

X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2013.

# **Profesionales del servicio turístico: un acercamiento al mundo del trabajo en las Agencias de Viajes y Turismo de Ciudad de Buenos Aires de 2003 a 2011.**

Laura I. Tottino.

Cita:

Laura I. Tottino (2013). *Profesionales del servicio turístico: un acercamiento al mundo del trabajo en las Agencias de Viajes y Turismo de Ciudad de Buenos Aires de 2003 a 2011*. X Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-038/573>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

## **X JORNADAS DE SOCIOLOGIA DE LA UBA**

### **GRUPO DE TRABAJO:**

**Sociología de las Profesiones. Profesiones tradicionales y Nuevas profesiones.  
De la universidad al mundo del trabajo.**

### **Ponente:**

**Laura I. Tottino (IIGG/UBA)**  
[Lauto\\_2007@hotmail.com](mailto:Lauto_2007@hotmail.com)

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

En Argentina, tal como ha ido ocurriendo en el resto del mundo, los profesionales del sector de turismo tienen que enfrentarse a múltiples transformaciones, debido a los cambios en la organización del trabajo, al avance tecnológico, a la apertura que les otorga la globalización, a las políticas liberales implementadas con fuerza en la década del '90 y sus consecuencias como el desempleo; al surgimiento de nuevas instituciones tanto terciarias como universitarias que dictan las distintas carreras de turismo y, a los cambios regulatorios significativos desde las políticas públicas en el 2003. Esto es lo que me condujo a explorar a los trabajadores/as de las agencias de Viajes y Turismo de la CABA (Ciudad de Buenos Aires), con el fin de caracterizar sus condiciones de trabajo a través del trabajo registrado, tipo de estudios para saber si son profesionales, técnicos o guías, días de trabajo y tipo de contrato.

Este trabajo sostiene que a pesar de estar altamente calificados los trabajadores de las Agencias de Viajes Turismo de CABA y del impulso que se le dio en el país a este sector a partir de 2003, existe un gran porcentaje de asalariados precarizados en esta profesión. Entendiendo que, la precarización laboral no afecta sólo a los trabajadores precarios o a los desocupados sino también a los profesionales; además de producir un sufrimiento intenso en quienes tienen un trabajo estable. Esto provoca que junto al miedo a la pérdida laboral se produce una intensificación del trabajo con su aumento de carga y padecimiento.<sup>1</sup>

Dentro del sector servicios se tomará el caso de los trabajadores empleados en los servicios de agencias de viaje y turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

---

<sup>1</sup> Dominique Dessors, Pascale Molinier (1998); “*La psicodinámica del trabajo*” Pág. 11.

En cuanto a la metodología seguida en el presente estudio se focaliza en aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, haciendo hincapié en las condiciones laborales de los trabajadores del sector característico del turismo. La información primaria resultó de la realización de 105 encuestas, entrevistas semiestructuradas y observaciones en el periodo 2008-2010 en la Ciudad de Buenos Aires; con el propósito de explorar las formas de contratos laborales que contemplan o no los aportes previsionales y las condiciones y medio ambiente de trabajo en las que realizan sus actividades los ocupados (hombres y mujeres) dentro del sector característico del turismo. Asimismo conjuntamente con las entrevistas se analizaran entrevistas institucionales.

- **El marco contextual del estudio de las profesiones y su vínculo con el sector de turismo argentino.**

*“El análisis sociológico de las profesiones tuvo en la Argentina un desarrollo discontinuo y obstaculizado por numerosas críticas. Su origen teórico, ligado al liberalismo económico y al desarrollo de la teoría anglosajona, particularmente americana, lo condenaron a muy poca visibilidad... Por otra parte, la cercanía de la Sociología del Trabajo con la teoría marxista dio a este paradigma, en los análisis locales, predominio absoluto en el subcampo de los estudios del trabajo”<sup>2</sup>.* En este marco, surge la necesidad de repensar los aportes teóricos de ésta disciplina con el fin de resolver la tensión en la frontera de los conocimientos. (Panaia, M.:2006:122)

En la Argentina, en las décadas del '60 y del '70, la Sociología de las profesiones tuvo su auge de la mano del funcionalismo y el interaccionismo americanos. Sin embargo se han generado muy pocas discusiones teóricas y menos aún, en términos de una construcción crítica de las categorías de análisis y de su definición, siempre en debate. Esta primer etapa, que parte de la premisa de que en los países en desarrollo se experimentan crecientes procesos de modernización e industrialización y de que los roles ocupacionales están en proceso de diferenciación, señalan a partir de sus investigaciones, la importancia de los roles que cumplen las profesiones dentro del sistema ocupacional. En el marco de la sociedad Argentina en transición como la define Germani (1962) las profesiones se encontraban en un proceso de institucionalización. En consecuencia, la mayoría de los trabajos de esa década intentaron mostrar el avance y afianzamiento institucional de las profesiones ligadas al desarrollo (Suárez: 1965; Izaguirre: Graciarena: 1967) del mismo modo que otros presentan casos como los de la profesiones tradicionales (ingeniería o la medicina) o las nuevas profesiones (economía, sociología) o la diversificación entre carreras en desarrollo, como una expresión del avance de la mayor complejidad estructural.

En efecto la transposición de la noción de profesión a países como el nuestro que no conocían la distinción entre profesiones y ocupaciones, se derivó en el

---

<sup>2</sup> Panaia, 2006, “Una revisión de la Sociología de las Profesiones desde la teoría crítica del trabajo en Argentina”. Estudios del Trabajo N32. Julio-diciembre. Pag. 121

cuestionamiento y abandono de marcos de referencia. Todo ligado al análisis parsonsiano de las profesiones como funciones integradoras de la estructura social. En suma, a Parsons le interesa demostrar que las profesiones constituyen un segmento particular, en la cima de la jerarquía social, una elite de trabajadores dotados de competencias elevadas, de una fuerte autonomía para ejercer sus actividades ya sea como independiente o en el seno de una organización. Básicamente concede gran importancia a la institucionalización de actividades en relación con la ciencia moderna debido a que tiene un punto de encuentro con la esfera ocupacional. (Panaia M: 2006:123).

Siguiendo, en la década de los '80 y los '90 los estudiosos de Argentina no solo se alejan de las capas en formación de las teorías americana y sajona; cobrando mayor fuerza la propuesta francesa de la Sociología del Trabajo. Esta supera a la otra mirada desde las definiciones y reconceptualizaciones de los temas de este campo de análisis fecundos para la construcción teórica.

En consecuencia, se observa una tensión existente en relación a los interrogantes, en especial en el área de la formación y el empleo, entre la sociología del trabajo y las preguntas teóricas que fundaron el campo de la Sociología de las profesiones. Debido a que los cambios en las modalidades de acumulación de capital y la instalación de las diferentes formas de flexibilidad en el mercado de trabajo (horario y salarial), en la organización del proceso de trabajo (particularmente la ruptura de la cadena fordista) y en las formas de contratación (precarización y contratación por tiempo determinado) muestran la necesidad de plantear una visión más global de la articulación entre los tiempos de trabajo y los restantes tiempos sociales, tomando en cuenta por lo menos las temporalidades sociales en la empresa, en el trabajo, en la familia y en la vida urbana o en el traslado de la vivienda al trabajo.

Según Panaia M (2006, 2009) "El análisis de estos procesos se observa en los problemas de inserción y en las trayectorias laborales y de formación, de allí la preocupación por su estudio". Encuentra que, lo primero que se puede observar es una tendencia creciente a la de-sincronización de los tiempos de trabajo y de los tiempos sociales en general, y en ese marco, la articulación entre los tiempos de trabajo y los tiempos sociales se ha vuelto un tema muy complejo. Por otra parte dice, no se puede seguir pensando el tiempo como una categoría singular, sino que hay que recurrir a la pluralidad de temporalidades de la vida social y física.

Actualmente las transformaciones de algunas profesiones que son claves para el desarrollo del país, como la ingeniería, la informática, y otras profesiones ligadas a la expansión del sector de servicios, como por ejemplo el de seguridad o el turístico, tienen muy pocos o en algunas profesiones carecen de estudios en profundidad que dé cuenta de las particularidades inherentes a cada región.

Esto, conduce a explorar a los profesionales que trabajan en las empresas de viajes y turismo de Ciudad de Buenos Aires en el periodo 2003-2011 y que funcionan como operadoras del mercado, entre la oferta y la demanda turística.

## - **La profesión en relación al turismo en CABA**

Estos profesionales (Licenciados en Turismo, Guías de turismo, etc.) formados en y para el sector de servicios turístico argentino, cumplen funciones de agente intermediador entre ambas partes (oferta y demanda), y teniendo en cuenta que el turismo como fenómeno económico y social ha crecido durante el último cuarto de siglo y que concentra un gran porcentaje de profesionales, me pregunto ¿en qué condiciones de trabajo realizan sus actividades los trabajadores/as en las agencias de viajes y turismo de Ciudad de Buenos Aires (CABA)?

Porque, por un lado, la demanda turística crece y se dinamiza, a medida que dicha demanda se va modificando: *“Como consecuencia de los nuevos valores económicos y culturales (nuevos símbolos) que la caracterizan, y los requerimientos y exigencias en los servicios, las recreaciones y comodidades que son cada vez mayores como consecuencia de la dinámica turística, para lo que se espera que la infraestructura tanto como la superestructura respondan a ese requerimiento.”*<sup>3</sup> Y por otro lado, porque dentro de estas empresas trabajan un gran porcentaje de profesionales.

Esto se evidencia cuando se observa en la estructura de categorías ocupacionales que, para el total de la población empleada en las ramas de agencias de viajes y actividades complementaria de apoyo turístico de 2010, predominan los obreros o empleados 86,4%; a diferencia de la categoría de patrón, cuentapropista y trabajador familiar; 6,8%; 6,6% 0,2% respectivamente. Reflejando de esta forma, sintonía con la estructura de categorías ocupacionales, para el total de la población empleada en el país, donde también predominan los obreros o empleados, que son el 76,2% del total de la población empleada. En 2010, el 18,6% se registran como trabajadores por cuenta propia, y el 4,4% como patrones<sup>4</sup>

## - **El empleo en el sector de turismo argentino.**

Parte de los objetivos específicos tiene como base explorar en qué medida estos trabajadores pueden acceder al empleo registrado en este sector de estudio, ya que es una dimensión que impacta al mundo del trabajo de forma muy positiva, puesto que se torna un beneficio, que a su vez indica una mejora en las condiciones laborales de los trabajadores argentinos en el período de 2003- 2010.

*“Si bien el empleo se relaciona directamente con el proceso productivo, la relación entre la producción para el consumo de los visitantes (la demanda turística) y el empleo, esta conceptualmente poco definida.”* Debido a que 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 como no visitantes (OIT, 2000).

---

<sup>3</sup> César Ramírez Cavassa, (2007), “Administración de empresas turísticas. Nuevas estrategias”. Pág.11. ISBN 978-968-24-8011-9. Editorial trillas.

<sup>4</sup> Ministerio de turismo sobre la base INDEC. Encuesta permanente de hogares 2010.

“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”.<sup>5</sup> A grandes rasgos pareciera 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 el 2006, los empleados en las ramas características del turismo argentino totalizaron un promedio de 956546 empleados. Lo que representa cerca del 9,7% del total de ocupado a nivel nacional, estimado en 9874401 personas en ese año; dentro de esta rama de actividad las agencias de viajes, consideradas como totalmente características del turismo, ocupó en promedio a 31336 personas.

La estimación del volumen del empleo que se observa en el siguiente cuadro IV, que 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).

<b>CUADRO IV: 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
Agencias de viaje y actividades complementarias de apoyo turístico	23813	31336	32956

<sup>5</sup> Op. Cit .

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
Total ramas características del turismo	908260	956546	1046943
<b>TOTAL</b>	<b>9444543</b>	<b>9874401</b>	<b>10546818</b>
<i>Fuente: Cuadro extraído del Anuario estadístico 2006 y 2010 SECTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares. Pág. 179 y 193</i>			

Resumiendo la evolución del mercado de trabajo en las ramas características y no características de turismo entre los años 2004 y 2006 se obtienen los siguientes cuadros:

<b>Cuadro II: PERSONAL OCUPADO POR RAMA DE ACTIVIDAD, EVOLUCIÓN SEMESTRAL Y PROMEDIO ANUAL. TOTAL DE AGLOMERADOS URBANOS. 2004-2010</b>							
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
<i>Fuente: SECTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.</i>							

<b>Cuadro III: Variación promedio del personal ocupado por rama de actividad. Total de aglomerados urbanos. 2004-2006</b>				
Rama	Variación Promedio 2004/2005	Variación % Promedio 2004/2005	Variación Promedio 2005/2006	Variación % Promedio 2005/2006
<b>Ramas no características del turismo</b>	154088	1,84	381572	4,47
<b>Ramas características</b>	26136	2,96	48286	5,32
<b>Total de empleados</b>	180224	1,95	429858	4,55
<i>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.</i>				

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.

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 Agencias de Viajes y Turismo de CABA**

Ahora bien, dentro del sector de servicios en primer lugar, nos interesa indagar qué porcentaje de empleo registrado se observa en las agencias de viajes de CABA en el mismo periodo; con el fin de explorar si estos trabajadores cuentan con las protecciones obligatorias derivadas del mismo. Sosteniendo así 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 el Anuario Turístico Argentino 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%.

### Cuadro V: promedio anual de personal ocupado por rama de actividad según posesión de descuento jubilatorio.

PROMEDIO ANUAL DE PERSONAL OCUPADO POR RAMA DE ACTIVIDAD SEGÚN POSESIÓN DE DESCUENTO JUBILATORIO. TOTAL DE AGLOMERADOS URBANOS. 2006 y 2010		
Rama	¿Por ese trabajo tiene descuento jubilatorio? 2006	¿Por ese trabajo tiene descuento jubilatorio? 2010
<b>Ramas no características</b>	<b>57,0</b>	<b>66,0</b>
Servicios de alojamiento en hoteles, campamentos y otros	74,6	78,0
Servicios de expendio de comidas por vendedores ambulantes	45,5	49,0
Servicios de expendio de comidas y bebidas excepto vendedores ambulantes	40,6	52,0
Transporte ferroviario	93,2	100,0
Transporte automotor de pasajeros	45,0	48,0
Servicio de transporte por vía acuática	85,8	100,0
Servicio de transporte aéreo	94,1	96,0
Servicios auxiliares para el transporte	72,2	75,0
Agencias de viaje y actividades complementarias de apoyo turístico	65,5	67,0
Servicios de cinematografía, radio y televisión y servicios	52,2	61,0
Servicios de bibliotecas, archivos y museos y servicios culturales	52,3	77,0
Servicios para la práctica deportiva y de entretenimiento	47,8	56,0
<b>TOTAL</b>	<b>56,3</b>	<b>65,0</b>

*Fuente: Cuadro extraído del Anuario estadístico 2006 y 2010. SECTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares. Pág. 184 y 199 respectivamente.*

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 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.

Las agencias de Viajes y Turismo; 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 N° 25997, que designa en su artículo 1°, al turismo como una “actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. En consecuencia, la actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado”. De hecho, en los fundamentos que la Secretaría de Turismo de la Nación explicita al presentar la ley, afirma: “Calificar el desarrollo de una actividad como “política de Estado” implica considerarla, fundamentalmente, como un eje central de la gestión gubernamental a la cual deben concurrir coordinadamente los distintos actores públicos y privados, orientando hacia su concreción los recursos humanos y económicos necesarios para otorgarle sustento”.

Dicha norma incluye en el Anexo 1, punto 1.4, los servicios que brindan los licenciados en turismo, técnicos en turismo y guías, tanto en las agencias de viajes y turismo, tomando la Clasificación Internacional Uniforme de las Actividades Turísticas de la Organización Mundial del Turismo. Entonces, teóricamente se asume que la función principal de este trabajador en esta unidad de trabajo es la de agente intermediador turístico a escala mundial debido a que el rol de la agencia de viaje es el de intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda y que es productor de bienes o servicios turísticos.

### **Tiempos de trabajo del personal que realiza actividades en las agencias de viajes y turismo de CABA**

<b>Tiempo de trabajo del personal de agencia en días, meses y año de CABA</b>							
<b>Horas</b>			<b>Días</b>		<b>Meses</b>		
<b>1 a 4hs.</b>	<b>5 a 8hs.</b>	<b>9 a 13hs.</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Todo el año</b>	<b>Ns/Nc.</b>	<b>Total</b>
2%	39%	59%	88,60%	11,40%	98,10%	1,90%	100% (105)
<b>Fuente:</b> Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009							

Al hacer referencia a los tiempos de trabajo del personal de agencia de CABA, se observó en el cuadro V, que el 59% de los trabajadores/as trabaja de 9 a 13hs y el 39% entre 5 y 8 horas. Que el 88,6% trabaja 5 días, siendo predominante el trabajo durante todo el año a diferencia de centros turísticos que mantienen un alto porcentaje de estacionalidad.

### **Perfiles del personal de las agencias de viajes de CABA**

<b>Perfiles del personal de las agencias de CABA</b>						
<b>Profesional</b>	<b>Guía de Turismo</b>	<b>Técnico</b>	<b>Becario</b>	<b>Pasante</b>	<b>Otros</b>	<b>Total</b>
45,00%	10,00%	25,00%	1%	4,00%	15	100%(105)
<b>Fuente:</b> Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009						

En la actualidad en estas empresas, estos profesionales, constituyen el principal intermediador turístico a escala mundial, alcanzando mayor importancia que los intermediadores industriales, sin embargo carece de estudios en profundidad y si bien no está en nuestros objetivos ahondar en esta dirección, es necesario resaltar que el 45% de las personas que trabajan en las agencias de viajes relevadas pertenecen a la categoría de profesionales, el 25% son técnicos en turismo y el 10% son guías de turismo, lo que muestra un alto porcentaje de profesionales trabajando en el las agencias de viajes de CABA.

Si bien esta muestra de 105 agencias, no es representativa de todo el sector de Ciudad de Buenos Aires, se observa la existencia de un alto grado de profesionales trabajando en las agencias de viajes de CABA en el 2009 y en un promedio de 9 a 13hs durante el rango de cinco días por semana.

A esto le sumamos que los datos del Anuario Estadístico de Turismo de 2006, muestran que el sector ha experimentado una evolución positiva en relación al crecimiento de las empresas de viajes. Puesto que en el 2006, se contabilizaron en el país 4497 agencias de viajes, de las cuales, el 34% se localizó en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), el 21% en la Provincia de Buenos Aires y el 45% en el interior del país.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES POR CATEGORÍA SEGÚN LOCALIZACIÓN. 2005/2006</b>					
	<b>EVT</b>	<b>AT</b>	<b>AP</b>	<b>ESFL</b>	<b>TOTAL</b>
					<b>2006</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3680</b>	<b>589</b>	<b>94</b>	<b>134</b>	<b>4497</b>
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	1283	166	30	40	1519
<b>Prov de Buenos Aires</b>	<b>660</b>	<b>216</b>	<b>47</b>	<b>25</b>	<b>948</b>
<b>Interior del país</b>	<b>1737</b>	<b>207</b>	<b>17</b>	<b>69</b>	<b>2030</b>
					<b>2005</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3616</b>	<b>632</b>	<b>112</b>	<b>105</b>	<b>4465</b>
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	1259	178	35	28	1500
<b>Prov de Buenos Aires</b>	<b>678</b>	<b>224</b>	<b>55</b>	<b>16</b>	<b>973</b>
<b>Interior del país</b>	<b>1679</b>	<b>230</b>	<b>22</b>	<b>61</b>	<b>1992</b>
<p><i>EVT (Empresa de viajes y turismo): son aquellas que pueden realizar las actividades que determinan el artículo 1º de la ley 18829 para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior o para terceros</i></p> <p><i>AT (Agencia de turismo): Agencias de Turismo son aquellas que pueden realizar todas las actividades que determinan el artículo 1º de la ley 18829, exclusivamente para sus clientes, incluyendo el turismo receptivo</i></p> <p><i>AP (Agencia de pasajes): son aquellas que sólo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes en todos los medios de transporte autorizados o en la venta de los servicios programados por las Empresas de Viajes y Turismo y los transportadores marítimos y fluviales</i></p> <p><i>ESFL (Empresa sin fines de lucro)</i></p> <p><i>Fuente: Cuadro extraído del Anuario estadístico 2006. SECTUR. Pág. 166</i></p>					

En efecto estos datos corroboran la importancia que asume Ciudad de Buenos Aires (CABA), en la localización de las agencias de viajes y turismo, en relación al resto del país.

Lo que conduce a pensar que el incremento de la productividad turística repercute positivamente en las empresas dedicadas a la distribución de productos y servicios turísticos, donde profesionales de las agencias de viajes tienen un papel preponderante en el mercado de trabajo, tanto por la presión que pueden ejercer sobre los precios, como en la influencia que poseen en la consolidación de determinados destinos turísticos. “Sin embargo, cabe destacar, que el desempeño

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

## - Conclusiones

En relación al crecimiento del empleo en las ramas características del turismo, 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).

En efecto, estos datos corroboran la importancia que asume Ciudad de Buenos Aires (CABA), en la localización de las agencias de viajes y turismo, en relación al resto del país. Por tanto, el crecimiento de estas empresas advierte, la consolidación del turismo en Argentina, específicamente en CABA, con la presencia de importantes fuentes de ingresos.

Lo que conduce a pensar que el incremento de la productividad turística repercute positivamente en las empresas dedicadas a la distribución de productos y servicios turísticos, donde profesionales de las agencias de viajes tienen un papel preponderante en el mercado de trabajo, tanto por la presión que pueden ejercer sobre los precios, como en la influencia

Sin embargo, se encontró que estos profesionales, constituyen el principal intermediador turístico a escala mundial, alcanzando mayor importancia que los intermediadores industriales, sin embargo carece de estudios en profundidad y si bien no está en nuestros objetivos ahondar en esta dirección, es necesario resaltar que el 45% de las personas que trabajan en las agencias de viajes relevadas pertenecen a la categoría de profesionales, el 25% son técnicos en turismo y el 10% son guías de turismo, lo que muestra un alto porcentaje de profesionales trabajando en el las agencias de viajes de CABA.

Al hacer referencia a los tiempos de trabajo del personal de agencia de CABA, se observó que, el 59% de los trabajadores/as trabaja de 9 a 13hs y el 39% entre 5 y 8 horas. Que el 88,6% trabaja 5 días, siendo predominante el trabajo durante todo el año.

Finalmente, 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 a pesar de estar calificados. De esta forma nos preguntamos ¿en qué medida el impulso dado al sector puede comenzar a incluir en su visión al trabajador/a y en

las condiciones de trabajo que genera? Dado que la precarización laboral no afecta sólo a los trabajadores precarios o a los desocupados sino también a los profesionales provocándole que junto al miedo a la pérdida laboral, una intensificación del trabajo con su aumento de carga y padecimiento.<sup>6</sup>

#### **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).
- Estudios del Trabajo, “*Una revisión de la sociología de las profesiones desde la teoría crítica del trabajo en Argentina*”. Julio-Diciembre 2006. Pag.121 -165. ISSN0327-5744.
- 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.
- 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 1919; “*Constitución de la Organización Internacional de Trabajo*”, OIT, Ginebra.
- Regina G. Schülter (2008); “*Turismo una visión integradora*”. Centro de Investigaciones y estudios Turísticos (CIET), Buenos Aires-Argentina. ISBN 98720540-7-X. Primera Edición.

---

<sup>6</sup> Dominique Dessors, Pascale Molinier (1998); “*La psicodinámica del trabajo*”..

- 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.