

# IMPACTO DE LA CRISIS INTERNACIONAL SOBRE NUEVOS SECTORES DINÁMICOS DE LA ECONOMÍA REGIONAL. EL TURISMO EN LA CUENCA AUSTRAL DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ

*Daniel Schinelli*  
*Carlos Vacca*

## INTRODUCCIÓN

Estudios preliminares permitieron caracterizar la estructura productiva de la Patagonia Austral argentina, su evolución con la transformación económica de los años 90 y, *a posteriori*, los cambios acontecidos en su economía como consecuencia del proceso devaluatorio de fines del año 2001.

Las condiciones presentes contribuyen a un nuevo proceso de reestructuración, en el cual las tradicionales actividades económicas de la región, basadas sobre recursos agotables y con características de enclave, ceden cierta importancia relativa en el conjunto de la economía provincial a otras actividades, favoreciendo una incipiente diversificación.

Si bien históricamente en la Provincia de Santa Cruz se destaca la preponderancia del sector primario –particularmente de la rama petrolera–, en los últimos años se ha podido relevar un fuerte crecimiento del sector turístico como emergente de una nueva dinámica productiva. Importantes inversiones, tanto públicas como privadas, permitieron un mejor posicionamiento competitivo del sector.

El presente trabajo se centra en la ciudad de El Calafate como caso de estudio. Se analiza la actividad turística y su dinámica en el concierto productivo regional y, en dicho marco, su vinculación con el empleo.

Daniel Schinelli es Licenciado en Administración de Empresas y Magíster en Administración de Negocios. Investigador y Profesor Ordinario Asociado de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral, Unidad Académica Río Gallegos. Ha publicado diversos trabajos relacionados con la economía nacional y regional y el mercado de trabajo. E-mail: [daniel.schinelli@speedy.com.ar](mailto:daniel.schinelli@speedy.com.ar)

Carlos Vacca es Licenciado en Administración de Empresas y Magíster en Administración de Negocios. Investigador y Profesor Ordinario Titular de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral, Unidad Académica Río Gallegos y co-director del Proyecto de referencia. Ha publicado diversos trabajos vinculados con el mercado de trabajo. E-mail: [carlos.vacca@speedy.com.ar](mailto:carlos.vacca@speedy.com.ar)

En tal sentido, se han evidenciado algunos problemas emergentes, tanto del sector en sí mismo como del empleo generado, aunque muchos pueden comprenderse como propios de la actividad. A su vez, como consecuencia de la crisis económica internacional iniciada en 2008, se observa un agravamiento de dichos problemas. Si bien esta crisis fue definida por muchos especialistas como la “crisis de los países desarrollados” –dado que su impacto se evidencia fundamentalmente en los países más ricos del mundo–, en un análisis de tipo regional y local se observan sus efectos y su impacto negativo en el sector como un freno al crecimiento: se registra una disminución del turismo internacional, un profundización de la estacionalidad y una oferta que muestra menores indicadores de ocupación y, por ende, una reducción en la demanda de empleo y en los índices de rentabilidad.

## CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR TURÍSTICO EN LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ

Si bien la actividad turística presenta un gran dinamismo en el marco de la economía mundial, sus características muestran una gran dependencia del medio ambiente externo, lo que afecta el desenvolvimiento normal del sector. En efecto, las actuales condiciones económicas internacionales, con sus características recesivas, han generado un freno coyuntural al desarrollo del mismo. Esto se ha verificado claramente en el epicentro turístico de Santa Cruz, la ciudad de El Calafate, donde se observan modificaciones en el comportamiento de la demanda y sus consiguientes efectos sobre la estructura del sector.

De acuerdo con lo señalado en trabajos anteriores, la actividad turística mostró un gran crecimiento en la región patagónica austral a partir de las condiciones económicas surgidas luego de la crisis devaluatoria del año 2001.

En la Provincia de Santa Cruz, el producto “glaciares” emerge como excluyente, convirtiéndose en el epicentro turístico provincial a partir del cual cobran relevancia otros productos y destinos regionales. El Parque Nacional Los Glaciares,<sup>1</sup> de aproximadamente 450.000 hectáreas, se encuentra ubicado al sudoeste de la provincia y posee un 30% de superficie ocupada por hielos continentales. Aloja uno de los más impactantes atractivos de la naturaleza: el Glaciar Perito Moreno. La actividad económica vinculada con el sector turístico se desarrolla a partir de su accesibilidad y de la difusión internacional que se le dio al comportamiento de dicho glaciar.<sup>2</sup> Su centro de servicios es la ciudad de El Calafate.

La ciudad de El Calafate se relaciona a su vez con la localidad de El Chaltén, la que presenta impactantes atractivos paisajísticos y una mayor es-

1 Por sus condiciones únicas, su interés paisajístico y el riesgo de extinción de su flora y fauna autóctona, en 1937 se creó el Parque Nacional Los Glaciares, declarado por la UNESCO Patrimonio Natural de la Humanidad en 1981.

2 Avances sobre la península de Magallanes, retrocesos y el espectáculo incomparable que representa la periódica ruptura de su frente, registrada por primera vez en 1940 y por última en 2008.

pecialización en turismo de aventura y trekking. Esta pequeña localidad –en fase de crecimiento acelerado– forma parte del mismo circuito que integra la Comarca Austral Turística de la Provincia de Santa Cruz. Dicha comarca constituye un multidestino bien interconectado y sinérgico, que ha comenzado a ser posicionado en los mercados turísticos más importantes. Sus principales productos son los glaciares en El Calafate y el trekking y la aventura en El Chaltén. Ambas localidades se posicionan como líderes internacionales en su segmento/producto. Intentan resolver sus problemas de crecimiento y han aplicado planes de restauración paisajística y conservación ambiental. Han creado reservas y otros espacios protegidos que se aprovechan de forma sostenible para el turismo y el ecoturismo en particular.

El Calafate, a 320 km de la ciudad de Río Gallegos, capital de la provincia, adquirió trascendencia nacional e internacional, constituyéndose en el centro proveedor de servicios y punto nodal de circuitos turísticos relacionados con el Parque Nacional Los Glaciares. En dicha ciudad, se ha verificado un importante crecimiento turístico, lo cual se relaciona con el significativo incremento que tuvo su población: mientras el Censo Poblacional de 2001 reflejaba una población de 6.400 habitantes, se estima que actualmente cuenta con una cifra aproximada a los 25.000 habitantes.

Puede considerarse, entonces, que la localidad de El Calafate se constituye en el principal destino turístico de la región, que opera como “atractor” del conjunto de procesos económicos más inmediatos, relacionándose, a su vez, con otras localidades más pequeñas y conglomerados de mayor tamaño. En conjunto, conforman un espacio que abarca una superficie de aproximadamente 650 km<sup>2</sup>, en la que se concentran las más importantes muestras paisajísticas de la Patagonia Austral Argentina y la más emblemática del país –la denominación “Patagonia” es conocida internacionalmente y ubica a esta región en el continente–. La zona limita con una región de Chile de similares características en cuanto a la importancia de su atractivo turístico, con la cual configura una superficie cercana a los 2.000 km<sup>2</sup> (Artesi, 2003).

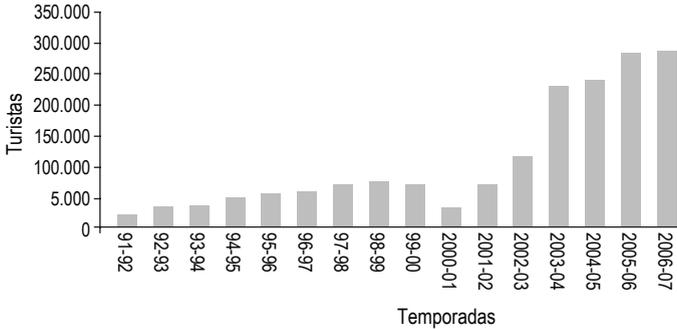
## CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA TURÍSTICA DE EL CALAFATE

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

Como hemos mencionado, en los últimos años se verificó un crecimiento espectacular de la demanda, por su transformación en un destino turístico de gran éxito en los mercados internacionales y en el nacional. El movimiento turístico ha aportado desarrollo y prosperidad a la zona; sin embargo, también implicó diversos problemas: saturación de determinados espacios, degradación ambiental y paisajística y un empeoramiento en la relación calidad/precio de algunos servicios que amenaza la competitividad.

El Gráfico 1 permite observar el comportamiento de uno de los indicadores principales de la evolución de la demanda: el ingreso al Parque Nacional Los Glaciares durante la temporada alta.<sup>3</sup>

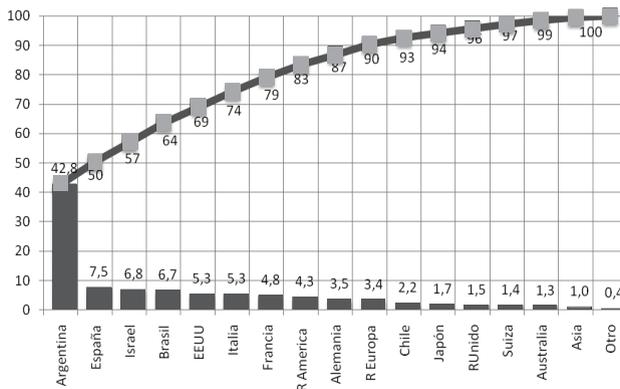
**Gráfico 1. Ingresos totales al Parque Nacional Los Glaciares en alta temporada. Temporadas 1991/1992-2006/2007**



Fuente: SSTSC sobre la base de EOHSC.

En el Gráfico 2 se analiza la procedencia de los visitantes durante el mes de enero de 2008. Se observa una mayoría de turistas extranjeros (57,2%), cuya principal procedencia es la europea; sin embargo, cabe señalar que se está registrando un incremento de turistas procedentes del Brasil. Con respecto a los turistas de origen nacional, la mayor demanda se concentra en Capital Federal y Provincia de Buenos Aires.

**Gráfico 2. Procedencia de visitantes a El Calafate en términos porcentuales. Enero de 2008**



Fuente: SSTSC sobre la base de EOHSC.

3 Se considera al período comprendido entre los meses de septiembre y abril de cada temporada.

El comportamiento de la demanda fue afectado por la crisis económica internacional que, como se mencionó, modifica la situación coyuntural del sector turístico. Así, en las últimas dos temporadas, se verificó una reducción del nivel de ocupación con respecto a los años anteriores, motivado no sólo por la crisis instalada sino también por un significativo crecimiento de la oferta producido al amparo de las expectativas de desarrollo. A ello deben agregarse los problemas de aerotransportación que afectaron a la Argentina en el año 2008, especialmente en lo atinente al transporte de cabotaje.

En este marco, se observa una generalizada reducción del turismo europeo, aunque los efectos se morigeran, en parte, por el desarrollo de otros mercados latinoamericanos (brasileños, mexicanos, chilenos y venezolanos). Asimismo, adquirió mayor importancia el mercado regional y el turismo nacional, asociada a los cambios en las decisiones de los turistas, que están optando por destinos internacionales más próximos o incluso locales.

La situación descrita derivó en una reducción del gasto per cápita y en ciertos cambios en la conducta de los consumidores.

## CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA

El crecimiento de la demanda a partir de las nuevas condiciones económicas fue acompañado por un incremento de la oferta en los distintos sectores de servicio al turismo. A ello coadyuvaron también las mejores condiciones de rentabilidad, dadas por un mayor margen de utilidad y un incremento de la rotación.<sup>4</sup>

En los últimos años se registró un alto grado de inversión en los distintos agregados que conforman el servicio turístico. De acuerdo con los datos relevados a principios del año 2009, el alojamiento localizado dentro del casco urbano reúne aproximadamente 8.000 plazas. Los guarismos de crecimiento de la oferta hotelera aparecen como más significativos a partir del año 2004, en el cual se registró un incremento de plazas del 34% con respecto al año anterior; y su evolución se ha mantenido constante hasta el presente año. Desde el año 2005 al año 2008, la oferta registra un aumento del orden de 1.000 plazas anuales.

El mayor porcentaje de ocupación se registra durante el mes de enero, en el cual se llega a promedios cercanos al 80%. Estos porcentajes varían durante la etapa de alta temporada, pero se reducen significativamente en los meses de menor demanda.

En la última temporada el porcentaje de ocupación de plazas hoteleras se contrajo en casi un 20%. Esta caída es atribuible a la conjunción de una serie

4 Los altos precios de los servicios vinculados al segmento de turismo extranjero constituyen un componente fundamental para las condiciones de rentabilidad, pues algunos de tales servicios, como el alojamiento, presentan precios internacionales.

de factores internos (cierta revaluación del tipo de cambio, un incremento de los precios, la escasez e irregularidad de vuelos a la región) que se suma a la reducción de visitantes extranjeros por la crisis internacional.

En trabajos anteriores se ha caracterizado al sector empresarial: dicho sector responde principalmente a la categoría de PYMES con pocos casos de concentración empresarial, vinculados a la presencia de algunas cadenas internacionales de hoteles.

La crisis económica ha afectado los índices de rentabilidad que presentaban las empresas en la etapa de crecimiento.

Con respecto a la hotelería, se observa una disminución de indicadores de ocupación, motivada por los cambios de la demanda antes mencionados y por la nueva oferta incorporada. A su vez, se observa una disminución del nivel de precios generada por la actual composición de la demanda y por una política de precios promocionales que tiende a morigerar la caída de las tasas de ocupación. Todo ello ha afectado la rentabilidad del sector de alojamiento, cuya estructura de funcionamiento se centra fundamentalmente en los costos fijos. La absorción de los mismos resulta más dificultosa ante la caída de los índices de ocupación.

Otros sectores de servicios (gastronomía, comercios en general, servicios) presentan una problemática similar. A la menor rotación existente se agrega la reducción de márgenes de utilidad, con lo cual se observa una disminución de la rentabilidad empresarial.

Las empresas más afectadas son las que cuentan con una mayor dependencia de costos de estructura altos. Además, se constata que algunos componentes de gastos –tal como el alquiler de locales– mantienen valores que no se condicen con la actual situación competitiva de la localidad.

La situación descrita llevó a la necesidad de cambios en las estrategias empresariales. En algunos casos se optó por políticas comerciales más diversificadas, con modificaciones importantes en los canales de distribución. En otros casos –fundamentalmente cuando los costos de salida no resultan muy altos– se implementó el cierre de locales comerciales.<sup>5</sup>

El sector de hotelería se inclinó a generar políticas de precios más elásticas y un mayor control de gastos, avanzando hacia la reducción de costos; pero ello se ha traducido en una disminución en la calidad de la prestación de los servicios ofrecidos.

La localidad de El Calafate ha trabajado institucionalmente en programas de promoción centrados en el turismo nacional a fin de morigerar los efectos de la estacionalidad. Si bien se observaron efectos positivos en los meses de

5 Esto se ha verificado fundamentalmente al finalizar la temporada alta del año 2008/2009, cuando muchos locales comerciales cesaron su actividad.

abril y mayo del presente año con un incremento de turistas, la actual coyuntura sanitaria (pandemia por gripe virus AH1N1) impactó negativamente y se prevé una nueva reducción de la demanda para la presente temporada de vacaciones de invierno.

## MERCADO DE TRABAJO. IMPACTO DE LA CRISIS ECONÓMICA

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

El servicio brindado al visitante involucra distintos subsectores: alojamiento, gastronomía, excursiones, agencias de viaje, transporte, comercio y servicios en general. Por ello tiene un efecto multiplicador que muestra una alta incidencia en la generación de empleo.

Si bien el sector turístico presenta rasgos propios, no escapa a las transformaciones de carácter general producidas en los mercados laborales a partir de la apertura de los mercados.

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

Se observa también, como derivación de la crisis, una progresiva desaparición de determinados puestos operativos, particularmente en actividades vinculadas con la hotelería y la gastronomía. Es posible que esta situación tenga que ver con que los empresarios procuran una mayor rentabilidad a través de la reducción de costos en personal. Asociado a dicha política, se constata la ausencia de políticas de formación y capacitación. Y no hay indicios que permitan presuponer que esta situación –particularmente agravada en establecimientos de pequeña envergadura– resulte del carácter incipiente del desarrollo turístico en la región, sino que, más bien, parece indicar una condición de tipo estructural.

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

- mano de obra local, desocupada o probablemente ocupada en otras actividades (como la administración pública o tareas agropecuarias), la cual es tentada a incorporarse al nuevo dinamismo que ofrece el mercado; esto implica baja calificación e insuficiente experiencia para desempeñarse en el sector;

- trabajadores con cierta experiencia que arriban al lugar desde otros centros en busca de rápida inserción laboral y mejores condiciones económicas, aprovechando sus condiciones distintivas en cuanto a capacitación;
- estudiantes avanzados de carreras afines y de otras latitudes, dispuestos a realizar prácticas laborales sin mayores pretensiones económicas.

En el caso de la región que nos ocupa, las dos últimas opciones han sido excluyentes a la hora de procurar mano de obra para puestos de cierta calificación, dejando la búsqueda y contratación de mano de obra local para tareas rutinarias y de baja responsabilidad. En este aspecto merece considerarse que esta práctica, si bien ha contribuido en cierta medida al importante crecimiento demográfico de la localidad a través de la inmigración, involucra mayoritariamente a una mano de obra itinerante, que regresa a sus lugares de origen al finalizar la alta temporada de trabajo y, en el mejor de los casos, retorna en la próxima.

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

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

En las últimas temporadas, como consecuencia de la reducción de la demanda motivada por la crisis económica, se observa una profundización de los problemas antes mencionados: hay un significativo impacto en el empleo, con una disminución de puestos de trabajo por unidad productiva –con ello se busca una mayor eficiencia del costo, aunque en numerosas casos incide negativamente en los indicadores de calidad–; ha crecido la precarización y los valores relativos de los salarios se han reducido, lo cual ha generado a su vez una mayor migración y un acortamiento de los términos de los contratos, tanto formales como informales.

Ante las nuevas condiciones existentes, los trabajadores provenientes de otras regiones del país han limitado sus tiempos de estadía, ya que la ecuación ingresos-costos no resulta beneficiosa. Esto trae como resultado una mayor rotación de personal y una ventaja comparativa relativa para quienes residen habitualmente en la localidad.

Esta situación ha impactado negativamente en la prestación de los servicios, afectando los ya de por sí limitados procesos de calidad. A ello se suma el

desinterés general por acciones de capacitación continua que permitirían reducir los efectos negativos que afectan a la demanda.

## CONCLUSIONES

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

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

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

Esto se vio claramente en las últimas temporadas turísticas, en las cuales a la disminución del nivel de ocupación con respecto a años anteriores ya comentada se agregó una generalizada reducción de consumo por parte del turismo europeo, principal demandante de la región, justificado en buena medida por la pérdida de competitividad que supone una cierta revaluación de la moneda nacional. Se advierte, además, que esta situación impactará más profundamente sobre el factor estacionalidad, estimándose una baja temporada más prolongada que las habituales.

Todo ello se refleja en el empleo del sector: a pesar del crecimiento de la oferta, las condiciones laborales existentes se han deteriorado, observándose un generalizado aumento de la precarización laboral y una consiguiente reducción en los ingresos.

También se observa que, dadas las características de su operatividad principalmente vinculada con factores de estacionalidad y migración de los recursos humanos, el sector presenta naturalmente ciertas condiciones de precariedad y flexibilidad laboral, las cuales se acentuaron frente a la presente situación de crisis.

Si bien el sector turístico experimentó un crecimiento espectacular en la región, se constata que, debido a la ausencia de políticas públicas y de planificación del sector privado, se permitió un incremento desordenado de la oferta, más preocupada por recuperar prontamente las inversiones realizadas –aprovechando la coyuntura macroeconómica favorable que le otorgó la devaluación de la moneda local– que por contribuir a un desarrollo sostenible de la actividad.

La caída en la demanda de las últimas temporadas en la región pone en evidencia la endeble situación del sector y, su correlato, el debilitado empleo generado. Esto relativiza la hipótesis que sostiene el carácter coyuntural del im-

pacto negativo que ha producido tanto en la cantidad como en la calidad de dicho empleo y más bien aparece como una consecuencia directamente vinculada con la ausencia de un modelo de desarrollo sustentable.

En el caso de El Calafate, el crecimiento desordenado producido amenaza la sostenibilidad tanto ambiental como económica del segundo destino turístico de mayor importancia de la Argentina.

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

Los índices de rentabilidad todavía pueden considerarse positivos, aunque no muestran los espectaculares guarismos relacionados con las altas tarifas internacionales que se verificaron entre 2004 y 2008. Ello obliga a la modificación de estrategias empresariales en algunos sectores de actividad, especialmente en aquellos donde las barreras de entrada resultan más bajas.

Para rediseñar estrategias de promoción, se deberán analizar con extremo cuidado las nuevas actitudes, pues en este momento lo más adecuado no es hacer una simple rebaja en los precios en detrimento de la calidad, sino buscar soluciones creativas para ofrecer valor agregado por el mismo precio.

La calidad integral<sup>6</sup> aplicada al turismo constituye una clara innovación para este sector de actividad y surge, a su vez, como una prioritaria necesidad. La característica exportable del turismo receptivo genera la necesidad de sistematización del factor calidad, de manera de adecuarse a la cada vez más exigente demanda internacional y lograr un posicionamiento competitivo ante la competencia existente (Schinelli, 2006).

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

El mercado laboral se ha visto impactado por la crisis, con un aumento de la informalidad y de la precarización de la mano de obra. Las condiciones actuales no favorecen ni la estabilidad en el empleo ni perspectivas positivas en las trayectorias laborales, y se registra un incremento de la rotación de personal en los sectores de actividad más intensa.

Por otra parte, y de acuerdo con publicaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), se prevé que la actual crisis económica incrementará el desempleo en sectores como el turismo, y particularmente aumentará el desempleo femenino dado que la brecha de la tasa

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

de ocupación para mujeres es, en general, más elevada que para los hombres. La falta de oportunidades laborales para mujeres es un obstáculo que tiende a agravarse en situación de crisis, y el aumento de la informalidad y el desempleo podrían implicar también ausencia de protección e ingresos inestables.

La escasez de empleo calificado residente en el lugar surge a su vez como una importante limitación para el desarrollo del sector. Además, el bajo nivel de desarrollo en el área de formación y capacitación se revela como una limitante de peso para la gestión de calidad y de recursos humanos. Si bien existen en la región instituciones de capacitación que brindan conocimientos en la materia, el grado de aprovechamiento de las mismas y su inserción en la actividad turística es aún muy pobre.<sup>7</sup>

En el marco de responsabilidad social de todo ejercicio empresarial –y particularmente en el sector involucrado–, deberá incorporarse en la estrategia no sólo el favorecimiento económico de carácter personal/sectorial, sino además la atención sobre la sustentabilidad<sup>8</sup> del recurso, en mancomunidad con el desarrollo social, económico, laboral y medio ambiental (Vacca, 2006).

Los indicadores que se han expuesto en el presente trabajo expresan con claridad la importancia que adquiere el sector en el conjunto de la economía nacional y regional.

Ello conlleva la doble responsabilidad de enfrentar el crecimiento producido no sólo a través del aprovechamiento coyuntural de las oportunidades maximizando utilidades sino asumiendo la necesidad de avanzar decididamente hacia una planificación ordenada que permita la sostenibilidad y una capitalización del producto obtenido en resguardo de períodos o coyunturas desfavorables como la presente, en auxilio principalmente del recurso natural y del capital humano involucrado.

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

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

## BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ SOUSA, A. (1994), *El ocio turístico en las sociedades industriales avanzadas*, Barcelona, Bosch.

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

BRUNETICART, A. et al. (2003), *Sociología del Trabajo Turístico*, Barcelona, Ariel Turismo.

EIGLIER, P. y L. ERIC (1989), *Servucción. El marketing de servicios*, Madrid, Mc Graw Hill.

FUSTER LAREU, J. (1991), *Turismo de masas y calidad en los servicios*, Palma de Mallorca, Gráficas Planisi.

GIL, A. (2003), *Sociología del Turismo*, Barcelona, Ariel Turismo.

IATA (2000), *The economic benefits of air transport, 2000 edition*, Ginebra, Air Transport Action Group.

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

MONTANER MONTEJANO, J. (1998), *Estructura del mercado turístico*, Madrid, Síntesis.

MUÑOZ OÑATE, F. (1994), *Marketing turístico*, Madrid, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2001), *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo*, Ginebra, OIT.

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

SANTANA TALAVERA, A (1997), *Antropología y turismo: ¿nuevas hordas, viejas culturas?*, Barcelona, Editorial Ariel.

SAVELLI, A. (1990), "Innovación y desarrollo de las empresas turísticas pequeñas y medianas", en *Revista Sociología del Trabajo*, nº 10, Madrid, Siglo XXI de España Editores.

SCHINELLI, D. (2006), "La Problemática de las Estancias Turísticas de la Patagonia Austral. Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad aplicado al Producto Turístico", tesis de posgrado, Maestría en Administración de Negocios UNICEN-UNPA.

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

----- (2000), "Estructura económica y circuitos productivos en la Patagonia austral de los 90", en *Revista Observatorio Patagónico*, n° I, Caleta Olivia.

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

VACCA, C. (2006), "Las cabañas y bungalows como opción de alojamiento en destinos turísticos. Una estrategia competitiva para el subsector", tesis de posgrado, Maestría en Administración de Negocios UNICEN -UNPA.

ZÁRATE, R. *et al.* (2000), *Patagonia Austral. Integración inconclusa y sub-desarrollo inducido*, Rosario, Homo Sapiens Editora.

## RESUMEN

Trabajos anteriores derivados de esta línea investigativa permitieron analizar el sector Turismo como un nuevo componente de la dinámica productiva en la Provincia de Santa Cruz, la cual se basó históricamente en la explotación de recursos agotables y con características de enclave. Dichos estudios relevaron el crecimiento que ese sector ha experimentado a nivel mundial, en la Patagonia Austral y particularmente en la Comarca Austral de dicha provincia, al amparo de las condiciones macroeconómicas favorables de los últimos años. Al estudiarse la oferta local se pudo definir la estructura empresarial del sector y analizar el empleo turístico y su impacto en el mercado laboral. El presente trabajo destaca la importancia relativa del turismo en esta nueva reestructuración económica provincial, caracterizada por una mayor diversificación de las actividades productivas. Cuando se observa la demanda turística en el epicentro regional establecido en El Calafate, se aprecia el crecimiento explosivo producido. Sin embargo, las consecuencias de la crisis internacional de fines de 2008 impactan negativamente en el sector con un freno a dicho crecimiento, registrándose una disminución del turismo internacional y una profundización de la estacionalidad y relevando una oferta que muestra menores indicadores de ocupación y, por ende, una reducción en sus índices de rentabilidad. Dicho análisis pone en evidencia problemas emergentes del sector y del empleo producido por el mismo, con implicaciones sobre la estructura empresarial establecida y la calidad del empleo generado.

## PALABRAS CLAVE

TURISMO  
EMPLEO  
CRISIS INTERNACIONAL  
EFECTOS

## ABSTRACT

Previous papers derived from the same line of research have allowed us to analyse the economic sector of Tourism as a new component of the productive dynamics in the Province of Sant Cruz, which was historically based on the exploitation of non-renewable resources with characteristics of enclave. Such studies have shown the growth that Tourism has experienced worldwide, in Southern Patagonia, and particularly, in the southernmost region of Santa Cruz, thanks to the favourable macroeconomic conditions of the latest years. As the local offer was examined, it was possible to define the business structure of the sector, as well as to analyse the conditions of tourism employment and its impact on the labour market. The present paper emphasises the relative importance of Tourism in this new provincial process of economic restructuring, characterised by a broader diversity of productive activities. The tourist demand has regionally focused its centre in El Calafate, where a soaring growth can be observed. However, the consequences of the international crisis of 2008 have influenced negatively on the sector revealing themselves as a sudden decrease of international Tourism. As a result, the seasonal activity has deepened. In addition there are fewer indicators of employment and, in consequence, a reduction in its profit margins. This analysis demonstrates emergent problems of the sector and of the employment produced by it, with implications on the established business structure and the quality of the employment offered.

## KEY WORDS

TURISM  
EMPLOYMENT  
INTERNATIONAL CRISIS  
EFFECTS