

“EL TURISMO EN SANTA CRUZ Y UNA CARACTERIZACIÓN DEL EMPLEO GENERADO. SU ANÁLISIS EN EL EPICENTRO TURÍSTICO DE LA PROVINCIA.”¹

*Denise Blasco denise_0689@hotmail.com alumna becaria de investigación.
Carlos Vacca carlos.vacca@speedy.com.ar Investigador y Co director del Proyecto
Unidad Académica Río Gallegos de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral*

El presente trabajo se propone analizar la sustentabilidad del desarrollo de la actividad turística desde el punto de vista del empleo, tomando en cuenta su importante contribución hacia la economía regional. Al analizar la actividad turística y su dinámica, se avanza hacia una caracterización de la estructura empresaria predominante, y en dicho marco, su vinculación con el empleo.

Estudios anteriores permitieron caracterizar la estructura productiva de la Provincia de Santa Cruz, los efectos de la transformación económica de los años '90 y su evolución posterior a las crisis de los años 2001/2002 y la iniciada en el 2008.

La tarea investigativa incluye la recopilación y actualización de datos e información estadística para el sector de actividad en lo económico y laboral, el procesamiento de la información producida, y el análisis y elaboración de los informes correspondientes.

En tal sentido se ha trabajado con información cuali-cuantitativa para los diferentes niveles de análisis considerados, relevando, sistematizando y analizando información secundaria y documental relacionada al sector. Asimismo, y en cuanto a instrumentos metodológicos para la recolección de información primaria sectorial, se han diseñado encuestas semi estructuradas vinculadas al mercado laboral y demandas específicas por sector, las que fueron aplicadas sobre informantes calificados de la región.

Si bien históricamente ha destacado en la Provincia de Santa Cruz la preponderancia del sector primario -particularmente de la rama petrolera-, en los últimos años se ha podido relevar un fuerte crecimiento del sector turístico como emergente de una nueva dinámica productiva.

La principal ventaja comparativa la ofrece el producto “glaciares”, el cual emerge como excluyente en las preferencias de los visitantes, constituyéndose las ciudades de El Calafate y El Chalten como epicentro turístico de la región.

Se estudia la relación entre la actividad turística y el empleo generado, tomando en cuenta las características propias de esta rama y sus efectos sobre el desarrollo de la economía regional. El presente trabajo pretende describir las principales características del empleo turístico vinculadas al principal atractivo de la región (El Calafate y su zona de influencia), y su aporte a la sustentabilidad de las comunidades involucradas.

Palabras Clave:

desarrollo regional - Santa Cruz – crisis - turismo - oferta y demanda – empleo –

¹ Este trabajo forma parte del Proyecto de Investigación “Comportamiento de los Sectores Económicos de la Provincia de Santa Cruz en la reconfiguración de la matriz productiva y su impacto en el empleo”, el cual está radicado en la U.N.P.A., dirigido por el Mg. Daniel Schinelli

“EL TURISMO EN SANTA CRUZ Y UNA CARACTERIZACIÓN DEL EMPLEO GENERADO. SU ANÁLISIS EN EL EPICENTRO TURÍSTICO DE LA PROVINCIA.”²

Denise Blasco denise_0689@hotmail.com alumna becaria de investigación.
Carlos Vacca carlos.vacca@speedy.com.ar Investigador y Co director del Proyecto
Unidad Académica Río Gallegos de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral

INTRODUCCIÓN

Si bien históricamente se ha destacado en la Provincia de Santa Cruz la preponderancia del sector primario -particularmente de la rama petrolera- en los últimos años se ha podido relevar la aparición de nuevas actividades económicas productivas, entre las cuales destaca el Turismo.

La oferta regional presenta innumerables atractivos turísticos, en su mayoría vinculados con la naturaleza. Sin embargo, la principal ventaja comparativa la ofrece el producto “glaciares”, el cual emerge como excluyente en la preferencia de los visitantes, constituyéndose la ciudad de El Calafate en el epicentro de la región. El presente trabajo focaliza en dicha ciudad y zona de influencia como caso de estudio.

Se analiza la actividad turística y su dinámica en el concierto productivo regional, procurando una caracterización de la estructura empresaria predominante, y en dicho marco, su vinculación con el empleo.

Al respecto, se han evidenciado algunos problemas emergentes tanto del sector como del empleo derivado del mismo, muchos de los cuales pueden ser concebidos como propios de la actividad. Se observa simultáneamente el agravamiento de los mismos como consecuencia de la presente crisis internacional, que los acentúa.

DESARROLLO

CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR ECONÓMICO TURÍSTICO

Desde una perspectiva económica *Fuster Lareu (1991)*³ define al turismo como un agregado de cinco consumos: transporte, alojamiento, alimentación, adquisición de bienes y servicios y disfrute de bienes y espectáculos. La conjunción de estos cinco consumos constituye a quien los realiza, en turista.

Ello supone la existencia de un encadenamiento de actividades necesarias para la producción del servicio. Al respecto cabe aplicar el concepto de agregabilidad,

² Este trabajo forma parte del Proyecto de Investigación “Comportamiento de los Sectores Económicos de la Provincia de Santa Cruz en la reconfiguración de la matriz productiva y su impacto en el empleo”, el cual está radicado en la U.N.P.A., dirigido por el Mg. Daniel Schinelli

³ “Turismo de masas y calidad de servicios”. Fuster Lareu, Juan. Gráficas Planisi. Baleares. España. 1991

inherente a la servucción, y más concretamente al marketing turístico. (Eiglier y Langeard, 1989)⁴.

La interseccionalidad del turismo, y la especial característica de su cadena de valor –que implica la participación de distintas actividades económicas-, configuran como resultado la generación de un multiplicador económico de mayor amplitud que en otras actividades, y por ende, un efecto motorizador del desarrollo.

En nuestro país el turismo evidencia un importante crecimiento, reflejada en su participación en el Producto Bruto Interno.

Según la medición efectuada a precios constantes de 1993, el PBI atribuible al turismo pasó de 25.801 millones de pesos en el año 2009 a 28.191 millones de pesos en el año 2010, representando un crecimiento real del 9,3%, contribuyendo a generar el 7,29% del PBI nacional. Esa participación fue del 7,25% en el año 2009, lo cual implica que la actividad turística en el año 2010 creció a un ritmo levemente superior al crecimiento de la economía en su conjunto. (Cámara Argentina de Turismo, 2011)

Puede observarse en el **Gráfico 1** la contribución efectuada al empleo nacional por parte de las distintas actividades económicas, ocupando el turismo el octavo lugar, consolidándose además como la mejor opción laboral para las mujeres y para los jóvenes. (Cámara Argentina de Turismo, 2011)

GRAFICO 1



⁴ “Servucción. El marketing de Servicios”. Eiglier, Pierre y Langeard, Eric. Mc. Graw Hill Ediciones. Madrid. España. 1989.

EL TURISMO EN LA REGIÓN PATAGÓNICA

El turismo como actividad económica, ha demostrado en la región patagónica austral⁵ un gran crecimiento, especialmente a partir de las nuevas condiciones económicas surgidas posteriormente a la crisis devaluatoria del año 2001.

Sus principales atractivos se localizan en las ciudades de Puerto Madryn (Chubut), El Calafate (Santa Cruz) y Ushuaia (Tierra del Fuego).

EL TURISMO EN SANTA CRUZ

En la Provincia de Santa Cruz, y a partir del producto “glaciares” -epicentro turístico provincial-, cobran relevancia otros productos y destinos regionales. Esta región denominada Comarca Austral se encuentra en un proceso de franco desarrollo turístico.

La ciudad de El Calafate se relaciona a su vez con la localidad de El Chaltén, la que presenta impactantes atractivos paisajísticos y una mayor especialización en turismo de aventura y trekking. Esta pequeña localidad –en fase de crecimiento acelerado – forma parte del mismo circuito que integra la Comarca Austral Turística de la Provincia de Santa Cruz.

La Comarca Austral constituye un multidestino bien interconectado y sinérgico, diferenciado y bien posicionado en los principales mercados-objetivo a través de sus dos motivaciones/productos/marcas básicas: *glaciares* en El Calafate, y *trekking* y *aventura* en El Chaltén.

El Calafate y El Chaltén se posicionan como líderes internacionales en su segmento/producto. Ambos destinos intentan resolver sus problemas de crecimiento y han aplicado planes de restauración paisajística y conservación ambiental. Han creado Reservas y otros espacios protegidos que se aprovechan de forma sostenible para el turismo y ecoturismo.

La localidad de El Calafate, situada a 320 km. de la ciudad de Río Gallegos, capital de la Provincia, ha adquirido trascendencia nacional e internacional por ser el punto donde se inician los circuitos, ya que es la ciudad más cercana para visitar el Parque Nacional los Glaciares.

La localidad de El Calafate se constituye en el principal destino turístico de la región, pudiéndose destacar que opera como atractor del conjunto de procesos económicos más inmediatos, relacionándose a su vez con otras localidades más pequeñas y conglomerados de mayor tamaño. En conjunto conforman un espacio que abarca una superficie aproximada a los 650 km², en la que se concentran las más importantes muestras paisajísticas de la Patagonia Austral Argentina y la más emblemática del país, dado que la denominación “Patagonia” es conocida internacionalmente y ubica a esta región en el continente. Limita con Chile en una región de características de atractivo

⁵ El recorte corresponde a los territorios de las provincias argentinas del Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego.

turístico de similar importancia, que en total abarca una superficie cercana a los 2000 km². (*Artesi, L. 2003*).

CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA TURÍSTICA DE EL CALAFATE.

El Calafate centra su actividad en la alta temporada, la cual se desarrolla entre los meses de septiembre y abril, mientras que los restantes meses del año presentan indicadores inferiores de ingreso de turistas.

Políticas destinadas a incentivar el turismo doméstico o interno -particularmente en feriados y fines de semana largos-, han posibilitado cierto dinamismo económico local, logrando intervenir sobre la marcada estacionalidad típica de la actividad.

Los Cuadros 1 y 2 permiten observar el comportamiento de uno de los indicadores principales de la evolución de la demanda, tal como lo representan los ingresos al Parque Nacional Los Glaciares a través de sus accesos terrestre y lacustre.

CUADRO 1

Ingresos al PN Los Glaciares 2003-2012.

	ACCESOS TERRESTRE						TOTAL
	Extranjero	Mercosur	Residentes País	Residentes Santa Cruz	Estudiantes Universitarios	S/cargo	
2003	101.650		60.893	16.062		33.655	212.260
2004	156.682		59.416	13.690	5.282	54.439	289.509
2005	185.655		60.726	12.936	5.489	50.715	315.521
2006	196.497		66.634	16.751	6.194	61.203	347.279
2007	202.383		77.911	17.550	8.250	40.743	346.837
2008	215.399		74.336	19.004	6.277	45.466	360.482
2009	190.742		75.030	21.697	5.725	67.454	360.648
2010	208.536		94.447	23.636	6.146	76.216	408.981
2011	190.765	32.083	72.175	25.777	6.380	63.645	390.825
2012	168.108	28.705	83.264	21.509	5.358	77.588	384.532
TOTAL	1.816.417	60.788	724.832	188.612	55.101	571.124	3.416.874

Fuente: Administración de Parques Nacionales – PN Los Glaciares

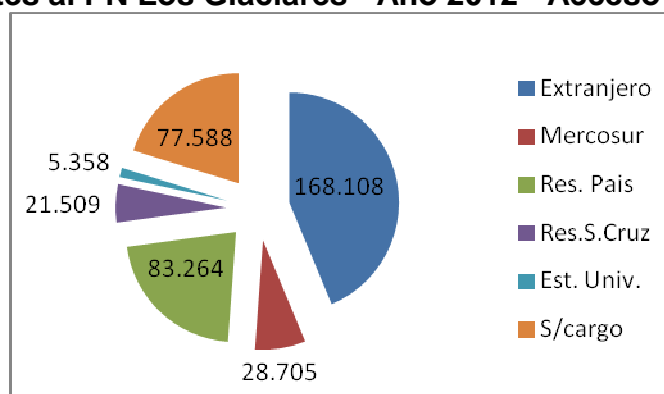
CUADRO 2**Ingresos al PN Los Glaciares 2003-2012**

	ACCESO LACUSTRE						TOTAL
	Extranjero	Mercosur	Residentes País	Residentes Santa Cruz	Estudiantes Universitarios	S/cargo	
2003	32.414		31.706	1.601		13.256	78.977
2004	48.210		30.325	338	2.063	17.116	98.052
2005	65.671		30.969	540	2.123	16.083	115.386
2006	68.543		36.452	644	2.259	17.523	125.421
2007	93.129		44.635	1.153	2.975	18.350	160.242
2008	71.397		47.635	2.282	3.230	21.172	145.716
2009	50.137		34.322	554	1.711	18.220	104.944
2010	46.172		37.927	443	1.824	19.653	106.019
2011	36.722	7.914	27.211	516	1.547	17.178	91.088
2012	37.304	8.786	32.083	338	1.701	21.707	101.919
TOTAL	549.699	16.700	353.265	8.409	19.433	180.258	1.127.764

Fuente: Administración de Parques Nacionales – PN Los Glaciares

Como puede apreciarse, en el año 2010 se registró el pico máximo de ingresos al Parque por accesos terrestres, disminuyendo levemente en los años posteriores. En lo que respecta al acceso lacustre, el máximo ingreso se evidenció en el año 2007, descendiendo de manera considerable hacia la actualidad.

El Gráfico 2 por su parte, resalta la fuerte participación del ingreso de turistas extranjeros al Parque Nacional Los Glaciares, quienes en la última temporada 2012 alcanzaron una proporcionalidad de más del 51% del total de ingresos registrados.

GRÁFICO 2**Visitantes al PN Los Glaciares - Año 2012 - Acceso terrestre**

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Administración de Parques Nacionales (Navarro-Agulla-Villanueva)

Sin embargo acontecimientos naturales, económicos y sociales que se vienen sucediendo en diversos ámbitos, han producido cierto estancamiento o desaceleración de la actividad turística, evidenciada en una caída en la demanda.

Entre los principales se destaca la crisis financiera internacional instalada desde el año 2007.

A partir del 2008 se comenzaron a percibir impactos de la crisis que en el caso del turismo provocó una clara disminución en la demanda -especialmente extranjera de origen europeo y estadounidense-, mercados éstos fuertemente afectados.

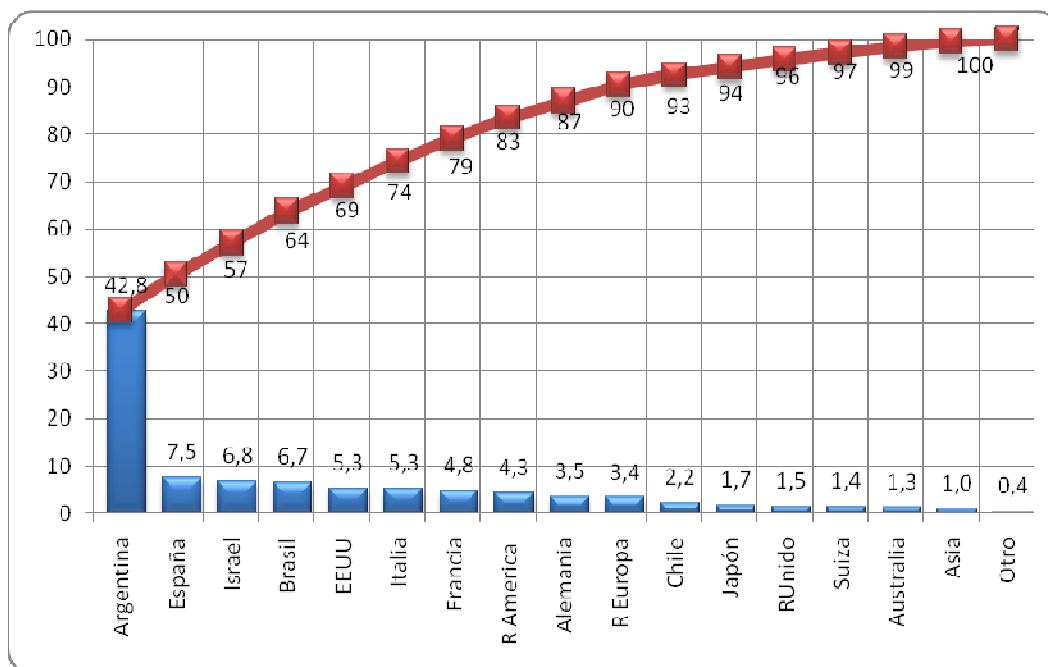
En el año 2012 se percibe una importante caída en los ingresos de extranjeros al país de acuerdo a la última Encuesta de Turismo Internacional publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). Entre enero y abril de 2012 llegaron al país (por vía aérea) cerca de 936.000 turistas, es decir, 3,1% menos que en el mismo período de 2011.

Respecto al turismo internacional en El Calafate y El Chaltén, su origen ha sido predominantemente europeo, aunque en los últimos años y debido a las circunstancias mencionadas se ha diversificado la participación, con un crecimiento del mercado sudamericano.

El Gráfico 3 muestra la distribución de la procedencia de turistas al epicentro El Calafate, relevada por la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Santa Cruz en el año 2008.

GRÁFICO 3.

Procedencia de visitantes a El Calafate en términos porcentuales. Enero de 2008.



Fuente: Sub Secretaría de Turismo de Santa Cruz en base a Encuesta Ocupación Hotelera.

Más allá de los efectos de la crisis financiera internacional, otros hechos relevantes han impactado en el escenario turístico regional.

En el año 2008 el Estado Nacional decidió re-estatizar Aerolíneas Argentinas. Sus programas han requerido importantes acciones en cuanto a significativos aumentos de las tarifas domésticas, crecimiento de subsidios y un tratamiento preferencial con respecto a sus competidores directos. Sin embargo, se observa que la situación de la línea aérea nacional permitió también incrementar la frecuencia de viajes a destinos turísticos tales como el caso de El Calafate.

Por su parte, en julio de 2011 entró en erupción el volcán Puyehue en Chile, afectando por algunos meses las frecuencias y cantidad de vuelos de cabotaje e internacionales, impidiendo con ello el arribo de numerosos turistas.

Como consecuencia de todo ello, se ha podido observar una generalizada reducción del turismo -particularmente europeo-, aunque simultáneamente se han ido desarrollando otros mercados latinoamericanos (brasileños, chilenos, mexicanos y venezolanos). Asimismo ha tomado mayor importancia el mercado regional y el turismo nacional.

En tal sentido, todo ello ha derivado en una reducción del gasto per cápita y ciertos cambios en la conducta de los consumidores, lo que no ha beneficiado a las economías de la región.

CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA

El crecimiento producido en la demanda a partir de las nuevas condiciones económicas posteriores a la devaluación de 2002 fue acompañado por un fuerte incremento de la oferta en los distintos sectores de servicio al turismo: alojamiento, gastronomía, agencias de viajes, comercio y servicios en general. A ello coadyuvaron también las mejores condiciones de rentabilidad, compuestas por un mayor margen de utilidad y un incremento de la rotación.⁶

Se ha registrado un alto grado de inversión en los distintos agregados que conforman el servicio turístico.

Según puede observarse en el **Cuadro 3**, en el Calafate desde el año 2000 se aprecia un incremento importante de la oferta de alojamiento en sus diversas modalidades (hotelero y para-hotelero).

Según datos de la Encuesta de Ocupación Hotelera desde el año 2006 al 2008 hubo un incremento de alrededor del 60% en la cantidad de plazas ofrecidas, equiparando el crecimiento de la demanda de años anteriores. Sin embargo a partir de 2010 es posible advertir una baja en la oferta de plazas, coincidiendo con el impacto de los problemas económicos a nivel mundial, que disminuyeron el número de viajes y de los mercados que recibe El Calafate. Se observa que en 2011 y 2012 algunos establecimientos cerraron sus puertas en invierno debido a la escasa cantidad de reservas confirmadas, situación que hacía algunos años no sucedía.

⁶ *Los altos precios de los servicios vinculados al segmento de turismo extranjero constituyen un componente fundamental para las condiciones de rentabilidad. Algunos de los servicios, como alojamiento, presentan precios internacionales.*

CUADRO 3.

Oferta y demanda hotelera – El Calafate – 2006/2012 – mes de enero

Indicadores seleccionados por tipo de establecimiento		Años						
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Establecimientos (1)								
	Total	93	130	143	160	150	137	121
	Hoteleros	24	38	43	42	40	43	43
	Para-hoteleros	69	92	100	118	110	94	78
Habitaciones o unidades disponibles (2)								
	Total	S/d	s/d	88.877	89.904	84.785	89.683	84.723
	Hoteleros			58.311	55.800	57.350	58.063	58.125
	Para-hoteleros			30.566	34.104	27.435	31.620	26.598
Habitaciones o unidades ocupadas (3)								
	Total	38.598	49.892	60.151	43.753	52.622	61.217	51.712
	Hoteleros	21.352	30.651	39.330	23.743	34.445	37.558	34.621
	Para-hoteleros	17.246	19.241	20.821	20.010	18.177	23.659	17.091
Plazas disponibles (4)								
	Total	147.591	211.436	234.763	232.204	234.794	233.802	215.443
	Hoteleros	67.952	108.795	128.650	121.830	126.170	128.805	127.844
	Para-hoteleros	79.639	102.641	106.113	110.374	108.624	104.997	87.599
Plazas ocupadas (5)								
	Total	87.284	123.208	131.891	100.660	140.531	148.956	112.293
	Hoteleros	41.574	61.954	77.395	46.048	68.527	77.911	67.786
	Para-hoteleros	45.710	61.254	54.496	54.612	72.004	71.045	44.507
Porcentaje de ocupación de las habitaciones o unidades (6)								
	Total	67,96	63,45	67,68	48,67	62,07	68,26	61,04
	Hoteleros	69,22	63,80	67,45	42,55	60,06	64,68	59,56
	Para-hoteleros	66,47	62,89	68,12	58,67	66,25	74,82	64,26
Porcentaje de ocupación de plazas (7)								
	Total	59,14	58,27	56,18	43,35	59,85	63,71	52,12
	Hoteleros	61,18	56,95	60,16	37,80	54,31	60,49	53,02
	Para-hoteleros	57,40	59,68	51,36	49,48	66,29	67,66	50,81
Viajeros (8)								
	Total	s/d	57.182	60.076	45.834	68.533	72.150	56.920
	Hoteleros		21.695	33.616	22.471	34.837	37.297	33.811
	Para-hoteleros		35.487	26.460	23.363	33.696	34.853	23.109
Duración de estadía promedio de los turistas (en días)(9)								
	Total	2,65	2,15	2,20	2,20	2,05	2,06	1,97
	Hoteleros	2,35	2,86	2,30	2,05	1,97	2,09	2,00
	Para-hoteleros	2,76	1,73	2,06	2,34	2,14	2,04	1,93

Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Ocupación Hotelera (INDEC) (Agulla-Navarro-Villanueva).

(1) Los establecimientos hoteleros son aquellos categorizados como hoteles 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas y apart-hoteles. Los establecimientos para-hoteleros incluyen: hoteles sindicales, albergues, cabañas, bungalows, hospedajes, bed & breakfast, hosterías, residenciales, etc.

(2) Se considera habitación a todo cuarto o espacio amoblado ofrecido por un hotel, hostería, hospedaje o residencial, por un cierto precio por noche. Se consideran unidades los departamentos, cabañas o bungalows equipados que un establecimiento ofrece, otorgándole además algunos de los servicios de la hotelería. Las habitaciones y unidades disponibles están multiplicadas por la cantidad de días que se encuentra abierto cada establecimiento.

(3) Se refiere al total de habitaciones y/o unidades que hayan sido alquiladas/ventas en el mes de referencia. Resulta de multiplicar el total de habitaciones ocupadas por la cantidad de noches en que fueron ocupadas las mismas.

(4) Las plazas disponibles son el número total de camas fijas y supletorias. Una cama matrimonial se contabiliza como 2 plazas. Están multiplicadas por la cantidad de días que se encuentra abierto cada establecimiento.

(5) Se refiere al total de noches que cada viajero permaneció en una habitación. Se obtiene de multiplicar la cantidad de viajeros por la cantidad de noches que cada uno se haya alojado en el establecimiento.

(6) $(\text{Habitaciones o unidades ocupadas} / \text{Habitaciones o unidades disponibles}) * 100$

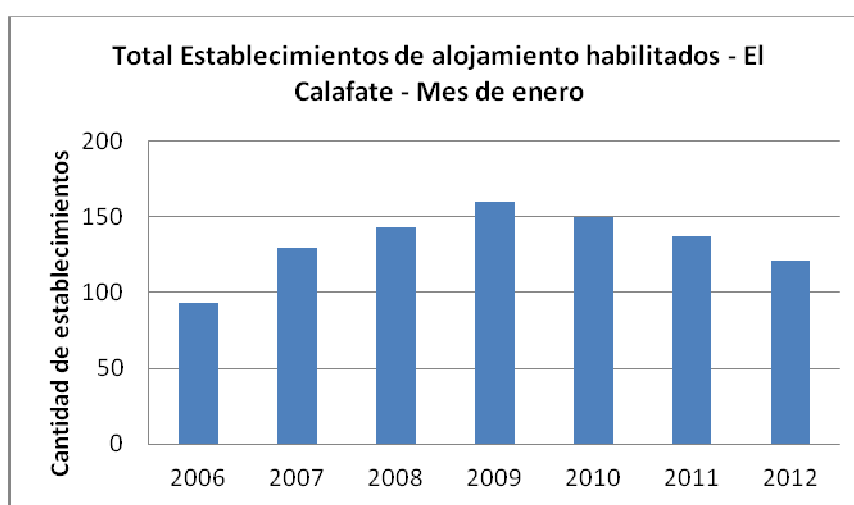
(7) $(\text{Plazas ocupadas} / \text{Plazas disponibles}) * 100$

(8) Se considera viajero a toda persona que se ha trasladado de su lugar de residencia habitual por razones de diversa índole, tales como el ocio, los negocios, la visita a familiares o amigos, etc.; que realiza una o más pernoctaciones seguidas en el mismo establecimiento hotelero o para-hotelero y que abona por tal servicio. Un bebé que se aloja sin cargo no se considera viajero porque no ocupa una plaza.

(9) Estadía promedio: plazas ocupadas / viajeros.

El siguiente Gráfico por su parte, indica la evolución de la cantidad de establecimientos alojativos habilitados en El Calafate, tomando la serie 2006-2012 según la Encuesta de Ocupación Hotelera del INDEC. La misma evidencia la retracción sufrida en las tres últimas temporadas.

GRÁFICO 4



Fuente: elaboración propia en base a datos de la EOH del INDEC

La mayor concentración de plazas alojativas - 49% del total - corresponde al tipo Hotel. De las mismas, el mayor volumen se verifica en las categorías 3, 4 y 5 estrellas, los que surgen a su vez como los principales empleadores del sub sector.

El mayor porcentaje de ocupación se registra durante el mes de enero. Estos porcentajes varían durante la etapa de alta temporada, pero se reducen significativamente en los meses de menor demanda, que van de mayo a setiembre.

La estructura empresarial se agrupa principalmente en la categoría de PyMEs, a excepción de algunos hoteles pertenecientes a cadenas internacionales, y al sector comercio en algunos rubros específicos.

Los establecimientos de mayor tamaño y complejidad han incorporado tecnología, una mayor orientación al cliente y recursos humanos con determinados grados de calificación, mientras que las restantes categorías (hoteles de 1 y 2 estrellas, establecimientos para-hoteleros) están conformadas por emprendedores que se han desarrollado en distintos rubros, prevaleciendo la atención familiar y un nivel de prestación de servicios de menor calidad.

Ello se verifica también en otros rubros vinculados al turismo –gastronomía, comercio, servicios, agencias de viaje– donde predominan los establecimientos medianos y pequeños vinculados a emprendedores de menor calificación.

Las estrategias empresariales se adaptan en general a la dinámica de la demanda. El significativo incremento evidenciado en los últimos años ha reafirmado esta práctica, con estrategias de marketing pasivas y sin mayor inversión en management, en tecnologías de gestión y en capacitación. Sin embargo el crecimiento de la oferta en los estratos superiores de calidad, especialmente en la hotelería de cuatro y cinco estrellas, ha generado la inclusión de nuevas tecnologías y una orientación superadora del ámbito estratégico general.

El desarrollo de la infraestructura de servicios públicos intenta acompañar el desarrollo de la comarca, con un alto nivel de inversiones en ese sentido. Ejemplo de ello lo constituye la inminente llegada del interconectado nacional eléctrico a la localidad de El Calafate, entre otras.

La estacionalidad impacta fuertemente en el comportamiento empresarial. A la mayor actividad registrada durante la temporada alta no se condicen acciones concretas que tiendan a morigerar los efectos de la reducción de la demanda en el resto del año, observándose por lo tanto importantes movimientos migratorios, particularmente de los trabajadores empleados fuera de la región.

En relación a Agencias de Viajes, en El Calafate hay un predominio de agencias receptoras, es decir empresas que reciben a turistas individuales o en grupo que tienen su residencia fuera del país. Según el MINTUR en 2013 fueron habilitadas 40 Agencias de Viajes y Turismo. Por su condición de centro turístico de carácter internacional, recibe un importante número de visitantes extranjeros que realizan las principales excursiones hacia los atractivos que se distribuyen en el área de influencia de la localidad. Este tipo de agencias necesitan contar con Guías de Turismo habilitados para poder brindar sus servicios.

En el caso de El Chaltén, y siempre para la temporada 2013, su número se reduce a 4 Agencias habilitadas, y si bien también recibe turistas extranjeros, la mayoría son experimentados en andinismo y escalada, contando con servicios independientes y otros vinculados a Agencias de Viajes.

Según el padrón proporcionado por la Secretaría de Turismo de El Calafate (datos de 2011) hay un total de 192 guías inscriptos para prestar servicios en la zona. De éstos, 95 se encuentran inscriptos como guías “free”, es decir que no trabajan en relación directa con ninguna agencia de viajes, 55 se encuentran trabajando en agencias de viajes u otras empresas de servicios turísticos (públicas o privadas), 6 están en búsqueda de trabajo o contratos con agencias, y de los demás no existen datos sobre si se están desempeñando como guías, considerando que algunos ya no viven en la localidad.

En el caso de El Chaltén hay 24 guías empadronados y en Río Gallegos 30, entre las diversas modalidades de acuerdo a la legislación vigente.

En lo que respecta a servicios de Gastronomía, en el caso de El Calafate se estima alrededor de 6000 cubiertos (DPEyC, 2009) en establecimientos de distinto tipo y

categoría, incluyendo los restaurantes de hoteles. Este sector responde principalmente a la categoría Pymes.

CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEO TURÍSTICO Y SU IMPACTO EN EL MERCADO LABORAL.

El empleo es una variable de suma importancia en el análisis económico de las actividades productivas. En general, las actividades características del turismo son relativamente intensivas en mano de obra y, por tanto, existen muchas expectativas referidas al impacto sobre el empleo de un país y sobre la renta personal de la población activa. El sector turismo crea puestos de trabajo en sectores de baja calificación y difícil reinsertión laboral, e impulsa a la producción de una amplia gama de bienes y servicios.

Según la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T. 2004), el turismo abarca una amplia gama de actividades, dando lugar a contratos de trabajo y acuerdos laborales, los cuales difieren en sus características entre las regiones de un país y las estaciones del año. El trabajo a tiempo parcial y familiar, el empleo informal y la gran rotación en el empleo constituyen desafíos cuando se trata de recopilar datos y estimar el empleo y las condiciones de trabajo.

Algunas de las condiciones laborales incluyen horarios prolongados de trabajo durante ciertos períodos, la sincronización no habitual del trabajo y el descanso, el empleo estacional y el trabajo informal. Se observan mecanismos no formales de contratación, como así también una gama de formas de remuneración por fuera de la legislación vigente. Predominan transacciones a pequeña escala -que a menudo son informales- y se observa una importante cantidad de puestos de trabajo ocupados por mujeres -generalmente con responsabilidades familiares- y jóvenes. (O.I.T. 2004).

El servicio brindado al visitante involucra a distintos sub sectores, tales como alojamiento, gastronomía, excursiones, agencias de viaje, transporte, comercio y servicios en general. Ello lleva a un multiplicador que muestra una alta incidencia en la generación de empleo.

Coincidiendo con *Santana Talavera (1997)*⁷ en cuanto a la caracterización que efectúa sobre el empleo del sector, bien puede reconocerse que el crecimiento de éste produjo en la región creación de empleo, pero en general de baja calidad. Las características predominantes relevan polifuncionalidad, bajas remuneraciones, formas flexibles de contratación y escasa preocupación por la calificación y capacitación de los trabajadores. Los recursos de mayor calificación son generalmente contratados fuera de la localidad.

⁷ "Turismo y desarrollo: revisión de los impactos generados. Antropología y turismo: ¿nuevas hordas viejas culturas?" Santana Talavera, Agustín. Tenerife. España. 1997

Se observa también una progresiva desaparición de determinados puestos operativos, particularmente en actividades vinculadas a la hotelería y gastronomía, lo que probablemente pueda adjudicarse a la procuración empresaria de una mayor rentabilidad a través de la reducción de costos en personal. Asociado a dicha política se releva la ausencia de políticas de formación y capacitación.

En cuanto a la disponibilidad de mano de obra en la región, cabe considerar que ante el explosivo crecimiento de este sector, las fuentes a las que el empresariado suele acudir para la procura de dichos recursos en una etapa inicial son las siguientes:

- mano de obra local, desocupada o probablemente ocupada en otras actividades (tal el caso de la administración pública o tareas agropecuarias), la cual es tentada a incorporarse al nuevo dinamismo que ofrece el mercado. Ello conlleva una baja calificación e insuficiente experiencia para desempeñarse en el sector.
- trabajadores con cierta experiencia que arriban al lugar desde otros centros en busca de rápida inserción laboral y mejores condiciones económicas, aprovechando sus condiciones distintivas en cuanto a capacitación.
- estudiantes avanzados de carreras afines y de otras latitudes, dispuestos a realizar prácticas laborales, sin mayores pretensiones económicas ni exigencias de formalidad contractual.

Sin embargo, merece considerarse que esta práctica si bien ha contribuido en cierta medida al importante crecimiento demográfico de la localidad a través de la inmigración, en su mayor parte involucra a una mano de obra itinerante, que al finalizar la alta temporada de trabajo regresa a sus lugares de origen y en el mejor de los casos, retorna en la próxima.

El personal formalmente ocupado, vinculado directamente al turismo en sus actividades principales –excursiones, hotelería de alto nivel, guías de turismo- y dirigido a los segmentos socioeconómicos más altos, se caracteriza por una requerida buena calificación, con dominio de más de un idioma, evidenciando una alta proporción de profesionales universitarios y técnicos. Se observa que su formación profesional es adquirida en general fuera de la provincia, y refleja claramente la característica de alta migración en baja temporada arriba señalada.

El personal operativo que se desempeña en tareas de hotelería, restauración, comercio y servicios en general, posee una menor calificación y es pasible de formas de contratación temporarias y precarizadas.

Los principales problemas laborales que afectan a esta industria son la alta rotación del personal, los horarios de trabajo irregulares, los bajos niveles de sindicación (por debajo del 10%) y la intensa presión sobre los recursos humanos y medioambientales a medida que el turismo se hace cada vez más competitivo y llega a destinos más remotos, donde los recursos institucionales son débiles o inapropiados.

Se observa una tendencia general a trabajar con un plantel básico y emplear la mano de obra necesaria para las actividades diarias mediante acuerdos atípicos de contratación, que habitualmente presentan condiciones de precariedad.

En las últimas temporadas, como consecuencia de la reducción de la demanda motivada por la crisis económica, puede observarse que ha crecido la precarización mientras que los valores relativos de los salarios se han reducido, lo cual ha generado a su vez una mayor migración y un acortamiento de los términos de los contratos, tanto formales como informales.

Otro punto observado es sobre el nivel educativo de los trabajadores. En su gran mayoría no poseen formación específica en la actividad y en muchos casos son idóneos. Esto se ha ido revirtiendo con el tiempo ya que en la actualidad hay un número importante de oferta terciaria y universitaria en el país y también en la provincia, lo que viene a cubrir una necesidad del mercado.

Algunas pocas empresas de mayor complejidad cuentan con plantillas de personal estable y en temporada tienden a reforzar su staff a través de contrataciones.

Respecto al género, en ciertas actividades existe un predominio de mano de obra masculina, como por ejemplo en transportes. En otras, prevalece el personal femenino, como ser algunos departamentos del servicio de alojamiento.

En los ingresos es donde se presenta la mayor heterogeneidad, debido a la gran variedad de ramas. El transporte generalmente conlleva remuneraciones mayores que los de hotelería y gastronomía. En el caso de las Agencias de Viajes, los salarios están acordados a través de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECyS).

La estacionalidad es un aspecto excluyente al analizar el mercado laboral turístico, principalmente en El Chaltén donde en invierno no existen posibilidades de realizar actividades vinculadas al sector, ya que su oferta se basa en trekking, escalada y senderismo. En El Calafate se han comenzado a realizar distinto tipo de eventos, como Congresos y otro tipo de eventos académicos y culturales.

A partir de datos publicados en el Informe Estadístico 2011 de la Municipalidad de El Calafate, se desprende que el sector hotelero es el que presenta mayor participación del empleo turístico, con un 39%, seguido por transporte (19%), gastronomía (17%), agencias de viaje (13%) y, otros servicios (12%).

CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DEL EMPLEO POR LOCALIDAD.

A partir de la aplicación de entrevistas semi estructuradas elaboradas al efecto sobre informantes calificados de la localidad, como así también a través de relevamientos realizados sobre establecimientos de tipo hotelero, gastronómico y de excursiones, se ha podido identificar características emergentes del empleo en el sector, en el epicentro turístico estudiado.

El Calafate.

Durante la última década la población estable se ha triplicado, atraídos por la búsqueda de trabajo derivado principalmente del desarrollo de servicios turísticos (construcción de alojamientos, restaurantes, agencias de viajes, guías turísticos, comercio en general).

En principio la mano de obra era poco calificada, pero con el tiempo la misma fue logrando una mayor idoneidad y capacitación. La llegada de inversiones externas trajo también un nivel mayor en la exigencia de estándares de calidad, obligando a los prestadores locales a trabajar en ofrecer servicios competitivos.

A pesar de esto la oferta de mano de obra es mayor que hace algunos años y no resulta en extremo complicado cubrir las plantas laborales. A nivel de capacitación presenta algún tipo de mejoras. En la localidad se ha desarrollado un centro de capacitación terciaria que ofrece tecnicaturas en turismo, guías y hotelería; llegando la educación universitaria a través de la formación virtual.

El Chaltén.

En base a la realización de entrevistas y relevamientos efectuados se puede inferir que el empleo es principalmente de carácter informal, efectivizado por contratos por temporada ya que los alojamientos cierran en invierno (estacionales). Esto trae aparejada la migración de los recursos, los que rara vez regresan por el mismo trabajo al mismo lugar; a excepción de los alojamientos de mayor categoría que cuentan con un staff permanente en los puestos de mayor responsabilidad.

Todos los establecimientos entrevistados presentaban dificultad para conseguir operarios, por lo que el nivel de exigencia no resulta elevado, a excepción del manejo de idiomas extranjeros. La mayoría cuentan con personal que proviene de otras localidades del país, principalmente Buenos Aires. El personal es de carácter multifunción, y en muy pocos casos cuentan con formación específica en turismo. Suelen ser jóvenes.

A modo de síntesis pueden mencionarse las principales debilidades observadas a nivel de la gestión de recursos humanos en la región:

- mano de obra escasa, con problemas de ausentismo e informalidad y poco calificada.
- empleo de mano de obra operativa primordialmente en alta temporada.
- muy altos índices de rotación de personal.
- inactividad forzosa para profesionales de la actividad turística durante el resto del año, con su consecuente emigración hacia otros destinos en busca de trabajo.
- deficiente calidad en la prestación de servicios y atención al turista.
- falta de conocimiento y capacitación de sistemas de gestión de la calidad.
- desinterés general por acciones de capacitación, motivada por la relativa facilidad en la ubicación laboral.
- escasos incentivos de capacitación por parte de los actores empresariales. Una visión cortoplacista impacta negativamente en el desarrollo de acciones en ese sentido.
- escaso nivel de sindicalización.

CONCLUSIONES

La actividad turística en la región aparece como un sector económico de gran dinamismo, con importantes efectos multiplicadores que permiten inducir procesos de desarrollo.

La actual crisis económica y financiera internacional tiene su correlato con la evolución de la demanda turística a nivel mundial.

Ello se ha verificado claramente en la última temporada turística en el caso de la Comarca Austral y particularmente en El Calafate, en donde a la disminución del nivel de ocupación con respecto a años anteriores ya comentada, se agrega una generalizada reducción de consumo por parte del turismo europeo, principal demandante de la región.

La situación descripta se ha visto reflejada en el empleo del sector. A pesar del crecimiento de la oferta, las condiciones laborales existentes se han deteriorado, observándose un generalizado aumento de la precarización laboral y una consiguiente reducción en los ingresos.

Se ha verificado también que el sector -dadas las características de operatividad principalmente vinculadas a factores de estacionalidad y migración de los recursos humanos-, conlleva naturalmente ciertas condiciones de precariedad y flexibilidad laboral, las cuales se han acentuado frente a la presente situación de crisis.

Si bien el sector turístico ha evidenciado un crecimiento espectacular en la región se observa que, debido tanto a la ausencia de políticas públicas como de planificación del sector privado, el mismo ha permitido un incremento desordenado de la oferta, más preocupada por recuperar prontamente las inversiones realizadas aprovechando la coyuntura macroeconómica favorable, que por contribuir a un desarrollo sostenible de la actividad.

La caída en la demanda de las últimas temporadas en la región pone en evidencia la endeble situación del sector y su correlato en el debilitado empleo generado; evidenciando la ausencia de un modelo de desarrollo sustentable.

Las condiciones de rentabilidad del sector mejoraron sustancialmente a partir de la crisis devaluatoria, con buenos resultados económicos provenientes de un nivel alto de precios vinculado a tarifas internacionales y un significativo incremento de la demanda. Ello contribuyó al crecimiento de la oferta empresarial, que sin embargo aún no ha adaptado sus estructuras a las necesidades existentes, ni ha planificado responsablemente dicho crecimiento.

Es así que la presente crisis internacional y sus efectos en la economía nacional, ponen en evidencia la endeblez del modelo relevado.

Con respecto al mercado laboral, la informalidad y la precarización prevalecen en el diagnóstico del mismo. La escasez de mano de obra calificada, la ausencia de

programas de capacitación y los problemas derivados de la estacionalidad surgen como significativos límites para el desarrollo sostenido del sector.

La estabilidad en el empleo, las perspectivas en las trayectorias laborales y un horario de trabajo razonable surgen como elementos principales para mejorar la calidad del empleo y de la mano de obra. Mientras otros sectores de la economía ofrezcan empleos con similares niveles de remuneración pero condiciones de contratación y trabajo más ventajosas, se seguirá planteando el problema de la rotación de personal en el sector de la hotelería y de la restauración, a menos que la industria establezca condiciones equivalentes u otros medios de compensación.

El bajo nivel de desarrollo en el área de formación y capacitación surge como una importante limitante para la gestión de calidad y de recursos humanos. Si bien existen en la región instituciones capacitadoras que brindan conocimientos en la materia, el grado de aprovechamiento de las mismas y su inserción en la actividad turística es aún muy pobre.⁸

Se puede concluir finalmente, en lo prioritario que significa el desarrollo de un proceso de planificación turística que permita el crecimiento sustentable de la Comarca Austral, mejorando el aprovechamiento del turismo como sector generador de riqueza, impulsando el desarrollo sostenible del gran potencial de recursos existentes aún no aprovechado y resolviendo los problemas ya mencionados que dificultan actualmente la gestión sostenible de los recursos en explotación. Ello implica la mejora en la competitividad de los destinos turísticos, para lo cual surge como excluyente la formación y capacitación a nivel empresarial y laboral.

Los indicadores que se han expuesto en el presente trabajo, expresan con claridad la importancia que adquiere el sector en el conjunto de la economía nacional y regional. Ello conlleva la doble responsabilidad de enfrentar el crecimiento producido, no sólo a través del aprovechamiento coyuntural de las oportunidades maximizando utilidades, *sino asumiendo la necesidad de avanzar decididamente hacia una planificación ordenada, tal que permita la sostenibilidad y una capitalización del producto obtenido en resguardo de períodos o coyunturas desfavorables*, en auxilio principalmente del recurso natural y del capital humano involucrado.

Río Gallegos, diciembre de 2013

⁸ La Universidad Nacional de la Patagonia Austral (UNPA) y el Instituto Salesiano de Estudios Superiores (ISES) brindan carreras universitarias y terciarias vinculadas al turismo en la Provincia de Santa Cruz.

BIBLIOGRAFÍA.

Agulla, A., Navarro, V. y Villanueva, N. (2013). Proyecto de Investigación 29/A250-1 “Sector productivos tradicionales y emergentes en Santa Cruz. Alternativas y continuidades de la dinámica socioeconómica y laboral” dirigido por el Mg. Carlos Vacca. Informe: Sector Turismo.

Artesi, L. (2003). Desarrollo turístico en El Calafate. Santiago de Chile, CEPAL. Serie Estudios y Perspectivas.

Aurelio, J. y o. (1997). Plan de Márketing y Estudio del Mercado Turístico de El Calafate. Buenos Aires, Aresco y Subsecretaría de Turismo de Santa Cruz.

Bruneticart, A. y o. (2003). Sociología del Trabajo Turístico. Barcelona, Ariel Turismo.

Cámara Argentina de Turismo. (2010). Informe Económico Anual sobre la actividad de viajes y turismo en 2010. Perspectivas para 2011. http://www.camaradeturismo.org.ar/archivos/pdf/28_1.pdf

Dunjo, J. y N. Servalli. (2012) La actividad turística en Argentina: estudio del impacto de los feriados largos nacionales del año 2012. Ponencia presentada en el 5° Congreso Latinoamericano de Investigación Turística, San Pablo, Brasil, 2012. http://gtci.com.br/congressos/congresso/2012/pdf/eixo2/Dunjo_Servalli.pdf

Eiglier, P. y L., Eric (1989). Servucción. El marketing de servicios. Madrid, Mc Graw - Hill.

Fuster Lareu, Juan (1991) “Turismo de masas y calidad de servicios”. Baleares. España. Gráficas Planisi.

IATA (2000). The economic benefits of air transport, 2000 edition. Informe preparado para el Air Transport Action Group.

Jara, S. (Dir.) (2008.) Plan Estratégico de Turismo Sustentable 2008-2016. Provincia de Santa Cruz. Secretaría de Estado de Turismo.

Kotler, P., Bowen, John y Makens, James (1997). Mercadotecnia para Hotelería y Turismo. México, Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.

Ministerio de Turismo de la Nación. (2012). Anuario Estadístico de turismo 2012. Subsecretaría de Desarrollo Turístico.

Oliva, M. y C. Schejter. (2006). El empleo en las ramas características del turismo en Argentina. Aportes y Transferencias, Vol. 10, Núm. 2, 36-68. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina

Organización Internacional del Trabajo. (2001). El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Ginebra, O.I.T.

Salvia, A. (1999). La Patagonia de los noventa. Sectores que ganan, sociedades que pierden. Procesos y balance general. Buenos Aires, Editorial La Colmena - UBA - UNPA.

Santana Talavera, A. (1997). Turismo y desarrollo: revisión de los impactos generados. Antropología y turismo: ¿nuevas hordas viejas culturas? Tenerife. España.

Secretaría de Turismo de la República Argentina. (2005) Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Buenos Aires.

Secretaría de Turismo de Santa Cruz y UNPA-UARG (2011): Manual de destinos, Santa Cruz Patagonia.

<http://santacruzpatagonia.gob.ar/sg/cw/rm/?p=1&pd=51#/2> acceso Julio 2011

Secretaría de Turismo de la Municipalidad de El Calafate – Departamento de Estadísticas (2011). Informe Estadístico 2011. El Calafate. Santa Cruz.

Schinelli D y Vacca, C. (1999). Reestructuración Económica y su impacto en la Provincia de Santa Cruz. La Patagonia de los noventa. Sectores que ganan, sociedades que pierden. Buenos Aires, Editorial La Colmena - UBA - UNPA.

Schinelli D. (2006). “La Problemática de las Estancias Turísticas de la Patagonia Austral. Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad aplicado al Producto Turístico”. Tesis de Pos Grado, Maestría en Administración de Negocios UNICEN – UNPA.

Vacca, C (2006). “Las cabañas y bungalows como opción de alojamiento en destinos turísticos. Una estrategia competitiva para el sub – sector.” Tesis de Pos Grado, Maestría en Administración de Negocios UNICEN – UNPA.

Zárate, R. y o. (2000). Patagonia Austral. Integración inconclusa y subdesarrollo inducido. Rosario, Homo Sapiens. Editora