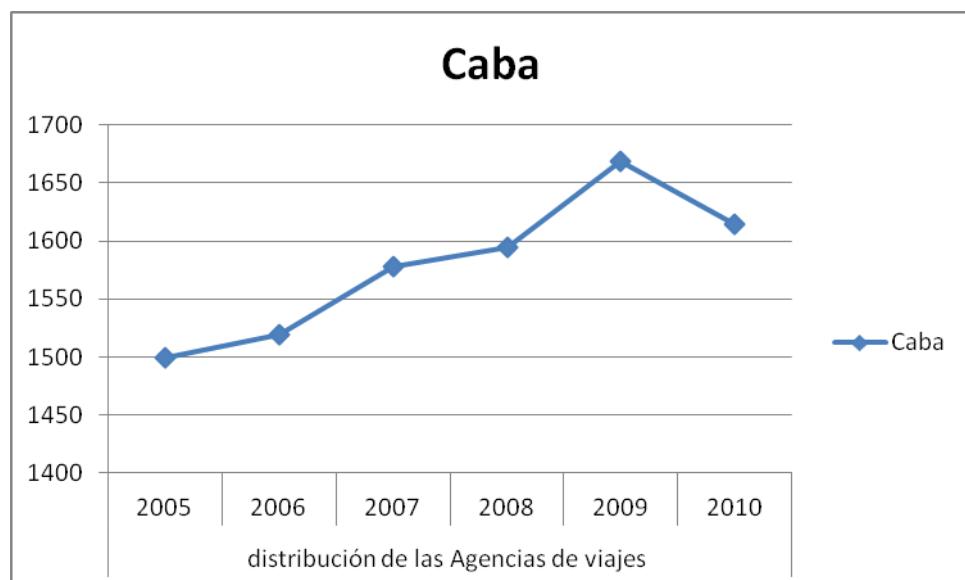
3. Los puestos de trabajo en las agencias de viajes de CABA.

En este estudio se tiene constantemente en cuenta, tanto la situación del trabajador/a profesional como su entorno, que en este caso es la agencia de viajes, por consiguiente se los va a analizar en conjunto, debido a que en realidad, estas dimensiones mantienen entre sí una relación sumamente compleja; conforman una auténtica configuración que cambia rápidamente, produciendo variaciones en las condiciones concretas de trabajo, entendiendo que lo que motiva y empuja al hombre al trabajo es la satisfacción de necesidades, que se ordenan dentro de una jerarquía de valores que no solo es diferente para cada persona, sino que puede modificarse según las circunstancias.

Las agencias de viajes que funcionan como operadoras del mercado de trabajo entre la oferta y la demanda turística, 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 (2004). En la actualidad los trabajadores y las trabajadoras de estas empresas, cumplen tareas de intermediador turístico a escala mundial, en un entorno competitivo que a su vez esta influido, en los últimos años, por la creciente tendencia a la desintermediación turística, favorecida por la venta directa del proveedor (líneas aéreas, hoteles, otros medios de transporte) y por la aparición de nuevos competidores que desarrollan negocios on-line. No obstante, la tarea que realizan siempre es en un ámbito altamente competitivo.

Con respecto a las agencias de viajes, se observa (**Grafico 1**) que en 2006, se contabilizan en el país 4497 agencias de viajes, de las cuales, el 34% se localiza en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), el 21% en la Provincia de Buenos Aires y el 45% en el interior del país. En el 2007, 2008 y 2009 continúa incrementándose a 4.800, 4.882 y 5.250 agencias de viajes respectivamente, de las cuales alrededor del 33% pertenecen a Ciudad de Buenos Aires (CABA) y decreciendo en el 2010 un 0,4% en relación al año anterior donde se contabilizaron 5.227 agencias de viajes. De las mismas un 31% (1614) corresponden a Ciudad de Buenos Aires, quien continua concentrando un alto porcentaje de agencias, en relación al resto del país.

Gráfico 1: Evolución de las agencias de viajes de Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el período de 2005 a 2010.



Fuente: Elaboración propia con datos del Anuario Estadístico 2006 a 2010. Ministerio de Turismo.

En suma, los datos secundarios extraídos de la EPH (Encuesta Permanente de Hogares) y del Ministerio de Turismo de Nación, corroboran la importancia que asume Ciudad de Buenos Aires, en la generación de empleo. Adicionalmente, los resultados del relevamiento (SECTUR-FCS-UBA, 2008-2009) corroboran la concentración de agencias de viajes en la zona céntrica de la ciudad (98,1% se localizan allí). En consecuencia esta gran concentración es una de las variadas causas que alimenta el aumento de la competitividad entre empleados profesionales, dado que su trabajo en última instancia depende de la venta de servicios.

En el trabajo de campo se observa que entre las variadas tareas que realizan los trabajadores y las trabajadoras en las agencias,¹ se encuentra la de ofrecer servicios básicos de reservación de boletos por cualquier medio de transporte; reservaciones de hotel y si tienen un cargo de mayor responsabilidad, arman tours y paquetes vacacionales completos. Por ello, el tamaño de la agencia de viaje es una variable que interviene en el análisis de la complejidad del trabajo que realizan los trabajadores y las trabajadoras en cada empresa. Por ende se observa que en las empresas pequeñas

de hasta 5 empleados (78%) (**Cuadro 3**), los trabajadores tienen que cumplir múltiples funciones. Es decir todos hacen todo desde abrir el negocio, limpiar, atender a los clientes, realizar el seguimiento, etc.

Cuadro 3: El tamaño de las agencias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires según la cantidad de trabajadores y trabajadoras.

| CANTIDAD DE EMPLEADOS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------|------------|
| Hasta 5 | 82 | 78,10% |
| Hasta 10 | 12 | 11,40% |
| Hasta 25 | 6 | 5,70% |
| Hasta 50 | 2 | 1,90% |
| Hasta 100 | 3 | 2,90% |
| Total | 105 | 100% |

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2008-2010.

En suma, en esta etapa (2003-2010) el turismo se visualiza como uno de los ejes en donde se asienta el crecimiento económico experimentado por la Argentina estos últimos años. "El turismo es una industria muy prometedora a la hora de proyectar programas para la reducción de la pobreza, la creación de empleo y la mejora de los índices sociales" (Catalano, 2013, p.219).

¹ Se realiza observaciones en 50 agencias de viajes, por tiempos cortos debido a la negativa de los dueños de permanecer durante un tiempo prolongado en las mismas.

3.1. El perfil de los y las profesionales que trabajan para el turismo

En cuanto al perfil de las personas que trabajan en las agencias de viajes, se observa que el 45% son profesionales, es decir que tienen estudios universitarios; un 25% tienen título de técnico, solo un 10% son guías de turismo, se constata un bajo porcentaje de trabajadores declarados como pasantes (4%) y becarios (1%); y llamativamente el 15% del personal no estudió, ni está estudiando. (**Cuadro 4**)

Cuadro 4: Perfiles del personal de las agencias de viajes de CABA

| Profesional | Guía de Turismo | Técnico | Becario | Pasante | Otros | Total |
|-------------|-----------------|---------|---------|---------|-------|-----------|
| 45% | 10% | 25% | 1% | 4% | 15% | 100%(105) |

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2008-2010.

Otro aspecto a destacar que se relaciona con el conocimiento específico es, el buen manejo de varios idiomas. La venta de este tipo de servicio requiere muchas veces el diálogo con personas que hablan distintos idiomas. La información obtenida acerca de los empleados y empleadas que tienen conocimiento de idiomas, indica que es predominante el manejo del inglés, seguido en menor medida por el portugués y el francés; respectivamente el 74%, 20% y 5% de los trabajadores y trabajadoras saben estos idiomas. Solo el 1% tiene conocimiento del alemán.

3.2. Tiempo de trabajo

Con respecto al horario de trabajo se observa que el 50% trabaja todo el día y 48% entre 4 y 8 horas por día. Esta dimensión cobra relevancia dado que la ciudad de Buenos Aires es un destino internacional que no diferencia temporada alta y baja, porque tiene turismo todo el año, a pesar de que una parte importante del turismo utiliza a esta ciudad como paso al interior del país. Al indagar sobre tiempo de trabajo se puede ver reflejo lo anteriormente dicho (**cuadro 5**).

Cuadro 5: Tiempo de trabajo de los trabajadores/as de las agencia de viajes de Ciudad Autónoma de Buenos Aires entre el 2008 y 2010, en horas.

| Horas de Trabajo | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| de 4 a 8 hs. | 50 | 48% |
| más de 8hs. | 53 | 50% |
| Ns/Nc | 2 | 2% |
| Total | 105 | 100% |

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2008-2010

Estos datos corresponden al horario de trabajo y la cantidad de días trabajados de los trabajadores formales y contratados, no obstante 98,10% trabaja en el sector todo el año, casi todos los días de la semana (**cuadro 6**).

Cuadro 6: Tiempo de trabajo de los empleados de las agencias de viajes de CABA entre el 2008 y 2010, en días y meses.

| Días | | Meses | | |
|--------|--------|-------------|--------|------------|
| 5 | 6 | Todo el año | Ns/Nc. | Total |
| 88,60% | 11,40% | 98,10% | 1,90% | 100% (105) |

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2008-2010.

El rol del trabajador o trabajadora de agencias de viajes no cambia, sino que se va redimensionando bajo las premisas de calidad de servicio y profesionalismo así como en la eficiencia en la administración, pero sin debatir los parámetros donde el trabajo se aleja de lo que se considera “decente” o de muy baja calidad. Lo que conduce a preguntarme si ¿puede una Ley o decreto reglamentar los parámetros que asegure cada vez más calidad del trabajo en los mercados específicos de turismo? O ¿requiere simplemente que el estado promueva y asegure un real diálogo social entre: trabajadores/empleadores/sindicato en las agencias de viajes? Porque no hay duda que el trabajo que se realiza en una empresa de viajes se asienta cada vez más en un modelo que le



permite mayor crecimiento a la empresa, adaptándose permanentemente a los mercados de competencia, a las necesidades del consumidor y a las nuevas tecnologías de comercialización, sin debatir el lugar del trabajador y su entorno.

Además en relación a los tiempos de trabajo, es preciso reflexionar como repercuten estos procesos productivos cada vez más flexibles y profesionalizantes cuando el horario de trabajo se extiende hasta los límites del sueño o del hogar. Porque como reflejan las palabras de los que trabajan, la tarea puede abarcar fines de semana y feriados dado que si no se está en la oficina, muchas veces la oficina se traslada por medio de un teléfono al hogar, desdibujando los espacios de trabajo y los espacios de descanso, pues en esta actividad impera el compromiso y la responsabilidad individual. Como consecuencia, los trabajadores y trabajadoras dicen que tienen en general un alto nivel de estrés.

Cuanto mayor es la presión en la estructura organizativa de las agencias, mayor es el sufrimiento de los trabajadores y las trabajadoras, que se agudiza no solo cuando el ambiente es más hostil, sino también ante la falta de capacitación.

"... las condiciones son medianas o malas en los diferentes lugares y no solo las condiciones sino la presión. Todo contribuye a que se estrese el operario (hace referencia a operadores de agencias de viajes) y el hotelero..." (Gian, 26 años, estudiante y técnico en turismo, agosto 2010)

En general se observa que las personas que trabajan en las agencias de viajes en general son jóvenes (menos de 30 años) y esta condición facilita, que muchos de ellos acepten trabajos temporales y que se movilicen dentro del circuito turístico. Según Panaia Marta (2010), "existen trabajadores como los del turismo que trabajan para las "poblaciones flotantes" entendidas como "aquellas que tienen una gran movilidad geográfica, como son los estudiantes universitarios, las comunidades foráneas, los turistas, los participantes de grandes eventos de masas (procesiones, ferias, grandes espectáculos deportivos o musicales), los usuarios de transportes urbanos de gran escala, etc". (P.28); y que tienden a tener condiciones de inestabilidad en la contratación laboral. Según Belau (2005); "los más jóvenes y los migrantes suelen aceptar trabajos más inestables porque no tienen familias y tienen mayor probabilidad de movilidad y además aceptan trabajos en horas nocturna"(citado en Oliva, M., Schejter,C.2006, p.43).

La presencia de estas poblaciones flotantes está directamente relacionada con el desarrollo que implica la globalización de los flujos económicos y de la comunicación, puesto que constituye una nueva realidad en las ciudades urbanas. De este modo, aparece un nuevo problema a resolver en relación a la formalidad y la visibilidad de estos trabajadores que son propios de esta actividad, como son los guías de turismo que desde aquí denominamos “trabajadores flotantes” definidos en este estudio como trabajadores móviles, inestables y flexibles laboralmente, por su alto nivel de movilidad regional a causa de la temporalidad de la demanda existente en el sector turístico y que en general se relacionan con sus empleadores por fuera del marco regulatorio laboral tradicional a la espera siempre de la petición de su servicio. Durante el trabajo de campo, también se observa a trabajadores y trabajadoras que no respetan la reglamentación y guían sin permiso. Estos, suelen hacer acuerdos con los lugares donde paran para cobrar un porcentaje de las consumiciones y cobran más barato para asegurarse los clientes. Estamos ante trabajadores que pueden ser profesionales o no y que viven de los residuos que tiene esta actividad como mecanismo de supervivencia.

3.3. El guía de turismo

El guía es otro tipo de trabajador profesional que predomina en las agencias de viajes. Puede cumplir tareas de guiado o realizar tareas administrativas dentro de estas empresas, con la categoría de un técnico. La Ley 18.829 (6 de noviembre de 1970) y el Decreto Nº2182/72 reglamenta no solo las actividades de las agencias de viajes sino que dispone que las mismas en sus distintas categorías, cuenten con personal técnico especializado de reconocida idoneidad profesional. No obstante, se observa que los guías tienen menos relación de formalización con las empresas turísticas en comparación con otros empleados que cumplen tareas administrativas. Acá, aparece en los discursos tanto de los empleados y empleadas como de los dueños y/o encargados que la modificación de la demanda por la estacionalidad, se presenta como un obstáculo en sí mismo para la creación de empleos estables, a causa de la organización de los ciclos culturales, productivos y los factores climáticos, entre otros. Muchas veces en estas agencias se llama a los guías cuando se presenta demanda, es decir este trabajador o trabajadora se caracteriza porque brinda sus servicios



con un alto grado de estacionalidad marcada. Lo que conduce a que integren el plantel en los meses de más demanda, por períodos cortos, porque muchas veces rotan de una ciudad a otra, dependiendo la estacionalidad.

De esta manera, aparece un nuevo problema en relación a estos “trabajadores flotantes” que genera el turismo y que tiene una relación directa con la falta de una regulación que se adecue a la temporalidad dado que muchos profesionales tienen una conexión transitoria con la ciudad y no con el trabajo o más específicamente con sus empleadores. Por ello me preguntó ¿es posible pensar una legislación acorde a las necesidades temporales del sector específico de turismo que sea capaz de nuclearlos y registrarlos de forma rápida y con un mecanismo más ágil? Sin caer en la generalidad de la categoría de monotributista, debido a que siguen manteniendo una dependencia intermitente con sus empleadores.



4. Conclusión

A modo de conclusión se observa que el trabajo que se realiza en las agencias de viajes se asienta cada vez más en un modelo que le permite mayor crecimiento a la empresa, adaptándose permanentemente a los mercados de competencia, a las necesidades del consumidor y a las nuevas tecnologías de comercialización.

También se encuentra que las agencias de viajes de CABA, cuentan con un gran porcentaje de trabajadores profesionales en sus puestos de trabajo, que realizan largas jornadas de trabajo, casi todos los días al año y donde la tarea puede abarcar fines de semana y feriados dado que si no se está en la oficina, muchas veces la oficina se traslada por medio de un teléfono al hogar, desdibujando los espacios de trabajo y los espacios de descanso.

En efecto, en cuanto a los tiempos de trabajo es preciso reflexionar como repercuten estos procesos productivos cada vez más flexibles y profesionalizantes cuando el horario de trabajo se extiende hasta los límites del sueño o del hogar.

Desde las palabras de los que trabajan se puede decir que en esta actividad impera el compromiso y la responsabilidad individual en puestos de trabajo poco profesionalizantes. Entendiendo que se apoya en premisas de calidad de servicio y profesionalismo, pero sin debatir los parámetros donde el trabajo se aleja de lo que se considera “decente” o de muy baja calidad.

Finalmente, a modo de categorizar a los trabajadores de las agencias de viajes de Ciudad de Buenos Aires, se observa que existen, a grandes rasgos, dos tipos de trabajadores bien diferenciados en relación a la forma de contratación o conexión con sus empleadores. Por un lado están los que tienen puestos estables, donde muchos ocupan cargos jerárquicos o son encargados del negocio y que además están registrados. Por otro lado, se observa a otro grupo de trabajadores que aquí se denominan “flotantes” ya que mantienen una conexión transitoria con las distintas ciudades turísticas en virtud de realizar actividades en distintas agencias o en una cadena de hoteles y/o restaurantes, de forma independiente o free-lance, que no están registrados y se encuentran siempre a la espera de lograr una conexión con su empleador o dicho de otro modo, de la llamada de su empleador para volver a trabajar.

5. Bibliografía

- Bertoncello, V. R. (2010). Configuración espacial de una metrópoli. En *Dinámica de una ciudad. Buenos Aires 1810-2010* (97-128). Buenos Aires: Dirección General de Estadísticas y Censos.
- Bonigo, H., Lombardi, O. (1999). Las Agencias de Viajes. Políticas para su crecimiento. En *Política Turística Argentina. Base para su reformulación* (189-211). Buenos Aires: LADEVI.
- Catalano B. (2013). La integración regional y el turismo como fenómeno multidimensional: el caso del Mercosur. (Tesis de maestría no publicada), Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Cavassa, C. R. (2007). *Administración de Empresas Turísticas. Nuevas estrategias*. México: Trillas.
- CEDEM. (2007). *Coyuntura económica de la Ciudad de Buenos Aires Nº 32*. Buenos Aires: Ministerio de Hacienda, GCBA. Recuperado 2 de octubre de 2014 de Recuperado de http://www.estadistica.buenosaires.gob.ar/areas/hacienda/sis_estadistico/coyuntura_2011_032.pdf
- 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.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2006 a 2011). *Encuesta permanente de Hogares. Ciudad de Buenos Aires*. Recuperado de http://www.indec.mecon.ar/principal.asp?id_tema=9556
- Oliva, M., Schejter, C. (2006). El empleo en las ramas características del turismo en Argentina. *Aportes y Transferencia*, 10, (2), (36-68). Mar del Plata: Mantero. Recuperado de http://www.academia.edu/2015300/El_empleo_en_el_turismo_en_Argentina
- Organización Internacional del Trabajo (2010[1919]). *Constitución de la Organización Internacional de Trabajo*. Ginebra: OIT. Recuperado el 2 de octubre de 2014 de <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/leg/download/constitution.pdf>
- Panaia, M. (2008); *Laboratorio de Monitoreo de Inserción Laboral de Graduados en Turismo y Hotelería* en Conjunto con la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires – UBA. Recuperado el 15 de septiembre de 2014 de <http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/subpagina.asp?IdSeccion=9&IdSub=89. 15/09/2014.>
- Parra López, (2006). *Gestión y Dirección de Empresas Turísticas*. España: McGraw-Hill.
- Portal de Turismo, Ente Turismo de Buenos Aires (2013). Recuperado martes 19 de Marzo de <http://www.bue.gob.ar/?ncMenu=305>
- Schülter, R. G. (2008). *Turismo una visión integradora*. Buenos Aires: Centro de Investigaciones y estudios Turísticos (CIET)

- Secretaría de Turismo de la Nación, R. A. (21 de enero de 2014). www.turismo.gov.ar. Obtenido de El+empleo+en+las+ramas+características+del+turismo+en+Argentina++2007: <http://www.turismo.gov.ar>
- Tottino L., Panaia, M. El perfil de los trabajadores de las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad de Buenos Aires entre los años 2008 y 2010. *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.
- Tottino, L. I. (mayo 2011) Monitoreo de inserción de graduados en carreras de hotelería, gastronomía y turismo. En *Fronteras abiertas de América latina: Geopolítica, cambios culturales y transformaciones sociales. Encuentro PRE-ALAS Chaco. Preparatorio del XXVIII Congreso Alas Recife*. (265-272). Resistencia: Universidad Nacional del Nordeste.
- Tottino, L. I. (noviembre de 2013). 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. Comentaristas: Comas, G., Elbert, R. y Vera, J. Informalidad y precariedad laboral. *VII Jornadas de Jóvenes Investigadores*. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Buenos Aires, Argentina.
- Tottino, Laura Isabel (septiembre de 2013). Trabajo y turismo: un acercamiento a la actividad de los operadores de viaje de Ciudad de Buenos Aires entre el 2003 -2011. Comentaria: Ana Cárdenas. Reestructuración productiva, trabajo y dominación social. *XXIX CONGRESO ALAS CHILE. Crisis y Emergencias Sociales en América latina*. Facultad Diego Portales, Santiago de Chile
- Tottino, L. I. (2013) Trabajo y turismo: un acercamiento a la actividad de los operadores de viaje de Ciudad de Buenos Aires entre el 2003 -2011. Coord: Salvia, A: y Vera J. Calidad del trabajo y del empleo y formas de inserción laboral. *11º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo – ASET*. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires.
- Tottino, L y Catalano, B. (2014). Trabajo y Turismo: los trabajadores/as de las Agencias de Viajes y Turismo de Ciudad de Buenos Aires en el periodo 2003 a 2010. Coord: Bachiller, S. y Carrizo, G. Continuidades y rupturas en el mundo laboral: reflexiones en torno a la cultura, la conformación de subjetividades y los significados del trabajo. Pre-alas Patagonia. Foro Sur - Sur. 7, 8 y 9 de mayo en El Calafate.
- Tottino, L y Catalano, B. (2014). Trabajo y Turismo: El trabajo en el sector de turismo: los trabajadores/as de las agencias de viajes y turismo de Ciudad de Buenos Aires en el periodo de 2003 a 2010. Coord: María José Solis .Legislación y turismo, regulación laboral de un sector estacional. SOCIETUR (Sociedad de Investigadores en Turismo. En el VII Congreso de la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile.mo de Chile). Universidad Central. 6 al 8 de agosto. Santiago - Chile.
- Zygmunt Bauman (1999). *La globalización. Consecuencias humanas*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.