

DEMANDA HOTELERA - CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES – SECTUR-UBA

Lic. Fabiana Bocchicchio

1. Presentación

La Parte I del presente informe¹ corresponde a la elaboración de los datos recolectados en el campo realizado desde el 1 de julio hasta el 30 de octubre de 2008.²

2. Acerca de las unidades de Análisis

2.1 Dimensión espacial:

La ciudad de Buenos Aires³ ha ido cambiando en los últimos 15 años, es así que procesos de renovación han transformado paulatinamente algunos espacios barriales. Se han definido distintos enclaves turísticos, con una heterogeneización del uso de espacio territorial.

Las fisonomías sobresalientes de nuestra ciudad se pueden caracterizar de forma sintética en tres pilares: La renovación de áreas centrales con la consecuente revalorización del suelo y de lo construido⁴, el incremento de la pobreza urbana que aparece como una incisión en el espacio territorial y la sub-urbanización de algunos sectores de territorio donde habitan capas medias.

A partir de esta premisa, la construcción geográfica en la que fue diseñada la muestra, es en el caso particular es de suma importancia ya que el espacio también aporta a la definición de ¿Qué turismo? es al que nos estamos refiriendo.

¹ Se agradece de manera muy particular a las diferentes instituciones privadas y a sus trabajadores la contribución realizada al suministrar la información necesaria para cada uno de los materiales que se originarán a partir del campo ya finalizado.

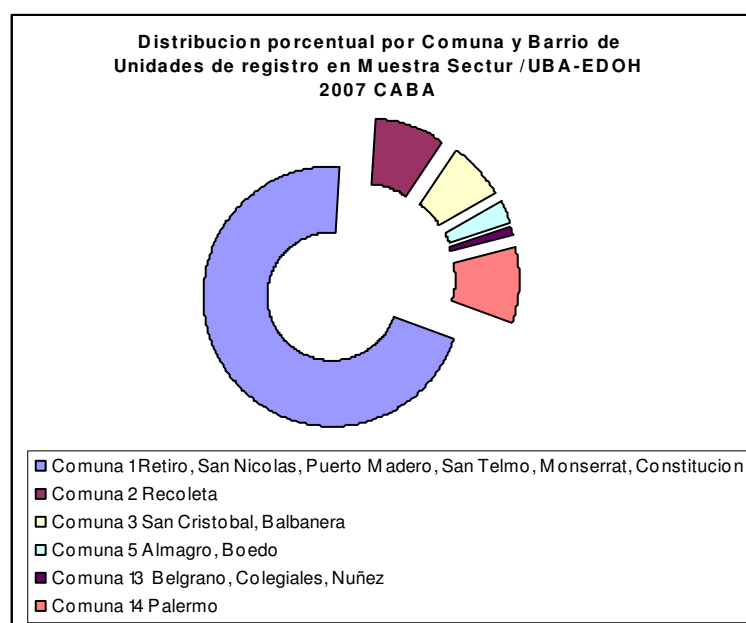
² Según informe de campo de fecha 30 de octubre de 2008

³ En adelante CABA

⁴ Se trata de una transformación del espacio urbano a partir del crecimiento de actividades terciarias, la rehabilitación de áreas degradadas o simplemente desechadas por escenarios anteriores.

Es en este contexto, donde se definen algunas cuestiones teórico – conceptuales, que subyacen los datos que presentamos, en esta oportunidad⁵.

Gráfico 1: Distribución por comuna-CABA-2008



Desde la renovación y revalorización de la Zona de Puerto Madero correspondiente a la década del 90, la Comuna 1 tuvo cambios significativos en el mercado del suelo y de la vivienda, basado en el fenómeno de modificación a una mayor apreciación de las áreas renovadas e incluso a una recuperación del valor simbólico de el centro urbano, es en esta Comuna donde se concentran los establecimiento de Cadenas Nacionales e Internacionales dedicados al turismo extranjero.

Así mismo, los distintos barrios sufrieron depreciaciones y apreciaciones según el impacto que la crisis del 2001 tenía sobre los distintos usos de la propiedad característicos que se daban en cada uno de ellos.

La Boca, la zona de Caminito y Vuelta de Rocha, combina el uso residencial y comercial con una revalorización que queda reducida a los inmuebles comerciales orientados al turismo internacional.

⁵ Esta construcción espacial será utilizada para algunos análisis posteriores

Barracas, un barrio históricamente ligado al uso industrial, con la crisis económica y la des-industrialización pasó a tener un aumento en la vacancia de inmuebles, que se revirtió con la recuperación pero no hubo un recambio del uso de la propiedad significativo como si sucedió con el barrio de San Telmo⁶, el desarrollo atado al turismo y también a los residentes hizo que se instalaran en departamentos, lofts y casonas recicladas jóvenes profesionales, quienes impulsaron el desarrollo de locales comerciales de diseño, arte, indumentaria y gastronómicos.

Además, y en lo que nos concierne, el desarrollo del turismo dio lugar a una serie de inversiones de inmuebles residenciales, tales como:

- La proliferación de viviendas importantes reacondicionadas como hostels
- El aumento de unidades de alquiler por periodo de tiempo breve (días, semanas) de departamentos amueblados.

Estas ofertas están destinadas a un público eminentemente extranjero, y con sectores destinados especialmente a la comunidad homosexual.⁷

Este pequeño resumen de construcción espacial nos muestra como las obras de infraestructura, apuntalan los procesos de transformación económica, social y ambiental teniendo un impacto directo sobre la dinámica urbana, ya que elevando las ventajas comparativas de las distintas zonas, se genera un cambio en los usos de suelo no solamente en su precio sino en su destino⁸.

6 El barrio que mas rápidamente experimento la recuperación de precios inmobiliarios y que exhibe un proceso de continua apreciación inmobiliaria.

7 En el año 2008, la Ciudad de Buenos Aires fue elegida por segunda vez como la mejor ciudad del mundo por los lectores de la Revista de turismo Gay Out Traveler. La capital argentina cuenta con una amplia oferta cultural y numerosos servicios dirigidos a la comunidad homosexual, además de una propuesta turística atractiva. En los últimos tiempos la ciudad se ha convertido en el nuevo destino turístico preferido debido a su carácter abierto y tolerante, lo que refuerza la identidad de Buenos Aires como ciudad gay friendly. Entre las actividades que ofrece la ciudad se destacan locales para gay, festivales de tango y cine gay, un club de vino, y ferias comerciales especializados, entre otras.

8 En este sentido Zukin (1995-1998) señala como capital simbólico, representado por la cultura en épocas precedentes, se transformo en una estrategia comercial , convirtiéndose en objeto de consumo turístico, acompañando estrategias de la producción capitalista del espacio urbano., esto es la rehabilitación patrimonial como una estrategia económico cultural, orientada a satisfacer esa demanda especializada de consumo (por ejemplo: conventillos del barrio de la Boca), a la vez que señala que la alianza estratégica entre capital y cultura para orientar la atención hacia

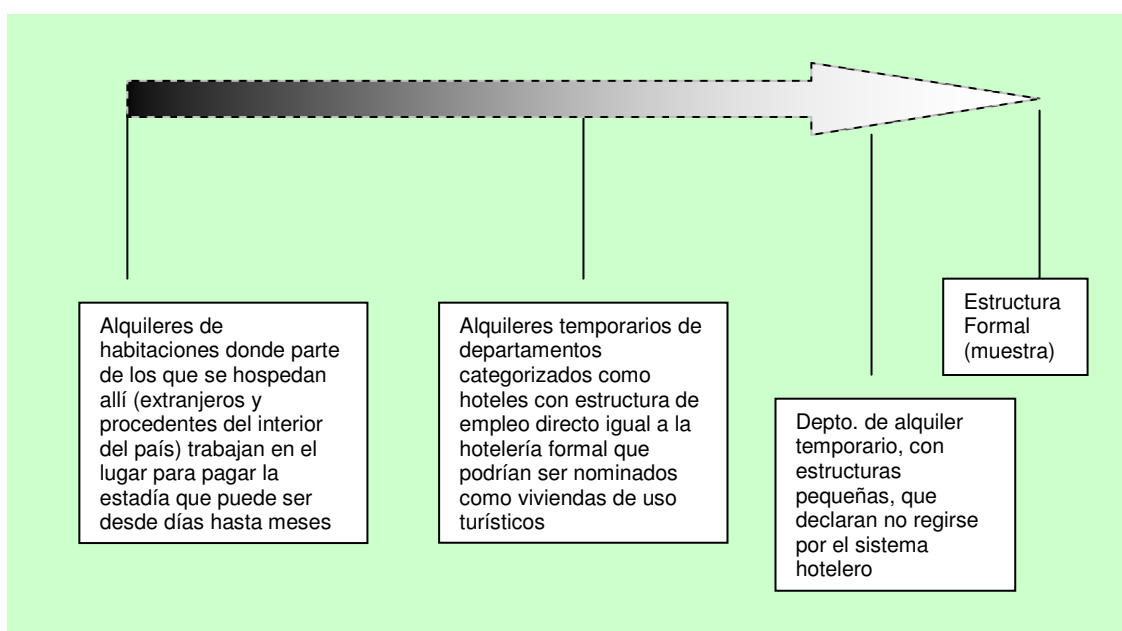
2.2. Perfil por Clasificación:

Como ya hemos visto en otros trabajos de campo realizados y especificado en el informe de campo, la clasificación tradicional de los establecimientos hoteleros se vuelve significativamente múltiple con conformaciones económicas que no se captaron en otras ciudades.

Es por este escenario, que una vez ingresados a Base de datos las Unidades de registro es que debimos eliminar algunos casos que no corresponden por definición a lo estudiado anteriormente, que no revisten importancia en términos de validez de la muestra.

Así mismo, describiremos los distintos perfiles que hemos encontrado. Es necesario aclarar que en las distintas captaciones para la construcción de la base de datos la categorización de las mismas difiere enormemente, ahora bien, esta no es solamente en términos formales “de estrellas” sino en que esta asociado a nuevas formas económicas que distan significativamente de ser servicios hoteleros en el punto más informal del rango, a saber:

Diagrama 1: Perfiles hoteleros nuevos-CABA-2008

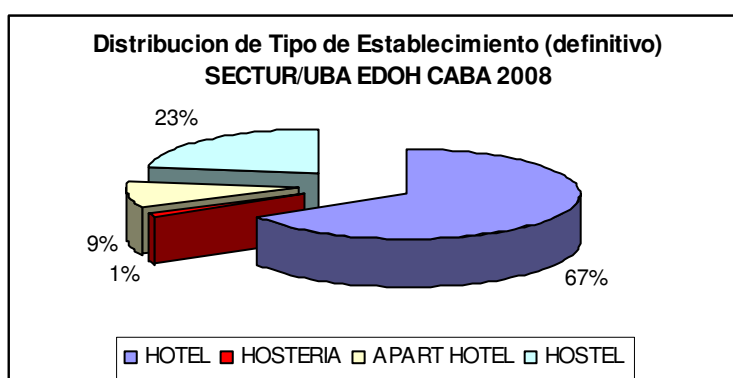


aquellos aspectos de la estrategia menos conflictivos, es decir los culturales, desviando la mirada de la faceta más espinosas que es la económica

Como podrá observarse el universo de versiones de “hotelería” difiere enormemente. Estos matices, (tonos que seguramente no describimos todos) se traducen en distintas formas de crecimiento y distintas formas de utilización de la mano de obra que se emplea⁹.

No obstante esto, es importante decir que estos establecimientos están dentro de las páginas Web correspondientes a servicios hoteleros de la CABA, publicados como categorizados en términos formales, de estrellas por ejemplo.¹⁰ En definitiva la muestra analizada esta conformada de la siguiente manera:

Gráfico 2: Distribución de hoteles según tipo-CABA-2008



Cuadro 1: Valores absolutos de la distribución hotelera según tipo-CABA-2008

Tipo de Establecimiento según categorización en absolutos											
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD DE ESTRELLAS								bed & breakfast	sin categorizar	Total
	1	2	3	4	5	Categoría					
						A	B				
HOTEL	5	14	17	31	10	1	1	3	14	96	
HOSTERIA									2	2	

⁹ Es por esta razón que en el informe de campo ya presentado se sugiere la realización de listados con barridos territoriales

¹⁰ De la base de datos se han eliminado del análisis 6 (seis) Unidades de análisis que responden a estas características.

APART HOTEL			3	1					9	13
HOSTEL									33	33
Total	5	14	20	32	10	1	1	3	58	144
SECTUR/UBA EDOH CABA 2008										

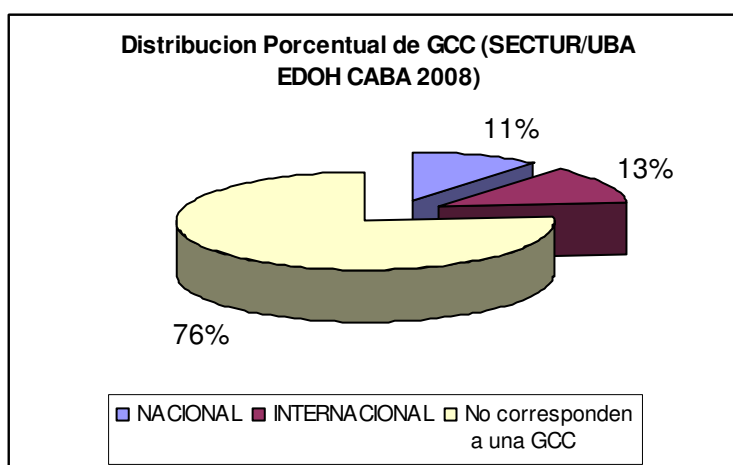
El rango muestreado en términos de habitaciones y plazas se extiende desde:

- Establecimientos con 4 habitaciones hasta 382.
- Establecimientos con 9 plazas hasta 800.

En este espacio las Cadenas de hotelería están distribuidas de la siguiente forma¹¹:

- Del total de lo encuestado el 23.6% corresponde a GCC, ahora bien el 52.6% de los que declaran pertenecer a cadenas corresponden a cadenas internacionales.

Gráfico 3: Distribución porcentual de las Cadenas hoteleras-CABA-2008.



Este escenario constituye también un indicador de la distribución del capital en el contexto de un turismo eminentemente receptivo extranjero.

La distribución de tipo de establecimiento por pertenencia a una cadena podría resumirse así: las cadenas están concentradas en hoteles, estos hoteles corresponden a la categorización de mayor nivel 4 y 5 estrellas, la mayoría de estos hoteles pertenecen a cadenas internacionales en un 72.2%, con respecto

¹¹ Global Comodity Chains (GCC).Cf. Cordero Ulate , 2006

a los Apart-hoteles en su mayoría son cadenas Nacionales dándose lo contrario en los Hostels.

Cuadro 2: Distribución hotelera por tipo de establecimiento y Cadena-CABA-2008

Distribución de tipo de establecimiento por tipo de GCC				
TIPO DE ESTABLECIMIENTO		TIPO DE CADENA		Total
		NACIONAL	INTERNACIONAL	
HOTEL	Abs.	11	13	24
	%	68,8	72,2	70,6
APART HOTEL	Abs.	4	1	5
	%	25,0	5,6	14,7
HOSTEL	Abs.	1	4	5
	%	6,3	22,2	14,7
Total	Abs.	16	18	34
	%	100,0	100,0	100,0

SECTUR/UBA EDOH CABA 2008

Cuadro 3: Distribución hotelera según categoría de estrellas-CABA-2008

Tipo de establecimiento por Categorización en Estrellas según GCC (en %)						
TIPO DE GCC	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	CANTIDAD DE ESTRELLAS				Total
		3	4	5	sin categorizar	
NACIONAL	HOTEL	18,2	54,5	18,2	9,1	100,0
	APART HOTEL	25,0			75,0	100,0
	Hostel				100	100,0
	Total	18,8	37,5	12,5	31,3	100,0
INTER NACIONAL	HOTEL	15,4	38,5	46,2		100,0
	APART HOTEL				100	100,0
	Hostel				100	100,0
	Total	11,1	27,8	33,3	27,8	100,0

SECTUR/UBA EDOH CABA 2008

En este punto la pregunta a realizarse es ¿que significa el porcentaje de GCC en esta renovación urbana?¹² Existen distintos puntos de vista muy distantes entre si:

- la propiedad de la tierra surge revalorizada como lo explicitamos en el apartado anterior, esta valorización del suelo y lo construido constituyen un fenómeno que se ha desarrollado en numerosas ciudades desde los años sesenta, caracterizado por la transformación de zonas centrales de la ciudad, con la recuperación de sitios degradados.
- En paralelo el pasaje de capital nacional dedicado a los servicios hacia capitales internacionales, la centralización de capital mediante la integración vertical de grandes compañías, firmas trasnacionales y conglomerados económicos. Esta situación resalta que los patrones de desarrollo local deben ser vistos en relación con el proceso de transnacionalización, y este aspecto es decisivo en términos de procesos de producción, y de la conformación de los perfiles de mano de obra ocupada.¹³
- Dentro de estas conformaciones de capital se han encontrado contratos de gerenciamientos. Los acuerdos de franquicias están basados en ubicaciones geográficas, que incluyen el derecho de usar la marca hasta “franquicias master” donde los convenios son de más amplio espectro como la inclusión del sistema de reservaciones, el apoyo técnico con la incorporación del Management y CEOs¹⁴ que pertenecen a la cadena, entre otros.

Esta situación tiene una correlación significativa con respecto a los tamaños de los establecimientos hoteleros, que no cambia de otros contextos ya analizados.

¹² La CABA tiene registrado un total de 17 GCC provenientes de EEUU, México, Francia, Holanda, España, Alemania e Inglaterra.

¹³ El turismo constituye la industria de servicios más grande del mundo, también el rubro más grande en el comercio internacional de servicios.

¹⁴ *Chief Executive Officer*

- El establecimiento que prevalece es el pequeño con plantillas de hasta 40 trabajadores que no corresponden a GCC.
- Solamente los establecimientos hoteleros tienen un repunte en la plantilla de 41 hasta 100 y en su mayoría no pertenecen a GCC.
- Los establecimientos con mayor concentración de utilización trabajadores plantillas de 101 y mas trabajadores son los hoteles que corresponde a GCC.
- Los hoteles de plantillas de 201 y más pertenecen a GCC internacionales en un 66% del total de los pertenecientes a cadenas.

Gráfico 4: Tipo de hotel según tamaño del establecimiento

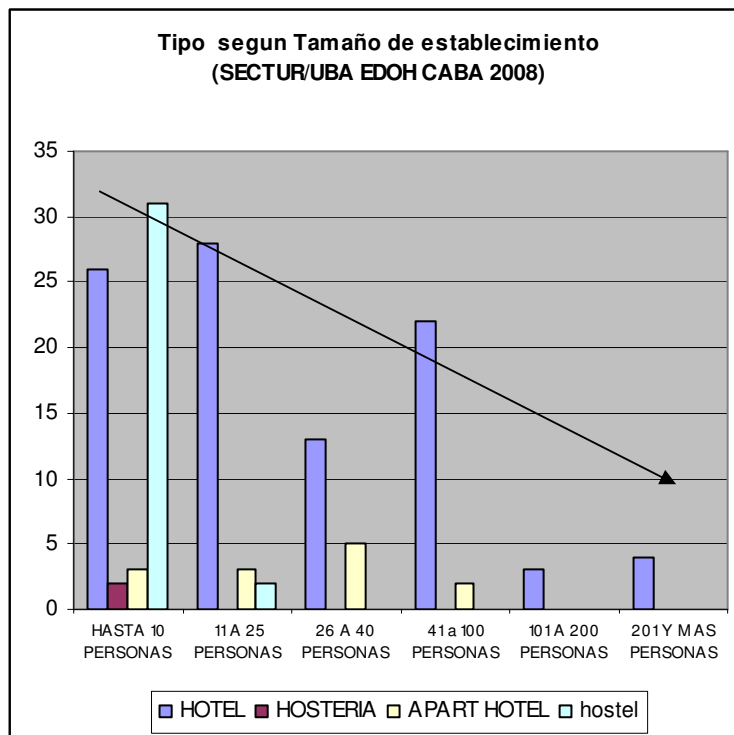
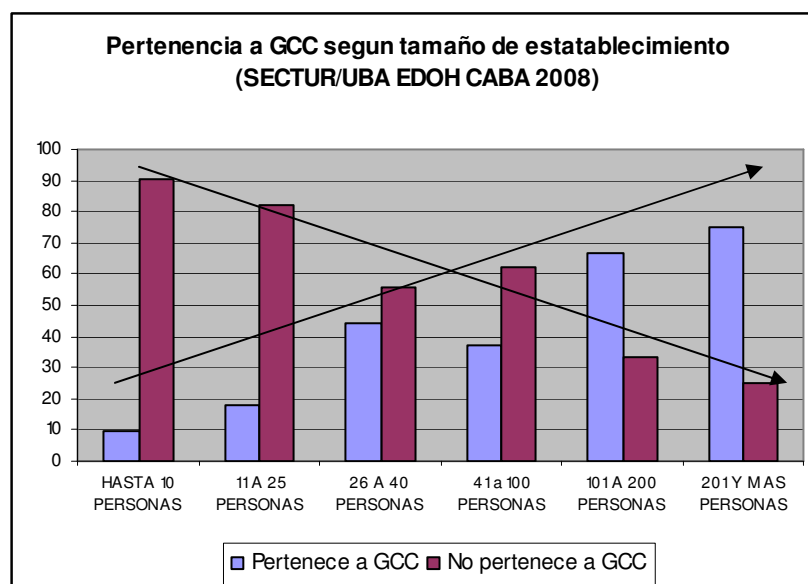


Gráfico 5: Pertenencia a Cadenas Hoteleras según tamaño de los establecimientos- CABA- 2008



3.- Tecno-estructura de Gestión

En esta investigación como ya se explicitó en otros informes se registró y analizó la modalidad de la organización institucionalizada, excluyendo las áreas funcionales informales.¹⁵ Es por ello, que se recavó información sobre "Tipo y nominación de Gerencias", entendidas como:

"Áreas reconocidas institucionalmente para la realización de una serie de tareas, que cuente con un persona nombrada (encargado, director, gerente de área) explícitamente para la coordinación de las mismas".

La madurez organizacional de la unidad económica se percibe en el diseño operativo de su organigrama que define:

¹⁵ Debido al tipo de metodología utilizada y forma del instrumento de recolección del dato.

- La cadena de valor de la unidad económica por la conformación específica del proceso productivo en esta actividad
- Especifica la complejidad de las tareas que requiere un tejido como es el que tratamos de describir.(ver anexo cuadro 1)¹⁶
- En este campo en un 99,2% las unidades económicas declaran poseer gerencias en las distintas áreas (alojamiento, alimentos y bebidas, RRHH, Informática, Reservas, etc.)
- Un 60.3% de ellos tienen trabajadores calificados de la Unidad económica que ofrecen al mercado de trabajo local y quizás este sea el primer punto importante de diferencia con otros campos ya realizados, como podrá verse esta situación tiene una correlación significativa con el tipo de establecimiento.¹⁷

Cuadro 4 Relación laboral de gerencia según tipo de establecimiento- CABA-2008

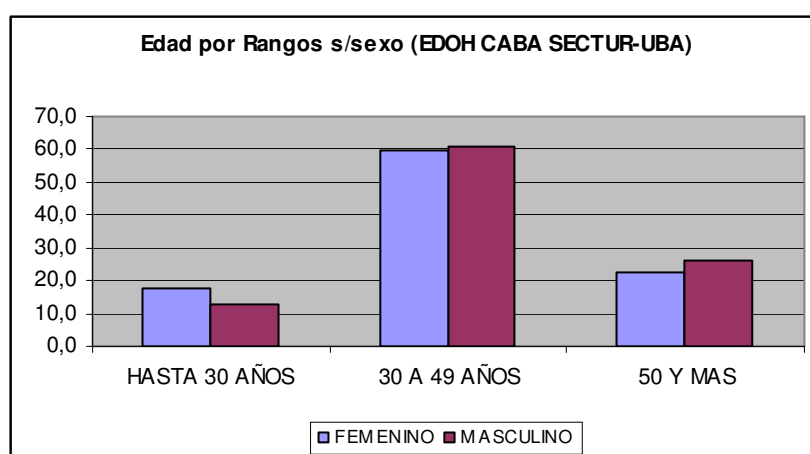
Relación laboral de Gerencias s/Tipo de establecimiento EN ABSOLUTOS				
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	RELACION LABORAL			Total
	ASOCIADO A LA ENTIDAD	EMPLEADO NO SOCIO CONTRATADO POR LA ENTIDAD	PUESTO VACANTE	
HOTEL	72	198	1	271
HOSTERIA	3			3
APART HOTEL	9	14		23
HOSTEL	49	14		63
OTROS	10	3		13
TIEMPO COMPARTIDO	1			1
BED & BREAKFAST	1			1
Total	145	229	1	375
EDOH CABA -SECTUR UBA				

¹⁶ Dos unidades de registro declaran no poseer gerencias, y una tercera declara tener puesto de trabajo vacante.

¹⁷ Tomar en cuenta que se establecieron relaciones significativas entre tipo y tamaño de establecimiento.

- De las 374 gerencias de las que se recabo información, 339 son ejercidas por argentinos. (89.7%).¹⁸
- En un 60,7 % estas gerencias son ejercidas por varones, con una moda para los dos sexos en el rango entre 30 y 49 años. (ver cuadro siguiente).

Gráfico 6: Edad de los Gerentes (por rangos) según sexo-CABA.2008

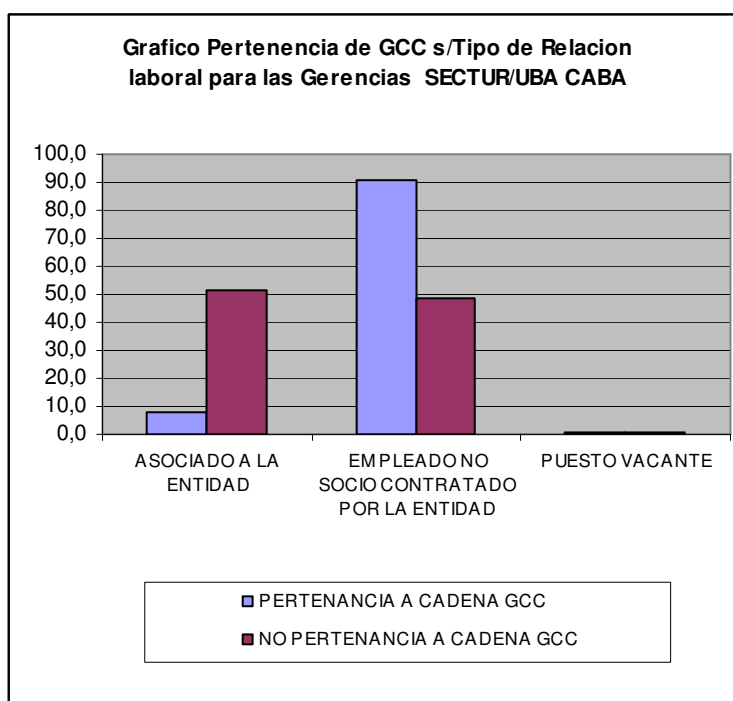


- La cantidad de años de ejercicio del puesto de trabajo tiene una moda de 2 años en dos subconjuntos:
 1. El primero correspondiente a Gerencias asociadas al origen de la Unidad Económica y al régimen de propiedad de la misma, 38.4% (asociado). En su mayoría unidades económicas de tipología sencilla.
 2. El segundo correspondiente a Gerencias Generales asociadas a con un contrato de Trabajo (61.2%) para unidades económicas de tipología compleja, que están en los polos del rango. Puestos de trabajo con una moda de 2 años hasta puestos de trabajo de 30 de ejercicio.

¹⁸ No obstante ello, cabe señalar que las GCC de capital español tienen Management español, pero esta afirmación no tienen significación muestral.

- Las unidades económicas que pertenecen a Cadenas sean Nacionales o Internacionales, solamente tienen Gerencias asociadas a la entidad en un 8.1% del total, el resto corresponde a Relaciones Laborales contractuales.
- Los no pertenecientes a GCC en un 51.1% son socios de la unidad económica.

Gráfico 7: Gerencia de Cadena hotelera según tipo de relación laboral- CABA-2008.



- Con respecto al nivel educativo de los que ejercen Gerencias, en CABA, se eleva el porcentaje de certificaciones. De los hoteles que poseen Gerencias, el 50% del total son ejercidas por Gerentes con certificación universitaria, con un porcentaje similar a la posesión de estudios en el área. Esta situación podrá verse en los siguientes cuadros.¹⁹

¹⁹ Como podría verse, el nivel educativo mas Bajo (Primaria completa) no tiene porcentajes significativos como sucedió en los relevamientos anteriores

Gráfico 8 : Máximo nivel educativo alcanzado por los Gerentes-CABA-2008.

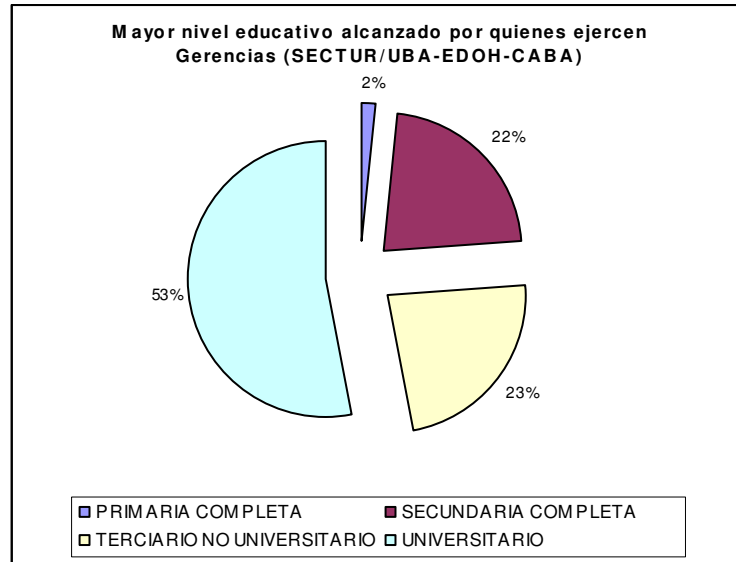
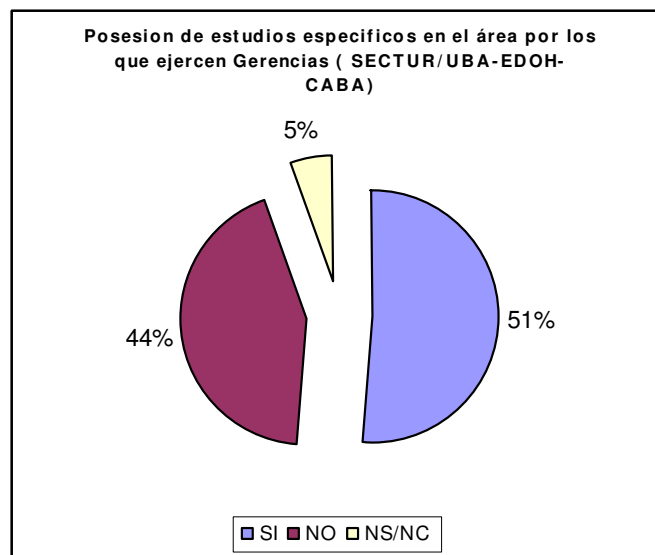


Gráfico 9: Correspondencia entre el área de estudio y de ejercicio para las Gerencias de hoteles-CABA-2008



- En el cuadro siguiente, podrá verse como se distribuye el mayor Nivel educativo alcanzado por Tipos de Gerencias y Áreas a las que

corresponde, esta situación también muestra diferencias con otras ciudades que hemos relevadas.

Cuadro 5 Nivel máximo de estudios alcanzados por las gerencias según área y tipo-CABA 2008

NIVEL EDUCATIVO REQUERIDO PARA EL PUESTO	AREA PRIMARIA						AREA DE APOYO		GERENCIA GENERAL	Tda
	ALOJAMIENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RECURSOS HUMANOS	MANTENIMIENTO Y REPARACION	APROVISIONAMIENTO O Y COMPRAS	FINANZAS Y ADMINISTRACION	INFORMATICA	SEGURIDAD		
PRIMARIA COMPLETA		5,9							2,8	1,6
SECUNDARIA COMPLETA	19,0		11,1	42,1	18,6	18,4	34,6	50,0	20,7	20,9
TERCIARIO NO UNIVERSITARIO	33,3	35,3	11,1	21,1	23,3	14,3	15,4		22,9	21,7
UNIVERSITARIO	38,1	47,1	77,8	36,8	53,5	65,3	46,2		46,4	50,0
NS/NC	9,5	11,8			4,7	2,0	3,8	50,0	7,3	5,9
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SECTUR/UBA(EDOH-CABA)										

En fin, en materia de Tecno-estructura en las unidades económicas prevalece actualmente, una modernización relativa hacia las formas que implican aspectos de Calidad en términos de estructura gerencial, completándose con un nivel educativo más elevado de los que la ejercen y con una significativa asociación con respecto a la posesión de estudios específicos en el área.

En lo que se refiere propiamente a la estructura económica, el turismo ha experimentado un proceso vertiginoso de desarrollo, en este caso específico tiene que ver con la continuación y profundización del proceso de división del trabajo transnacionalizado (en el contexto de globalización) al que se le añade claramente el impacto del desarrollo tecnológico.

Como síntesis de lo que se ha analizado hasta aquí, puede plantearse que:

- El desarrollo del turismo puede entenderse como potencialidad económica, esto es como desarrollo y perfeccionamiento de los medios

de producción que permite el desarrollo de las comunicaciones, los alojamientos, etc.

- Pero, por otra parte, este desarrollo involucra a una pequeña parte de la población, y para los países de nuestro nivel de desarrollo, el turismo no pasa de ser un asunto relativamente marginal, aunque pueda representar un fenómeno determinante, el turismo en este caso es un asunto de los países desarrollados. No solamente porque captamos una porción muy pequeña de turistas internacionales, sino porque la explotación económica de valor de las unidades económicas corresponde al capital transnacionalizado.

4.- Puestos de trabajo requeridos

La presente sección contribuye al debate en torno a la competencia laboral, evaluando características y consecuencias sobre el funcionamiento del mercado de trabajo, sin que pretenda ser un análisis exhaustivo sobre el tema.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el periodo de referencia de la encuesta y en las Unidades de registro que comprende la muestra fueron requeridos 300 puestos de trabajo.

Las unidades económicas en un 85% realizaron búsquedas de trabajadores, esta no tiene diferencias significativas con respecto a tipo de establecimiento (hoteles, hostels, etc.), las mismas pudieron cubrir el puesto requerido en un 79.7%.

4.1 Puestos requeridos y efectivizados- Demanda laboral satisfecha

El listado de puestos requeridos que se presenta a continuación corresponde al 79.7% de puestos solicitados al Mercado de Trabajo durante el 1º semestre del 2008 que fueron incorporados a la plantilla de personal²⁰.

²⁰ No se toma en cuenta la dimensión contractual

Cuadro 6: Puestos de trabajo requeridos-CABA-2008.

Puestos de trabajo requeridos y efectivizados (SECTUR /UBA EDOH CABA)		
	FREC Absoluta	FREC Relativa
MUCAMA	44	14,7
MOZO	30	10,0
RECEPCIONISTA	64	21,3
AYUDANTE DE MANTENIMIENTO	19	6,3
SEGURIDAD/VIGILANCIA	5	1,7
AYUDANTE DE COCINA	8	2,7
CHEF	4	1,3
MALETERO	12	4,0
AUDITOR	3	1,0
PORTERO	11	3,7
GERENTE MARKETING	8	2,7
GERENTE ADMINISTRATIVO	10	3,3
BARMAN	2	0,7
BELL-BOY	5	1,7
GERENTE GENERAL	3	1,0
CADETE	3	1,0
GERENTE ALIMENTOS Y BEBIDAS	4	1,3
PELUQUERO/A	2	0,7
GERENTE RRHH	1	0,3
GERENTE OPERATIVO	1	0,3
Total	239	79,7
Categoría Residual (1)	61	20,3
Total	300	100

(1) Corresponde a los que no buscaron mas los que buscaron y no encontraron

Ahora bien, estos puestos efectivizados, como se detallo en informes anteriores, pueden ser clasificados en función del Sistema Estadístico Nacional, mediante el Clasificador Nacional de Ocupaciones (C.N.O.):²¹

²¹**CALIFICACIÓN OCUPACIONAL:** Constituye un indicador de los requerimientos propios e independientes del individuo para desempeñarse laboralmente. Alude a la complejidad contenida en los procesos de trabajo desarrollado por las personas en su ámbito laboral. La ejecución de estas diferentes complejidades guarda relación con los

Como podrá observarse la mayoría de la demanda esta basada en puestos no calificados o de calificación operativa (84% del total), lo cual no se desvía de la tendencia de otras ciudades relevadas.

Esta situación es debida, a que estos puestos menos calificados son los que tienen mayor rotación en el mercado de trabajo, con salarios bajos y con altos

conocimientos y habilidades necesarios para realizarlos, adquiridos –eventualmente- por distintas vías.

- 1) **Ocupaciones no calificadas:** son las que utilizan objetos e instrumentos simples (o el propio cuerpo del trabajador) y realizan tareas de escasa diversidad). Estas ocupaciones no requieren habilidades o conocimientos previos para su ejercicio, salvo algunas breves instrucciones de inicio.
- 2) **Ocupaciones de calificación operativa:** son las que se aplican sobre objetos simples, utilizando como instrumentos herramientas o maquinarias o equipos de cierta complejidad y que realizan tareas de cierta secuencia y variedad que suponen atención, rapidez y habilidades manipulativas, así como ciertos conocimientos específicos acerca de las propiedades de los objetos e instrumentos utilizados. Estas ocupaciones requieren de conocimientos y habilidades específicas adquiridas por capacitación previa y/o experiencia laboral equivalente.
- 3) **Ocupaciones de calificación técnica:** son los que aplican a objetos de cierta heterogeneidad y que generalmente utilizan como instrumentos maquinarias o equipos complejos y/o procesos intelectuales; que realizan tareas generalmente múltiples, diversas y de secuencia cambiante que suponen paralelamente habilidades manipulativas y conocimientos teóricos de orden específicos acerca de las propiedades y características de los objetos e instrumentos de trabajo y de las reglas específicas que rigen los procesos involucrados. Estas ocupaciones requieren de conocimientos y habilidades específicas adquiridos por capacitación formal previa y/o experiencia laboral equivalente.
- 4) **Ocupaciones de calificación científico profesional:** son las que se aplican a objeto complejos y heterogéneos; que utilizan como instrumentos fundamentalmente procesos intelectuales además de eventuales maquinarias y/o equipos; que realizan no solo tareas múltiples, diversas y de secuencia cambiante, sino fundamentalmente innovadoras que suponen conocimientos teóricos de orden general y específicos acerca de las propiedades y características de los objetos e instrumentos de trabajo y de las leyes y reglas que rigen los procesos. Estas ocupaciones requieren de conocimientos adquiridos por capacitación formal específica y excepcionalmente por experiencia laboral equivalente.

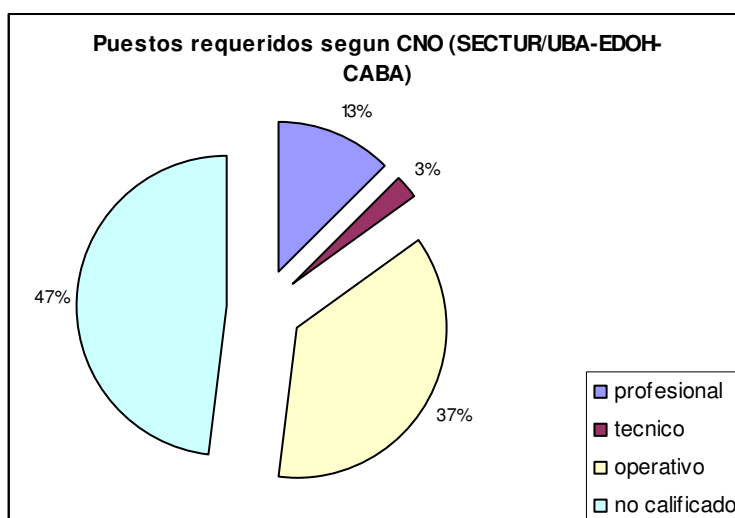
niveles de precarización, por otro lado, este conjunto de variables combinadas no se diferencia de otros sectores económicos.

A esto se le suma que gran parte del empleo que genera el turismo no está amparado por contratos formales, sino que está dado por las necesidades del mercado y observándose ingresos de acuerdo a la cantidad de turistas recibidos.

Los trabajadores se encuentran sujetos a salarios muy bajos y el resto supuestamente deberían ganarse mediante un sistema de gratificaciones/propinas y búsqueda de ingresos adicionales los cuales no siempre están plenamente garantizados.

Estos puestos corresponden a: Mozo, Mucama, Maleteros, Bell-boy, Cadetes, Porteros, entre otros.

Gráfico 10: Puestos requeridos según tipo de Gerencia-CABA 2008-



La demanda laboral satisfecha por tipo de establecimiento es lo que se presenta a continuación, donde podrá observarse que esta situación no dista sustancialmente de las frecuencias más generales de la variable.

Cuadro 7: Demanda laboral satisfecha en hotelería-CABA-2008

Demanda Laboral Satisfecha s/Tipo de establecimiento s/ Calificación Profesional						
TIPO DE ESTABLECIMIENTO		calificación profesional				Total
		profesional	técnico	operativo	no calificado	
HOTEL	abs	27	6	60	100	193
	rel	13,99	3,11	31,09	51,81	100,00
HOSTERIA	abs			1		1
	rel			100,00		100,00
APART HOTEL	abs	1		8	9	18
	rel	5,56		44,44	50,00	100,00
HOSTEL	abs	1		15	6	22
	rel	4,55		68,18	27,27	100,00
OTROS	abs	1		4		5
	rel	20,00		80,00		100,00
Total	abs	30	6	88	115	239
	rel	12,55	2,51	36,82	48,12	100,00
SECTUR/UBA (EDOH-CABA)						

Como ya se realizó en los informes anteriores, se analiza también la subocupación – sobre-educación por puesto de trabajo requerido.²²

- En el cuadro que le sigue: lo resaltado en color violeta corresponde a una correlación entre el puesto requerido y el nivel educativo que se considera necesario para adquirirlo. Es esos términos es que se puede observar de requerimientos de trabajadores sobre-educados para el contenido de la tarea a ser asignada como puesto de trabajo.

²² Los argumentos teóricos fueron descriptos en informes anteriores.

Cuadro 8: Nivel educativo requerido según calificación profesional-hotelería-CABA-2008.

NIVEL EDUCATIVO REQUERIDO PARA EL PUESTO DE TRABAJO S/CALIFICACION PROFESIONAL					
NIVEL EDUCATIVO REQUERIDO PARA EL PUESTO	Calificación profesional				Total
	Profesional	Técnico	Operativo	No calificado	
Primaria incompleta			2	13	15
Primaria completa			6	23	29
Secundaria incompleta	1		2	13	16
Secundaria Completa	11	4	51	102	168
Terciaria Incompleta	5	1	18	13	37
Terciaria Completa	12	2	29	19	62
Universitaria Incompleta	3	1	5		9
Universitaria Completa	9		4		13
INDISTINTO			3	18	21
Total	41	8	120	201	370
SECTUR-UBA (EDOH-CABA)					

Especificando esta situación por puestos de trabajo típicos podemos observar como los requerimientos de niveles educativos se encuentran sobre estimados en la población en estudio.

Esta situación se la denomina: sobre-educación o sub.-calificación, donde se puede observar una subutilización de las potencialidades cognitivas y periciales de la fuerza de trabajo²³.

Ahora bien, en la Ciudad de Buenos Aires, la fuerza de trabajo tiene adquirido mayores niveles educativos en general, lo cual puede esto ser una causa de los mayores niveles educativos requeridos para la obtención de puestos de trabajo, donde aparece la secundaria completa como el nivel educativo mínimo requerido. (Esto puede verse en los puestos de Mucama y Mozo por ejemplo del cuadro ilustrativo siguiente).

Para el puesto de ayudante de cocina, aparece la terciaria completa como el requerimiento que adquiere los mayores porcentajes.

²³ Ver informes anteriores.

A esta situación se le pueden sumar otras que adquieren las mismas formas, lo que nos insta a generarnos preguntas de diferente cualidad:

1. *Índole metodológico*: que tiene su base en si la defición de estos puestos de trabajo dentro de los clasificadores nacionales se corresponden a la lógica del proceso de trabajo que requiere la rama de servicios y específicamente, los servicios hoteleros y particularmente los correspondientes a GCC. Por ejemplo, ¿Es posible la situación en el cual un trabajador con el puesto de Maletero en un hotel de cadena internacional/nacional sea requerido para cumplirlo con una primaria incompleta?
2. *Índole socio-económico*: Indudablemente no pecamos de ingenuos de la situación muchas veces descritas en los informes anteriores, sobre la precarización del mercado de trabajo, que consideramos repetido en este punto. Quizás sea importante aclarar, que como podrá verse hay puestos de trabajo que fueron analizados en los distintos escenarios geográficos y que siempre son un punto crítico.
3. *Índole educativo*: Esta situación ya descrita anteriormente, pero quizás no tan clara como se puede ver en el caso de CABA, plantea un desafío substancial para el mercado educativo, donde se hace evidente por una lado una inclusión al mercado educativo para puestos de trabajo que no se consideraba necesario, y por otro lado, una reformulación de curricula a estos nuevos escenarios. Esto es el primer paso hacia la “calidad” en términos de servicios hoteleros.

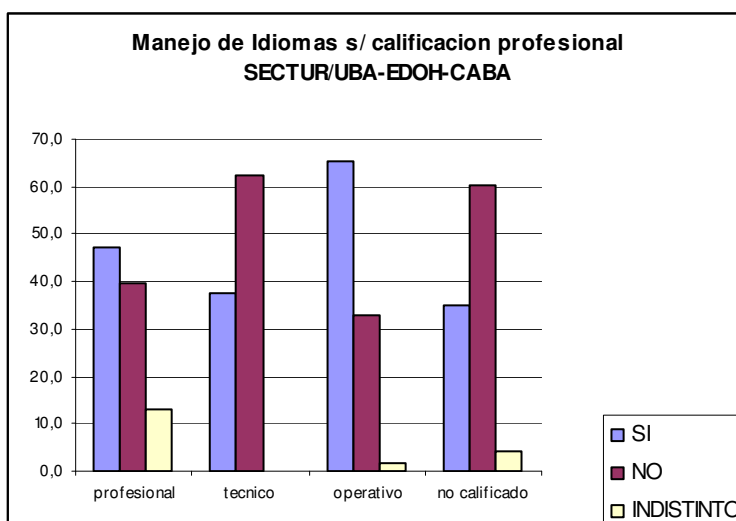
**Cuadro 9: Calificación profesional según requerimiento del puesto.
Hotelería. CABA-2008**

Calificación profesional s/ nivel educativo requerido por puesto de trabajo						
PUESTOS DE TRABAJO REQUERIDOS	NIVEL EDUCATIVO REQUERIDO PARA EL PUESTO	calificación profesional				
		profesional	tecnico	operativo	no calificado	Total
MUCAMA	Primaria incompleta				8,4	8,4
	Primaria completa				22,9	22,9
	Secundaria incompleta				8,4	8,4
	Secundaria Completa				42,2	42,2
	Terciaria Completa				1,2	1,2
	INDISTINTO				16,9	16,9
	Total				100,0	100,0
MOZO	Primaria incompleta				4,3	4,3
	Primaria completa				8,5	8,5
	Secundaria incompleta				2,1	2,1
	Secundaria Completa				53,2	53,2
	Terciaria Incompleta				12,8	12,8
	Terciaria Completa				12,8	12,8
	Universitaria Incompleta				2,1	2,1
	Universitaria Completa				2,1	2,1
	INDISTINTO				2,1	2,1
Total				100,0	100,0	
RECEPCIONISTA	Secundaria incompleta			1,2		1,2
	Secundaria Completa			37,8		37,3
	Terciaria Incompleta			20,7		20,5
	Terciaria Completa			30,5		30,1
	Universitaria Incompleta			4,9		4,8
	Universitaria Completa			4,9	100,0	6,0
Total			100,0	100,0	100,0	
MANTENIMIENTO (1)	Primaria incompleta			7,4		6,9
	Primaria completa			18,5		17,2
	Secundaria incompleta			3,7		3,4
	Secundaria Completa			48,1	50,0	48,3
	Terciaria Completa			14,8		13,8
	INDISTINTO			7,4	50,0	10,3
	Total			100,0	100,0	100,0
AYUDANTE DE COCINA	Primaria incompleta				12,5	12,5
	Secundaria incompleta				6,3	6,3
	Secundaria Completa				18,8	18,8
	Terciaria Incompleta				6,3	6,3
	Terciaria Completa				43,8	43,8
	Universitaria Completa				6,3	6,3
	INDISTINTO				6,3	6,3
Total				100,0	100,0	
CHEF	Secundaria Completa		33,3			33,3
	Terciaria Incompleta		16,7			16,7
	Terciaria Completa		33,3			33,3
	Universitaria Incompleta		16,7			16,7
	Total		100,0			100,0
MALETER O	Secundaria Completa				76,5	76,5
	Terciaria Incompleta				17,6	17,6
	Terciaria Completa				5,9	5,9
	Total				100,0	100,0
SECTUR/UBA - EDOH CABA						

Ahora bien, reformularse la preguntas anteriores es poder ver este escenario descrito desde otros requerimientos educativos no formales, en términos de certificaciones.

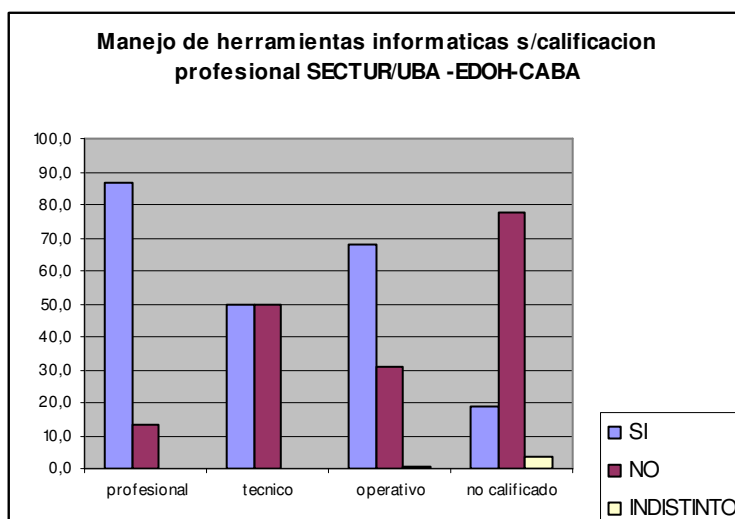
- El 35.1% de los puestos clasificados por Sistema Estadístico Nacional como No calificados (primaria incompleta) son requeridos en el mercado de trabajo con manejo de un segundo idioma.
- El 12.5% del total de los puestos requeridos para mucama tenían como requisito el manejo de idiomas.
- El 55.3% del total de los puestos requeridos para mozo tenían el mismo requisito.
- El 87.8% de total de los puestos requeridos para Recepcionista tenían el mismo requisito.

Gráfico 11: Conocimiento de idiomas según calificación profesional- Hotelería. CABA-2008



- El 21.3% del total de los puestos requeridos para mozo tenían el requisito de manejo de herramientas informáticas
- El 29.4% del total de los puestos requeridos para maletero tenían el mismo requisito.

**Gráfico 12: Conocimiento de informática según calificación profesional-
Hotelería- CABA 2008.**



Concluyendo, deberíamos preguntarnos si no es necesaria una redefinición de los puestos de trabajo requeridos para el sector, pensando en el contenido de la tarea, y luego desde allí, trabajar con la estandarización de las curriculas educativas necesarias en esta particular porción del mercado de trabajo.

4.2 Puestos requeridos y no efectivizados-Demanda Laboral insatisfecha

Como varias veces lo expresamos la contratara de esta situación es la infructuosa búsqueda de un puesto de trabajo con perfiles determinados en el mercado. En esta búsqueda, la distancia entre el mercado educativo y el mercado de trabajo puede tener distancias distintas.

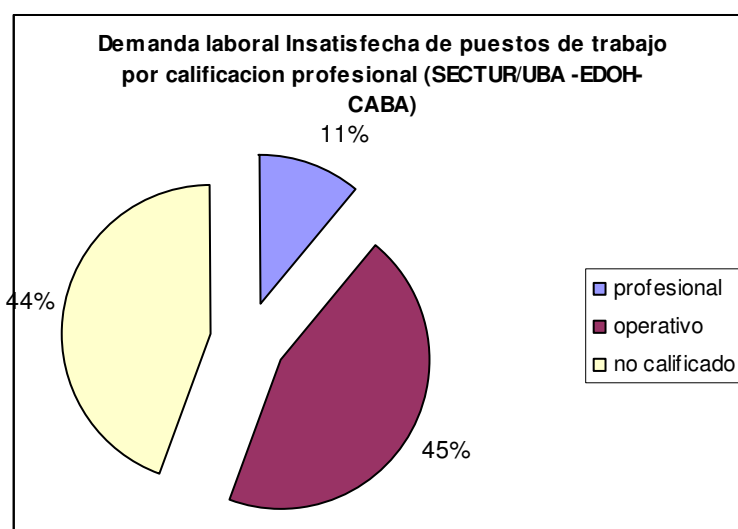
Esos trayectos son las trataremos de exponer en este apartado. Del total de los puestos de trabajos buscados, 18 de ellos constituyen demanda insatisfecha²⁴.

²⁴ Ver aplicaciones teóricas en informes anteriores

Cuadro 10: Distribución de puestos requeridos no efectivizados-Hotelaría-CABA- 2008

Distribución de frecuencia para puestos de trabajo requeridos no efectivizados		
PUESTO DE TRABAJO	F _A	F _R
MUCAMA	4	22,2
MOZO	1	5,6
RECEPCIONISTA	7	38,9
SEGURIDAD/VIGILANCIA	1	5,6
PORTERO	2	11,1
GERENTE MARKETING	1	5,6
GERENTE GENERAL	1	5,6
CADETE	1	5,6
Total	18	100,0
SECTUR/UBA-EDOH/CABA		

Como podrá observarse, en 88.8% de los requerimientos corresponden a puestos no calificados u operativos.

Gráfico 13 Demanda laboral insatisfecha de puestos de trabajo según calificación profesional-Hotelaría-CABA- 2008.

Ahora bien, ¿Cuántos de estos requerimientos están dentro del concepto de sobre-educación? Esta pregunta es válida en términos del sistema educativo.

Porque este desfase, habla de una distancia insoslayable entre la esfera de la educación y el trabajo, pero también habla de una oferta de parte del sistema educativo que es ineficiente o por lo menos carente de las necesidades actuales para el sector.²⁵

Cuadro 11: Calificación profesional según nivel educativo de los requerimientos de puestos-Hotelería- CABA- 2008

Calificación profesional s/nivel educativo requerido por puesto de trabajo ⁽²⁵⁾					
PUESTO DE TRABAJO	Nivel educativo requerido	Calificación profesional			Total
		profesional	operativo	no calificado	
MUCAMA	Primaria completa			2	2
	Secundaria incompleta			1	1
	Secundaria Completa			1	1
	Total			4	4
MOZO	Secundaria Completa			1	1
	Total			1	1
RECEPCIONISTA	Secundaria Completa		2		2
	Terciaria Incompleta		1		1
	Terciaria Completa		1		1
	Universitaria Incompleta		1		1
	Universitaria Completa		2		2
	Total		7		7
SEGURIDAD	Secundaria Completa		1		1
	Total		1		1
PORTERO	Secundaria Completa			1	1
	Terciaria Completa			1	1
	Total			2	2
GERENTE MARKETING	Universitaria Completa	1			1
	Total	1			1
GERENTE GENERAL	Secundaria incompleta	1			1
	Total	1			1
CADETE	Terciaria Incompleta			1	1
	Total			1	1
SECTUR/UBA(EDOH-CABA)					
	Sobre-educación				

²⁵ Se utilizaran valores absolutos para no distorsionar los análisis.

5. Conclusiones

Espacio-geográfico: La Ciudad de Buenos Aires es el centro del área metropolitana más importante del país, principal cede de decisiones e interacciones empresariales y segundo distrito industrial del país.

Por ello, se advierte la necesidad de general condiciones de competitividad global, mediante el desarrollo de grandes infraestructuras, apuntando a contar con redes y servicios del más alto nivel y la expansión de la oferta de “espacios internacionales”, con la necesaria calidad ambiental, paisajística, cultural, de seguridad y de integración social. Buenos Aires, entonces, esta significativamente bien posicionada en el rango mundial de ciudades²⁶, lo que se demuestra en su amplia oferta en salud, educación y recursos humanos, la actividad cultural pública y privada, que se desarrolla y el incremento del servicios especializados en turismo.

Entre los aspectos negativos podríamos nombrar el desajuste funcional y ambiental del sistema, la baja inversión en reposición, mantenimiento y adecuación del capital urbano, y la excesiva concentración de actividades en el centro de la ciudad, y las condiciones de marginalidad en los bordes que afectan al sur y sudoeste de la ciudad.

La ciudad de Buenos Aires requiere una serie de intervenciones públicas en las cuales se enlacen intereses para ubicar a la ciudad en situación de competencia internacional. Ahora bien, esta intervención pública en el espacio territorial puede convertirse en un proceso de generación de rentas extraordinarias que son apropiadas y concentradas en pocas manos, o puede ser un proceso de democratización de recursos e ingresos al interior de las zonas más postergadas y con un potencial importante como recurso cultural turístico. En definitiva se trata de equilibrar de desarrollo urbano, vinculando

²⁶ La ciudad de Buenos Aires estaría ocupando el duodécimo lugar (CoPUA), 2006

transversalmente las potencialidades que la ciudad brinda y ayudando a su integración.

El ritmo de crecimiento del turismo se distingue en todas las estadísticas que se puedan recoger tanto de fuentes públicas como privadas.

Pero, habría que preguntarse que significa esto en términos de empleo y calidad de los mismos.

Partiendo del supuesto de que el turismo en el marco de una sociedad como la nuestra, tiene relación con la complejización y especialización de la división del trabajo, los procesos educativos y de conformación de puestos de trabajo sufrirán estas mismas características y es en este espacio (CABA) donde el análisis se vuelve revelado.

La distancia que existe entre el mercado educativo y el mercado de trabajo es significativa, la cual se traduce en constantes contradicciones y desbalances como se expuso en el análisis anterior. Un indicador de esta situación son las codificaciones de Puestos de trabajo (Código Nacional de ocupaciones CNO) que traduce y reproduce esta contradicción.

La tarea a seguir es ardua y debe ser constante, desde la construcción de un dialogo entre las partes que implique la reconstrucción de nuevos paradigmas que se traduzcan en nuevas currículas educativas, nuevos procesos de educación formal para los ya incluidos en el mercado de trabajo, y la discusión posterior de nuevos clasificadores nacionales de puestos de trabajo para poder medir sub./ sobre educación por calificación con los parámetros que impone esta nueva división del trabajo.

Bibliografía

COPUA (2006) Consejo del Plan Urbano Ambiental, 2006

Cordero Ulate, Allen (2006) “*Nuevos ejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo*” CLACSO, Buenos Aires,

Herzer, Hilda (Organizadora) (2008) “*Con el corazón mirando al sur*” Editorial Espacio Editorial, Buenos Aires,

ZUKIN , Sharon (1995)” *The Cultures of Cities*”, Oxford/UK,

Anexo:

Diagrama I

Áreas	Complejidad de la tarea/Proceso de trabajo
Alojamiento	<p>Previo a la reserva: actividad promocional, oferta y actualización de tarifas y cupos en canales de captación: Centrales de Reserva (RSC), sistemas globales de distribución por cadena (GDS), operadores, agencias promotoras.</p> <p>Toma de reserva de alojamiento</p> <p>Procesamiento de la reserva</p> <p>Asignación de la habitación conforme requerimientos</p> <p>Ingreso: Servicio de Portería</p> <p>Manejo de equipaje</p> <p>Registro toma de datos</p> <p>Apertura de la cuenta pasajero</p> <p>Fijación de condiciones de pago</p> <p>Orientación al huésped en cuanto a los servicios ofrecidos</p> <p>Egreso: Regulación de cuenta pasajero</p> <p>Manejo de equipaje</p> <p>Servicio de portería</p> <p>Durante la Estadía: Servicio de comunicaciones</p> <p>Información</p> <p>Anticipos y cambio de moneda</p>

Alimentos y bebidas	<p><u>Proceso elaboración de alimentos:</u> Solicitud de mercadería Recepción de mercadería en el área Almacenamiento adecuado Procesamiento y preparación de alimentos</p> <p><u>Proceso de servicios de bares y restaurantes</u> Recepción de clientes Asignación de ubicación Toma de pedido Servicio de Bebidas y comidas Presentación de facturas</p> <p><u>Proceso de realización de eventos</u> Actividad promocional de los servicios Actividad de venta de los servicios, reservas Coordinación de eventos Montaje y preparación de recintos Facturación de los servicios</p>
Marketing/ Administración de RRHH	<p>Gerenciamiento de los ingresos – (Revenue Management) Armado y mantenimiento de la plataforma de cuentas corrientes Definición de canales de venta de servicios Diseño de nuevos productos Registro de postulantes y candidatos para dotación estable y transitoria Selección de Personal Proceso de contratación Actualización de Perfiles y descripción de tareas Administración de la disciplina Programa de seguridad industrial Capacitación y desarrollo de RRHH</p>
Abastecimiento	<p>Registro y selección de proveedores Gestión administrativa de compras Recepción y verificación de productos, materiales y servicios adquiridos Control de existencias Estadísticas de movimiento</p>
Finanzas	<p>Fijación de Procedimientos Administrativos Registros Contables Confección de estados de Ganancias y perdida por área y generales Auditoria de ingresos Cash □lor Manejo del Crédito – Cartera de clientes Facturación a clientes Cuentas a cobrar Cuentas a Pagar</p>

Mantenimiento	Provisión y control de consumos de Electricidad, Agua, Gasoil, Gas Tratamiento de aguas Asistencia Técnica a eventos fortuitos
Seguridad	Inspección y rutina de controles Control de Ingresos de zonas de accesos asignadas Planes de evacuación y organización de brigadas.