



*Ushuaia*2013
XII JORNADAS NACIONALES DE
INVESTIGACIÓN EN TURISMO
VI SIMPOSIO

“el turismo y los nuevos paradigmas educativos”

“EL TURISMO EN SANTA CRUZ Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO PROVINCIAL. CARACTERIZACIÓN DEL EMPLEO TURÍSTICO EN SU EPICENTRO.”ⁱ

Daniel Schinelli (daniel.schinelli@speedy.com.ar), Carlos Vacca(carlos.vacca@speedy.com.ar)
)Alfredo Antola (twainalf@hotmail.com), Denise Blasco (denise_0689@hotmail.com)

Unidad Académica Río Gallegos de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral (U.N.P.A.)

El presente, surge de trabajos de Investigación anteriores vinculados a la economía y el empleo en la Provincia de Santa Cruz y la región.

Estudios realizados 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 la crisis de los años 2001/2002 y la iniciada en el 2008.

En este caso el análisis se centra en la actividad turística provincial y se propone analizar la sustentabilidad de la misma desde el punto de vista del empleo. Ello supone el estudio de la actividad, el análisis de su dinámica y la caracterización de la estructura empresaria predominante.

Los temas de estudio del presente Proyecto de Investigación resultan pertinentes al marco teórico-metodológico que ofrece la teoría de los “sistemas complejos” (R. García, 1991), en tanto brinda un modelo para el estudio metódico, interdisciplinario y articulado de los sistemas abiertos, alejados del equilibrio, considerando procesos endógenos y exógenos en interacción histórica. El abordaje desde este esquema metodológico implica asumir una perspectiva de estudio interdisciplinaria y multidimensional, tal como aquí se propone desde los campos sociológico, económico y de las ciencias de la administración.

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.

La Provincia de Santa Cruz, en cuanto a su estructura económica, se ha destacado históricamente por el predominio de los sectores primario y terciario. En el primer caso se observa la preponderancia de la rama petrolera y en el segundo la fuerte participación del Estado a través del gasto público.

Sin embargo en los últimos años han surgido nuevas actividades económicas que muestran un importante dinamismo. Entre ellas se ha podido relevar un fuerte crecimiento del sector turístico con una creciente contribución hacia la producción provincial.

Importantes inversiones efectuadas, tanto públicas como privadas, han permitido un mejor posicionamiento competitivo del sector. La oferta regional presenta innumerables atractivos turísticos, en su mayoría vinculados con la naturaleza. Pese a ello, la principal ventaja comparativa la ofrece el producto “glaciares”, el cual emerge como excluyente en las preferencias de los visitantes, constituyéndose la ciudad de El Calafate en el epicentro de la región.

Sin embargo, 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, a los cuales se han agregado los efectos negativos de la crisis internacional imperante.

En el marco del actual Proyecto de Investigación, 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 del desarrollo de las comunidades involucradas.

Palabras Clave: Desarrollo Regional – Crisis – Turismo – Empleo.

INTRODUCCIÓN

La actividad turística regional ha mostrado una interesante dinámica productiva en los últimos años, principalmente a partir de las reformas resultantes de la crisis económica del 2001–2002. En efecto, 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.

Cabe acotar que a nivel provincial a partir del 2008 surgió una alta conflictividad en las relaciones socio-económicas, las que afectaron en gran medida a la producción hidrocarburífera, impactando notablemente en los ingresos provenientes por las regalías petroleras y gasíferas. A su vez, los efectos producidos por la crisis financiera internacional iniciada por entonces–y que aún se mantiene vigente–, tuvieron su correlato sobre la realidad económica nacional y sobre las estructuras de las economías regionales.

Los hechos mencionados afectaron significativamente la situación fiscal provincial, generando asimismo transformaciones y reposicionamientos en sectores tradicionales y emergentes. El sector turístico, con un dinamismo propio de estos últimos, también se vio afectado principalmente por la crisis internacional, atenuando la dinámica creciente demostrada en los primeros años del decenio.

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

La actividad turística puede ser considerada en la actualidad una de las más dinámicas en el marco de la economía mundial, presentando un ciclo de expansión continuada que se inicia en la década del 70, tendencia que se mantiene firme y creciente para el mediano y largo plazo. Sin embargo, las actuales condiciones económicas internacionales han generado un freno coyuntural al desarrollo del sector, que resulta impactado por la recesión existente.

El crecimiento mencionado de la actividad turística, es acompañado por un incremento significativo en la oferta de servicios vinculados al sector. A esto han contribuido circunstancias como las transformaciones técnico-económicas del transporte, que permitieron el surgimiento de una multiplicidad de nuevos destinos y políticas de desarrollo regional, tanto urbano como rural, que han puesto en el mercado una nueva gama de turismo denominados alternativos.

Desde una perspectiva económica *Fuster Lareu (1991)* 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, inherente a la servucción, y más concretamente al marketing turístico. (*Eiglier y Langeard, 1989*).

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.

Se estima en cerca de un 5% la contribución del turismo al producto bruto interno (PIB) mundial. La contribución del turismo al empleo tiende a ser ligeramente superior y se estima entre el 6% y el 7% del número total de puestos de trabajo (directos e indirectos) en todo el mundo. Para las economías avanzadas y diversificadas, la contribución del turismo al PIB se sitúa aproximadamente entre el 2% para países en los que el turismo es un sector relativamente pequeño y más del 10% para países en los que el turismo constituye un pilar importante de su economía. En el caso de islas pequeñas y países en desarrollo, el peso del turismo puede ser aun mayor, suponiendo hasta un 25% en algunos destinos. (OMT, 2012:3)

En nuestro país el turismo viene cobrando cada vez mayor participación en el PBI. 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. (CAT, 2011:12)

Comparando la contribución del turismo al PBI con el del resto de las actividades económicas medidas en las Cuentas Nacionales, los resultados muestran la importancia del turismo en la economía argentina. El turismo ocupa el sexto lugar en la contribución al PBI nacional a precios constantes, ubicándose detrás de la Industria Manufacturera; Actividades Inmobiliarias, Empresariales y de Alquiler; Comercio; Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones; y Enseñanza. (CAT, 2011:13)

GRAFICO 1



El turismo constituye una de las ramas más dinámicas del sector terciario de la economía. Argentina atrajo en el año 2011 5.663.000 de turistas extranjeros, del total de 983 millones mundiales¹.

En ese mismo año, la ocupación de las actividades propias del turismo generó aproximadamente un millón de empleos. Esto representa alrededor del 10% del total de personal ocupado a nivel nacional, estimado en 10.781.017 personas en este año. (Mintur, 2011:193)

Puede observarse en el Gráfico 2 la contribución efectuada al empleo nacional por parte de las distintas actividades económicas, ocupando el turismo el octavo lugar,

¹Fuente: OMT – Tercer informe de sector turístico – Navarro-Agulla-Villanueva

consolidándose además como la mejor opción laboral para las mujeres y para los jóvenes. (CAT, 2011)

GRAFICO 2



EL TURISMO EN LA REGIÓN PATAGÓNICA

El turismo como actividad económica, ha demostrado en la región patagónica austral² 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 principal circuito de Turismo Organizado se basa en la conexión de dichas localidades, aunque se observa también una oferta creciente que integra otras ciudades y atractivos. Entre los principales corredores regionales se destacan los siguientes:

- Corredor de Patagonia Austral Nacional (desde Península Valdés hasta Ushuaia)
- Ruta Nacional N° 40 (Norte-Sur, de traza paralela a la cordillera)
- Corredores Binacionales: Patagonia Austral Continental (en combinación con Torres del Paine y Puerto Natales en Chile, y en menor medida, Punta Arenas).

² El recorte corresponde a los territorios de las provincias argentinas del Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego.

Dichos corredores pasan a conformar los principales circuitos de la mencionada región, y cuentan con un alto porcentaje de participación de visitantes extranjeros, particularmente cuando las condiciones cambiarias les resultan favorables.

En tal sentido, y debido a la crisis internacional que particularmente afecta al mercado común europeo, se percibe actualmente una importante mutación hacia los países latinoamericanos, en particular Brasil y Chile.

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.

El Parque Nacional Los Glaciares³, de aproximadamente 450.000 has. está ubicado al sudoeste de la Provincia y posee un 30% de superficie ocupada por hielos continentales. Aloja uno de los más impactantes atractivos de la naturaleza, el Glaciar Perito Moreno. La actividad económica vinculada al sector turístico, se desarrolla en la Provincia a partir de su accesibilidad y de la difusión internacional que se le dio al comportamiento de dicho glaciar⁴. Su centro de servicios es la ciudad de El Calafate.

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 multidesfino 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.

³ Por sus condiciones únicas, interés paisajístico y riesgo de extinción de su flora y fauna autóctona, el Parque Nacional los Glaciares fue creado en 1937 y declarado en 1981 Patrimonio Natural de la Humanidad por la UNESCO.

⁴ Avances sobre la península de Magallanes, retrocesos, y el espectáculo incomparable que representa la periódica ruptura de su frente, de la que se conoce su primera ocasión en el año 1940, produciéndose la última en 2012.

Esta ciudad ha presentado un significativo incremento de su población, en concordancia con el desarrollo turístico de la misma. El Censo Poblacional del 2010 indicaba para la localidad de El Calafate una población de 16.655 habitantes, y para el Departamento Lago Argentino una población de 18.896 habitantes.

Puede considerarse entonces que 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 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

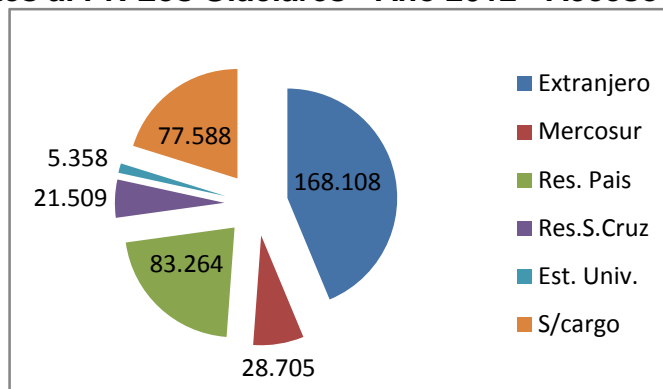
Fuente: Administración de Parques Nacionales – PN Los Glaciares

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 3 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 3

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, la cual originó importantes consecuencias a nivel global, tales como un incremento en el nivel de desempleo, crisis salariales y tensiones socio-laborales que afectaron a distintas regiones que constituyen importantes mercados turísticos.

Si bien estos efectos no fueron inmediatos en nuestro país, tampoco se manifestaron de la misma forma e intensidad. 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. Asimismo debe considerarse los efectos de la inflación interna, así como una relativa pérdida de competitividad relacionada con el tipo de cambio.

Los aumentos constantes evidenciados en los precios de los servicios públicos, los combustibles y el transporte, han generado una disminución en el consumo turístico. A su vez los prestadores de servicios generaron incrementos de precios destinados a cubrir el alza de costos y la disminución de rotación.

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. Según la AAavyT⁵, la crisis económica por la que atraviesa el continente europeo ha hecho que se redujera el número de turistas de ese continente que llegan al país, especialmente los de nacionalidad española.

Los turistas europeos son los que presentan la estadía promedio más larga (25,5 noches) y también los que más gastan (porque se alojan en hotelería de alta categorización y realizan mayores actividades de esparcimiento), por lo que el impacto de esta caída es mayor para el ingreso de divisas.

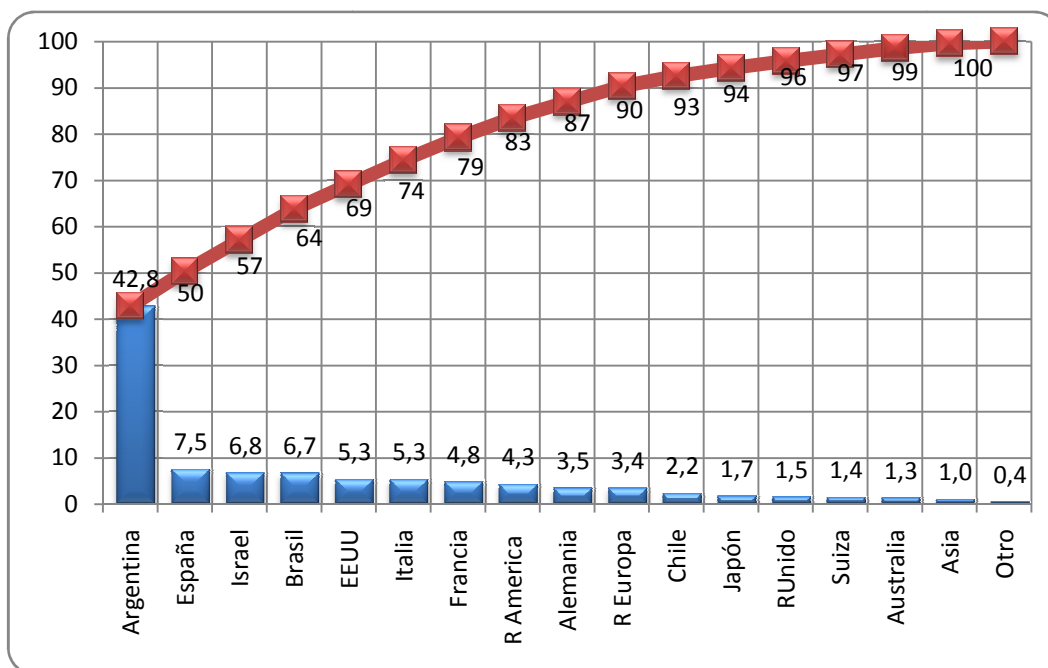
Respecto al turismo internacional en El Calafate y El Chaltén, su origen ha sido predominantemente europeo, aunque en los últimos años y debido a las circunstancias mencionadas se ha diversificado la participación, con un crecimiento del mercado sudamericano.

El Gráfico 4 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.

⁵Asociación Argentina de Agentes de Viajes y Turismo.

GRÁFICO 4.

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



Fuente: SSTSC en base a EOHSC.

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.

Asimismo, y desde hace algunos años, se han sucedido acontecimientos sociales que produjeron manifestaciones, reclamos y cortes de ruta, entre ellas la principal de acceso a la Provincia, la Ruta Nacional N°3. Sólo en noviembre de 2012 se produjeron 24 cortes. Ello generó un sinnúmero de inconvenientes en el libre desplazamiento de las personas, afectando particularmente al transporte terrestre.

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.

Sin embargo, 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 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

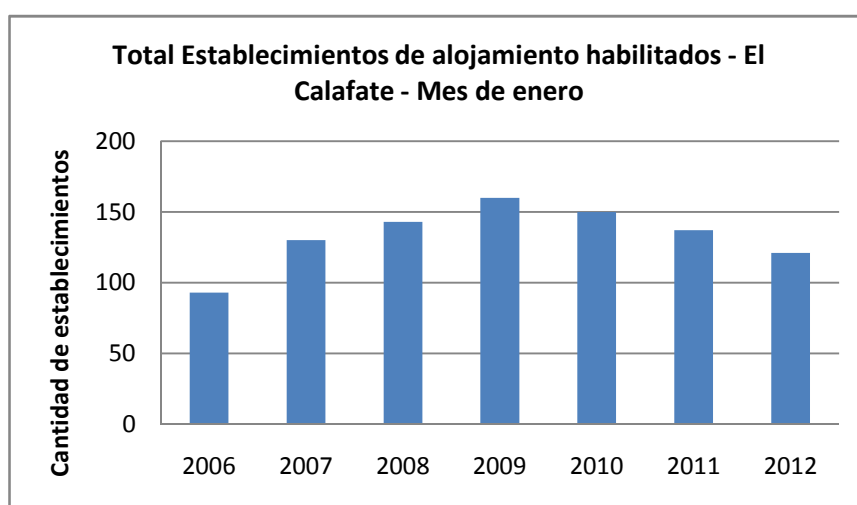
Fuente: elaboración propia en base a la Encuesta de Ocupación Hotelera (INDEC) (Agulla-Navarro-Villanueva).

- (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-hoteleros 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 5



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.

Cabe destacar también la existencia de establecimientos de menor categoría, así como complejos de cabañas y establecimientos agropecuarios vinculados a la actividad turística.

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.

En la última temporada se ha verificado una reducción del porcentaje de ocupación de plazas hoteleras, atribuible a la conjunción de una serie de factores internos (cierta revaluación del tipo de cambio, incremento de los precios, escasez e irregularidad de vuelos a la región), sumado a los efectos de la crisis internacional con la consiguiente reducción de visitantes extranjeros.

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. Aún no se verifican prácticas de concentración económica en los sectores específicos del turismo (hoteles, gastronomía, agencia de viajes, etc.), aunque potencialmente se estima la inversión de grandes cadenas hoteleras.

La importante cantidad de nuevos establecimientos ha generado la aparición de nuevos actores en la región, vinculados primordialmente a la actividad económica. Ello ha generado –a su vez– un significativo incremento del valor inmobiliario en la región.

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. Se presentan algunas excepciones en el sector gastronomía y existen algunas prácticas de integración vertical, especialmente en lo concerniente al sector de agencias de viaje.

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.

Los establecimientos de mayor envergadura desarrollan acciones tendientes a mejorar sus ventajas competitivas, contando con políticas comerciales que permiten mejorar su vinculación con los canales de distribución y generando por otra parte políticas de precios discriminatorios en las distintas etapas del año y de acuerdo a los segmentos de clientes.

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.

La visión empresarial existente es en general cortoplacista, respondiendo a los muy buenos resultados económicos producidos en los últimos años. Sin embargo los efectos

de la crisis económica han comenzado a sentirse en el sector, por lo que se prevé una tendencia descendente en la inversión así como la necesidad de cambios en las estrategias de negocio.

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.

En lo que se refiere al transporte turístico terrestre, a nivel nacional este se rige por la ley N° 26.654 que establece diferentes modalidades para los corredores turísticos de la cordillera, y en el cuál se está intentando incluir a Santa Cruz a través de una modificación en la ley⁷, integrando el Corredor de lagos de la Patagonia Austral junto con Tierra del Fuego y también con Chile.

Actualmente sólo algunas empresas en El Calafate están habilitadas para ejercer la modalidad de “Circuito Cerrado”, que es el transporte de pasajeros en un vehículo que permanece a disposición exclusiva de éstos durante todo el transcurso del viaje desde la salida y hasta el arribo al punto de origen. Para ello las empresas deben obtener una habilitación (Decreto N° 389/98) de “Circuito Cerrado”, que se tramita ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) la cual exige numerosos requisitos y debe renovarse cada dos años. Una modificación y actualización de esta legislación permitiría un más adecuado desarrollo de modalidades de transporte turístico.

En lo concerniente a la actividad de Guías turísticos, en la provincia de Santa Cruz el Decreto N° 1801/06 realiza su reglamentación, estableciendo las siguientes categorías: de Turismo Convencional, Idóneo, Especializado (trekking, trekking en cordillera, escalada de roca y hielo, alta montaña, pesca deportiva, rafting/kayak, cabalgatas, ornitología), y de Sitio.

Existe la Asociación de Guías de Turismo de Santa Cruz, con sede en la localidad de El Calafate, que integra la FAGUIT (Federación Argentina de Guías de Turismo). Además también se ha conformado la Asociación de Guías de la Pesca de Santa Cruz, que tiene alrededor de 45 socios en toda la provincia.

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

⁷http://www.ahoracalafate.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=13326:media-sancion-al-proyecto-que-facilita-el-transporte-entre-santa-cruz-y-chile&catid=40:regionales&Itemid=112 Acceso Enero 2013.

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, con una importante variedad de oferta que cubre la demanda actual, pudiéndose observar una importante rotación de locales relacionada con las distintas etapas de la temporada turística.

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 reinserción laboral, e impulsa a la producción de una amplia gama de bienes y servicios.

Por su parte, la actividad de Viajes y Turismo resulta de gran importancia en la generación de empleo por el volumen de puestos de trabajo que genera en forma directa e indirecta, y por la diversidad de perfiles que requiere.

Según la OIT (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. (OIT, 2004).

Las características del empleo aparecen como una variable sustantiva a la hora de analizar el impacto del sector en el desarrollo regional, particularmente al analizar la conjunción de las distintas actividades que conforman finalmente el producto turístico.

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.

El sector turístico presenta particularidades que le son propias, pero no escapa a las transformaciones de carácter general producidas en los mercados laborales a partir de la apertura de los mercados.

Coincidiendo con *Santana Talavera (1997)* 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.

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.

No se observan indicios que permitan presuponer que dicha situación resultaría propia del carácter incipiente del desarrollo turístico en la región, sino más bien de tipo estructural. Esta situación se ve particularmente agravada en establecimientos de pequeña envergadura.

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.

Dicha realidad atenta contra la calidad del empleo en la región, ya que si bien el sector turístico posee condiciones de contratación propias que contemplan la estacionalidad, la flexibilidad que impone no favorece al desarrollo de las trayectorias laborales ni a los procesos de capacitación empresaria; con extremo pragmatismo, se toma o se expulsa personal en función de la temporada, de su dinamismo y de sus requerimientos derivados.

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. No se observan acciones de capacitación planificadas dirigidas a esta categoría.

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.

La existencia de un gran número de trabajadores eventuales genera relaciones laborales que –si bien provoca reducciones en los costos económicos– no necesariamente contribuyen a lograr una mayor competitividad en las empresas del sector. Los trabajadores tienden a estar menos comprometidos con las empresas y no llegan a conocer ni a compartir la cultura organizacional vigente. Los empresarios son también conscientes de que la precarización de la mano de obra resulta en una menor lealtad a la empresa y en niveles de calificación más bajos.

En las últimas temporadas, como consecuencia de la reducción de la demanda motivada por la crisis económica, puede observarse una profundización de los problemas antes mencionados. Ha crecido la precarización y 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 el staff, incorporando en algunos casos actividades de formación y capacitación con la finalidad de brindar servicios de mejor calidad.

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. La mejora en la infraestructuraviales (rutas de comunicación y de acceso al glaciar) y edificaciones, así como inviernos menos rigurosos y fines de semana largos, entre otros, permiten extender la temporada y disminuir la cantidad de establecimientos que cierran su oferta en invierno.

Para las Agencias de Viajes, se estima que en promedio trabajan entre 2 a 3 personas por establecimiento, como mínimo. Este número se puede incrementar cuando ofrecen servicios receptivos, ya que necesitan contratar guías habilitados y choferes o servicios de transporte. En el caso de El Calafate (40 agencias) y teniendo en cuenta que mayoritariamente son del tipo receptivo, se genera un número aproximado de 120 trabajadores.

Para el caso de los restaurantes (no incluye otras modalidades gastronómicas) la plantilla es variable en relación a la cantidad de cubiertos y tipo de servicio. Se estima un promedio de 1/6 (una persona cada seis cubiertos). Para el caso de El Calafate, la cifra ronda alrededor de 1000 empleos directos.

En cuanto a los alojamientos, los datos son más complejos ya que depende mucho de la categoría del establecimiento. Se estima que en un hotel de 20 habitaciones se necesita un empleado cada 8 a 10 pasajeros. Para los de alta categoría, el incremento de empleados requeridos por pasajero resulta notable.

De acuerdo a fuentes municipales de la ciudad 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.

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). Estos inmigrantes han llegado desde diferentes puntos del país y del exterior también.

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. En la actualidad, aún hay personas que llegan atraídas por las oportunidades laborales de temporada, regresando luego de tres o cuatro meses a sus lugares de origen, o migrando a otros centros turísticos.

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 entrevistas y relevamientos realizados 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.

Sin embargo, esta actividad se encuentra muy condicionada por la coyuntura económica existente, particularmente cuando se verifican situaciones que afectan a las clases sociales media y alta.

La actual crisis económica y financiera internacional tiene su correlato con la evolución de la demanda turística a nivel mundial. La recesión imperante en los países centrales y efectos tales como el incremento del desempleo y las expectativas negativas, impactan fuertemente en las conductas de comportamiento de los principales mercados turísticos de nivel medio y alto, postergando el consumo.

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. Se estima además que esta situación impactará más profundamente sobre el factor estacionalidad, siendo muy importante en este aspecto los esfuerzos de políticas como la de promoción en fines de semana largos y feriados, hacia el mercado interno principalmente.

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.

En el caso de la Comarca Austral, el crecimiento desordenado producido amenaza la sostenibilidad ambiental pero también económica del segundo destino turístico de mayor importancia de la Argentina.

La falta de modelo y de directrices ha facilitado el crecimiento espontáneo, descontrolado y caótico en algunos aspectos, requiriéndose una inmediata y fuerte intervención en estos procesos tan habituales en destinos emergentes o incipientes “de éxito” en sus primeras fases de desarrollo.

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.

Si bien han existido importantes inversiones en distintos componentes del negocio turístico – alojamiento, gastronomía, agencias de viajes, comercio y servicios relacionados – ellas se han centrado en el factor edilicio y en la “puesta” de los negocios. Aún no se observa un direccionamiento de inversiones en intangibles tales como tecnología de gestión, estructura gerencial y programas de formación y capacitación.

La calidad integral⁸ aplicada al turismo constituye –en nuestro país- una clara innovación para este sector de actividad y surge a su vez como una prioritaria necesidad. La característica exportable del turismo receptivo genera la necesidad de sistematización del factor calidad, de manera de adecuarse a la cada vez más exigente demanda internacional y lograr un posicionamiento competitivo ante la competencia existente. (*Schinelli, D 2006*)

Sin embargo, en el caso de El Calafate aún no se observan acciones públicas y/o empresariales orientadas a la calidad en el servicio al cliente, lo cual genera una falencia competitiva del destino turístico.

⁸El concepto de “Calidad Integral del Turismo”, se relaciona con las nociones de Calidad Total y abarca la competitividad y la calidad en destinos turísticos, en productos, en sectores empresariales y en la formación de recursos humanos. (PICTE 2000 – 2006).

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.

Debe considerarse el impacto provocado por la aparición de nuevas tecnologías en el comportamiento del empleo. Ello se verifica en distinto grado de acuerdo a los sub sectores de que se trate (transporte, agencias de viaje, restauración, hotelería). En tal sentido, resulta menester que la formación profesional y las nuevas tecnologías sean más accesibles para las pequeñas y medianas empresas, para lo cual se requiere de niveles de capacitación significativamente más altos. No se trata simplemente de crear puestos de trabajo, sino que han de ser de una calidad aceptable.

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.⁹

Tanto en la Comarca Austral como en los destinos potenciales, surge como necesario brindar una orientación laboral en los niveles superiores de la educación formal obligatoria para actividades y profesiones turísticas, complementada con una más amplia y profunda formación en lo local.

En el marco de responsabilidad social que resulta imperante en todo ejercicio empresarial -y particularmente en el sector involucrado-, deberá incorporarse en la estrategia no sólo el favorecimiento económico de carácter personal/sectorial, sino además la atención sobre la sustentabilidad¹⁰ del recurso, en mancomunidad con el desarrollo social, económico, laboral y medio ambiental. (Vacca, C. 2006)

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

⁹La 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.

¹⁰La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo en Río de Janeiro 1992, incorpora el factor ambiental a todo tipo de actividad, concibiendo al desarrollo sustentable como aquél que “satisface las necesidades del presente sin comprometer a las futuras generaciones”. Explícitamente reconoce al sector turístico con alto potencial para la contribución positiva a la sostenibilidad de la vida en el planeta.

competitividad de los destinos turísticos, para lo cual surge como excluyente la formación y capacitación a nivel empresarial y laboral.

El modelo de desarrollo deberá tener en cuenta también el involucramiento de las distintas comunidades en la actividad turística. Ello exigirá acciones específicas en varios campos: educación, capacitación, apoyo especial a la creación y puesta en marcha de productos y negocios turísticos, tutorías de proyectos y macroproyectos, y financiación adaptada.

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, noviembre de 2013

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.

Altés Machain, C. (1983). Marketing y turismo: Introducción al marketing de empresas y destinos turísticos. Buenos Aires, Editorial Síntesis.

Álvarez Sousa, A. (1994). El ocio turístico en las sociedades industriales avanzadas. Barcelona, Bosch.

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.

Bayon, F. y o. (1997). Gestión de Recursos Humanos. Manual para técnicos en empresas turísticas. Madrid, Síntesis.

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

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

Fuster Lareu, J. (1991) Turismo de masas y calidad en los servicios. Gráficas Planisi. Palma de Mallorca.

Gil, A. (2003). Sociología del Turismo. Barcelona, Ariel Turismo.

Gobierno de España. (1999). Plan Integral de calidad del turismo español, PICTE (2000 – 2006).

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

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

Laurelli, E. y L., J(1990). Reestructuración económica global. Efectos y políticas territoriales. Buenos Aires, Fundación Friedrich Ebert/CEUR.

Meade, H. K., Manuel y Baca, Miguel(2003). Tourism in developing countries: a new focus on sustainable destinations, PA Consulting Group.

Montaner Montejano, J. (1998): Estructura del mercado turístico. Madrid

Muñoz Oñate, F. (1994). Marketing turístico. Madrid, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A.

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.

Rodríguez, M. y. O. (2000). El turismo en la sociedad contemporánea: diversificación, competitividad y desarrollo. Granada, Editorial Urbano.

Saillard, Y. (1995). Globalización, localización y especialización sectorial. Paris, Editions La Découverte.

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?

Savelli, A.(1990): Innovación y desarrollo de las empresas turísticas pequeñas y medianas. Sociología del Trabajo.

Schinelli D y Vacca, C. (2000). Estructura económica y circuitos productivos en la patagonia austral de los '90. Caleta Olivia., Revista Observatorio Patagónico N° 1.

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.

Stalker, P. (2000). Workers without frontiers - The impact of globalization on international migration. Ginebra, Lynne Rienner Publishers.

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

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