

Ponentes:

Laura I. Tottino (IIGG/UBA)

Ltottino54@gmail.com

Bárbara Catalano (IIGG/UBA)

Catalano81@gmail.com

Mesa 7: Continuidades y rupturas en el mundo laboral: reflexiones en torno a la cultura, la conformación de subjetividades y los significados del trabajo

Título: Trabajo y Turismo: los trabajadores/as de las Agencias de Viajes y Turismo de Ciudad de Buenos Aires en el periodo 2003 a 2010.

Resumen:

Al compás de los cambios ocurridos en el resto del mundo, los trabajadores del sector de turismo argentino 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 y los cambios regulatorios significativos desde las políticas públicas en el 2003.

Esto condujo a explorar a los trabajadores/as de las agencias de Viajes y Turismo de la CABA en el periodo 2003-2010, con el fin de conocer sus condiciones de trabajo: tipo de estudios, horas de trabajo, tipo de trabajo, etc. Puesto que en este trabajo se sostiene que existe en el sector de turismo argentino un gran porcentaje de asalariados precarizados y que a su vez están altamente formalizados. Se sostiene así que la precarización laboral no afecta sólo a los trabajadores precarios o a los desocupados, sino que también produce un sufrimiento intenso en quienes tienen un trabajo estable. Esto produce que junto al miedo a la pérdida laboral se produce una intensificación del trabajo con su aumento de carga y padecimiento. El trabajo de campo se realizó a través de encuestas, entrevistas y datos

secundarios del Anuario Estadístico Argentino, EHO, IDEC en el periodo 2008-2010 y la metodología utilizada es cuantitativa y cualitativa.

Ponencia:

Consideraciones iniciales sobre el turismo en Argentina.

Antes de presentar los datos sobre el estudio realizado, basado en los trabajadores de las agencias de viajes y turismo, en adelante AVT, es necesario contextualizar a la actividad del turismo en el periodo de tiempo objeto de estudio.

Existen ya varias conceptualizaciones sobre el turismo como una actividad económica, sin embargo, se trata de una actividad económica compleja dado que es transversal a otras actividades y, a su vez, interdependiente de otras industrias de servicios tales como la gastronómica, la hotelera y la de transportes. En esta complejidad en la que se ve inmersa la actividad del turismo a su vez es posible subcategorizar los enfoques desde varios puntos de vista, ya sea desde la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los actores intervinientes en el sistema turístico.

Desde un aspecto cuantitativo y estadístico es posible dimensionar al turismo en las cuentas nacionales, en particular en la cuenta de servicios contabilizando la balanza entre las divisas que ingresan a un país y las que egresan. Sin embargo, el turismo en las economías es mucho más que eso, debido al efecto multiplicador tan característico de este tipo de actividad. Por este motivo existen mediciones más complejas tales como los indicadores macroeconómicos del turismo¹ que utiliza la CEPAL, o bien las cuentas satélites de turismo.²

Desde la perspectiva del ingreso de divisas, se puede categorizar al turismo como una exportación no tradicional. En la balanza de pagos se sitúa en la cuenta viajes y la misma comprende los bienes y servicios que los viajeros adquieren en países que no son de su residencia, durante su estancia por períodos menores a un año.

¹ Los indicadores macroeconómicos del turismo (Cepal y OMT) permiten extraer cálculos sistemáticos utilizados en el análisis del turismo relacionando el ingreso que se obtiene por turismo y otras variables.

² Las Cuentas Satélites de Turismo es un sistema que permite cuantificar una valoración real del impacto turístico en la actividad económica de los destinos y sus relaciones directas con el empleo, la renta y los impuestos. Este instrumento de análisis fue impulsado por la OMT a fin de que los países puedan contar con información sistematizada y organizada y de esta manera servir de instrumento clave a la hora de diseñar políticas públicas acordes a la dimensión que el turismo tiene en cada caso.

Las estimaciones del débito y del crédito de la cuenta se elaboran sobre la base de una estimación del número de pasajeros no residentes ingresados y de residentes egresados del país, el número de días de permanencia en el país (crédito) y en el exterior (débito) y un gasto promedio estimado por persona en dólares según país de origen (crédito) o de destino (débito).

En el caso de Argentina, para la obtención de información de base sobre residencia, motivo de viaje, estadía y gasto se realiza trimestralmente desde 2004 una encuesta de turismo internacional. La misma abarca tres pasos fronterizos: Aeropuerto Internacional de Ezeiza, Aeroparque Jorge Newbery y Terminal Buquebus. El número de viajeros no residentes ingresados y residentes egresados surge de la estadística mensual de la Dirección Nacional de Migraciones. El gasto total en viajes surge de multiplicar el número total de viajeros por el gasto total promedio por viajero. A su vez, el cálculo del gasto promedio se obtiene mediante la ETI (Encuesta de Turismo Internacional).

Proyección histórica del turismo en Argentina en los últimos años

En los últimos años de los 90 Argentina presentó un crecimiento moderado exceptuando el año 1999 donde se visualiza una merma del 3.75%. En el año 2001 se presenta una reducción del 10 % y esto se debe, en gran parte, a la crisis económica por la que transcurrió el país con el gobierno del presidente De La Rúa. Luego de 10 años, el sistema cambiario fijo aplicado por la “Ley de convertibilidad” de 1991, se quebró y la cotización del dólar respecto al peso abandonó su paridad de un peso por dólar. Este cambio de una tasa fija a una tasa flotante dio lugar a una devaluación de la moneda argentina y así se da inicio a una nueva etapa en la economía argentina en la cual los tipos de cambio resultaron ser más convenientes para impulsar la exportación de ciertos productos.

A partir de ese entonces, y debido al tipo de cambio favorable, el país se torna competitivo y comienzan a llegar cada vez más turistas internacionales. Tal es así que desde 2002 hasta 2008 se presenta un crecimiento del 61.38 % -considerando una media cercana a 8.74 % anual-. Es importante considerar que la media de crecimiento del turismo mundial se sitúa entre un 5 y un 6% anual. **(Ver Tabla 1)**

En el año 2008, producto de la crisis internacional la entrada de turistas se redujo en 8.34 % pero merece la atención que al comparar el crecimiento de las llegadas internacionales entre 2009 y 2010 versus el observado entre 2008 y 2009, Argentina es el país que ha tenido el mayor crecimiento en la llegada de turistas internacionales en el año 2010 (23,6%), en comparación con el resto de los países de la región (Mercosur + Chile).³

Por otra parte, los tipos de cambio y los precios relativos son dos variables fundamentales que impactan en la evolución del turismo receptor, y, salvando la excepción del 2008, se ha visto que desde 2002 la Argentina presenta un crecimiento constante y a tasas significativas.

Tabla 1

Variaciones interanuales correspondientes a la llegada de Turistas extranjeros, en porcentajes

Variacion %	AR	BR	PY	UY	CH	TTL
1995 - 1996	14	34	-3	4	-6	12
1996 - 1997	6	7	-7	9	13	7
1997 - 1998	9	69	-11	-6	7	21
1998 - 1999	-4	6	-23	-2	-7	-1
1999 - 2000	0	4	7	-2	7	3
2000 - 2001	-	-10	-3	-4	-1	-8
	10					
2001 - 2002	8	-21	-10	-37	-18	-17
2002 - 2003	6	9	7	11	14	9
2003 - 2004	15	16	16	24	11	16
2004 - 2005	11	12	10	2	14	10
2005 - 2006	9	-6	14	-5	11	1
2006 - 2007	9	0	7	0	11	5
2007 - 2008	3	0	3	24	8	6
2008 - 2009	-8	-5	2	2	2	-4
2009 - 2010	24	7	6	18	1	12

³ Es cierto que este abrupto crecimiento se debe al efecto rebote propio luego de una declinación de la economía, sin embargo es considerable ese porcentaje resultó ser muy importante para la industria turística en el país..

Variación promedio anual	6	8	1	3	4	5
-----------------------------	---	---	---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos de la OMT para los países Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay y datos obtenidos de la Sernatur para Chile

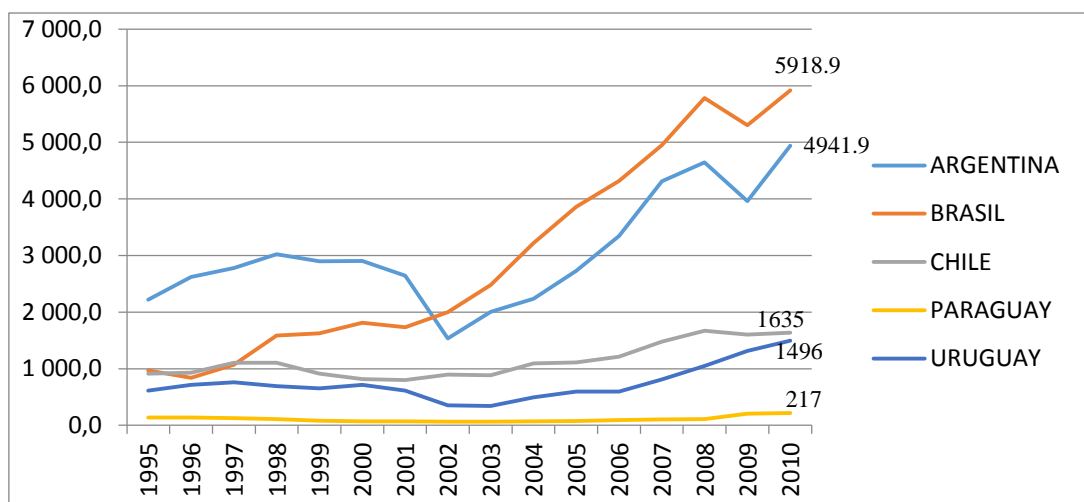
Considerando los datos analizados anteriormente resulta pertinente realizar un análisis de las condiciones laborales de los empleados de este rubro que ha presentado un crecimiento vertiginoso en los últimos años. El incremento de la actividad turística en la Argentina ha tenido su más visible repercusión institucional en la creación del Ministerio de Turismo⁴, sin embargo restaría considerar si este crecimiento de esta actividad económica tan relevante para la Argentina ha estado acompañado por mejoras en las condiciones laborales de los empleados de las agencias de viajes que constituyen uno de los actores fundamentales en el conjunto del sistema turístico.

Según la información relevada en la **(Tabla 2)** y el **(Gráfico 1)** es posible observar la magnitud de la actividad del turismo en la Argentina en comparación con el resto de los países de la región (Brasil, Paraguay, Uruguay y Chile). De este modo, el **(Gráfico 1)** refleja que los ingresos de divisas por turismo ubica a la Argentina en segundo lugar, luego de Brasil, mientras que la **(Tabla 2)** refleja que el ingreso de turistas por país en el año 2010 posicionó a Argentina en el primer lugar.

Gráfico 1

Ingresos de Divisas por Turismo en los países del Mercosur y Chile, en millones de dólares, 1995-2010

⁴ La Organización Mundial del Turismo felicitó a la Argentina por la creación del Ministerio de Turismo. Disponible en línea en <http://www.prensa.argentina.ar/2010/07/01/9553-la-organizacion-mundial-del-turismo-felicito-a-la-argentina-por-la-creacion-del-ministerio-de-turismo.php>



Fuente: CEPALSTAT - Balanza de Pagos - Cuenta Viajes

Tabla 2

Llegada de Turistas extranjeros (miles), 1995-2010, Mercosur y Chile

Año	AR	BR	PY	UY	CH	TTL
1995	2288	1991	438	2177	1539	8433
1996	2614	2666	425	2258	1449	9412
1997	2764	2850	395	2463	1643	10115
1998	3012	4818	350	2324	1756	12260
1999	2899	5107	269	2273	1631	12179
2000	2909	5313	288	2236	1742	12488
2001	2620	4773	279	2136	1723	11531
2002	2821	3785	250	1354	1412	9622
2003	2996	4133	268	1508	1613	10518
2004	3456	4794	310	1871	1785	12216
2005	3823	5358	341	1917	2027	13466
2006	4173	5017	388	1824	2252	13654
2007	4562	5026	416	1815	2506	14325
2008	4700	5050	429	2255	2698	15132
2009	4308	4802	439	2303	2749	14601
2010	5325	5161	465	2708	2766	16425

Fuente: Datos obtenidos de la OMT para los países Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay y Datos obtenidos de la Sernatur para Chile

El empleo registrado, como indicador de calidad laboral

Si bien la Argentina atravesó durante la primera parte del 2002, una crisis económica y social de magnitud inusitada, también fue intensiva la recuperación que se inició en la segunda parte de ese año, en particular lo vinculado con el empleo. Así, la evolución registrada desde el tercer trimestre de 2002 hasta el tercer trimestre de 2004 permitió superar algunas dificultades generadas por la larga recesión, especialmente en relación al empleo, con el aumento de la ocupación. Sin embargo en lo concerniente a la cuestión ocupacional, no ha habido avances sustanciales en términos de la mejora de la calidad del empleo (Luis Beccaria, Valeria Esquivel y Roxana Maurizio, 2005, Pág.258) a pesar que dicho aumento continuó a un ritmo mucho más moderado en el sector de turismo hasta el 2010. *“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, pág. 219)

Por ello en este estudio una de las variables de importancia para abordar la calidad del trabajo es el empleo registrado porque genera un impacto en el trabajador/a de forma muy positiva tornándose un beneficio que a su vez indica una mejora en las condiciones laborales. Así, saber si los trabajadores/as de las agencias de viajes y turismo de CABA tienen descuentos jubilatorio o no, ayuda a conocer mejor la situación laboral en la que están inmersos. Entendiendo así, que las condiciones laborales indirectamente están relacionadas con la productividad; dado que los descuentos jubilatorios son indicadores indirectos de las condiciones de formalidad.

Por ello, se recurrió en principio a observar los resultados obtenidos del Anuario Estadístico de Turismo, donde se pudo observar, a pesar del incremento de la ocupación entre fines de los años 2002 y 2004 en Argentina, que del total de ocupados en las ramas características del sector, en el 2006 el 43,7% no tiene descuento jubilatorio. De forma desagregada, se encontró que los empleos en la rama de transporte ferroviario y aéreo, tiene 93,2% y 94,1% respectivamente de descuento jubilatorio, evidenciando altas 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.⁵

Comparado con el año 2010, los empleos en las ramas de transporte ferroviario, aéreos y fluvial tienen un alto porcentaje de aporte jubilatorio que alcanza a 100%, 96% y 100% respectivamente. Aumentando los porcentajes de las condiciones de formalidad. En cambio los empleos en gastronomía y transporte automotor de pasajeros, si bien incrementaron la formalidad en relación al año 2006, continúan con menos acceso que los empleados del transporte ferroviario, aéreo y fluvial, a este beneficio con un 52% y 48%.

Dentro de las ramas características de turismo, la de las agencias de viajes, de interés para este trabajo, se observó un nivel de descuento jubilatorio del 67%. Lo que demuestra que sigue persistiendo un nivel importante de informalidad en el periodo de estudio (2003-2010). En efecto, 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 mostrando índices de formalidad de 65,5% y 67% respectivamente, a causa del bajo nivel de descuento jubilatorio. Éstos datos indican que un conjunto importante de trabajadores/as ocupados quedan excluidos de la legislación laboral y, por lo tanto, de un nivel básico de protección garantizado por el Estado.

Los datos que han sido expuestos hasta el momento corresponden a las fuentes oficiales del Ministerio de Turismo de la Nación. Por otra parte, al contrastar esos datos con las fuentes primarias surgidas del relevamiento realizado a 105 trabajadores/as de agencias de viajes y turismo de CABA, se observaron algunas discrepancias en relación a los grados de formalidad.

⁵ No obstante es necesario señalar nuevamente que según la Organización Internacional del Trabajo (2000) no se puede establecer con certeza cuántos de estos empleos corresponden al turismo, porque no es posible asignar todos los empleos de ciertas ramas a la actividad turística, dado que un empleo produce bienes y servicios que consumen tanto visitantes (turistas y excursionistas) como no visitantes. (Secretaría de Turismo de la Nación, 2014, Pág. 11).

Antes de continuar con el análisis producto de los datos relevados es necesario aclarar que la muestra proviene solamente de los trabajadores de las agencias de las agencias de viajes y turismo de CABA.

En relación a los datos analizados se observó que un 94,3% de los empleados de las agencias de viajes y turismo se encontraban en una situación de formalidad en el periodo de estudiado. Por otra parte, un 5% de la misma población se encontraba en situación de informalidad, es decir trabajadores/as ocupados pero excluidos de la legislación laboral y, por tanto de un nivel básico de protección garantizado por el Estado.

Tabla 3.

Situación de contratación en el empleo en CABA.

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Formal	99	94,30%
Informal	5	4,80%
Ns/Nc	1	1%
Total	105	100%

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

Este alto grado de formalidad que presentaron los datos anteriores sobre los empleados de las AVT puede deberse a que los informantes clave fueron los trabajadores/as que se encontraban al frente del negocio es decir estaban a cargo. Otras de las aclaraciones necesarias para una correcta comprensión de los datos relevados es que en la CABA hay una preeminencia de AVT chicas y sólo algunas grandes⁶.

Otro aspecto importante que surgió a partir de la observación es que en general los trabajadores/as con mayor categoría en la estructura organizativa de estas empresas presentan mayor nivel de formalidad que el resto de los empleados. Siguiendo este análisis dentro de la categoría de los trabajadores informales es

⁶ En este trabajo se categorizó a las agencias por tamaño según cantidad de empleados.

posible encontrar un tipo particular de trabajador con características que están más relacionadas al tipo de población flotante. Esta categoría de trabajadores en general son temporales y en general son los pasantes y los guías. Una característica para resaltar de este tipo de trabajadores y en particular del guía de turismo es que brinda sus servicios con un alto grado de estacionalidad marcada dependiendo de la demanda del servicio.

Estos trabajadores suelen integrar el plantel en los meses de más demanda, por períodos cortos, porque muchas veces rotan de una ciudad a otra, dependiendo la estacionalidad. Según Panaia Marta, 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.”* (Panaia, 2010, pág. 28); que tienden a tener condiciones de inestabilidad en la contratación laboral.

Otra característica que es propia de los trabajadores/as de las AVT es que 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 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”* (Miguel Oliva, Constanza Schejter, 2006, pág. 43). Por otra parte, la modificación de la demanda por la estacionalidad es un obstáculo para la creación de empleos estables, dada la organización de los ciclos culturales y productivos, los factores climáticos y otros.

Se entiende así, que la presencia de estas poblaciones flotantes está directamente relacionado 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, y luego de concluir el análisis anterior surge la aparición de un nuevo problema a resolver en relación a la formalidad de estos trabajadores

propios de la actividad como son los guías de turismo que desde aquí denominamos trabajadores flotantes.

Este nuevo problema, en relación a estos nuevos “trabajadores flotantes” que genera el turismo tiene una relación directa a la inestabilidad laboral inherente a la temporalidad; a la mayor o menor demanda y la forma que asume dicha relación laboral, dado que por el carácter de temporalidad estos trabajadores tienden a estar en negro y/o freelance.

Si bien este tipo de trabajadores, tienen una conexión transitoria con la ciudad, no la tienen con el trabajo o más específicamente con sus empleadores o como dice Panaia Marta, con los demandantes de sus perfiles de empleo. De lo dicho anteriormente surge el siguiente interrogante ¿es posible pensar una legislación acorde a las necesidades temporales de este sector específico de turismo que sea capaz de nuclearlos 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.

Este tipo de trabajadores coordinan sus prácticas y alinean sus comportamientos en virtud de construir un perfil individual que acuerde con las expectativas laborales. En consecuencia y a modo de categorizar a los trabajadores de las AVT 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 trabajadores que tienen puestos estables, que en general ocupan cargos jerárquicos o que son encargados del negocio, 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 freelance, que no están registrados y se encuentran “almacenados en una nube” a la espera de lograr una conexión con su empleador o dicho de otro modo, de la llamada de su empleador para concretar un servicio específico de turismo. Esta última modalidad contribuye a que muchos trabajadores/as de AVT realicen trabajos a pedidos, fuera del marco legal establecido.

Es importante señalar que, si bien estos dos grandes grupos de trabajadores son tipos ideales, que surgieron a raíz de la observación y la clasificación de sus características y la forma de relacionarse con su o sus trabajo/s, no es posible afirmar que al interior de cada uno de los grupos no existan diferencias. Esta categorización que se realizó nos permite un acercamiento a las características del sector en esta ciudad y la forma de relación que asume con sus trabajadores a través de su tipo de contrato y si reciben descuentos jubilatorios.

De este modo surge el siguiente interrogante; ¿este tipo de relación laboral transitoria o temporal puede suceder porque la reglamentación laboral no se ajusta a los parámetros que asume la actividad turística en cada una de las unidades productivas en el sector, o simplemente porque se pretende evadir obligaciones de cargas sociales?

Asimismo, la heterogeneidad al interior del sector de turismo a causa de las diferentes actividades por rama, hace difícil la coordinación de una política específica de empleo. De hecho estos sectores tienen representaciones sindicales y sectoriales muy diferentes entre sí; ejemplo de esto son las distintas representaciones que tienen el transporte, hotelería; gastronomía y las agencias de viajes; por lo tanto se entiende que son áreas o unidades productivas disimiles a las cuales hay que tener un enfoque distinto que contenga marcos legales específicos en relación al tipo de empleo.

A través de los datos recogidos en el trabajo de campo y de las palabras⁷ de los trabajadores, se desprende que conviven, en este tipo de empresas, dos lógicas de trabajo, a saber, la formalidad y la precariedad.

Al hablar de calidad de trabajo, es preciso vincularla con las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre “Trabajo decente”, que se puso en marcha en el proyecto regional sobre *promoción de políticas para*

⁷ Vale aclarar que las interpretaciones que hacen las personas son siempre singulares y refieren a contextos particulares.

trabajadores/as con responsabilidades familiares con dimensión de género en América Latina y el Caribe. Según la OIT, concepto de “Trabajo decente” le impone al estado el compromiso de impulsar determinadas orientaciones y políticas, pero también le brinda un marco para motivar la labor que llevan adelante otros actores fundamentales, como los sindicatos, los empleadores y las organizaciones sociales en conjunto. (Lupica, 2010, pág. 11). Entendidas como ejemplos de buenas prácticas que favorecen la conciliación y la corresponsabilidad, definida como “*una dimensión social fundamental para promover la conciliación trabajo-familia, y atender las necesidades de cuidado, pero también para promover la igualdad y combatir la pobreza desde el mundo del trabajo así como un requisito para combatir la inequidad*” (Lupica, 2010, pág. 14); y que se encuentran inmersas en las recientes negociaciones colectivas.

En esta ponencia se pretende en principio caracterizar a los trabajadores/as ocupados en las AVT de Ciudad de Buenos Aires y en segundo lugar, teniendo en cuenta el contexto económico abierto e incierto de la Argentina en el periodo de estudio, indagar el nivel de exigencias en el que operan o realizan sus actividades. Debido a que dichas exigencias no solo son producto del contexto competitivo donde operan estas empresas, sino que de ella depende la repercusión en la salud, física y psíquica de cada uno de los trabajadores/as. Ya que el trabajo es la esencia del ser humano dado que lo construye física y mentalmente y lo conduce al desarrollo de sus capacidades (Tottino L. I., pág. 17).

El tamaño de las agencias de viajes y su organización

Para indagar las exigencias que imprime trabajar en una AVT requirió en principio por una cuestión metodológica ordenarlas por tamaño. En virtud de los datos recogidos se categorizó a estas empresas por tamaño según la cantidad de personal. Por lo tanto se considera que una agencia de viaje es chica, cuando tiene hasta cinco (5) empleados, mediana cuando tiene de seis (6) a veinticinco (25) empleados y grande más de cincuenta (50) empleados. En efecto, se observó que en su mayoría se trata de empresas familiares con un número de empleados que no superan las cinco personas.

Resulta imprescindible aclarar que, esta categorización necesaria para este trabajo, resulta difícil de trasladar a la realidad porque en la Argentina el grado de evolución de las agencias permite realizar varias subdivisiones. Están las grandes, mayoristas pero también las pequeñas, minoristas. Del mismo modo se puede hablar de grandes mayoristas y pequeñas mayoristas, según el volumen de ventas que manejen y la fuerza que ello les da para sentarse a negociar con los proveedores. Además de este tipo de categorización por tamaño existen también otras categorizaciones tales como las agencias receptoras, emisoras, corporativas, etc.

Tabla4.

Tamaño de las Agencias de viajes y Turismo de CABA.

Tamaño de Agencias de viajes y turismo		
Tamaño	Frecuencia	Porcentajes
Chicas	82	78%
Medianas	18	17%
Grandes	5	5%
Total	105	100%

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

Como se observa en el cuadro anterior, predomina la empresa pequeña y familiar con el 78% (hasta 5 empleados), de baja estructura formal y de perfil de formación alto, generalmente alrededor de algún graduado de Turismo o profesional que instala la empresa, a diferencia de las empresas de estructuras administrativas medianas que tienen de 6 a 25 trabajadores/as o las grandes de 26 y más trabajadores/as, que son muy pocas, 17% y 5% respectivamente.

Estas empresas continúan siendo un importante eslabón entre la oferta y la demanda turística a pesar de que en los últimos tiempos se observa un rápido avance de las compañías aéreas y hoteles que perfeccionan su tecnología para llegar directamente al cliente.

Además se ha observado que las categorías mediana y grande presentan una mayor complejidad de la tarea y sobre todo un volumen de actividad mucho mayor que las empresas chicas. La estructura administrativa de las AVT medianas y grandes presenta un mayor número de empleados/as y una mayor división del trabajo en comparación con las agencias denominadas chicas donde en general los empleados tienen múltiples funciones.

Con la **(Tabla 5)** se pretende exponer una síntesis de la actividad dentro de las agencias según su tamaño con el fin de mostrar los niveles de división del trabajo en cada categoría de agencia de viajes:

Tabla 5
Categoría de las agencias de turismo según tamaño

Tamaño de las agencias			
	chicas	Medianas	grandes
cantidad de personal	1 a 5 empleados	10 a 20 empleados	Dueño y/o gerente, o presidencia de 26 a 100 y más empleados
división del trabajo	- Bajo nivel. - En general todos hacen todo. - Local o departamento de 1 o 2 ambientes.	- Mayor nivel en relación con la agencia chica. - El trabajo se divide por sectores. - Espacio de trabajo desagregado por departamento o sector.	- Alto nivel y mayor complejidad del servicio. - Los sectores de trabajo están más desagregados en departamentos que en las agencias medianas.
supervisión o control	Autocontrol y supervisión permanente del dueño o encargado.	Control y supervisión por el encarado de cada departamento o sector.	Fuerte control. Supervisión permanente. Cada departamento tiene un responsable o gerente.
Salarios	Básico de comercio más comisiones por ventas.	Básico de comercio más comisiones por ventas.	Básico de comercio más comisiones por ventas.

Nota: Cuadro cualitativo en base a las entrevistas realizadas a trabajadores/as de las agencias de viajes y turismo de CABA.

Se puede observar en el cuadro anterior que, si bien a mayor tamaño de la agencia es mayor la división del trabajo, se desprende de los relatos que los trabajadores/as se sienten muy presionados tanto en las agencias que denominamos chicas como en las agencias grandes. En la primera, a causa de la presión que se genera por trabajar solo (por ser dueño/a) o con el dueño/a y cumplir las múltiples tareas que requiere la preventa y posventa de servicios de viajes; y en las segundas, debido a la presión que ejercen los supervisores o encargados del sector ventas, para que se concreten las mismas.

En los dos casos se desprende de las palabras de los trabajadores en general, que en estos tipos de agencia se trabaja bajo presión y en un clima altamente competitivo. Esta competencia se manifiesta como resultado de las pujas internas por lograr mejores resultados o comisiones.

“Hay bastante trabajo en turismo pero las condiciones son malas, no solo de agente de viajes, hablo de hoteles también...” (Flor 25 años, Técnico en turismo)

“cuando trabajaba cinco horas y el resto estudiaba, sinceramente me parecía durísimo. Salía del trabajo con mucho dolor de cabeza, todos los días, era diario, a veces hasta...cosas del estrés, te tiemblan un poco las manos, porque estaba todo el tiempo pensando que hacer para no equivocarme; porque uno trabaja con una máquina y la máquina tiene fichas, como legajos, de los turistas con su familia. Por ejemplo Hernández por 4; y ahí tienen los servicios de toda su estadía que a lo mejor se extendía por la Patagonia... y yo estaba trabajando en una minorista que no tenía grandes cantidades de fichas pero tenía unas diez por día todos los días. Y si te equivocas en un horario al cargarle una excursión... bueno tenés como factores de miedo, preocupación, como estar muy pendiente del trabajo” (Victor, 26 años, Lic. y Técnico en turismo)

Pareciera que los dueños o encargados de estas empresas no consideran que la organización de la producción sea un elemento esencial de la competitividad y que

la misma no pueda conseguirse más que a través de la motivación de los trabajadores.

“Tal compromiso, de ahora en más, es requerido tanto por la naturaleza de las tecnologías modernas como para satisfacer las exigencias de calidad y diferenciación de los productos” (Benjamin Coriat y Dominique Taddéi, 1995, pág. 171)

Las exigencias actuales parecieran necesitar cada vez más, trabajadores/as profesionales polivalentes o “trabajadores multifuncionales”.⁸ En consecuencia la exigencia en este tipo de actividad es enorme “cuando todavía no se llega a dominar a fondo una tecnología novedosa ya existe otra que la reemplaza o mejora, marcando la necesidad de capacitarse para seguir liderando una porción del mercado a la que cada vez se agregan más jugadores” (Hugo Bonigo, Osvaldo Lombardi, 1999, pág. 190).

En relación a la motivación en el trabajo a que hacen referencia estos trabajadores/as, parece estar contenida solamente en las comisiones asignadas a la venta de algún servicio o paquete turístico y no al desarrollo de un conjunto de actividades que satisfagan las necesidades de formación, alimento y salud. Por otra parte, la actividad laboral constituye el medio de subsistencia fundamental para la mayoría de las personas, y contribuye no solo a formar su identidad sino también su realización personal.

Conclusiones

A través de esta ponencia se ha podido exponer la importancia y la complejidad de la actividad del turismo en la Argentina y, a su vez, el crecimiento vertiginoso que ha mostrado, medido no solo en términos de ingresos de divisas por turismo sino también en los ingresos de turistas internacionales en el país desde el 2002 hasta el 2010, mostrando un crecimiento anual del 8 %.

⁸ Benjamin Coriat y Dominique Taddéi, 1995. Pág. 168.

Por otra parte se intentó ahondar en las estructuras laborales del sistema turístico en particular en los trabajadores de las agencias de viajes. Siguiendo esta línea se ha logrado caracterizar a los trabajadores de las AVT en CABA categorizándolos en dos grandes grupos a saber, los trabajadores estables y los que denominamos “flotantes” o free lance. Asimismo se ha podido caracterizar a las agencias de turismo, luego del trabajo de campo realizado en tres categorías según el tamaño y la cantidad de empleados que contiene cada una.

A través del análisis de este estudio, es posible afirmar que conviven dos lógicas al mismo tiempo. Estas son la de la formalidad y la de la precariedad. Por otra parte en relación a la organización del trabajo se ha observado que a mayor tamaño de la empresa existe una mayor organización y división del trabajo. Independientemente del tamaño y categoría de AVT se ha observado que los empleados sufren un alto grado de presión y estrés, consecuencia del nivel de competitividad al que se exponen este tipo de empresas.

Bibliografía

GETINO, Octavio, (2009), Entre el Ocio y el Negocio, Editorial Ciccus, Buenos Aires, pp, 176-196.

VELLAS, Francois (2004), Economía y política del Turismo Internacional, Editorial Síntesis, Madrid.

SANCHO, Amparo, Introducción al turismo, OMT.

CEPALSTATS, Datos obtenidos en línea – Balanza de Pagos – Cuenta Viajes.

CATALANO, Bárbara, (2013), Perspectivas sobre el Turismo en la Comunidad Andina de Naciones. Análisis comparativo con el Mercosur. En Revista de Estudios Regionales y Mercado de Trabajo. Buenos Aires, pp 205-222.

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

Scott Lash, John Urry. (1998). *Economías de Signos y Espacio. Sobre el capitalismo de la posorganización*. Buenos Aires: Amorrortu.

Catalano, B. (9 de 2013). Perspectivas Sobre el Turismo en la Comunidad Andina de Naciones. Análisis Comparativo con el Mercosur. *Estudios Regionales y Mercado de Trabajo*, 205-222.

Cru, D. (1988). Les règles du métier". En D. Bajo la dirección de C, & C. y. Biologie (Ed.), *Plaisir et souffrance dance le travial* (Vol. I, págs. 29-49). AOCIP.

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.

<http://www.trabajo.gov.ar/left/biblioteca/files/estadisticas/07trabajo%20decente.pdf>. (s.f.).

Molinier, D. D. (1998). La psicodinámica del trabajo. En M. P. Dominique Dessors, *Organización del trabajo y salud. de la psicopatología a la psicodinámica del trabajo* (pág. 12). Argentina: Lumen Hvmanitas.

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.

TOTTINO, LAURA; Expositora 7JORNADAS DE JOVENES INVESTIGADORES. Instituto de Investigaciones Gino Germani /Consejo latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires 6,7 y 8 de noviembre de 2013. Buenos Aires, Argentina.

TOTTINO, LAURA; Ponencista XXIX CONGRESO ALAS CHILE. Crisis y Emergencias Sociales en América latina. Facultad Diego Portales. Santiago de Chile, 29 de septiembre al 4 de octubre del 2013. Chile. 978-956-19-0828-4

TOTTINO, LAURA; Ponencista 11º Congreso Nacional de estudios del Trabajo "El mundo del trabajo en discusión. Avances y temas pendientes" .De la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET) Nacional e Internacional. Del 7 al 9 de agosto de 2013. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, Argentina.