

# 1er FORO NORPATAGÓNICO DE TURISMO SOCIAL

Retos y posibilidades

Patricia S. Aguirre - Paula Maiarú  
Coordinadoras



Universidad Nacional del Comahue  
Facultad de Turismo

2 de noviembre | 2023

**educo**  
Editorial Universitaria  
Universidad Nacional del Comahue





# 1<sup>er</sup> Foro Norpatagónico de Turismo Social

Retos y posibilidades



# 1<sup>er</sup> Foro Norpatagónico de Turismo Social

## Retos y posibilidades

**Coordinadoras:**

Patricia S. Aguirre y Paula Maiarú

Editorial de la Universidad Nacional del Comahue

EDUCO

FACULTAD DE TURISMO. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE

1er Foro norpatagónico de turismo social: retos y posibilidades; Coordinación general de Patricia S. Aguirre; Paula Maiarú. - 1a ed. - Neuquén: EDUCO - Universidad Nacional del Comahue. Editorial Universitaria del Comahue, 2025.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online.

ISBN 978-987-604-655-8

1. Turismo. 2. Recreación. I. Aguirre, Patricia S. , coord. II. Maiarú, Paula , coord.  
CDD 649.5.

Maquetación: Lic. Luis David Villaverde

Imágenes de portada: Paula Maiarú

©2025 – EDUCO – Editorial de la Universidad Nacional del Comahue,  
Buenos Aires 1400 – (8300) Neuquén - Argentina.  
Director Educo: Lic. Enzo Canale.

# 1<sup>er</sup> Foro Norpatagónico de Turismo Social

## Retos y Posibilidades

### Fecha de realización

02 de noviembre de 2023

### Lugar

Universidad Nacional del Comahue  
Facultad de Turismo  
Neuquén - Argentina

### Equipo de trabajo

Secretaria de Extensión: Paula Maiarú

Coordinadora: Patricia S. Aguirre

Asesora: Dra. Julia Gerlero

### Colaboradores

Ailín Navarrete

Brian Roberts

David Villaverde

Karen Ibañez

Valentina Pérez

Verónica Impróvola



# Autoridades

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE

Rectora: Dra. María Beatriz Gentile

Vicerrector: Tec. Fernando Paul Osovník

Secretaria Académica: Mg. Teresa Claudia Braicovich

Secretaria de Ciencia y Técnica: Dra. María Eugenia Rodríguez

Secretario de Extensión Universitaria: Sr. Damián Andrés Cancelo

Secretario General: Dr. Santiago Alejandro Nuñez

Sec. de Planeamiento y Desarrollo Institucional: Dr. Christian Ariel Lopes

Secretaría de Consejo Superior: Mg. María Victoria Alfonso

## FACULTAD DE TURISMO

Decano de la Facultad de Turismo: Mg. Carlos Alejandro Espinosa

Vice-Decana de la Facultad de Turismo: Dra. Julia Gerlero

Secretario Académico: Dr. Sebastián Sánchez

Secretaria de Extensión: Lic. Paula Maiaru

Secretaria de Investigación: Mg. Andrea Gutasukas

Secretaria de Administración: Lic. Gabriela Rojo



# Índice

I. INTRODUCCIÓN	13
II. ¿POR QUÉ UN FORO DE TURISMO SOCIAL?	15
III. ORGANIZACIÓN Y CONTENIDOS DEL FORO	19
IV. DISERTACIONES	
Apertura	31
<i>Carlos Espinosa y Paula Maiarú</i>	
El desarrollo del turismo social en Argentina. Plan Federal de Turismo Social	37
<i>María Inés Albergucci</i>	
Resumen de la presentación del Ministerio de Turismo y Deporte de Río Negro	59
<i>María Cecilia Calderari y Stella Maris Ruiz</i>	
Turismo social por intercambio. Ministerio de Desarrollo Social y Trabajo del Neuquén	69
<i>Mabel Brito y Lucas Lagos</i>	
Perspectiva desde la Economía Social y Solidaria sobre el turismo	73
<i>Juan Cruz Russo</i>	
V. ESPACIO DE INTERCAMBIO Y DEBATE	77
VI. A MODO DE SÍNTESIS	87



# I. INTRODUCCIÓN

En el mes de noviembre del año 2023, en la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue, se realiza el **Primer Foro Norpatagónico de Turismo Social**. La idea de su organización surge del Proyecto Institucional *“Fortalecimiento del Turismo social en Norpatagonia; proyecto presentado en la convocatoria interna de la UNCo denominada “Proyectos Institucionales–Federalismo Regional”, financiado por el programa de Fortalecimiento de la Extensión Universitaria 2022, de la Secretaría de Políticas Universitarias de la Nación.*

El objetivo principal del foro fue generar un espacio de intercambio acerca de los significados y beneficios del turismo social en la región. Para ello se convocó a referentes de programas de turismo social del ámbito nacional y norpatagónico (Provincias de Río Negro y Neuquén). El interés que suscitó el tema quedó reflejado en la amplia asistencia de actores vinculados al turismo social, docentes y estudiantes. En total participaron del evento 141 personas (bajo modalidad presencial y virtual) entre ellas: concejales, intendentes, gestores de turismo municipales y provinciales, organizaciones sociales, representantes de mutuales y emprendedores privados. Esa diversidad de actores fue parte de aquella nutrida jornada destinada al análisis del turismo social.

La presente publicación recoge las experiencias tratadas en aquel foro, así como aspectos del turismo social que son objeto de debate. A casi un año de la realización del encuentro y en un contexto donde el Gobierno Nacional ha decidido interrumpir las prestaciones de turismo social y el cierre de los complejos de Embalse y Chapadmalal, entendemos que esta publicación

constituye un registro valiosísimo para reafirmar la importancia del turismo social como política pública para el ejercicio de derechos.

## II. ¿POR QUÉ UN FORO DE TURISMO SOCIAL?

Como se mencionara, el “*Primer Foro Norpatagónico de Turismo Social*” tuvo su anclaje en el Proyecto Institucional de la Facultad de Turismo “*Fortalecimiento del Turismo social en Norpatagonia*”. La finalidad del proyecto es fomentar un turismo más inclusivo y responsable en términos de posibilidades de acceso a las prácticas turísticas de poblaciones vulnerables, normalmente excluidas de las alternativas comerciales.

Son varias las razones que señalaron la necesidad de iniciar un camino sostenido para el fomento y visibilización del turismo social como alternativa válida para un desarrollo turístico más equitativo. Las prácticas recreativo-turísticas presentan beneficios individuales y sociales que están vinculados no solo a la recuperación de condiciones vitales mediante el disfrute, sino también a la salud física y mental, el enriquecimiento cultural, el fortalecimiento de valores comunitarios, el sentido de pertenencia, entre otros. A pesar de su importancia para el desarrollo humano y su relación con derechos reconocidos en tratados internacionales de jerarquía constitucional (derechos tales como el disfrute del tiempo libre, la recreación, la participación en la vida cultural) sólo un grupo minoritario de la población tiene acceso al ocio turístico. En América Latina, las desigualdades socio-económicas mantienen a las mayorías excluidas del consumo de bienes y servicios, entre los que se incluyen las prácticas recreativo-turísticas<sup>[1]</sup>. En Argentina, según la última actualización de la EVYTH (2022) el 67 % de la población no logra salir de vacaciones en ningún momento del año<sup>[2]</sup>. El turismo social está asociado al abordaje de esas

[1] Schenkel, E.: *Turismo Social en América Latina*. Alba Sud Ed. Serie Informes en Contraste, núm. 10. 2019

[2] Schenkel, E. *Turismo social en argentina: desarticulación de una política pública con voluntad democratizadora*. Alba Sud Ed. Serie Informes en Contraste, núm. 10, pp.62. 2024.

desigualdades, propiciando una mayor equidad en el acceso y disfrute del viaje turístico en sectores sociales postergados. No obstante, no ha recibido la atención necesaria ni desde el ámbito académico, ni desde las políticas públicas.

Desde lo académico, las investigaciones que abordan específicamente al turismo social como objeto de estudio, se reducen a unas pocas<sup>[3]</sup>. He aquí uno de los fundamentos que impulsan al proyecto institucional, entendiendo que la Universidad Pública debe comprometerse con la generación de conocimiento para el abordaje de las desigualdades y el mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas. Desde esta mirada, la Facultad de Turismo propone abordar al turismo social desde la extensión universitaria, respondiendo a la necesidad de promover y profundizar su estudio desde la investigación, la extensión y la formación universitarias.

Respecto al abordaje de las políticas públicas, tanto a nivel nacional, como en las provincias de la región, es posible sostener que si bien se han realizado acciones y avances, la discontinuidad e insuficiencia de tales acciones obsta la posibilidad de una política pública integral y sostenida en el tiempo, que materialice el mejoramiento de la calidad de vida a través del ocio turístico.

A nivel nacional es entre los años '40 y '50, durante el primer peronismo, que el turismo social toma forma de política de Estado, planificada y articulada, dirigida a la ampliación de derechos de las clases trabajadoras. Los complejos turísticos de Chapadmalal y Embalse, construidos durante aquellos años, siguen siendo símbolos del turismo social en Argentina. En los años posteriores, la historia es más de retrocesos que de avances. Es de destacar que en el año 2004 se sanciona la Ley 25.997, Ley Nacional de Turismo. Esta Ley, entre sus principios rectores, recoge al turismo como un derecho social y económico de todas las personas; y prevé la instrumentación de medios y facilidades para que todos los sectores de la sociedad puedan

---

[3] *Op. cit.* Shenkel, E., p.15.

acceder al ocio turístico. Fue un gran avance que la Ley Nacional realizara este reconocimiento, ello ha permitido que durante algunas gestiones del gobierno nacional se ejecuten acciones tendientes a cumplir con la norma.

Respecto a los niveles provinciales y municipales no sería posible, en un documento de estas características, dar un panorama certero y fundado sobre el desarrollo de programas y políticas públicas implementadas. Sí, podemos sostener que en el caso de las Provincias del Neuquén y Río Negro, existen algunos programas y experiencias sobre el turismo social que, a nuestro entender, son muy valiosos y que es necesario fortalecer.

A este contexto de políticas académicas y políticas públicas sobre el turismo social, se suma la necesidad de identificar otros actores del turismo social como son las asociaciones, mutuales, sindicatos, y otras organizaciones, que dentro de sus objetivos plantean la realización de ofertas de turismo social. Respecto de ellas, a nivel regional, no se cuenta con información sistematizada acerca de sus experiencias, perspectivas, dificultades.

Sobre la base de este panorama, desde el Proyecto Institucional nos propusimos como objetivo posibilitar el acercamiento a diversas organizaciones públicas y privadas vinculadas al turismo social en la Norpatagonia. Un primer objetivo fue la identificación de organizaciones estatales, mutuales, obras sociales, que en sus ofertas incluyeran al turismo social, tanto en Neuquén como en Río Negro. En términos metodológicos, durante el año 2023, se realizó un relevamiento destinado a identificar tales organizaciones. Posteriormente se llevó a cabo una ronda de entrevistas semi-estructuradas con distintos referentes. Esta tarea nos permitió tener un primer acercamiento y diagnóstico preliminar sobre los programas y acciones vigentes en el ámbito regional. También nos permitió reconocer la multiplicidad de referentes y actores institucionales que traccionan acciones en el área de turismo social de manera aislada e invisibilizada.

Ese primer acercamiento con gestores regionales puso en evidencia la necesidad de crear nuevos espacios de intercambio entre quienes participamos del Proyecto Institucional, gestores públicos y privados de turismo social, y personas que en general están interesadas en conocer sobre el tema. En otras palabras, percibimos –creemos hoy acertadamente-, la necesidad de continuar conversando, intercambiando ideas, dándonos a conocer en las pequeñas acciones que pudimos vislumbrar, en las intenciones que no llegan a plasmarse en un programa y/o proyecto, en las dificultades, aspectos todos compartidos por quienes dimos voz al Proyecto Institucional.

Es por todo ello que diseñamos un espacio –tanto físico como virtual-, en el que pudiéramos abordar el tema del turismo social con el aporte de diferentes perspectivas. A este espacio lo concebimos bajo la modalidad de foro, en tanto metodológicamente es el instrumento que centrado en un tema concreto, permite intercambiar experiencias, analizarlas y aún establecer discusiones sobre sus diversos aspectos.

Tal como lo señalamos previamente, la convocatoria al foro se tradujo en un total de 141 participantes, de los cuales 65 asistieron al Auditorium de la Facultad de Turismo, y 26 lo hicieron de forma virtual. Es de destacar aquí la sorpresa que causó entre las y los organizadores del foro, la diversidad de participantes. Este aspecto nos permitió comprender más cabalmente la necesidad del tratamiento del tema del turismo social en convocatorias abiertas como el foro por un lado, pero por otro –y tal como lo mencionamos entre nuestros objetivos institucionales-, la urgencia de priorizar su estudio. Los roles de los asistentes así lo manifestaban: concejales, intendentes, gestores de turismo municipales y provinciales, organizaciones sociales, representantes de mutuales, emprendedores privados, docentes y estudiantes tanto de las carreras vinculadas al turismo como a trabajo social.

### III. ORGANIZACIÓN Y CONTENIDOS DEL FORO

Como mencionamos el trabajo de relevamiento y entrevistas nos permitió tener una primera mirada sobre el escenario del turismo social en la región, ello sentó las bases para reafirmar la idea de generar un espacio de intercambio, al cual le dimos la forma de foro, abierto a la participación de todas las personas vinculadas e interesadas en el tema. La convocatoria fue realizada con los siguientes objetivos:

Generar un espacio de intercambio entre instituciones y organizaciones vinculadas al turismo social.

Visibilizar y dialogar sobre el contenido del turismo social, acciones en curso, potencialidades y desafíos.

Para cumplir con estos objetivos se invitó a referentes de programas de turismo social a que expongan sus experiencias institucionales; luego, a partir de estas exposiciones, se abrió el diálogo y debate.

Primeramente se proyectó una **disertación inaugural** que estuvo a cargo de la Lic. **María Inés Albergucci**, *Subsecretaria de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación*. La gestión del gobierno nacional, entre los años 2019-2023, inició un proceso de reactivación de las políticas públicas de turismo social, que entre sus objetivos se proponía crear un sistema federal que integre al conjunto de las provincias. En vistas de ello consideramos oportuno que las experiencias institucionales de la Norpatagonia, estuvieran precedidas por esta disertación que dio el marco de trabajo a nivel nacional.

Posteriormente se conformó el “**panel de experiencias institucionales de la Patagonia Norte**”. En la línea de lo mencionado previamente, entendíamos la importancia de visibilizar a actores regionales, dando a conocer su experiencia de gestión en el turismo social. Además, el contexto de un foro de intercambio se constituía en una buena oportunidad para comenzar a construir lazos que pudieran decantar en articulaciones futuras entre instituciones y organizaciones. En esta oportunidad se contó con la participación de:

- *María Cecilia Caldelari y Stella Maris Ruiz, del Ministerio de Turismo y Deportes de la Provincia de Río Negro,*
- *Mabel Brito y Lucas Lagos, Programa de Turismo Social por Intercambio, del Ministerio de Desarrollo Social y Trabajo del Neuquén,*
- *Juan Cruz Russo, Delegado Regional del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) y referente patagónico en la Secretaría de Jóvenes – Confederación Argentina de Mutualidades.*

Las exposiciones fueron estructuradas sobre tres preguntas que funcionaron como ejes:

- 1) ¿Cómo entiende al turismo social la institución que representan?,
- 2) ¿Qué programas o acciones de turismo social implementan?
- 3) ¿Qué balance hacen sobre las fortalezas y limitaciones para la ejecución de esos programas o acciones?

Respecto a la primera pregunta, creemos oportuno precisar que ¿cómo se entiende el turismo social en la actualidad? no tiene una respuesta unívoca. Como se mencionó previamente, el turismo social surge en un contexto de reconocimiento de derechos para las clases trabajadoras y en líneas generales se trata de generar condiciones para que todos los sectores sociales

puedan acceder al ocio turístico. Ahora bien, un entendimiento actualizado y más específico sobre el turismo social requiere situarlo en la problemática de las desigualdades sociales de nuestra época, y contextualizarlo en las miradas institucionales y regionales desde las que se aborda.

La segunda pregunta, claramente, estaba orientada a dar a conocer los programas y acciones. Cabe resaltar que los programas y acciones presentados daban cuenta de la diversidad de miradas, formas y problemáticas a abordar:

- la disertación inaugural cuyo eje fue las políticas nacionales y su vinculación con las provincias;
- Río Negro, con sólidos programas vinculados a la tercera edad y lo educativo;
- El Ministerio de Desarrollo Social del Neuquén, cuyo campo de abordaje son las niñeces en situación de vulnerabilidad social;

- y finalmente, la perspectiva de la economía social y solidaria a nivel regional.

Por último, el tercer eje funcionó como una síntesis desde la cual seguir abriendo el diálogo: problemas compartidos, intercambio de ideas, posibles articulaciones y complementaciones para abordar los desafíos cotidianos.

En apretada síntesis, presentamos un recorrido de cada uno de los momentos del foro, y sus contenidos:

La **apertura** fue hecha por el Decano de la Facultad de Turismo, Mg. Carlos Espinosa y la Secretaria de Extensión y Directora del Proyecto Institucional "*Fortalecimiento del Turismo social en Norpatagonia*" Lic. Paula Maiarú. En sus palabras se refuerza el compromiso para dar al turismo social un lugar destacado dentro de la política institucional y la vocación de integración con organizaciones del medio. No sería suficiente promover la generación de conocimiento acerca de modelos

de desarrollo turístico más inclusivos, si esas producciones no están a disposición y en permanente debate con quienes las necesitan: gestores, niveles políticos, organizaciones. De ahí viene la impronta articuladora y extensionista que se le dio al tema. También es importante señalar el impacto de esta política institucional en la formación de los futuros profesionales en turismo, para quienes se abre un campo de actuación poco explorado hasta el momento.

Como se mencionara la **disertación inaugural** estuvo a cargo de la Lic. **María Inés Albergucci**, *Subsecretaria de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación*. La Subsecretaria expuso el Plan Nacional de Fortalecimiento del Turismo Social, producto del proceso de reactivación de las políticas públicas iniciado en 2019. La exposición sobre el *Plan Nacional de Fortalecimiento del Turismo Social* estuvo atravesada por la pregunta ¿cómo pensar la gestión pública?, destacando la importancia de las evidencias y la información para conocer qué, porqué y cómo se va a hacer.

Uno de los objetivos del Plan Nacional está dado por la mejora de la infraestructura y las prestaciones de las unidades turísticas de Chapadmalal (Provincia de Buenos Aires) y Embalse (Córdoba). A través de la historia de estas emblemáticas unidades turísticas, la presentación de datos de inversión y recuperación de los servicios, la disertante deja en evidencia el rol clave que las políticas públicas tienen para generar condiciones para que sectores vulnerables accedan al disfrute y el ocio turístico. Además, incluye dentro del análisis el impacto de estas inversiones para el desarrollo y diversificación de las economías locales.

Otro de los objetivos del *Plan Nacional* fue la incorporación de las provincias, para lo cual se propuso ampliar la red de infraestructura pública de turismo social, recreativa y deportiva de todo el país. Esto teniendo en cuenta la insuficiencia de las Unidades Turísticas de Chapadmalal y Embalse para dar

respuesta a la alta demanda de turismo social. A partir de la puesta en valor de infraestructura local, se pretende confluir en una oferta más amplia y mejor distribuida territorialmente.

La presentación del “*Catálogo de turismo cooperativo, mutual y de base comunitaria*”<sup>[1]</sup>, responde a otro de los objetivos del Plan, que busca incorporar la oferta de la economía social contribuyendo al desarrollo de destinos emergentes y sus emprendedores. Esta interesante iniciativa pone en agenda el análisis, no sólo de quienes tienen dificultades para acceder a la práctica turística, sino también a quienes no forman parte del circuito tradicional de producción de servicios turísticos.

El “*Observatorio de Turismo Social*”, fue otro eje de trabajo orientado a construir una serie de indicadores para el seguimiento y evaluación de los programas de turismo social. Una problemática que vino a abordar este observatorio es la carencia de indicadores que analicen a aquellos que no participan de la actividad turística: cuál es su perfil socioeconómico, nivel educativo, relación con el mundo laboral, entre otros.

Finalmente, durante la disertación se hizo la presentación del libro “*El turismo como derecho*”, editado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación con el propósito de reflejar el legado histórico, arquitectónico y emocional de las emblemáticas unidades turísticas de Chapadmalal y Embalse. A través de imágenes y entrevistas el libro registra la emoción de quienes conocen o disfrutaron sus primeras vacaciones en familia o ven por primera vez el mar. María Inés destaca el valor emocional que el viaje tiene para las personas, valor que no puede ser plasmado en números o informes, de ahí surge la iniciativa de este libro.

---

[1] Ministerio de Turismo y Deportes, en trabajo conjunto con el CIES (Centro de Iniciativas de la Economía Social).

María Cecilia Caldelari y Stella Maris Ruiz, del *Ministerio de Turismo y Deportes de la Provincia de Río Negro*, fueron las encargadas de exponer los programas implementados en ese territorio.

La Pandemia por COVID 19 fue un punto de crisis e inflexión. En el caso de la actividad turística en Río Negro, las disertantes destacan que el turismo social fue una importante herramienta de reactivación.

En sus políticas, Río Negro ha puesto énfasis en el turismo intraprovincial como estrategia para la creación de ofertas de turismo social (dirigidas, principalmente, a adultos mayores y escolares) y también como forma de inclusión de destinos emergentes. Programas como “*El mar te invita*” dirigidos a adultos mayores para realizar viajes a destinos como El Cóndor, son una muestra de ello.

Es interesante observar cómo esta política provincial ha quedado plasmada en la Ley de Gestión Pública del Turismo, Ley Provincial N° 5.660, sancionada en julio de 2023. La mencionada Ley declara al turismo intraprovincial como bien jurídico protegido, de interés de la provincia y útil para el desarrollo de la vida de las personas (Art. 1). Incluye un título dedicado a “Turismo de adultos mayores, turismo accesible y turismo social” (Título VII, arts. 23 al 26) y otro título denominado “Cultura del turismo” (Título VIII, art. 27). Al menos en términos propositivos, la lectura armonizada de estos ejes de trabajo permite articular al turismo social con los beneficios culturales y educativos tanto para el “turista social”, como para las poblaciones locales de destinos emergentes.

Otro aspecto de vital importancia para la materialización de programas de turismo social que queda en evidencia durante la disertación, es el trabajo articulado y coordinado en varios niveles. Uno de esos niveles es la coordinación interministerial, a modo de ejemplo: áreas de desarrollo humano, educación, ambiente, donde el Ministerio de Turismo ha cumplido un

importante rol de coordinación y facilitación. A esta importante labor entre organismos públicos, también se suma la articulación con el sector privado, como por ejemplo en el caso del tren patagónico, o las reservas de hostels (que la provincia implantaba antes de la pandemia). Otro ámbito de trabajo articulado es con los municipios, tanto de la línea sur, como con destinos más consolidados entre los cuales se ubica Bariloche que ha desarrollado programas propios de turismo social.

En su relato, Stella Maris reafirma y pone en valor la dimensión emocional que conlleva el viaje turístico, y la tarea de “enseñanza” que involucra la organización de estos viajes. La idea de enseñanza es retomada de la disertación de Inés Albergucci, quién habló de la “tarea pedagógica” que implica poner en el horizonte la posibilidad del viaje, para quién nunca lo hizo y no sabe cómo se llega, qué poner en la valija, qué hacer cuando se llega, y tantos otros interrogantes que se plantea quién no tiene en su cotidianeidad la oportunidad de viajar.

Pasando a las experiencias de la Provincia del Neuquén, **Mabel Brito y Lucas Lagos**, presentaron el *Programa de Turismo Social por Intercambio*, del *Ministerio de Desarrollo Social y Trabajo del Neuquén*. A diferencia del caso anterior, este programa no responde a una política de desarrollo turístico. Surgió en el año 2015, en el seno del Ministerio de Desarrollo Social, con la finalidad de favorecer la inclusión de las niñeces a través de diversas actividades culturales, recreativas y turísticas. La población infantil y adolescente atendida por el programa proviene de situaciones y realidades de alta vulnerabilidad económica y social.

El *Programa de Turismo Social por Intercambio*, se enmarca en la Ley de Protección Integral de Niñez y Adolescencia de la Provincia del Neuquén, Ley N° 2.302, que establece que el Estado implementará actividades culturales, deportivas y de recreación, bajo la garantía de igualdad. Esta Ley, a su vez se

asienta en la Convención Internacional de los Derechos del Niño —adoptada por la Constitución Nacional y la Constitución de la Provincia del Neuquén— según la cual los Estados respetarán y promoverán el derecho de las niñas a participar plenamente en la vida cultural y artística y recreativa.

El relato de los expositores refuerza la importancia del trabajo articulado, en este caso con municipios, merenderos, clubes de barrio. El programa, en principio, no prevé el “viaje escolar”, dado que los niños que atienden, por diversas razones, no pueden participar de dichos viajes. Igualmente, ello tiene sus excepciones porque, en palabras de los propios disertantes “los sueños se le tienen que cumplir a los niños”.

Los expositores definen al turismo social como un espacio de inclusión, socialización e integración. En la línea de lo anteriormente mencionado, destacan la dimensión pedagógica del turismo social y su contenido emocional. Es necesario decir claramente que muchos niños y niñas de barrios de escasos recursos de ciudades como Neuquén, muchas veces ni siquiera tienen acceso a conocer el centro o atractivos de sus propias ciudades, hecho que refuerza el proceso de exclusión cultural, educativa, identitaria que vivencian. En este contexto el proceso de planificación del viaje social es un ámbito de aprendizaje y una experiencia movilizante tanto para niñas, niños, como para las y los coordinadores de los programas.

No está de demás hacer referencia a la necesidad de reforzar y profundizar el trabajo interministerial para el fortalecimiento de programas de turismo social, incluyendo acciones desde el área de turismo provincial. En este sentido, la Ley marco para el desarrollo integral y sustentable del turismo de la Provincia del Neuquén, Ley Nro. 24.214 pone en cabeza de la autoridad de turismo provincial la ejecución de acciones que se ajusten a objetivos sociales, económicos, culturales, de salud, recreacionales, deportivos y de sustentabilidad. También le encomienda la promoción para el acceso de los habitantes

de la Provincia a la práctica del turismo y de las actividades recreacionales, tendientes a mejorar la calidad de vida, fomentando el desarrollo social y la integración de la provincia.

Por último, contamos con la mirada desde la economía social y solidaria que estuvo a cargo **Juan Cruz Russo**, *Delegado Regional del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) y referente patagónico en la Secretaría de Jóvenes – Confederación Argentina de Mutualidades*. En esta disertación el eje está puesto en la ayuda mutua y la cooperación solidaria para la producción de servicios turísticos. En Argentina existe una amplia oferta, que incluye hoteles, gastronomía, excursiones, entre otros, de propiedad cooperativa o mutual.

Tal como lo explica Russo estas organizaciones colocan en el centro a las personas valiéndose de su capacidad de asociarse. Se basan en valores de solidaridad, no competencia y desarrollo equitativo, siendo agentes propicios para generar impactos positivos para el desarrollo local, puesta en valor de la cultura y el ambiente. Como se comentara más arriba, el Plan Nacional de Fortalecimiento del Turismo Social, tenía entre sus objetivos visibilizar y potenciar estas organizaciones de la economía social que cuentan con oferta de servicios turísticos, y pueden ser aliados importantes para la implementación de programas de turismo social.

Realizadas las exposiciones se abrió el espacio de intercambio y debate. A través de las preguntas e intervenciones de los participantes, se confirmó la necesidad de estos espacios de intercambio entre quienes aportan su trabajo y compromiso para la implementación de programas y acciones de turismo social. También quedó en evidencia que existen muchas otras experiencias. Durante el foro, graduados, emprendedores privados, gestores municipales relataron sus propias miradas y trayectorias vinculadas al tema en estudio, y también problemáticas asociadas a la gestión pública. En este último

sentido, si bien desde el sector público existe una mirada integradora entre turismo social, patrimonio y desarrollo local, en los hechos las acciones para su efectivización presentan importantes desafíos.

Patricia Aguirre y Paula Maiarú



## 1er FORO DE TURISMO SOCIAL

### RETOS Y POSIBILIDADES EN LA NORPATAGONIA

Fecha: 02 de noviembre de 2023

Auditorium de la Facultad de Turismo  
Universidad Nacional del Comahue

#### IV. DISERTACIONES

##### Apertura

Carlos Espinosa y Paula Maiarú

##### El desarrollo del turismo social en Argentina. Plan Federal de Turismo Social

María Inés Albergucci

##### Resumen de la presentación del Ministerio de Turismo y Deporte de Río Negro

##### Turismo social por intercambio. Ministerio de Desarrollo Social y Trabajo del Neuquén

Mabel Brito y Lucas Lagos

##### Perspectiva desde la Economía Social y Solidaria sobre el turismo

Juan Cruz Russo





Paula Maiarú  
Secretaría de Extensión  
Facultad de Turismo

## APERTURA

Paula Maiarú

Quiero agradecer el interés y participación en este Foro de Turismo Social, el primero organizado por nuestra Facultad. Realmente superó nuestras expectativas, hay 170 inscriptos entre quienes asisten de manera presencial y aquellas personas que se conectan de manera remota virtual. Tenemos entre los presentes a organizaciones de la Economía Social y Solidaria de todo el país, representantes de organismos del Estado municipal, provincial (tanto de las provincias de Río Negro y Neuquén como así también de otras provincias), organismos nacionales, estudiantes y graduadas/os de diversas universidades del país.

La organización de este foro tiene su origen en el proyecto institucional que se denomina “*Fortalecimiento del Turismo Social en la Norpatagonia*”, que venimos desarrollando desde comienzos del año 2023 en la Facultad de Turismo, junto a un equipo de trabajo conformado por los distintos claustros de la comunidad universitaria: estudiantes, graduados, docentes y no docentes. El financiamiento para su implementación viene de la Secretaría de Políticas Universitarias de la Nación, en el marco de la convocatoria interna “Federalismo Regional”, impulsada por la Universidad Nacional del Comahue.

Quienes nos propusimos participar y proponer el proyecto de “*Fortalecimiento del Turismo Social en Norpatagonia*”, entendemos la necesidad de generar y fortalecer líneas de trabajo que fomenten un turismo más inclusivo y responsable en términos de igualdad, propiciando acciones positivas que contemplen a grupos vulnerables de la sociedad.

Les comento algunos de los objetivos que nos hemos propuestos en el proyecto institucional. En principio pretendemos generar espacios de interacción y vinculación entre gestores del

turismo social y el ámbito académico, para fortalecer la oferta de turismo social en las provincias, impulsando alternativas de turismo más sostenibles, responsables en cuanto al uso de los recursos, e inclusivas en relación a la accesibilidad a prácticas turísticas por parte de la población.

Por otro lado, buscamos visibilizar al turismo social como derecho, propiciando espacios para analizar y trabajar de manera conjunta la importancia del desarrollo y la ejecución de planes provinciales de fortalecimiento de turismo social.

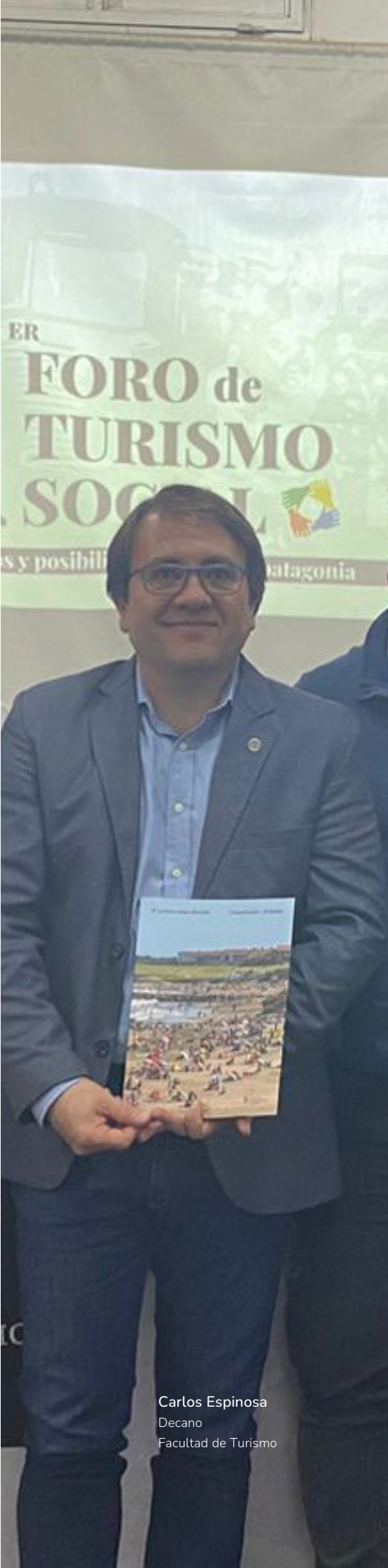
También es un objetivo “poner en agenda” la temática del turismo social tanto a nivel de organizaciones de la economía social y solidaria, como a nivel académico. Incorporar la temática como un área de estudio específica que da respuesta a la desigual participación de la población en el turismo.

Desde un primer momento contamos con el aval del *Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación*, y del *Observatorio de Turismo Social*, a quienes quiero agradecerles en este momento, en la figura de Inés Albergucci, por su acompañamiento.

Entendemos que el rol de la Universidad Pública tiene que ser activo, articulando y propiciando espacios de reflexión y análisis, donde se puedan escuchar todas las voces de quienes tienen alguna vinculación con la temática y el ámbito académico.

Promover la co-construcción de conocimiento desde una mirada más amplia e inclusiva, una mirada más inclusiva del Turismo, en tanto derecho social y económico de las personas, tal como lo reconoce nuestra Ley Nacional de Turismo.

Con la cantidad de inscriptos que tuvimos en el foro, quedó demostrado que es una necesidad el poner en escena al turismo social. Estamos convencidas y convencidos de que este foro será el punto de partida para un trabajo más coordinado y articulado en torno a la temática.



Carlos Espinosa  
Decano  
Facultad de Turismo

## APERTURA

Carlos Espinosa

En principio agradecerles mucho la presencia, tanto a quienes están de manera presencial como conectados a través del aula híbrida. Recién, con Marcelo Zúñiga, Concejal de la Ciudad de Neuquén - a quién agradezco personalmente su presencia-hablábamos respecto a las posibilidades que la Universidad también ofrece en términos de tecnología para que mucha gente que está lejos pueda participar de este evento.

También quiero agradecer la presencia de Marisa Focarazzo, Presidenta de NeuquénTur y graduada de la Facultad que siempre nos acompaña y nos alienta en distintos proyectos que podemos llevar a cabo juntos.

La verdad, es una alegría también tener hoy, aquí presentes, a otros graduados y graduadas de la Facultad de Turismo que se desempeñan en distintos ámbitos.

Hay muchos estudiantes presentes, creo que va a ser una oportunidad para que surjan algunos temas de tesis. Muchos docentes de distintas universidades, representantes de organizaciones sociales con actividades muy concretas y además muy interesantes, les agradezco de corazón que se hayan sumado a la posibilidad de participar en este foro.

El agradecimiento principal para Inés Albergucci y en su persona al *Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación*. Tuvimos la oportunidad de conocer a Inés en Mar del Plata, el año pasado, estábamos recién iniciando nuestra gestión aquí en la Facultad. Allí se produjo este hecho, que yo diría de reinserción del turismo social en la agenda institucional de la Facultad de Turismo. Ella hizo una presentación sobre toda la temática que lleva adelante respecto del turismo social. Yo traté de prestar toda la atención que pude y me traje el tema para la agenda

institucional, y empezamos a trabajar sobre ello. De ahí surge, allí germinó el proyecto que comentaba Paula al inicio, ese proyecto institucional referido al turismo social.

Esto también ha permitido que nosotros empecemos a pensar en el turismo social como Facultad de Turismo, para alguna formación puntual y específica, por todas las particularidades que tiene, ya sea para nuestros futuros graduados y graduadas, como para quienes se han recibido y desean seguir incorporando conocimiento con relación a este tema.

Valorar y celebrar todo el trabajo que ha hecho el Ministerio en la persona de Inés desde su secretaría, referida al turismo social no solamente en cuanto a las cuestiones referidas a la asignación de recursos económicos para el equipamiento infraestructura y organización de los viajes referidos a turismo social, sino también, el plan de turismo social y en orden a todas las cuestiones relativas a formación en esta temática. Todas las actividades que el Ministerio de Turismo Deportes va llevando adelante en conjunto con las provincias, es decir que es un tema de agenda y la cantidad de gente, como decía Paula, que se ha inscripto para esta actividad demuestra que es un tema de mucho interés y ojalá la jornada de hoy pueda ser muy provechosa para todos nosotros.

Les contaba respecto al tema de la formación en turismo social, que la Facultad quisiera abordar, y también les comparto que desde hace poquito más de un mes la Facultad de Turismo asumió la presidencia del *Consejo de Decanos y Directores de Unidades Académicas relacionadas con la enseñanza del Turismo* (CONDET). Esta organización nuclea todas las universidades públicas que dictan carreras de turismo y es allí también en el marco del CONDET, de ese Consejo de Decanos, donde el tema, también, ha empezado a germinar. No es que lo vayamos a inventar nosotros, sino que ya había gente que venía trabajando

sobre el tema de turismo social y la idea es poder incorporarlo a la agenda de los próximos dos (2) años que nos quedan por delante como gestión de ese Consejo.

Finalmente, para dejarle lugar a los que saben mucho de verdad, agradecer a todos los miembros del panel de las provincias del Neuquén y Río Negro que han aceptado participar hoy. La verdad que muy agradecidos de que estén aquí compartiendo con nosotros, a la gente de los municipios, ayer miraba el listado de inscritos, la verdad que hay localidades muy diversas de las dos provincias, mucha presencia de nuestro querido Norte Neuquino, también. Ojalá que la jornada sea muy interesante y provechosa para ellos.

Quiero plantear algo que mencionaba Paula. Nosotros asumimos también el desafío que Inés presenta en este libro - que ya en un ratito les va a estar contando de que se trata el desafío de ¿qué rol tiene que jugar la universidad pública en estos tiempos?. Tratamos todo el tiempo de integrarnos, lo hicimos cada vez que tuvimos oportunidad con el sector público, el sector privado, municipal, provincial y entendemos que la Universidad tiene un rol importante en este sentido; no sólo referido a las cuestiones de formación, sino también a través de proyectos institucionales referidos a la extensión, a la vinculación y transferencia, proyectos de investigación, que permitan, faciliten y además concreten la posibilidad de que todo lo que se genera desde acá esté a disposición de la gente que lo necesita. Esa es nuestra idea, el espíritu que recorre la organización de este primer foro de turismo social de la Facultad de Turismo.

Sabemos que estamos atravesando tiempos convulsionados, de mucha incertidumbre. Sin embargo, estos ámbitos nos permiten encontrarnos y de alguna manera saber que hay refugio y esperanza para lo que viene, y en ese sentido todo el planteo que ha llevado adelante el Ministerio de Turismo y Deportes, la Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad, con

relación al turismo social se centra en algunos conceptos que han sido bastardeados el último tiempo, como por ejemplo los derechos. El título del libro, que es espectacular: "El Turismo como Derecho". Cuando ustedes puedan disfrutar del libro, porque la verdad es para poder disfrutarlo. Poder pensar que ese trabajo que realizamos - sobre todo quienes somos profesionales en turismo - que tenemos la responsabilidad de diseñar y llevar adelante políticas públicas relacionadas con el uso del tiempo libre de las personas. Hablar del turismo como derecho es plantar una bandera, a partir de la cuál tenemos la responsabilidad de seguir avanzando en esa construcción de políticas públicas y en la defensa de lo que se ha logrado hasta el momento en este sentido, en este sentido y en otros ¿no? Pero bueno, hoy nos convoca la temática del turismo social. Y creo que atraviesa además el espíritu de esta reunión un concepto que también recorre este libro, las políticas que Inés ha diseñado y llevado adelante, que es la solidaridad, ser capaces de mirar a quién no tiene tantas posibilidades y acercarle y extenderle la mano para que pueda, en este caso, disfrutar del tiempo libre, disfrutar de vacaciones, disfrutar de ese tiempo, que transmite además mucha dignidad. Hoy hablamos mucho de los trabajadores, de las trabajadoras y que esa dignidad se convierte en vivo, de la gente que en viajes de este tipo, diseñados del turismo social, conoce por primera vez el mar, chicos estudiantes de escuelas de distintos lugares del país que tienen la posibilidad de acceder a un alojamiento turístico y demás, experiencias relacionadas con....creo que la solidaridad, entonces, atraviesa todo el espíritu y en ese agradecimiento, algo que....no es mía la frase, obviamente, pero me gusta repetirla y creo que este espacio es válido para eso, dejar de soñar con una Argentina mejor y empezar a construirla. Este tipo de iniciativas o encuentros y presencias de todos ustedes y las organizaciones que representan, nos ayudan a empezar a construir o seguir construyendo esa Argentina mejor que merecemos y que todos deseamos.



## DISERTACIÓN INAUGURAL

María Inés Albergucci

El desarrollo del turismo social en Argentina. Plan Federal de Turismo Social impulsado por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Presentación del libro *“El turismo como derecho”*.

En nuestro país las políticas de turismo social son un emblema, fundamentalmente por la existencia de los Complejos de Chapadmalal y de Embalse, algunos quizás los conocen. El primero, en nuestra costa argentina, situado en el partido de General Pueyrredón, Provincia de Buenos Aires. El segundo en sierras cordobesas en la localidad de Embalse, Río Tercero.

Estos complejos tuvieron su gran impulso durante el primer peronismo, justamente en un modelo social, político y económico de ampliación de derechos, de movilidad ascendente, de reconocimiento de las vacaciones pagas; como uno de esos elementos fundamentales de la ampliación de derechos de los trabajadores y las trabajadoras de nuestro país, en una economía de casi pleno empleo. Entonces, ese derecho asociado al trabajo era un derecho para el conjunto, para las masas.

En ese marco es que estos complejos, estas Unidades Turísticas se convirtieron en los principales lugares destinados al ocio popular, y hoy en día continúan siendo el eje de la política de turismo social en Argentina.

Siempre decimos que la historia de las unidades acompaña la historia de nuestro país. En momentos de retracción, de achicamiento del Estado, en gobiernos democráticos de corte neoliberal y en las dictaduras militares; estos complejos se vinieron abajo, se desfinanciaron, se cerraron, se abandonaron, cambiaron los sentidos de su uso. Mientras que en los gobiernos

María Inés Albergucci  
Subsecretaria de Calidad,  
Accesibilidad y Sustentabilidad  
del Ministerio de Turismo y  
Deportes de la Nación

que acompañaron las políticas de ampliación de derechos, hubo algunos avances, no siempre suficientes, lo mismo cabe para la gestión que hoy tenemos de la cual obviamente les voy a contar.

Entonces en nuestro país, el turismo social tiene como emblema a estos complejos. No eran los únicos, se desarrollaron también para entonces una gran oferta y estructura de turismo sindical, los sindicatos tuvieron un rol muy importante sobre todo en la Provincia de Córdoba, la propia Mar del Plata, ciudades donde uno reconoce una presencia y un desarrollo de la acción sindical en materia de recreación, en materia de bienestar, de poder resguardar ese derecho conquistado, ese derecho reglamentado, esa posibilidad de acceder a esas vacaciones pagas.

Les comentaba recién que estuvimos en un Simposio sobre Turismo Social en Mar del Plata, hace un mes. Tuvimos el lujo, la oportunidad de escuchar a Elisa Pastoriza, que es historiadora argentina, se ha dedicado a estudiar la historia de la ciudad de Mar del Plata, la historia del turismo en argentina ¡imaginense si no sabrá del tema!.

Ella decía algo que me quedó resonando, entre muchas cosas interesantes, pero ¿por qué la traigo acá? Porque me parece que es importante recuperar elementos de la historia que a veces tendemos a suprimir y que resultan significativos. Ella dijo que en aquel momento, que a comienzos de la década XX, había que llevar adelante una “tarea pedagógica”, una “tarea casi revolucionaria” de hacer desear, hacer querer que los sectores populares puedan acceder al ocio. No estaba en la cabeza, y de hecho hoy, no está en la cabeza de muchos trabajadores y trabajadoras de la economía popular o de la economía informal tener su tiempo de descanso. Esto es así por diferentes motivos: porque tiempo que paran, es tiempo que no tienen ingresos; porque no se constituyen en sujetos deseantes del ocio; porque no tienen los recursos “extras”; y un conjunto de limitaciones materiales y subjetivas. En aquel entonces, había que hacer un

trabajo revolucionario, un trabajo educativo, pedagógico. Así lo menciona Elisa Pastoriza, efectivamente hacer desear a los trabajadores que no sabían ni cómo vestirse, ni cómo llegar, ni qué llevar a estos hoteles o a estos lugares. Y también tenía que existir, obviamente, un Estado, una política de gobierno que lo hiciera posible, que realizara, que ejecutara ese deseo.

Esto me parece importante porque habla de la construcción de un tipo de subjetividad que no es individual, sino que es colectiva y nos constituye como sociedad. También habla de algo muy pero muy importante para quienes se están formando en la actividad turística que es justamente la relación absolutamente intrincada que tiene el turismo con la construcción de sociedad, con el tipo de sociedad o sociabilidades que construimos.

Acá me voy a la definición de turismo social. Estoy segura de que si les preguntara a cada uno de ustedes que piensa qué es el turismo social sin hacer una cita bibliográfica, ni mucho menos, simplemente a qué nos suena, habrá puntos de encuentro, bueno ¿a qué les suena el turismo social? ¿quién se anima?:

**Participante 1:** *“para mí el turismo social es una franja muy amplia de trabajar con las personas que menos tienen”.*

Bien, el turismo social asociado al trabajo o a un tipo de población que es la que menos ingresos tiene, que no puede acceder ¿qué más les suena?

**Participante 2:** *“como herramienta de inclusión”.*

Como herramienta de inclusión, bien. Si hay quienes por barreras de ingresos, o incluso otras como pueden ser las físicas, ven limitadas sus posibilidades de participación en la práctica turística; el turismo social aparece como facilitador.

Lo que están comentando es buena parte de lo que vamos a conversar y lo que también seguramente contarán mis colegas en la próxima mesa.

Adjetivar al turismo como “social”, agregarle la palabra “social”, puede parecer ser una redundancia. Ustedes bien saben que la actividad turística es una actividad económica y como tal genera relaciones en las comunidades, dinamiza economías, genera procesos de intercambio y reciprocidad, construye identidades, construye sociabilidades en los territorios, incorpora actores, entonces es definitivamente “social”. Nada más social que todo lo que acabamos de decir, y sin embargo lo adjetivamos, le agregamos el adjetivo “social”. Y ¿por qué? Creo hay un fenómeno complejo que se produce fundamentalmente en la economía que tenemos, hegemónicamente mercado- céntricas, que tiende separar lo económico - como todo lo que pasa por el mercado - de lo social como procesos independientes.

Cuando hablamos de turismo social, en realidad lo que hacemos es reponer la centralidad de la categoría “social”, la cuestión de los procesos sociales en las prácticas turísticas, una actividad tan interesante, tan rica, como es la actividad turística.

Esta reposición es necesaria, para poner en valor todos esos aspectos que están relacionados a la actividad turística, que mucho tiene que ver con la posibilidad de que los sectores populares, de que las personas, independientemente de sus ingresos socio-económicos, de sus condiciones físicas, etarias, de género, étnicas, etc. puedan acceder a la práctica turística, a la práctica recreativa, al ocio, al descanso. Entonces, turismo social, también puede ser turismo accesible, cuando queremos generar las oportunidades para que todas las personas, independientemente de estas condiciones que operan como limitantes, como barreras; puedan practicarlo.

Pero también, turismo social también puede implicar la búsqueda por visibilizar actores económicos que producen turismo, como por ejemplo: cooperativas, mutuales, sindicatos, emprendimientos de base comunitaria que producen, que tiene iniciativas o emprendimientos turísticos.

Para resumir: por un lado, tenemos lo relacionado con la posibilidad de incorporar a la práctica turística a sectores que de otra manera no lo pueden hacer, no lo pueden hacer a través de las reglas del mercado. Pero también tiene que ver con poder visibilizar todo este conjunto de actores socioeconómicos que hacen al turismo, como industria, como actividad socio-productiva, que producen bienes y servicios en la actividad turística. Que participan como consumidores, pero también como oferentes.

A esta propuesta conceptual, la debemos atravesar por la propia historia que tenemos como país. Y en nuestro rol por la responsabilidad que tenemos en la ejecución de la política pública de turismo social que como dijimos anteriormente, tiene como eje central los Complejos de Chapadmalal y Embalse.

Las Unidades Turísticas en 2013 fueron declaradas Monumentos Históricos, son patrimonio histórico. El Ministro Matías Lammens, siempre dice: *“son patrimonio y monumento histórico, pero también son patrimonio emocional de las y los argentinos”*, y es cierto. No hay quién no haya pasado por alguna de estas Unidades Turísticas que no guarde un recuerdo emotivo, un momento de encuentro, de reconocimiento: la primera vez que conoció el mar, la primera vez que viajó con su familia, con sus compañeros del colegio, la primera vez que tuvo un baile o una frazada. La cantidad de personas mayores, jubilados (no saben lo bien que la pasan, mucho mejor que muchos de nosotros en algún viaje) que recuperan salud.

Por lo tanto, recuperan una cuestión muy emocional, muy importante (...) recupera la historia de nuestro pueblo, de nuestra sociedad, en términos de las emociones, de la construcción emocional que esto genera.

Cuando nosotros llegamos a asumir la gestión, acá les cuento una confidencia: cuando se tuvieron las primeras reuniones de transición, entre los temas a tratar estaban las Unidades Turísticas de Chapadmalal y Embalse. El consejo de

la gestión saliente al ministro entrante fue: “no te metas porque son unos elefantes blancos, te van a traer muchos problemas”. Bueno, asumimos y entre Navidad y Año Nuevo fuimos a Chapadmalal, fuimos a Embalse para conocer de primera mano el estado de situación, porque desde que comenzamos se nos planteó como prioridad de gestión.

Estos son los objetivos que nos propusimos desde la gestión, son el resultado de un trabajo que llevamos adelante, no fueron los primeros objetivos que tuvimos, lo tengo que decir.

Me parece importante en este ámbito plantear ¿cómo pensar la gestión pública? Algunos elementos que me parecen importantes tener en cuenta: pensar la gestión pública debe ser con evidencias, con información, con datos. Para la actividad académica, para los gestores públicos provinciales y municipales es muy importante tener información, conocer lo que vamos a hacer, comprender de lo que estamos hablando y lo que estamos haciendo.

Les decía que cuando nosotros asumimos el objeto principal de nuestra política tenía que ver (y sigue teniéndolo por supuesto) con la gestión de los Complejos de Chapadmalal y Embalse y fuimos llevando adelante un proceso de trabajo en el que fuimos ampliando las acciones y que tuvieron su corolario con el Plan de Fortalecimiento de Turismo Social, que se aprobó por Resolución del Ministro en el año 2020. Los ejes rectores de este plan tienen que ver con el objetivo de contribuir a que cada vez más personas puedan acceder al turismo. Acá le agregamos, además de “igualitario”, “de calidad”. Y esto tiene su razón, en una asociación muy frecuente que se hace en la que el turismo social es una suerte de “turismo pobre para pobres”. Esto es una idea que me parece que nosotros tenemos que combatir, no sólo verbalmente, no solo desde el campo de las ideas o conceptualizaciones, sino fundamentalmente brindando los mejores servicios que se puedan brindar para todos, y en particular, para los que menos tienen.

## Objetivos

Contribuir a un acceso más igualitario y de calidad al turismo en todo el territorio nacional



Entonces, con ese objetivo general, además de tener la responsabilidad primaria de la gestión de las Unidades Turísticas, nos propusimos trabajar por un lado con experiencias turísticas de la economía social y también con las provincias para que tengan programas provinciales y/o municipales de turismo social. Nos encontramos con algunas de ellas, con mayor desarrollo que otras en la materia, con mayores iniciativas que otras. Revisamos qué era lo que estaba pasando en cada una de las jurisdicciones, e identificamos diferentes infraestructuras turísticas.

Estos complejos son enormes, maravillosos, pero por una cuestión de escala, no pueden garantizar al conjunto de la sociedad —y sobre todo los sectores populares—. Entonces una mirada federal se traduce en trabajo con equipos provinciales, en trabajo con acciones de formación. Como por ejemplo, este tipo de actividades (se refiere al foro), para nosotros son muy importantes y significativas, porque son como la punta de lanza, a partir de acá es un disparador, hay mucho para construir. Esto es una primera instancia.

Como dije un objetivo tiene que ver con reconocer a prestadores turísticos, que no son necesariamente los primeros que vemos, por ejemplo: las cooperativas, las mutuales, los sindicatos. Hay muchísimas experiencias, de base comunitaria, incluso, que tienen bienes y servicios vinculados a la economía social y la economía popular de actividades turísticas. En el año 2022, por iniciativa de un conjunto de actores de la economía social, Cooperar, la CAM, la CONAM, el INAES y nuestro Ministerio; llevaron adelante el I Encuentro de Turismo Cooperativo, Mutual y de base comunitaria en Embalse. A partir de ahí, se desarrolló toda una agenda de trabajo que tuvo que ver con las herramientas que ya tiene el Ministerio de Turismo y Deportes, como por ejemplo, con la Dirección de Agencias de Viajes, en la regulación de agencias de viaje de mutuales; Programas de inversión turística para que puedan acceder las

cooperativas, haciendo una suerte de equivalencia entre la documentación que se pide a las empresas de capital para este tipo de prestadores de organizaciones económicas. Las acciones de formación y calidad turística, puestas como herramientas para este tipo de actores de la economía social y el turismo.

Así como nos propusimos mejorar la gestión de las unidades turísticas dotándolas de procesos de mejora en infraestructura y sus servicios; también nos propusimos incorporar a otros actores que producen turismo: cooperativas, mutuales, y otras ofertas de economía social.

También nos propusimos ampliar la infraestructura de turismo social en todo el país. Para esto último hicimos un relevamiento en el que identificamos lugares, infraestructuras vinculadas a turismo social y que logramos mejorar y reabrir instalaciones que en diferentes momentos se fueron cerrando. Uno es el Campamento Yaguareté dentro del Parque Nacional Iguazú, que se utilizaba para turismo educativo, iban escuelas para conocer una de las bellezas naturales, como son las Cataratas del Iguazú. Otro en la Provincia de Tucumán, un predio que estaba abandonado, la hostería de La Angostura, en El Mollar. En San Juan, un destino tan importante como es la Difunta Correa, un destino importante en términos populares del turismo religioso, se hizo la puesta en valor de un hotel que gestiona la provincia con una cooperativa. Federación, Entre Ríos que tenía un centro de integración de personas con discapacidad, hoy se amplió y se mejoró siendo totalmente accesible para grupos principalmente de la provincia. A partir de esta primera identificación y puesta en valor de estos lugares, la intención o la búsqueda es ampliar esa red federal de turismo social.

Hay un antecedente histórico a tener en cuenta, en el plan quinquenal se identificaba no sólo Chapadmalal y Embalse, sino también este tipo de ofertas era en todo el país. No decimos que deba ser como en el peronismo, ni tampoco pretendemos eso, porque somos otra sociedad, pero sí se trata de reinterpretar

aquellos conceptos, de federalizar las propuestas de turismo social, porque sabemos de la envergadura de las distancias que tiene nuestro país y porque entendemos que es la manera de achicar brechas, de ampliar oportunidades para que las personas, independientemente de sus condiciones socio-económicas, de sus lugares de residencia y de otras barreras, puedan acceder a la práctica turística, puedan acceder a la recreación.

Una línea que la pusimos como transversal, que me parece también muy importante, es el **Observatorio de Turismo Social**, que con mucho tino Erika Schenkel (investigadora del CONICET, docente de la Universidad Nacional del Sur, especialista en temas de turismo social) nos propuso conformar este Observatorio que nos permitiera construir un conjunto de indicadores (por eso sacamos el manual de indicadores) sobre qué mirar del turismo y de la gestión. Y acá quiero hacer una nota al pie, quienes estamos en turismo, analizamos, estudiamos el turismo, vemos, por supuesto, cuántas personas se movilizan, a dónde van, cuántos días pasan en los destinos, cuánto gastan por estadía o por día, cuáles son sus gustos o sus preferencias, sus gastos, sus motivaciones....estudiamos todo ese movimiento turístico. Acá la invitación es también mirar y analizar aquellos que no participan de la actividad turística, cuál es su perfil socioeconómico, nivel educativo, su vinculación o relación con el mundo laboral, cuáles son los motivos o las barreras por los que no participan de la actividad turística. Por supuesto la cuestión económica es el motivo principal por el cual quedan afuera.....¿cómo es esa serie a lo largo de la historia, a lo largo de los años?, ¿en que momentos hubo mayor participación turística o se redujeron esas brechas?, ¿por qué?. Estas son algunas de las reflexiones que sobre la base de información el Observatorio puede abordar.

El Observatorio tiene una lógica de análisis de información y de datos, y también es una oportunidad de incorporar, en vinculación con el Ministerio, a las Universidades y a otros actores que para nosotros tienen una agenda, un objetivo, un

trabajo y algo para aportar a la gestión pública, a la actividad turística en general y al turismo social en particular que como ya vimos tiene una agenda temática muy amplia.

Les decía que el primer eje, la gestión vinculada a las unidades turísticas es lo que más nos lleva, nos lleva mucho.

En el libro que hoy presentamos al que también pueden acceder también de modo digital es una compilación de imágenes que hizo una fotógrafa, Estrella Herrera. Nos acercamos a ella justamente, para que ella pudiera retratar en imágenes, lo que los informes de gestión no cuentan. Allí, aparece la ejecución presupuestaria, cantidad de turistas, que, por supuesto es muy importante, pero a veces no expresa ni refleja la experiencia, lo vivencial, lo emocional de una política pública. Ella hizo las fotos, después dijimos: bueno, vamos por un libro, y se recopilaron algunos testimonios. De esos testimonios hay muchísimos, personas que por primera vez conocen el mar, personas que por primera vez hacen un viaje con su familia, personas, chicos, a los que por primera vez les tendieron una cama, o les sirvieron en una mesa un plato de comida...se sentaron, y alguien les sirvió un plato de comida. Hay un testimonio que de una persona, ya de más de 30 años que manifiesta sentirse feliz porque festejó su cumpleaños en la unidad turística y en uno de los hoteles le cantaron el cumpleaños como 600 personas (porque son hoteles donde entran 600 personas, en el comedor del hotel). También este recuerdo es tan importante que marca la historia de las personas y nos mejora, nos fortalece en términos identitarios... El tipo de mejora en términos de bienestar individual y social, en términos de salud que produce la actividad turística cuando es un plano que aún debemos analizar mucho más.

Como les decía la gestión de las unidades es lo que más tiempo nos llevó y nos propusimos mejorar el servicio, un servicio que cada vez sea mejor. Todavía tenemos nuestras falencias y es algo que todos los días tenemos que trabajar y tenemos hasta complicaciones más estructurales que también

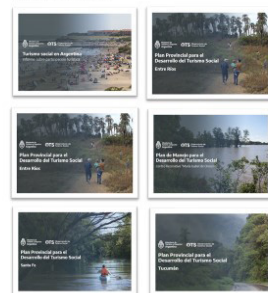
## 4. Observatorio de Turismo Social



**Banco de recursos y herramientas**

- Manual de indicadores
- Planes provinciales
- Indicadores de gestión
- Indicadores de participación turística
- Tablero de datos y seguimiento de Turismo social

### Planes e Informes



hay que discutir. Si el pueblo argentino nos da la oportunidad de continuar, nos gustaría también trabajar en mecanismos mucho más sostenibles y eficientes de gestión.

Me voy a tomar un tiempito para contarles ese primer viaje que hicimos a Chapadmalal. Allí, hay nueve hoteles de más o menos entre 9.000 y 10.000 mts. cuadrados cada hotel. Un hotel grande puede alojar entre 600 y 700 personas, un hotel chico entre 150 y 200 personas. Son Monumento Histórico, cada remodelación, cada obra, es necesario resguardar los principios para estos sitios históricos. Estas mejoras y puesta en valor de la infraestructura, primero la empezamos con los hoteles que estaban en funcionamiento, aunque con poco uso. Les decía que en Chapadmalal hay 9 hoteles, en Embalse hay 7 y 36 bungalows.

Empezamos con los hoteles que estaban abiertos, en el medio tuvimos la pandemia, o sea que llevamos adelante esas mejoras en pandemia, con todas las dificultades que eso conlleva. En la segunda etapa fue poner en valor los hoteles que estaban cerrados, imagínense había algunos hoteles que estaban cerrados hace más de 15 años, otros estaban cerrados los cuatro años anteriores, para volverlos a abrir había que hacer una inversión; y los problemas no son sólo presupuestarios, son también de gestión, hay importantes problemas de gestión. Respecto a la cuestión presupuestaria me voy a referir sobre todo en un momento en que se discute el rol del Estado, la inversión que hace y el impacto que tiene: en primer lugar, el gasto público no necesariamente disminuye cuando cierran los hoteles, persiste...si las estructuras están ahí, los servicios se siguieron pagando, y ese gasto (que puede ser menos en términos nominales) tuvo cero beneficio en la sociedad. En este caso, se expresa más como gasto que como inversión.

Entonces de lo que se trata acá es de empujar, de fortalecer un tipo de estado que invierta de modo inteligente, transparente, que invierta con resultados, la ciudadanía nos exige resultados.

## 1. Mejora de la infraestructura y prestaciones de la UTs



### Inversión histórica en infraestructura de la UTs

1. Refacciones integrales
2. Mantenimiento
3. Accesibilidad
4. Mejoras en servicios públicos (electricidad, agua potable)



### Calidad en las prestaciones servicios de las UTs

1. Nuevos servicios integrales de hotelería
2. Equipamiento (calefactores, vehículos, herramientas, uniformes, maquinaria, etc.)
3. Oferta recreativa, deportiva y cultural
4. Intervenciones en espacios comunes: senderos, pasarelas, señalética, miradores, muelles.

Siguiendo este análisis, voy a mostrar los **números y los resultados** y en esas mejoras y refacciones contarles también que incorporamos criterios de accesibilidad. Cuando estos hoteles se construyeron la cuestión de la accesibilidad no era un tema, no estaba incorporado en los criterios constructivos. Por lo tanto, tuvimos que trabajar en medidas vinculadas a accesibilidad, sabiendo que todavía tenemos muchísimo por mejorar. Se trabajó mejorando el equipamiento y el entorno, se incorporaron plazas alrededor de los hoteles, juegos deportivos, plazas accesibles con juegos integradores, maquinarias de trabajo para el cuidado de los espacios públicos, trabajamos en la mejora de la calidad de los servicios, se compró todo el equipamiento propio de un hotel: sábanas, toallas, camas, colchón; con todas las dificultades que las licitaciones públicas traen.

Hoy en día, las estadías máximas son de una semana, se les ofrece el alojamiento, el desayuno, el almuerzo y la cena y tienen una serie de oferta recreativa, como la oferta cultural sobre todo en el verano. Trabajamos con el Instituto Nacional del Teatro, se llevan obras teatro, trabajamos con una asociación de recreación y profesores de Educación Física para actividades recreativas y deportivas en la playa, en el hotel, se proyectan películas, se hacen bailes. Se hacen bingos, trucos y otras competencias. Todo obviamente para que esa experiencia sea más disfrutable. Entonces para nosotros la preocupación por la infraestructura es central pero no es la única, no importa la calidad de los servicios y la experiencia vivida.

Cuando los Complejos se crearon eran como ciudades autosustentables: panadería, lavandería, todo había, dentro una fábrica de hielo, todo. Por sus dimensiones territoriales se trabajaba la tierra, había ganado, producción agrícola, vivero, etc. Se producía para consumo de los hoteles y se comercializaban el excedente, incluso productos elaborados como el de panadería.

Su financiamiento, hasta que la dictadura derogó la norma que así lo establecía, correspondía fundamentalmente al aporte del 3% del aguinaldo para el fomento del turismo social. Y durante el peronismo, la gestión de los Complejos estuvo a cargo de la Fundación Eva Perón.

Tras la eliminación de dicho Fondo, el financiamiento del turismo social quedó a cargo exclusivamente del Estado, y toda esa potencia y ese alcance fue disminuyendo. La gestión por parte del Estado Nacional fue variando, siendo por momentos responsabilidad de las áreas de bienestar social, y en otros como actualmente, en el área de turismo.

Cuando se pensó en estos complejos se pensaron en lugares privilegiados con infraestructura de primerísima calidad. Ello habla de una idiosincrasia de cómo construir a ese sujeto que, primero, como decíamos, había que hacerlo desear sujeto digno de descanso, de ocio; y después un Estado que lo pudiera hacer.

Actualmente, en Chapadmalal de estos hoteles estamos recuperando todo, el hotel 9 está en proceso licitatorio, el hotel 3 es el famoso hotel de los niños, está empezando la obra con financiamiento internacional, está cerrado desde los 90, la última vez que se usó es para los juegos panamericanos (...).

En Embalse, por decreto del presidente, se creó Reserva Educativa Cerro Pistarini. Hay dos reservas educativas de este tipo en todo el país, una está en Embalse, el predio sigue siendo del Ministerio de Turismo, pero todo el control de la reserva es de Parques Nacionales. En Embalse también funciona la Escuela de Gardaparques, tienen un año de formación ahí y se van a un Parque Nacional. Acá tratamos de integrar una mirada del turismo y del propio lugar muy vinculada al reconocimiento de nuestra flora, nuestra fauna, vinculada al turismo como momento también de aprendizaje, de conocer el lugar en el que vivimos, de



conocer nuestra Argentina, de reconocer las bellezas naturales que tiene nuestro país y que un viaje de esta naturaleza tenga también estas implicancias.

En esta época del año, en Chapadmalal y Embalse se van a encontrar con casi todos chicos en edad escolar, es lo que nosotros llamamos la “temporada de las escuelas”. A partir de septiembre/octubre/noviembre, las escuelas de todo el país hacen su viaje de estudios o sus viajes de fin de curso. Son viajes institucionales de las escuelas, nosotros pedimos que sea coordinado por la propia escuela.

En el verano son más las familias, que están de vacaciones y que de diferentes maneras también pueden acceder. Contamos con polideportivo, el Museo Eva Perón en ambos complejos, gestionado por los trabajadores de la unidad turística, donde quienes acceden pueden conocer la historia de los complejos, se expone el mobiliario de la época, vajilla de la época, libros, todo resguardado y eso también es muy importante porque es patrimonio histórico.

Resalto la importancia de la inversión, los hoteles que estaban operativos los fuimos mejorando, hicimos obras, porque esto se traduce en plazas. Las plazas son la posibilidad de que cada vez más personas puedan acceder a estos lugares, recuperar un hotel es ampliar la posibilidad de que las personas puedan acceder a sus vacaciones a través de estos Complejos.

Pero también (y este es un número que me gusta dar, y que me gustaría producir conocimiento e información sistematizada), por cada hotel que se abre son entre 30 y 60 puestos de trabajo que se generan, y que lo genera el sector privado. Acá me voy a detener en la gestión actual de los hoteles. El Ministerio de Turismo y Deportes se ocupa de los criterios de asignación. Si ingresan a la página del Ministerio de Turismo se van a encontrar con tres tipos de planes para acceder a las unidades turísticas: el plan particulares que es para los grupos familiares, de amigos, de menos de 10 personas; otro que es el institucional, las

## UNIDAD TURÍSTICA EMBALSE



escuelas, los centros de jubilados, son fundamentalmente los que más los solicitan; y otro es de eventos, que son jornadas que a veces se realizan donde las estadías se modifican: por ahí no son las estadías de seis días, son de dos días.

El sistema de inscripción establece un criterio de prioridad en las fechas para un determinado tipo de población que entendemos expresa la población más vulnerable: personas con ingresos iguales o inferiores a dos salarios mínimos, personas con discapacidad, veteranos de guerra de Malvinas, jubilados, titulares de programas sociales, entre otros. Hay una segunda fecha para el público en general, ya con las plazas que quedan disponibles.

Esta es la manera que nosotros encontramos de cumplir con la Ley de Turismo. Nosotros tenemos una Ley Nacional de Turismo con un capítulo particular de turismo social, que justamente nos obliga, es nuestro eje rector a este disponer y gestionar las unidades turísticas para todos los argentinos, particularmente para los sectores más vulnerables. Eso es lo que hay que operativizar, hay que buscarle la manera de hacerlo posible, nosotros encontramos esta manera. Todo el trámite se puede hacer por internet, y cuando se accede a la unidad turística, el servicio de hotelería propiamente dicho: limpieza, gastronomía, recreación, seguridad, etc. es de una empresa privada que el estado la licita y se la adjudica.

Entonces, hotel que se abre es un hotel que además genera nuevas fuentes de trabajo directas, además de toda la generación de fuentes de trabajo indirectas que, ustedes bien saben, se generan en la cadena de valor que tiene la actividad turística.

El **impacto en el desarrollo local** que tienen estos complejos puestos en valor es muy significativo y me voy a remitir a otra anécdota. Primera vez que voy a Embalse, vamos con Mauro, el Director Nacional, estamos entrando a un hotel que estaba cerrado. Se detiene un auto y un hombre nos dice:



## Hoteles en funcionamiento

Tabla: Hoteles de turismo social operativos

Año	Hoteles	Plazas
2015	13	6.510
2019	6	1.950
2023	9 (*)	4.300

(\*) más 28 bungalows

Fuente MINTUR – Observatorio de Turismo Social. Procesamiento propio a partir de datos del Sistema de Reserva de Plazas (Dirección Nacional de Turismo Social).

“y ustedes ¿quiénes son?”. No sabíamos para dónde encarar. Le dijimos: “somos funcionarios del Ministerio de Turismo que iniciamos esta nueva gestión, recién empezamos”...tímidamente, no sabíamos con quién estábamos hablando. Y dice el hombre: “soy el presidente de la cámara de comercio de Embalse, nosotros queremos que empiecen a abrir los hoteles queremos que abran los hoteles, porque esto a Embalse le genera 5.000 puestos de trabajo y durante estos 4 años hemos perdido esos puestos de trabajo”. Esto expresa la importancia de la inversión pública. La importancia de la inversión pública, tiene que también estar medida sobre la base de estas consecuencias que tienen en términos de recuperación de la actividad y de generación del empleo. El presidente de la cámara de comercio nos estaba diciendo por favor recuperen estos hoteles porque acá dejaron de venir los jubilados y dejaron de pasear por el centro de Embalse y comprar los alfajores regionales que tenemos, porque acá dejaron de venir los estudiantes y dejaron de comprar los helados en la heladería, y así un sin número de actividades y de cuestiones. Ni hablar de la actividad directa, las excursiones, los paseos...la más directa a la actividad.

Este gráfico quiere expresar el presupuesto desde el año 2015 al 2022 no está todavía el 2023, porque es el ejecutado final anual. Simplemente es una U ¿no?, va bajando: desde el 2015 e incluida la pandemia va bajando y luego recupera.

Como dijimos, lo que se mide en términos presupuestarios no puede calcularse solo por el gasto sino por los efectos que genera la inversión pública en la actividad social, productiva, económica en nuestro país, y en este caso en Chapadmalal y Embalse.

Otra distinción es en qué invierte el estado. Acá se visualizan varios momentos, un primer momento con una fuerte inversión vinculada a recuperar la infraestructura, sobre todo porque no había actividad turística por la pandemia entonces, esto no se traduciría necesariamente en turistas. Luego, sobre todo en el

último año, una inversión más importante en los servicios de hotelería. Entonces acá también es poder leer, por lo menos, desde la responsabilidad que nosotros circunstancialmente tenemos, pero digo, cada quien en los lugares que ocupe, puede hacer análisis más profundo respecto del sentido de la inversión, poder dar cuenta con análisis y transparencia cuáles son los resultados de dicha inversión.

Como les decía al principio cuando se discute el rol del Estado, cuando se discute el gasto del Estado, lo que se está dejando de lado es justamente los efectos que genera la inversión pública. Creo que, por lo menos desde nuestro rol, este es el desafío que nos plantea el Ministro Matías Lammens, nosotros vamos a defender el Estado en términos de un Estado que dé respuestas, de un Estado en el cual lo que invierte tenga resultados concretos de cara a la ciudadanía, un estado inteligente, eficiente, empático y humano. Porque si no la discusión es: Estado sí Estado no, y en realidad es una discusión en la que pierden los que menos tienen.

También cambiamos, mejoramos el sistema de asignación de plazas. Hoy es todo virtual, generamos una línea 0- 800, un chatbot, todo para tener mayor agilidad en la respuesta. El sistema lo generó el propio Estado, lo desarrollaron programadores del Ministerio. Lo decimos con mucho orgullo porque sabemos del desafío que esto implica en el ámbito público. Nos permite una mayor transparencia en la asignación y evitar las arbitrariedades que se podían dar.

Eso me parece que es muy importante, otra vez, para seguir defendiendo un Estado presente, un estado eficiente, un estado transparente.

Con este gráfico, observamos a quiénes estamos llegando. Nosotros acá mostramos, mayormente que más del 50% son personas con ingresos iguales o inferiores a los salarios mínimos. Estamos mejorando los reportes del nuevo sistema, porque ahora queremos empezar a ver y analizar qué tipo de

## Presupuesto Turismo Social

Gráfico: Presupuesto turismo social - Per: 2015 - 2021. Crédito final deflacionado (\$ argentinos)



Fuente: MINTUR - Observatorio de turismo social. Base: turistas sociales que reciben reducción tarifaria. Procesamiento propio a partir de datos del Sistema de Reserva de Plazas TURISMO SOCIAL ARGENTINA



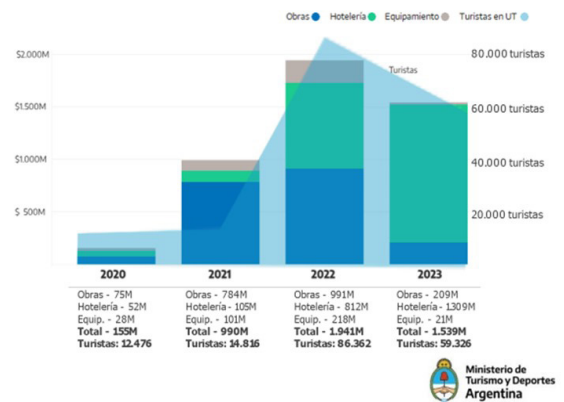
instituciones acceden, en qué proporciones: centros de jubilados, organizaciones de la economía social, sindicatos, escuelas. Queremos empezar a desglosar más la información para poder pensar estrategias que nos permitan mejorar cada una de las acciones que hacemos. El objetivo general que nos propusimos: contribuir a generar mayores condiciones de acceso a la práctica turística a la recreación, al descanso.

Luego está lo que humildemente llamamos la **Red Nacional de Infraestructura de Turismo Social**. Digo humildemente porque es un proceso todavía incipiente. Hoy se está trabajando en la recuperación del campamento Yaguareté en Misiones, como les decía ya se terminó la obra de San Juan en la Difunta Correa, ya se terminó la obra de Federación, Entre Ríos.

Cada uno de estos lugares además tienen una lógica diferente, no son todos iguales. Por ejemplo, en el caso de Federación están trabajando más con instituciones locales con escuelas y centros de jubilados. En el caso de la Difunta Correa no lo hacen así, es abierto, es un destino diferente, es un destino muy popular de gran envergadura para el turismo religioso.

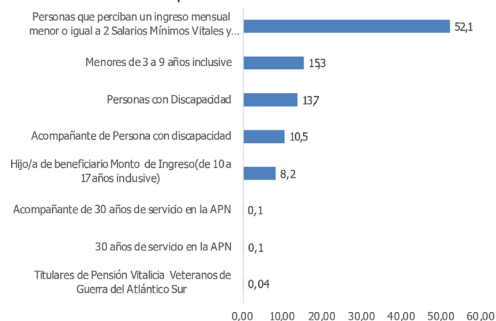
¿Por qué le queremos dar lógica de red? Porque se respetan diferentes tipos de gestión (provincial, municipal), porque apuntan a diferentes grupos o tipos de viajes, porque puede haber diferentes criterios de asignación, cada uno con sus lógicas de gestión, pero que haya por parte del Estado una articulación de eso. Entonces la construcción de la red no es que tengan dependencia del Estado Nacional, pero que se integren como parte de una oferta Nacional de turismo social, pudiendo además integrar en un futuro ofertas no estatales. Esto es una construcción que lleva tiempo, pero estamos convencidos que es una buena línea de trabajo, que es una línea para seguir profundizando y que evidentemente todavía hay muchísimo por hacer.

## Inversión y cantidad de turistas



## Turistas y reducción tarifaria

Gráfico: Turistas sociales que reciben reducción tarifaria



Fuente: MINTUR – Observatorio de turismo social. Base: turistas sociales que reciben reducción tarifaria. Procesamiento propio a partir de datos del Sistema de Reserva de Plazas TURISMO SOCIAL ARGENTINA



## 2. Infraestructura pública de Turismo Social



Y otra vez la idea es que la gestión sea una gestión provincial, y lo que se constituya sea esta red; como ofertas que se van ampliando y de esa manera disminuir las inequidades en la participación de la actividad turística.

Un dato que fundamenta la importancia de la federalización del turismo social, es que muestra los lugares de procedencia de los turistas que visitan nuestras unidades: tienen el mismo comportamiento del turismo interno del turismo nacional, o sea quienes más acceden son Provincia de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Provincia de Córdoba. Es el mismo comportamiento que el turismo nacional. Creemos que una manera de ampliar que la participación de otras provincias es ésta, aumentando, mejorando las ofertas de turismo social en todo el país, porque tenemos distancias muy importantes. Creemos que es por acá la manera de poder federalizar la política de turismo social, de poder, si se quiere, disminuir esas inequidades que hay.

Entre los objetivos nos propusimos incorporar a los **actores de la economía social, de la economía popular**, y nos propusimos una agenda de trabajo. La verdad el mundo cooperativo, mutual le hace honor a su tradición autogestiva y esta tarea se la han autogestionado. Nosotros hemos sido facilitadores, hemos acompañado, hemos estado, como Ministerio de Turismo y el propio INAES, hemos participado, pero el impulso lo ha tenido el sector; son las mutuales, las cooperativas, estas experiencias de base comunitaria las que han impulsado las acciones.

Conformamos un catálogo. El primer objetivo que tiene como primer objetivo no menor visibilizar una serie de iniciativas turísticas cooperativas, mutuales y de base comunitaria, existentes en todo el país. Impulsamos un relevamiento, que está en permanente construcción, es un relevamiento abierto. Es un catálogo abierto, se va actualizando cuando se ingresa al catálogo y a la web. De esta manera, visibilizamos el mundo

de la economía social, el mundo de la economía popular, estas ofertas de turismo, sobre todo, cooperativo mutuo y de base comunitario y a identificarlo en un mapa. El catálogo además está dividido por regiones.

Otra política de trabajo fue acercar herramientas y políticas que tiene el Ministerio, no inventando una línea específica destinada al sector sino poniendo a disposición lo existente: agencias de viajes para ver cómo las mutuales pueden regularizar sus legajos. El programa de Inversiones turísticas, que puedan acceder las cooperativas, mutuales a estos subsidios. Acciones de formación, en fin, una serie de acciones que tenían como objetivo a estos actores que también producen economía, que producen bienes y servicios turísticos.

Otro elemento fundamental destinado al sector público provincial y/o municipal fue acompañarlos para que formulen sus planes de turismo social, tengan un diseño de gestión para seguir avanzando en esta construcción.

Un objetivo para nosotros prioritario es tender a la **construcción de políticas públicas basadas en evidencias**. Lo que se proyecte o proponga como mejora, que tenga su evidencia. Así, por ejemplo, para conocer la calidad de los servicios de las prestaciones hacemos encuestas cuya respuesta es voluntaria, y las cargamos en un tablero de datos abiertos. Con otro elemento importante que es la **transparencia**, en la gestión nosotros estamos convencidos que el trabajo hecho es muy bueno, que va mostrando sus frutos que además de verse en datos se observa esas imágenes que presentamos en este libro, que se puede todavía mejorar mucho más pero sabiendo cuáles son los resultados de gestión.

Estamos convencidos que cuando se habla del turismo como derecho no se contraponen al turismo como una actividad económica esencial, muy por el contrario, le da potencia a esa definición. Cuando decimos que es una actividad económica esencial, porque crea puestos de trabajo, porque dinamiza las

### 3. Oferta de Turismo de la economía social



economías regionales, porque permite el ingreso de divisas tan importante para nuestro país. Con esto también decimos que tenemos una mirada de un turismo que se hace cargo de la sociedad que construye. Que se hace cargo de la sociedad que construye en términos de contribuir a generar condiciones sociales y económicas que permiten indudablemente mejorar la calidad de vida de los argentinos y de las argentinas. Entonces la potencia del turismo, de la afirmación de turismo como derecho, es absolutamente compatible con la idea del turismo como una actividad esencial en términos económicos. La economía tiene que permitir mejorar las condiciones de vida de los y las argentinos.

Esperamos que el tiempo que viene sea un tiempo que reafirme esta convicción. Estamos dispuestos a dar los debates que tenemos que dar para mejorar, para bajarnos del caballo y siempre escuchar y ser mejores sin renunciar a las convicciones. Sea el lugar que nos toque ocupar, ahora circunstancialmente desde el turismo y el turismo social, hacerlo de cara a cada uno de los argentinos y de las argentinas. Nuestro rol como funcionarios del Estado es llevar adelante un ejercicio y una vocación pública y política que mejore las condiciones de vida de nuestros compatriotas.

Así que muchas gracias y espero que esta sea una invitación también para cada uno de ustedes, si están estudiando, si están en la universidad, si están en los municipios en las provincias, los invito a acompañarnos en esta idea. Muchas Gracias. [Aplausos]





## PANEL DE EXPERIENCIAS INSTITUCIONALES

María Cecilia Calderari

Ministerio de Turismo y Deporte  
Provincia de Río Negro

### Resumen de la presentación<sup>[1]</sup>

La actividad turística fue una de las actividades más frenada y perjudicada por la pandemia, con una larga recuperación.

Río Negro fue la primera provincia en poder abrir la actividad turística con una infinidad de protocolos. Primero con un plan muy específico de la gente que iba al Valle que, por ejemplo, tenía que bajar por determinadas rutas, era solo intraprovincial, etc.

Después, cuando se pudo avanzar un poco más, y ya todos nos pudimos mover, uno de los programas que se implementó fue “Vamos Río Negro”. Era un programa de descuentos y beneficios para los trabajadores públicos de la Provincia de Río Negro. La idea era que visitaran los destinos de la provincia, para empezar a mover esa rueda que tanto se había frenado unos meses antes. Después de esto se abrió a otras instituciones, posteriormente pudo arrancar la actividad turística un poco más normal.

Enmarcamos esta acción como ejemplo de turismo social porque para nosotros fue una importante herramienta de reactivación desde lo social en general, para toda la provincia.

¿Cómo era el turismo social en la Provincia de Río Negro, antes de la pandemia? Fundamentalmente desde el *Ministerio de Turismo y Deportes* se impulsaba el turismo social vinculado a los viajes escolares. Se recibían los pedidos de las escuelas,

[1] Se presenta una síntesis de la disertación. También se ha alterado el orden de la exposición.

María Cecilia Calderari  
Ministerio de Turismo y Deporte,  
Provincia de Río Negro

principalmente rurales o de muy bajos recursos. Los pedidos eran de cualquier rincón de la provincia y se otorgaba una estadía generalmente en Bariloche o en Las Grutas, con plazas que se pre-compraban a hostels durante un año. La asignación era en función de la disponibilidad que se iba teniendo.

En pandemia se suspende la actividad en general y se interrumpe el programa de turismo social con los viajes escolares. Además, en pandemia, se jubiló la persona que venía hace ocho o diez años llevando adelante todo el programa. Entonces, tuvimos que volver arrancar nuevamente.

Hoy no se ha logrado su implementación en un cien por ciento, pero se han hecho avances. Se continúa con el turismo escolar, con infraestructura propia o que depende del Ministerio de Turismo y Deporte, que son las colonias de deportes: una ubicada en Las Grutas y otra en el Balneario El Cóndor, en Viedma.

También tenemos un convenio tripartito con la Escuela Militar de Montaña. En Bariloche está ubicada por kilómetro 10 (más o menos). Es tripartito porque están involucrados el *Ministerio de Turismo y Deportes*, el *Ministerio de Desarrollo Humano* y el *Ejército Argentino*. Los pabellones que tienen (con dormis y algunos con habitaciones) los tienen prácticamente desocupados todo el año. Entonces, a través de un legislador, se supo de esto y se llegó a firmar un convenio. Lo usa principalmente el *Ministerio de Desarrollo Humano* porque tiene determinadas condiciones de uso que muchos no pueden acceder, por ejemplo, no puede ir un quinto año de viaje de egresados dado que para el uso de las instalaciones hay normas muy estrictas. Distinto podría ser un viaje de estudios, pero también es un poco complicado. Tienen horarios, no pueden salir y entrar en determinados horarios, el uso de la cocina no está permitido, se tienen que adherir al cronograma de comidas del Ejército. Bueno, una serie de condiciones donde algunos

PROVINCIA RÍO NEGRO  
MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTE

**Vamos**  
RIO NEGRO

- Programa de descuentos y beneficios turísticos para trabajadores públicos de Río Negro.

RIO NEGRO  
Ministerio de TURISMO  
FORO DE TURISMO SOCIAL

PROVINCIA RÍO NEGRO  
MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTE

**Turismo Escolar**

- 2 colonias deportivas ubicadas en Las Grutas y El Cóndor-Viedma.
- Convenio con la Escuela Militar de Montaña, Bariloche.

RIO NEGRO  
Ministerio de TURISMO  
FORO DE TURISMO SOCIAL

**MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTE**  
Articulación con otros Organismos / Áreas de Gobierno

TREN PATAGÓNICO	MINISTERIO DE DESARROLLO HUMANO Y ARTICULACIÓN SOLIDARIA	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	LEGISLATURA DE RIO NEGRO
Vagón Escolar	El Mar de Invita El Tren te Invita LAZOS +60	Programa Esquí Escolar	Legisladores Comisiones

grupos sí lo pueden usar y otros no. Los que más lo usan son los del programa de adultos mayores del *Ministerio de Desarrollo Humano*.

También les cuento que tenemos el **tren patagónico**, que es un orgullo. Es un tren de pasajeros, que cada vez lo queremos hacer más turístico.

Cuenta con un vagón escolar, que justamente en esta época es de temporada alta para las escuelas. Tiene una tarifa especial muy baja para las escuelas que realizan viajes de cierre de estudios, ya sea a Viedma, a las Grutas, por San Antonio o a Bariloche.

**MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTE**  
Otras acciones de Municipios

**BARILOCHE PARA RIONEGRINOS**

Programa de **DESCUENTOS Y BENEFICIOS TURÍSTICOS** para trabajadores públicos de Río Negro

Este último tiempo, y con esta marca que dejó la pandemia, el Ministerio de Turismo se ha transformado en un organismo muy **facilitador**. Puntualmente hacemos estos vínculos con el Tren Patagónico. También con los privados, para que prevean tarifas especiales a los grupos que viajan bajo la modalidad de turismo social. Otro ejemplo de trabajo es con el Ministerio de Educación, con el programa “Esquí Escolar en Bariloche”. Desde educación tienen todo muy organizado, pero no tienen un lugar donde puedan llegar los chicos a cambiarse, dejar sus mochilas; entonces nosotros les facilitamos y les prestamos una oficina en la base del cerro Catedral. Eso es parte también de todo el Turismo Social que se hace, no solamente desde nuestro Ministerio, sino de otros organismos o de la actividad social de Río Negro. Como les dije antes, también nos llegan pedidos de las escuelas o de grupos. Muchos de esos grupos son de adultos mayores o agrupaciones. A través de la legislatura de Río Negro, nos suelen enviar los pedidos y nosotros articulamos y cumplimentamos, en la medida que se pueda, esos pedidos.

**MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTE**  
Otras acciones de Municipios

**NUEVA LEY DE GESTIÓN PÚBLICA DEL TURISMO N°5660**

Sancionada: 06/07/2023 Promulgada: 19/07/2023  
TÍTULO VII Turismo de adultos mayores, Turismo accesible y Turismo social.

- ▶ Acompaña la evolución del turismo al día.
  - ▶ Simplifica registros, sanciones, normas y requisitos de inscripción de servicios.
  - ▶ Crea un Registro Provincial de Actividades Turísticas.
  - ▶ Fomenta la creación de las Zonas de Desarrollo Turístico Sostenible.
  - ▶ Oficializa la creación del Consejo Provincial de Turismo con participación de los sectores público y privado.
- 

También hubo destinos que ejecutaron algunos programas, ya saliendo de la pandemia, como “*Bariloche para rionegrinos*”, que implementó descuentos y tarifas especiales para los rionegrinos.

Creo importante mencionar la **Ley de Gestión Pública del Turismo**. Es una ley muy innovadora, nosotros estamos orgullosos, la estamos inaugurando, la tenemos hace pocos meses. Acompaña la evolución del turismo porque tiene un principio de dinamismo distinto, respecto de otras normativas que veníamos teniendo, ante la necesidad del cambio permanente de la actividad turística.

Esta Ley de Gestión Pública del Turismo menciona especialmente al turismo social. Así que eso nos pone a nosotros, como gobierno, como gestión, en el desafío de reimpulsar desde el *Ministerio de Turismo* toda la actividad del turismo social y tener un compromiso hasta presupuestario (que a veces es la base).

También voy a sumar algo a la exposición de Estela Maris. La actual gestión se inició con la Lic. Marta Vélez como Ministra de Turismo. En su momento el eje principal de trabajo fue el desarrollo turístico de toda la Línea Sur de Río Negro, en el plan estratégico se corresponde con la región de la Estepa. A través del *Ministerio de Desarrollo Humano* se desarrollaron y desarrollan varios programas, además de los mencionados, en la actualidad está transcurriendo el programa "Lazos +60". Estela va a exponer algunos de los programas en los que ella participó, cuando se desempeñaba en el *Ministerio de Desarrollo Humano*, antes de la pandemia.

## PANEL DE EXPERIENCIAS INSTITUCIONALES

Stella Maris Ruiz

Ministerio de Turismo y Deporte

Provincia de Río Negro

### Resumen de la presentación<sup>[1]</sup>

Hasta antes de la pandemia estuve a cargo de Turismo Social para adultos mayores con dos programas: “*El tren te invita*” y “*El mar te invita*”, dependientes del *Ministerio de Desarrollo Humano y Articulación Solidaria* de Río Negro.

Los programas de “*El tren te invita*”, y el “*Mar te invita*” eran exclusivamente para adultos mayores. Arrancó en el 2017, aproximadamente. Los llevábamos a las colonias de deportes, con alojamiento incluido y excursiones (todos los días se hacía una excursión). A la noche hacíamos baile, con la excusa de bajar la comida. Generalmente iba la gente de la línea sur. No sé si alguno conoce la línea sur de Río Negro, son todos pueblos rurales de entre 5.000 y 6.000 habitantes.

Estos programas los trabajábamos directamente con los municipios. Generalmente los grupos de adultos mayores participaban en talleres u otras actividades organizadas por los municipios, y a algunos los invitábamos directamente. A nivel provincial dependían del *Ministerio de Desarrollo Humano* (donde yo me desempeñaba en aquel momento, en la actualidad dependo del Ministerio de Turismo).

Hasta la pandemia se organizaron 12 viajes en el “*tren te invita*”, de 100 adultos por viaje. Salíamos desde Viedma, y llegábamos a Bariloche. En el programa de “*El mar te invita*”, participaron aproximadamente unos cuatro mil adultos mayores.

[1] Se presenta una síntesis de la disertación. También se ha alterado el orden de la exposición.



Stella Maris Ruiz  
Ministerio de Turismo y Deporte,  
Provincia de Río Negro

Quisiera destacar lo que dijo Inés Albergucci en relación a que teníamos que enseñar que el trabajador se dé el tiempo para tener vacaciones; que diga: *“sí, yo tengo derecho a viajar”*. No son solamente las barreras económicas las que no permiten que la persona haga la experiencia de viajar. A veces, muchas personas tienen miedo porque nunca lo hicieron, porque desde chico no se acostumbró, sobre todo el adulto mayor. Entonces, enseñar a viajar, fue un gran desafío: la invitación, el viaje en grupo.

Recuerdo el caso de una señora que tenía campos, ganado y demás. Ella siempre había estado en el campo, no había salido nunca. En aquel momento tenía depresión porque los hijos se habían ido a otras ciudades a buscar su futuro y ella había quedado sola. Entonces, acá el problema no eran los recursos económicos. Lo que la señora nunca había hecho era viajar, por ejemplo. Su compañera con 72 años decía *“no, yo nunca viajé porque mamá y papá no me dejaban, una sola vez vine a General Roca, pero para el médico”*. Bueno, ambas se consiguieron un traje de baño, short, remera y al mar!! Fue muy emocionante para ellas, después querían ir todos los años y después todos los años a hacer algo para juntar dinero, porque no se querían quedar afuera y así fue sumándose el boca a boca.

Respecto a las excursiones, en algunos casos estaba la colaboración de otros organismos y organizaciones. Por ejemplo, a través del área de medio ambiente se hacían visitas a La Lobería. En otros casos los prestadores hacían descuentos, siempre que se asegurara una cantidad mínima de entradas. Entonces, todas esas negociaciones fueron beneficiosas para quienes viajaban y también para las localidades. Ahí estamos hablando de generar empleos, de promocionar productos locales, de romper la estacionalidad. Una sola vez fuimos a Las Grutas en plena temporada y bueno era bastante difícil, no lo

hicimos en plena temporada. Destaco el turismo de proximidad, hay otros lugares, para que la región también se amplíe en cuanto a los destinos.

Otro punto importante de los viajes es la cuestión de salud, también lo tenemos que pensar. Casos como el que les conté, de la señora con depresión, hay muchos, y pudimos observar que algunas personas mejoraron su ánimo y salud participando de estas experiencias de viaje.

Por otro lado, en cada grupo siempre había adultos que cuya condición física, y a veces, también cognitiva, requería de medidas especiales para garantizar la inclusión. En esos casos se requería un acompañante, que esa persona estuviera las 24 horas cuidada. Parte del desafío de organización de estos viajes son estas previsiones. Recuerdo un grupo compuesto por 15 personas que utilizaban sillas de ruedas, todos viajaron con sus acompañantes. Fue un viaje fantástico.

Yo soy Técnica en Emprendimientos Turísticos, y tuve la oportunidad de trabajar estos programas, de bajar a la práctica muchas cuestiones teóricas, estoy muy agradecida con la Universidad. Al principio no teníamos muy claro cómo implementarlo, pero después lo empezamos a fortalecer, hasta que llegó la pandemia.

### La experiencia de participar en el Simposio de Mar del Plata

Participar en el “1° Simposio Internacional de Turismo Social. Aprendizajes y desafíos de la agenda regional”, fue una experiencia increíble. Aprendí, me fortalecí y reflexioné sobre muchas cuestiones que había estudiado en la Universidad. Mi tesis trató sobre el Turismo Social para adultos mayores, obviamente cuando uno avanza en el estudio de un tema van quedando interrogantes, “huecos”, la respuesta a algunos de esos interrogantes, las encontré en el Simposio.



Fue llevado a cabo los días 5, 6 y 7 de octubre de 2023 en la ciudad de Mar del Plata; por iniciativa del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, la Universidad Nacional de Mar del Plata y la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO). El objetivo del encuentro fue “contribuir a los diferentes debates que atraviesan el turismo social en tiempos de reactivación turística postpandemia y reflexionar sobre las problemáticas vinculadas al disfrute del tiempo libre en Latinoamérica”.

Hubo paneles y debates con referentes nacionales e internacionales, estuvieron presentes las autoridades de la ISTO, su presidenta Isabel Novoa y el Presidente para las Américas Sergio Rodríguez Abitia. El ISTO es una institución que tiene más de 60 años.

En las presentaciones se hizo hincapié sobre el concepto de turismo social, solidario, inclusivo y sostenible. También en el reconocimiento del sujeto de derecho. Por supuesto, se hizo mucha referencia a la Declaración de Montreal de 1996 y a la importancia del reconocimiento del derecho a las vacaciones pagas, que también Argentina ratifica.

Varios países expusieron, con realidades muy distintas. Voy a hacer un breve resumen de lo que escuché de los otros países, cómo manejaban el turismo social.

Uruguay, por ejemplo, lo tiene muy aceitado a través de una ley, con la participación de agencias de viaje. El Estado lo que hace es dar un subsidio entre el 25% y el 40% de lo que vale el paquete de turismo social, a través, siempre, de las agencias.

Lo mismo Chile, que articula lo público, con lo privado, el rol del Estado es hacer el proyecto, dar el patrocinio, y el subsidio puede llegar hasta un 80% de esos paquetes; también a través de agencias de viaje prestadoras de servicios.

## OTROS PROGRAMAS PROVINCIALES

### ▼ MISIONES

Campamento YACARETE Convenios: Ministerio de Turismo Nación Parques Nacionales Ministerio de Educación.

### ▼ TUCUMÁN

Con ayuda de Nación Revalorización de Unidades Turísticas.

### ▼ SAN JUAN

Gastos compartidos con tarifas reducidas Con fondos de Nación restauración de Hotel.

### ▼ CÓRDOBA

Río Embalse Río Tercero Unidades Turísticas

### ▼ ENTRE RÍOS

Programa subsidiado 100 % Estado Cuentan con 5 programas 3 Centros de Recreación Movilidad Propia con ayuda de Nación.

### ▼ BUENOS AIRES

Programa RECREO Viajes Estudiantiles con egresados de Secundaria. 50 Destinos 14 Agencias 100 % subsidiados.

También me pareció muy interesante el planteo del turismo de cercanía que hizo el representante de México y me llevó a pensar en el caso de Bariloche, por ejemplo. El turismo social y de cercanía permitiría una mejor distribución de los beneficios del turismo en la región.

El caso de Argentina, incluye todo lo que expuso Inés Albergucci previamente. No quiero dejar de mencionar que nuestra Ley Nacional de Turismo 25.997 define al turismo social, explicitando que *“comprende todos aquellos instrumentos y medios que otorguen facilidades para que todos los sectores de la sociedad puedan acceder al ocio turístico en todas sus formas, en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad”*. También prevé que la autoridad de aplicación, en este caso el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, debe elaborar el Plan de Turismo Social. El Plan lo presentan en 2020, que es el plan nacional. Entonces a través de eso las provincias también pueden tener un marco legal para poder implementar programas de turismo social. Y bueno todos conocemos lo que fue después de la pandemia el pre-viaje y que bueno, adivinen ¿cuáles son las provincias que más pre-viaje tienen?: fueron las patagónicas, así que un orgullo de escuchar todo eso ahí en el simposio.

Quiero resaltar la importancia del Plan Federal, que da lugar a que las provincias también puedan articular sus propios programas e intercambiar destinos. Fue muy enriquecedor escuchar las exposiciones de las provincias (Misiones, Tucumán, entre otras).







Mabel Brito y Lucas Lagos  
Ministerio de Desarrollo  
Social y Trabajo  
Provincia del Neuquén

## PANEL DE EXPERIENCIAS INSTITUCIONALES

### TURISMO SOCIAL POR INTERCAMBIO

Mabel Brito y Lucas Lagos

Ministerio de Desarrollo Social y Trabajo  
Provincia del Neuquén

Soy Mabel Brito, me desempeño en el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, del cual depende el programa de **Turismo Social por Intercambio**. Estoy muy emocionada y agradecida por esta invitación, es la primera vez que tengo una participación de este tipo en un foro de la Universidad. Me acompaña en esta exposición Lucas Lagos, quién se ha desempeñado como coordinador.

Este programa nació en el año 2015, con el objetivo de promover viajes turísticos, recreativos y culturales dirigidos a una franja de niños de entre 8 y 13 años en situación de vulnerabilidad social, que no tienen la oportunidad de acceder a ofertas recreativas y menos turísticas. Esta iniciativa del Ministerio, ha tenido el acompañamiento de intendentes, de otros organismos y autoridades. Agradezco especialmente a Nicolás Difonso, Intendente de Villa El Chocón y a Marisa Focarazzo, gerente de NeuquénTur, que hoy están aquí presentes, y han sido parte de este acompañamiento.

La organización de los viajes se realizó con un fuerte trabajo en conjunto con las Escuelitas de Fútbol y merenderos de los barrios, y Comisiones de Fomento. Por ejemplo, uno de los primeros desafíos fue llevar a los nenes a Villa El Chocón (distante solamente 80 kilómetros de la ciudad de Neuquén) para que puedan conocer lugares que ellos no tenían posibilidad: el lago, los dinosaurios. Con el correr del tiempo esto se fue ampliando, y hoy por hoy, los las niñas y niños han visitado San Martín de los Andes, Villa La Angostura.

Desde la puesta en marcha del programa nos hemos encontrado con diversos desafíos a superar a fin de dar continuidad al proyecto. Es de destacar que desde el Ministerio de Desarrollo Social del Neuquén se corrió con todos los gastos de transporte, alimentos, seguros y primeros auxilios; las familias de los niños no han tenido que pagar nada. Desde la puesta en marcha en el año 2015, hasta el año 2020, el programa funcionó de manera continuada y con el aliento de haber incluido a más de 2800 niños. El año 2020 fue muy difícil por la pandemia. Luego de este receso, retomar las actividades en forma fluida fue muy complicado, dadas las limitaciones económicas. Ese contexto hizo que los viajes sean más esporádicos retrasando los objetivos planteados originalmente.

Para nosotros **Turismo social por intercambio** es una herramienta de inclusión, la Ley 2302 es nuestra base de trabajo, cuando hace referencia al niño en situación de vulnerabilidad social y vela por sus derechos. También les queremos contar que trabajamos con un grupo de 85 madres jefas de hogar a quienes, de manera extensiva, incluimos en el programa porque queremos que sus hijos conozcan lo linda que es nuestra provincia. Este es nuestro marco de trabajo, y nuestra intención es continuarlo.

Queremos remarcar la significancia del viaje. No es solamente un traslado a un lugar diferente o mirar un paisaje. Es el acompañamiento que se hace y el proceso de enseñanza aprendizaje que ello conlleva, es el trabajo en equipo. A veces uno tiene una grilla de actividades, va con ciertas expectativas y en el proceso se va modificando. Hay muchas situaciones que deben resolverse, y ello es posible gracias al trabajo conjunto. Para nosotros el Turismo Social es un espacio de socialización y de integración. A veces, el intercambio, es con chicos del interior, como Chos Malal, Las Ovejas u otros lugares del interior de la Provincia del Neuquén. También hemos traído chicos, por ejemplo, del Norte de la Patagonia y del Sur, que vinieron a

conocer Neuquén, gracias al programa se brindó la oportunidad que puedan conocer lugares turísticos de la ciudad. Creemos que hay que dar fuerza a esto, porque no solo se trata de irse afuera de la provincia sino también marcar lo que es el interior y darle la posibilidad a muchos chicos (e incluso adultos) que no conocen.

Bueno, esta es nuestra impronta de trabajo. Debemos confesar que estamos un poco nerviosos porque, como decíamos, no estamos acostumbrados a participar en este tipo de reuniones. Estamos predispuestos a propuestas y preguntas que quieran realizar.





## PANEL DE EXPERIENCIAS INSTITUCIONALES

### PERSPECTIVA DESDE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA SOBRE EL TURISMO

Juan Cruz Russo

Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) - Delegación de Neuquén

La propuesta es contarles brevemente cómo trabajan las cooperativas y mutuales. En primer lugar, quiero resaltar las oportunidades que ofrecen estas entidades para el empleo joven. Hoy en día es una gran dificultad para los jóvenes, sin experiencia, conseguir un primer empleo, donde las mutuales y cooperativas pueden ser ese primer gran paso para empezar una carrera a futuro.

El INAES, Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social, es el ente encargado de la fiscalización de las Cooperativas y Mutuales que operan en todo el territorio de la República Argentina. Además, se encarga del otorgamiento de las matrículas y realiza constantes capacitaciones para las diversas entidades.

Realizando una breve referencia a la Economía Social y Solidaria, a diferencia de la economía tradicional que vemos todos los días: mercado, competencia y demás, la Economía Social y Solidaria coloca en el centro a las personas y no persigue fines de lucro. En esta, la ciudadanía tiene que tomar un rol activo y los excedentes que se van acumulando son reinvertidos en la sociedad. Por ejemplo, una mutual puede reinvertir los excedentes en nuevos servicios: servicios de farmacia o servicios de turismo (como puede ser alquilar un apart, cabañas). En la Provincia tenemos, por ejemplo, la Mutual del Personal de la Policía del Neuquén que tiene muy buen servicio de turismo,

Juan Cruz Russo  
Instituto Nacional de Asociativismo  
y Economía Social (INAES)  
Provincia del Neuquén

tiene complejos de cabañas en Villa La Angostura, Zapala, etc. En la Provincia del Neuquén tenemos muy buen servicio de turismo dentro de las mutuales.

Es necesario diferenciar las cooperativas, de las mutuales. Las mutuales son organizadas entre personas, entre ciudadanos, que se organizan para tener un fin social y una ayuda mutua, de ahí viene justamente la palabra mutua. La cooperativa, por otro lado, también es una asociación de personas, pero, a diferencia de las mutuales, se organizan con un fin más asociado a lo laboral. La cooperativa es más cercana, a grandes rasgos, a una organización de trabajo, mientras que las mutuales son organizaciones que se dedican a prestar servicios, y esa es la gran diferencia entre una y otra. Lo más importante es que ambas son entidades de la Economía Social y Solidaria, y son, como dije al comienzo, un gran paso para obtener ese primer empleo que tanto está costando al joven o a la persona que recién está saliendo de la facultad de realizar una carrera.

Dentro de las Mutuales y Cooperativas hay una función de turismo social que es sumamente interesante, no solo porque se da el hospedaje, muchas veces se financian los traslados, se financian lugares gastronómicos, las excursiones, se genera un ambiente de recreación. Se tiene una solvencia o un respaldo integral a ese viaje que queremos hacer: puede ser en colectivo, puede ser a través de la financiación del combustible, etc. Entonces, ¿qué es lo que permite esto? Que la gente de menos recursos, a través de la ayuda mutua, pueda realizar ese viaje y pueda conocer nuevos lugares.

El turismo social, en este sentido, también está orientado a valorar, difundir y preservar las culturas, está orientado a diversificar la economía ya que como mencione al principio no está montado sobre la base de la competencia, sino que está orientado a la base de la ayuda mutua y obviamente no tiene un fin de lucro. Esto último lo repito, porque es algo muy importante en la economía social y solidaria, no tener fin de lucro,

sino que siempre reinvertir los excedentes, es la forma en que los asociados logran tengan un turismo accesible. Como punto fundamental que tenemos entre las entidades de economía social y solidaria, es poder lograr convenios inter-entidades, es decir, convenios entre mutual, convenio entre cooperativas, convenio entre cooperativas y mutuales para que todos puedan, a su manera, disfrutar o gozar de los servicios de cada entidad.

Obviamente el turismo social presenta diversos retos. Es una actividad que se está desarrollando sobre todo después del 2001, donde tomó un mayor auge. Luego de esta crisis, se profundizó la organización en mutuales y la formación de cooperativas ante la necesidad de trabajo.

La promoción del turismo social, también comienza con mayor vigor a principios del siglo XXI y obviamente los desafíos son los que comentaban mis compañeros que me precedieron: la difusión y la visibilización, incrementar la articulación entre cooperativas, mutuales, sin perder de vista al mercado privado. Me refiero a mercado privado, por ejemplo, a las agencias de viajes. Es nuestro deber generar una conexión entre el servicio de turismo de una mutual y el servicio de turismo que ofrece una agencia de viaje, con el fin de que nuestros asociados puedan gozar de más beneficios.

Y, por último, como reto fundamental, es construir un mercado social donde las iniciativas sean libres, esto es fundamental para nosotros, visibilizar y construir un mercado social ayudando a las distintas comunidades. Yo siempre digo que el mutualismo y el cooperativismo llega a todos los rincones, donde no hay nadie que te ayude va a estar presente la economía social y solidaria. Entonces considero que es algo que debemos promulgar, sobre todo en esta etapa tan difícil que está atravesando el país. Es el movimiento que nos puede dar esa luz de esperanza para seguir progresando tanto en el turismo, como en la economía y en diversos aspectos del día a día.

Hoy por hoy, brindar a la sociedad la oportunidad de viajar, de conocer nuevos lugares, de tener nuevas experiencias, de disfrutar el turismo social, no es un derecho en sí. No obstante, sí es una herramienta que te da muchos derechos: como el derecho a las vacaciones pagas, el derecho al ocio, el derecho a poder relajarte, el derecho a despejarte, el derecho a conocer otra cultura, generando un nuevo ambiente de respeto entre las mismas. Muchas veces, uno no tiene la posibilidad de salir del lugar donde está, de la ciudad donde vive; cuando empieza a recorrer, tal vez pueblos, ciudades, localidades allegadas, conoce una nueva cultura y forma de vivir. Todo eso enriquece la vida de la sociedad así también como va a enriquecer las economías regionales de cada lugar.



## V. ESPACIO DE INTERCAMBIO Y DEBATE

Luego de las presentaciones de experiencias tanto a nivel nacional como regional, se dio un intenso intercambio entre los asistentes. En este apartado se resumen esas intervenciones organizadas en cuatro ejes:

### 1. SOBRE LOS PROGRAMAS

- Visibilizar para dar la oportunidad
- Accesibilidad e inclusión
- Economía, seguridad y comodidad
- Educación y turismo social

### 2. APORTES PARA EL FORTALECIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

- Visibilizar para dar la oportunidad
- Accesibilidad e inclusión
- Economía, seguridad y comodidad
- Educación y turismo social

### 3. OTRAS EXPERIENCIAS DE TURISMO SOCIAL

- Extensión universitaria
- Municipio de Gral. Roca
- Municipio de Fernández Oro

### 4. EL VIAJE...

## SOBRE LOS PROGRAMAS

### Visibilizar para dar la oportunidad...

Quiero preguntar a Estela: ¿Cómo trabajan ustedes desde el Ministerio de Turismo de Río Negro para bajar la información y abrirlo para que la gente pueda inscribirse? Sé que hay mucha gente, por ejemplo, de Ramos Mexía, Sierra Colorada y de otros parajes. Agradecerte porque la verdad que es un placer esto que estabas contando y saber cómo lo visibilizan ustedes y cómo dan la oportunidad a esa gente que vive en campos, en parajes, y muchas veces, como vos bien decías, no se animan o no saben.

Se trabajaba directamente con los municipios. Generalmente los grupos de adultos mayores asistían a talleres a cargo del municipio y, a alguno que otro que se invitaba. Todo eso se hizo a través del Ministerio de Desarrollo Social, de Río Negro. Hasta la pandemia se hicieron 12 viajes en el tren de 100 adultos por viaje, se salía desde Viedma, y se llegaba a Bariloche. En el “Mar te Invita” aproximadamente unos cuatro mil adultos. Valcheta participó, por ejemplo, desde el centro de jubilados, también participaron comisiones de fomento.

En la actualidad está transcurriendo el programa “Lazos + 60”, que también es a través del Ministerio de Desarrollo Humano donde se trabajó con las organizaciones de abuelos que ya estaban con su estructura y con sus papeles en orden y con otras agrupaciones que van en vía de organizarse como tal.



### Accesibilidad e inclusión

Mi pregunta es sobre aquellas personas que, habiendo programas para adultos mayores tienen una condición mental de deterioro cognitivo o de demencia, y habiendo muchos programas para adultos mayores ¿Cómo se trabajaría desde el turismo social esa parte de esas personas con deterioro cognitivo y con demencia?

Lo que se hace y se solicita en esas situaciones es la designación de un cuidador, que esa persona estuviera las 24 horas acompañada por su cuidador, que si no cumplía los requisitos de tener más de 60 años no importaba. Siempre con los grupos del municipio, venían con coordinadores desde el municipio, que eran los referentes.

### Condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad

Mi pregunta va específicamente al tema de gastronomía, en los viajes organizados desde el Ministerio de Desarrollo Social del Neuquén. Yo los vi cocinar, los vi servir, les vi darle todo su amor a esos niños y bueno ¿en qué se basaban para preparar el menú? me gustaría que cuenten cómo hacían ese menú tan rico y que les daba tanta alegría a los chicos.

Sí, los chicos tenían su alimento, su desayuno, todo como corresponde. Nosotros tenemos una persona que es chef profesional y maestro repostero que se llama Pablo Aranda. También colaboraban un grupo de madres, nada mejor que las madres para una comida rica. Los chicos pedían repetir porque no comían a veces en la casa. Entonces era muy doloroso... un montón de situaciones, llevarlos a McDonald que ahí nos vinculamos con el Ministerio de Turismo. Imagínate a los chicos

de Barrancas llevarlos a McDonald. El equipo se ponía la mochila al hombro, los llevábamos a conocer lo que era el cine (no conocían el cine), un montón de cosas muy lindas.

#### Educación y turismo social

Pregunta también relacionada con los viajes del Ministerio de Desarrollo Social del Neuquén ¿Hay alguna conexión con respecto a las salidas con los chicos y el trabajo en la escuela? ¿Se ha logrado tener un vínculo educativo/recreativo? como forma de aprovechar más la salida. Por ejemplo, si han logrado prepararse antes, si ven el Dique, que sepan qué están viendo, o saber previamente qué es el dinosaurio.

No se trabaja con las escuelas, por el momento. Eso no quita que más adelante se pueda hacer y se abra un poco más el espacio y se pueda trabajar. ¿Por qué no se trabaja con escuelas? Porque directamente nos enfocamos en las escuelitas de fútbol comunitaria, en los merenderos. Sabemos que si recurren a un merendero es porque no tienen la posibilidad de viajar. En el marco educativo, de lo que es la escuela, ahí te juntas con chicos que tienen posibilidades, y no tienen y no puede separar ese vínculo que hay de un grado. Por eso es que no trabajamos en esa parte, sí con merendero y escuelita de fútbol que de hecho acá están los chicos que representan al Ministerio de Deporte que también trabajamos en conjunto con ellos, que nos ayudan también en las actividades lúdicas que hacemos continuamente.



## APORTES PARA EL FORTALECIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

### Cultura, identidad y turismo social

Mi intervención tiene que ver con esto de entender que las políticas públicas están apuntadas a un ascenso de derechos y en ese ascenso de derechos también existe la posibilidad de conocer nuestra propia cultura y nuestra propia idiosincrasia. Por mi recorrido personal me toca muy de cerca la cuestión cultural, que tiene que ver con la trashumancia, lo rural, con cuestiones culturales que muchos chicos, chicas y chiques de nuestras escuelas primarias y secundaria quizás no saben que existe. Me pregunto si hay un programa que esté diseñado para conocer (más allá de la cuestión del esparcimiento, que está buenísimo, a todos nos gusta divertirnos) pero digo, en época donde es necesario conocer de dónde venimos, y qué queremos y hacia dónde queremos ir. Me pregunto si se está desarrollando o se va a desarrollar alguna política pública donde se incluya esta perspectiva. Por ejemplo, en Sierra Grande, Río Negro, había las visitas a la mina, estaba la posibilidad de ir a Punta Colorada que era donde se cocinaba el hierro. Digo, a mí me tocó siendo estudiante de la primaria visitar la zona norte de Neuquén, y entender y comprender en ese momento lo que significaba la transhumancia y todo ese movimiento popular tan necesario. La pregunta concretamente es esa, si hay posibilidades, si hay cooperativas que se ocupen de ello.

### Protección del patrimonio y turismo

Mi planteo es sobre el área natural protegida meseta de Somuncura, Río Negro. Por el Plan de Manejo, el área debería contar con centros de interpretación y toda una serie de instrumentos para apoyar el desarrollo turístico. Es de destacar que el área cuenta con recursos arqueológicos y paleontológicos.

Creo que es muy necesaria la articulación con el Ministerio de Ambiente, con Áreas Naturales Protegidas. El potencial del área es enorme, por ello mismo es importante contar con una política pública interministerial dirigida a la protección de una región tan vulnerable, y con centros de interpretación para la educación. Esa es mi inquietud que, nunca lo veo plasmado en las áreas de turismo de las municipalidades o siempre como que están muy aislados y falta el presupuesto.

### **Economía, turismo y población local**

Veo al turismo como un medio para conectar el turismo, la cultura, la gastronomía y darle una salida hacia la economía, y en general hacia todas las personas. Mi pregunta es ¿cómo puede acompañar la Universidad a los emprendedores para los cambios que trae el turismo y establecer nuestra red de servicios? Por ejemplo, el dueño de las cabañas, o la chica que tiene el emprendimiento de dulces...por ahí no sabe cómo, y cuando llegue la "oleada" de turismo, no saben cómo. Entonces ¿cómo podemos articular la educación, con la formación de los emprendedores locales?



## OTRAS EXPERIENCIAS DE TURISMO SOCIAL

### Extensión universitaria

La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, a través de la Secretaría de Extensión implementa el programa “Dejando Huellas”. Se trabaja con niños, con diferentes realidades, que no conocen los propios atractivos de la ciudad de La Plata. Entonces de repente, llevamos a los niños a conocer el estadio único, ellos se sentaron donde se había sentado Messi, era como vivir toda la experiencia con ellos desde el principio desde esta educación previa de conocer la ciudad, reconocerla y después hacer obviamente el viaje y el cierre.

### Municipio de General Roca

Desde la Dirección de Turismo del Municipio de General Roca se está trabajando con programas de turismo social.

Hay un programa de turismo educativo cuya finalidad es el trabajo previo en el aula, con los circuitos que tenemos propuestos.

También se trabaja con adultos mayores, ellos tienen la necesidad y también es una cuestión de salud, necesitan integrarse, vincularse con otros. Entonces lo que se busca es generar espacios de recreación y de charla para que vayan y se distraigan un momento en el río, las bardas, en algún establecimiento productivo.

También desde los centros integradores municipales que se abrieron con chicos, y con toda la familia. Se busca que los que no tienen la posibilidad de llegar al centro para tomarse un colectivo o para poder ir al área natural protegida de paso Córdoba, que dista 15 km del centro. Hay chicos que no conocen el río, no conocen el mar, entonces se les da esta posibilidad para que, con la facilidad del transporte, de los guías, llevarlos a conocer su lugar.

### Municipio de Fernández Oro

El municipio de Fernández Oro ha implementado “El Portal de Oro” que tiene el claro objetivo de una política de gobierno municipal de apoyar a los emprendedores, a los productores locales de la ciudad. Es el portal turístico y de promoción productiva local. En sus inicios nucleaba 15 artesanos, seis bodegas y productores de nuestro complejo agro industrial. Hoy, nuclea a 40 artesanos. Sin costo alguno la municipalidad se encarga de todo lo que tiene que ver con el mantenimiento del espacio físico y la promoción de cada producto, de cada emprendimiento. El Portal está posicionado en la localidad y a nivel regional. Los turistas (que vienen de paso o vienen a visitar a sus familiares) lo eligen como un lugar donde pueden llevarse un regalito, pueden llevarse un vino de nuestras bodegas, un producto artesanal.

En el año 2020 se crea la Dirección de Turismo y se comenzó a posicionar el destino y a contarle al residente qué es lo que tiene la localidad, como decía la compañera no podemos amar que no conocemos. La pandemia nos ayudó a revalorizar espacios, atractivos naturales y culturales como fue la barda, el museo, el río. La gente se empezó a acercar a estos lugares y generamos estrategias para poder revalorizarlos. En ese querer revalorizar, apareció una emprendedora local, Amanda, con el proyecto de astroturismo.

El primer programa de turismo social surge del trabajo con Amanda, que diseñó la experiencia denominada “Cielito de mi barrio”. El objetivo fue llevar el turismo y la recreación a los barrios periféricos y vulnerables de nuestra ciudad, acercar la posibilidad de que nuestros niños y niñas tengan acceso a una charla astronómica a poder observar la luna por el telescopio, a poder conocer el cielo de su barrio. En total se ejecutaron ocho ediciones, se recorrieron ocho barrios, con cupos de 35 niños. A medida que se avanzaba en las ediciones se iba haciendo un diagnóstico y viendo qué cosas se tenían que ir ajustando, los resultados fueron muy positivos. También se hizo un archivo de fotos y de material audiovisual.

En todo este proceso se destaca el trabajo articulado entre los diferentes sectores del municipio, y la alianza con un prestador privado. Hubo un esfuerzo de las dos partes, el municipio que hizo el aporte de recursos humanos y económico pagando una parte del servicio; y por el otro lado el privado, que también subvencionó una parte del costo, es decir, se redujo el valor de la tarifa.



## EL VIAJE...

...Yo voy a hablar desde vulnerabilidad de chica y lo que me marcó a mí poder viajar. Viajar a través del deporte, de actividades recreativas o porque tenía un familiar que me podía llevar. Viajar es una posibilidad para.... A veces donde estamos no hay muchas oportunidades, y viajar es una salida hacia....Si desde el turismo se pudiera abordar, o ser un conector entre diferentes dimensiones que hacen al desarrollo integral de la persona (cultura, economía, educación, historia), creo que así debería abordarse....

...A mí me tocó siendo estudiante de la primaria visitar la zona norte de Neuquén, y entender y comprender en ese momento lo que significaba la transhumancia y todo ese movimiento popular tan necesario...

...Terminé séptimo grado ahí y nos llevaron a Camarones. Mi primer título fue Guía de Turismo con especialización en Costa Atlántica con todo lo relacionado a la fauna marina y el avistaje; no es casualidad. Ese viaje a Camarones a mí me marcó, porque de una vulnerabilidad extrema en donde yo recuerdo vivía, tuve esa posibilidad de hacer ese viaje, y hoy me encuentro con una Universidad Pública, siendo profesional, y haciendo aportes desde el Estado. Entonces la importancia de que los chicos puedan tener esta posibilidad sobre todo estudio marcan, conmigo lo hicieron....aportes desde el Estado. Entonces la importancia de que los chicos puedan tener esta posibilidad sobre todo estudio marcan, conmigo lo hicieron...

...No queríamos cortar esos sueños, porque hay algo que nosotros siempre decimos en nuestro equipo: "los sueños se le tienen que cumplir, son niños", y los llevamos a San Martín de los Andes...





## A MODO DE SÍNTESIS

» **Inclusión, turismo y políticas públicas.** El turismo social se configura como una política pública dirigida a generar condiciones para que todas las personas, sin distinciones, puedan acceder al ocio turístico. Es necesario prestar especial atención a grupos en situación de vulnerabilidad social, niños, mujeres, ancianos y personas con discapacidad; así como todos aquellos grupos que por barreras sociales, económicas o culturales vean limitada su posibilidad de acceso a las prácticas turísticas.

» **Derechos y turismo.** Desde la perspectiva de derechos, una adecuada gestión del turismo social es una oportunidad para el ejercicio de derechos vinculados al ocio, la recreación, la participación en la vida cultural, la educación, el disfrute del medio ambiente sano. Para ello es necesario integrar la mirada del turismo con lo local, donde el turismo también cumpla un rol de aprendizaje sobre la cultura y el medio ambiente. Las políticas de turismo social deben estar orientadas a valorar y difundir la diversidad cultural incluyendo formas organizativas y productivas de base comunitaria.

» **Programas recreativos inclusivos, identidad y cultura.** Surge la importancia de incluir a la población local en los programas y circuitos recreativos que ofrece el destino. No podría pensarse en destinos con un desarrollo “justo”, cuando los mismos residentes no conocen, o no tienen acceso al patrimonio cultural y natural de sus localidades. También queda planteada la importancia de promover programas educativos, viajes escolares, que configuren y fortalezcan la identidad regional y el conocimiento de los ambientes naturales.

» **Visibilización y fortalecimiento de actores de la economía social y emprendedores locales.** Existen multiplicidad de organizaciones y emprendedores que directa o indirectamente se vinculan con el sector turístico. El turismo social también implica reconocer prestadores de servicios turísticos vinculados a la economía social y la economía popular, tales como: cooperativas, mutuales, sindicatos.

» **Desarrollo turístico local.** El turismo social es una herramienta significativa para el desarrollo de las localidades. La inversión pública, la inclusión de destinos turísticos emergentes, la promoción de los viajes de “cercanías”, contribuyen a la dinamización de las economías locales.

» **Políticas públicas articuladas.** Los programas y acciones de turismo social requieren de políticas públicas articuladas en varios sentidos: 1) entre niveles de gobierno: nacional, provincial y municipal; 2) entre áreas de gestión: ministerio de turismo, ambiente, educación, entre otros; 3) con organizaciones sociales, pymes, sindicatos y otros actores de la sociedad civil.

» **Red nacional de infraestructura turismo social.** A fin de garantizar la igualdad entre provincias, surge la importancia de la conformación y consolidación de una red federal de infraestructura turística, que integre las ofertas provinciales y municipales.

» **Condiciones de calidad, seguridad y comodidad.** La producción de servicios destinados al turismo social debe garantizar estándares de calidad, seguridad y comodidad. Ello requiere la inversión en infraestructura, y su adecuada gestión.

» **Generación de conocimiento.** Información y datos estadísticos. Se reafirma la necesidad de investigaciones que tengan como objeto de estudio al turismo social. Se requiere un mayor conocimiento sobre las condiciones socioeconómicas de quienes no pueden gozar del ocio turístico; y sobre formas de organización y producción de servicios turísticos vinculadas a la

economía social, la economía comunitaria y solidaria. También resalta la importancia de generar conocimiento e información que sea útil para la toma de decisiones en gestión pública, así como la evaluación de políticas públicas vinculadas al turismo social.







**educo**  
Editorial Universitaria  
Universidad Nacional del Comahue

