



Arellano, Federico Lautaro

*Alojamientos turísticos no registrados del Balneario
Las Grutas: percepciones locales sobre la
problemática*

**Tesina presentada para la obtención del título de
Licenciado en Turismo**

Directora: *M. Sc. Maria Alejandra Gazzera*

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el repositorio institucional RDI, que procura la reunión, el registro, la difusión y la preservación de la producción científico-académica éditada e inédita de la Universidad Nacional del Comahue.

Para más información, visite el sitio:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/>

La iniciativa está enmarcada en la Ord. N° 0173/2014, con el objetivo de reunir y brindar acceso libre y gratuito a la información científica y académica, producto de las actividades de investigación, docencia y gestión institucional, a fin de garantizar la libre disponibilidad y acceso abierto al conocimiento científico.

Licenciamiento

Esta obra está bajo una licencia Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina de Creative Commons.

Para ver una copia breve de esta licencia, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>.

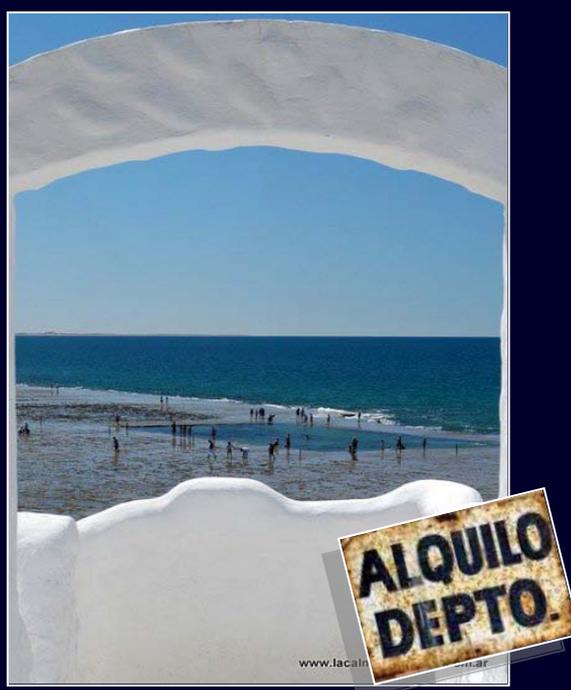
Para ver la licencia completa en código legal, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/legalcode>

Tesina de Grado

**Alojamientos turísticos no registrados del
Balneario Las Grutas:**

**PERCEPCIONES LOCALES SOBRE LA
PROBLEMÁTICA**



TESISTA: Federico L. Arellano

TUTORA: M. Sc. Maria Alejandra Gazzera

DICIEMBRE 2010

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
3. APORTES	6
4. OBJETIVOS.....	7
4.1 Objetivo General	7
4.2 Objetivos específicos	7
5. MARCO REFERENCIAL	8
5.1 Características generales de Las Grutas	8
5.2 Surgimiento y evolución	10
5.3 La municipalización: una disyuntiva histórica.....	12
5.4 Rasgos geográficos y urbanos característicos.....	12
6. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	14
6.1 Condiciones generales del turismo de sol y playa en Argentina	14
6.1.1 La residencialidad	14
6.1.2 La domesticidad.....	15
6.2 Percepción.....	15
6.3 Aproximación al concepto de servicios turísticos	17
6.4 Calidad	18
6.5 El alojamiento como servicio turístico	19
6.6 Marco normativo de alojamientos turísticos	20
6.6.1 Situación en la Provincia de Río Negro	20
6.6.2 Situación en el Balneario Las Grutas.....	22
6.7 Desarrollo local	22
6.8 Actor local: un papel estratégico en la acción comunitaria	24
7. METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	28
7.1 Selección del tipo de abordaje.....	28
7.2 Enfoque de la investigación.....	28
7.3 Selección de unidad de análisis y unidad de relevamiento.....	29
7.4 Tipo de muestreo	29
7.5 Técnicas de recolección de datos.....	30
8. ANALISIS DE RESULTADOS	32
9. RESULTADOS.....	34
9.1 SECTOR PÚBLICO	34
9.1.1 Causas del fenómeno de alojamientos temporarios no registrados.....	34
9.1.2 Consecuencias que ha generado la existencia de CAT y DAT no registrados.....	35
9.1.3 Planteamiento de escenario futuro a 10 años para el destino	36
9.1.4 Calidad de la relación con prestadores de CAT y DAT (filosofía de acción)	37

9.1.5	La influencia de la situación político-administrativa en la percepción de la problemática de alojamientos no registrados	38
9.1.6	Síntesis.....	39
9.2	SECTOR INTERMEDIO.....	42
9.2.1	Causas del fenómeno de alojamientos no registrados	42
9.2.2	Consecuencias del fenómeno de alojamientos no registrados	42
9.2.3	Percepción sobre las políticas implementadas por la Secretaria de Turismo local en relación a los CAT y DAT.....	42
9.2.4	Predisposición hacia la asociatividad de los prestadores	43
9.2.5	Síntesis.....	43
9.3	SECTOR PRIVADO	45
9.3.1	OBJETIVO N° 3: Conocer cómo afecta la presencia de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados a los demás alojamientos de esta clase que sí lo están	45
9.3.1.1	Síntesis.....	48
9.3.2	OBJETIVO N° 4: Conocer cuál es la percepción de los propietarios de CAT y DAT en cuanto a las políticas implementadas por la Secretaria de Turismo local en relación al sector	49
9.3.2.1	Síntesis.....	51
9.3.3	OBJETIVO N° 5: Identificar y analizar la predisposición hacia la asociatividad de los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico.....	52
9.3.3.1	Participación en la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas.....	52
9.3.3.2	Aspectos necesarios detectados para efectivizar la asociatividad.....	53
9.3.3.3	Síntesis.....	55
10.	CONCLUSIONES.....	56
10.1	CONCLUSION GENERAL	60
11.	RECOMENDACIONES	63
12.	BIBLIOGRAFIA	65
12.1	Fuentes escritas.....	65
12.2	Fuentes virtuales.....	67

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1	Plazas ofrecidas en el Balneario Las Grutas según tipo de alojamiento.....	9
GRAFICO N° 2	Prestadores según su percepción de los impactos derivados de la existencia de CAT y DAT no habilitados en el Balneario Las Grutas.....	45
GRAFICO N° 3	Percepción de los prestadores acerca de las políticas implementadas por la Secretaría de Turismo local en cuanto al sector de CAT y DAT.....	49

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	Decisiones metodológicas de la investigación.....	31
TABLA N° 2	Estructuración del análisis de los resultados.....	33
TABLA N° 3	Percepciones de la Secretaria de Turismo local con respecto a la situación de la oferta de casas y departamentos de alquiler turístico de Las Grutas.....	41
TABLA N° 4	¿Cómo afecta la presencia de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados a los demás alojamientos de esta clase que sí lo están?.....	49

AGRADECIMIENTOS

Pese a ser un trabajo de carácter individual, nunca hubiera podido llevar a cabo esta tesina sin los aportes y el acompañamiento de un grupo de personas, quienes desde distintos ámbitos, han sido fundamentales para concretar este logro personal. A ellos, mediante estas líneas, quiero expresarles mi profunda gratitud.

A mis padres, por el apoyo incondicional que me brindaron siempre en todas mis decisiones y por la educación que me dieron de la que me siento más que orgulloso.

A Nani. Nadie más que ella sabe lo que significó esta etapa para mí. Gracias por entender y respetar mis prioridades durante este tiempo, con lo difícil que a veces resulta. Por el apoyo y la contención. Por estar a mi lado y dejarme compartir la vida con vos. Por ser un ejemplo de coraje y perseverancia, y por tu inmensa ternura.

A Alejandra Gazzera, por ordenar mis ideas cuando estaban en un mar de confusión, por sus constantes palabras de aliento cargadas de energía positiva, por su responsabilidad y compromiso como directora de tesis.

A toda mi familia, especialmente a mi tía Gilda por estar siempre tan presente durante todos estos años. ¡Cuánto aguante!

A Liz, por los 15 años que llevamos de amistad, por los buenos y malos momentos compartidos, por estar ahí siempre.

A mis queridos amigos que la vida me regaló durante esta etapa universitaria: Tincho M., Tincho R., Fausto y Alun. Por duplicar mis alegrías y dividir a la mitad mis tristezas.

Gracias también a aquellos compañeros de ruta con los que he compartido tantos momentos inolvidables: los nervios de los exámenes, los viajes, las horas de estudio, las cursadas, las alegrías, las frustraciones, las risas, las discusiones, etc. Valle, Caro, Su, Emi, Leo, José, Vero, Bel y muchos otros.

A mis amigos “extra facultad”, Andre y Mati, por entenderme durante estos últimos meses de “reclusión”, por compartir mis alegrías y por el aliento recibido.

Por último, quiero expresar mi gratitud a todas aquellas personas que me brindaron valiosa información para el desarrollo de mi tesina, a Daniela Moraga por haber sido de gran ayuda para definir la temática a abordar y a todas las personas entrevistadas del Balneario Las Grutas por su colaboración desinteresada.

1. INTRODUCCIÓN

La actividad turística a nivel mundial viene asistiendo, desde hace aproximadamente tres décadas, a un importante crecimiento que la ha llevado a instalarse dentro de las principales actividades económicas de muchos países. Se ha convertido así, en un fenómeno estructural que incluso, en algunas regiones y localidades alrededor del mundo, ha superado a sectores económicos tradicionales como la agricultura, la pesca y las manufacturas, entre otros.

Muchos territorios, conscientes de esta importancia que va adquiriendo el turismo como sector productivo, han enfocado sus esfuerzos para considerarlo como uno de sus pilares de desarrollo económico. De esta forma, aproximadamente a partir de la década del setenta comienzan a aparecer una gran cantidad de destinos turísticos, basados en el aprovechamiento y puesta en valor de los diversos atractivos disponibles, tanto de índole cultural como natural. Entre estos últimos, destaca por su importancia las zonas costeras marinas con clima agradable, o como se lo conoce comúnmente, las áreas turísticas de “sol y playa”.

El turismo de “sol y playa” ha sido, y aún hoy continúa siendo, la modalidad que mayores flujos de pasajeros propicia a escala internacional. Si bien en los últimos años ha manifestado una tendencia decreciente, el poderoso atractivo del mar y, principalmente, las condiciones climáticas subtropicales e incluso en zonas de menor calor, constituyen una motivación de viajes vacacionales de primer orden.

Con el surgimiento de estos nuevos destinos comienzan a desarrollarse los productos turísticos. Si nos remitimos a la definición de producto turístico, según la cual el mismo “está formado por bienes y servicios que se ofrecen al mercado, para bienestar material y espiritual de un consumidor (turista)”¹, se puede notar que el segmento correspondiente a los alojamientos es un componente de significativa importancia en la conformación del producto turístico global.

Por lo cual, a medida que se ha ido desarrollando la actividad turística y los productos turísticos, también lo ha hecho la industria de los alojamientos turísticos. En la mayoría de los casos, este desarrollo se produjo de una manera no planificada, generando problemáticas de diversa índole.

Al respecto de esta situación, existen numerosos ejemplos a nivel nacional y regional, y el Balneario Las Grutas es uno de los destinos en donde se evidencia con más notoriedad este escenario. Influenciado por el incremento de la actividad turística a nivel nacional, este destino turístico viene teniendo un crecimiento acelerado desde el año 2002, lo que lo llevó a consolidarse como el principal centro turístico de playa de la Patagonia y uno de los más renombrados del país.

Como parte de esta dinámica de crecimiento, el libre accionar del mercado ocasionó que exista una oferta informal de alojamientos turísticos la cual no fue acompañada de cerca por la presencia reguladora del estado. Por tratarse de la clase de alojamiento predominante en Las Grutas, el sector de casas y departamentos de alquiler turístico fue el ámbito donde más se evidenció esta problemática. Con el correr de los años, se ha llegado a una situación general poco controlable que provoca una serie de consecuencias negativas al desarrollo turístico armónico del Balneario.

Es por ello que en la presente tesina se pretende realizar una aproximación a la problemática, dándoles un lugar preponderante a los protagonistas del quehacer diario del destino. A partir de sus percepciones, opiniones, ideas, conflictos, intereses y convicciones se podrán plantear lineamientos y pautas de acción que lleven a una mejora cualitativa de la situación.

¹ Toyos, Mónica (2005). El ABC del marketing de servicios turísticos.

La razón por la cual se escogió la temática “Alojamientos turísticos no registrados en el Balneario Las Grutas” responde por un lado al conocimiento que posee el autor de la tesina (por el hecho de ser el lugar elegido de vacaciones desde hace más de veinte años) de las problemáticas que presenta el Balneario y por otro lado al interés de resignificar trabajos realizados en el transcurso de la carrera como el desarrollado en Las Grutas en la materia “Taller de Práctica de Campo Integrada”.

Asimismo, la asiduidad de concurrencia ha permitido vivenciar en primera persona el crecimiento que ha experimentado Las Grutas como destino turístico a lo largo de los años, generando un sentido de pertenencia muy fuerte. Por ello es que también la presente investigación pueda ser considerada un aporte más para aquellos agentes del gobierno local que tienen la tarea de llevar a cabo las acciones que determinan el futuro del Balneario, para que definitivamente Las Grutas comience a transitar el camino del desarrollo turístico sustentable.

2. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El Balneario Las Grutas es el destino turístico costero que más crecimiento ha tenido en toda la Patagonia Argentina convirtiéndose así, en el que mayor cantidad de plazas ofrece. Cuenta con cerca de 25.000 plazas de alojamientos turísticos, lo que representa aproximadamente el 43 % del total de plazas en destinos turísticos costeros de la Patagonia² superando ampliamente a importantes destinos como Puerto Madryn y Ushuaia.

La mayor cantidad de plazas corresponden a casas de alquiler temporario y departamentos de alquiler temporario (en adelante CAT y DAT) con un 34% sobre el total, apreciándose una considerable diferencia con respecto a otras clases de alojamientos

La preponderancia de las CAT y DAT como modalidad de alojamiento en Las Grutas se ha ido acentuando, a lo largo de los años, a partir de una expansión informal y aleatoria, sin ningún tipo de control por parte de las autoridades locales.

Hace tres años, el municipio local se ha propuesto regular la situación de este subsector de la oferta de alojamientos mediante una norma legal (ordenanza N° 2646/07) que estipula un sistema de categorización y fiscalización cuyo objetivo es blanquear su oferta, mejorar la calidad de los servicios y jerarquizar la oferta turística en general. La aplicación formal de la misma, luego de ciertas modificaciones, se produjo a partir de la temporada 2008/2009. A raíz de esta ordenanza se intensifica la fiscalización y se crea el *Registro Único de Unidades Habitacionales de Alquiler Temporario con Fines Turísticos* el cual está a cargo de la Secretaría de Turismo de San Antonio Oeste. En el listado, actualizado al 13 de enero de 2010, se encuentran registrados todas las clases de alojamientos de Las Grutas que poseen categorización o que han iniciado el trámite para poseerla.

A pesar de esto, siguen existiendo en el balneario muchas personas que, siendo dueñas de casas o departamentos no acondicionados para el negocio turístico, lo alquilan a turistas para obtener un rédito económico de la propiedad. Es común también que en el mismo terreno donde se encuentra el departamento o la casa, se construyan otros departamentos para alquilar, formando así grandes complejos turísticos **“invisibles” para el estado.**

Lógicamente, por cuestiones edilicias, resulta difícil distinguir aquellas casas y departamentos que funcionan como alojamientos turísticos de aquellas que solo son viviendas residenciales, por lo cual la capacidad de control del municipio se ve sobrepasada. Un factor no menos importante es que aproximadamente la mitad de los propietarios de este tipo de alojamientos, no son residentes en Las Grutas y solo se encuentran en el balneario durante los meses de verano. Según la residencia de los propietarios, se pueden distinguir dos estrategias distintas para dar a conocer los “servicios de alojamientos” a sus clientes. Por un lado, quienes son residentes promocionan el servicio colocando carteles enfrente del alojamiento, el cual muchas veces coincide con su propia vivienda ya que es común que en épocas de alta demanda, los dueños pasen a habitar un sector adosado a la vivienda principal, quedando esta última como vivienda de alquiler turístico. Cabe destacar, que los carteles colocados presentan un aspecto precario y son retirados una vez finalizada la temporada. Dicha situación, como ya se mencionó, es muy frecuente en temporada alta, momento en el cual la capacidad de alojamiento resulta colmada y muchos turistas arriban al destino sin haber efectuado reservas previas. En ese contexto los alojamientos no registrados comienzan a aparecer como alternativa necesaria para poder pasar unos días en la villa.

Por otro lado, los propietarios no residentes, utilizan como estrategia de promoción los diarios regionales de mayor tirada para publicar los anuncios ofreciendo el servicio y se

² Losano, P., Torrejón, C.: “Relevamiento de la oferta y demanda turístico-recreativa en las localidades costeras de Río Negro, Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego”. “Fundación Patagonia Natural. Puerto Madryn. Año 2003.

hacen presentes en Las Grutas sólo durante los meses de verano para llevar adelante el negocio de una manera más personalizada. También es frecuente que los no residentes posean una “red de personas conocidas” dentro de su propio lugar de residencia a las cuales se les alquila la propiedad en Las Grutas.

La anterior descripción de los propietarios de casas y departamentos no registrados no pretende ser exhaustiva sino que con ella se ha intentado exponer en forma general sus principales modos de operar, entendiendo que pueden existir otras variables aquí no descriptas.

Un hecho dable de destacar es la creación, en el año 2008, de la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas. La misma nuclea a los propietarios de CAT y DAT en Las Grutas, tanto residentes como no residentes. Los asociados, a partir de una cuota anual, obtienen una serie de beneficios gratuitos como asesoría legal y contable, además de participar en promociones conjuntas e intercambiar información sobre situaciones que se producen durante las temporadas. Aunque la existencia de la Asociación representa una potencialidad a futuro, no ha modificado sustancialmente la realidad del sector.

Este escenario que exhibe Las Grutas actualmente, dificulta enormemente la posibilidad de controlar aquellos aspectos referentes a la calidad con la que se presta el servicio de alojamiento en la villa.

En primera instancia, esta situación afecta directamente al turista, que en definitiva es quien, al llegar al destino, se encuentra muchas veces con que los servicios ofrecidos no satisfacen sus expectativas previas. Sin embargo, no solo es el turista quien se ve perjudicado. Esta realidad también produce una serie de consecuencias negativas en otros actores relacionados a la actividad turística. Uno de ellos es el municipio local, que se ve perjudicado en aspectos como:

- **Distorsión en términos estadísticos**
- **Ausencia de información fiable para la toma de decisiones en cuanto a la planificación estratégica del destino**
 - **Menor recaudación impositiva**
- **Menores recursos para inversiones futuras**

En el abanico de efectos negativos, no queda exento el impacto producido al medioambiente. Los sistemas de recepción de efluentes cloacales, y fundamentalmente los pozos ciegos, se ven sobrepasados en su capacidad de contención ya que fueron diseñados para viviendas residenciales. Sin embargo, muchas de esas viviendas son alquiladas ilegalmente para fines turísticos durante la temporada estival, por lo cual son utilizadas diariamente por grupos numerosos de personas. Esto provoca una saturación del sistema, con las consecuentes filtraciones subterráneas de los efluentes líquidos, los cuales emanan directamente en el mar y son visibles en las paredes de los acantilados. Estas filtraciones conllevan también riesgos para la salud humana debido a la presencia de bacterias. Tal situación ha quedado científicamente comprobada a raíz de un trabajo efectuado por el laboratorio de oceanografía costera de la Universidad Nacional de La Plata, cuyo informe fue presentado en 2009. En la investigación, se elaboraron índices de contaminación bacteriana y sus resultados reflejan que existe contaminación bacteriana fecal que presentó niveles importantes (según cita el informe) "en el escurrimiento de agua localizado al pie de la explanada de la 3ª bajada, sobre el lado de la senda peatonal y sobre la filtración ubicada entre esta bajada y la 2ª, a unos 50 metros de este último sector y a unos 3 metros de altura desde el pie del acantilado".³

³ Diario Río Negro. 16/11/09. Informe periodístico: “Preocupante polución en bajadas de Las Grutas”.

En otro orden de cosas, la existencia de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados afecta también al propio sector de alojamientos turísticos de la villa. Como

ocurre en casi todos los centros turísticos del país, la oferta del sector es atomizada, es decir que está conformada mayoritariamente por empresas de pequeño tamaño (muchas de ellas familiares) las cuales tienen una capacidad financiera limitada. Aquellos alojamientos de este tipo, que a pesar de las dificultades, realizan el esfuerzo de cumplir tributariamente con el municipio y de ofrecer servicio de calidad, ven en aquellos otros alojamientos no habilitados, una **competencia desleal**. Las consecuencias de esto son que al no existir las mismas “reglas de juego” para todos, los empresarios “cumplidores” sienten poca o ninguna motivación para innovar en sus empresas, para ofrecer mejores servicios al turista, para capacitar a su personal, etc. En fin, consideran injusto el hecho de tener que arriesgar su ya acotado capital para invertir en un negocio en el que no existe igualdad de condiciones para competir. Se ve afectada, consecuentemente, la competitividad del sector pero también de forma indirecta la competitividad del destino, ya que como sostiene Porter (1990) “a medida que, en un determinado destino turístico se localizan subsectores con elevados grados de rivalidad, ello estimulará la innovación de sus empresas, incidiendo, por tanto, en la mejora de la competitividad de los destinos”.⁴

En definitiva, y como se ha podido analizar, la situación irregular que presenta actualmente el sector de alojamientos turísticos extrahoteleros de Las Grutas afecta, de una u otra forma, a todos los sectores del destino turístico. Pero más allá de describir los distintos efectos negativos, tal vez la consecuencia más directa de esta problemática es la disconformidad que genera en el turista. Es bien sabido que la persona que ha quedado disconforme con algún servicio, no se limita solo a mencionar las deficiencias de su lugar de hospedaje sino que, en su imaginario, se forma una imagen negativa de todo el destino turístico y es muy probable que nunca regrese.

Por lo expuesto, resulta fundamental conocer los pensamientos, opiniones y sugerencias de quienes son los protagonistas del accionar diario del destino turístico. Este conocimiento, basado en una mirada local profunda es la base para plantear soluciones reales, consensuadas y superadoras. Por ello, a partir de determinar esta problemática de la realidad, surge un **problema de investigación** que ha sido definido de la siguiente manera:

Problema de Investigación:

Falta de información acerca de las percepciones de los propietarios de alojamientos turísticos y del municipio local sobre la existencia de alojamientos turísticos no registrados en el Balneario Las Grutas.

⁴ Porter, M. (1990): “Las ventajas competitivas de las Naciones”.

3. APORTES

A partir del análisis de la situación en que se encuentra el sector alojamientos del Balneario Las Grutas, el cual será el eje de desarrollo de la presente tesina, se propone elaborar lineamientos de acción para el sector público local. Los mismos, servirán como herramientas para tomar decisiones adecuadas en cuanto a la organización de la oferta de alojamientos turísticos de la villa. Los lineamientos, estarán también enmarcados dentro del concepto de planificación estratégica, es decir, que tendrán un carácter de intervención participativo y estarán basados no solo en el conocimiento racional sino también en las experiencias y necesidades de cada sujeto.

Por otra parte, se pretende elaborar recomendaciones para mejorar los estándares de calidad con que se ofrece el servicio de alojamiento en las casas y departamentos de alquiler turístico de Las Grutas, teniendo en cuenta que esta clase de establecimientos representa la mayoría de las plazas de alojamientos que ofrece la villa balnearia.

De esta manera se intenta que la presente tesina aporte la información y conocimientos básicos necesarios para que Las Grutas pueda comenzar a jerarquizar su oferta de servicios de alojamiento, comenzando por aquella clase de alojamiento que más incidencia tiene en la villa: los alojamientos extrahoteleros. Esto no significa transformar la oferta existente en alojamientos de lujo, sino simplemente lograr que satisfagan las expectativas del cliente. De este modo, será posible reforzar y mantener en el tiempo la posición competitiva del Balneario Las Grutas como destino turístico.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Conocer y analizar las percepciones de los actores locales acerca de la existencia de alojamientos turísticos no registrados en el Balneario Las Grutas, a efectos de generar la información necesaria para una correcta toma de decisiones desde la escala municipal.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar y analizar las percepciones de la Secretaria de Turismo local con respecto a la situación de la oferta de casas y departamentos de alquiler turístico.
- Identificar y analizar las percepciones de la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos respecto a la situación de la oferta de casas y departamentos de alquiler turístico.
- Conocer cómo afecta la presencia de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados a los demás alojamientos de esta clase que sí lo están.
- Conocer cuál es la percepción de los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico en cuanto a las políticas implementadas por la secretaria de turismo local en relación al sector.
- Identificar y analizar la predisposición a la asociatividad de los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico habilitados.
- Elaborar recomendaciones basadas en los intereses de todos los actores sociales involucrados, que sirvan como instrumento para la toma de decisiones a la secretaría de turismo local.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Características generales de Las Grutas

El Balneario Las Grutas está ubicado en el Golfo San Matías sobre la costa Atlántica de la Provincia de Río Negro, en el norte de la Patagonia Argentina. Es considerado el segundo centro turístico de la provincia, después de San Carlos de Bariloche y representa para la región, un complemento importante de la oferta turística dominada mayoritariamente por destinos turísticos de montaña.

Se accede desde el Norte por la Ruta Nacional N° 251 y Provincial N° 2, desde el Sur por Ruta Nacional N° 3, desde el Oeste por Ruta Provincial N° 23 y desde el Este por Ruta Nacional N° 3.

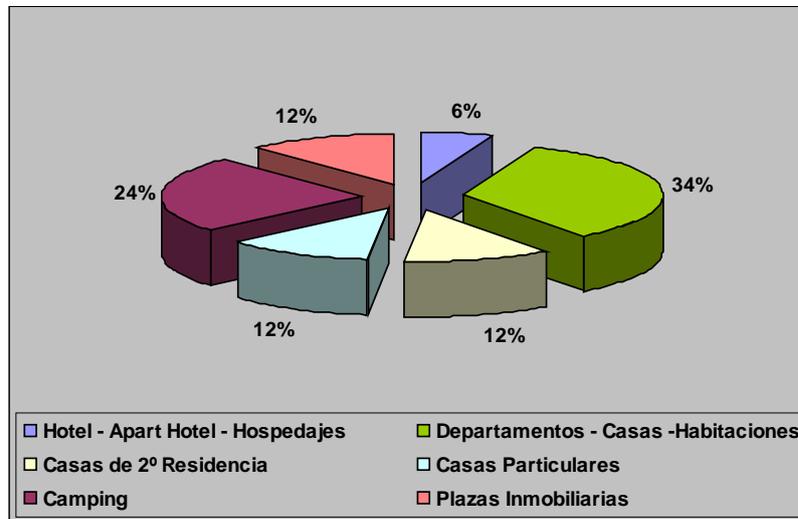


Ilustración N° 1: Macrolocalización del Balneario Las Grutas

La villa cuenta con toda la infraestructura básica de una ciudad pequeña: escuelas, correo, hospital, comisaría, cámaras intermedias, medios de comunicación, comercios y servicios, cooperativa y sistema de energía propio. Se prevé también que en poco lapso de tiempo cuente con una pequeña entidad bancaria y además está proyectada una estación terminal moderna y amplia, así como también un cine teatro.

El centro turístico posee amplia infraestructura en servicios de alojamiento que superan las 25.000 plazas, pertenecientes en su mayoría a CAT y DAT, como se mencionara anteriormente. El siguiente gráfico muestra la distribución de las plazas, según la clase de alojamiento.

Gráfico N°1: Plazas ofrecidas en el Balneario Las Grutas según tipo de alojamiento. Enero 2008.



Fuente: Elaboración propia según datos de la Secretaría de Turismo de SAO.

La tarea de fiscalización de las distintas clases de alojamientos se encuentra dividida entre el Ministerio de Turismo de la Provincia de Río Negro y la Secretaría de Turismo local. Mientras que esta última solo se encarga de fiscalizar y categorizar a las Casas y Departamentos de Alquiler Turístico, la provincia tiene bajo su responsabilidad la fiscalización de las demás clases de alojamientos.

A pesar de contar con aproximadamente 7.000 habitantes, Las Grutas no constituye, como tal, un municipio sino que es una dependencia administrativa de la ciudad de San Antonio Oeste, distante a unos 14 Kms, la cual además posee jurisdicción sobre el puerto de San Antonio Este. Es en SAO donde se encuentran las autoridades municipales, representadas por el intendente y el concejo deliberante.

Desde el año 1984 Las Grutas posee una Delegación Municipal que está a cargo de un Delegado Municipal con el rango de Secretario, elegido por las autoridades de SAO. Las principales funciones de la delegación son la aplicación de todas las políticas de las distintas áreas municipales en la planta urbana del Balneario Las Grutas, la planificación de las actividades necesarias para la prestación de los servicios y ejecución de las obras en la jurisdicción de la Delegación y la coordinación con las diferentes áreas municipales del plan de actividades para la planta urbana de Las Grutas. Además, la Delegación es la encargada de recibir las inquietudes y necesidades de las personas residentes en su jurisdicción, de ejecutar todas las tareas, obras, servicios, etc. que le delegue el Intendente Municipal, de supervisar las tareas de las subsecretarías y departamentos a su cargo y de elevar el presupuesto de funcionamiento del balneario.

En función de sondeos previos en el destino, se pudo constatar que a pesar de estas atribuciones, la Delegación Municipal posee una incumbencia prácticamente nula en materia turística. En su lugar, el poder de decisión pasa exclusivamente por la Secretaría de Turismo ubicada en el balneario. Es este organismo quién, entre otras cosas, pone en práctica la aplicación de ordenanzas relacionadas al turismo y coordina las obras de infraestructura turística. En este sentido, cabe aclarar que la delegación sí posee incumbencia en el desarrollo de otras obras de infraestructura y servicios que, si bien no están exclusivamente diseñados para el turismo, determinan el desarrollo de la actividad turística.

5.2 Surgimiento y evolución

Las Grutas se ha ido conformando como villa a través de hitos concretos a lo largo de la historia que, poco a poco, fueron encaminando su desarrollo para culminar en lo que es actualmente.

Para conocer uno de los primeros hechos que motivaron el posterior desarrollo de Las Grutas como centro turístico hay que remontarse al año 1938. En ese momento, se logró completar los 14 kms de huella que separaban esa porción de costa (donde posteriormente nacería la villa) de San Antonio Oeste. En consecuencia, ya en el año siguiente fue levantada la primera construcción. La iniciativa se debió a un grupo de amigos sanantonienses que edificaron una casa de material sobre el faldeo sur del zanjón que se cruza entrando al pueblo de Las Grutas actual, cerca de la bajada cero. Estos primeros recreacionistas utilizaban la playa para practicar deportes y pescar a la orilla del mar.

Enseguida aparecieron algunas enramadas en lo que hoy es la plaza de la primera bajada. Aproximadamente en el año 1950, empleados ferroviarios de San Antonio organizaron un camping provisto de un galpón, jagüel y servicios.

Paulatinamente, el entusiasmo de algunos pocos fue transformándose en una necesidad de conformar un asentamiento urbano destinado a los vecinos de San Antonio Oeste con el objetivo de ser un lugar de descanso durante los fines de semana veraniegos.

En 1955 comienzan las gestiones oficiales, con la visita al balneario de ministros de la nación, acompañados por autoridades locales cuyo objetivo era analizar las factibilidades de explotar las condiciones naturales que ofrecía el lugar. Una de las dificultades para desarrollar allí un asentamiento humano (sino la mayor) fue la falta de agua potable. La misma debía ser llevada diariamente en camiones cisternas desde San Antonio.

En 1960, con el apoyo del intendente de San Antonio y la decisión de un grupo de vecinos, se conforma la primera comisión vecinal de promoción del balneario Las Grutas. Con el objetivo de consolidar al sitio como destino recreativo, se proponen emprender obras preliminares para el mejoramiento del lugar. Un hecho para destacar es que, ya desde sus comienzos, se vislumbra también a Las Grutas como un posible centro turístico de importancia regional: según consta en el acta de constitución de la comisión vecinal: *“... es imprescindible para San Antonio Oeste, llevar a cabo el remodelamiento y embellecimiento del balneario “Las Grutas” por cuanto además de la conveniencia local que ello puede representar, se podría proveer incluso un interés de localidades cercanas y aún lugares distantes que tienen necesidad de mar como el que brinda la Bahía San Matías.”*

La comisión, ya formada, consigue el envío, por parte del gobernador, de un monto de dinero para comenzar las primeras obras. Con ese dinero fue posible realizar los primeros trabajos preliminares que se concluyeron con la construcción de la primera bajada.

Por esta época se vendieron los primeros terrenos a precio de fomento con el compromiso de edificar a corto plazo.

En 1967 se llevó a cabo la segunda bajada. En esa época se construyen también, las primeras 12 casas a la altura de la primera bajada. Eso fue, junto a la construcción del motel del Automóvil Club Argentino en la denominada bajada cero, las primeras inversiones que se concretaron entre los años 1972 y 1973.

Con la inauguración del canal Pomona-San Antonio se encuentra una solución parcial al problema del agua. A pesar de eso, la falta de conexiones domiciliarias de agua potable y otros servicios básicos, era aún, un impedimento muy importante para consolidar el avance definitivo de la villa.

Entretanto, la afluencia de visitantes aumentaba en la costa y en el año '73 apareció el primer camping privado. En ese mismo año, la municipalidad de San Antonio aprobó la construcción del primer hotel: el Hotel Antares, un edificio destinado, según dichos de la

época, “a dar la jerarquía necesaria al balneario para hospedar turistas de rango internacional.”

En el año 1976 se construye la tercera bajada y en 1978 nace, formada con la participación de vecinos de San Antonio, Las Grutas y Alto Valle, la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Balneario Las Grutas Limitada. Esta institución resultará clave para el desarrollo de Las Grutas. Tal es así, que ya en el año siguiente, mediante el apoyo de la Cooperativa se comienza con la construcción de la red de agua potable y en 1980 se inicia el procedimiento de la Central Telefónica, inaugurada cinco años más tarde.

En 1984 se crea la Delegación Municipal del Balneario Las Grutas y se adjudicaron terrenos a residentes. Además se comienza a construir la Sala de Primeros Auxilios y la oficina de Informes Turísticos, así como también otras obras en el acceso al balneario como el puente sobre la avenida Río Negro y la plazoleta en la rotonda de ingreso.

En febrero de 1985 se efectúa la primera Fiesta Provincial del Golfo Azul, hecho que iba a reforzar aún más el perfil turístico con que se quería identificar a Las Grutas. Otros hechos destacados de la época son: el lanzamiento del primer plan de forestación del balneario, la proyección de la obra para el cordón cuneta y pavimento de Las Grutas y la creación del primer cuerpo de bomberos voluntarios.

En 1987 se comenzaron las obras para la instalación del gas natural, servicio que sería inaugurado a fines de 1988.

En febrero de ese mismo año se abre el Casino Provincial y se inaugura la iluminación de la costanera y sector peatonal, además del muro costanero con estilo arquitectónico mediterráneo y el pavimento de la Avenida Río Negro.

En el año 1989 se construye el Polideportivo y una nueva bajada al mar: la cuarta.

El año 1990 es otro año importante para el balneario ya que se inaugura la Torre-tanque conectada al acueducto iniciado en el año 1974, es decir, dos años después de llegar el agua a San Antonio.

El gran auge

Con la provisión del agua prácticamente resuelta, Las Grutas ya poseía una infraestructura de servicios y equipamientos lo suficientemente desarrollados como para comenzar a recibir turistas de una forma más intensiva.

De hecho, podría decirse que para los primeros años de la década del 90, la actividad turística en Las Grutas ya estaba consolidada.

La importancia del turismo como factor de desarrollo económico cobra mayor relevancia ante la crisis que comienzan a experimentar, paralelamente, los otros sectores económicos tradicionales de la zona como son el sector pesquero y la industria ferroviaria de San Antonio Oeste.

Los años subsiguientes se caracterizan por un aumento paulatino de la demanda turística, caracterizada como *demandas de sol y playa*, que va acompañado de un crecimiento de la oferta de servicios turísticos y comercios como son: alojamientos, restaurantes, rotiserías, pubs, locales comerciales, etc. Simultáneamente, en estos años de la década del 90 también se produce un importante aumento de la población estable de la villa. De todas las localidades costeras de la Patagonia argentina, Las Grutas fue la que, comparativamente, experimentó la mayor tasa de crecimiento poblacional en el período intercensal 1991-2001: 257 %⁵.

El año 2002, al igual que para todos los centros turísticos del país, es un año de despegue para la villa balnearia. Al crecimiento que ya venía experimentando por el impulso propio, se suman las condiciones socioeconómicas favorables para la actividad turística a nivel

⁵ Losano P. y Torrejón C.: “Relevamiento de la oferta y demanda turístico-recreativa en las localidades costeras de Río Negro, Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego”. Fundación Patagonia Natural. Puerto Madryn. Año 2003.

nacional. Esto determina un aumento exponencial en la cantidad de turistas recibidos a partir de las temporadas estivales del año 2003/2004 en adelante, superando ampliamente el nivel de crecimiento de los típicos balnearios bonaerenses.⁶

En este período se comienzan a realizar importantes inversiones privadas relacionadas, mayoritariamente, con la actividad turística. Entre ellas se destacan las inversiones en complejos turísticos, esparcimiento y locales comerciales, lo que le confiere a Las Grutas una mayor jerarquía en cuanto a la oferta de servicios.

La crisis económica reciente ha desacelerado el ritmo de crecimiento de la actividad turística y ha determinado un descenso del 20% en el número de visitantes durante la última temporada respecto a la temporada anterior.

A pesar de ello, el Balneario Las Grutas aún sigue creciendo y apunta a consolidarse, cada vez más, como el principal destino de playa de la Patagonia Argentina.

5.3 La municipalización: una disyuntiva histórica

El crecimiento experimentado por Las Grutas, desde sus orígenes como asentamiento hasta la actualidad como un núcleo urbano consolidado, ha ido generando entre los integrantes de su comunidad una toma de posición en cuanto a la situación de dependencia político-administrativa que el ejido urbano posee con San Antonio Oeste.

La idea de independencia no es nueva. Podría decirse que se comienza a gestar en el año 1984 con la aparición de la primera "comisión pro municipalizadora". Desde ese entonces, se han elevado petitorios al gobierno provincial para obtener una respuesta favorable, teniendo como antecedente actual, la independencia de la localidad de Dina Huapi, perteneciente anteriormente a Bariloche. El principal motivo esgrimido es que constitucionalmente, la cantidad de población residente en Las Grutas permite conformar un municipio autónomo ya que, como expresa el artículo 226 de la Constitución de la Provincia de Río Negro, "Toda población con asentamiento estable de más de dos mil habitantes constituye un Municipio."

Hoy en día, esta situación es motivo de una encendida polémica dentro del ámbito local, sin haberse llegado aún, a una definición concreta. La realidad indica que a medida que Las Grutas crece, esta temática irá cobrando más y más protagonismo.

5.4 Rasgos geográficos y urbanos característicos

El Balneario Las Grutas presenta una serie de particularidades en su diseño arquitectónico y en aspectos de su geografía que constituyen los rasgos diferenciadores con respecto a otros destinos turísticos costeros de Argentina. Estas características particulares son:

- **Los acantilados**, sobre la cual esta asentada la ciudad. Debido a ellos, para acceder a la playa hay que bajar por unas escaleras conocidas como Bajadas. En esos acantilados se forman los accidentes geográficos que dan nombre a la villa: las grutas. Las mismas pueden alcanzar una altura de 3 o 4 metros y un ancho de 20 metros.
- **Estilo de construcción mediterráneo.** Hace algunas décadas, el artista uruguayo Carlos Páez Vilaró visitó esta localidad, y dejó como recuerdo algunos murales. Debido a esta visita, se decidió que en la villa se usaría el estilo que el artista usó en su Casa Pueblo, cerca de Punta del Este. En ambas, la falta de líneas rectas, los colores blancos y pasteles y la fresca marina reinan en las decoraciones y los edificios. La identificación de Las Grutas con este estilo de construcción, quedó plasmando en el imago tipo que utiliza la villa en sus acciones de promoción.

⁶ En la temporada 2005/2006, la ciudad recibió aproximadamente 212.000 visitantes.

- **Calidez de las aguas.** En verano, las aguas de la Bahía de San Antonio alcanzan entre 24 y 25 °C, superando la temperatura promedio de los otros balnearios de la costa atlántica argentina. Esto se debe a una combinación de factores oceanográficos y atmosféricos como son: la geografía de la zona costera, la amplitud de mareas, el sistema de circulación de las corrientes costeras, las altas temperaturas del verano y la escasez de precipitaciones pluviales.

6. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Para abordar la investigación planteada es preciso partir desde una perspectiva teórica que permita situar al problema de investigación dentro de un conjunto de conocimientos ya existentes vinculados al mismo y de esta forma orientar el desarrollo del trabajo.

Asimismo, resulta necesario analizar y delimitar una variedad de diferencias conceptuales que se presentan al ir profundizando sobre determinadas áreas temáticas.

6.1 Condiciones generales del turismo de sol y playa en Argentina

La modalidad turística de “sol y playa” que se ha desarrollado en las últimas décadas en el Balneario Las Grutas ha provocado una serie de condiciones que no son exclusivas de este asentamiento urbano de la costa rionegrina. Más allá de ciertas particularidades que puedan presentarse entre los distintos destinos turísticos del litoral costero argentino, se advierten condiciones genéricas de su situación que les confiere un alto grado de similitud.

Al respecto, se considera importante destacar los aportes del Arq. Juan Carlos Mantero, surgidos a partir de actividades de investigación y desarrollo realizadas en el Centro de Investigaciones Turísticas de la Universidad Nacional de Mar del Plata⁷. Dichos aportes, están enfocados al análisis de las localidades costeras de la provincia de Buenos Aires.

El autor señala que las condiciones genéricas, transversales a las diferentes dimensiones que confluyen en la actividad turística de “sol y playa” radican en: el monocultivo, el producto único, la litoralidad, la estacionalidad, la residencialidad, la domesticidad y la urbanización sin urbanidad. Todas estas condiciones son, en mayor o menor medida, aptas para explicar la realidad del Balneario Las Grutas. No obstante, según los objetivos planteados en la presente investigación, resulta adecuado destacar dos de ellas: la residencialidad y la domesticidad.

6.1.1 La residencialidad

Los municipios y urbanizaciones del litoral costero, a diferencia de otros centros de convocatoria turística, presentan una condición que les singulariza y que radica en que la modalidad de alojamiento dominante del turista vacacional es la realizada en unidades de viviendas unifamiliar o plurifamiliar, las cuales superan ampliamente a la disposición de alojamientos de tipo hotelero o emprendimientos afines.

Esto se debe a que el origen y la expansión de la actividad turística se generó y sustentó en la producción inmobiliaria y no necesariamente en la producción turística, generando inmuebles, difiriendo servicios, priorizando la puesta en valor del territorio y la producción de espacio turístico, destinado a generar una oferta locacional de viviendas y departamentos, en cada caso acorde a la expectativas y posibilidades socio económicas de la afluencia diferenciada de cada uno de los municipios y urbanizaciones en cada una de las fases de su devenir.

La oferta de alquiler de plazas en establecimientos destinados a la prestación de servicios de alojamiento encauzó una fracción limitada de la demanda e implicó el correlato de una acotada demanda de servicios turísticos de restauración, en tanto la playa, como espacio y oportunidad de descanso y recreación, incidió en la reducida demanda de servicios de esparcimiento, a excepción de aquellos relacionados a la diversión nocturna.

⁷ Mantero, Juan Carlos (2005): “Actividad turística en territorio bonaerense. Urbanizaciones del litoral y nodalidades del interior”. Centro de Investigaciones Turísticas. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata.

La residencialidad, consecuencia de la primacía de la producción habitacional, de la construcción del espacio respecto de la producción de servicios turísticos, signó el carácter prevalente de los centros como urbanizaciones turísticas de fraccionamiento continuo, de ocupación dispersa y de uso estacional, donde pequeñas áreas de vivienda multifamiliar se densificaron y extensas áreas de vivienda unifamiliar se diluyeron carentes de densidad.

Si la residencialidad, resultado de las expectativas generadas e inducidas en la demanda por la unidad de vivienda propia de veraneo, en su momento accesible en cuotas o realizable en etapas, implicó una apropiación, subdivisión, ocupación y utilización irracional del territorio, supuso la adopción de una modalidad que, aún en la actualidad, limita el desarrollo de la producción de los servicios turísticos, por tanto restringe el benéfico efecto multiplicador de la actividad, sea de la economía generada cuanto del empleo inducido.

6.1.2 La domesticidad

La noción de domesticidad resulta pertinente al momento de definir la modalidad turística característica de los centros turísticos del litoral marítimo a propósito de las prácticas turísticas, atento la incidencia que plantea un turismo en familia cuando coincide con un turismo en vivienda, en particular cuando se trata de sectores sociales que realizan su vacación estival con afectación de recursos escasos.

En tanto la oferta de alojamiento se atomiza en unidades de vivienda, a partir de múltiples opciones y oferentes, tiende a hacer superflua la demanda de otros servicios, incluso la recreación que, mas allá de la playa, se consuma en la vivienda (ver televisión y reunirse con amigos).

En tanto la capacidad del alojamiento es flexible (siempre cabe uno más), el umbral de consumo es reducible (con algo menos siempre es posible), condiciones que inducen a los sectores de recursos medios y menos recursos partícipes de un turismo recurrente a desarrollar estrategias de subsistencia, de rutina cotidiana y de mínimo consumo.

La cotidianeidad de vida supone, en las familias de diferentes niveles socioeconómicos alojadas en vivienda, recrear su cotidianeidad del lugar de origen y sustituir la secuencia de casa al trabajo y del trabajo a casa, por la secuencia de casa a la playa y de la playa a casa, restringiendo el uso de tiempos y de espacios compartibles, sustento de los beneficios de una actividad turística mas plena.

6.2 Percepción

El término percepción proviene de la palabra latina *perceptio*, que significa recibir, recolectar o tomar posesión de algo.

Según el diccionario de la Real Academia Española, la percepción es entendida como “la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos”.⁸ Esta definición puede ser considerada como la concepción u opinión que puede expresar el individuo acerca de su impresión personal sobre ciertos aspectos de la realidad. En el caso de la presente tesina, ese aspecto de la realidad está determinado por una situación problemática concreta.

La percepción, como concepto, ha sido ampliamente desarrollada desde el campo de la psicología. De hecho, la percepción es uno de los temas inaugurales de la psicología como ciencia y ha sido objeto de diferentes intentos de explicación. Existe consenso científico en considerar al movimiento Gestalt como uno de los esfuerzos más sistemáticos y fecundos en la producción de sus principios explicativos.

⁸ Diccionario de la lengua española. Vigésima primera edición. Madrid, Real Academia Española. 1992

El movimiento Gestalt, nació en Alemania bajo la autoría de los investigadores Wertheimer, Koffka y Köhler, durante las primeras décadas del siglo XX. Estos autores consideran la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual. Por este aporte, se considera que la Gestalt realizó una especie de “revolución” en psicología, al plantear la percepción como el proceso inicial de la actividad mental y no un derivado cerebral de estados sensoriales como era sostenido anteriormente desde, por ejemplo, la psicofisiología.

El primer supuesto básico desarrollado por la Gestalt es la afirmación de que la actividad mental no es una copia idéntica del mundo percibido. Contrariamente, define la percepción como un *proceso de extracción y selección subjetivo de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez conciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante.*⁹

Se puede afirmar que, de la enorme cantidad de datos arrojados por la experiencia sensorial (luz, calor, sonido, impresión táctil, etc.), los sujetos perceptuales toman tan sólo aquella información susceptible de ser agrupada en la conciencia para generar una representación mental.

La percepción, según la Gestalt, no está sometida a la información proveniente de los órganos sensoriales, sino que es la encargada de regular y modular la sensorialidad. El hecho de recibir de manera indiscriminada datos de la realidad implicaría una constante perplejidad en el sujeto, quien tendría que estar volcado sobre el inmenso volumen de estímulos que ofrece el contacto con el ambiente.

La Gestalt definió la percepción como una tendencia al orden mental. Dicho orden mental se lleva a cabo principalmente mediante dos procesos: Inicialmente, se determina la entrada de información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria; y en segundo lugar, la percepción garantiza que la información retomada del ambiente permita la formación de abstracciones (juicios, categorías, conceptos, etc).

Este ordenamiento nos permite poder reexaminar la información para poder adicionar más datos de interés para nosotros y poder inferir comportamientos y situaciones.

El principal esfuerzo histórico del movimiento gestáltico fue demostrar experimentalmente la íntima relación entre percepción y conceptualización. Para ello se recurrió al trabajo dentro del laboratorio que arrojó como resultados las *leyes de la percepción*.

Siguiendo la misma línea argumentativa que la Gestalt, Gibson et al (1990) entienden a la percepción como “el proceso por el cual el individuo connota de significado al ambiente.”¹⁰

Dar significado al ambiente requiere de una integración de la información sensorial con elementos cognitivos¹¹, es decir que en el proceso perceptual está presente el uso de nuestros conocimientos relevantes del pasado, nuestras experiencias, etc., para así interpretar los símbolos, los objetos y las personas que nos rodean para de esta forma originar conductas o aprendizaje en torno al hecho de interés. El conocimiento relevante para cada individuo en general es distinto, por lo que en consecuencia, la percepción frente a un evento puede ser distinta.

Otro elemento involucrado en el proceso perceptual, además del cognitivo, es el conductual, en el sentido de que la percepción es capaz de generar conductas,

⁹ Oviedo Gilberto Leonardo (2004): “La definición del concepto de percepción en psicología según la teoría de la Gestalt”. Dossier, Revista de Estudios Sociales, n°. 18. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Los Andes. Bogotá, Colombia.

¹⁰ GIBSON, James L. y otros. Organizaciones Conducta, estructura, proceso. México: McGraw Hill/Interamericana de Mexico, 1990. p 69.

¹¹ Gibson. Op. Cit. p 69.

dependiendo de cómo el individuo perciba una situación manifestará una determinada conducta, ya sea si la persona percibe la situación como potencialmente peligrosa o no.

Por otra parte, Firenze (2003) hace hincapié en la distinción entre percepción y sensación. En ese sentido, el término percepción se distingue de la sensación en cuanto indica un proceso cognoscitivo de unificación de una multiplicidad de sensaciones, entendidas estas como datos elementales e inmediatos del conocimiento sensible. Esta unificación perceptiva permite distinguir un objeto (*perceptum*), tanto del sujeto (*percipiens*), como de los demás objetos.¹²

En general, son muchos los autores que explican a la percepción desde su estrecho vínculo a los estímulos sensoriales que se producen en la persona. A pesar de que dichos estímulos sean los mismos para todas las personas, cada una de ellas percibirá cosas distintas. Esto significa que existen múltiples factores influyentes en el fenómeno de la percepción. Ellos son:

- Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona de la cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción.
- Las expectativas, se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar.
- El estilo de vida de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea.
- La cultura en la que creció, la cual entrena en cierto modo la forma de percibir la realidad.

6.3 Aproximación al concepto de servicios turísticos

Es muy común, en muchos discursos que tratan de jerarquizar al turismo, escuchar hablar de la actividad turística como “la industria sin chimeneas”. Sin embargo, el turismo, a pesar de tener ciertas similitudes con la actividad industrial, está claramente vinculado al sector terciario de la economía, es decir, al de servicios. La actividad turística es, en sí misma, una actividad basada en la prestación de servicios. Se pueden destacar algunos de ellos como el servicio de alojamiento, de restauración, de transporte, de diversión, etc.

La confusión determina que en la actualidad la palabra servicio se use en productos, lo cual se debe, según sostiene Toyos¹³, “a que estos últimos no se adquieren por el bien en sí mismo, por su aspecto práctico sino por el beneficio que nos prestan. “ Agrega que “la distinción entre productos y servicios está desapareciendo. Se habla de producto turístico como sinónimo de servicio turístico. “

Siguiendo la línea de la subjetividad con que se aborda el concepto de “servicio”, Philip Kotler lo define como “Actividad o beneficio que una parte ofrece a la otra, puede estar vinculada a un producto o no”.¹⁴

Dicho autor sostiene que los servicios turísticos poseen cuatro características distintivas:

- **Intangibilidad:** el servicio es algo que el cliente percibe como "beneficios" pero no los puede poseer o palpar. Esto se deduce del hecho de que las características de los componentes de un producto turístico no se pueden testar por medio de los sentidos. Los turistas generan expectativas, imaginan cómo es el producto, qué uso le darán, y qué resultados esperan obtener. Esta componente de intangibilidad hace que los

¹² Firenze, A. (2003). El problema de la percepción y la fenomenología de Merleau-Ponty.. Sección Clínica de Barcelona - Instituto del Campo Freudiano.

¹³ Toyos, Mónica (2005). El ABC del marketing de servicios turísticos.

¹⁴ Kotler, Philip (1997). Mercadotecnia para Hotelería y Turismo.

consumidores no estén seguros de lo que compran, ni del beneficio que realmente van a obtener cuando consuman el producto.

La mayoría de las empresas provee a sus clientes un porcentaje de productos tangibles y otro porcentaje de productos intangibles, por ejemplo, un restaurante provee como elementos intangibles la atención cordial de su personal y el tiempo de espera y como elemento tangible la comida.

- **Heterogeneidad:** el servicio depende de quien lo ejecute y en que marco el mismo sea generado; la percepción de calidad depende de la subjetividad de quien lo contrata. El producto turístico está formado por muchas partes, y condicionado por muchos factores.
- **Carácter perecedero:** Los servicios no pueden almacenarse. Un hotel con 200 habitaciones que sólo ocupa 160 en una noche específica no puede vender 240 la noche siguiente. Las ganancias que se pierden por no vender las 40 habitaciones restantes son irrecuperables. En materia de servicios, para llevar al máximo las ganancias, se debe manejar la capacidad instalada y la demanda, ya que no puede mantener en stock el inventario "no vendido".
- **Inseparabilidad:** este concepto implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el usuario se ve metafóricamente envuelto en el mismo.

Debido a la intangibilidad que caracteriza a los servicios turísticos, los mismos sólo existen como una experiencia vivida. Por todo ello se cree que incorporar a la calidad como estrategia empresarial es lo más acertado en los tiempos que corren ya que funciona como herramienta competitiva.

6.4 Calidad

La Gestión de la Calidad en empresas es una idea que surge hace aproximadamente 70 años. Luego de la Segunda Guerra Mundial, Japón comienza una etapa de reconstrucción a través del desarrollo industrial en el que la calidad cobra un rol central. Se libra así, una "batalla" comercial contra Europa y Estados Unidos.

El éxito japonés provocó que en EE.UU las empresas perdieran buena parte de su participación en el mercado frente a los productos importados de Japón. Esto, a su vez, derivó en un replanteo norteamericano sobre la calidad de sus productos. En esta época comienzan a surgir paralelamente las teorías sobre la calidad. Jacques Horovitz establece la siguiente definición: "La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave". El *nivel de excelencia* se refiere a aquel nivel que responde a las necesidades de la clientela clave, o sea, de la demanda. No es necesariamente sinónimo de "lujo, caro, etc". La *satisfacción* implica reducir la diferencia entre el servicio realmente ofrecido y el nivel de excelencia que se pretende alcanzar, y reducir la brecha entre lo deseado o la expectativa del cliente y lo que realmente recibe.

Al introducir el concepto de calidad en turismo, resulta fundamental hacer la siguiente distinción:

- **la calidad**, vista desde el lado del proveedor de servicios, **es subjetiva y relativa:** la establece el prestador, por tanto es quien decide los aspectos, niveles y alcances de calidad que quiere ofrecer, en relación con las características propias de su servicio, las motivaciones del segmento de demanda al que apunta, las inversiones que está dispuesto a realizar, etc.

- **el grado de satisfacción del turista**, depende de él, más allá de los niveles que se proponga alcanzar el prestador. El turista o cliente es quien decide si hay calidad y hasta qué punto.

Otra definición de calidad dice que “es un conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o servicio base que compra”. Dichas prestaciones constituyen el *valor añadido* que implica aspectos como la eficiencia, la resolución de problemas, la atención de quejas, etc.¹⁵

La experiencia que tenga el cliente con la empresa prestadora del servicio va a ser el hecho determinante con el cual va a ser evaluada la calidad. Dicha experiencia tiene una suerte de pilares a los que técnicamente se denominan “Momentos de la verdad”, el cual se define como “un conjunto de indicadores críticos, utilizados por el cliente para evaluar la calidad de los resultados” dado a que todo instante en que el cliente entra en contacto con algún aspecto de la organización, se forma una impresión del servicio que recibe. Cabe destacar que, además, esa impresión puede afectar la experiencia global del turista en el destino, más allá de la organización específica con la que haya tenido contacto.

En este sentido, los servicios de alojamientos cobran un rol fundamental ya que es en ellos donde el turista pasa más tiempo y por ende, donde se producen la mayor cantidad de “momentos de la verdad”.

6.5 El alojamiento como servicio turístico

Entre la bibliografía existente, hay una concordancia en definir a los alojamientos turísticos como “aquellos establecimientos (o empresas) que, de forma habitual y profesional, proporcionan el servicio de habitación, con o sin prestación de otros servicios complementarios, a cambio de una cantidad determinada de dinero”. (Villena, 2003:14)

La ley nacional nº 18828/70 reglamenta la actividad hotelera en nuestro país y define a los alojamientos turísticos de una manera similar: “aquellos establecimientos que prestan al turista el servicio de alojamiento por un periodo no inferior a una pernoctación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios”. Establece diferentes clases o tipos de alojamientos y los categoriza en estrellas.

A nivel internacional, la clasificación de los establecimientos turísticos según su estructura y servicios ofrecidos es variable, existiendo diferentes clases según los países, siendo las más reconocidas los hoteles, hosterías, Apart Hoteles, Bed and breakfast, apartamentos turísticos, Pensiones, Bungalows, Viviendas turísticas, casas rurales, residenciales, albergues y hostels.

A su vez cada clase tiende a clasificarse con una categoría que, al igual que en Argentina, en la mayoría de los países se realiza por estrellas, en donde 1 (una) estrella equivale al servicio básico o Standard y 5 estrellas representa un servicio de lujo o especial (generalmente en hoteles). Sin embargo, también existe una categorización por letras y por vocablos descriptivos (lujo, primera, estándar, etc.).

Cabe mencionar, además, que las denominaciones para las distintas clases de establecimientos son variadas. En el caso de los hoteles se puede hablar de hoteles de montaña, de ciudad, de playa, etc., si se considera el criterio de localización. Con criterio de mercado, se los puede llamar hoteles comerciales, de convenciones, hoteles casino, termales, Spa, etc. Por sus extensiones se habla de pequeños, medianos (hasta 200 habitaciones) y grandes.

¹⁵ Gazzera, A. et al (2007): “Compendio de Estudios y Perspectivas de la Administración de Organizaciones Turísticas”. Editorial Educo, Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina.

Comúnmente, más allá de las clasificaciones determinadas por las normativas, se suele clasificar a los alojamientos turísticos en dos grandes grupos: “Hoteleros” y “extrahoteleros”.

El **Alojamiento Hotelero** puede definirse como “aquel establecimiento en el cual se presta al pasajero el servicio de alojamiento temporario, en unidades habitacionales independientes entre sí, pero su explotación y administración es común y centralizada” (Wallingre y Toyos,1998:25).

En Argentina, se incluye típicamente dentro de alojamientos hoteleros a las siguientes variantes:

APART CABAÑAS	MOTEL
APART HOTEL	HOTEL
BUNGALOW	HOSTERIA
CABAÑA	

Por otra parte, los **Alojamientos Extrahoteleros** son aquellos que “asumen las alternativas de alojamientos complementarios y residencial”. (Wallingre y Toyos,1998:25)

Las variantes de alojamientos incluidas dentro de la clasificación “extrahoteleros” son más diversas. Algunas de ellas son:

ALBERGUE TURISTICO	RESIDENCIAL
ALOJAMIENTO TURÍSTICO RURAL	REFUGIO
APART RESIDENCIAL	POSADA
B & B (Bed & Breakfast)	PARADOR
CAMPING	HOSTELS
CASAS DE ALQUILER TURÍSTICO	HOSTAL
COMPLEJO TERMAL	HOSPEDAJE
COMPLEJO TURÍSTICO	DORMIS
DEPARTAMENTOS DE ALQUILER TURÍSTICO	

6.6 Marco normativo de alojamientos turísticos

6.6.1 Situación en la Provincia de Río Negro

En la provincia de Río Negro, el Decreto N° 657/03 regula el Sistema de Clasificación de los alojamientos turísticos determinando los requisitos y procedimientos que deberán cumplir tales establecimientos. La norma abarca a todos los establecimientos emplazados en territorio rionegrino, dedicados a ofrecer en forma habitual el servicio de alojamiento, mediante precio por un período no inferior al de una pernoctación, siempre que las personas no constituyan su domicilio en ellos.

Se establece, además, que los establecimientos a los que se refiere el decreto, deberán inscribirse en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos, debiendo solicitar ante la Secretaría de Turismo provincial su homologación en el Tipo y Categoría correspondientes. La legislación entiende por Tipo al “conjunto de características distintivas de la infraestructura y de los servicios que presta un establecimiento” y clasifica a los establecimientos de alojamiento en los siguientes grupos:

- **Tipo 1: H (Hoteles):** Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento y otros servicios complementarios según su categoría y ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, reuniendo los requisitos exigidos.
- **Tipo 2: AH (Apart hoteles):** Son aquellos establecimientos que ofrecen

alojamiento y otros servicios complementarios según su categoría y ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, y que además incorporan a cada unidad alojativa las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos, reuniendo los requisitos exigidos.

- **Tipo 3: B&B (Bed & Breakfast o Residencial u Hospedaje):** Son aquellos establecimientos, que ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, y que proveen los servicios de alojamiento y desayuno, reuniendo los requisitos exigidos
- **Tipo 4: A (Albergues u Hostels u Hostales):** Son aquellos establecimientos, que ocupan la totalidad o parte independizada de un inmueble o un conjunto de edificios con unidad de explotación, y que proveen el servicio de alojamiento mínimo (habitaciones compartidas, sanitarios), reuniendo los requisitos exigidos.
- **Tipo 5: CAT o DAT (Casas o Departamentos de alquiler turístico):** Se consideran casas o departamentos de alquiler turístico: los inmuebles, cualquiera sea su configuración y característica, cuyo uso se ceda mediante precio, para habitación ocasional de personas no residentes en la localidad. y que no se encuentren incluidos en la ley de alquileres N° 23.091, y que, además, no estén comprendidos en los tipos uno (01) a cuatro (4) del presente artículo, reuniendo los requisitos exigidos.
- **Tipo 6: C (Campings):** Son aquellos establecimientos, que se desarrollan en un predio en el cual se identifican parcelas para la instalación de carpas, casas rodantes y/o autoportantes, reuniendo los requisitos exigidos.

En forma separada agrega que “se considerará Complejo sólo a los establecimientos en los que concurren características de más de un Tipo, debiéndose cumplir las características de cada uno de ellos en forma parcial.”

Por otra parte, la “categoría” es definida como “la escala jerárquica para identificar la complejidad de la infraestructura y de los servicios disponibles en los establecimientos”. Para su identificación, la normativa utiliza las estrellas, en un máximo de cinco (5) hasta mínimo de una (1). Los distintos grupos se diferencian de acuerdo a las siguientes categorías:

- a. Tipo 1: H (Hoteles): Cinco (5*), Cuatro (4*), Tres (3*), Dos (2*) y una (1*) estrellas.
- b. Tipo 2: AH (Apart hoteles): Cinco (5*), Cuatro (4*), Tres (3*), Dos (2*) y una (1*) estrellas.

La autoridad de aplicación de la normativa podrá reglamentar la categorización de los Tipos 3: B&B (Bed & Breakfast o Residencial u Hospedaje), Tipo 4: A (Albergues o Hostels o Hostales), 5 CAT o DAT (Casas o Departamentos de alquiler turístico) y Tipo 6: C (Camping). Para estos Tipos, la autoridad de aplicación establece la simbología identificatoria de la categoría.

Finalmente, cabe destacar que el presente decreto considera como válidos a dos criterios complementarios de identificación de los establecimientos: la Especialización y la Modalidad. Por Especialización entiende a “la capacidad demostrada por un establecimiento de disponer de infraestructuras y de servicios suficientes para atender con profesionalidad determinadas demandas”. Se destacan las siguientes: Congresos y Convenciones, Deportes, Naturaleza, Agroturismo, Salud o Spa, etc.

La Modalidad está dada por la ubicación, características de los servicios prestados y morfología del diseño arquitectónico. Las modalidades incluidas son: Hostería, Motel, Cabaña y Bungalow.

(El texto original del decreto N° 657/03 se encuentra a disposición en el Anexo A que se

adjunta al cuerpo principal de la tesina)

6.6.2 Situación en el Balneario Las Grutas

Dada la preponderancia de Casas y Departamentos de alquiler turístico, en el Balneario Las Grutas ha sido implementada la ordenanza N° 2646/07, regulatoria de ese sector específico de los alojamientos, cuyo principal objetivo es la creación del Registro Único de Unidades Habitacionales de Alquiler Temporario con fines turísticos, dependiente de la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de San Antonio Oeste.

En la ordenanza se establece que los alojamientos regidos por la misma son locaciones de viviendas con muebles que se arrienden únicamente con fines de turismo, en zonas aptas para este destino conforme a lo establecido en el Artículo 2º Inciso b) de la Ley Nacional 23091, el cual aclara que “cuando el plazo del alquiler supere los seis meses, se presumirá que el contrato no es con fines de turismo”.

Para la normativa se adoptan las siguientes clases y símbolos de alojamiento:

CLASES	SÍMBOLOS
CASA INDIVIDUAL	1*, 2*, 3*, 3* SUPERIOR
DEPARTAMENTOS	1*, 2*, 3*, 3* SUPERIOR

La simbología está basada en “estrellas de mar” y para determinar la jerarquía se utilizan los siguientes parámetros: servicios ofrecidos y calidad de los mismos, característica constructiva del inmueble o establecimiento, dimensiones de cada ambiente y equipamiento ofrecido.

La normativa define a las **Casas y Departamentos** como “*aquellos que presten servicios de alojamiento mediante contrato de acuerdo con una tarifa determinada, por un período no inferior a una pernoctación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios, siempre que las personas alojadas no constituyan domicilio permanente en el inmueble en el que se presta servicio*”. Se establece, además, una breve diferenciación entre casa y departamento:

- Casa: una única vivienda en un lote.
- Departamento: uno o más unidades en un mismo lote, con patio y servicios compartidos

(El texto original de la ordenanza N° 2646/07 se encuentra a disposición en el Anexo A que se adjunta al cuerpo principal de la tesina)

6.7 Desarrollo local

El Desarrollo Local surge fundamentalmente en Europa, como respuesta a las crisis macroeconómicas. Es la expresión de una lógica de regulación horizontal. Abarca una política global que incluya aspectos de descentralización administrativa, organización de la población, ordenación del territorio y dotación de infraestructuras y servicios, etc.

No es hasta finales de los ochenta que se inicia a nivel internacional un importante giro en las políticas de desarrollo, que hasta entonces se imponían “de arriba a bajo” mediante políticas macroeconómicas globales alejadas de las realidades locales y que desde entonces pasan a ser tratadas “de abajo a arriba” mediante políticas mixtas macro y microeconómicas centradas en promover el protagonismo del desarrollo local. En la década de los 90, la puesta en marcha del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), marca la inflexión definitiva de esta tendencia a nivel mundial estableciendo dos principios esenciales:

- Pensar en lo global y actuar localmente. Es decir, adaptar las políticas genéricas (macro) a los casos concretos (micro) de cada entorno local.
- Fomentar la participación de las Comunidades Locales en sus Planes de Desarrollo. Es decir, convertir a las administraciones locales en los principales impulsores del desarrollo como fórmula para ajustarse al máximo a las necesidades y peculiaridades del entorno local.

Este nuevo modelo de desarrollo no se centraba solo en el progreso económico, sino también en el progreso humano y ecológico, siendo una de sus políticas principales el fomento de la cooperación entre los distintos agentes de una localidad (individuos, administración pública, organizaciones no gubernamentales, empresas, familias, entidades supralocales y los demás).

La palabra local, no es sinónimo de pequeño ni alude necesariamente a diminuto o reducido. El concepto de local adquiere, por tanto, una connotación de algo socio-territorial que pasa a definirse como un ámbito comprendido por un proceso de desarrollo en curso, en general cuando este proceso está pensado, planeado, promovido o inducido. Normalmente, cuando se habla de desarrollo local se hace referencia, a procesos de desarrollo que ocurren en espacios subnacionales, y en la mayoría de los casos tales espacios son municipales o microregionales.

Los autores que en diversos continentes escriben sobre desarrollo local lo hacen desde diferentes perspectivas. Arocena (1997), uno de los autores latinoamericanos más importantes en este campo, ubica el desarrollo local en la dialéctica global/local: “El desarrollo local no es pensable si no se inscribe en la racionalidad globalizante de los mercados, pero tampoco es viable si no se plantea sus raíces en las diferencias identitarias que lo harán un proceso habitado por el ser humano”.¹⁶

Por su parte, Vázquez-Barquero (1988), uno de los máximos exponentes del pensamiento regionalista europeo, define el desarrollo local como: “Un proceso de crecimiento económico y de cambio estructural que conduce a una mejora en el nivel de vida de la población local, en el que se pueden identificar tres dimensiones: una económica, en la que los empresarios locales usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados; otra, sociocultural, en que los valores y las instituciones sirven de base al proceso de desarrollo; y, finalmente, una dimensión político-administrativa en que las políticas territoriales permiten crear un entorno económico local favorable, protegerlo de interferencias externas e impulsar el desarrollo local”.

Se puede definir además el Desarrollo Local como un “proceso por el que se organiza el futuro de un territorio, como resultado de la planificación llevada a cabo por los diferentes agentes locales que intervienen en el proceso, con el fin de aprovechar los recursos humanos y materiales de un determinado territorio, manteniendo una negociación o diálogo con los agentes económicos, sociales y políticos del mismo”¹⁷. El Desarrollo implica la búsqueda del bienestar social y la mejora de la calidad de vida de la Comunidad Local e involucra a múltiples actores, tanto públicos como privados que deben movilizar los numerosos factores, para responder a la estrategia de Desarrollo previamente consensuada.

Enríquez (1998) agrega que el desarrollo local “Se trata de un complejo proceso de concertación entre los agentes – sectores y fuerzas- que interactúan dentro de los límites de un territorio determinado con el propósito de impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, equidad, cambio social y cultural, sustentabilidad

¹⁶ Arocena, J. (1997): “Lo global y lo local en la transición contemporánea”, en Cuadernos del CLAEH N° 78-79, Montevideo.

¹⁷ España, Junta de Extremadura: Qué es el Desarrollo Local. Tomado de: <http://www.juntaex.es/consejerias/eic/¿quéeseldesarrollolocal.htm>, Fecha de consulta: 10 de mayo de 2010.

ecológica, enfoque de género, calidad y equilibrio espacial y territorial con el fin de elevar la calidad de vida y el bienestar de cada familia y ciudadano(a) que viven en ese territorio o localidad. Más aún implica la concertación con agentes regionales, nacionales e internacionales cuya contribución enriquece y fortalece ese proceso que tiene una lógica interna, que avanza de manera gradual pero no dinámica ni lineal, que le da sentido a las distintas actividades y acciones que realizan los diferentes actores”.

Padillas Sanchez (2003) afirma que “El Desarrollo Local se basa en factores materiales e inmateriales, siendo estos últimos casi más decisivos que los primeros”. Entre el grupo decisivo de factores el autor destaca como principales a: la importancia de las empresas difusas, pequeñas y de núcleos poblacionales de tamaño reducido; la existencia de una sociedad cohesionada, basada en factores como la familia como elemento aglutinador y participativo a la hora de aportar mano de obra, asumir riesgos y canalizar ahorros y capital; en los valores, en la colaboración y la solidaridad, etc; una historia conjunta; la actitud y el carácter de la población en general y de los trabajadores, microempresarios, mujeres, jóvenes u otros colectivos; el consenso y la coordinación existente entre el grupo social ; la supervivencia o no de tradiciones artesanas y oficios; la familiaridad o no con los mercados internacionales; los recursos y capacidades financieras existentes en el propio territorio, su aprovechamiento y por último el nivel de infraestructuras e inversiones realizadas por parte de las administraciones.¹⁸

En general, las distintas conceptualizaciones de Desarrollo Local presentan algunos aspectos en común destacándose los siguientes¹⁹:

- **Humano:** se centra en el progreso material y espiritual de la persona y la comunidad.
- **Territorial:** se despliega en un espacio que opera como unidad de intervención. Generalmente coincide con alguna división política-administrativa (municipio o grupo de municipios).
- **Multidimensional:** abarca las distintas esferas de la vida de una comunidad, municipio o región.
- **Integrado:** articula las políticas y programas verticales y sectoriales desde una visión territorial.
- **Sistémico:** supone la cooperación de distintos actores y la conciliación de diversos intereses sectoriales.
- **Sustentable:** se prolonga en el tiempo a partir de la movilización de los recursos locales.
- **Institucionalizado:** establece reglas de juego, normatividad, políticas, organizaciones y patrones de conducta locales.
- **Participativo:** intervienen activamente agentes públicos, organizaciones intermedias y de base y empresas.
- **Planificado:** es fruto de una “mirada estratégica” por parte de una concertación de actores que definen procedimientos, metas y objetivos.
- **Identitario:** se estructura contemplando la identidad colectiva de la comunidad.
- **Innovador:** en cuanto al modelo de gestión, de fomento productivo, de participación social.

6.8 Actor local: un papel estratégico en la acción comunitaria

Desde el comienzo del presente trabajo, se ha sostenido la postura de que para abordar racionalmente una problemática en la que intervienen personas, es una condición

¹⁸ Padillas Sánchez Yuderquis (2003). “Desarrollo Local. Evolución del concepto”. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos. Cuba.

¹⁹ Di Pietro Paolo, L. (2001): "Desarrollo Local, una respuesta a escala humana a la globalización". Capítulo Hacia un desarrollo integrador y equitativo: una introducción al desarrollo local. Ediciones Ciccus - La Crujía.

fundamental e imprescindible el hecho de poner en primer plano sus intereses, ideas, opiniones e inquietudes. Las mismas, son analizadas teniendo en cuenta los diferentes roles que ocupan estas personas en una sociedad local, lo cual las convierte en actores locales. Por lo tanto, se considera importante dilucidar algunas nociones de lo que se entiende por actor local.

Arocena (1995) realiza una primera aproximación del término “actor local” a partir de la relación con la escena social. “Individuos, grupos o instituciones cuyo sistema de acción coincide con los límites de la sociedad local”. Pero más preciso aún es ligarlo al desarrollo local, es decir, en relación al tipo de aporte que realiza y para ello distingue tres categorías de “actor local”:

- Los ligados a la toma de decisiones (político-institucionales). Desde un ministerio, la municipalidad, el gobernador, hasta una escuela pública, un dispensario, etc.
- Los ligados a técnicas particulares (expertos-profesionales).²⁰
- Los ligados a la acción sobre el terreno (la población y sus expresiones activas). Las ONGs., Organizaciones Comunitarias, Grupos Solidarios, etc.

En esta conceptualización actor local equivale a “agente del desarrollo”. Por lo tanto, “bajo la fórmula actor local entendemos todos aquellos agentes que en el campo político, económico, social y cultural son portadores de propuestas que tienden a capitalizar mejor las potencialidades locales”²¹.

Es fundamental en esta definición el acento puesto en ‘capitalizar mejor’. En efecto, se trata de buscar un mayor aprovechamiento de los recursos, pero destacando la calidad de los procesos en términos de equilibrios naturales y sociales”.

Bitar (2006) agrega que no solo se considera “actor local” al que produce efectos positivos, al cual también considera Agente de Desarrollo Local, sino que también “actor local” es el que puede llegar a accionar negativamente frente a las necesidades del desarrollo local. (Por ej., que son actores locales los que degradan el ambiente y ponen en peligro la salud, cuando vuelcan la basura en las calles del barrio, pero también, lo son aquellos que se proponen modificar la situación, la escuela, la comisión vecinal, grupos de vecinos, etc.).

El mismo autor expresa que dentro de las tres categorías de actor local es posible identificar actores centrales, definidos como “aquellos que inciden decisivamente en la escena o en el problema o agenda en cuestión”, y actores secundarios o subordinados, “que son menos relevantes para la resolución del problema”.

Cualquiera de ellos puede ser fundamental para resolverlo, así como para trabar su solución y todos los actores involucrados tienen una posición tomada frente al mismo, esta puede ser más o menos favorable a la solución del problema, puede ser neutral o puede ser más o menos adversa.

Por otra parte, el “grado de vinculación con lo local” es una variable que ha sido tomada en cuenta por Alonso (2003) para establecer que “si bien son actores todas las personas, organismos y organizaciones cuya acción tiene lugar o afecta a las relaciones e intercambios locales, en una localidad conviven prácticas pertenecientes a diferentes

²⁰ En este caso, Bitar (2006) incluye también a los que tienen como propósito de su acción el lucro: Las empresas, fábricas, comercios, empresas de servicios, etc.

²¹ Arocena, J. (1995): “El desarrollo local, un desafío contemporáneo”, Nueva Sociedad-CLAEH. Caracas.

modalidades de pertenecer y relacionarse con la sociedad local". Teniendo en cuenta esta primera aproximación se pueden distinguir²²:

a) Actores estrictamente locales: son aquellos cuya acción se desarrolla totalmente dentro del sistema de acción local y, por lo tanto, se reproducen a través de las relaciones sociales locales, el elemento clave es que fuera de esas relaciones pierden su identidad y desaparecen como actores (Pirez: 2000). Es el caso de los agentes económicos que colocan su producción o mercancías en el mercado local y de los actores políticos cuyo poder depende de su participación en las relaciones políticas locales. También de los que participan de actividades sociales, culturales, deportivas y reivindicativas y cuya esfera de acción e identidad esta determinada por sus actividades en el sistema de acción local.

b) Actores parcialmente locales: si bien pertenecen a la localidad su actividad, y por lo tanto su reproducción como actores, trasciende el sistema de relaciones locales. Son empresarios o comerciantes que intercambian insumos y productos con agentes de mercados no locales, también los dirigentes políticos o sociales, o personalidades de la ciencia, la cultura y el deporte, cuya esfera de acción supera los límites de la localidad.

c) Actores no locales que participan de la actividad local: en este caso se trata de actores externos que desarrollan actividades en la localidad a través de sucursales, agencias o anexos. El lugar de la decisión es externo y, por lo tanto, sus representantes locales tienen restringida su capacidad de acción. Los ejemplos más claros son las industrias y comercios que cuentan con una sucursal en la localidad y las representaciones locales de organismos estatales nacionales y provinciales.

d) Actores en la localidad con dificultades para reproducir su vida cotidiana: quienes carecen de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vestido, vivienda y salud. Su pertenencia a la localidad está ligada a las posibilidades que ésta les ofrece. Son los protagonistas de los procesos de migración interna de zonas deprimidas de una provincia o región a los centros urbanos más grandes.

En cada uno de los casos, agrega el autor, la relación con la localidad cambia:

- Para los actores locales la localidad es un contexto inevitable del que dependen para su existencia como tales.

Para el resto, la valoración de lo local esta en directa relación con las oportunidades que presenta para la lógica de su acción:

- Para los denominados parcialmente locales la localidad es el ámbito de su vida familiar y/o profesional pero, por el nivel de trascendencia alcanzado, su permanencia está fuertemente determinada por las posibilidades que ofrece la localidad para su desempeño profesional, su decisión de permanecer es normalmente el resultado de un balance entre oportunidades de desempeño y cuestiones de orden afectivo vinculadas a la identidad local.

- Los actores no locales evalúan su localización en una ciudad o región en función de un cálculo estricto de costo-beneficio (o de presencia política-administrativa en el caso de los estatales), lo local es una variable contextual que opera como oportunidad o restricción, perspectiva que es compartida, aunque desde otras posibilidades y escala por los actores con dificultades para reproducir su vida cotidiana.

Este comentario permite identificar la importancia de los actores estrictamente locales, ya que de su nivel de involucramiento con la sociedad local, de su **percepción de los problemas** y de su capacidad para potenciar los recursos propios y los que disponen e

²² Alonso, Osvaldo (2003): La lógica de los actores y el Desarrollo Local. Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración. Ciudad de Córdoba, Argentina.

invierten los actores parcialmente locales o extralocales, depende, en gran medida, la posibilidad de poner en marcha una estrategia exitosa de desarrollo.

7. METODOLOGÍA DE TRABAJO

7.1 Selección del tipo de abordaje

Considerando la intención de la presente investigación, en la cual se pretendió interpretar la subjetividad de cierto grupo de personas a través de sus opiniones, sentimientos, percepciones, puntos de vistas y expresiones, el abordaje utilizado es de tipo **cualitativo**. Dicho paradigma, ofrece profundidad de comprensión acerca de aspectos emocionales y contextuales del ser humano, permitiendo comprender mejor las actitudes, creencias, motivos y comportamientos de éste, es decir que describe e interpreta sensiblemente la realidad social desde el punto de vista del actor. Por esto, el investigador se remite a las condiciones normales del fenómeno estudiado. Responde, en definitiva, al por qué en términos de comprensión.

El estudio supone una mirada holística de la realidad y se caracteriza por ser un diseño flexible, el cual tiende a descubrir nuevos conceptos, proporcionando ideas y ayudando a comprender el carácter complejo sobre el fenómeno en estudio²³, en este caso la problemática de los alojamientos extrahoteleros no registrados.

7.2 Enfoque de la investigación

El objetivo general y los objetivos específicos planteados al comienzo de la investigación, denotan que la intención del presente estudio fue insertarse en un tema que, hasta el momento, no había sido estudiado desde la perspectiva planteada y sobre el cual existe poca información disponible. Por tal motivo, el enfoque adoptado es de carácter **exploratorio**.

Los estudios exploratorios están dirigidos a lograr el esclarecimiento y delimitación de problemas no bien definidos, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. Es a partir de los resultados de éstos estudios que podrán proyectarse investigaciones que aporten conocimientos más sólidos sobre el problema en cuestión.

Dichos estudios “nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables” (Dankhe, 1986).

Cabe aclarar que la elección de un tipo de abordaje es una decisión flexible y susceptible de sufrir modificaciones a medida que se desarrolla el estudio. Una investigación puede iniciarse como exploratoria, después ser descriptiva, correlacional y terminar como explicativa. “Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno” y ordinariamente anteceden a los otros tres estudios. (Dankhe, 1986).

En este sentido, es válido mencionar que durante el transcurso de la investigación se construyeron categorías de análisis, por lo cual se realizó también una aproximación a un enfoque **descriptivo**.

²³ Dalmazo Alfonso de Andre, Merli Eliza. Algunas Cuestiones de análisis de texto, contexto y significados: Datos Cualitativos.

Por otra parte, el objetivo temporal del presente trabajo es de carácter sincrónico. La investigación se llevó a cabo desde el mes de diciembre de 2009 al mes de septiembre de 2010, realizándose una única recolección de datos durante el mes de marzo de 2010.

7.3 Selección de unidad de análisis y unidad de relevamiento

Las **unidades de análisis** seleccionadas para desarrollar la investigación son:

- Los propietarios/responsables de casas y departamentos de alquiler temporario habilitados del Balneario Las Grutas
- Presidente Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas: Sr. Marcelo Sartori.
- Autoridades de la Secretaría de Turismo de San Antonio Oeste:
 - Secretario de Turismo de la Municipalidad de San Antonio Oeste: Sr. Carlos Lambertucci
 - Inspector de alojamientos turísticos de la Secretaría de Turismo (fuerte poder de decisión): Guillermo Martín

Por su parte, **las unidades de relevamiento** mediante las cuales se obtuvo información de la unidad de análisis están constituidas por:

- Casas y departamentos de alquiler turísticos habilitados del Balneario Las Grutas
- Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas
- Secretaría de Turismo Municipal de San Antonio Oeste

7.4 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo utilizado fue de carácter **no probabilístico intencional**.

La intencionalidad estuvo dada por la elección de aquellas unidades de relevamiento que proporcionaron una información profunda y rica, en función del enfoque dado a la investigación.

Además, el muestreo fue intencionalmente adaptado a la disponibilidad de tiempo y recursos monetarios con los que se disponía en el momento de la recolección de información.

Con respecto al **Sector de prestadores del servicio de alojamiento**, el criterio de selección fue la clase del alojamiento y su condición legal, es decir que se han seleccionado aquellos alojamientos pertenecientes al sector de casas y departamentos de alquiler turístico que se encuentran habilitados legalmente para realizar la actividad. El motivo de esta selección es que para ubicar geográficamente a las unidades de análisis se utilizó el Registro Único de Unidades Habitacionales de Alquiler Temporario con fines turísticos provisto por la Secretaría de Turismo local. El mismo se trató de una lista de 222 alojamientos del tipo "casas y departamentos", que constituían la totalidad de alojamientos legalmente habilitados hasta el día 13 de enero de 2010.

Asimismo, la condición de “habilitados” fue la única manera de que los mismos puedan ser identificados en la vía pública ya que solo ellos poseen un cartel identificatorio.

El tamaño de la muestra quedó definido de la siguiente manera:

Se consideró como universo al número total de casas y departamentos de alquiler temporario que aparecen en el Registro Único de Unidades Habitacionales de Alquiler Temporario: **222 establecimientos**

De ese total, se relevaron **21 establecimientos**, lo que representa aproximadamente un 10% del total.

Dicho tamaño muestral estuvo determinado por varias razones. En primer lugar, porque se produjo una saturación de los datos, es decir que se llegó a un punto en que ya no se obtuvo nueva información y ésta comenzó a ser redundante. En segundo lugar, lo cual fue un aspecto determinante, hay que mencionar que aproximadamente la mitad de los propietarios de casas y departamentos no son residentes permanentes en Las Grutas, por lo cual no se encontraban en el sitio al momento de la recolección. Esa situación se vio parcialmente revertida por el hecho de realizar el relevamiento durante la primera quincena de marzo, previo a Semana Santa. Esto permitió relevar a varios propietarios no residentes que se encontraban en la villa. Además, al no ser temporada alta, existió, por parte de la mayoría de ellos, predisposición y tiempo para conceder las entrevistas.

En última instancia, el tamaño de la muestra se vio condicionado por la negativa de algunos prestadores a conceder la entrevista.

En relación a los agentes del **Sector Público**, la muestra se escogió también intencionalmente por la función que ocupan los mismos, por el conocimiento sobre la temática y por la accesibilidad a la información. Es por ello que realizaron dos entrevistas a funcionarios de la Secretaría de Turismo de San Antonio Oeste (ubicada en el Balneario Las Grutas), una al Secretario de Turismo y otra a un inspector de alojamientos turísticos. Cabe mencionar que dicha Secretaría es un organismo pequeño que cuenta con un organigrama muy básico y con poco personal, por lo cual se considera apropiada la cantidad de entrevistas realizadas. Por otra parte, la elección del inspector se debió a su profundo interés y conocimiento sobre la temática abordada, a su alto poder de decisión dentro de la Secretaría (encargado de categorizar y controlar los DAT y CAT) y a su estrecha relación con los prestadores de alojamientos turísticos.

7.5 Técnicas de recolección de datos

Considerando los objetivos de la investigación, y en concordancia con el abordaje estipulado, la recolección de datos se efectuó utilizando **técnicas cualitativas**. Ellas son:

- **Entrevistas en profundidad con bajo grado de estructuración.**

Esta técnica permitió recoger un gran caudal de información de una manera más profunda. Durante la misma se estableció una relación con los entrevistados cara a cara, generando la posibilidad de registrar no solo actos verbales sino también los no verbales. El investigador, durante la misma, intenta todo tipo de preguntas sobre la temática a partir de pautas generales preestablecidas, con el fin de lograr la mejor representación de la realidad.

Dicha técnica se aplicó a los agentes del sector público de la Secretaría de Turismo de San Antonio Oeste, al presidente de la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos

para Fines Turísticos de Las Grutas y a propietarios o encargados de los alojamientos turísticos seleccionados.

Asimismo, se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas destinado al Presidente de la Red de Alojamientos Temporarios de Puerto Madryn. Dicho cuestionario se aplicó con el objetivo de obtener información de primera mano y actualizada acerca de la situación que atraviesa el sector de alojamientos temporarios de Puerto Madryn y para conocer en detalle el proceso de conformación de la Red. Se considera a esta ciudad y a la mencionada Red como un caso testigo en cuanto a la organización eficiente de la oferta de alojamientos temporarios en destinos turísticos de costa. La información obtenida a partir del cuestionario permitió enriquecer el abordaje de la problemática.

Las técnicas de recolección utilizadas constituyeron la fuente primaria de datos. La fuente secundaria estuvo dada por la **revisión bibliográfica** que se realizó en una etapa inicial, la cual permitió comenzar a ahondar en la temática a estudiar. En la misma, se analizaron investigaciones similares relacionadas a la calidad del servicio de alojamiento turístico, se tomó conocimiento, a través de noticias y publicaciones, sobre situaciones análogas producidas en otros centros turísticos, (el caso de Puerto Madryn, por ejemplo) y se analizaron decretos provinciales y ordenanzas municipales sobre regulación de alojamientos turísticos.

Tabla N° 1: Decisiones metodológicas de la investigación

DECISIONES METODOLOGICAS	DESCRIPCION
Tipo de abordaje	Cualitativo
Enfoque de la investigación	Exploratorio/descriptivo
Objetivo temporal	Sincrónico
Unidad de Análisis y Unidad de Relevamiento	<p>Unidades de análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propietarios/responsables de casas y departamentos de alquiler temporario habilitados del Balneario Las Grutas • Presidente Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas: Sr. Marcelo Sartori. • Autoridades de la Secretaría de Turismo de San Antonio Oeste: <ul style="list-style-type: none"> • Secretario de Turismo de la Municipalidad de San Antonio Oeste: Sr. Carlos Lambertucci • Inspector de alojamientos turísticos de la Secretaría de Turismo (fuerte poder de decisión): Guillermo Martín <p>Unidades de relevamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casas y departamentos de alquiler turísticos habilitados del Balneario Las Grutas • Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas • Secretaría de Turismo Municipal de San Antonio Oeste
Tipo de Muestreo	No probabilístico intencional
Técnica de recolección de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas en profundidad con bajo grado de estructuración • Revisión bibliográfica

Fuente: Elaboración propia.

8. ANALISIS DE RESULTADOS

Culminada la etapa de recolección de datos, se llevó a cabo el análisis de los mismos a partir del cual se pudo dar respuestas a los objetivos planteados inicialmente en la presente investigación.

Para el análisis, se utilizó el método denominado “Análisis de contenido” mediante el cual se redujo un gran volumen de material a un conjunto de categorías de contenido, las cuales se vinculan con los objetivos de la tesina y el marco teórico presentado. Las mismas fueron surgiendo también a partir del análisis de los relatos de las entrevistas.

Este proceso de categorización del material cualitativo contiene, como sostiene André (1983), no sólo conocimiento lógico, intelectual, objetivo, sino también conocimiento personal, intuitivo, subjetivo y experiencial.

Una vez reducido el volumen de información contenida en las entrevistas, se procedió a categorizar los datos en las matrices correspondientes. Cabe aclarar que se confeccionaron dos matrices:

- **Matriz n° 1:** Sector Público (Ver anexo D)
- **Matriz n° 2:** Sector Privado. (Ver anexo D)

No se consideró necesario elaborar una matriz de datos para el representante del sector intermedio, ya que se trató de una sola entrevista.

El análisis de los resultados tiene como fin responder al objetivo general de la presente tesina, el cual es:

“Conocer y analizar las percepciones de los actores locales acerca de la existencia de alojamientos turísticos no registrados en el Balneario Las Grutas, a efectos de generar la información necesaria para una correcta toma de decisiones desde la escala municipal. “

Como una manera de otorgar mayor claridad a la lectura, el abordaje interpretativo de los resultados obtenidos se presenta en tres apartados según los sectores que fueron objeto de análisis:

- **SECTOR PÚBLICO (Secretaría de Turismo)**
- **SECTOR INTERMEDIO (Asociación de propietarios de CAT y DAT)**
- **SECTOR PRIVADO (Prestadores de CAT y DAT)**

Para cada uno de ellos, además, se establecieron las categorías de análisis correspondientes.

Tabla N° 2: Estructuración del análisis de los resultados

		CATEGORÍAS DE ANÁLISIS				
SECTOR PUBLICO	Secretaría de Turismo	Causas de la problemática	Consecuencias de la problemática	Planteamiento de escenario futuro del sector	Calidad de la relación con prestadores	Influencia de situación politico-administrativa
SECTOR INTERMEDIO	Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos	Causas de la problemática	Consecuencias de la problemática	Opinión sobre políticas implementadas por SecTur local	Predisposición a la asociatividad de los prestadores	
SECTOR PRIVADO	Prestadores de CAT y DAT habilitados		Consecuencias de la problemática	Opinión sobre políticas implementadas por SecTur local	Predisposición a la asociatividad de los prestadores	

Fuente: Elaboración propia

9. RESULTADOS

9.1 SECTOR PÚBLICO

Para este análisis, se consideran las siguientes categorías:

- Causas del fenómeno de alojamientos no registrados
- Consecuencias del fenómeno de alojamientos no registrados
- Planteamiento de escenario futuro para el destino (10 años)
- Relación con prestadores (filosofía de acción)
- Influencia de situación político-administrativa en la problemática de alojamientos no registrados

Como se mencionara con anterioridad, los entrevistados elegidos para representar a la Secretaría de Turismo fueron dos: el Secretario de Turismo municipal Sr. Carlos Lambertucci y Guillermo Martin, fiscalizador de alojamientos turísticos de alquiler temporario quien posee un alto poder de decisión dentro del organismo.

9.1.1 Causas del fenómeno de alojamientos temporarios no registrados

Con respecto al primer tópico, causas del fenómeno de alojamientos temporarios no registrados, el **Secretario de Turismo** destaca como principal causa al crecimiento acelerado que ha experimentado el destino a lo largo de los años y a la consecuente dificultad para acompañar ese crecimiento por parte del estado, representado por la secretaría de turismo local:

“Es complejo porque el destino creció muchísimo y es difícil tener bajo control todo el escenario” (...) “Después, digamos, la falta de estructura a veces en la parte de Turismo para poder fiscalizar todas estas cosas”

Por otra parte, considera como otra causante de la problemática el hecho de que, al no haber existido la presencia reguladora del estado desde el primer momento, se fue forjando en muchos propietarios una cultura muy arraigada de no acatar las normativas vigentes:

“Y lo otro es que esto ha crecido como una cosa muy chica, un destino muy chico, donde durante muchos años la informalidad ha sido...para todos y ha generado una cultura de no estar dentro de las normativas. Hay gente que no lo acepta, es una cuestión cultural”.

Por último, destaca que otra causante de la problemática está dada por el hecho de que las transacciones comerciales para alquilar un CAT o DAT en la villa se realizan muchas veces en otras localidades, previo al arribo del turista a Las Grutas. Esto, además ha favorecido la persistencia de la problemática a lo largo del tiempo por la dificultad de control que plantea:

“Es muy difícil a veces detectarlo porque, por ejemplo, se dan muchos casos de propiedades que están dentro de la villa turística y que son alquiladas desde el Alto Valle, de Buenos Aires mismo, así que eso hace a la complicación de detectarlo”.

Por su parte, el **fiscalizador de alojamientos** identifica que las causantes de la problemática radican directamente en los prestadores de CAT y DAT que, por acción u omisión, han determinado que se configure la situación actual. Una de las causantes

identificadas es la apatía y poco interés que poseen los prestadores no residentes en Las Grutas (cuya cantidad es muy significativa) en cuanto al quehacer diario del sector de

alojamientos temporarios, lo que resulta en una escasa participación activa para generar soluciones o propuestas superadoras a los problemas existentes:

“Tenés un 50% de un turismo el cual viene, hace la temporada y se va y mucho como que no le interesa Las Grutas. Un 50% de gente que no es que no quiere que crezca, pero la mayoría son de afuera y vienen a hacer su temporada y si le fue bien, bien... y se fueron y listo”.

Otra causante percibida por el entrevistado es la falta de unión que hay entre prestadores del servicio de alojamiento temporario, lo cual determina que no exista un objetivo común que sea consensuado por todos y ocasiona la existencia de irregularidades:

“Yo creo que para que un lugar salga adelante, a pesar de que hay diferencias entre la gente, hay que tener un objetivo. Yo siempre vi que en Las Grutas tienen varios objetivos, no hay un orden de trabajo”.

A esta desunión se le agrega una percepción de que hay en algunos prestadores una actitud facilista y demandante hacia el estado, la cual se expresa en dichos como:

“Porque esos mismos que no pagan, son los que después critican y se quejan”.

9.1.2 Consecuencias que ha generado la existencia de CAT y DAT no registrados

En cuanto a las consecuencias que ha generado la existencia de CAT y DAT no registrados, las mismas pueden ser clasificadas según los tres sectores que para el **secretario de turismo**, se ven perjudicados: el municipio, los prestadores y los turistas. Las consecuencias para el municipio que se han mencionado son la disminución en la recaudación impositiva:

“...afecta al sistema recaudatorio del municipio porque no entran dentro de lo que es el pago de la tasa de servicios indirectos que es el denominado impuesto a las camas por ejemplo”.

y la baja calidad de servicio que presentan esos alojamientos, lo cual se contrapone a las exigencias actuales del mercado que pretende captar la secretaría de turismo:

“generalmente tienden a ser de una calidad inferior a la que uno necesita para tener un destino acorde a la demanda”.

En tanto, para los prestadores que se encuentran habilitados como DAT y CAT, la consecuencia explicitada es que se ven perjudicados por una competencia desleal ya que ellos sí deben pagar los impuestos y adecuarse a los requerimientos técnicos para poder funcionar:

“Hay una competencia desleal muy puntual porque el que esta dentro del marco de las normativas tiene relevado su alojamiento, está pagando los impuestos, está dentro de lo que exige el mecanismo”.

Por otro lado, el entrevistado señala que los CAT y DAT no habilitados no cumplen con las normas de seguridad necesarias para ser habitados, lo cual pone en riesgo la integridad física de los turistas que contratan el servicio de alojamiento allí:

“Están fuera de las normas de seguridad también, hemos tenido casos hace unas temporadas atrás, por ejemplo, de un alojamiento que explotó el termotanque y quemó a una persona en el rostro. Ese termotanque estaba hecho con una garrafa común”.

Existe también otra problemática mencionada que podría ser considerada una consecuencia indirecta de la situación irregular en que se encuentra el sector de CAT y DAT: es el fenómeno de la estafa. Este hecho, si bien es considerado por el mismo

entrevistado como algo novedoso en la villa, no deja de reflejar la proliferación de consecuencias negativas que se pueden llegar a producir a partir de una problemática concreta:

“...también este año se ha generado un nuevo fenómeno que es el fenómeno de la estafa porque se ofrecen a través de los diarios alojamientos que no existen, la dirección termina siendo un terreno baldío y el negocio es que en Alto Valle le cobran a la persona y cuando la persona llega acá, le dan otro teléfono para que se contacte y no se puede contactar más con nadie”.

En cuanto a las consecuencias de la problemática, el **fiscalizador** ha sido muy limitado en su respuesta, acotando que estas irregularidades repercuten en la calidad de servicio con que se ofrecen los CAT y DAT en Las Grutas:

“Y con relación al tema de los prestadores que no aportan, por ahí nos influye en una mala calidad de servicio”.

9.1.3 Planteamiento de escenario futuro a 10 años para el destino

En este aspecto, el **secretario de turismo** hace mención a que la oferta de servicios de alojamiento, en su mayoría CAT y DAT, va a estar conformada en 10 años por dos franjas diferenciadas: un servicio exclusivo de alta gama y otro servicio de buena calidad con precios más accesibles para la clase media y media-alta. Este último es visto como el reemplazante de la oferta actual que presta servicios básicos:

"A 10 años uno ya ve, digamos, un destino con dos franjas muy definidas, me parece: una la de mejor calidad en el servicio, cantidad y calidad y otra media que es un poco la que podría venir a reemplazar a lo que tenemos ahora en algunos casos que son servicios muy básicos. Creo que la tendencia va a ser que comience a desaparecer un poco el tema del servicio básico, vamos a tener alojamientos de buena calidad y muy buena calidad, me da la sensación”.

Es clara la política del gobierno actual en cuanto a la intención de modificar el perfil de demanda actual del balneario por uno de mayor poder adquisitivo. Para ello, el entrevistado destaca ciertos proyectos a futuro (algunos más concretos que otros) que modificarían el perfil del destino en los años venideros y atraerían a esa demanda:

“Porque por ejemplo se viene la puesta en marcha de la obra esta de las denominadas torres (...). Esto de alguna manera va a empezar a conformar una oferta diferente a la que hay”

“Creo que hay muchas transformaciones para hacer que van a influir inclusive directamente sobre los servicios” (...) “como la apertura de más playas porque tenemos una playa muy sobrecargada aquí en la zona céntrica”.

(...) “...el tema de la ruta 23, que de alguna manera va a formatear la calidad de servicio que se necesita para contener la gente que entre por ahí. El turismo de invierno por ejemplo. Ya hay muchos prestadores que están observando la necesidad de tener, por ejemplo, piletas climatizadas cubiertas.”

“La posibilidad de que a futuro tengamos una terminal de ómnibus acorde al destino”.

“Calculamos inclusive la incorporación a futuro de lo que hoy por hoy necesita el destino que son hoteles de 4 estrellas, 5 estrellas, o sea, eso es lo que necesitamos”.

El **fiscalizador turístico**, en la misma línea, expresa que en un futuro va a existir una mejora cualitativa de los alojamientos temporarios. Percibe que esto se producirá a partir de un “efecto de imitación” entre propietarios que tenderá a “copiar lo bueno” y reemplazar “lo malo” y también por las exigencias de la demanda que obligará a ofrecer servicios de buena calidad.

“De acá a 10 años, los alojamientos van a ser con una muy buena calidad de servicio, todo el tema de esos primeros alojamientos que hicieron que en su momento sirvieron, se van a ir mejorando por una cuestión de copiar, de mejorar el servicio. O sea, si vos ves que tu vecino tiene una muy buena calidad de departamentos, vos vas a tratar de mejorarlos. Y además porque el turista va a empezar a exigir un poco más”.

“Yo creo que ese turismo que aceptan meterse 8 en un monoambiente, se va a ir depurando”.

9.1.4 Calidad de la relación con prestadores de CAT y DAT (filosofía de acción)

Un último aspecto a indagar en cuanto a las percepciones de la secretaría de turismo local es la **calidad de la relación establecida entre esta y los prestadores de servicios de CAT y DAT**.

A decir del **secretario de turismo**, la relación es altamente positiva. Se caracteriza por ser abierta y flexible y de “ida y vuelta”. Es una interacción permanente que se basa en la buena concepción que tiene el secretario de la mayoría de los prestadores, a los cuales se les destaca la participación en políticas estatales, como por ejemplo de promoción conjunta. Como contrapartida, el secretario destaca la predisposición del organismo estatal para brindar asesoramiento y apoyo al sector privado.

“La interacción es permanente. La política que nosotros hemos implementado es de puertas abiertas. Durante el año hay un consejo consultivo que representa a los distintos sectores que nos reunimos mensualmente una o dos veces. Aparte el prestador viene permanentemente, interactuamos, nos comunicamos”.

“Aparte también cuando se presentan quejas acerca de algún tipo de servicio o algún problema nosotros los notificamos, los invitamos que vengan a que hagan su descargo, les informamos, les sugerimos para mejorar cuál es la debilidad que tiene en el servicio”.

“La implementación de programas promocionales conjuntos, como es “Sol de Otoño” por ejemplo, que lo estamos implementando por segundo año consecutivo ahora, también hace que tengamos una interacción constante con los prestadores”.

El **fiscalizador**, por su parte, expresa también en sus dichos una relación muy estrecha y altamente positiva con los propietarios de CAT y DAT. Más allá de cumplir con su trabajo, manifiesta que su manera de realizar la tarea es mediante la atención casi personalizada de cada prestador para conocer sus inquietudes e intercambiar puntos de vista.

“En estos momentos yo he tratado de la atención personalizada, de ir, ver, presentarme, escucharlos cuáles son los problemas, cuál es el objetivo de el y cuál es el objetivo nuestro y un poco tratar de que se interese en...integrarlo a que participe. Esa es un poco la idea mía por lo menos y del director de turismo que trabajamos mucho en conjunto”.

Puede percibirse que los ejes de su discurso están basados en palabras como el consenso, la unidad, el objetivo común y la integración. Esta última hace referencia a integrar a los propietarios residentes entre sí y también a integrar a los propietarios no residentes a la realidad del balneario.

“Y en invierno trato de, sobre todos los que son residentes que son de colaborar mucho, de integrarlos”.

“Yo soy de la idea de no castigarlos (a los propietarios que vienen de afuera), sino sentarse a consensuar y hablar con los prestadores, interesarlos en el lugar...integrarlos”.

A pesar de ello, se puede inferir una actitud diferente en su trato con los prestadores no residentes ya que en otro momento de la entrevista deja entrever que, según él, quienes llegan a invertir al balneario poseen una actitud poco colaborativa y muy individualista con respecto al desarrollo de la villa y que por ese motivo es necesario ser más exigentes con ellos.

“Yo soy una persona que a los que vienen de afuera, les exigiría un poquito más. Y le exigiría durante todo el año, y le exigiría que mantenga limpio el complejo, que lo tenga abierto todo el año. Si no, vas a pagar la tasa comercial durante todo el año lo mismo. ¡Hay que exigir un poco! Para cambiar esa mentalidad de que acá todos los problemas se van a solucionar solo si esto es municipio”.

9.1.5 La influencia de la situación político-administrativa en la percepción de la problemática de alojamientos no registrados

Al abordar las percepciones del sector público respecto a los CAT y DAT no registrados, resulta importante resaltar y analizar en un apartado especial ciertas opiniones que emergieron espontáneamente referidas a la situación político-administrativa del Balneario.

Como se mencionara en el marco referencial de la tesina, para la provincia de Río Negro, Las Grutas no es considerada un municipio sino una dependencia de San Antonio Oeste. El debate por la municipalización y por la situación administrativa en general, se ha instalado cada vez con más fuerza en la localidad y es, en este caso, el **fiscalizador de alojamientos** quién se ve influenciado por esta temática a la hora de expresar sus reflexiones acerca de la situación irregular existente en muchos CAT y DAT.

La vinculación que establece entre estas dos situaciones las expresa desde varios aspectos que a continuación serán desarrollados.

En primer lugar, el entrevistado expresa una disconformidad en cuanto al poder que tiene la secretaría de turismo para tomar decisiones en materia turística, comparándolo con el poder que posee la delegación municipal del balneario. Según su opinión, es la secretaría de turismo la que debería contar con la mayor responsabilidad para tomar decisiones ya que la localidad de Las Grutas basa su desarrollo exclusivamente en la actividad turística. Se evidencia también, en forma indirecta pero muy clara, una concepción negativa sobre el accionar del actual delegado municipal.

“Yo creo que en decisiones tiene que tener un poco más de fuerza el Director de Turismo que el delegado municipal. No sacándole autoridad al delegado, pero el que está vendiendo el destino turístico es el director de Turismo. Yo no puedo vender algo que no esté bien. Yo no puedo estar ofreciendo Las Grutas cuando sé que faltan las bajadas que estén limpias”.

“El Director de Turismo y el Delegado Municipal tienen que trabajar en conjunto obligadamente. Porque el delegado no puede pretender hacer una cosa sin consultarla en Turismo porque Las Grutas es turística.”

En otro orden de cosas, expresa que, a su entender, existe una exagerada concepción en la población de que todos los problemas (incluido el de la proliferación de CAT y DAT no habilitados) se producen porque Las Grutas no es municipio. Si bien está en desacuerdo con esta concepción, hay que resaltar que no la niega totalmente. La manera en que parece reconocer que “algo de cierto hay” es a partir de que sugiere posibles soluciones. En este caso, hace referencia a que se debería modificar el régimen de autarquía que posee Las Grutas respecto a SAO y vuelve a reiterar la necesidad de contar con un buen delegado.

“¡Hay que exigir un poco! Para cambiar esa mentalidad de que acá todos los problemas se van a solucionar solo si esto es municipio. ¿Cómo sabés si con un muy buen delegado que tenga muy buena autonomía no va a andar? ¿No habría que encararlo de tal forma que tengamos una buena autonomía, que la Delegación sea más autónoma y tenga un poco más de fuerza.”

Con respecto a la sensación reinante de que “todo se resuelve si LG fuera municipio”, también plantea que en realidad esa expresión se debe a una falta de unidad y compromiso entre la población y entre los prestadores de CAT y DAT en particular.

“Están todos empecinados en que Las Grutas tiene que ser municipio, entonces es como que todo está mal. Dicen “ah, porque acá se llevan todo de LG”. O sea, no con que LG sea municipio se va a solucionar todo de un día para otro. Yo creo que es porque nos falta unión, de decir “muchachos, bueno, está bien, nos quejamos de algo, pero busquemos nosotros mismos la solución”.

9.1.6 Síntesis

Entre las **causas que dieron lugar a la excesiva presencia de CAT y DAT no registrados**, se puede establecer una diferencia de percepciones entre los dos representantes del organismo público entrevistados, el Secretario de Turismo y el fiscalizador de alojamientos.

Para el secretario de turismo, la principal causante fue el crecimiento vertiginoso que experimentó Las Grutas a lo largo de los años y la consecuente dificultad para acompañar ese crecimiento por parte del estado. Menciona como otra de las causantes a la cultura que se ha formado en muchos prestadores de no acatar las normativas vigentes. En tercer lugar se hace mención a la modalidad de contratación del servicio de alojamiento (las transacciones comerciales para alquilar una casa o departamento en la villa se realizan desde otras localidades), la cual ha favorecido la persistencia de la problemática a lo largo del tiempo por la dificultad de control que conlleva.

El fiscalizador, en su percepción de las causas les atribuye un protagonismo muy marcado a los actores sociales vinculados a la actividad. Una de las causas identificadas es el poco compromiso que existe por parte de los prestadores que no residen en Las Grutas para con el desarrollo del sector. Esto resulta en una escasa participación activa para generar soluciones o propuestas superadoras a los problemas existentes.

Otra causas identificadas son: la falta de unión entre los prestadores del servicio de alojamiento temporario y la existencia en algunos, de una actitud facilista y demandante hacia el estado.

Las percepciones de la Secretaría de Turismo en cuanto a las **consecuencias de la problemática** son diferenciadas según los sectores que a su criterio se ven afectados: al municipio le provoca una disminución en la recaudación impositiva y se afecta negativamente la imagen del destino debido a la mala calidad en el servicio de alojamiento. Para los prestadores se piensa que resulta una competencia desleal ya que ellos sí deben pagar los impuestos y deben hacer un esfuerzo económico para adecuarse a los requerimientos técnicos que estipula la ordenanza para poder funcionar.

Finalmente, se considera que los CAT y DAT no habilitados ponen en riesgo la integridad física de los turistas que se alojan en ellos ya que no cumplen con las normas de seguridad necesarias para ser habilitados. También en los últimos años se han conocido casos de estafa durante el proceso de alquiler temporario de casas y departamentos.

Otra de las percepciones que se indagó fue acerca del **futuro que imaginan los agentes del sector público para Las Grutas y su sector de alojamientos turísticos**. Se estableció arbitrariamente un período de tiempo de aquí a 10 años. En este sentido, se considera que Las Grutas va a tener una conformación totalmente distinta de la oferta de alojamientos, y que dicha transformación va a estar dada por un incremento notable en la calidad de los servicios a ofrecer, configurándose así un destino turístico capaz de satisfacer a los segmentos más exigentes del mercado. Imaginan dos franjas diferenciadas de la oferta: un servicio exclusivo de alta gama y otro de buena calidad con precios mas acordes para la clase media-media alta.

Nuevamente aquí se observa una diferencia entre las percepciones del secretario de turismo y el fiscalizador de alojamientos, no en cuanto a la situación hipotética imaginada,

sino en los motivos por los que se va a llegar a ella: mientras que el secretario de turismo sostiene que eso se va a producir por la concreción de una serie de proyectos a futuro que modificar el perfil del destino en los años venideros, el fiscalizador cree que el nuevo posicionamiento de Las Grutas va a producirse impulsado por las leyes del mercado, es decir que los prestadores van a tender entre ellos a “imitar lo bueno” y “reemplazar lo malo”; y por otro lado las exigencias de la demanda va a obligar a ofrecer servicios de buena calidad.

En lo referido a la **calidad de la relación que poseen con los prestadores de casas y departamentos de alquiler turístico** (lo que puede catalogarse como la filosofía de acción de la secretaría de turismo) hay que destacar que desde su óptica es muy positiva. Se ha establecido una relación abierta y constante a lo largo del tiempo, en la que se valora la reciprocidad y el compromiso demostrado por los prestadores. Por su parte, desde el organismo estatal se manifiesta una predisposición para brindar asesoramiento y apoyo al sector privado, teniendo en cuenta muy profundamente las inquietudes planteadas. La filosofía de acción está basada en el consenso, en tener un objetivo común y en la integración.

Una situación distinta es manifestada por el fiscalizador con respecto a los propietarios que no son residentes en Las Grutas. En este caso, la relación es muy lejana y posee características negativas, expresando la necesidad de ser más exigentes con ellos para revertir la falta de compromiso con el desarrollo del destino.

Por último, hay que mencionar que en la percepción de la problemática de alojamientos no registrados, ejerce una marcada influencia **la situación político-administrativa de la villa**. Esto se da en el fiscalizador de alojamientos y está relacionado a dos cuestiones. Por un lado percibe que la secretaría de turismo debería contar con mayor poder en la toma de decisiones vinculadas a cuestiones turísticas de Las Grutas, en comparación con la delegación municipal. Por otro lado, sostiene que la situación de dependencia de SAO ha sido tomada por los prestadores como el chivo expiatorio de todas las problemáticas, incluida la situación de los alojamientos temporarios.

Tabla N° 3: Percepciones de la Secretaría de Turismo local con respecto a la situación de la oferta de casas y departamentos de alquiler turístico de Las Grutas

PERCEPCIONES	Secretario de Turismo	Fiscalizador de alojamientos temporarios
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad del estado para acompañar el crecimiento • Cultura de no acatar las reglas • Alquiler de alojamientos desde otras localidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco compromiso y escasa participación de prestadores no locales • Desunión entre prestadores
Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> • Al municipio: disminución en la recaudación impositiva, imagen negativa del destino debido a la mala calidad en el servicio de alojamiento • A los prestadores: Competencia desleal • A los turistas: riesgo a la integridad física de los turistas, estafas 	Mala calidad en el servicio
Planteamiento de escenario futuro	Conformación distinta de la oferta de alojamientos: Incremento en la calidad de servicio <i>impulsada por acciones del estado</i>	Conformación distinta de la oferta de alojamientos: Incremento en la calidad de servicio <i>impulsada por cambios en las tendencias de la demanda.</i>
Calidad de la relación con los prestadores de CAT y DAT	Relación positiva, con beneficios recíprocos	<ul style="list-style-type: none"> • Relación positiva, con beneficios recíprocos • Relación negativa o nula con prestadores no residentes
Influencia de la situación político-administrativa		<ul style="list-style-type: none"> • Limitación para resolver problemas por disfuncionalidad jerárquica entre secretaría de turismo y delegación municipal • Falsas creencias en los prestadores acerca de la causa de las problemáticas

Fuente: Elaboración propia

9.2 SECTOR INTERMEDIO

Como ya se ha mencionado, el sector intermedio está representado por la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas. La persona entrevistada es su presidente, el sr. Marcelo Sartori

Las categorías para hacer el análisis son:

- Causas del fenómeno de alojamientos no registrados
- Consecuencias del fenómeno de alojamientos no registrados
- Opinión sobre los actores encargados de tomar las decisiones (Secretaría de Turismo)
- Predisposición hacia la asociatividad de los prestadores

9.2.1 Causas del fenómeno de alojamientos no registrados

Según el entrevistado, la actual problemática del sector de CAT y DAT tiene su origen en la **falta de planificación estatal durante la etapa inicial de expansión del destino**. Sostiene que en el momento en que comenzó el crecimiento explosivo de Las Grutas, el estado no tuvo una participación activa y se produjo, en consecuencia, el surgimiento espontáneo y masivo de casas y departamentos para alquilar. Esto determinó que no exista un patrón de desarrollo homogéneo ni estándares de calidad en las construcciones. En la actualidad muchas construcciones de esa época ven limitada su capacidad de readaptarse a las exigencias de la nueva ordenanza, razón por la cual operan de manera informal.

“Lo que pasa es que Las Grutas, en el momento de crecimiento era hacer alojamientos y alquilar pero nadie nos decía o nos preparaba a todos aquellos que queríamos hacer esta inversión sobre cómo hacerla, (...) Hoy nos encontramos con que muchos hemos hecho departamentos de acuerdo a lo que nos decía, no sé, un amigo o el maestro mayor de obras o el arquitecto. Pero nunca orientado a un futuro que podría tener Las Grutas que es lo que tiene hoy.”

9.2.2 Consecuencias del fenómeno de alojamientos no registrados

La consecuencia explicitada hace referencia a la **competencia desleal**, dada por el hecho de que los alojamientos no registrados no abonan los impuestos correspondientes y tienen, en consecuencia, un mayor margen de ganancia ya que los precios que establecen son iguales a los de los alojamientos registrados.

“...nos afecta a todos porque en algunos casos cobran igual que aquellos que estamos categorizados y en otros casos es una competencia desleal porque uno tributa lo que le dicen que tenemos que tributar y otros no”.

9.2.3 Percepción sobre las políticas implementadas por la Secretaria de Turismo local en relación a los CAT y DAT

Desde la Asociación se percibe como positivo las acciones que se han implementado, destacándose la creación de la ordenanza que regula actividad. Sin embargo, predomina una percepción de que todavía falta realizar muchas cosas y se hace hincapié en algunas falencias de la mencionada ordenanza.

Entre lo que falta, **se considera primordial el desarrollo de un plan estratégico de turismo**, una carencia que si bien viene de años, la presente gestión, según el entrevistado, no ha avanzado al respecto.

“Es el famoso proyecto turístico (en referencia al plan estratégico de turismo) que uno muchas veces lo está pidiendo pero en algunos casos, tanto este ejecutivo municipal como los anteriores, no lo han tenido y por ende, hoy mas que nada en lo que es los alojamientos turísticos, tenés distintas cosas.”

Las críticas a la ordenanza se basan fundamentalmente en que, **según los requerimientos mínimos establecidos en ella, las casas y departamentos mas antiguos se ven prácticamente imposibilitados de habilitarse con fines turísticos dadas las características edilicias que presentan.** En definitiva, se piensa que la norma no es abarcativa y que solo regula hacia el futuro.

“Todavía le está faltando mucho. Al crecer tan desordenado todo, tiene que haber un momento de decir, bueno, parar y mirar hacia atrás cómo se puede llegar a categorizar o hacer un relevamiento. El problema es de acá para atrás, estamos con 20 años hacia atrás...Lo que pasa es que es un trabajo y una decisión política del ejecutivo municipal donde...desde la asociación que uno representa hacia el estado, bueno, ver de acá para atrás como mejorar un poco la situación para que nos nucleemos todos dentro de la misma norma. “

9.2.4 Predisposición hacia la asociatividad de los prestadores

En principio la creación de la asociación ha resultado un hecho positivo para los prestadores ya que otorga ciertas prestaciones a sus asociados y brinda, a su vez, un espacio común donde debatir sobre problemáticas que conciernen a la actividad. Sin embargo, según se desprende de los dichos de su presidente, la integración a través de la misma se ve fuertemente limitada debido a la residencia de **la mayoría de sus miembros, que al no vivir todo el año en Las Grutas, no participan de las reuniones o debates acerca de la situación del sector.**

“Tenemos mas de 120 asociados (...) Activamente, de esos 120 seremos 20, son los que estamos acá, los que somos residentes. Después son muchos de afuera, la mayoría son de afuera.”

“...una cosa es la baja temporada que por ahí nos encontramos todos aquellos que vivimos acá permanentemente y nos nucleamos, hacemos reuniones, o sabemos qué es lo que está pasando (...). Y después tenés una cantidad enorme de propietarios que son de afuera. Y por ahí no los conocés”.

No se observa, sin embargo, un tono de preocupación en el entrevistado ante esta situación, sino que la misma es considerada como un hecho normal que sucede en torno al quehacer de la Asociación. Nuevamente, se puede advertir aquí la enorme dificultad que representa para el desarrollo competitivo del sector alojamientos temporarios de Las Grutas, el hecho de estar compuesto por mayoría de “actores no locales”, utilizando la terminología de Alonso ²⁴

9.2.5 Síntesis

Retomando en forma sintética las principales ideas expresadas por el representante del sector intermedio se destaca que la causa principal que dio origen a la problemática en estudio fue la falta de planificación estatal durante la etapa de crecimiento del destino, lo que derivó en un desarrollo desigual de la oferta de alojamientos extrahoteleros. Como consecuencia fundamental se menciona a la competencia desleal dada por la evasión impositiva.

Desde la asociación se valora positivamente las políticas públicas implementadas por la actual gestión al frente de la secretaría de turismo. A pesar de ello, se impone una percepción negativa sobre un aspecto de la ordenanza que regula el sector de CAT y DAT. Este aspecto se refiere a que los estrictos requerimientos edilicios establecidos para lograr

²⁴ Alonso, Osvaldo (2003): Op. Cit.

la habilitación, no concuerdan con la realidad de Las Grutas en la cual existen muchas construcciones antiguas que ven dificultada su habilitación debido a cuestiones edilicias. Como crítica general, y en función de las causas del problema identificadas, se plantea también la necesidad de contar con un plan estratégico de turismo.

En cuanto a la predisposición a la asociatividad que percibe de parte de los prestadores, se pudo observar que la misma se ve fuertemente limitada debido a que una gran cantidad de ellos no residen en el Balneario Las Grutas y por ende, no participan de forma activa en la asociación.

9.3 SECTOR PRIVADO

Los objetivos planteados correspondientes al sector privado, compuesto por los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico habilitados del Balneario Las Grutas, fueron los siguientes:

Objetivo N° 3: Conocer cómo afecta la presencia de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados a los demás alojamientos de esta clase que sí lo están.

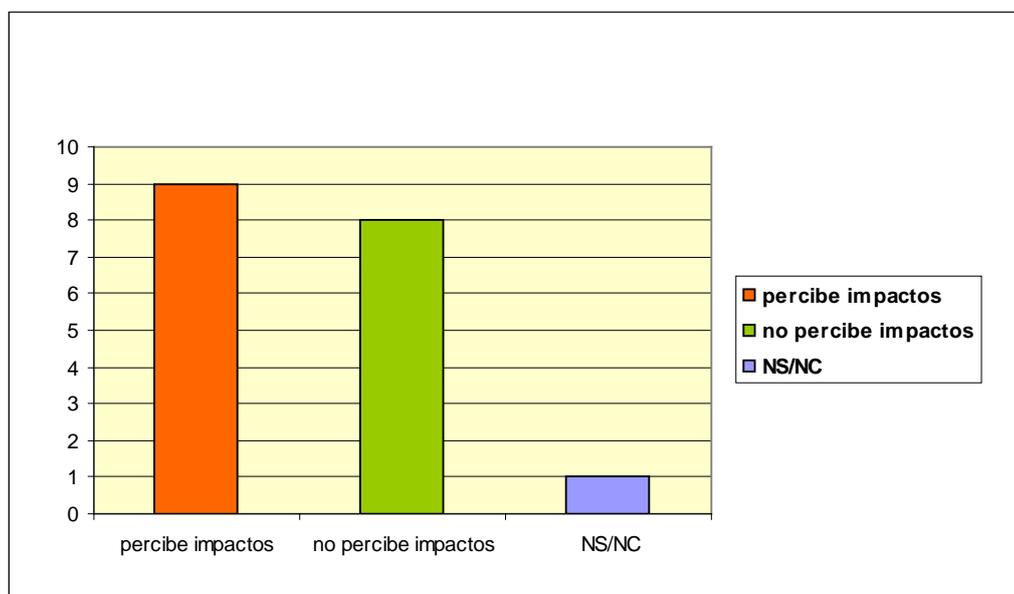
Objetivo N° 4: Conocer cuál es la percepción de los propietarios de CAT y DAT en cuanto a las políticas implementadas por la secretaria de turismo en relación al sector

Objetivo N° 5: Identificar y analizar la predisposición hacia la asociatividad de los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico.

9.3.1 OBJETIVO N° 3: Conocer cómo afecta la presencia de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados a los demás alojamientos de esta clase que sí lo están.

En primer lugar, resulta interesante remarcar que casi la mitad de los prestadores, si bien reconoce la problemática de la presencia excesiva de CAT y DAT no registrados, **no percibe impactos** derivados de la misma que afecten a su emprendimiento. El siguiente gráfico permite apreciar dicha proporción:

Gráfico N° 2: Prestadores según su percepción de los impactos derivados de la existencia de CAT y DAT no habilitados en el Balneario Las Grutas



Fuente: Elaboración propia.

Entre quienes perciben impactos, la mayoría ha manifestado de manera enfática que **la existencia en cantidad de CAT y DAT no registrados representa principalmente una**

competencia desleal. La justificación a esta afirmación se basa en dos motivos expresados recurrentemente: **la evasión de impuestos** y **la variación abrupta de precios.**

El primero de ellos es muy concreto y se refiere a que, al no estar habilitados, estos establecimientos eluden pagar impuestos tales como el “impuesto a las camas” y otros impuestos nacionales como monotributo, ingresos brutos, etc.

“¡Me están perjudicando totalmente! Porque yo pago, todo pago. Y así debe ser, sino no sirve. Pero si yo veo al lado mío esta gente que no paga nada...Esos que tengo acá al lado nomás vienen en diciembre hasta febrero, y punto. Después no aparecen más. Todo esto lo veo como competencia desleal.” (Deptos...)

En cuanto a la variación abrupta de precios, esta se refiere a la especulación que llevan a cabo los establecimientos no habilitados que basan su competencia en la variable “precio”. La práctica más mencionada fue que durante meses de temporada intermedia/baja (diciembre, marzo, abril), al existir más oferta que demanda, aquellos establecimientos no habilitados bajan en exceso sus tarifas como una manera de captar la demanda existente. Esto impide trabajar bien a los prestadores que están en regla, obligándolos en muchos casos a sumarse a la modalidad de competencia basada en la baja de precios, con lo cual pierden competitividad:

“Afecta en esta época en que hay poca gente (marzo), porque lo que tiene acá Las Grutas es eso, que en enero cualquier casa precaria que está al final o bien lejos te cobran lo mismo que acá en la zona céntrica y después bueno, cuando hay poca gente, ahí se bajan el precio, como para regalarse. [...] La gente que viene ahora que busca precio no te alquila porque hay gente que lo tiene muy barato. En enero se sobrevalúan y cuando baja (la afluencia de turistas) ya se regalan.” (Deptos Bajada Cero)

Exponer el concepto de “variación abrupta de precios” significa también que no existe una política de precios coordinada y planificada como para que sea acatada por todos. Por este motivo es que también se produce una merma de competitividad, como es expresado en la siguiente afirmación:

“Cada uno pide lo que quiere y después donde está floja la temporada, te bajan los precios a la mitad y entonces vos quedaste más atrás con los precios muy altos”. (Deptos Gloria del mar)

Sucede también que durante la temporada alta (diciembre a marzo), los establecimientos no habilitados equiparan los precios ofrecidos por establecimientos de calidad y efectúan rebajas “instantáneas” mínimas para captar al cliente que, a falta de disponibilidad, acepta la propuesta:

“Falta de organización, competencia desleal...Por ejemplo, sale alguien de acá...porque siempre pasa los mismo, o sea, de cada 10, 8 hacen lo mismo: vienen, preguntan precio, van al lado, por ejemplo, y le dicen: “¿Cuánto le cobra fulano” – “Tanto” – “Ah, yo le hago \$10 menos por día”.” (Deptos Aguas Cálidas)

Si bien los dos motivos que hacen a la competencia desleal se presentan aquí en forma separada, existe entre ellos una relación directa y podría decirse que uno es consecuencia del otro ya que al evadir el pago de impuestos, les permite un margen mayor de modificación de la variable precio (para bajarlo). La siguiente opinión refleja lo mencionado:

“No pagan el impuesto a las camas, no pagan rentas (ingresos brutos), no pagan DGI, no pagan nada. Y eso no es así. Esa es la competencia mas desleal que hay todavía porque ellos van allá y claro, lo que uno cobra, por ejemplo, para 4 personas 2 dormitorios como tenemos nosotros, vamos a ponerle \$250, ellos lo cobran \$100. Claro, si no pagan ningún impuesto, no pagan nada.” (Deptos Aguas Cálidas)

Además de la competencia desleal, se manifestó en repetidas ocasiones un **descontento con el perfil de turistas que posee Las Grutas** actualmente. Según los entrevistados, el

predominio de alojamientos de baja calidad durante décadas, ha ido generando un turista que basa su opción de compra exclusivamente en la variable precio y que no valora la calidad del servicio al momento de la compra, es decir que es un turista que busca al máximo reducir los costos de las vacaciones estivales.

“La gente cuando te alquila no te alquila por lo que vos tenés, por lo que vos brindas. Te alquilan a menor precio. Entonces te alquilan a menor precio, \$100, pero resultan que cuando vienen se encuentran de que...es una habitación, son 5, duermen todos ahí, no tienen ventilador, no tienen nada. Pero están pagando \$100 y bueno, el que quiere servicio, que los pague.” (Deptos Catemú)

“...los tipos con tal de alquilar, te alquilan en \$2,50 y después no te valorizan lo tuyo, lo que vos tenés. Un ejemplo, nosotros estamos pidiendo para 6 personas \$300, todo nuevo, colchones nuevos, camas nuevas. Pero si en un sucucho le cobran mas barato, se van allá.” (Deptos Bubu)

Esto está relacionado directamente con el poder adquisitivo del turista promedio que elige a Las Grutas como destino turístico que, aunque en los últimos años se esté observando una tendencia distinta, es de un nivel medio/medio bajo.

En este sentido, cabe agregar que este tipo de turismo es muy característico de todos los centros turísticos marítimos argentinos, en los cuales la predominancia de un turismo familiar de escasos recursos coincide con un turismo en vivienda. Según Mantero²⁵, esta conjunción lleva al fenómeno de la “domesticidad”, es decir que los turistas recrean su cotidianidad del lugar de origen y sustituyen la secuencia “de casa al trabajo y del trabajo a casa”, por la secuencia “de casa a la playa y de la playa a casa”.

Esta domesticidad está vinculada a una necesidad de reducir los costos al máximo que se ve reflejada en dos aspectos. Por un lado existe lo que Mantero llama la capacidad de alojamiento flexible, es decir que al momento de elegir la vivienda donde alojarse, siempre “cabe uno más”. Por otro lado se produce una mínima demanda de otros servicios como aquellos relacionados a la recreación (se consume en la casa viendo televisión o reuniéndose con amigos) y a la restauración (se almuerza en la playa o en la casa).

Muy vinculado a este fenómeno del “siempre cabe uno más” (a menor precio), se ha comentado que en muchos casos esos mismos turistas, luego de recibir un mal servicio, no se forman una opinión negativa solo del establecimiento donde se alojaron, sino que generalizan su concepción negativa a toda su experiencia en el balneario.

Y el turista contribuye porque después vienen y te preguntan “¿cuánto sale para 4?” Y yo le digo “tanto” “Ah porque allá me pedían menos”. (...) Y después...viste, hemos escuchado en Córdoba por ejemplo, o en el mismo Valle: “Ay si, yo estuve en Las Grutas y me estafaron”. Lo estafaron porque se dejaron estafar, porque le dijeron “para 4 personas, \$100” y se metieron ahí. (Deptos Aguas Calidas)

“Y el que alquila es porque quiere alquilar en estos lugares. La gente de Bariloche me dice “¿Cuánto cobra?” \$180 hoy que es semana santa. “ah, no. Yo quiero menos”. Entonces van a los lugares que cuesta mucho menos y cuando llegan a Bariloche dicen “¡es un asco Las Grutas! ¡La casa era esto, era lo otro!” (Posada Gaudí)

Por otro lado, como se mencionara en el comienzo del análisis, **casi la mitad de los prestadores no percibe impactos** directos derivados de la problemática que afecten a su emprendimiento.

La principal razón por la cual no se ven afectados, en la que coinciden casi unánimemente, es que **sus establecimientos ya poseen una clientela fija** que se repite año a año. Si se tiene en cuenta que cada establecimiento posee relativamente pocas

²⁵ Mantero, Juan Carlos (2005): “Actividad turística en territorio bonaerense. Urbanizaciones del litoral y nodalidades del interior”. Centro de Investigaciones Turísticas. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata.

plazas para ofrecer (en relación a otros tipos de alojamientos) se puede entender que con los propios clientes, los índices de ocupación alcanzan a ser altos durante la temporada estival.

De estos prestadores, unos han agregado que otra razón por la cual no se sienten afectados es que **apuestan por brindar un servicio de buena calidad** para satisfacer las necesidades de sus huéspedes, lo cual les permite posicionarse diferente en la consideración del cliente en comparación con los CAT y DATs no registrados.

“Yo me preocupo por las necesidades y sugerencias de mis clientes. Una vez me preguntaron si tenía microondas y como no tenía, se fueron. Ahí me di cuenta. Yo lo veo como una inversión para mejorar, pero es mi forma de pensar.” (Deptos Soleado)

“ (...) Para mi no es un problema, en absoluto. Yo tengo mi clientela y la gente yo me la gano con mis servicios. Yo trato de hacer las cosas bien, y la gente que viene, vuelve. Y la gente que es clienta y que vuelve...está re bien atendida y re contenta” (Posada Gaudí)

En la misma proporción, otros han aludido, además de la clientela fija, a razones que pueden considerarse como ventajas comparativas, como son poseer una **buena ubicación dentro del ejido urbano** o basarse en la **buena cantidad de turistas que están llegando a Las Grutas en los últimos años** lo cual permite que haya “clientes para todos”.

“Yo en el lugar donde estoy (frente al mar) y con las comodidades que ofrezco, ya mis clientes están fijos. (...) Entonces yo, en realidad no compito con esa gente que a lo mejor ofrece lo que no...” (Aurora Galdo)

“A mí en particular no me afecta. Y de hecho, casi te diría que a nadie porque en la temporada acá se trabaja muchísimo”. (Deptos Ulises del Mar)

9.3.1.1 Síntesis

Recapitulando lo desarrollado en el presente apartado, se puede apreciar que la proporción entre prestadores de CAT y DAT que se sienten perjudicados por la presencia de alojamientos no registrados y aquellos que no, es muy similar.

La competencia desleal resulta ser el denominador común de aquellos que se sienten perjudicados. Dentro de todos los aspectos que ella encierra, se destacan la evasión impositiva y a la variación abrupta de precios como los factores más determinantes. Esta variación se produce en dos modalidades: a través de las rebajas instantáneas mínimas durante temporada alta y mediante la excesiva reducción de las tarifas en temporada media – baja.

Además de la competencia desleal, se destaca que la existencia en exceso de CAT y DAT no habilitados que no cumplen con estándares mínimos de calidad, ha ido determinando en Las Grutas un perfil de turistas que valora la variable precio por sobre cualquier otra.

Por el lado de quienes no perciben impactos, el principal sustento de su afirmación es que poseen una clientela fija con la cual cubren sus expectativas de ocupación durante las temporadas. De ellos, unos han manifestado, además, que no se sienten afectados porque apuestan a brindar un servicio de buena calidad, intentando satisfacer las expectativas de sus clientes. Otros, en cambio, se sustentan en ventajas comparativas como la buena ubicación dentro del balneario o confiar en que la cantidad de turistas que llegan durante las temporadas es suficiente para que les vaya bien.

Tabla N° 4: ¿Cómo afecta la presencia de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados a los demás alojamientos de esta clase que sí lo están?

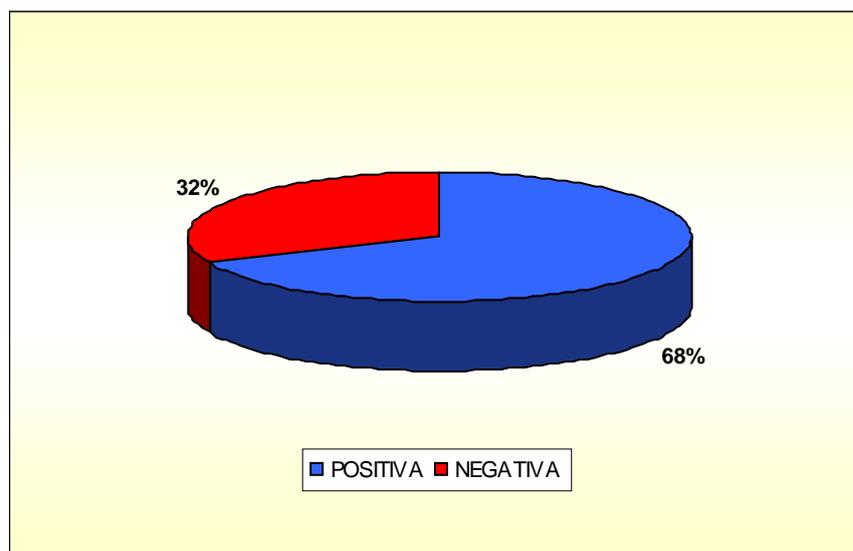
SE SIENTEN PERJUDICADOS	NO SE SIENTEN PERJUDICADOS
Competencia desleal: <ul style="list-style-type: none"> - evasión impositiva - variación de precios 	Tienen una clientela fija
La oferta de baja calidad genera una demanda no deseada que sobrevalora la variable "precio" por sobre las demás.	Apuestan a la calidad de servicio
	Se basan en ventajas comparativas: <ul style="list-style-type: none"> - Ubicación estratégica - Buena cantidad de turistas

Fuente: Elaboración propia

9.3.2 OBJETIVO N° 4: Conocer cuál es la percepción de los propietarios de CAT y DAT en cuanto a las políticas implementadas por la Secretaría de Turismo local en relación al sector.

Los prestadores, sobre la base de su experiencia y visión de la realidad, han expresado sus percepciones acerca de las políticas que la secretaría de turismo local lleva a cabo en relación al sector de casas y departamentos de alquiler turístico del balneario. **Una gran mayoría percibe a esas políticas como positivas**, mientras que una porción minoritaria manifiesta un desacuerdo. El siguiente gráfico permite apreciar dicha relación.

Gráfico N° 3: Percepción de los prestadores acerca de las políticas implementadas por la Secretaría de Turismo local en cuanto al sector de CAT y DAT



Fuente: Elaboración propia

Las **percepciones positivas** están basadas esencialmente en dos aspectos. **Se destaca, por un lado la implementación efectiva de la ordenanza municipal N° 2646/07 en la que se establece la categorización de CAT y DAT y por el otro, la política de mantener un contacto estrecho con los prestadores.**

Con respecto a la ordenanza, se valora positivamente la tarea de fiscalización y categorización que se comenzó a llevar a cabo a partir de la misma, argumentando que cada vez se están regularizando más CAT y DAT. Cabe destacar que esta valoración positiva recae principalmente sobre la persona de uno de los fiscalizadores, quien es uno de los entrevistados durante el presente trabajo en el apartado donde se analizan las percepciones del sector público:

“Dentro de todo, la Secretaría de Turismo está trabajando muy bien (...) Con respecto a la fiscalización hay un muchachito ahí que hace como dos años que empezó que se está ocupando bastante porque anda por ahí por las calles con la carpeta abajo del brazo. Eso está funcionando muy bien” (Deptos xx)

El otro aspecto altamente ponderado es, como se dijo, la política de mantener un contacto estrecho con los prestadores. Dicha política se vio fortalecida a partir de la creación del Registro Único de Unidades Habitacionales de Alquiler Temporario que fue el principal objetivo de la mencionada ordenanza N° 2646/07. Quienes integran este Registro (previa fiscalización y posterior categorización), valoran el hecho de que la Secretaría de Turismo les facilite el contacto con los potenciales clientes manteniendo un vínculo permanente durante la temporada. Asimismo, se destaca el asesoramiento que brinda el organismo ante algún inconveniente. Un denominador común es que existe un “ida y vuelta” entre la secretaría y los prestadores.

“Nos han mandado siempre gente. Esto depende mucho de cuando viene el inspector y ve las condiciones en las que está. Es un ida y vuelta. Para nosotros fue muy bueno habernos inscripto en turismo.” (Deptos Bubu)

“Muy bueno. Este año, muy bueno. Incluso a nosotros... faltaban casas en alquiler entonces nos llamaban o yo los llamaba para avisarles que no tenía vacantes. Yo cumplía con el tema de llamarlos viste, que también es lindo porque vos ves que te tienen en cuenta. Hay un “ida y vuelta”. Porque es lindo, ellos cumplen su trabajo pero vos también respondele viste.” (Deptos Jorgito)

Una situación para destacar es la explícita diferenciación que estableció la mayoría de los prestadores al momento de dar a conocer sus percepciones positivas, aclarando que se refieren exclusivamente a la actual gestión a cargo de la Secretaría de Turismo y no a las gestiones anteriores. Se destaca esto, no con intenciones de emitir un juicio de valor ni adentrarse en aspectos políticos, sino simplemente para analizar en contexto el por qué de la problemática investigada.

“Dentro de todo, la Secretaría de Turismo está trabajando muy bien. Este año está trabajando muy bien, veo a gente muy interesada en el tema turismo que realmente se mueven”. (Deptos XX)

“Cuando arrancó este nuevo gobierno ahí cambiaron las cosas porque antes se hacían las cosas al “tun tun” y ahora aparece uno nuevo, uno que hace la parte de turismo y con ese mejoró la categorización e incluso empezó a recorrer casa por casa que eso no se había hecho. Si vos no te presentabas, no venían a controlar” (Deptos Jorgito)

“Desde hace un año funciona realmente como secretaría de turismo. Antes te cobraban esos \$20 por cama y no te daban nada a cambio” (Deptos Soleado)

Por último, y culminando con la sección de percepciones positivas, se considera importante exponer otro contraste marcado enfáticamente: mientras se valora muy positivamente las políticas llevadas a cabo por la Secretaría de Turismo local, se deja en claro el disconformismo que existe con el gobierno municipal.

“La secretaría de turismo es excelente. No tiene nada que ver con el gobierno, con el ignorante que es el delegado. Parece que Turismo es otro país. Dentro de lo que es Las Grutas, creo que es alguien que hace bien las cosas. El que es Director de Turismo parece que es una persona culta, pero hay una total incoherencia de los objetivos, ¿no? Es decir, en la delegación directamente no les interesa el turismo, porque yo hablé con el delegado reclamando la luz de acá (alumbrado público), por los turistas...y él me dijo “yo me ocupo del pueblo, no de unos pocos turistas que vienen”. (Posada Gaudí)

“Dentro de todo, la Secretaría de Turismo está trabajando muy bien (...) Lo que no funciona es el resto del municipio”. (Deptos XX)

“Me parece bien el tema de la categorización, lo que hay es mucha problemática con el tema de los servicios. El problema más grave es la municipalidad que no hace nada. El tema de las cloacas lo he hablado con el delegado y está de adorno, el agua que todos los años pasa lo mismo, siempre falta. El tema ese es normal de todos los años y no hacen nada, siempre lo mismo. Igual que el tema del tránsito, que es un despelote.” (Deptos Bajada cero)

Las **percepciones negativas** sobre las políticas de la secretaría de turismo radican en dos cuestiones. Por un lado, existe un **disconformismo con la metodología de fiscalización de los CAT y DAT, más precisamente con la época del año en que se realizan.**

“La secretaría de Turismo tendría que salir cuando la gente tiene el cartel y no ahora (marzo). En esta época no sirve que la secretaría de turismo salga. Ellos tienen que salir cuando ven los carteles. [...] Falta más poder de control [...] Ahora están manejando el tema este de categorización bastante mal”. (Deptos Catemú)

“Falta un laburo distinto, un control distinto. No deberían empezar los controles en enero por ejemplo. Tienen que trabajar durante todo el año, previendo situaciones.” (Deptos Nieves del Mar)

Por el otro lado, se observa un **sentimiento de que ciertos establecimientos no son tenidos en cuenta y nunca fueron fiscalizados.**

“...resulta que están acá a 200 mts y andá a preguntarle cuántas veces vinieron a La Veleta. O no lo quieren conocer o mandaran a la gente a otro lado que para ellos le reporta algún beneficio, no se cómo será el asunto.” (Deptos Veleta del Mar)

9.3.2.1 Síntesis

Una amplia mayoría de los prestadores de casas y departamentos de alquiler turístico evalúa positivamente las políticas que la secretaría de turismo local implementa respecto al sector. Dichas percepciones están basadas en dos aspectos, los cuales, a su vez poseen una relación entre sí:

- La implementación de la ordenanza municipal N° 2646/07 que permitió consolidar la tarea de fiscalización y categorización de los CAT y DAT
- La política de mantener un contacto permanente con los prestadores, fortalecida por la creación del registro único de establecimientos de alquiler temporario.

En dichas valoraciones positivas hay que destacar dos observaciones importantes que surgieron espontáneamente de los prestadores: por un lado se aclara que hacen referencia a la actual gestión de la secretaría y no a las anteriores, de las cuales no poseen la misma concepción. Por otro lado, se marca una diferencia entre el accionar de la secretaría de turismo y el resto de la gestión municipal, emitiendo juicios negativos sobre esta última.

Las percepciones negativas, por su parte, se sustentan en:

- Disconformismo con la época del año en que se realizan las fiscalizaciones de los alojamientos
- Sensación de que no se tiene en cuenta por igual a todos los alojamientos

9.3.3 OBJETIVO N° 5: Identificar y analizar la predisposición hacia la asociatividad de los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico.

Las categorías sobre las cuales se estructura este análisis son:

- Participación en la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas.
- Aspectos necesarios detectados para efectivizar la asociatividad

9.3.3.1 Participación en la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas.

La gran mayoría de los entrevistados cree que es muy necesario consolidar la integración del sector debido a las problemáticas existentes (fundamentalmente la problemática que es objeto de esta tesina), sin embargo **manifiestan que no integran ni integrarían la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas.** Esto se debe principalmente a que **los prestadores entrevistados poseen una percepción extremadamente negativa de la misma**, así como de otras que se han intentado conformar.

Dicha percepción surge, en algunos, a partir de una experiencia personal de participación y en otros a partir de comentarios generados por los demás prestadores los cuales resultan muy influyentes dado el tamaño pequeño de la localidad.

En este sentido, es dable remarcar que esto se corresponde con lo expuesto por Gibson en cuanto a percepción, el cual sostiene que “en el proceso perceptual está presente el uso de nuestros conocimientos relevantes del pasado, nuestras experiencias, etc., para así interpretar los símbolos, los objetos y las personas que nos rodean y de esta forma originar conductas o aprendizaje en torno al hecho de interés”²⁶

La concepción negativa recae especialmente sobre las personas que conforman dicha asociación. Las opiniones más recurrentes son que quienes integran las comisiones lo hacen con el fin de obtener beneficios personales de tipo económico o político sin tener en cuenta los intereses colectivos, que los lugares de poder se concentran en pocas personas sin renovación a lo largo del tiempo y que no se mantiene una unidad ante las discrepancias internas, lo cual les resta legitimidad.

Las percepciones más representativas emitidas por los prestadores son las siguientes:

“Hay una comisión pero se han formado como dos o tres aparte que no están de acuerdo con ellos, que discuten, que se separan...forman otra paralela, no se saben ni a quien responden, no está oficializada ninguna” (...) Aparte siempre van los mismos, y son gente que tira las redes para su beneficio, nada más”
(Deptos Aguas Calidas)

“A mi me parece que son ambiciones personales de los tipos que están al frente nada más. Cada organización es una base para que “Carlitos Pérez” construya una plataforma para en algún momento ser concejal o ser conocido.” (Deptos Veleta del Mar)

²⁶ GIBSON, James L. y otros. Organizaciones Conducta, estructura, proceso. Mexico: McGraw Hill/Interamericana de Mexico, 1990. p 69.

“Y se favorecen los que están en la comisión y después los otros que los parta un rayo. Cada uno hace la suya” (Deptos Bubu)

Por otro lado, una porción minoritaria de los entrevistados, a pesar de que reconoce la necesidad de integración que existe en Las Grutas para diagramar estrategias conjuntas entre todos los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico habilitados, manifestó directamente **no conocer acerca de la existencia de asociaciones del sector en Las Grutas** de lo cual se deduce que el interés por la asociatividad es escaso o nulo.

“Ah, no sabía que había algo armado. Si, serviría. Sobre todo para hacer algo...para establecer un criterio de precios.” (Deptos Bajada Cero)

“No hay una asociación de propietarios y yo creo que sería necesario”. (Deptos Marea de Sol)

Otros motivos expresados por los cuales no existe participación activa ni interés por la realidad del sector de CAT y DAT son los siguientes:

- El hecho de poseer solo un departamento y que no es la actividad principal, por lo cual la importancia dada al emprendimiento de alquiler de deptos es secundaria.

“¿Sabes que pasa? Yo tengo una sola casa, hay otros que tienen cantidad de departamentos o hacen en un lugarcito 500 departamentos. Lo mío fue...de casualidad” (Aurora Galdo)

- Ser jubilado y no tener intención de seguir participando tan activamente en la sociedad. Este hecho se debe a que los prestadores que son jubilados desean vivir la última etapa de la vida de una manera tranquila y pasiva. Ven a su emprendimiento de departamentos solo como una ayuda económica extra a los ingresos jubilatorios.

“Mirá, yo ya estoy tan cansada que no quiero más comisiones.....Desde que me vine...desde que me jubilé de docente...20 años de dirección querido mío, ya fue. Ni con chicos ni con grandes, no quiero saber más nada. Coser, trabajar tranquila, no quiero andar corriendo, nada de eso”. (Deptos Alexis)

9.3.3.2 Aspectos necesarios detectados para efectivizar la asociatividad

Los prestadores, según sus distintas percepciones, han hecho manifiesto una serie de aspectos que, a su criterio, son necesarios para que el sector de alojamientos temporarios de Las Grutas pueda avanzar hacia un futuro en donde la asociatividad sea la base para desarrollar estrategias competitivas sustentables.

Muchas de las respuestas son formuladas a partir de la exposición de un aspecto negativo que es preciso superar para alcanzar la asociatividad sin que en ellas se haga explícito lo que efectivamente consideran necesario para alcanzar la misma. Es por esto que la lectura que se hace de las respuestas es a partir de la interpretación de los contenidos implícitos.

En base a las opiniones de los prestadores se puede advertir que son principalmente tres los aspectos a tener en cuenta:

- **Necesidad de encontrar una identidad grutense en común entre los prestadores locales y necesidad de una mayor participación de los prestadores foráneos.**
- **Necesidad de que las cuestiones partidarias y políticas locales no intervengan en las asociaciones civiles del sector.**

- **Necesidad de que sea la Secretaría de Turismo quien facilite la conformación consensuada de una asociación de prestadores y quien promueva activamente la asociatividad.**

Para analizar el primer aspecto es necesario hacer una distinción entre sus componentes. Por un lado, se habla de “encontrar una identidad grutense en común entre los prestadores locales”. Esto es así porque uno de los principales impedimentos para consensuar estrategias asociativas es que muchos de los prestadores son personas que han llegado desde otros lugares hace relativamente poco tiempo y traen consigo ideas y opiniones muy diferentes. Esto impide que se genere un sentido de pertenencia con el lugar y una confianza para con sus pares, que son cuestiones necesarias para encarar cualquier proyecto de asociatividad. Esta necesidad se ve reflejada en las siguientes opiniones:

“Hay gente que ha venido de distintos lugares y no ha tenido ni niñez acá, ni juventud acá, los padres no son de acá...Por ahí eso ayuda a que la gente sea más individualista digamos, y que desde el punto de vista social y colectivo haya cosas que no se hagan” (Deptos Veleta del Mar)

“Pasa que en los últimos años, al venir mucha gente a construir y a invertir, y el hecho de no conocerse y demás, lleva a que esto tenga gente sin identidad, sin pertenencia. Entonces cada uno tira para su lado, para donde su historia le dijo.” (Deptos Nieves del Mar)

Por otro lado, se resalta la necesidad de que haya una mayor participación de los prestadores que no residen en Las Grutas y que solo permanecen allí durante la temporada. Como es sabido, su número resulta muy significativo.

“Los que realmente vienen a hacer algo son gente que viene nada más que en el verano, pero no son de acá. Y esto tiene mucho que ver.” (Deptos Nieves del Mar)

“ (...) pero lo que pasa es que hay propietarios que no son todos de acá, la mayoría son de afuera. Vienen, hacen la temporada y después se van. Acá yo escucho en la radio que se empiezan a quejar de eso. Dicen “claro, ellos vienen, hacen la temporada, cosechan la plata y se van. Después lo demás no les interesa nada”. Y algo de eso hay.” (Deptos Golfo San Matías)

Desde la terminología de Alonso (2003)²⁷ que establece una definición de actor local a partir del “grado de vinculación con lo local” estos prestadores de CAT y DAT entrarían dentro de la categoría de *actores no locales que participan de la actividad local*, a los que define como “actores externos que desarrollan actividades en la localidad” y que evalúan su localización en una ciudad o región en función de un cálculo estricto de costo-beneficio. Según el autor, para ellos lo local es una variable contextual que opera como oportunidad o restricción. Se trata entonces de reconocer este modo de actuar y buscar la manera de que lo local cobre un nuevo sentido para ellos.

El segundo ítem, “Necesidad de que las cuestiones partidarias y políticas locales no intervengan en las asociaciones civiles del sector” se encuentra estrechamente relacionado con la percepción negativa que se posee de la Asociación existente. En este ítem, se engloba a una serie de opiniones que dan a entender que la participación en asociaciones del sector es utilizada solo como un medio para concretar aspiraciones políticas por parte de ciertas personas. Esto atenta contra la legitimidad y el prestigio de las mismas y por ende, contra la asociatividad.

“Pasa que hay gente que quiere figurar o que necesita estar en el poder acá, meterse en la política. Como no hay mucho se meten en turismo, o en la asociación de la salita, o esas cosas.” (Posada Gaudí)

²⁷ Alonso, O. (2003): La lógica de los actores y el Desarrollo Local. Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración. Córdoba, Argentina.

“Está todo medio desunido. Las entidades en Las Grutas están desunidas entre sí. La política ha empezado a desunir todo, los que antes decían sí, hoy dicen no. Y los que antes decían no, hoy dicen sí”. (Deptos Tercer bajada)

“Hace falta credibilidad” (Deptos Veleta del Mar)

Por último, se destaca la necesidad de que sea la Secretaría de Turismo quien facilite una conformación consensuada de una asociación de prestadores y quien promueva activamente la asociatividad. Esto sería bien visto por los prestadores dada la situación actual que se presenta con la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos y también por el hecho de haber conocido la dificultad de organización que se presentó en otras experiencias asociativas previas.

“Sería necesario que esté reglamentado por Turismo y por el municipio, que se formara una comisión y esa comisión encargarse de llamar a los prestadores. Que se rija por ellos mismos, o sea, por alguien oficialmente hecha. Porque si dejamos que se formen grupos y empiecen a opinar...” (Deptos Aguas Cálidas)

“Y...decisión. Es decir, yo no lo puedo hacer eso solo. Calculo que alguien tiene que motorizarlo, ¿no es cierto? Y quien mejor que la municipalidad o la secretaria de Turismo, me parece”. (Deptos Marea de Sol)

9.3.3.3 Síntesis

La mayoría de los propietarios entrevistados reconocen la importancia de la asociatividad. A pesar de ello, manifiestan que no integran ni integrarían la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas. El principal motivo de esta actitud se debe a una percepción negativa que existe hacia dicha asociación civil, principalmente hacia las personas que la dirigen. Se cree que no representan fielmente los intereses colectivos, que no mantienen una unidad interna a lo largo del tiempo y que utilizan a la asociación para obtener beneficios políticos y económicos.

Otros motivos por los cuales no hay interés en participar activamente en la Asociación (ni en ningún tipo de organización colectiva) son:

- poseer solo un departamento y que no es la actividad principal, por lo cual la importancia dada al emprendimiento de alquiler de deptos es secundaria.
- Ser jubilado y no tener intención de seguir participando tan activamente en la sociedad

En concordancia con estos motivos esgrimidos por los cuales el grado de participación es muy escaso, los prestadores consideran, según sus percepciones, que es necesario enfocarse en tres aspectos para poder comenzar a construir estrategias asociativas:

- Necesidad de encontrar una identidad grutense en común entre los prestadores locales y de una mayor participación de los prestadores foráneos.
- Necesidad de que las cuestiones partidarias y políticas locales no intervengan en las asociaciones civiles del sector.
- Necesidad de que sea la Secretaría de Turismo quien facilite la conformación consensuada de una asociación de prestadores y quien promueva activamente la asociatividad.

10. CONCLUSIONES

A continuación, se ponen de relieve las conclusiones que se derivan de esta tesina de grado. Resulta necesario hacer la salvedad de que al tratarse éste de un estudio exploratorio, las conclusiones no son de ninguna manera definitivas; constituyen principalmente un punto de inicio para que a partir de ellas, puedan proyectarse investigaciones que aporten conocimientos más profundos sobre la problemática en cuestión. Esto resalta la importancia de contar con información obtenida a través de métodos científicos sobre una situación de la realidad que había sido escasamente estudiada previamente.

En el transcurso de esta investigación se ha intentado analizar la percepción de los distintos actores locales del Balneario Las Grutas acerca de cuestiones inherentes a la situación de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados. En otras palabras, se intentó conocer la forma en que los actores conocen, interpretan y clasifican, sobre la base de su experiencia y visión de la realidad, la situación mencionada a efectos de generar la información necesaria para una correcta toma de decisiones desde la escala local.

Como una manera de organizar la información obtenida, se utilizan como guía los objetivos específicos planteados en el inicio de la tesina, de manera que se irán presentando las conclusiones vinculadas a cada uno de ellos para luego emitir una reflexión final en la que se establece una mirada global e integradora.

Con respecto al primer objetivo,

“Identificar y analizar las percepciones de la Secretaría de Turismo local con respecto a la situación de la oferta de casas y departamentos de alquiler turístico”.

Los resultados fueron los siguientes:

La Secretaría de Turismo de Las Grutas, como principal responsable de llevar adelante las políticas públicas turísticas de la localidad, reconoce que Las Grutas se encuentra ante una problemática real en su oferta de casas y departamentos turísticos, dada por la excesiva presencia de alojamientos de este tipo no registrados. Se es conciente de que dicha situación es consecuencia de una actitud pasiva y tardía del estado durante las épocas de mayor crecimiento del destino, lo que ha ocasionado no solo un desarrollo anárquico en cuanto a construcciones y calidad de servicio, sino también una cultura de no acatar las reglas por parte del sector privado. Desde la secretaría de turismo, se reconoce también que siempre ha sido un problema extra el hecho de contar con una gran cantidad de prestadores que no residen en Las Grutas.

También se identifican las implicancias negativas que genera esto actualmente, afectando no solo al municipio (baja recaudación impositiva, imagen negativa por mala calidad de servicio), sino también generando una competencia desleal entre prestadores y poniendo en riesgo la seguridad de los turistas.

A partir de este reconocimiento cabal de la problemática, la actual gestión considera que la mejor manera de afrontarla es estableciendo un vínculo permanente y estrecho con los prestadores para colaborar mutuamente en pos de un objetivo común, lo cual se está produciendo actualmente, aunque solo con los prestadores locales. Esto permite concluir que el problema de los prestadores no residentes no es la prioridad ya que no ha sido analizado en profundidad ni se ha implementado un plan para intentar darle una solución.

Finalmente, y como una demostración de la actitud positiva que se percibe ante la realidad actual, se piensa que la oferta de casas y departamentos de alquiler turístico de Las Grutas va a estar conformada en el futuro de una manera totalmente distinta, sin la presencia de alojamientos no registrados y con altos estándares de calidad de servicio, capaces de satisfacer a los segmentos más exigentes del mercado. Esto se va a lograr a partir del impulso del estado con el desarrollo de proyectos a futuro pero también se considera como disparador a la propia tendencia del mercado, en el que cada vez hay un público más exigente que determina qué quiere consumir.

Se puede agregar, como un último aspecto, que el dilema de la situación política-administrativa que se vive en Las Grutas está presente de cierta manera en las percepciones referidas a la situación de los alojamientos temporarios, ocasionando diversos inconvenientes. Por un lado, existe una percepción de que el actual sistema de dependencia administrativa dificulta la correcta toma de decisiones de la secretaría de turismo y eso conlleva a no poder abordar íntegramente las problemáticas, como lo es la de los alojamientos temporarios no registrados. Por otro lado, se cree que el excesivo clima político que se vive en Las Grutas, lleva a muchos prestadores a encontrar en la situación política-administrativa la causa de todas las problemáticas, entre ellas las vinculadas al sector de alojamientos, lo cual genera una mala predisposición en ellos y un clima poco propicio para el diálogo.

En relación al segundo objetivo,

“Identificar y analizar las percepciones de la Asociación Civil de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos respecto a la situación de la oferta de casas y departamentos de alquiler turístico.”

Las percepciones del presidente de la Asociación contienen una marcada influencia de las experiencias vividas a lo largo del tiempo y en el día a día. Así, al analizar las causas que llevaron a la situación actual expresa que durante el momento del auge de las construcciones de casas y departamentos, nadie les indicó a ellos (los prestadores) los parámetros edilicios que se debían tener en cuenta, función que le correspondía al estado. La competencia desleal percibida como efecto de la problemática también es fruto de las vivencias diarias de ellos como prestadores.

Las percepciones que posee la Asociación sobre las políticas implementadas por la secretaría de turismo local con respecto al sector son mayoritariamente positivas aunque se expresa enfáticamente que son necesarias ciertas acciones que aún no se han puesto en marcha. Concretamente se hace referencia a la necesidad de implementar un plan estratégico de turismo y también se manifiesta un descontento en cuanto a ciertos artículos de la ordenanza que regula los CAT y DAT que, según su opinión, deberían revisarse nuevamente. Sin embargo, dichas percepciones negativas adquieren un tono de crítica constructiva, dando a entender la buena voluntad que existe para encontrar soluciones conjuntas a través del diálogo, a pesar de que hasta el momento nada se ha avanzado al respecto.

Finalmente, cabe agregar que son también negativas las percepciones que se tienen acerca de la predisposición a la asociatividad demostrada por los prestadores. Esto queda plasmado al hacer alusión a una realidad: la mayoría de los asociados no residen en Las Grutas y no tienen participación activa en la Asociación. Pese a que esto es visto como algo indeseable, se lo considera como un problema sin solución con el cual hay que

convivir. Esto no hace más que demostrar la falta de representatividad que tiene la Asociación Civil de Propietarios para Fines Turísticos de Las Grutas y la poca utilidad que esta presenta para lograr hacer más competitivo al sector.

El tercer objetivo fue

“Conocer cómo afecta la presencia de casas y departamentos de alquiler turístico no registrados a los demás alojamientos de esta clase que sí lo están. “

Los prestadores de alojamientos temporarios habilitados de Las Grutas poseen dos tipos de percepciones opuestas ante la problemática que es objeto de estudio de esta tesina. Por un lado están quienes se sienten afectados por la problemática y por el otro, quienes no se consideran afectados. Contrariamente a lo que se suponía, ambas están presentes casi en la misma proporción.

Entre los primeros, la competencia desleal es avizorada como el principal efecto negativo y es ocasionada tanto por la evasión impositiva como por la variación abrupta de precios. Esta última es utilizada como una modalidad de competencia por los alojamientos no registrados y presenta ciertas variables según las distintas proporciones entre oferta y demanda que existan en distintas épocas del año. Esto significa que cuando existe más oferta que demanda (temporada intermedia), bajan excesivamente las tarifas y cuando existe un exceso de demanda en plena temporada, equiparan sus tarifas con las de los establecimientos habilitados, implementando rebajas mínimas para captar al cliente. Esta modalidad especulativa adoptada por los alojamientos no registrados resulta extremadamente perjudicial para el destino ya que le resta competitividad a un sector clave como es el sector de alojamientos. Es importante señalar la gran correlación que existe entre las dos causantes de la competencia desleal que fueron percibidas por los prestadores.

Así como este efecto negativo de la competencia desleal puede ser considerado un efecto directo, existe otro que puede ser catalogado de efecto percibido indirecto: la presencia en Las Grutas durante años de alojamientos no registrados de baja calidad ha configurado un perfil de turistas que no valora la calidad de los servicios y busca siempre reducir los costos al máximo.

El hecho que exista, por otro lado, un grupo importante de prestadores que no perciben impactos, no resulta por si mismo algo positivo siendo necesario identificar las causas de dicha percepción. En este sentido, se advierte que el principal motivo es poseer una clientela fija que, dada la reducida capacidad de plazas de cada alojamiento, resulta suficiente para obtener factores de ocupación aceptables. Luego, en proporciones similares aparecen dos cuestiones antagónicas: por un lado, “apostar a la calidad de servicio” y por el otro apelar a factores externos como la ubicación del alojamiento y el flujo creciente de turistas en las temporadas, representado esto último un conjunto de ventajas comparativas, las cuales no constituyen una estrategia sustentable en el tiempo.

En cuarto lugar se pretendió

“Conocer cuál es la percepción de los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico en cuanto a las políticas implementadas por la secretaria de turismo local en relación al sector. “

Los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico poseen una percepción altamente positiva de las políticas que ha implementado la Secretaría de Turismo con respecto al sector.

Esas percepciones son dominadas por elogios y aceptación hacia las acciones de fiscalización y categorización que se comenzaron hace un tiempo. En particular se destaca la tarea de uno de los fiscalizadores, quien ha sido el principal responsable del área. En igual medida se valora positivamente la política de la secretaría de turismo de mantener un contacto permanente con los prestadores, a partir del cual les facilitan el contacto con los clientes y se obtiene asesoramiento y respaldo en caso de situaciones conflictivas.

Estas políticas implementadas por la secretaría de turismo surgen a partir de la implementación de la ordenanza N° 2646/07 en la que se regula la categorización de casas y departamentos de alquiler turístico y se crea el Registro Único de Unidades Habitacionales de Alquiler Temporario. La puesta en marcha de esta ordenanza coincide prácticamente con el inicio de la actual gestión a cargo de la secretaría de turismo, por este motivo es que surge en muchos prestadores la necesidad de establecer diferencias claras con respecto a gestiones anteriores, las cuales son percibidas en forma negativa.

Se puede afirmar, a raíz de las percepciones de los prestadores, que la implementación de esta ordenanza ha resultado un hecho muy importante en el camino a la regularización del sector de CAT y DAT y sobre todo, ha sido un factor fundamental para que el sector privado comience a confiar en el estado como un aliado estratégico y necesario en el desempeño de sus empresas. Esta sinergia positiva, sin embargo, se ve amenazada por una marcada percepción negativa que poseen ciertos prestadores en relación al resto del gobierno municipal, la cual es impulsada por un rechazo al actual sistema de dependencia político- administrativa de Las Grutas con respecto a SAO.

Aquellos prestadores que poseen una percepción negativa de las políticas implementadas por la Secretaría de Turismo aluden también a cuestiones relacionadas con las acciones de fiscalización y categorización, expresando un descontento con la época del año en que se realizan los controles y con la falta de exhaustividad en la tarea de fiscalización. Como puede apreciarse, no existe un descontento con el tipo de políticas implementadas sino con aspectos referentes a su aplicación, lo cual demuestra una vez más el amplio consenso que ha tenido la implementación de la ordenanza.

El quinto objetivo fue

“Identificar y analizar la predisposición a la asociatividad de los propietarios de casas y departamentos de alquiler turístico habilitados. “

Se puede afirmar que existe en la mayoría de los prestadores una toma de conciencia de la importancia de diagramar estrategias en conjunto para afrontar las problemáticas del sector de CAT y DAT. Sin embargo, esta importancia dada a la asociatividad no se traduce en una participación activa en la Asociación de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos ya que dicho organismo posee una imagen muy negativa entre los prestadores. Especialmente, existen percepciones negativas hacia los principales miembros de la misma, de los cuales se cree que utilizan la participación en la asociación solo para obtener beneficios personales de tipo político y económico, sin representar los intereses colectivos. Es por esto que, para avanzar en el camino hacia la asociatividad realmente efectiva, los prestadores creen necesario contar con una asociación seria, manejada por

un grupo humano capacitado y honesto. También se considera fundamental que la secretaría de turismo tome un rol protagónico en lo referente a asociatividad, facilitando la

creación consensuada de una asociación y desarrollando políticas concretas al respecto. Asimismo, se hace mención a un aspecto clave que constituye la base para poder desarrollar estrategias asociativas exitosas: se trata de definir claramente una “identidad grutense” común, que sea representativa de todos los prestadores y habitantes de la villa en general. Esto pone de relieve la dificultad de organización que se presenta en aquellos lugares conformados en base a la migración de personas desde otros puntos, lo cual representa un verdadero desafío para el sector público local. A esto hay que sumar la necesidad manifestada por los prestadores locales de integrar a los prestadores que no poseen residencia en Las Grutas, cuyo número es muy significativo.

Existe, por otra parte, un porcentaje de prestadores que se han mostrado totalmente desinteresados en la realidad del sector, en participar de alguna asociación, y en identificar puntos clave para consolidar estrategias asociativas, lo cual responde a las propias características personales de estos prestadores cuyas principales expectativas no pasan por obtener un rédito económico de la actividad de alquiler.

Es posible aseverar, entonces, que en Las Grutas la mayoría de los prestadores de alojamientos temporarios se muestran predispuestos a la asociatividad, siendo concientes de su importancia y de los beneficios que brinda. Sin embargo, existen aún muchos impedimentos para consolidar la misma y hacer, en consecuencia, más competitivo al sector de casas y departamentos de alquiler turístico. Entre ellos, se destacan la falta de representatividad que tiene la única asociación civil que nuclea a prestadores del sector. También aparece como impedimento las características propias de una importante cantidad de prestadores que no poseen una visión empresarial de su emprendimiento. A pesar de ello, se han podido identificar, a partir de las percepciones de los prestadores, aquellos aspectos sobre los cuales es necesario intervenir para revertir la situación actual.

10.1 CONCLUSION GENERAL

Hay una coincidencia entre los sectores involucrados en la manera de percibir la problemática de los alojamientos temporarios no registrados, tanto de sus desencadenantes como de sus implicancias en la realidad del balneario. Al tratarse estas de aprehensiones subjetivas, no resulta un hecho menor que exista una postura común de los distintos actores sociales ante el fenómeno.

El principal organismo estatal responsable, que es la Secretaría de Turismo, posee como ya se dijo, una visión optimista en cuanto al futuro del sector de alojamientos temporarios. Independientemente del contenido de esta afirmación, es también un hecho positivo el consenso que poseen las políticas públicas implementadas por la Secretaría de Turismo, tanto por parte de los prestadores de alojamientos temporarios como por parte de la asociación civil del sector.

Sin embargo, este hecho positivo presenta ciertos matices según se trate de uno u otro. En el caso de la asociación civil de prestadores de alojamientos temporarios, el consenso manifestado con las políticas públicas no ha sido suficiente para consolidar un vínculo estrecho entre ambas organizaciones. Por el contrario, entre la secretaría y los prestadores sí existe una relación muy cercana y sinérgica. Es importante resaltar esto ya que la existencia de un vínculo positivo entre los actores sociales “públicos” y “privados” representa un gran activo para impulsar soluciones conjuntas a las problemáticas, más aún en localidades pequeñas en donde los vínculos personales son tan importantes.

El principal consenso que hubo entre los tres sectores fue la implementación de la ordenanza que regula la oferta de alojamientos temporarios. Su puesta en práctica representó un hito fundamental para combatir la informalidad en que operan muchos alojamientos en Las Grutas y constituye, por ende, un gran paso en el camino hacia la competitividad del sector. Sin embargo, no todo queda solucionado con un marco legal adecuado. Es por eso que en la presente tesina se indagó acerca de la factibilidad de lo que se considera el siguiente paso a dar: la consolidación de estrategias asociativas en el sector de alojamientos temporarios.

En este sentido, se pudo avizorar que los actores sociales involucrados se muestran predisuestos ante dicho desafío. No obstante ello, la realidad actual indica que ese objetivo se encuentra aún muy lejano. ¿Cuáles son los motivos de tal afirmación?

Bien, en primer lugar hay que mencionar que la mayoría de los prestadores son migrantes que han traído (y siguen trayendo) consigo sus distintas idiosincrasias y estilos de vida, lo cual dificulta enormemente la comunicación y generación de confianza entre pares. De más está decir que esta situación no es exclusiva de Las Grutas sino que sucede en muchos destinos turísticos. Sin embargo, en Las Grutas este fenómeno cobra un significado más importante ya que el propio surgimiento de la localidad está vinculado a la actividad turística recreativa, por lo cual se puede afirmar que esto ha sucedido desde un comienzo. Cabría entonces preguntarse si existe o no una identidad grutense que actúe como base para facilitar la creación de estrategias asociativas entre los prestadores de alojamientos temporarios.

Por otra parte, el desprestigio y la falta de representatividad que tiene la asociación civil de prestadores de casas y departamentos de alquiler temporario, constituye un obstáculo importante porque no solo causa indiferencia en los prestadores, sino que también se genera un sentimiento inconsciente de rechazo a la asociatividad, al no poder contar con ejemplos exitosos en la materia.

Otro punto clave en esta temática son los prestadores de alojamientos temporarios que no residen en Las Grutas. Hasta el momento, su falta de integración es percibida por el estado (también por los prestadores locales y el presidente de la Asociación Civil) con indiferencia o como una problemática inabordable con la cual hay que convivir. Pues bien, es necesario cambiar esa concepción y comenzar a implementar políticas activas tendientes a generar el mayor grado posible de “sentido de pertenencia” en pos de su integración. Se trata de dejar de verlos como escollos y comenzar a valorarlos como aliados estratégicos, ya que no considerar a los prestadores foráneos de alojamientos temporarios, es no considerar a la mitad de los prestadores de alojamientos temporarios de Las Grutas.

Los problemas generales que surgen debido a cuestiones administrativas y políticas, como la no claridad acerca de la escala jerárquica en la toma de decisiones entre secretaría de turismo y delegación municipal, actúan también como complicaciones extras a la hora de llevar a cabo una buena gestión. Dentro de los aspectos afectados por esto, se encuentra el relacionado al control y planificación del sector de alojamientos turísticos temporarios. De la misma manera, el clima político derivado del siempre presente “debate por la municipalización” genera en los prestadores una sensación de desmotivación y bronca, resultando en una falta de participación activa en cuestiones locales.

Se han demostrado aquí los puntos fuertes y débiles que están presentes al analizar en contexto la problemática de los alojamientos no registrados del Balneario Las Grutas desde la perspectiva de sus protagonistas y al plantear la viabilidad de una posible estrategia para alcanzar una solución.

Este material se traduce en información valiosa para aquellos agentes públicos locales encargados de tomar las decisiones que guían el desarrollo del sector de alojamientos temporarios de Las Grutas. Su importancia radica en el carácter integrador y abarcativo con que fue obtenida y en la capacidad de conceptualizar las percepciones de los actores sociales, que muchas veces no son tenidas en cuenta por su carácter subjetivo y

abstracto, pero que sin embargo constituyen la única manera de comprender profundamente al “otro”, a sus necesidades y expectativas, hecho que resulta clave para implementar soluciones realmente estratégicas a nivel local.

11. RECOMENDACIONES

Sobre la base del desarrollo analítico que se ha hecho previamente a lo largo de la presente tesina, se exponen a continuación una serie de lineamientos prácticos de conducta, destinados a orientar correctamente la toma de decisiones por parte de la Secretaría de Turismo del Balneario Las Grutas en relación a la problemática de los alojamientos temporarios no registrados. Dichos lineamientos o recomendaciones son de carácter subjetivo ya que reflejan necesariamente el punto de vista adoptado por el autor de esta investigación. Ellos son:

- Realizar un estudio del perfil de los propietarios que ofrecen u ofrecían alojamientos no registrados para determinar posibles causantes de la situación. (¿Son todos meros especuladores que aparecen cuando existe sobre-demanda en temporada alta o existen otras causantes?)
- Realizar un estudio del perfil de los propietarios de alojamientos temporarios registrados para poder contar con información detallada que permita diseñar políticas específicas adaptadas a cada realidad.
 - ¿Se consideran ellos mismos como empresarios turísticos?
 - ¿Se sustentan solo con los ingresos de esta actividad?
 - ¿Cuál fue el principal motivo por el que invirtieron en el rubro?
 - ¿Qué características sociodemográficas poseen?
- Debido a la alta cantidad de prestadores de alojamientos temporarios que son “venidos y quedados”, el municipio o la secretaría de turismo deberían promover acciones orientadas a conocer y comprender el impacto de la migración por amenidad en el Balneario Las Grutas.
- Establecer capacitaciones y charlas de concientización con los prestadores de casas y departamentos de alquiler turístico para profundizar los conocimientos sobre la asociatividad en microemprendimientos turísticos y demostrar sus beneficios, de manera de generar una convicción personal en cada prestador acerca de las oportunidades de desarrollo que ella otorga. Se propone, en alguno de estos encuentros, contar con la presencia de representantes de la Red de Alquileres Temporarios de Puerto Madryn para generar motivación a partir de ejemplos exitosos.
- Facilitar el asesoramiento profesional necesario para realizar una reestructuración de la Asociación de Propietarios de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas, tanto en sus aspectos operativos como comunicacionales, con el objetivo de revertir la imagen negativa que posee entre muchos de los prestadores y darse a conocer en forma más eficaz. (diseño de nueva página web, creación de imago tipo identificador).
- Una vez que se haya consolidado una asociación de prestadores que cuente con consenso amplio, se debería discutir en conjunto ciertos aspectos de la ordenanza N° 2646 para mejorarla y actualizarla.
- Todo tipo de convocatorias públicas y encuentros con los prestadores, deberían realizarse también durante los meses de temporada alta, de manera que puedan participar la mayor cantidad de propietarios posible, incluso aquellos que no tienen residencia permanente en Las Grutas. Deben ser comunicados con suficiente antelación los días en que se realizarán tales convocatorias.

- Profundizar, durante el resto del año, el vínculo con los prestadores que no residen en el Balneario, mediante el envío de boletines electrónicos periódicos informando sobre todos los hechos que suceden en torno al sector de alojamientos temporarios.
- Finalmente, no está demás advertir que todas las recomendaciones planteadas denotan la imperiosa necesidad de contar con un plan estratégico de turismo del Balneario Las Grutas, que plasme en un documento único estas y todas las demás acciones de forma organizada e integrada.

12. BIBLIOGRAFIA

12.1 Fuentes escritas

- Alonso, O. (2003): La lógica de los actores y el Desarrollo Local. Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración. Córdoba, Argentina. Tomado de: <http://www.asociacionag.org.ar/congreso-de-administracionpublica/segundo-congreso/paneles-y-ponencias/>
- Arellano, F., Joubert, R., Randazzo, A., Zocchi, N. (2004): Diagnóstico preliminar del destino turístico Las Grutas. Cátedra taller de práctica de campo integrada. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Ciudad de Neuquén.
- AROCENA, J. (1997): "Lo global y lo local en la transición contemporánea", en Cuadernos del CLAEH N° 78-79, Montevideo.
- Arocena, J. (1995): "El desarrollo local, un desafío contemporáneo", Nueva Sociedad-CLAEH. Caracas, Venezuela.
- Bitar, M.A. (2006): "Pensar global, actuar local".- El Papel Estratégico de la Animación Comunitaria en la Generación del Desarrollo Social Local. Facultad de Trabajo Social. Universidad Nacional de Entre Ríos. Tomado de: www.fts.uner.edu.ar/catedras03/polit_planif/.../bitar_gob_local.DOC
- Bonuccelli, B. (1995): "Así se hizo Las Grutas". Inédito. San Antonio Oeste, Provincia de Río Negro. Argentina.
- Dalmazo Alfonso de Andre, Marli Eliza. (1983). "Algunas Cuestiones en el análisis de texto y significados". En Dialogando N° 1. Red Latinoamericana de Investigaciones Cualitativas en Educación.
- Decreto N° 657/2003. Regulación del Sistema de Clasificación de los Alojamientos Turísticos Provincia de Río Negro.
- Di Pietro Paolo, L. (2001): "Desarrollo Local, una respuesta a escala humana a la globalización". Capítulo Hacia un desarrollo integrador y equitativo: una introducción al desarrollo local. Ediciones Ciccus - La Crujía.
- Enríquez, Alberto (1998). "Hacia una delimitación conceptual del desarrollo regional / local". Maestría en Dirección y Gestión Pública Local, Guatemala, Documentación de apoyo, Lecturas complementarias.
- Errandonea A. y Supervielle M. (1986): El lugar de las técnicas cualitativas. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. Documento interno N° 1.
- Firenze, A. (2003). El problema de la percepción y la fenomenología de Merleau-Ponty. Sección Clínica de Barcelona - Instituto del Campo Freudiano.

- Gazzera, A. et al (2007): "Compendio de Estudios y Perspectivas de la Administración de Organizaciones Turísticas". Editorial Educo, Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina.
- Gibson, James L. y otros (1990): Organizaciones Conducta, estructura, proceso. Ed. McGraw Hill/Interamericana de México. México.
- Honorable Cámara de Diputados de la Nación. Ley N° 18.828/70 Alojamientos Turísticos. Boletín Oficial, 19 de Noviembre de 1970 Decreto Reglamentario N° 1.818/76
- Kotler, Philip. (1997): Mercadotecnia para Hotelería y Turismo. 1° Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Losano, Piedad y Torrejón, Cecilia (2003): "Relevamiento de la oferta y demanda turístico-recreativa en las localidades costeras de Rio Negro, Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego". En el marco del proyecto "Consolidación e Implementación del Plan de Manejo de la Zona Costera Patagónica para la conservación de la Biodiversidad ARG 02/G31" Fundación Patagonia Natural. Puerto Madryn.
- Mantero, Juan Carlos (2005): "Actividad turística en territorio bonaerense. Urbanizaciones del litoral y nodalidades del interior". Centro de Investigaciones Turísticas. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Mendicoa, Gloria Edel (2003): "Sobre tesis y tesisistas: lecciones de enseñanza-aprendizaje"; Ed. Espacio; Buenos Aires.
- Ordenanza n° 2646/07 Reglamentación de Alojamientos Temporarios. Municipalidad de San Antonio Oeste.
- Oviedo Gilberto Leonardo (2004): "La definición del concepto de percepción en psicología según la teoría de la Gestalt". Dossier, Revista de Estudios Sociales, N°. 18, pp. 89-96. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Los Andes. Bogotá, Colombia.
- Padillas Sánchez, Yuderquis (2003). "Desarrollo Local. Evolución del concepto". Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos. Cuba.
- Porter, M. (1990): "Las ventajas competitivas de las Naciones". Serra, Cantallops, A. (2002) "Marketing Turístico" Ed. ESIC. Madrid. Capítulo 4
- Real Academia Española. (1992). Diccionario de la lengua española. Vigésima primera edición. Madrid, España.
- Toyos, Mónica (2005). El ABC del marketing de servicios turísticos. Ediciones Turísticas. Buenos Aires, Argentina.
- Vásquez Barquero A. (1988), "Desarrollo local. Una estrategia de creación de empleo". Editorial Pirámide, Madrid.

12.2 Fuentes virtuales

- www..wikipedia.org/wiki/Las_Grutas. Fecha de consulta: 5/10/09
- www.argentour.com. Fecha de consulta: 5/10/09
- www.rionegro.com.ar Fecha de consulta: 5/10/09
- www.legisrn.gov.ar Fecha de consulta: 8/12/09
- www.madrynalquileres.com.ar . Página web de la Red de Alquileres Temporarios de Puerto Madryn. Fecha de consulta: 8/12/09
- www.definicionabc.com/general/percepcion. Fecha de consulta: 9/12/09
- www.guillermoleone.com.ar/leyes.htm. Leone Guillermo (2009): “Leyes de la Gestalt (de la percepción)”. Fecha de consulta 13/06/10
- www.juntaex.es/consejerias/eic/¿quéeseldesarrollolocal.htm España, Junta de Extremadura: Qué es el Desarrollo Local. Fecha de consulta: 10 de mayo de 2010.
- <http://www.asociacionag.org.ar/congreso-de-administracionpublica/segundo-congreso/paneles-y-ponencias/> Alonso, O. (2003): La lógica de los actores y el Desarrollo Local. Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración. Córdoba, Argentina. Fecha de consulta: 10 de mayo de 2010.
- www.fts.uner.edu.ar/catedras03/polit_planif/.../bitar_gob_local.DOC Bitar, M.A. (2006):“Pensar global, actuar local”.- El Papel Estratégico de la Animación Comunitaria en la Generación del Desarrollo Social Local. Facultad de Trabajo Social. Universidad Nacional de Entre Rios. Fecha de consulta: 10 de mayo de 2010.
- www.acpaft.blogspot.com. Página web Asociación Civil de Prestadores de Alojamientos para Fines Turísticos de Las Grutas. Fecha de consulta 22 de julio de 2010.