

## Trabajadores del ocio. Estudio de caso sobre el trabajo en hoteles en la Provincia de Mendoza 2002-2012.<sup>1</sup>

Macarena Randis ([macarenarandis@gmail.com](mailto:macarenarandis@gmail.com))  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales-UNCuyo

Grupo temático al que se presenta: Calidad del trabajo y del empleo. Nuevas Formas de organización del trabajo.

### Resumen

Con el presente trabajo buscamos indagar acerca de las relaciones laborales en el sector turístico en la provincia de Mendoza durante la post-convertibilidad. Con tal fin llevamos a cabo un estudio que consta de dos momentos: el primero sitúa la actividad turística dentro de la estructura productiva provincial luego de la crisis de los años 2001-2002. Para ello utilizamos técnicas cuantitativas de investigación social (análisis estadístico de fuentes secundarias). Específicamente describimos el comportamiento del sector a lo largo del período, su importancia dentro del PBG, aporte al empleo y calidad del mismo. El segundo momento -aún está en desarrollo- consiste en analizar condiciones laborales y formas de organización del trabajo en un hotel cinco estrellas del Gran Mendoza. Para la consecución de dicho objetivo hacemos uso de técnicas cualitativas de investigación social (entrevistas profundas a informantes clave).

Teóricamente enmarcamos nuestro objeto dentro de las discusiones en torno a la naturaleza del trabajo en servicios y su relación con la subjetividad de los trabajadores (De la Garza 2011, Antunes 1995 y 2005; Castellanos Ortega y Pedreño Cánovas 2006; Battistini 2004; Juan José castillo, 2005; Pierbattisti, 2008). Siguiendo a Battistini (2004) sostenemos que el mundo laboral es un espacio de representaciones, un campo de dominación social, de estructuración del poder y del micro-poder. Por ello, consideramos fundamental la comprensión de los procesos de relacionamiento social que se establecen en un ámbito realmente poco visitado por los científicos sociales y que va ocupando cada vez más lugar en la estructura económico-laboral mendocina: el turismo.

### Introducción

Para comprender el proceso de trabajo en hoteles en Mendoza, durante la post-convertibilidad es preciso enmarcarlo históricamente. Partimos de la crisis internacional de mediados de la década del setenta, ya que a partir de este momento, se produjo una reestructuración productiva global prácticamente en todo el sector industrial y de servicios cuyo objetivo fue la *modernización* y *flexibilización* del proceso productivo. Las características fundamentales fueron la liberalización creciente de los mercados “nacionales” y la mundialización y financiarización de los capitales (Antunes, 2005; 2009; Zangaro, 2011; Muñiz Terra, 2009). Estos cambios impactaron en las condiciones de

---

<sup>1</sup> En esta ponencia presentamos los primeros avances de nuestra tesina de licenciatura en Sociología cuyo título es: “Vivir del ocio ajeno. El trabajo en el turismo durante la post-convertibilidad”.

trabajo en aspectos tales como la desregulación de los derechos laborales, la informalidad y tercerización del trabajo, el crecimiento del desempleo abierto, la desarticulación del sindicalismo de clase, entre otros. (Antunes, 2005; Muñiz Terra, 2009).

Asimismo, la restructuración de los procesos productivos a la que se hizo referencia, implicó una transformación de las formas de organización del trabajo, pasando de un proceso productivo basado en la oferta o uno basado en la demanda, el cuál requirió una importante complejización de las relaciones laborales y una creciente implicación de los trabajadores en el proceso de trabajo. (Martínez, 1998; Zangaro, 2011, Antunes, 2009; Antunes, 2005)

A nivel nacional dichas transformaciones fueron llevadas a cabo en un comienzo por la dictadura militar (1976-1983), pero fue en la década del noventa, durante la presidencia de Carlos Menem, que llegaron a su punto culminante (Azpiazu y Schorr, 2010; Basualdo 2006; Arceo y otros 2008). Tanto la década neoliberal, como la posterior crisis de los años 2001-02 con sus escandalosos índices de desempleo, de trabajo informal, etc. contribuyeron de forma decisiva con el disciplinamiento de la fuerza de trabajo, se pasa de luchar por condiciones de trabajo a defender, a como dé lugar, la fuente misma de trabajo. Los trabajadores hoteleros, como veremos más adelante, en general son jóvenes que crecieron y que hicieron sus primeras incursiones en el mercado de trabajo precisamente en este momento histórico.

El neoliberalismo promovió la llamada ideología del “capital humano” o “ideología felicista”, la cual promueve una imagen de trabajador empresario de sí mismo, promete felicidad, éxito individual, y la ampliación de los horizontes de la experiencia y del conocimiento haciendo de la competencia la regla universal de la existencia humana (Castellanos Ortega y Pedreño Cánovas 2006; Fernández Nadal y Silnik 2012). La multiplicación de estos discursos, junto con el disciplinamiento que significó el período neoliberal (1976-2001) y la crisis de los años 2001-2002 posibilitaron y posibilitan el sometimiento de miles de jóvenes a condiciones de explotación, estrés y bajos salarios.

### **Contexto económico e importancia del turismo en la provincia de Mendoza durante la post-convertibilidad**

En la provincia de Mendoza, a fines del año 2002 la economía comenzó a recuperarse de la crisis, en gran medida debido a la dinámica del tipo de cambio real y al crecimiento de la economía nacional (Canafoglia, et. al. 2012). Los sectores más dinámicos fueron el sector de bienes transables fundamentalmente el petróleo (por el incremento en los precios internacionales) y la vitivinicultura (por el aumento en las exportaciones de vinos finos de alta gama) y, el turismo. En lo que respecta al turismo, Elma Montaña (2007) sostiene que fue durante la década de los '90 que se lo identificó como una actividad estratégica para el desarrollo provincial, en ese momento Mendoza empezó a posicionarse como destino turístico nacional e internacional, pero con la devaluación recibió el impulso fundamental de un tipo de cambio favorable a los extranjeros.

El turismo ha crecido de forma constante durante el período estudiado, llegando a ubicarse en quinto lugar en términos de importancia relativa dentro del PGB, superando incluso sectores tradicionalmente importantes como es el caso del sector agropecuario (Cuadro N° 1). En el año 2010 llegó a representar alrededor de un 8% del PGB de la provincia de Mendoza (Cuadro N° 2 y Cuadro N°3). También podemos afirmar que entre el año 2002 y el 2010, prácticamente todos los servicios relacionados con el turismo crecieron de forma sostenida: los establecimientos de alojamiento llegaron casi a triplicarse; las plazas de alojamiento aumentaron alrededor de un 60%; mientras que el promedio de ocupación hotelera tuvo una tendencia creciente, con algunas oscilaciones y; la cantidad de turistas que visitó la provincia llegó casi a duplicarse (Cuadro N° 4).

La expansión del sector de Comercio, Restaurantes y Hoteles explicó cerca del 40% del crecimiento del PGB provincial entre los años 2003 y 2007. Sin embargo, en los años 2008 y 2009 sufrió una importante caída (-11%) producto de la crisis financiera internacional. Este dato muestra la fuerte dependencia de la economía internacional de este sector.

Con respecto al trabajo, es posible estimar que luego de la crisis de principios de siglo, el empleo en el turismo ha crecido. El porcentaje de trabajadores empleados en el sector pasó de representar entre un 7% y un 9% a un 10% u 11% (Cuadro N° 6). En números totales pasó de haber 22.414 empleos en el primer semestre del 2004 a 31.877, en el mismo semestre del año 2010 (Cuadros N°5). Específicamente en la rama de Restaurantes y Hoteles pasó de haber 9.376 empleados en el primer trimestre del 2004 a haber 19.461 en el primer trimestre del 2011<sup>2</sup>.

Por otra parte, Comercio, Restaurante y Hoteles es una de las ramas donde hay mayor número de trabajadores no registrados, se encuentra en tercer lugar, luego de Servicio Doméstico y Construcción. Aunque los valores han disminuido luego del año 2003, éstos aún se mantienen elevados (Cuadro N°7).

Todo lo aquí expuesto da cuenta de la relevancia creciente de este sector y por lo tanto de la necesidad de conocer la forma que asumen las relaciones laborales así como las condiciones en que estos trabajadores llevan a cabo su labor.

### **El trabajo en hoteles- trabajo “no clásico”**

El trabajo en hoteles se encuentra dentro de la categoría de “trabajo no clásico”, la cual busca dar cuenta de multiplicidad y heterogeneidad de trabajos que se llevan a cabo en el ámbito de los servicios. Específicamente quisiéramos resaltar dos aspectos que Enrique De La Garza Toledo (2011) menciona como fundamentales en este tipo de trabajo: a) producción y consumo se llevan a cabo en el mismo momento y 2) las relaciones laborales en el lugar de trabajo se distinguen de la clásicas obrero-patrón, ya que el cliente, en nuestro caso el huésped, ocupa un lugar dentro del proceso mismo de producción. Esto último, como veremos más adelante impacta directamente sobre la forma en que se controla el proceso de trabajo.

---

<sup>2</sup> Fuente: EPH-DEIE

### El caso de los trabajadores hoteleros <sup>3</sup>

Hacia el interior del hotel hay una gran variedad de puestos y jerarquías, sin embargo puede establecerse claramente una línea divisoria entre dos tipos de trabajadores francamente distintos, a saber, los trabajadores *invisibles* (de menor jerarquía según organigrama de la empresa) y los trabajadores *visibles* (mayor jerarquía según organigrama). El primer grupo está constituido por las mucamas, el *houseman*, el oficial de mantenimiento y el bachero. Si les llamamos *invisibles* es debido a que lo son a los ojos de los turistas, ya que su lugar de trabajo se encuentra en el segundo subsuelo del edificio, para acceder a las habitaciones utilizan ascensores y pasillos especiales y aparecen en las habitaciones para realizar su trabajo una vez que el huésped se ha retirado. Dentro de este sector, fundamentalmente en la parte de *housekeeping* (limpieza) se encuentra el mayor número de empleados eventuales.<sup>4</sup> Se trata de aquellos trabajadores que se encuentran en peores condiciones laborales.

Por otro lado, encontramos a los trabajadores *visibles*, que son aquellos que encarnar o corporeizan *la cara de la empresa*. Es este el grupo al cual nos referiremos en este trabajo. Se trata de trabajadores jóvenes (entre 20 años o menos y 35) que han estudiado idiomas, han llevado a cabo (o se encuentran en proceso de hacerlo) una carrera terciaria relacionada con el turismo (Turismo, Hotelería, Gastronomía, etc.) y se incorporaron al mercado de trabajo a fines de los noventa- principio de la década del 2000. Los puestos ocupados por estos trabajadores son, como dijimos anteriormente, aquellos que se encuentran en las partes superiores de la pirámide jerárquica hotelera.

### Formas de organización del trabajo

Cuando hablamos de formas de organización del trabajo, nos referimos a las “tecnologías blandas” utilizadas por los empresarios para organizar la producción e incrementar la productividad del trabajo. Aquí analizaremos estas estrategias o modelos organizativos a partir del discurso de los trabajadores. Esto implica hablar fundamentalmente de aquellos aspectos que los sujetos han incorporado, en algunos casos, hasta el punto de considerarlos propios. Según muestra el relato de los entrevistados habría una combinación entre viejas y nuevas formas de organización del trabajo. Por un lado, las tareas a realizar están perfectamente diseñadas y estructuradas para que se realicen siempre de la misma forma y por los mismos puestos de trabajo, cada uno sabe qué hacer, cuándo y cómo. Esto se logra mediante capacitaciones permanentes donde se les enseña incluso a “cómo atender el teléfono”.

<sup>3</sup> En este apartado analizaremos el trabajo en un hotel cinco estrellas de la provincia de Mendoza, a partir de entrevistas a informantes clave (véase anexo metodológico p.16).

<sup>4</sup> Es de destacar que fue imposible realizar entrevistas a estas personas por diversas razones. La primera de ellas, es que, como decíamos, dentro del hotel es imposible verlas. Esto implicó que la única manera de pedir una entrevista fuese por medio de otro trabajador, que pertenece al otro grupo, no sabemos si esto generó algún tipo de temor en estas personas, lo cierto es que se negaron a ser entrevistadas. Sin embargo, no es un dato menor, la excusa que puso una de las mucamas para no responder la entrevista. Dijo que estaba muy cansada, ya que su horario de salida eran las tres de la tarde (siendo las seis y media de la tarde) y que no quería saber más nada con el trabajo, sólo quería volver a su casa. Por lo tanto, siendo que en este hotel no se pagan horas extra, estaba trabajando gratis desde hacía tres horas y media.

“Mira, entraba a la mañana, a las 7 de la mañana, con la computadora, con el sistema, sacas a las chicas lo que se llama “reporte diario” que es donde ellas ven la cantidad de huéspedes que hay y la cantidad de habitaciones que van a tener que hacer el servicio o el *check out* que es más profunda la limpieza, y bueno... tenés una reunión con ellas antes que empiece el día para comentarles todas las novedades del hotel. Después de eso se van las mucamas para arriba, te quedas haciendo todo lo que es sistema, cargando gastos extras de los huéspedes, de lavandería y eso, todo lo que tenga que ver con *housekeeping* y después subís a los pisos a supervisar las habitaciones que ya están hechas, tenés que supervisarlas para darles el OK para entregarlas y ver a las chicas, supervisar como van, ver las habitaciones que están haciendo en el día. Ese es un día de *housekeeping* y supervisar también las áreas públicas, la limpieza de las áreas públicas y recibir a proveedores de blanco, lavandería, ese es un día *housekeeping*.” (E. Sonia)

Por otro lado, presenta una multiplicidad de elementos de las *nuevas formas de organización del trabajo* que se implementan. A continuación haremos una breve descripción de algunos de ellos.

El hotel está dividido en diversas áreas: Recepción, Reservas, Alimentos y Bebidas, *Housekeeping*, Mantenimiento, todas estas serían las áreas operativas y por otro lado estarían Administración y Recursos Humanos. Hacia el interior de cada una de estas áreas existen gran cantidad de jerarquías.

“y... tenés: la directora, que vendría a ser como la dueña, gerente general, gerente de marketing y ventas, gerenta de reservas, e... gerente de operaciones, gerente de administración, gerente de habitaciones. Y... esos serían todos los gerentes; después va bajando y tenés supervisores y team leaders e... supervisor de recursos humanos, supervisor de restaurant, supervisor de recepción, supervisor de house keeping; y... abajo los empleados.” (E. Marcelo)

Esta multiplicidad de jerarquías, responde a un doble objetivo, por un lado establece puestos medios de control en cada uno de los grupos de trabajo garantizando la correcta realización de las tareas y; por otro lado, ofrece posibilidades de ascenso a los trabajadores. Esto los “motiva” a trabajar más y mejor para luego ocupar dichos puestos, los cuales ofrecen una mínima recompensa en términos monetarios pero, les confiere un status mayor ante la mirada de sus pares y les provee la sensación de progreso y “capitalización” permanentes que la ideología del “capital humano” requiere. Las posibilidades de ascenso entonces, son vistas por los trabajadores como “oportunidades” para el desarrollo personal.

“(...) uno quiere superarse, de recepcionista a jefe de recepción y que lo vayan subiendo. (...) por ejemplo, cuando a mí me pasaron a *counsierge* para mí subí. (...) Emmm después, dos camareras pasaron como a team leader del restaurante y dos recepcionistas pasaron como *team leader* de recepción. Esto fue el año pasado. A principios del año pasado. Esos son los cambios más grosos que... ¡ah! Y una chica de reservas pasó como *team leader* de reservas.” (E. Marcelo)

Ahora bien, el ascenso implica sacrificio, involucramiento, “buena predisposición”, desarrollo de “buenas relaciones”, todos aspectos subjetivos, es decir, no existe un orden de mérito a la hora de ocupar un puesto superior, sino que es a discrecionalidad de los gerentes. Esto hace que los trabajadores accedan permanentemente a entregar más tiempo y esfuerzo del requerido en su puesto de trabajo.

“(…) tenés que ser buena empleada o que te tengan buen concepto porque si no te dicen que no, pero más allá de eso, te van a decir siempre que no al principio pero tenés que perseverar y mostrar interés.” (E. Sonia)

“Para ascender, cuando pida algo, cuando necesite algo, si... van a tener consideración con el que se queda (el que hace horas extra).” (E. Sonia)

Por otra parte, si bien decíamos que las tareas a realizar por cada puesto están claramente delimitadas, bajo el imperativo de “el trabajo tiene que salir” se exige también la polifuncionalidad. Es decir, los trabajadores deben estar predispuestos a hacer todo lo que haga falta para que el servicio se cumpla.

“(…) no estás encerrado en un área, si te toca hacer otra cosa la tenés que hacer, porque el servicio tiene que salir, no importa si sea de *housekeeping*, no importa, el servicio tiene que salir, o sea que tenés que trabajar. (...) Bueno, eso, entonces vos tenés que estar predispuesto siempre a hacer más de lo que está en tu área. ¿Me entendés? (E. Sonia)

También se pone mucho énfasis en el trabajo en equipo, incluso las “buenas” relaciones entre compañeros son el principal baluarte por el cual los trabajadores están dispuestos a sacrificarse y trabajar más.

“Pero no, en realidad no me las pagaban a las horas extras. Pero, la verdad que había un excelente clima laboral, excelente. Entonces... más que nada por el aguante al otro y por esa necesidad de que salga todo bien... y que todo salga bien, nunca hubo problema si se pedía que lleguemos media hora antes o salir una hora más tarde. (E. Natalia)

(si me quedo horas extra es) “porque lo necesitan mis compañeros... si me voy por ejemplo mi compañera se muere. O sea, se muere de que no tiene patas ni manos para dónde correr.” (E. Paola)

Uno de las características fundamentales a la que aquí quisiéramos hacer mención es a la importancia de la figura del huésped como dispositivo de control dentro del proceso de trabajo. Es decir, no es solamente el jefe (gerente, team leader, supervisor) quien ejerce presión para que el trabajo ser realizado sino que, el cliente con su presencia, exigencias y demandas también se convierte en un agente de control en el espacio de trabajo.

“y... se conoce como... no en su totalidad, pero sí, todos trabajamos en conjunto porque si *housekeeping* está lento para hacer habitaciones, nos complica a nosotros en

recepción para entregarlas, cuando tenés un huésped enfrente, entonces tiene que estar como bastante sincronizado ¿no?” (E. Marcelo)

Asimismo, la afectividad es puesta en valor dentro del proceso de trabajo, e incluso, se generan procedimientos específicos para demostrar afecto o “interés” por el huésped.

“Estar en este tipo de detalles y... no es estarle encima, pero... permanentemente, o sea, demostrarle el interés por su bienestar, digamos. Entonces, si lo ves salir, es muy importante... a ver, no te vas a acordar el apellido de todos los huéspedes, pero es muy importante e... por lo menos cuando ingresa el huésped, vos lees la ficha, sabés que es el señor Gómez, entonces decirle un par de veces “señor Gómez” tal cosa. SI lo ves bajar y te acordas, es muy útil e... porque haces sentir muy bien a la persona, si lo ves bajar del ascensor y está saliendo “señor Gómez ¿necesita que le pida un remis?” por ejemplo. Entonces, ese tipo de cosas, estar atento a lo mejor a ir un poco más allá de lo que espera el huésped. (E. Natalia)

Entonces, como puede identificarse a partir del relato de los propios trabajadores, las tareas deben ser realizadas siempre de la misma forma, según estándares de calidad, sin embargo, hay un *plus*, se exige un poco más, éstos tienen que “exceder las expectativas del huésped”. Entonces, el trabajo no sería siempre de la misma forma, sino que se va produciendo a *demanda*. Ello genera un importante desgaste intelectual y emocional en los trabajadores, a esto nos referiremos en el apartado siguiente.

### Condiciones de trabajo: “Hotelería igual estrés”

*“Hay días que son tranquilos, pero es mucho el bombardeo ahí, el teléfono suena, suena, suena, suena y... hay mucha gente, muchos huéspedes que te preguntan veinticinco veces lo mismo o son muy... cuadrados que llaman para... “¿cómo enciendo el televisor?” y... “¿ves el botoncito que dice encender el televisor? Desde ahí”. (...) Como que ellos no quieren hacer nada, quieren que vos les hagas todo. Y... sí, te machaca la cabeza.” (E. Marcelo)*

Guevara Ramos (2005) sostiene que “reconocer, como punto de partida, que el bienestar social es el objetivo último de toda actividad económica nos ayuda a mantener en perspectiva la reflexión sociológica aún en el terreno laboral”. Por esta razón, consideramos necesario entender las condiciones de trabajo no sólo como la higiene y seguridad en el lugar de trabajo, sino como un complejo de elementos que impactan y condicionan la vida de los trabajadores tanto en el ámbito laboral como extra-laboral. En este apartado analizaremos específicamente la jornada laboral, turnos, tipo de contratación, enfermedades laborales, relación con el sindicato, siempre en relación con la vida de los trabajadores.

Sintéticamente podemos decir que, los trabajadores *visibles* del hotel están en blanco, cobran según convenio colectivo, en reiteradas oportunidades hacen horas extra, las cuales no se pagan, pero, como vimos anteriormente, están dispuestos a entregar ese tiempo de su

vida en pos de un posible ascenso y/o para aliviar el trabajo de sus compañeros. Por otra parte, la jornada laboral es de ocho horas y media, trabajan siete días por dos de descanso y los turnos son rotativos. Este tipo de turnos y de régimen de francos es uno de los aspectos más desgastantes para ellos. Porque, por un lado, al trabajar por momentos de noche, por momentos de día, se va desordenando el ciclo vital.

“Claro, por ejemplo esto es el mes pasado (muestra un papel con horarios según fecha), el... catorce de enero trabajé de nueve a una y de cinco a nueve, el día quince trabajé de siete a de la mañana a tres y media, el día miércoles trabajé de nueve a cinco y media, el día jueves trabajé de tres a once y media ¿Entendés? Te hacen un mix de horarios que te revienta la cabeza. (...)Este chico (señala un nombre en la lista) trabajó cuatro noches, de once de la noche a siete y media de la mañana. Cuatro noche así, tuvo franco, franco y después entró a las siete de la mañana a trabajar. Entonces el cuerpo... te, te... el cuerpo no se te termina de acostumbrar, porque vos venís acostumbrado a estar despierto de noche y de golpe te tenés que despertar cuando vos todavía estabas despierto antes. Eso, hazelo durante un año. Te mata la cabeza, el cuerpo. (E. Marcelo)

Por otra parte este tipo de horarios impide que los trabajadores puedan tener actividades fijas por fuera del trabajo. El hotel pasa a ser el espacio más importante para estos sujetos. Lo cual, a nuestro juicio, colabora con la concepción del equipo de trabajo como un espacio afectivo, con el involucramiento personal en el proceso de trabajo, así como con la imagen del hotel como espacio de desarrollo personal.

“(...) los horarios son muy rotativos entonces vos no podes tener algo fijo.” (E. Sonia).

“Yo tuve un muy buen... o sea... a mí me encantaba estar en ese hotel, para mí era mi casa, pasas tantas horas y tanto tiempo, que... lo tomas como tuyo.” (E. Sonia).

El régimen de francos tiene que ver con el carácter mismo de la actividad turística, es decir, se trabaja todos los días y fundamentalmente, los fines de semana y feriados. Esto hace que sientan que van “al revés de la gente”.

“Porque la vida hotelera es complicada... no tenés fines de semana, no tenés feriados, vas al revés de la gente... o trabajás de noche, o trabajas en la tarde...” (E. Pedro)

“Trabajar los sábados y domingos y feriados, te mata. Porque llega un momento de tu vida... ahora porque somos pendejos pero... llega un momento de tu vida en que querés tener una vida normal y vas al contrario de todos y los francos también son al contrario de todo, porque yo los francos podía tenerlos un lunes o martes y nadie tiene un día libre ese día, entonces vas al contrario de toda la gente normal y llega un momento que te satura no irte un sábado o un domingo... o sea... y yo creo que cuando tenes familia no es sano, no es sano estar trabajando en hotelería para nada, te desgasta mucho físicamente, eso es lo negativo, te desgasta mucho, son muchas horas



y bue... sábado y domingo, llega un momento que te harta. Creo que todo hotelero te lo va a decir.” (E. Sonia)

El involucramiento en el proceso de trabajo, los horarios rotativos, el régimen de francos, la permanente presión por ascender, las constantes exigencias y requerimientos de los huéspedes, a los cuales se debe tratar con absoluta “cordialidad”, “respeto” y cuyas demandas no sólo hay que satisfacer sino incluso “exceder”, hacen del trabajo en hotelería un trabajo verdaderamente desgastante.

“Por ejemplo tenés, un compañero mío sufrió de una parálisis facial temporaria, todo por el estrés. Una amiga, una compañera mía también algo parecido pero no fue parálisis fue como un ataque, también por el estrés y se da la casualidad de que estaban en un momento terrible del hotel y o sea... Otro que le salen todo como verrugas en la piel, en la mano, por los nervios.” (E. Sonia)

“No, me sentía mal cuando salía de trabajar, me sentía muy cansada, muy débil emmm, me pasaba mucho que no terminaba de separar el trabajo de mi vida personal. Entonces, por ahí yo ya había salido hace tres horas y de repente me colgaba y llamaba por teléfono “chicos, no se olviden de hacer la reserva para tal”. (E. Natalia)

“O sea, es difícil desconectarse. (...) te quedas maquinando, porque muchas veces te quedas con bronca, porque como no le podés decir lo que pasa. O sea, yo no le puedo decir al huésped e... “mire, sé que hace una hora que no le suben la toalla porque no tenemos personal”. Tenés que pedir disculpas y comerte lo... O si te maltrata, cordialmente le decís algo, pero por dentro querés matarlo, querés putear, saltar del mostrador y clavarle lo primero que encontras. Em... entonces es como que te tenés que aguantar muchas cosas y... necesitas descargar.” (E. Marcelo)

Como vemos, la enfermedad laboral fundamental de este tipo de trabajo es el estrés, a la cual se le suman los problemas circulatorios por tener que estar permanentemente parados, dolores de espalda por la posición en el mostrador, gastritis producto de los nervios y de la mala alimentación (sólo les proveen café, tortitas y medialunas).

El refugio que encuentran los trabajadores es el cambio de lugar de trabajo, ya sea por ascenso o por hartazgo. Esto produce una alta rotación de trabajadores por el ambiente hotelero, van de un lugar a otro tratando de ascender o al menos de mitigar la saturación. Este movimiento permanente resulta ciertamente funcional a las empresas, ya que el turismo es un sector especialmente fluctuante, como vimos en el apartado económico.

“Yo creo que cambia un poco la gente... em... o sea, es el lugar. Es como que uno se resetea por el lugar. O sea, sigue siendo lo mismo por ahí, o sea, es el mismo sistema hotelero, seguís usando el trajecito y la corbata aunque de otro color, sigue habiendo mármol en el suelo y... las camas son todas iguales y la gente sigue siendo la misma. Pero es como que trabajás en otro lado y ya es como que se te resetea... algo interno tuyo. Supongo que debe ser algo así. Que... como que uno necesita cambiar el ambiente. Sigue siendo lo mismo, pero estás en otro lugar.”(E. Pedro)

“(…)porque quieren progresar y te cansas de hacer siempre lo mismo. En la recepción estás siempre de este lado del mostrador y como que no te puedes mover mucho, como que tenes un ancla, si te alejás mucho y estás solo, suena el teléfono y después viene un huésped y entonces estás siempre en la recepción y... después de un año y medio, dos años te cansa. Yo estaba en la misma y... me quería ir, estaba aburrido, cansado, de hacer siempre lo mismo, ya sabía todo... Todo, cómo facturar... ya sabía los programas de siempre, los huéspedes se quejan más o menos siempre de las mismas cosas y estaba aburrido y cansado, entonces quería otro cambio. Me fui una semana a eventos y me volví a la recepción porque no era lo mío. Y después al tiempito me propusieron ser jefe de recepción y ahí nomás también salió lo de conserjería y... la dudé un poco y no, me quedé con lo de conserjería. Que está mucho mejor.” (E. Marcelo)

Por último, quisiéramos hacer una breve referencia a la relación de estos trabajadores con el sindicato UTHGRA (Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina). Se trata de un sindicato “conciliador” en términos de un asesor gremial o de un sindicato que “no representa a la gente” en palabras de Marcelo, ya que es “amigo de los hoteleros”.

“hay un sindicato, pero... yo creo que el sindicato no representa a la gente. E... en Mendoza particularmente los el... cómo se llama el sindicalista, el dirigente del sindicato es amigo de los hoteleros. Entonces vos nunca podés defender a los empleados cuando sos amigo de los dueños. O sea, no de los dueños de los empleados, sino de los dueños de los establecimientos. Me ha pasado... en un hotel que trabajé, uno de los chicos que trabajaba en cocina, fue a averiguar una chotera al sindicato y... a los dos días se enteró de que el sindicato le había dicho al dueño del hotel que él había ido a averiguar tal cosa. Entonces es como que... si bien existe el sindicato y uno por ley tiene que hacer los aportes al sindicato y qué se yo, no es representación sindical. No hay representación sindical, de hecho, vos habrás visto que no hay, ni hubo ni una marcha, ni un paro, ni movilización ni nada relacionado con hoteles. Y sin embargo muchos hoteles cumplen con los convenios de trabajo, hay cosas que por ahí no están del todo cubiertas.” (E. Pedro)

En todas las entrevistas se notó un marcado desinterés y desconocimiento no sólo de la organización gremial, sino de todo tipo de acción colectiva tendiente a mejorar su situación laboral. Este es uno de los puntos cruciales, a nuestro entender, donde se manifiesta la hegemonía neoliberal que parecería estar intacta en este sector. Si bien la responsabilidad de que “salga el servicio” es colectiva, las estrategias para resistir a las exigencias del trabajo son individuales. La alta rotación de trabajadores contribuye también con esta desorganización de los mismos. Habrá que seguir profundizando en este tema.

“Hay unos representantes, creo que son unos chicos del restaurante. Pero... no creo que hagan nada... Y si lo hacen no me importa. Porque yo no me entero.” (E. Marcelo)

“Bueno, tampoco nadie ha ido... tenemos un representante sindical que tampoco ha hecho ninguna queja, ni nada. Y... bueno, creo que ninguno va a perder tiempo en hacer todo eso porque hoy estamos y mañana no estamos.” (E. Pedro)

(No tuvo nunca ninguna relación con el gremio porque:) “Porque no tenía ningún problema, no tenía que informar, o sea... leía lo que tenía que leer para saber, para estar informada, pero...no me hizo falta, no, no me interesaba. Yo estaba por otro punto. MR: ¿Y cuál sería ese otro punto? So: Y yo estaba porque me interesaba. No me interesaba lo del gremio, hacer quilombo, no.” (E. Sonia)

Por otra parte, los trabajadores se muestran reticentes a organizarse para reclamar, porque consideran que esto puede poner en juego su fuente de trabajo. Acá podemos observar cómo los períodos críticos y el desempleo, se vuelven factores disciplinantes de la fuerza de trabajo.

“(...)qué se yo... uno entiende que lo más importante es el trabajo, entonces, si hay situaciones en las que te dicen “bueno chicos, ahora les vamos a pagar un poco más adelante, pero sabés que te van a pagar, bueno, haces el esfuerzo por aguantar un poco más, sabés que eso te va a tocar y va a generar interés en la tarjeta, en lo bancos y qué sé yo, pero lo importante es seguir teniendo el trabajo. A que digan “bueno, a ver, las cosas no están yendo bien, cerramos”. Ahí sería más complicado. Entonces, creo que en ese sentido, tampoco hay una organización o un malestar general de “vamos a ir en contra de” porque entendemos que la situación del país en general es complicada y que lo que más nos importa a todos es cuidar la fuente de trabajo. Entonces, si de alguna forma hay que hacer un pequeño esfuerzo, se hace.” (E. Pedro)

### Consideraciones finales

Existe un consenso importante en torno a la idea de que el desarrollo turístico crea empleo (Santana Turego, M.A. 2005). En la actualidad, la contribución a la creación de empleo y al crecimiento del PBI (en nuestro caso al PBG), son vistos como los principales mecanismos mediante los cuales la actividad contribuye al bienestar de las comunidades en que se desarrolla (Wanhill 2000, en Santana Turego, M.A. 2005). Sin embargo, desde este enfoque no se tiene en cuenta la calidad del empleo, sólo se considera la cantidad de empleos creados.

En este trabajo hemos intentado analizar someramente algunos aspectos que hacen a las condiciones de trabajo y a las formas de organización de la producción en el sector mejor posicionado dentro el espectro hotelero, en tanto sector característico del turismo. Teniendo en cuenta los niveles de informalidad del trabajo dentro de la rama de Restaurantes y Hoteles, es de suponer que, al adentrarnos en los otros sectores encontraremos situaciones de explotación superiores.

**Bibliografía:**

- Antunes, R. (2005) Los sentidos del trabajo. Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo. Herramienta-Taller de Estudios Laborales. Buenos Aires.
- Antunes, R. (2009) Diez tesis sobre el trabajo del presente. En Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales. Vol. I. CEIL PIETTE-CONICET, Trabajo y Sociedad, FLACSO. Buenos Aires.
- Arceo, E. (2006). El fracaso de la reestructuración neoliberal en América Latina. Estrategias de los sectores dominantes y alternativas populares. En E. Arceo y E. M. Basualdo (Comps.), Neoliberalismo y sectores dominantes. Tendencias globales y experiencias nacionales (pp. 27-65). Buenos Aires: CLACSO, Colección Grupos de Trabajo.
- Azpiazu, D. y Schorr, M. (2010). Hecho en Argentina. Industria y economía 1976-2007. Siglo XXI, Buenos Aires.
- Basualdo, E. (2006). Estudios de Historia Económica Argentina. Siglo XXI. Buenos Aires.
- Battistini, Osvaldo Raúl (2004) El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores. Prometeo.
- Castellanos Ortega, María Luz y Pedreño Cánovas, Andrés (2006) Sonrisas, Cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico. Miño y Dávila.
- Castillo, Juan José (2005) El trabajo recobrado. Una evaluación del trabajo realmente existente en España. Miño y Dávila.
- Canafoglia, Eliana; Ramirez, Carolina; Oviedo, Gerardo y Randis, Macarena (2012) Acercamiento al estudio de la explotación de la fuerza de trabajo en la provincia de Mendoza durante la post-convertibilidad. V Jornadas de Economía Crítica. La crisis global como crisis del pensamiento económico.
- Cifarelli, V. y Martínez O. (2009). Clase obrera y movimiento obrero en Argentina, situación y desafíos, Revista Theomai, Buenos Aires.
- Cortese, C. et al (2009) Informe final Bienio 2007-2009: Propiedad y explotación de los recursos hidrocarburíferos: La apropiación de la renta petrolera. Alternativas y debates hoy. Facultad DE Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo.
- Cortese, C. y Llano. M. del Carmen (2010) ¿Cambios en la distribución de la riqueza en la última década? Crecimiento económico e impactos sociales en la población de Mendoza. Ponencia Pre ALAS Neuquén, diciembre 2010.
- De La Garza Toledo (2011) Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial. En Revista Nueva Sociedad.
- Fernández Nadal, Estela y Silnik, Gustavo, David (2012) Teología Profana y pensamiento crítico. Clacso-Ciccu.
- Guevara Ramos, Rosana (2005) Condiciones de trabajo y de vida en la hotelería: hacia una reconstrucción de la condición social del trabajo. Tesis de doctorado, Universidad Autónoma Metropolitana.
- Montaña, E. (2007) Los factores extraeconómicos del desarrollo regional, territorios, patrimonios e identidades en juego en la reestructuración económica de Mendoza, Argentina. Conferencia Regional de la Unión geográfica Internacional “Aspectos culturales de las geografías Económicas, Sociales y políticas”, Buenos Aires.
- Muñiz Terra, Leticia (2009) Nuevos y viejos escenarios en el mundo laboral latinoamericano. Distintas miradas para su estudio. En Trabajo, empleo, calificaciones

## VI PRE CONGRESO REGIONAL DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales. Vol. I. CEIL PIETTE-CONICET, Trabajo y Sociedad, FLACSO. Buenos Aires.

Pierbattisti, Damián (2008) La privatización de los cuerpos. La construcción de la proactividad neoliberal en el ámbito de las telecomunicaciones, 1991-2001. Prometeo.

Santana Turégano, Manuel Angel (2005) Turismo, empleo y desarrollo. Papers 77, Universidad de la Laguna, departamento de Sociología.

Schorr, M. (2004) Industria y Nación. Poder económico, neoliberalismo y alternativas de reindustrialización en la Argentina contemporánea. Edhasa, Buenos Aires.

Zangaro, M. (2011) Subjetividad y trabajo. Una lectura foucaultiana del Management. Herramienta. Buenos Aires.

### 1.

### Anexo estadístico

**Cuadro N° 1: Participación de las distintas ramas de actividad en el PBG, participación del turismo por rama a partir de la metodología de Barrido transversal con coeficientes turísticos fijos , participación relativa de cada rama de actividad. Año 2010.**

Sector de Actividad	Total-sector turismo en \$ corrientes	Participación del turismo por sector	Total descontando turismo	Todos los sectores en \$ corrientes	Participación relativa cada sector
Agropecuario	1.133.427	45.337,08	15.014.646,00	1.088.089,92	7,25%
Explotación Minas y Canteras	2.090.712	41.814,24	15.014.646,00	2.048.897,76	13,65%
Industrias Manufactureras	2.299.756	114.987,80	15.014.646,00	2.184.768,20	14,55%
Electricidad, Gas y Agua	330.485	13.219,40	15.014.646,00	317.265,60	2,11%
Construcciones	313.490	12.539,60	15.014.646,00	300.950,40	2,00%
Transporte y Comunicaciones	1.015.354	152.303,10	15.014.646,00	863.050,90	5,75%
Establecimientos Financieros	1.705.871	51.176,13	15.014.646,00	1.654.694,87	11,02%
Servicios Comunales, Sociales y Pers.	2.416.760	217.508,40	15.014.646,00	2.199.251,60	14,65%
Restaurantes y hoteles	315.247	299.484,87	15.014.646,00	15.762,36	0,10%
Comercio	3.393.544	339.354,38	15.014.646,00	3.054.189,39	20,34%
Turismo	-----	1.287.725,00	15.014.646,00	1.287.725,00	8,58%

Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la DEIE-PBG y FCE – UNCuyo.

**Cuadro N° 2: Barrido transversal con coeficientes turísticos fijos para la provincia de Mendoza**

Año	Participación relativa en el PBG
2003	7,48%
2009	8,67%
2010	8,58%

Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la DEIE-PBG y FCE – UNCuyo.

**Cuadro N° 3: Estimación en pesos a partir de la encuesta para la caracterización del turista que visita Mendoza, participación relativa del turismo dentro del PBG.**

Año	Ingreso anual por turismo	PBG en pesos corrientes	Participación relativa del turismo en el PBG
2000	272.803.440	9.002.039.000,00	3,03%
2001	379.696.320	8.322.994.000,00	4,56%
2002	1.162.779.944,00	11.089.019.814,89	10,49%
2003	891.622.641,00	14.994.844.793,00	5,95%
2004	1.121.690.529,00	18.918.137.084,60	5,93%
2005	1.795.929.752,00	21.644.779.131,00	8,30%
2006	2.169.694.256,00	25.843.849.058,13	8,40%
2007	2.075.345.290,00	30.890.199.943,00	6,72%
2008	2.681.232.576,00	35.962.321.932,00	7,46%
2009	2.822.687.916,00	37.405.996.257,00	7,55%
2010	4.300.614.738,00	48.302.239.749,00	8,90%

Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la DEIE-PBG y FCE – UNCuyo y de la Encuesta para la caracterización del turista que visita Mendoza- DEIE.

**Cuadro N° 4: Indicadores sintéticos del turismo. Mendoza 2000/2010**

Turismo	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Establecimiento de alojamiento	265	318	339	317	465	534	561	608	640	694	700
Plazas de alojamiento turístico	15.887	15.917	14.410	16.279	18.515	21.576	21.545	23.038	23.082	25.954	26.510
Servicios de alimentación	937	937	971	995	978	1036	866	944	861	872	872
Agencias de viajes	190	190	296	247	260	273	317	331	237	457	457
Promedio de ocupación hotelera	45%	37,20%	54,10%	49,30%	51,30%	58,80%	63,60%	60,40%	53,10%	44,90%	49,60%
Personas ingresadas a la provincia	1.136.681	1.054.712	1.183.732	1.342.202	1.520.693	1.681.098	1.809.330	1.845.145	2.049.872	1.795.603	2.096.838
Gasto medio por persona (anual) en \$ corrientes	\$60	\$90	\$196	\$106	\$112	\$153	\$171	\$187	\$218	\$262	\$293
Estadía promedio	4	4	5	6	7	7	7	6	6	6	7
Total de ingresos anual en \$ corrientes	272.803.440	379.696.320	1.162.779.944	891.622.641	1.121.690.529	1.795.929.752	2.169.694.256	2.075.345.290	2.681.232.576	2.822.687.916	4.300.614.738

## VI PRE CONGRESO REGIONAL DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

Fuente: Elaboración propia en base a datos provenientes de la DEIE

**Cuadro N°5: Cantidad de trabajadores del sector turístico por rama de actividad- metodología de barrido transversal con coeficientes turísticos fijos. 1° y 2° semestres años 2004 y 2010**

Rama de Actividad	2004				2010			
	Semestre				Semestre			
	1°		2°		1°		2°	
	Pers. tarabjan turismo	Que en	Pers. tarabjan turismo	Que en	Pers. tarabjan turismo	Que en	Pers. tarabjan turismo	Que en
Industria	1046,8		939,76		1407,86		1071,46	
Construcción	418,36		513,28		717,82		649,06	
Comercio	4630,6		4731,1		5236,15		5086,3	
Hoteles y restaurantes	6914,1		4417,5		14812,4		10867,525	
Transporte	3203,7		2289,3		2782,95		2877,975	
Serv. Inmob. Empr. y Fros.	695,88		708,76		1051,46		804,64	
Administración	1301,6		1375,8		1155,54		1261,38	
Enseñanza	537,7		507,04		496,38		590,73	
Servicios	2386,08		2216,07		2618,1		2561,535	
Serv. Doméstico	925,96		1112,6		1274,56		1019,02	
Otras Ramas	353,84		326,32		324,36		294,24	
<b>Total</b>	<b>22414,62</b>		<b>19137,53</b>		<b>31877,58</b>		<b>27083,865</b>	

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPH-DEIE

## VI PRE CONGRESO REGIONAL DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**Cuadro N°6: Participación relativa del trabajo en el sector turístico, en el total de ocupados- a partir de la metodología de barrido transversal con coeficientes turísticos fijos. Años 2004 y 2010.**

2004		2010	
Semestre		Semestre	
1°	2°	1°	2°
9,08%	7,92%	11,04%	10,14%

Fuente: elaboración propia en base a datos de la EPH-DEIE

**Cuadro N°7: Empleados según registración por rama de actividad. Años 2003 y 2010.**

Registración por Rama de Actividad	2003	2010	
	Semestre	Semestre	
	2°	1°	2°
	%	%	%
<b>Industria</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	52,1%	73,2%	72,0%
No Registrados	47,2%	26,2%	28,0%
<b>Construcción</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	22,5%	32,8%	20,5%
No Registrados	77,5%	67,2%	79,5%
<b>Comercio</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	42,5%	60,0%	52,0%
No Registrados	56,2%	38,6%	47,2%
<b>Hoteles y restaurantes</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	41,6%	56,4%	57,4%
No Registrados	58,4%	43,6%	42,6%
<b>Transporte</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	51,7%	80,1%	89,3%
No Registrados	48,3%	19,9%	10,7%
<b>Serv. Inmob. Empr. y Fros.</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	64,6%	75,4%	57,9%
No Registrados	35,4%	24,6%	42,1%
<b>Administración</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	73,4%	90,6%	88,9%
No Registrados	26,6%	9,4%	11,1%
<b>Enseñanza</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	90,1%	93,8%	96,2%
No Registrados	9,9%	6,2%	3,8%
<b>Servicios</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	56,3%	73,3%	71,4%
No Registrados	42,9%	26,7%	28,6%
<b>Serv. Doméstico</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	2,2%	11,4%	5,9%
No Registrados	97,8%	88,6%	94,1%
<b>Otras Ramas</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Registrados	66,4%	70,7%	91,3%
No Registrados	33,6%	29,3%	8,7%

Fuente elaboración propia en base a la EPH. DEIE.



2.

**Anexo metodológico**

2.1

**Estudio de caso ampliado**

Hablamos de estudio de caso ampliado porque analizamos principalmente el caso de un hotel cinco estrellas, pero realizamos algunas entrevistas complementarias para poder ver la relación con la cantidad y tipos de tareas a realizar en los diferentes tipos de hoteles. Específicamente hicimos siete entrevistas, de las cuales seis fueron a trabajadores hoteleros (cuatro de ellas corresponden al hotel cinco estrellas y las otras dos fueron realizadas una a una trabajadora de un hotel cuatro estrellas y la otra a una de un hotel de una estrella) y una a un asesor gremial de UTHGRA. También hicimos una visita de campo al hotel y utilizamos el “manual del empleado” que se les entrega a los trabajadores cuando ingresan por primera vez al hotel.

El nombre del hotel no se da a conocer porque así fue pactado con los entrevistados, al igual que sus nombres (los aquí utilizados son nombres falsos)

**2.2. Barrido transversal con coeficientes turísticos fijos.**

Esta forma de medición del turismo fue tomada del informe Económico anual sobre la actividad de Viajes y Turismo en 2010 hecho por la Cámara Argentina de Turismo, que al mismo tiempo intentó adaptar los datos producidos a nivel nacional, a la metodología utilizada por la Organización Mundial del Turismo, en la Encuesta Satélite de Turismo.

Con esta metodología se intenta medir la importancia del turismo dentro del PBG provincial. Se denomina *barrido transversal* porque los cálculos toman todas las ramas de actividad medidos en el Producto Bruto Geográfico y estiman qué proporción de la actividad económica está originada en la demanda de turistas, tanto de turistas nacionales (turismo doméstico) como de turistas internacionales.

Se trata de coeficientes fijos, que aunque pueden ser re-estimables, se mantienen de una medición a otra. En general se utilizarán los coeficientes estipulados por la Cámara Argentina de Turismo. Sin embargo, fue necesario hacer modificaciones porque la rama de *Comercios, restaurantes y hoteles* se calcula, en las estadísticas provinciales como una rama completa, mientras que en las cuentas nacionales se encuentra por un lado *Comercio mayorista y minorista y reparaciones*, por otro *Restaurantes, bares y confiterías* y por otro *Hoteles*.

Para la provincia se tomará Restaurantes y Hoteles conjuntamente con coeficiente de participación del 95%. Y por otra parte Comercio, con el 10% al igual que la medición a nivel nacional.

Coeficientes CAT

ACTIVIDAD ECONÓMICA	PARTICIPACIÓN EN %
Agricultura y ganadería, caza y silvicultura	4
Pesca	4
Minería	2
Industria Manufacturera	5

## VI PRE CONGRESO REGIONAL DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

Suministro de electricidad, gas y agua	4
Construcción	4
Comercio mayorista, minorista y reparaciones	10
Hoteles	98
Restaurantes, bares y confiterías	15
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	15
Intermediación financiera	3
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	4
Administración pública, defensa y organizaciones extraterritoriales	4
Enseñanza	2
Otras actividades de servicios comunitarios sociales y personales	9

### Coeficientes para Mendoza

ACTIVIDAD ECONÓMICA	PARTICIPACIÓN EN %
Agropecuario	4
Explotación Minas y Canteras	2
Industrias Manufactureras	5
Electricidad, Gas y Agua	4
Construcciones	4
Comercio	10
Restaurantes y Hoteles	95
Transporte y Comunicaciones	15
Establecimientos Financieros	3
Servicios Comunales, Sociales y Pers.	9

### **2.3. Participación relativa del turismo en el PBG según BTCTF.**

Una vez calculados los porcentajes en pesos contantes de 1993, de cada una de las ramas de actividad, se suman estos montos y se determina cuál es el monto total del turismo. Asimismo, se le restan a cada una de las actividades, aquello que corresponde a la actividad turística y se procede a calcular la participación relativa.

### **2.4. Estimación por promedio de gastos y estadía, según cantidad de turistas y participación relativa del turismo en el PBG**

A partir de los datos provistos por la Encuesta para la caracterización del turista que visita Mendoza, llevada a cabo de forma mensual, la DEIE multiplica el promedio de estadía, el gasto diario promedio y la cantidad de turistas que ingresan a la provincia anualmente, de lo que resulta el total de ingresos generados por el turismo a nivel anual. A partir de este dato, en este trabajo se calculó el porcentaje que representa este valor en el PBG en pesos corrientes.

## 2.5 Medición de la cantidad de trabajadores del turismo según metodología de Barrido Transversal con coeficientes turísticos fijos.

Para estimar la cantidad de empleos que genera el turismo, se utilizó la misma metodología y los mismos porcentajes que para medir la importancia relativa del turismo dentro del PBG. Véase anexo 1.1. Esta estimación tiene serias limitaciones, ya que se utilizan los mismos valores de los coeficientes aplicados para medir la contribución del turismo al PBG para estimar su contribución al empleo. Esto implica suponer que dentro de cada rama de actividad económica, la parte correspondiente al turismo hace la utiliza la misma intensidad de trabajo que la parte no atribuible al turismo. De todas formas, esta es la misma metodología que utiliza la Organización Mundial del Turismo para estimar la contribución al empleo para 180 países (CAT, 2010).

### Coeficientes CAT

Actividad Económica	% trabajadores del turismo
Agricultura y ganadería, caza y silvicultura	4
Pesca	4
Minería	2
Industria Manufacturera	5
Suministro de electricidad, gas y agua	4
Construcción	4
Comercio mayorista, minorista y reparaciones	10
Hoteles	98
Restaurantes, bares y confiterías	15
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	15
Intermediación financiera	3
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	4
Administración pública, defensa y organizaciones extraterritoriales	4
Enseñanza	2
Otras actividades de servicios comunitarios sociales y personales	9

### Adaptación para Mendoza

Actividad Económica	% trabajadores del turismo
Industria	4
Construcción	4
Comercio	10
Hoteles y restaurantes	95
Transporte	15
Serv. Inmob. Empr. y Fros.	4
Administración	4
Enseñanza	2
Servicios	9



## VI PRE CONGRESO REGIONAL DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

Serv. Doméstico	4
Otras Ramas	4