

Trabajo y Turismo: el caso de los trabajadores de las Agencias de Viajes y turismo de CABA en el 2003-2010.

GT 18- Reestructuración productiva, trabajo y dominación social

Lic. Laura Isabel Tottino (I.I.G.G/ U.B.A.)
Lauto_2007@hotmail.com , Uriburu N° 950 6° piso, C.P.1114

Resumen:

El presente trabajo exploratorio se enmarca en la línea de investigación desarrollada a partir de un proyecto de investigación denominado “Monitoreo de inserción de graduados en las carreras de Turismo, gastronomía y Hotelería” que dirigió la Dra Marta Panaia en el período 2008 -2010. Es un avance de investigación en curso que tiene como objetivo explorar y reflexionar el tipo de trabajo que genera el sector de turismo argentino a partir del 2003. Por lo tanto se parte de la hipótesis de que, el crecimiento del sector de servicios turístico en un país periférico como es Argentina aumentó la cantidad de puestos de trabajo en dicho sector a partir del año 2003, pero no su calidad.

Palabras claves: actividad - trabajo decente - tiempos de trabajo

1- Introducción

El turismo¹ como fenómeno económico y social ha crecido durante el último cuarto de siglo. En la Argentina, a partir del año 2003 se ha propiciado la generación de empleo en un marco de expansión y desarrollo en el sector servicios, debido a la atractividad de las bellezas naturales del país, un tipo de cambio competitivo y las políticas de promoción de la actividad turística. En este contexto, la decisión para este estudio fue llevar a cabo la tarea de exploración dentro de los límites de Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), en primer lugar porque funciona como tránsito obligado de la intensificación del comercio producido por el Mercosur, por integrar su corredor central y; en segundo lugar, pues su infraestructura es propicia para ofertar nuevos puestos de trabajo en un marco de importantes atractivos turísticos, culturales, históricos y patrimoniales.

En estos últimos años, el negocio ferial, congresístico y de turismo corporativo en Ciudad de Buenos Aires, está viviendo un significativo crecimiento, tanto en cantidad como en calidad.² En consecuencia, este estudio parte de la hipótesis de que, el crecimiento del sector de servicios turístico en un país periférico como es Argentina aumentó la cantidad de puestos de trabajo en dicho sector a partir del año 2003, pero no su calidad. Lo que conduce a sostener que existe una tendencia creciente en la evolución de la actividad del sector de turismo a partir del 2003, así como en la ocupación.

2. Un acercamiento teórico a la actividad de los operadores de viajes

La importancia de llevar adelante este trabajo radica en que, “el estudio de las condiciones de trabajo, y su vinculación con la salud de las personas involucradas y con la calidad del producto o

¹ El sector turismo, incluye actividades características como servicios de alojamientos, servicios de provisión de alimentos y bebidas, servicios de transportes de pasajeros, servicios de agencias de viaje tour operadores y guías, servicios culturales, servicios recreativos y otros servicios de esparcimiento y servicios turísticos diversos.

² Portal de Turismo, Ente Turismo de Buenos Aires www.bue.gov.ar Martes 19 de Marzo, 2013 - 11:04
<http://www.bue.gov.ar/?ncMenu=305>

servicio producido, sigue siendo un tema relevante de investigación en las ciencias sociales del trabajo (Esther Girauo Silvia Korinfeld, Nora Mendizábal, 2003, pág. 23)

Sin embargo, el fenómeno emergente de los servicios que ofrece el turismo desde una perspectiva sociológica, no ha sido muy estudiado en Argentina, aunque en la actualidad exista un gran consenso sobre el papel que el turismo desempeña y puede desempeñar directa e indirectamente sobre la economía de un país, en términos de creación de valor agregado, empleo, renta personal, ingresos etc.³(Anuario Estadístico de Turismo 2006; OMT; Allen Cordero Ulate, 1998; Scott Lash y John Urry, 2006) y; dada la complejidad de las situaciones laborales inherentes al sector, es que se considera necesario privilegiar, al igual que lo hacen Esther Girauo, Silvia Korinfeld ; Nora Mendizábal, (2003) y Marta Panaia (2009,2011); el análisis en el terreno y la perspectiva de los trabajadores, principalmente.

Esta actividad, en un país periférico como lo es Argentina, asume un inmenso potencial para generar no solo beneficios sociales y económicos, sino que, su desarrollo creciente puede contribuir a la reducción de la pobreza, al crecimiento económico, al desarrollo sustentable, a la creación de empleo, a la conservación del medio ambiente y al intercambio intercultural entre países.⁴

En suma, sostenemos que “la crisis social y económica en la Argentina ha inducido, justificadamente, a las diferentes instituciones y a los investigadores en ciencias sociales, a estudiar temas referidos al desempleo, subempleo, y a sus consecuentes derivaciones, pobreza, exclusión o desafiliación social, dada la carencia de seguros de desempleo” (Castell, 1997). Así, la problemática del subconjunto de ocupados plenos, -asalariados o cuenta propia, especialmente-, en cuanto trabajadores, dejó de ser el centro de interés de los estudios, pues frente a la crisis de desocupación, comenzaron a considerarse privilegiados respecto del resto de la población. (Esther Girauo; Korinfeld, Silvia; Mendizábal, Nora: 2003)

Está problemática se agudizó en argentina, a partir de la crisis de 2001. Lo que hace prioritario demostrar la necesidad de llevar a cabo estudios permanentes sobre la problemática trabajo y salud, (Girauo Esther; Korinfeld, Silvia y Mendizábal, Nora(2003); Panaia, Marta: (2009, 2011). En consecuencia, este trabajo de índole exploratorio intenta dar cuenta de la necesidad de llevar a cabo estudios permanentes sobre la problemática de trabajo y salud en el sector que brinda servicios turísticos con el fin de ahondar las particularidades que presentan cada una de las unidades productivas (agencias de viajes, hoteles, restaurantes, etc.), en relación al trabajo que se genera en esta última década.⁵

Lo dicho hasta aquí, es lo que me motivó, en un primer momento a abordar la problemática trabajo/turismo y por una cuestión metodológica, la decisión fue dirigir el foco a los operadores de las Agencias de Viajes y Turismo de Ciudad de Buenos Aires en el período 2003-2010, desde la perspectiva teórico metodológica de la psicodinámica del trabajo. Haciendo hincapié en los conceptos de actividad, trabajo decente, características de los trabajadores, tiempos de trabajo.

2.1 La actividad de los operadores de viajes de Ciudad de Buenos Aires.

Estudiar la problemática de trabajo de los operadores de viajes implica entender que, “los seres humanos necesitan desarrollar un conjunto de actividades para satisfacer sus necesidades de: formación, alimento, salud, como así también las afectivas, sociales, políticas, religiosas, deportivas. La

³ En el pasado el abordaje analítico del turismo se centraba en las características de los visitantes, en las condiciones en que llevaban a cabo sus viajes y estancias, el motivo de la visita, etc.

⁴ En América del Sur, la Argentina en el año 2006, ocupó el segundo lugar en ingresos económicos con US\$ 3.255 millones, lo que representó el 23% del total de ingresos en dicha región. Con respecto al 2005, se percibe un aumento en la participación de la Argentina de 1 punto porcentual.

sobre el total de los ingresos económicos generados en América del Sur por los turistas extranjeros.

⁵ El 2003 fue el año que se impulsa con más fuerza el sector de turismo a través de las políticas públicas en Argentina.

actividad económica laboral, (...) es el medio de subsistencia fundamental para la mayoría de las personas, contribuye a formar su identidad, permite la producción de bienes y servicios, y la realización personal. Dada la centralidad que históricamente ha tenido el trabajo en las personas, en las organizaciones y sociedades, es importante seguir reflexionando y estudiando sus características.”⁶

Por ello considero al igual que muchos científicos sociales (C. Dejours, Philippe Davezies, J. C. Neffa, M. Panaia, Dominique Dessors, Marie Pierre, Guiho-Bally), que el trabajo es siempre humano, por esencia o por definición.

En este estudio definimos al trabajo como una, “actividad coordinada de hombres y mujeres para enfrentar lo que, en la producción, no puede obtenerse por simple ejecución de la organización prescrita del trabajo (Dejours, 1998, pág. 139)”. Entendiendo así, que el trabajo es la actividad, es decir lo que se hace⁷ y no puede reducirse al trabajo teórico, o sea lo que se debe hacer⁸; al mismo tiempo significa enfrentarse cotidianamente a peligros tales como el miedo, el aburrimiento, y también la humillación, la vergüenza, el sentimiento de injusticia, de traicionar las propias convicciones, etc.(...) trabajar es entonces beneficiarse de un lugar para hacer y hacerse con los otros, pero el trabajo puede por el contrario, obstaculizar la construcción de la identidad y ser fuente de sufrimiento.⁹

En el caso de los operadores de viajes, lo que predomina en cada uno de los puestos de trabajo, es la actividad o sea lo que se hace, y no lo que en teoría se debería hacer, dada la complejidad de las tareas causada por la estructura de información y los sistemas de producción en el capitalismo de posorganización como lo denominan Scott Lash y John Urry. Puesto que estos cambios de fin de siglo tienen cada vez más, por escenario, los procesos etéreos de tiempo y de espacio y recurren a Marx, no como el teórico del capitalismo industrial, sino como el analista de la “modernidad”, que a la edad de treinta años elaboró el análisis de una modernidad donde “todo lo sólido se disuelve en el aire”.¹⁰ Dicen que “mientras la producción ocurre en un tiempo y espacio definidos, la circulación abre posibilidades a la producción cuyas mercancías fluyen indefinidamente por espacios cambiantes y tiempos variables.”¹¹

La economía política actual es “posfordista” porque sucede a la era de la producción del consumo en masa, y es al mismo tiempo posmoderna. Así tres de las formas de capital (dinero, capital productivo y mercancías) que circulan en un espacio internacional, son *objetos* y la cuarta, el capital variable o fuerza de trabajo, es un *sujeto*.

En consecuencia, los circuitos de producción que Marx describió son, simultáneamente, circuitos de objetos y sujetos, pero se hace cada vez más difícil distinguir unos de otros porque según Scott L. y John U. en el paso del capitalismo organizado al desorganizado, los diversos sujetos y objetos de la economía política capitalista circulan por rutas que salvan distancias cada vez más grandes, pero también cada vez más velozmente a causa del avance de las redes electrónicas.

“...la historia del turismo en el seno de la sociedad capitalista empieza como una actividad que es posible dado un mayor desarrollo de los servicios, en particular el transporte y los alojamientos (...); desde el punto de vista de la economía política, el turismo y en general toda la rama de servicios no constituye un problema fácil de dilucidar”;¹² porque las dificultades que se presentan dice Cordero Ulate, tiene que ver con la tradicional distinción entre capital productivo y capital improductivo. Siendo el capital productivo aquel que produce plusvalía, mientras que el capital improductivo no la

⁶ Esther Giraud, Silvia Korinfeld, Nora Mendizábal, (2003). Pág.2.

⁷ Dominique Dessors, Pascale Molinier (1998); pág12. “La psicodinámica del trabajo” en Organización del Trabajo y Salud de la psicopatología a la psicodinámica del trabajo (comp).

⁸ Sabemos gracias a la ergonomía, que existe un desfase entre el trabajo teórico y el trabajo real.

⁹ Dominique Dessors, Pascale Molinier (1998); pág11 y 13.

¹⁰ Ver volumen 2 Das Kapital.

¹¹ Scott Lash y John Urry; (1998). Pág. 13

¹² Cordero Ulate; Allen; (2006); “Nuevos ejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo”. Pág.30.

genera, sino que depende de una redistribución de la plusvalía obtenida en el marco del despliegue del capital productivo.

Cordero Ulate (2006); se interrogó acerca de si el turismo asume una forma productiva o improductiva del despliegue del capital, y concluyó que los servicios turísticos constituyen, en el marco del capitalismo, una forma de capital productivo y que la fuerza de trabajo, que se desempeña en dicho marco, también debería ser considerada productiva.¹³

Entonces, estudiar un sector de actividad específico como el de los servicios turísticos puede contribuir a un análisis que observe más, las economías de espacio, la movilidad de objetos y sujetos y a esas movi­lidades que traen los viajes y el turismo, ya que están estructuradas y son al mismo tiempo estructurantes de las sociedades contemporáneas, que “no se explican si no se analizan los efectos de esos flujos masivos sobre las economías, y las estructuras sociales y los modos de comprensión cultural de sociedades diferentes”. Así el trabajo en el sector de actividad específico de turismo, está inmerso en un proceso de *des*-tradicionalización que emancipa cada vez más a los agentes sociales del control heterónimo o la regulación que ejercían las estructuras sociales, en favor de lo auto-regulador y auto-reflexivo.

En suma, involucrarse en esta problemática condujo a entender que en el proceso de individuación acelerada, el obrar se emancipa de la estructura, y además el propio cambio estructural de la modernización fuerza al obrar. El cambio estructural en la economía, obliga a los individuos a liberarse de la rigidez estructural del proceso de trabajo fordista, lo que vuelve a la fuerza de trabajo auto-reguladora y que además, ella misma desarrolle una reflexividad cada vez más afinada respecto de las reglas y recursos del lugar de trabajo.

El servicio turístico se encuentra totalmente atravesado por la circulación y la producción de mercancías o bienes inmateriales (recepción de pasajes, hospedaje, paquetes, tours, etc.) que fluyen indefinidamente de región en región. Además se observa; que una parte creciente del turismo ya no se puede caracterizar como turismo masivo, porque se incrementó el número de pasajeros que solicitan “viajes a medida” o sea un circuito turístico personalizado. Según Scott Lash y John Urry, “crece el número de “viajeros libres e independientes”¹⁴

El circuito productivo requiere: planificación, organización, ejecución, monitoreo y capacitación constante en idiomas, soportes informáticos, conocimientos de nuevas reglamentaciones, leyes; teniendo en cuenta las situaciones económicas, políticas y sociales de actualidad en los lugares turísticos demandados por los viajeros. Entre las actividades del operador, está la de interactuar con “una red compleja de hoteles y restaurantes, de galerías de artes, teatros, cinematógrafos y conciertos pop, de productores de cultura e “intermediarios” de cultura, de arquitectos y diseñadores, de aeropuertos y aerolíneas, etc”. Lo que conduce a pensar en el concepto de especialización flexible o cómo vamos a referirnos en este estudio, “acumulación reflexiva”¹⁵ ya que está inserto dentro de un mecanismo que “produce consecuencias industriales, sociales y culturales enormemente significativas y paradójicas.”¹⁶

Lo dicho hasta aquí, sugiere en principio generar una mirada más global de la situación de trabajo de los operadores de viajes, con el solo propósito de interrogarnos sobre el concepto de “trabajo decente”, en un sector de actividad particular que presenta un alto porcentaje de rotación causado por el dinamismo que provoca la estacionalidad de los diferentes destinos turísticos argentinos y su flexibilidad laboral o como vamos a referir en este estudio “acumulación reflexiva”. Entendiendo al igual que la OIT (Organización Internacional del Trabajo) al “*trabajo decente*” como aquella ocupación productiva que es justamente remunerada y que se ejerce en condiciones de libertad,

¹³ Allen Cordero Ulate; (2006); pág. 38.

¹⁴ Scott Lash ; John Urry, 1998. Pág. 87.

¹⁵ Este término lo utiliza Scott Lash y John Urry puesto que les parece más ajustada a la situación que los conceptos de especialización flexible, acumulación flexible y posfordismo.

¹⁶ Sott Lash y John Urry, pág.88.

equidad, seguridad y respeto a la dignidad humana. En síntesis, la OIT habla de cantidad y calidad de los trabajos, en este caso particular como se viene desarrollando, la pretensión es comenzar a hablar de cantidad y calidad en los trabajos que ofrecen las Agencias de Viajes y Turismo de CABA a partir del 2003, que es cuando fue impulsada por las políticas públicas durante la gestión de Néstor Kirchner como presidente de la Nación. En este sentido el empleo registrado es una dimensión que impacta al mundo del trabajo de forma muy positiva, ya que se torna un beneficio que indicaría una mejora en las condiciones laborales de los trabajadores o a la obtención de un trabajo más decente.

3- La evolución del mercado de trabajo en el sector de turismo Argentino

La evolución del mercado de trabajo en las ramas características y no características de turismo entre los años 2004 y 2010 se resume en los siguientes cuadros.

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

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

Fuente: Cuadro del Anuario Estadístico de Turismo 2011. MINTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.

Como se observa en el cuadro anterior las ramas características del turismo han aumentado el volumen de ocupados en un 2,96%¹⁷ 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.¹⁸

¹⁷ (908260-882125)/882125*100.

¹⁸ Cuadro extraído del Anuario Estadístico de Turismo 2006. Pág. 181. Secretaria de Turismo de Nación.

Cuadro 2. Variación promedio del personal ocupado por rama de actividad. Total de aglomerados urbanos 2004 a 2006 (en valores absolutos y porcentajes)

Rama	Variación % Promedio 2004/2005	Variación % Promedio 2005/2006	Variación % Promedio 2007/2006	Variación % Promedio 2008/2007	Variación % Promedio 2009/2008	Variación % Promedio 2010/2009
Ramas no características del turismo	1,8	4,5	3	1,1	1,4	0,9
Ramas características	3	5,3	4,8	-1,2	0	4,1
Total de empleados	1,9	4,5	3,3	0,9	1,3	1,2

Fuente: cuadro comparativo de elaboración propia con datos de SECTUR sobre la base de INDEC.

Encuesta Permanente de Hogares

“

En el período 2004-2007 se observó un mayor dinamismo en la creación de empleo en las ramas características del turismo, y una leve caída del empleo en esas ramas en el período 2007-2008. En el 2009, por otro lado, se percibieron guarismos similares a los de 2008. A la vez, se observó un aumento del empleo en ramas no características del turismo. Entre los años 2010 / 2009, el crecimiento del empleo en las ramas características del turismo fue de 4,1%, la primer variación positiva desde el 2007. En el mismo periodo, los empleos en las ramas no características también aumentaron, pero en una proporción menor, 1,2%”¹⁹

4- Caso de los trabajadores de las agencias de CABA

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

Dentro de las Agencias de Viajes se identificaron puestos de trabajo diferenciados, más claramente en las de mayor tamaño y muchas veces superpuestos en los pequeños y medianos.²⁰ En el procedimiento de encuesta se prefirió la respuesta del encargado, porque se supone que es el que está al tanto del negocio, que lo gerencia y conoce su oficio. En muchos casos sin embargo, la persona que tiene firma y lo gerencia no es el que está cotidianamente al frente del negocio, por eso aparecen en el perfil del Encargado muchos idóneos.

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

¹⁹ Anuario estadístico de Turismo, 2011. Pág. 195

²⁰TOTTINO, LAURA, PANAI, MARTA; ENCUESTRO 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.

Una situación muy frecuente, aun en Agencias chicas²¹, es la presencia de dos Directores o Encargados, aunque a veces los empleados totales sean menos de cinco. Esto se debe que dentro de la estrategia de supervivencia del Negocio, para financiar su funcionamiento se necesitan dos personas, una que tiene el capital y la otra pone el trabajo o que una pone el título y otra el trabajo o la cantidad de horas.

Cuadro3. Perfil del encargado de agencias

Puesto o cargo		
Encargado	88	84%
Otro	17	16%
Total	105	100%

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009

El nivel de estudios alcanzados por los encargados 88%, es alto, destacándose que un 45% tiene estudios universitarios completos y un porcentaje significativo casi el 63%, tiene estudios complementarios específicos sobre turismo. La mitad de estos Encargados trabaja todo el día y la mitad entre 4 y 8 horas por día. El 95% tiene una situación de empleo formalizada, esto quiere decir que recibe aportes jubilatorios. Predomina el conocimiento de idiomas inglés, portugués, italiano y francés. Muy pocos manejan otros idiomas como el árabe, o el alemán.

Cuadro 4: Nivel de estudios del encargado

Estudios realizados		
Secundaria completa	24	23%
Terciaria completa	34	32%
Universitaria completa	45	43%
Posgrado	1	1%
Otro	1	1%
Total	105	100%

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009

Cuadro 5. Estudios especializados en turismo del encargado de agencias de viajes de CABA

Formación complementaria		
SI	66	63%
NO	36	34%
N/C	3	3%
Total	105	100%

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009

Cuadro 6. Horas de trabajo en agencias de viajes de CABA

Horas de Trabajo		
de 4 a 8 horas	50	48%
más de 8 horas	53	50%
N/C	2	2%
Total	100	100%

²¹ Las agencias se categorizaron según cantidad de empleados: hasta 5, hasta 10, hasta 25, hasta 50, hasta 100 y mas de 100.

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009

Cuadro 7. Situación de contratación de empleo de los encargados de las agencias de viajes de CABA.

Tipo de Trabajo		
Formal	99	94%
Informal	5	5%
N/C	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA,2009

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

4.1 Las situaciones de trabajo: un enigma constante.

Al sumergirnos en el mar de situaciones de trabajo de los operadores/as de viajes aparece como un buen punto de apoyo para comenzar este estudio, considerar la normalidad en estos puestos de trabajo, debido a que confronta al sujeto con la realidad del trabajo. Según C. Dejours, lo que constituye un enigma en el ámbito de salud mental/trabajo, es lo común de la normalidad y no la locura como se esforzaron en argumentar sin éxito en los años cincuenta los fundadores de la psicopatología del trabajo a través del estudio de “la neurosis de las telefonistas y de las mecanógrafas”²².

A partir de un nuevo programa de investigación, Christophe Dejours prefirió denominar a esta perspectiva teórica: psicodinámica del trabajo, entendida como “el análisis dinámico de los procesos psíquicos movilizados por la confrontación del sujeto con la realidad del trabajo(...)el sujeto del que se trata es el de una historia singular, portador de esperanzas y deseos.”²³

Por razones, de rigurosidad metodológica este estudio solo puede hacer referencia a una aproximación a la realidad; en palabras de Dejours “normalidad” de los operadores dentro de su colectivo de trabajo, puesto que a través del trabajo de campo se logró una aproximación a las condiciones en el que llevan a cabo sus actividades (hombres y mujeres) los operadores de viajes y la forma en que esto repercute sobre su vida.

Desde una perspectiva sociológica, no se puede desconocer el nítido aporte de la ergonomía que verifica la existencia del desfase irreductible entre el trabajo teórico y el trabajo real, ya que la prescripción siempre comporta fallas que deben resolverse en la situación de trabajo.²⁴ De la misma forma se encuentra pertinente el enfoque psicodinámico, pues tiene por objeto la movilización de la inteligencia y de la personalidad de los agentes y que a su vez convergen, con el fin de superar lo que la realidad les opone en términos de imprevistos y contradicciones. En otras palabras, la resolución de los problemas que surjan en situación de trabajo dentro de las agencias de viajes y turismo, va a depender de la capacidad resolutoria de cada operador, tanto en términos psíquicos como físicos.

²² La hipótesis de una relación casi mecánica entre trabajo y descompensación psíquica resultó ser finalmente poco fecunda. Ver “la psychodynamique du travail”, Science humaines, N 40, 1994.

²³ Dejours, 1998.

²⁴ Molinier, 1998, pág. 12.

Hasta aquí se intentó argumentar el lugar central que ocupa el trabajo en el devenir del sujeto puesto que contribuye a fortalecer en cualquier instancia la identidad del mismo. Según Dejours, Dessors, Moliniers, 1994; lo que se busca es el reconocimiento, es decir, ser considerado por lo que se hace. Esta mirada implica que, trabajar es beneficiarse con un lugar para hacer y hacerse con los otros, dentro del colectivo de trabajo y por lo tanto esto, también puede obstaculizar la construcción de la identidad y ser fuente de sufrimiento. En síntesis, el reconocimiento del hacer en las relaciones dentro del ámbito laboral no es sencillo de obtener y menos aún en un sector de alta rotación y gran flexibilidad o “acumulación reflexiva”.

“... el año pasado trabajé en 3 agencias...” (Juan operador de CABA)

Dentro de las agencias de viajes y turismo, la organización prescripta del trabajo pareciera que nunca es estrictamente aplicable, por la complejidad que le es propia. En este caso, porque hacia el operador de viaje, confluyen múltiples órdenes, donde la calidad de la tarea consciente o inconscientemente se va a elaborar según el compromiso real con el colectivo de trabajo. Así la confianza es un elemento indispensable para la cooperación. *“La confianza no se prescribe, es enteramente una cuestión de conquista. Hablaremos de colectivo en una situación en la que las relaciones de confianza y de cooperación se hace posible por medio de la elaboración de reglas comunes”*²⁵.

Al hablar de reglas en un colectivo laboral, se hace referencia a las que se construyen en base a deliberación, a la confianza que se genera al poder expresar las opiniones, los valores; porque no se decretan. *“Las reglas son una construcción, que siempre remite al oficio y que da verdadero sentido a la expresión ‘trabajar juntos’ (...) su existencia es una contribución determinante para la contribución de los agentes en la organización del trabajo”*²⁶.

“la mayoría de los comentarios son lo mismo, hay muchísimo estrés y poco apoyo ¿hasta qué punto es una explotación al ser humano y hasta qué punto no?” (Carlos operador de viaje de CABA)

Así, se encuentra que la cooperación y la confianza, son los dos pilares fundamentales donde se deberían asentar el “reconocimiento” de los operadores de viajes dentro de su colectivo de trabajo, o sea dentro de cada una de las agencias de viajes y turismo donde se trabaja.

“mira yo no eh tenido experiencias felices es un trabajo muy complicado por el estrés, la presión que te imponen tus propios compañeros y tu jefe...” (Juan operador de viaje de CABA)

“En la primera agencia, era pasante y estaba prácticamente solo, estaba muy mal estructurada, era un jovi prácticamente del dueño y yo me encargaba de abrir y cerrar el local y de entablar relaciones con el pasajero... yo recién empezaba no tenía prácticamente experiencia en agencias era mi primer trabajo en turismo...” (Juan, operador de viaje de CABA)

En general el grado de reconocimiento en la mayoría de los trabajadores entrevistados, viene dado por la credenciales terciarias y/o universitarias en relación a las carreras de turismo, porque “existe un aprendizaje de saberes propios de la especialidad que se plasman a través de la formación de áreas temáticas;”²⁷. así se encontró que el 87% de los graduados en las carreras de turismo están ocupados. En suma, podría decirse que el sector que brinda servicios específicos de turismo, está cada vez más relacionado con las industrias del ocio y del entretenimiento y con una gran especialización según segmentos del mercado de consumo.

Conclusión:

Los datos a través de las encuestas muestran que, la ciudad de Buenos Aires es un destino internacional que no diferencia temporada alta y baja dado que tiene turismo todo el año. Una situación muy

²⁵ Cru, 1988, págs. 29-49.

²⁶ Molinier, 1998, pág. 15

²⁷ San Martín Eugenia, 2013; pág.292

frecuente, aun en Agencias chicas, es la presencia de dos Directores o Encargados, aunque a veces los empleados totales sean menos de cinco.

En el período de estudio, se observó un aumento del empleo en ramas no características del turismo en Argentina. Con respecto a los encargados de las agencias de viajes de CABA, el 95% tiene una situación de empleo formalizada, esto quiere decir que recibe aportes jubilatorios. El nivel de estudios alcanzados por los encargados es alto, destacándose que un 45% tiene estudios universitarios completos. En efecto, pareciera que el reconocimiento en la mayoría de los trabajadores entrevistados, viene dado por un saber que es propio de la especialidad.

Sin embargo para conocer en qué medida estos trabajos son decentes me pregunto ¿en qué medida los trabajadores de agencias de viajes pueden acceder a puestos de trabajo enriquecedores y calificantes en los cuáles desarrollar conocimientos sin ser objeto de demandas excesivas y confusas por parte del empleador que en realidad esconden una extrema precarización de los puestos? Puesto que no es suficiente estar en blanco o registrado en el empleo.

Bibliografía

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

Bauman, Z. (1999). La globalización. Consecuencias humanas. Fondo de Cultura Económica.

Cavassa, C. R. (2007). Administración de Empresas Turísticas. Nuevas estrategias (Segunda ed.). México: Trillas.

Ciccolella, P. (1995). Reestructuración global, transformaciones económicas en la Argentina y Reterritorialización de la Región Metropolitana de Buenos Aires. Hacia una Ciudad competitiva, Globalizada y Excluyente. Estudios Regionales N° 43, 45-68.

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 Hvmnitas.

Diario Clarin, Discurso de Cristina F. Kirchner en la inauguración de las sesiones parlamentarias. (4 de Marzo de 2012). En perspectiva, pág. 12.

EOH (Enc. de Ocupación Hotelera y Parahotelera). (2012). Ciudad de Buenos Aires.

Germán Pérez, Oscar H. Aelo, Gustavo Salerno. (2011). Todo Aquel Fulgor. La política Argentina después del neoliberalismo (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Nueva Trilce.

Ghiotto, L., & Pacual, R. F. (2010). "Trabajo decente versus trabajo digno: acerca de una nueva concepción del trabajo". Herramienta 44.

Giddens, A. (1981). A Contemporary Critique of Historical Materialism. Londres: Macmillan.

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

Indec (Inst. Nacional de Estadísticas y Censos). (2006 a 2011). Encuesta permanente de Hogares. Ciudad de Buenos Aires.

Indec. (julio de 2012). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (M. d. Educación, Editor) Recuperado el 5 de julio de 2012, de 2012- Año de Homenaje al Dr. D. Manuel Belgrano: http://www.indec.mecon.ar/nuevaweb/cuadros/9/turismo_cyd.pdf

Lanari, M. E. (2005). Trabajo decente: Diagnóstico y aportes para la medición del mercado laboral local Mar del Plata 1996-2002. Mar del Plata: Suárez.

Lanari, M. E. (2010). Trabajo decente: significados y alcances del concepto. Indicadores propuestos para su medición. Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social.

Ley Nacional de Turismo 25997. (s.f.).

María Estela Lanari, Claudia Giacometti. (20 al 23 de abril de 2010). Indicadores De Trabajo Decente Propuesta para la medición déficit de Trabajo Decente En Argentina. VI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo. México, México.

Middleton, V. (1997). Marketing in Travel and Tourism. Oxford: Butterworth Heinemann.

Miguel, O. (2005). Factibilidad de un Sistema de Contabilidad del Trabajo en el Turismo en la República Argentina. Obtenido de <http://www.oit.org/public/english/dialogue/sector/ap/note6a.pdf>

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 Hvmánitas.

Neffa, J. C. (1987). “Condiciones y medio ambiente de trabajo. I “aspectos teóricos y metodológicos”(volumen I). Buenos Aires: OIT/Humanitas.

OIT. (2000a). Developing a Labour Accounting System for Tourism: Issues and approaches. Annex to: United Nations, Economic and Social Council, Statistical Commission, Thirty second Session, 6-9 March 2001, document E/CN.3/2001/3,12 Decmber.

OIT. (2008). Propuestas para una Política de Trabajo decente y Productivo para la Juventud. Argentina. Argentina: Lima, OIT, Oficina Regional para América latina y el Caribe, 2008.

OIT, O. R. (2002). Estimular el crecimiento con más Trabajo Decente: más y mejor empleo. reflexiones para la discusión. Lima, Perú.

Panaia, M. (2012). Relación formación- empleo en el sector de turistico 2008-2010. Ciudad de Buenos Aires.

Perez, G. J. (Abril de 2011). Neoliberalismo y Política (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Nueva Trilce.

- San Martín, M. E. (2013). Inserción de graduados en turismo, hotelería y gastronomía. En P. M. Coord.), En Abandonar la Universidad con o sin título (págs. 287-303). Buenos Aires, Argentina: Miño y Dávila.
- Schületr, R. G. (Enero de 2008). Turismo una visión integradora (Primera Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: CIET.
- Scott Lash; Jhon Urry. (2006). Economías de signos y espacios sobre el capitalismo de la posorganización. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- Sen, A. (1999). Alocución pronunciada en la 87° reunión OIT Oficina Internacional del trabajo. Suiza.
- Somavía, J. (1999). Un Trabajo Decente para todos en una economía globalizada: Una perspectiva de la OIT. Tercera Conferencia Ministerial de la IMC.
- Somavía, J. (2006). Memoria del director General: Informe Sobre La Aplicación del Programa de la OIT en 2004- 2005. 95 reunión OIT Oficina Internacional del Trabajo. Suiza.
- Tottino, L., & Panaia, M. (10, 11, 12 Y 13 de mayo de 2011). El perfil de los trabajadores de las Agencias de Viajes y Turismo de la Ciudad de Buenos Aires entre los años 2008 y 2010. PRE-CONGRESO ALAS 2011 Preparatorio del Congreso Recife 2011. "Fronteras abiertas de América Latina: Geopolítica, cambios culturales y transformaciones sociales". Resistencia, Chaco, Argentina.
- Ulate, A. C. (2006). Nuevos ejes de acumulación y naturaleza (Primera ed.). Buenos Aires: Clacso.
- Unidas, O. M. (s.f.). Recomendaciones sobre estadísticas de turismo, Naciones Unidas (Vols. E.94.XVII.6, primera parte).