



PREOCUPACIONES DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA

Temporada 2013-2014

Mar del Plata

Diciembre de 2013

SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN

**PREOCUPACIONES DEL SECTOR HOTELERO Y
TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE MAR DEL PLATA
Temporada 2013-2014**

Trabajo realizado por

- el Observatorio de la Ciudad
- la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad FASTA

Dra. Amelia Ramírez - Mg. Hernán Toniut



observatorio@ufasta.edu.ar

El sector turístico representa para el Partido de General Pueyrredón una fuente de ingresos relevante, sumado a las consecuencias que produce en demanda laboral no sólo en la generación de mano de obra directa, sino también en forma indirecta.

En el presente trabajo nos hemos propuesto relevar las preocupaciones y los desafíos que, según su percepción, tienen empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas y empresas gastronómicas de la ciudad de Mar del Plata. Se trabajó en base a entrevistas virtuales o presenciales a un grupo de empresarios representativos del Sector.

PROBLEMAS/ PREOCUPACIONES

Con el fin de presentar las preocupaciones y problemas manifestados por los entrevistados se agrupan las problemáticas según los siguientes criterios: vinculados al contexto, a la oferta, a la estructura de costos y los empleados, todos, elementos determinantes para caracterizar un sector.

CONTEXTO

Las características propias de la actividad turística constituyen en sí mismas dificultades que han sido reconocidas por los encuestados, destacándose entre ellas, la estacionalidad.

Otras dificultades atribuidas al contexto en el que se desarrolla la actividad del sector se encuentran vinculadas a la gestión del Estado. Entre éstas se mencionan:

- Falta de acceso a créditos para mejoras en la calidad del servicio.
- La inseguridad. Los pasajeros se van después de episodios de robo cuando salen a caminar o van a mirar el mar, les roban todo lo que tienen en el auto. El 88 % manifiesta haber cambiado hábitos de trabajo por la inseguridad
- Falta de recolección de residuos los días domingo, la limpieza en lugares públicos, el estado de las calles.
- El inicio temprano de las clases. El 94 % manifestó que el inicio temprano de las clases afectaría negativamente a la empresa.
- Falta de medios de transportes para acceder (trenes) y la poca frecuencia de los aviones y el desorden de tránsito.
- Poca inversión de la ciudad en difusión de la marca y en las atracciones que tiene la ciudad fuera de lo que es Sol y Playa y espectáculos.
- Problemas de suministro de energía en temporada.

En otro orden, refieren los encuestados que sin duda hay un cambio de comportamiento de los clientes que se manifiesta en que sus estadías son cada vez más cortas.

OFERTA

Al analizar la oferta podemos reconocer que las dificultades o preocupaciones pasan por la falta de equidad en la generación de una oferta. Los encuestados hacen referencia a que existe competencia desleal en el sector por tarifas hoteleras muy bajas, alquileres de propiedades en forma particular sin pago de impuestos, sin control sanitario ni legal. Además, la presencia de hoteles gremiales que trabajan con público que no es afiliado. Por estas razones, estiman que la competencia en el rubro es excesiva. Otro aspecto relevante vinculado a esta perspectiva de la oferta es que, para poder competir, cada vez deben brindar más servicios, sin poder cobrarlo.

En otro sentido, los entrevistados señalaron que Internet y la generalización del uso de las redes sociales ha cambiado la forma de vender sus productos y servicios.

Destacan también el crecimiento que han tenido otros destinos turísticos alternativos, acompañados por políticas locales y regionales, y la incidencia del tipo de cambio que favorece viajar al exterior (Dólar Turista), generando pérdida de competitividad en relación con destinos internacionales.

ESTRUTURA DE COSTOS

El análisis de los costos es un tema especial, a través de diferentes manifestaciones las empresas han reconocido que existe sobre este punto una problemática especial. Por un lado, se destacan los aspectos impositivos: enorme presión fiscal y alto costo de aportes patronales. Por otra parte, manifiestan que los gastos se incrementan no en la misma proporción que los ingresos. El aumento de precios de los insumos y los servicios de electricidad, agua, además de los sueldos es un reflejo de esto. El 94 % de los encuestados reconocen que los costos laborales cada vez tienen mayor incidencia en los de la empresa.

La estacionalidad de la demanda genera dificultad para contar con el personal acorde ya que en algún momento resulta poco y, en otros, excesivo. Fue indicado que “no hay ningún marco legal laboral para poder contratar al personal en blanco sólo por los días que se necesita”.

Además, coincidieron en destacar que en el sector, no sólo influyen sus propios precios, sino también los altos costos de otros servicios derivados que incrementan el gasto de vacacionar, y esto es tenido en cuenta por las personas a la hora de tomar la decisión de viajar, por cuánto tiempo y hacia qué lugar.

EMPLEADOS

En relación a la gestión de recursos humanos, las dificultades que han manifestado se encuentran relacionadas con el reclutamiento y selección de personas que reúnan las características requeridas

para realizar el trabajo: “Cada vez es más difícil encontrar gente con ganas de trabajar, falta mano de obra capacitada; cada vez es más difícil encontrar recursos humanos con aptitudes para el trabajo en el sector, en todos los rangos.” El 83 % de las personas manifestaron desacuerdo en relación a la siguiente afirmación. Es fácil conseguir personal calificado; además, la mayoría de los entrevistados estima que los conflictos laborales serán cada vez más frecuentes.

Como se señaló ya, una cuestión importante es la vinculada a la estacionalidad laboral que genera una alta conflictividad laboral como consecuencia de las dificultades para tomar personal en épocas puntuales y evitar demandas posteriores por considerarse efectivos.

DESAFIOS PARA ENFRENTAR EN EL FUTURO.

La investigación buscó relevar los desafíos que según el criterio de los empresarios incluidos en la muestra deben enfrentar en el futuro. En este caso, se ha clasificado según los actores que deben intervenir diseñando políticas activas. El rol del estado, las acciones mancomunadas de los participantes del sector y las acciones de las organizaciones.

ESTADO

Según la visión de los encuestados el estado debe diseñar políticas públicas que se encuentren direccionadas hacia los siguientes temas:

- Establecer políticas de turismo a nivel municipal que permitan lograr mayor demanda para la ciudad durante todo el año.
- Aliviar la presión tributaria, así como el costo laboral.
- Ajustar el tipo de cambio turista.
- Diseñar políticas de seguridad para reposicionar a la ciudad.

SECTOR

El sector, según las expresiones de los participantes en la muestra, también tienen ciertos desafíos para enfrentar el futuro, aspectos que se encuentran relacionados con la búsqueda de nuevos mercados y la mejora de la competitividad interna. Algunos de los desafíos más representativos se mencionan a continuación.

- Recuperar el turismo que viaja al exterior.
- Marcar una clara política de tarifas según categorías.
- Trabajar en forma mancomunada pensando más en el destino que en cada emprendimiento en forma particular.
- Profesionalizar la actividad.

EMPRESA

Finalmente las empresas también reconocen que deben realizar acciones en el futuro. Estos desafíos son internos y son aquéllos que permiten en definitiva la sustentabilidad del negocio, motor del crecimiento económico de un sector. Los desafíos internos forman parte de las iniciativas empresariales que están apoyadas por la vocación emprendedora.

- Mejorar la productividad a través el uso eficiente de los recursos y su consecuencia en la mejorar de la competitividad empresarial.
- Recobrar la utilidad del negocio.
- Ganar mercado, siendo más competitivo, mejorar el nivel de servicio sin incrementar los costos.
- Realizar inversiones en mejoras y nuevos servicios.
- Lograr la diferenciación trabajando en la diversidad y la calidad de servicios.
- Trabajar para que toda la organización tenga en claro que en una empresa de servicios la diferencia la hace el valor agregado.
- Sostener la estructura existente, desarrollando planes de capacitación.
- Supervivencia

CONCLUSIONES

Los sectores económicos, crecen y se desarrollan en la medida que puedan afrontar con éxito las dificultades y diseñar acciones para superar los desafíos que se le presentan. El presente trabajo, se propuso relevar las principales dificultades y desafíos de los empresarios hoteleros y gastronómicos de la ciudad de Mar del Plata, de cara al futuro.

Con respecto a los problemas que según su percepción tienen los empresarios están los aspectos relacionados con el costo, vinculados a la inflación, alto costo laboral y gran presión fiscal. Otras dificultades que no representan aspectos endógenos, se basan en la competencia desleal de competidores y sustitutos. También hacen referencia a la falta de inversión y la necesidad de rediseñar políticas públicas de la ciudad para la atracción de turistas. Otros aspectos destacados como muy importantes y básicos son la falta de seguridad y el estado de la ciudad en relación a la limpieza y estado de las calles.

Hay coincidencia al manifestar que hay múltiples desafíos que las empresas deben enfrentar: el incremento de la productividad y competitividad interna, mejora en la calidad de los servicios sin recargar los precios; búsqueda de nuevos mercados. Reiteran la necesidad de transformar a Mar del Plata en una ciudad con oferta durante todo el año, consideran que esta debe ser una meta que oriente las acciones del Estado Municipal.