



RIDAA

Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

Celauro, Erica Luz

Capacidad de resiliencia de Carhué (provincia de Buenos Aires, República Argentina) para ser competente como destino turístico : análisis y diagnóstico del desarrollo turístico reciente, competencias y perspectivas a partir de lo trabajado en los últimos tres períodos ...



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Sin Obra Derivada 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Celauro, E. L. (2019). *Capacidad de resiliencia de Carhué (provincia de Buenos Aires, República Argentina) para ser competente como destino turístico. Análisis y diagnóstico del desarrollo turístico reciente, competencias y perspectivas a partir de lo trabajado en los últimos tres períodos gubernamentales (2003-2018). (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/2058> ...*

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

Capacidad de resiliencia de Carhué (provincia de Buenos Aires, República Argentina) para ser competente como destino turístico. Análisis y diagnóstico del desarrollo turístico reciente, competencias y perspectivas a partir de lo trabajado en los últimos tres períodos gubernamentales (2003-2018)

TESIS DE MAESTRÍA

Erica Luz Celauro

ericacelauro@gmail.com

Resumen

Este trabajo procura identificar la capacidad de resiliencia de Carhué (provincia de Buenos Aires, República Argentina) para ser competente como destino turístico. Se realiza un análisis y posterior diagnóstico de su desarrollo turístico reciente contemplando sus competencias y perspectivas de los últimos tres períodos gubernamentales (2003-2018).

El área de estudio es la ciudad de Carhué, cabecera del partido de Adolfo Alsina que pertenece a la provincia de Buenos Aires, situándose al sudoeste de ésta y dista aproximadamente 500 km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). El destino en cuestión es apacible y ofrece además del agua termal del Lago Epecuén, atractivos turísticos que testimonian la campaña del desierto. Además, cuenta con obras del arquitecto Salamone y las ruinas de Villa Epecuén entre otros.

La actividad turística tuvo dos décadas (1900-1920) de esplendor en Carhué; fue uno de los destinos turísticos más relevantes de la provincia. Con el surgimiento de Villa Epecuén el turismo fue sustituido por la actividad agrícola ganadera. La inundación de grandes proporciones de 1985 marcó un antes y un después para Carhué y Villa Epecuén además, ocasionó la desaparición de la villa turística y el destino en cuestión, abandona por completo el turismo como actividad económica.

Con los años Carhué intentó recuperar el ritmo de la actividad turística y los resultados no fueron los esperados. El año 2012 se advierte como un momento de transformación para el destino: la gestión de gobierno municipal apuesta al turismo como actividad económica que permite el impulso del desarrollo local.

Para esta investigación se analizan fuentes bibliográficas y documentales. Además, se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado.

Palabras Claves: desarrollo turístico, actor local, resiliencia, planificación, ventaja competitiva.



Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo

Orientación Destinos Turísticos

Tesis de Maestría

**Capacidad de resiliencia de Carhué (provincia de Buenos Aires, República Argentina)
para ser competente como destino turístico. Análisis y diagnóstico del desarrollo
turístico reciente, competencias y perspectivas a partir de lo trabajado en los últimos
tres períodos gubernamentales (2003-2018)**

Directora: Dra. Silvia Sileo

Co-Directora: Dra. Adriana Imperatore

Tesista: Lic. Erica Luz Celauro

Cohorte 2012

Dedicatoria

A mi familia, por acompañarme y contenerme en cada momento y sostenernos ante la partida de un ser querido que alentó también mis estudios en esta Maestría. Se merecen su mención especial.

Mi hija, mi amor incondicional que moviliza cada uno de mis días.

Leandro, a quien elijo cada día para compartir la vida.

Mi madre, mi gran compañera y ejemplo de vida.

Mi suegra, desde el cielo acompaña el fin de este ciclo.

Hermione, mi fiel compañera que tanto contribuyó en la escritura.

Cristina, hermana de la vida y compañera de este ciclo académico; gran susto me diste en el medio de todo esto pero feliz de juntas, cerrar esta etapa.

Yiye hermoso, mi papá, mi maestro. Cómo olvidarte en estos momentos viejo querido si fuiste la primera persona que me enseñó a crecer.

José, te fuiste justo ahora después de tanto esperar por la finalización de este ciclo y sin conocer Carhué.

Índice

<i>Dedicatoria</i>	2
<i>Tabla de Ilustraciones</i>	6
<i>Resumen</i>	7
<i>Agradecimientos</i>	8
<i>1. Introducción</i>	9
1.1. Objeto de estudio	11
1.2. Fundamentación de la importancia del tema de estudio	11
1.3. Objetivos	13
1.4. Hipótesis	14
1.5. Metodología	14
<i>2. Caracterización de Carhué</i>	17
2.1. Características Físicas	17
2.1.1. Encadenadas del Oeste – Lago Epecuén	18
2.1.2. Clima	20
2.1.3. Flora y Fauna	21
2.2. Aspectos Demográficos	22
2.3. Conectividad	24
2.4. Características Económicas	25
2.5. Educación	27
2.6. Otros Servicios	29
<i>3. Conceptualización de los indicadores implicados para el análisis de la situación actual del desarrollo turístico de Carhué</i>	30
3.1. Reseña histórica del turismo en Carhué	30
3.2. Desarrollo: conceptualización y acercamiento al turismo	32
3.3. Desarrollo local	33
3.4. Desarrollo Turístico: proximidad al destino turístico	35
3.5. Perspectivas turísticas: enfoques y modelos	36
3.6. Planificación	37
3.7. Competitividad en destino turístico	39
3.8. Ventaja competitiva en destino turístico	41
3.9. Actor Local	42

3.10. Resiliencia _____	43
4. <i>Análisis preliminares de Carhué: un acercamiento al destino desde distintas disciplinas</i> _____	47
5. <i>La actividad turística en Carhué</i> _____	51
5.1. Breve resumen de la historia turística de Carhué _____	52
5.1.1. La inundación y el campo: escenarios actuales _____	54
5.2. Sistema Turístico _____	56
5.2.1 La Planta Turística de Carhué _____	58
5.2.1.1. Equipamiento Turístico _____	58
5.2.1.2 Instalaciones Turísticas _____	60
5.2.2. Infraestructura de Carhué _____	61
5.2.2.1. Conectividad _____	64
5.3 Accesibilidad _____	65
6. <i>El Patrimonio de Carhué: los bienes tangibles e intangibles</i> _____	67
6.1. Los Atractivos Turísticos de Carhué _____	69
6.1.1. Atractivos Naturales de Carhué _____	70
6.1.1.1. Medio ambiente: alcances y acciones _____	74
6.1.2. Atractivos culturales de Carhué _____	75
6.1.3 Ruinas de Villa Epecuén _____	81
6.2. Los Eventos en Carhué _____	85
7. <i>El Mercado Turístico de Carhué</i> _____	92
7.1. Oferta Turística _____	93
7.2 Demanda Turística _____	95
7.3 Producto Turístico _____	101
7.3.1. Operadores Turísticos _____	104
7.3.2. Potencialidades de Carhué _____	105
7.3.2.1. Corredor Turístico “Sierras, Termas y Lagunas” _____	106
7.3.2.2. Complejo Hidrotermal _____	108
8. <i>Percepciones de los actores sociales carhuenses frente al desarrollo de la actividad turística en los últimos años</i> _____	110
8.1 Nivel de aceptación del desarrollo turístico desde la mirada del residente _____	112
8.1.1. La valoración del turismo en Carhué por el residente afectado al sector turístico _____	112

8.1.2. La mirada del residente sobre el desarrollo turístico en Carhué _____	116
8.2. La opinión del sector público y privado respecto de las acciones efectuadas ____	120
8.2.1. Las tareas que impulsaron el resurgimiento del turismo en Carhué _____	121
8.2.2. Las herramientas de trabajo que impulsan las acciones del sector turístico __	122
8.2.3. Algunas acciones que contribuyen a impulsar el turismo en Carhué _____	123
8.2.4. La vinculación e integración de los actores sociales del destino _____	125
8.2.5. La construcción del recurso humano calificado _____	126
8.2.6. Un valor agregado para el destino _____	127
8.2.7. La mirada del sector turístico sobre el futuro de Carhué _____	128
9. <i>Diagnóstico y evaluación del destino: análisis final y reflexiones</i> _____	130
9.1 Análisis: diagnóstico del turismo en Carhué _____	130
9.2. Conclusiones _____	134
10. <i>Bibliografía</i> _____	136

Tabla de Ilustraciones

Figura 1: Localización de Carhué en el ámbito nacional y provincial	9
Figura 2: Ubicación y accesos viales de Carhué	17
Figura 3: Sistema hídrico "Cuenca Encadenadas del Oeste"	19
Figura 4: Flamenco Austral	22
Figura 5: Aumento/disminución poblacional Partido de Adolfo Alsina	23
Figura 6: Cantidad de habitantes de Carhué	23
Figura 7: Presupuesto anual del Gobierno Municipal	26
Figura 8: Capacitaciones vinculadas a la actividad turística	28
Figura 9: Turistas en Carhué sin servicios mínimos para tomar los baños	31
Figura 10: Enfoques para el desarrollo turístico	35
Figura 11: Modelos de Enfoques	36
Figura 12: Etapas de la Planificación	38
Figura 13: Elementos de la Competitividad en el turismo	40
Figura 14: Definición de Resiliencia en turismo	45
Figura 15: Ferrocarril del Sud	52
Figura 16: Partes del Sistema Turístico	57
Figura 17: Equipamiento Turístico de Carhué	59
Figura 18: Infraestructura de Carhué	61
Figura 19: Línea temporal de Carhué	67
Figura 20: Dibujo del fuerte "Comandancia Gral. Belgrano"	68
Figura 21: Atractivos turísticos naturales de Carhué	70
Figura 22: Lago Epecuén	74
Figura 23: Atractivos turísticos culturales de Carhué	75
Figura 24: Cementerio inundado	81
Figura 25: Paseo y Balneario "El Cristo" y Cristo en Campo de Arano	81
Figura 26: Atractivos turísticos de las Ruinas de Villa Epecuén.	82
Figura 27: Clasificación de Eventos	86
Figura 28: Eventos de Carhué	87
Figura 29: Récord Guinness	90
Figura 30: Tipos de Ofertas Turísticas aplicadas a Carhué	94
Figura 31: Resultado de la encuesta a turistas en Carhué	97
Figura 32: Conformación del Producto Turístico	102
Figura 33: Resultado de la encuesta a trabajadores del sector turístico de Carhué	113
Figura 34: Resultado de la encuesta a residentes de Carhué.	117

Resumen

Este trabajo procura identificar la capacidad de resiliencia de Carhué (provincia de Buenos Aires, República Argentina) para ser competente como destino turístico. Se realiza un análisis y posterior diagnóstico de su desarrollo turístico reciente contemplando sus competencias y perspectivas de los últimos tres períodos gubernamentales (2003-2018).

El área de estudio es la ciudad de Carhué, cabecera del partido de Adolfo Alsina que pertenece a la provincia de Buenos Aires, situándose al sudoeste de ésta y dista aproximadamente 500 km de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). El destino en cuestión es apacible y ofrece además del agua termal del Lago Epecuén, atractivos turísticos que testimonian la campaña del desierto. Además, cuenta con obras del arquitecto Salamone y las ruinas de Villa Epecuén entre otros.

La actividad turística tuvo dos décadas (1900-1920) de esplendor en Carhué; fue uno de los destinos turísticos más relevantes de la provincia. Con el surgimiento de Villa Epecuén el turismo fue sustituido por la actividad agrícola ganadera. La inundación de grandes proporciones de 1985 marcó un antes y un después para Carhué y Villa Epecuén además, ocasionó la desaparición de la villa turística y el destino en cuestión, abandona por completo el turismo como actividad económica.

Con los años Carhué intentó recuperar el ritmo de la actividad turística y los resultados no fueron los esperados. El año 2012 se advierte como un momento de transformación para el destino: la gestión de gobierno municipal apuesta al turismo como actividad económica que permite el impulso del desarrollo local.

Para esta investigación se analizan fuentes bibliográficas y documentales. Además, se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado.

Palabras Claves: desarrollo turístico, actor local, resiliencia, planificación, ventaja competitiva.

Agradecimientos

A Jesús, María, Miguel y Gabriel, quienes me ayudaron a sortear obstáculos.

En especial a la Dra. Silvia Sileo, quien como directora de mi Tesis, supo guiarme, fue clara en sus correcciones y sobre todo, respetuosa para cada indicación establecida.

También agradezco a la Mg. Cristina Iglesias, quien como directora de la Maestría me contuvo y asistió en momentos críticos de este proceso de investigación.

Mi gratitud es también con la Dra. Adriana Imperatore, como co-directora de mi Tesis me ha guiado en la escritura, tema poco sencillo. Siempre estimulando para avanzar.

A todos los profesores de la Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo de la Universidad Nacional de Quilmes, con los aportes de cada materia posibilitaron la estructuración y realización de este trabajo, por la enseñanza impartida.

Mi reconocimiento a todos los que aportaron y facilitaron material de Carhué para efectivizar la Tesis. A todos los carhuenses que me recibieron con respeto y solidaridad proporcionando todo lo necesario para realizar el trabajo de campo y ayudaron para recabar la información necesaria destinando tiempo de sus trabajos. Al esfuerzo y compromiso que realizan a diario para que esta hermosa ciudad comience a transitar nuevamente el camino del turismo, preservando sus bienes en pos del futuro de su población.

Al Lic. Ignacio Crotto, con amabilidad accedió a la entrevista y al Lic. Nicolás Mazzeo, gracias por el aporte realizado.

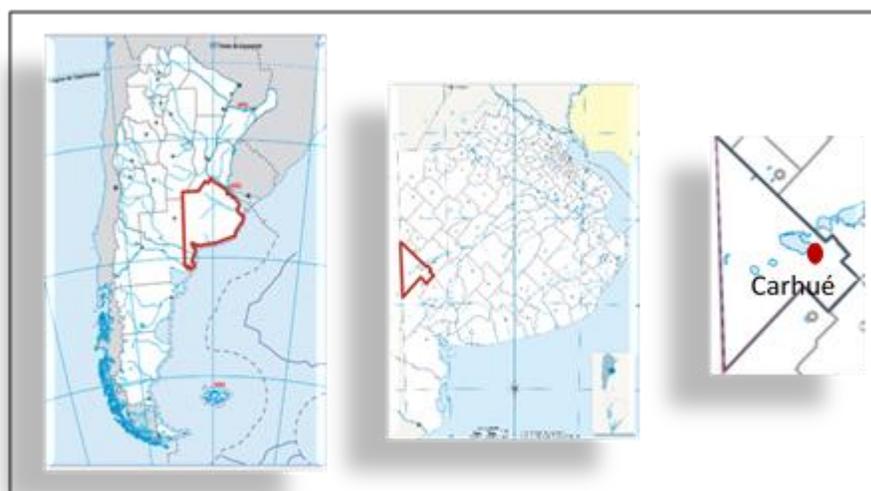
Agradezco a este trabajo por las enseñanzas vertidas deseando que la redacción formal de esta obra y los conceptos volcados, hayan sido claros y precisos.

Bernal, 2019.

1. Introducción

El presente trabajo surge desde el siguiente interrogante: ¿Qué características ha presentado el desarrollo turístico de Carhué entre los años 2003 al 2018? ¿De qué manera ha ido evolucionando? Dicha ciudad, que dista aproximadamente 500 km de CABA (Fig. 1) pertenece al partido Adolfo Alsina, ubicado al sudoeste de la provincia de Buenos Aires.

Figura 1: *Localización de Carhué en el ámbito nacional y provincial*



Fuente: Elaboración propia en base a

<http://www.ign.gov.ar/AreaServicios/DescargasGratis/MapaMudos> [ref. del 25 de abril de 2019]

Carhué es un lugar apacible que conserva el encanto de nuestro interior profundo, donde la vivencia de un ritmo lento deja fuera la vorágine de las grandes ciudades. Estas características la determinan como un destino propicio para combatir el estrés¹, una condición común en estos tiempos. Entre sus recursos turísticos posee dos que son significativos: el Lago Epecuén (cuya agua termal tiene un efecto sedativo y regulatorio en el sistema

¹ El estrés se produce cuando existe en la persona: preocupación, miedos, angustia, enfado, fatiga y frustración. La psiconeuroinmunoendocrinología (reciente modelo que busca entender la relación mente-cuerpo y el efecto que ello ocasiona en la salud de las personas), se encarga de explicar el funcionamiento y la relación que existe entre los cuatro sistemas (mente, nervioso, endocrino e inmune) que interactúan constantemente para lograr el buen funcionamiento del organismo y preparar a éste para luchar contra enfermedades existentes. Cuando uno de estos sistemas falla, ocasiona enfermedades (Moscoso, 2009).

neurovegetativo de quienes la usan) y la ex-Villa Epecuén (quedó bajo el agua con la gran inundación de 1985 por un mal manejo hidrográfico derivado de una debilitada situación político-institucional-territorial; llegó a ocupar —en los años '50— el segundo lugar como destino turístico de la provincia de Buenos Aires) (Gurevich, 1995). También dispone de otros recursos turísticos culturales y naturales que complementan al agua termal; más adelante se establecen precisiones de los mismos.

Las propiedades y beneficios terapéuticos del agua termal y los tratamientos con barro y fango del lago Epecuén posicionan a Carhué como el mayor centro termal de la provincia de Buenos Aires (Fuentes, 2009). Por otra parte, la ciudad fue declarada Capital Provincial del Turismo Termal (Ley N° 14639, Cámara de Diputados Provincia de Buenos Aires, 2014).

Las termas como recurso turístico en la República Argentina datan desde finales del siglo XIX —tiempos en que el aprovechamiento de éstas se vinculaba más a la salud que al ocio— (Schlüter 2001, en Ramírez, 2011). Actualmente, con el cambio de perfil en el consumo a través de los años, el uso de las termas incluye también la recreación² (Ramírez, 2011).

La realización de este estudio brinda información sobre la situación actual del destino la cual resulta útil en función de los interrogantes planteados al comienzo. Por tal, se analizan aspectos como: los servicios turísticos, los recursos turísticos, los productos turísticos que el destino ofrece, el rol de los actores locales y su vinculación con la actividad turística.

² “Conjunto de actividades particularmente no lucrativas, que los seres humanos realizan en su tiempo libre, dentro del lugar, ciudad o zona de residencia” (OMT en Walingre y Toyos, 2010). Aunque recreación y turismo se vinculan ya que refieren a maneras de disfrutar fuera del tiempo de trabajo, existe una diferencia entre ambas. La primera alude a una temporalidad cotidiana y la segunda, a una vacacional. Por ello en la práctica de cada una, se identifican como recreación cotidiana y recreación turística. La disparidad entre éstas implica: uso particular del espacio, jerarquización de los actores sociales y desarrollo de las propuestas recreativas (Gerlero, 2005).

1.1. Objeto de estudio

Como se anticipó en el título, el tema de estudio del presente trabajo procura presentar las características del desarrollo turístico de la ciudad. De esta manera, se busca conocer no solo su capacidad competitiva y sus perspectivas sino también su capacidad de resiliencia en caso que la misma la tuviera.

1.2. Fundamentación de la importancia del tema de estudio

En 2013 la Provincia de Buenos Aires y Consejo Federal de Inversiones (CFI) junto al Poder Ejecutivo del distrito de Adolfo Alsina efectuaron un estudio concerniente al potencial cultural, patrimonial y turístico de este partido bonaerense. Según el estudio, en 1886 se hizo el primer análisis científico del agua del lago Epecuén y en 1909, el Ministerio de Obras Públicas de la Provincia de Buenos Aires lo respalda de forma científico-médica; despierta el interés del agua y pondera su prestigio.

Las características del agua del lago (diez veces más saladas que el océano, con una densidad similar al del mar Muerto-Israel) contribuyeron a un rápido desarrollo turístico entre 1911 y 1920 en el destino. El Gran Hotel Epecuén de Carhué comienza con los primeros baños termales a orillas del lago a principios del '20. En carruajes se trasladaban por separado a huéspedes y tambores donde cargaban el agua del lago. El yuyo zampa³ se usaba para calentar el agua que luego se vertía en las bañeras de cinc, éstas estaban dentro de rústicas carpas armadas por el hotel para proteger del sol a quienes tomaban los baños. Para entonces

³ Yuyo Zampa: *Atriplex lampa* (zampa, sampa) es una especie de arbusto forrajero anual, perteneciente a la familia *Amaranthaceae*. Normalmente mide de 60-160 cm; aunque promedia 70-80 cm de altura. Copa densa, tallo estirado, hojas pequeñas, angostas y de color grisáceas verdes, parecidas a lanzas. Flores muy pequeñas, verdosas en glomérulos reunidos en el ápice. Su hábitat es en terrenos interiores salinos. Se utilizaba el mismo para hacer fuego y así calentar el agua del lago.

se tendieron ramales del ferrocarril (Sud-Oeste y Midland) surgiendo así Carhué como destino turístico y se construyeron otros hoteles de alta categoría, balnearios imponentes y enormes residencias privadas (Partarrieu, 2015). Ante el florecimiento del destino se comienza con el loteo de tierras para la conformación de un pueblo que ofrecía terrenos a orillas del Lago: la futura Villa Lago Epecuén (Provincia de Buenos Aires y CFI, 2013).

A partir de 1930 Villa Lago Epecuén ya contaba con una iglesia en construcción, una escuela y todos los servicios de un pequeño pueblo; se halla a 7 km de Carhué. El crecimiento de esta Villa fue en incremento, las décadas del '50 y '60 fueron las de afianzamiento y la del '70 marcó su época de esplendor llegando a contar con 25.000 personas por temporada estival. En todos estos años llegó a contabilizar 5.000 plazas hoteleras declaradas. Para 1985 existían en la villa aproximadamente 250 establecimientos de alojamiento dedicados solo al turismo. En ese mismo año la villa sufre una inundación obligando a su población a dejar sus viviendas bajo agua, siendo hoy tan solo ruinas y vestigios del esplendor que supo tener (Provincia de Buenos Aires y CFI, 2013).

Carhué fue la ciudad que hasta finales de los años '20 llevara adelante la actividad turística termal hasta que en los años '50 comenzara a competir con Villa Epecuén. El auge de la Villa fue notorio y recibió más turistas que la plaza en estudio llegando a masificar el destino en temporada estival. La Villa dejó fuera de competencia a Carhué en los años '70 y prácticamente sin ningún servicio turístico en los años '80. Desde la desaparición de la Villa, el destino en cuestión debió pasar por muchas instancias de arduo trabajo y a partir de 1989 comenzó a buscar su reposicionamiento turístico (Partarrieu, 2015). El surgimiento y afianzamiento que lograra la Villa significó para la localidad en estudio su desplazamiento como centro turístico llevándola a dirigir su rumbo hacia otras actividades económicas. Actualmente la agropecuaria es su principal actividad mientras que turismo se considera secundaria. Se estima que un plan sistémico de desarrollo del patrimonio territorial puede transformarla en la principal actividad económica de importancia del distrito de Adolfo Alsina. (Provincia de Buenos Aires y CFI, 2013).

En relación a la actividad turística, la provincia de Buenos Aires concentra cerca de un tercio de los viajes turísticos realizados dentro del país. De éstos, más del 90% son realizados por habitantes de la mencionada Provincia y CABA, concluyéndose que la

actividad turística de la Provincia depende en gran parte de sus residentes. Como contrapartida tan sólo el 3,9% de los turistas extranjeros incluyeron a dicha Provincia dentro de su itinerario de viaje, con lo cual el turismo de ésta se compone esencialmente por personas residentes dentro del territorio nacional (Mongan, Lombardi y Salim, 2012).

A efecto de lo expuesto, este estudio propone realizar un análisis y posterior diagnóstico con el propósito de saber si Carhué posee capacidad de resiliencia para ser competente como destino turístico. Para ello, se investiga su desarrollo turístico contemplando sus competencias y perspectivas en los últimos tres períodos gubernamentales (2003-2018).

1.3. Objetivos

Objetivo General:

- Caracterizar la situación actual del desarrollo turístico de Carhué durante los tres últimos períodos gubernamentales (2003 al 2018) con el fin de conocer si posee capacidad de resiliencia para ser competente como destino turístico.

Objetivos Específicos:

- Describir la historia del turismo en Carhué identificando el período 2003-2018 con el fin de caracterizar el desarrollo turístico más reciente del destino.
- Describir los componentes de la planta turística de Carhué y el estado actual de los mismos con el fin de conocer el funcionamiento del sistema turístico que allí prevalece.
- Determinar la accesibilidad en el destino a los fines de establecer si posee el equipamiento e infraestructura necesaria para turistas con capacidades diferentes.
- Revelar los recursos turísticos naturales y culturales existentes en Carhué identificando sus características patrimoniales y las acciones implementadas para ponerlos en valor.

- Analizar la oferta y la demanda turística de Carhué evaluando el comportamiento del mercado turístico ante las acciones implementadas.
- Distinguir los operadores turísticos del destino como oportunidad para fomentar las potencialidades del producto turístico examinando las acciones implementadas.
- Establecer los grados de vinculación entre los actores locales concernientes al turismo y nivel de conformidad de los residentes en relación al desarrollo de la actividad turística.
- Determinar la capacidad de resiliencia de Carhué para ser competente como destino turístico.

1.4. Hipótesis

Los últimos tres períodos gubernamentales (2003-2018) en Carhué potenciaron sus competencias y perspectivas en el desarrollo turístico fomentado así su capacidad de resiliencia para ser competente como destino turístico.

1.5. Metodología

El presente trabajo utilizó una metodología de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa) con preeminencia cualitativa, con un nivel de diseño descriptivo. La unidad de análisis es la ciudad de Carhué en la provincia de Buenos Aires, República Argentina y se establece una delimitación temporal que abarca desde el año 2003 al 2018, implica poco más de tres períodos gubernamentales.

Se consideró necesario efectuar una revisión de la evolución histórica sobre la actividad turística de la ciudad hasta la actualidad. Se considera que el método escogido permite conocer cabalmente detalles, relaciones, circunstancias y particularidades del destino para comprender y comprobar su capacidad competitiva, sus perspectivas y su capacidad de resiliencia para el desarrollo turístico de Carhué.

Los indicadores de la unidad de análisis formulados son aspectos que contribuyen a explicar el objeto de estudio de este trabajo. Son:

- Desarrollo turístico
- Competitividad
- Perspectivas
- Destino turístico
- Actor local
- Oferta
- Demanda

En relación a los indicadores de la unidad de análisis mencionados, surgen las principales variables. Son:

- Fuerzas locales:
 - Residente
 - Sector Público
 - Sector Privado
- Destino turístico:
 - Planta Turística
 - Recursos Turísticos Culturales y/o Naturales
 - Producto Turístico
 - Oferta Turística
 - Turista
 - Visitante

➤ Mercado

Se revisaron fuentes bibliográficas y documentales existentes referentes al destino y a la temática abordada. Además, se procedió a la lectura y selección de información obtenida a través de páginas Web y publicaciones periódicas, gráficas y digitales.

Se efectuaron entrevistas semi-estructuradas a informantes calificados vinculados con el destino (actores locales del sector público y privado). Se realizaron encuestas a residentes, trabajadores en turismo y turistas, que permitieron mejorar el conocimiento sobre el destino que se estudia. Se implementó la técnica de observación *in situ* (a través de grabaciones digitales) y notas de campo en papel. Con el fin de registrar a fondo la situación presentada en Carhué, se compartió con los turistas y actores locales las visitas guiadas realizadas durante el período del trabajo de campo en el destino estudiado.

Durante el trabajo de campo se analizaron narrativas de informantes a partir de entrevistas, interpretándose las experiencias de éstos. Además, se compararon los diferentes tipos de información recolectada (documentación, entrevistas y observación). Finalmente, se evaluaron los datos recogidos para la redacción formal del trabajo con la elaboración de conclusiones.

Hasta aquí se presenta el interés que motiva la necesidad de estudio del destino acompañado del encuadre metodológico a emplear para realizar la investigación, además de la hipótesis que se plantea. En las siguientes páginas se presentan las características de la ciudad por consiguiente, se comienza a tratar los aspectos que le dan forma a este análisis.

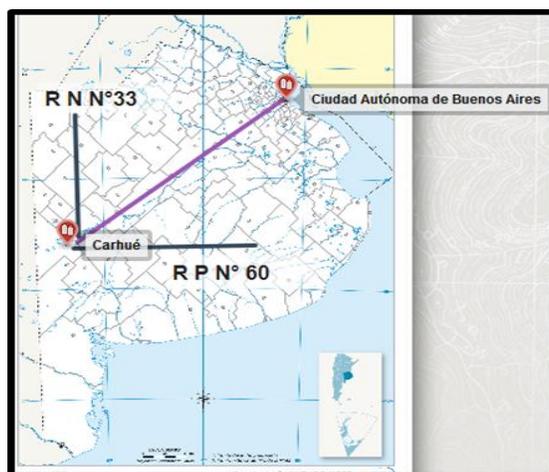
2. Caracterización de Carhué

A continuación se presentan los aspectos físicos, sociales y económicos del destino en cuestión. Sus particularidades caracterizan el área donde se llevó adelante el trabajo de campo posibilitando la obtención de datos que permiten conocer su funcionamiento turístico a los fines de abordar su análisis y posterior diagnóstico.

2.1. Características Físicas

Carhué es la ciudad cabecera del Partido Adolfo Alsina y está situada al sudoeste de la provincia de Buenos Aires (República Argentina). Esta ciudad dista aproximadamente 500 kilómetros de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Fig. 2).

Figura 2: *Ubicación y accesos viales de Carhué*



Fuente: Elaboración propia en base a

<http://www.ign.gov.ar/AreaServicios/DescargasGratis/MapaMudos>

[ref. del 25 de abril de 2019]

La ciudad que se estudia está emplazada en la orilla sudeste (SE) del lago Epecuén, una zona geográficamente aluvional, determinando parte de su historia geomorfológica reciente. Con un clima sub-húmedo seco mesotermal y con marcado déficit hídrico en períodos estivales. Su nombre es de origen mapuche y significa "lugar verde" (carre "verde" y hue "lugar") (Geraldí, 2009).

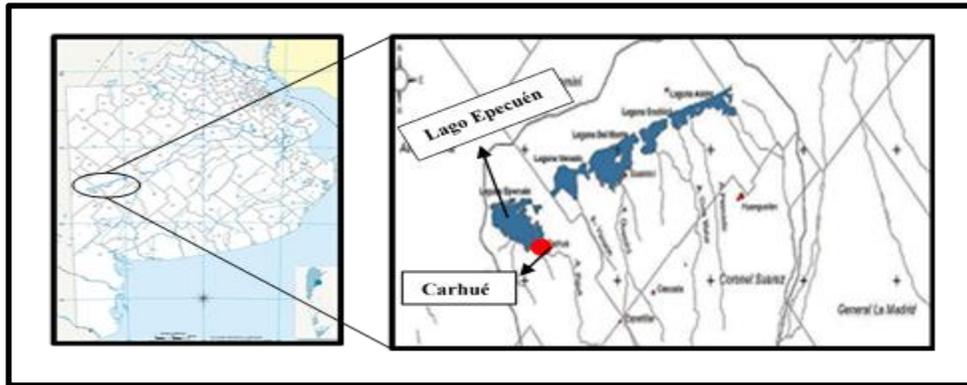
El destino es una ciudad apacible, con su paisaje urbano típico y característico de las ciudades rurales de la provincia de Buenos Aires. Su centro está compuesto por su plaza principal y ésta, circundada por el edificio municipal y una iglesia. La panorámica de la ciudad se caracteriza por el reciclaje de sus edificaciones históricas y amplios boulevares (Provincia de Buenos Aires y CFI, 2013).

2.1.1. Encadenadas del Oeste – Lago Epecuén

La ciudad de Carhué es la cabecera del partido bonaerense de Adolfo Alsina y forma parte de la cuenca endorreica Encadenadas del Oeste, se suman también en su composición los partidos de: Guaminí, Daireaux, Coronel Suárez, Saavedra, General La Madrid y Puán. La cuenca pertenece a un sistema fluvio-lacustre con una extensión de 1.115.248 ha. El lago Epecuén se destaca entre las demás lagunas por su alta salinidad (Geraldí, 2009) debido al alto grado de minerales, cloruro de sodio y sulfatos alcalinos (Fuentes, 2009).

Este sistema hídrico (Fig. 3), posee una extensión de 200 km con declive hacia el sudoeste. Está compuesto por cuerpos de agua permanente conectados entre sí de forma escalonada, de condición endorreica (Miraglia, 2012).

Figura 3: Sistema hídrico "Cuenca Encadenadas del Oeste"



Fuente: elaboración propia en base a la Tesis Doctoral de Geografía *Estudio Geoambiental de la Cuenca Lagunar las Encadenadas del Oeste* (Geraldí, 2009).

La laguna Epecuén es una de las lagunas más saladas del mundo; Geraldí (2009) señala que la misma contiene: 202 g l-1 de cloruro de sodio, 137 g l-1 de sulfato de sodio y 1 gr de carbonato de calcio. En total, la laguna tiene 370 g l-1 de sales. La laguna Epecuén, por su alta salinidad (170 g l-1) es conocida y utilizada como agua curativa. Los fluctuantes períodos de grandes aportes de agua como las grandes sequías que mantiene a lo largo del tiempo la laguna es el factor responsable respecto a la densidad de las sales que contiene (Geraldí, 2009).

Además, la *napa freática*⁴ de la laguna se muestra como un horizonte acuífero superior y abierto. También existen otras napas profundas encerradas entre estratos impermeables, con gran presión que sobrepasan la superficie del suelo (surgentes) que drenan cierta cantidad de agua de la *napa freática* (Geraldí, 2009).

Este sistema hídrico, si bien está situado en una zona de planicie, cuenta con factores tales como: falta de pendiente, drenajes de tipo endorreico y anomalía climática que varía entre períodos de inundaciones y sequías extremas. Así mismo, las lagunas que conforman este sistema —Alsina, Cochicó, del Monte, del Venado, La Paraguaya y Epecuén—, poseen una profundidad media; cada una tiene una unidad colectora propia conformada por un arroyo

⁴ Refiere al agua subterránea que se halla a poca profundidad del nivel del suelo.

principal que en la mayoría de los casos se alimenta por precipitaciones de la zona alta de la cuenca, las Sierras de la Ventana (Geraldi, 2009).

Los arroyos más importantes de la cuenca son Pigüé (laguna Epecuén), Venado (laguna Venado), Guaminí (laguna del Monte), Cochicó (laguna Cochicó), Cura Malal, Pescado y Corto (laguna Alsina). La altura media del área es de 100 msnm constituyendo la parte más baja del sistema el Lago Epecuén (90 msnm) en el cual desembocan todas las aguas de la cuenca (Geraldi, 2009).

La cuenca es condicionada por distintos factores que interactúan entre sí: físicos, hidrológicos y humanos. Su particularidad como sistema fluvio-lacustre de tipo endorreico y las diferentes unidades morfológicas permiten interpretar su dinámica y comportamiento. Los períodos húmedos que afronta (precipitaciones extremas) aunado al tamaño y volumen de sus afluentes (arroyos), además de su incapacidad de eliminar grandes volúmenes de agua determinan su fragilidad. Asimismo, la actividad agropecuaria —de poblaciones que comparten la cuenca— y la deficiente articulación entre los municipios intervinientes motivan su inestabilidad. Por ello, la ex-Villa Epecuén y Carhué pertenecen a la zona de mayor riesgo de sufrir inundaciones. Además, el lago Epecuén no tiene dónde volcar los grandes caudales de agua que recibe de todo el sistema hídrico (Geraldi, 2009).

2.1.2. Clima

El clima al que pertenece es sub-húmedo seco meso-termal. Durante la estación del verano la temperatura media alcanza los 20°C y en la estación del invierno 5°C —la helada es muy característica y ocasionalmente se producen nevadas— (Miraglia, 2012). Pues se halla en una región influenciada por masas de aire provenientes del océano Atlántico y el Pacífico, éstas diferencian los estados del tiempo. El centro de alta presión del océano Atlántico origina la masa de aire húmeda y cálida a través del N y NE mientras que el anticiclón del océano Pacífico a través del S y SO produce la masa de aire frío y seco (Geraldi, 2009).

Esta localidad pertenece a un área de ciclos secos y húmedos. En varias ocasiones se registraron valor extremo de escasas precipitaciones —propio de ambientes áridos o semiáridos— y valores muy por encima del promedio anual similares a regiones extremadamente húmedas. Estas oscilaciones, positivas o negativas, por encima o por debajo del promedio anual de 650 mm motivan el movimiento cíclico existente durante muchos años derivando en largos períodos húmedos, secos o medianamente secos. Por ello, la isohieta de 800 mm divide la cuenca en un sector Este definido como húmedo y otro sector, Oeste determinado como seco. Las lagunas Cochicó y Alsina quedan ubicadas en el primer sector. En tanto las lagunas Epecuén, Venado y del Monte se ubican en el sector seco (Geraldí, 2009).

2.1.3. Flora y Fauna

El partido de Adolfo Alsina está en la provincia fitogeográfica de la Estepa Pampeana; caracterizada por su vegetación herbácea con predominio de gramíneas, sin árboles y con escasos arbustos de bajo porte. Actualmente, la vegetación original está completamente alterada por efecto de la actividad agropecuaria (Miraglia, 2012). Además, el lago Epecuén posee un original ecosistema en flora y fauna. Su interesante biodiversidad coloca al espejo de agua como un lugar único en la provincia de Buenos Aires (Menéndez, 2006).

La flora del destino en estudio se compone de plantas herbáceas y la mayoría son gramíneas —propias de los pastizales pampeanos, estepas arbustivas y halófitas—, además existen especies que pertenecen a los ambientes áridos con existencia de planicies arenosas con médanos fijos (paja brava, chilcha, cedrón del monte y molle entre otros). El caldén tiene una fuerte presencia, es el árbol sagrado de los nativos ranqueles, uno de los ejemplos más notables y es endémico de Argentina (Menéndez, 2006).

En términos generales la fauna se conforma por zorro gris pampeano, zorrino, vizcacha, peludos, venado de las pampas entre otros (Menéndez, 2006). El flamenco austral

(Fig. 4), especie característica que habita en el lago Epecuén y forma parte del paisaje, debe su coloración rosada a la artemia salina (especie de crustáceo branquiópodo propia del lago Epecuén), su base alimenticia (Gentileza de Viviana Castro⁵).

Figura 4: *Flamenco Austral*



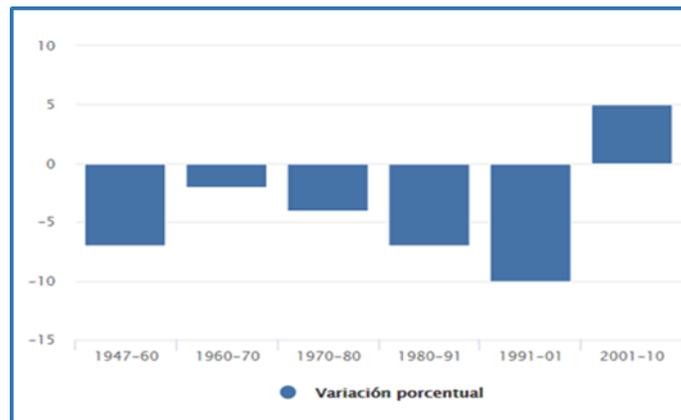
Fuente: Castro (2018).

2.2. Aspectos Demográficos

El partido de Adolfo Alsina es considerado uno de los más extensos de la Provincia de Buenos Aires con una superficie de 578.500 ha y su densidad poblacional se contrapone como una de las menores en la Provincia. El distrito cuenta con 17.072 habitantes (INDEC, 2010); comparándose los censos de 2001 y 2010 puede advertirse un incremento de población de 827 personas representando así un 5,1 % de crecimiento (Fig. 5), aspecto positivo para el partido en relación a lo expresado anteriormente. Estos datos colocan a Adolfo Alsina como uno de los distritos de la provincia de Buenos Aires que más creció en la región, mientras que otros partidos cercanos tuvieron variaciones negativas.

⁵ Entrevista a Viviana Castro, encargada de áreas naturales de la Secretaría de Turismo Adolfo Alsina, 2018.

Figura 5: *Aumento/disminución poblacional Partido de Adolfo Alsina*



Fuente: Observatorio de Estadísticas Regionales (2019).

La ciudad de Carhué cuenta con 9.660 habitantes (INDEC, 2010); 1076 personas más que lo censado en el año 2001 cuando el censo arrojó 8.584 habitantes (INDEC, 2001). Cotejando ambos censos, la ciudad tuvo también un incremento del 12,5%. Por tal, aproximadamente 60 años después, la población del partido vuelve a crecer siendo Carhué la localidad que concentra la mayor cantidad de habitantes (Fig. 6).

Figura 6: *Cantidad de habitantes de Carhué*



Fuente: Observatorio de Estadísticas Regionales (2019).

2.3. Conectividad

La red vial es precaria tanto dentro del partido de Adolfo Alsina como hacia afuera de éste. Ninguna ruta nacional atraviesa el partido y solo a través de la Ruta Provincial N° 60 (RP 60) que conecta con las Rutas Nacionales N° 33 y 85 (RN 33 y RN 85) genera comunicación y además, conecta a las ciudades de Carhué y Rivera —las únicas que poseen acceso pavimentado y en buen estado en comparación con el resto de las localidades del partido—. Ambas plazas cobran relevancia ya que Rivera posee recursos culturales que pueden complementarse con la oferta turística del destino que se estudia (provincia de Buenos Aires y CFI, 2013).

Las localidades que componen el distrito de Adolfo Alsina están unidas por caminos municipales primarios (813,11 Km) y secundarios (1839 Km). Cada vez que se producen lluvias intensas, éstos quedan poco transitables dificultando el tráfico de la producción agropecuaria de la zona. El deficiente estado de estos caminos dificulta la comunicación interna del distrito repercutiendo negativamente en el servicio público de transporte. El perjuicio ocasionado por el aislamiento generado se plasma no solo en la actividad turística, sino también a niveles culturales, sociales, económicos y políticos. De persistir tal situación se debilita la construcción de una identidad territorial ocasionando una desintegración en el partido (provincia de Buenos Aires y CFI, 2013). No obstante, se están realizando tareas de repavimentación sobre la RP N° 60 (se efectúa por tramos siempre y cuando el estado del tiempo lo permita). Con respecto a los caminos internos no pavimentados no se están efectuando trabajos similares (Gentileza Lic. Javier Andres⁶).

El destino está aproximadamente 200 km de la ciudad de Bahía Blanca (provincia de Buenos Aires) y es un centro referente de la región por la variedad de servicios y equipamientos que posee. Esta proximidad y característica de la ciudad le confiere a Carhué una ubicación geográfica positiva contribuyendo al impulso de su oferta turística pero su situación vial puede dificultar su integración con Bahía Blanca y otras localidades de la

⁶ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018

provincia. Por el momento, tiene mejor comunicación con poblaciones de la provincia de La Pampa; producto de la cercanía que guarda con dicha provincia (provincia de Buenos Aires y CFI, 2013).

Para el acceso a Carhué existen servicios de ómnibus que la conectan a centros regionales permitiendo su vinculación con otros centros extra-regionales como CABA, Bahía Blanca, Mar del Plata y La Plata entre otras (provincia de Buenos Aires y CFI, 2013). Cabe señalar que el Grupo Chevallier (empresa de transporte interurbano) retiró la frecuencia diaria que la comunica con la CABA, dejando solo tres por semana (Gentileza Lic. Javier Andres⁷). Otro medio de comunicación terrestre son las ferrovías que sí cruzan en varios lugares al partido, pertenecen a la empresa Ferro Expreso Pampeano y el estado para su uso es bueno. El transporte ferroviario solo es utilizado para el traslado de producción agropecuaria⁸. Asimismo, Carhué dispone de un Aero Club con pista de tierra de 1000 m de longitud (Provincia de Buenos Aires y CFI, 2013).

2.4. Características Económicas

Carhué, al igual que las demás poblaciones de su distrito, cuenta con tres ejes en el que se apoya su perfil productivo y se ubican en el siguiente orden estableciendo así, el nivel de preponderancia que tienen: producción agropecuaria, actividades industriales complementarias y en último lugar, turismo. Este último se sustenta por las propiedades que tiene el lago Epecuén (Gurevich, 1995).

En lo referente a la producción agrícola se desarrollan los cultivos de trigo, cebada, soja, girasol, maíz y sorgo. Respecto a la ganadería, la actividad bovina para carne. Las industrias complementarias están vinculadas al agro como el Molino Harinero Carhué y el

⁷ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

⁸ Observación *in situ*, 2018.

Frigorífico Alsina, mientras que la actividad comercial cubre las demandas de consumo de la población (Partarrieu, 2015).

En los últimos años la actividad turística demuestra un crecimiento producto de: fines de semana largos —con propuestas de actividades especiales impartidas por la Secretaría de Turismo local—, campañas publicitarias, mejoras en las ofertas hoteleras y las ruinas de la ex-Villa Epecuén. Además, en 2012 se retoma la Fiesta del Turismo Termal y un año después se realiza el 1° Congreso Multidisciplinario de Turismo Termal. Ello contribuye a la valorización y consolidación de la actividad turística como uno de los principales recursos económicos para la localidad (Partarrieu, 2015). Cabe señalar que a partir del 2015 el Gobierno Municipal comenzó a considerar al turismo en su Presupuesto Anual (Fig. 7) pues comienza a percibirse como una importante actividad comercial y de crecimiento para la ciudad (Gentileza del Sr. David Hirtz —actual intendente—⁹).

Figura 7: *Presupuesto anual del Gobierno Municipal*

Año	Presupuesto anual asignado a la secretaría de turismo
2008	-
2009	-
2010	-
2011	-
2012	-
2013	-
2014	-
2015	5,299,720
2016	8,751,106
2017	12,343,324

Fuente: Observatorio de Estadísticas Regionales (2019).

⁹ Entrevista al Intendente, 2018.

2.5. Educación

Carhué posee educación pública y privada que comprende hasta el nivel terciario y se observa que la formación de sus recursos humanos se dirige a la producción primaria (prevalece la especialización en el sector agropecuario impartido desde la escuela técnica) (provincia de Buenos Aires y CFI, 2013). No obstante, en 2017 la labor conjunta entre la Escuela de Enseñanza Secundaria (EES) N°2 y la Secretaría de Turismo de Adolfo Alsina comenzaron de manera extracurricular un trabajo denominado Itinerario de Turismo permitiendo que los jóvenes llevaran adelante el análisis y desarrollo de estrategias turísticas para Carhué. Como resultado de esta acción en el primer año que se realiza, se elige el Plato Típico Carhuense¹⁰ (Gentileza Lic. Javier Andres¹¹).

A partir del 2019 y por disposición del Ministerio de Educación de la provincia de Buenos Aires, Carhué dispondrá de la Orientación en Turismo como opción de estudio del nivel medio en la EES N°2. Esta institución es una de las 15 escuelas secundarias en toda la provincia que contará con esta particularidad. Desde el sector turístico consideran que esta propuesta educativa permitirá fortalecer el desarrollo turístico de Carhué (Gentileza Lic. Nicolás López¹²).

La gestión municipal también trabaja en un proyecto educativo estableciendo convenios con dos entidades universitarias: Universidad Nacional de Mar del Plata y Universidad Provincial del Sudoeste¹³ (UPSO). Ambas dictan cursos de capacitación de grado y pos grado como también carreras de grado. Los interesados tienen la posibilidad de hacerlo presencial y a distancia (Provincia de Buenos Aires y CFI, 2013). Además, UPSO dicta estudios terciarios como Tecnicatura Universitaria en Emprendimientos Turísticos y Guía Universitario de Turismo en las sedes que tiene en las ciudades Carmen de Patagones y Coronel Suárez (provincia de Buenos Aires) (Universidad Provincial del Sudoeste, 2017).

¹⁰ El Plato Típico ganador, fue el “Ragú de cordero al vino tinto en pan de sal y puré con brotes de berro”, creado por Tobías Alaman. Dicho plato, desde su premiación de primer lugar, fue oficiado en todos los restaurantes de Carhué.

¹¹ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

¹² Entrevista al Director de Turismo, 2018.

¹³ Sede central en la ciudad de Pigüé (cabecera del partido de Saavedra) y sede administrativa en la ciudad de Bahía Blanca, ambas en la provincia de Buenos Aires.

Los carhuenses pueden acceder a una formación profesional sin necesidad de alejarse a grandes distancias, pues Coronel Suárez se halla aproximadamente a 100 km de Carhué.

Esta misma gestión municipal firmó en 2012 un convenio con UPSO en el que se establece una sede en esta ciudad para dictar cursos: terciario, de grado y posgrado. Los temas refieren al Gerenciamiento y la Gestión de Pymes para el sector público y privado (Universidad Provincial del Sudoeste, 2017). Por el momento no se están realizando aunque se tiene intención de retomar la actividad (Gentileza sr. David Hirtz¹⁴). No obstante, la institución impartió una serie de capacitaciones en la ciudad (Fig. 8) dictadas por profesionales del área hotelera y gastronómica. Estas actividades contribuyeron a la optimización del personal afectado en la actividad turística del destino (Gentileza Lic. Nicolás López¹⁵).

Figura 8: *Capacitaciones vinculadas a la actividad turística*

Curso	Fechas estimativas	Lugar y horarios
Mozos y Camareras para Restaurantes	06 y 08/09/16	Hotel Avenida 15 h
Servicio de Pisos (Mucamas)	05 y 07/09/16	Hotel Carhué 15 h
Recepción	22/09/16	Hotel Cristal 15 h
Enología	03 y 06/10/16	La Dama Espacio Multicultural 19 h
Manipulación e Higiene de alimentos	11-18-25/10/16 01/11/16	Restaurante Lângolo-1 día Restaurante Cielito Lindo-1 día Restaurante Tabú-1 día Restaurante Sciacca-1 día

¹⁴ Entrevista al Intendente, 2018.

¹⁵ Entrevista al Director de Turismo, 2018.

Diseño y Elaboración de Menús Saludables	10-17-24/11/16	Hotel Epecuén 15 h
---	----------------	--------------------

Fuente: elaboración propia según datos de la Secretaría de Turismo de Adolfo Alsina (2018).

2.6. Otros Servicios

Los últimos años revelan un crecimiento en los servicios básicos, representa más mano de obra local y posibilidad comercial para los turistas. Estos últimos, no resultan del todo beneficiados ya que los horarios dispuestos (8 a 12 – 16 a 20) los condicionan¹⁶. Locales gastronómicos como cafeterías, heladerías, panaderías y restaurantes entre otros, suelen disponer de horarios acotados en cuanto a la operatividad comercial¹⁷.

En cuanto a los servicios de salud cuenta con el Hospital Municipal General San Martín (cubre distintas patologías médicas). Asimismo, dispone de consultorios médicos diversos, hogar de ancianos y clínicas privadas.

En este capítulo se expusieron los datos que permiten conocer las características geográficas y socioeconómicas del destino a modo de presentar las bases en las que se desarrolla la actividad turística. En las siguientes páginas se exponen los indicadores de la unidad de análisis. De esta manera se establece el marco conceptual que plantea el presente estudio.

¹⁶ Observación *in situ*, 2018. Se advirtió como positivo que algunos kisocos y casas de comidas suelen extender los horarios convencionales.

¹⁷ Observación *in situ*, 2018.

3. Conceptualización de los indicadores implicados para el análisis de la situación actual del desarrollo turístico de Carhué

Este trabajo analiza el desarrollo turístico de la ciudad de Carhué en el período de 2003 al 2018. Además, se procura indagar sobre las características que permitan conocer tanto su capacidad competitiva y sus perspectivas como también, su capacidad de resiliencia para ser competente como destino turístico. La información que se obtenga en este capítulo se considera importante para analizar y entender cómo ha sido el desarrollo turístico de Carhué en el período de tiempo establecido. También es útil para dar respuestas a los objetivos que este trabajo plantea.

3.1. Reseña histórica del turismo en Carhué

En la actualidad, la actividad turística representa para Carhué el camino que se requiere para el desarrollo de una zona económicamente marginal como lo es el sudoeste (SO) de la provincia de Buenos Aires. Una ciudad que supo tener un esplendor turístico a principios del 1900 (Fig. 9) y que durante las dos décadas subsiguientes experimentó las posibilidades de desarrollo económico y social que permite la actividad turística. Su brillo fue opacado por el surgimiento de Villa Epecuén (Partarrieu, 2015).

Figura 9: *Turistas en Carhué sin servicios mínimos para tomar los baños*



Fuente: Partarrieu (2015).

Los años '20 significaron para Carhué el comienzo del alejamiento de la actividad turística como su principal motor económico volcando su fuerza productiva en el sector agropecuario. Entre la década del '20 y el '50 compitió con Villa Epecuén sin el esplendor que la caracterizaba; Carhué perdía brillo y la Villa crecía. A partir de los años '50 Carhué recibe menos turistas ya que elegían Villa Epecuén por comodidad, costos y para estar más cerca del lago. En los años '70 el destino en cuestión queda desplazado de la actividad turística significando para la Villa su época de mayor esplendor. Finalmente, en la década del '80 Carhué queda desprovista de servicios turísticos (Partarrieu, 2015).

Carhué nunca tuvo la cercanía y facilidad de acceso que tenía Villa Epecuén respecto al lago siendo el factor que causó el desplazamiento de la actividad turística en la década del '20. Una pulseada difícil de ganar que suscitó de alguna manera la rivalidad entre carhuenses y epecuenses. Los primeros consideraron a dicha década como causante de la pérdida de protagonismo turístico de Carhué; así la ciudad centra la actividad agropecuaria como estímulo productivo que reemplaza al turismo (Partarrieu, 2015).

La actividad turística tuvo dos décadas de esplendor en Carhué mientras que en Villa Epecuén fueron alrededor de seis décadas de esplendor. Para ambas significó la principal fuente de producción económica como también, fueron destinos turísticos bien posicionados durante sus períodos de gloria. El apogeo y desarrollo turístico de la Villa se vieron interrumpidos por una gran inundación en 1985 que provocó la desaparición de ésta. Las secuelas de semejante acontecimiento afectaron tanto a epecuenses como a carhuenses (Partarrieu, 2015).

Después de diez años de la gran inundación (1995), empresarios carhuenses junto al gobierno municipal y provincial decidieron retomar la actividad turística y ubicarla nuevamente como una de sus principales actividades económicas. Los intentos para impulsar tal acción aún persisten; siendo que el destino dispone del principal recurso turístico que diera origen a ambas poblaciones, el agua del Lago Epecuén (Gentileza del Sr. Rubén Besagonill¹⁸).

3.2. Desarrollo: conceptualización y acercamiento al turismo

Las concepciones de *desarrollo* fueron evolucionando desde un enfoque netamente económico hacia otro que se vincula más con las resultantes en educación, cultura, economía y autonomía. Lo *local* y también, la *sociedad local* cobran un rol importante. Lo *local* alude a un proceso de descentralización poniendo en valor, desde un enfoque más economicista, los procesos productivos integrados por empresas, recursos y tecnología. En tanto la *sociedad local* refiere a las personas que interactúan en el proceso de descentralización a través de las articulaciones políticas y productivas (Alonso, 2004).

Alonso (2004) cita la siguiente definición de desarrollo:

“... la experiencia ha demostrado ampliamente que el verdadero desarrollo es principalmente un proceso de activación y canalización de fuerzas sociales, de avance en la capacidad asociativa, de ejercicio de la iniciativa y de la inventiva. Por lo tanto, se trata de un proceso social y cultural, y sólo secundariamente económico. Se produce el desarrollo cuando en la sociedad se manifiesta una energía, capaz de canalizar, de forma convergente, fuerzas que estaban latentes o dispersas” (Celso Furtado citado por Boisier, 2003).

¹⁸ Entrevista a Rubén Besagonill (empresario hotelero), 2018.

A partir de lo expresado anteriormente, se realiza una aproximación en relación a la actividad turística. Molina (2000) cree que el desarrollo y posicionamiento de un destino turístico para reportar beneficios no debe basarse en el solo hecho de contar con recursos de interés ya que el sustento alude al conjunto conformado por la infraestructura, el equipamiento, los productos y los servicios que dispone el destino. El contar con estas bases permite su posicionamiento en el mercado; razonamiento lógico para respaldar su consideración.

El mercado presenta variaciones que sugiere enfatizar en lo que respecta al bienestar de los residentes por los beneficios que el turismo ofrece sobre la calidad de vida de éstos. Por ello el interés de la competitividad no solo radica en la infraestructura, equipamiento y producto-servicio sino que se procura satisfacer tanto a los turistas y/o visitantes como a sus residentes (Molina, 2011). Por tal, el turismo no solo remite a la posibilidad que la actividad satisfaga la necesidad de ocio de los turistas sino también, el beneficio que el turismo podría brindar a la comunidad receptora por medio de un proceso de satisfacción creciente de sus necesidades. El actor local será receptor de los beneficios ya que estará actuando en las distintas acciones que se lleven adelante (Linares y Morales Garrido, 2014).

3.3. Desarrollo local

El avance eficaz y eficiente que experimentan las distintas actividades económicas y sociales de un lugar determinado a escala local fundado en el ordenamiento territorial (organización de sus bienes tangibles e intangibles) se entiende como desarrollo local. (Teisserenc, 2002, en Lalangui Ramírez, Rodríguez Crespo y Palomeque Jaramillo, 2018). La sistematización de las acciones empleadas para cambiar y mejorar las actividades y la sociedad de un lugar determinado permite aprovechar sus bienes y sus esfuerzos endógenos (Alonso, 2004). Los tres elementos que para el desarrollo local son (Lalangui Ramírez, Rodríguez Crespo y Palomeque Jaramillo, 2018): las herramientas para obtener e identificar

de manera fiable de los bienes que el territorio posee (diagnóstico del lugar), la implementación de instrumentos para mejorar los recursos existentes y crear nuevos recursos cuando se considere necesario y la elaboración de proyectos planificados.

El turismo es una actividad que contribuye al desarrollo local beneficiándose entonces los pequeños municipios; el caso de Villa Elisa (Wallingre, 2011) tiene similitud con Carhué. Otro ejemplo es Gualeguaychú por la construcción de un plan de desarrollo local a largo plazo formulado por los residentes; permitió articular entre los actores locales para el Eje Turismo promoviendo la búsqueda de nuevas oportunidades para el desarrollo turístico local (Popovich y Toselli, 2006)¹⁹. Por el contrario, el caso de Paso de la Patria (Corrientes), Wallingre (2013) refiere un marcado retraso en temas vinculantes a los que sí pudo lograr Gualeguaychú. En la ciudad correntina aún les falta hallar la importancia que tiene el capital humano en relación al desarrollo local. Acorde al estudio efectuado por la Provincia de Buenos Aires y CFI (2013), Carhué puede reflejarse en este caso.

El Estado tiene un rol importante puesto que para la viabilidad del desarrollo local se necesita un Estado local con un papel protagónico y comprometido. No solo debe ser el actor privado quien marque el rumbo y participe en el proceso de toma de decisiones sino que es el Estado el encargado de articular dichas acciones (Villar, 2007). Los gobiernos locales deben actuar como promotores y animadores en el proceso del desarrollo turístico articulando cada instancia, cada herramienta a emplear y cada sector de los actores locales intervinientes de dicho proceso (Cruz, 2011).

Un mismo modelo de desarrollo no siempre se adapta por igual en los destinos turísticos ya que cada uno de ellos tiene sus propias características y condiciones. Se recomienda una perspectiva más ecléctica; permite hacer un análisis que determine el mejor modelo a aplicar para su desarrollo turístico (Almeida García y Balbuena Vázquez, 2014).

¹⁹ Villa Elisa y Gualeguaychú pertenecen a la provincia de Entre Ríos.

3.4. Desarrollo Turístico: proximidad al destino turístico

Según Pearce (1991) hay dos puntos de vista que permiten interpretar la mejora que supone el desarrollo turístico en relación a la situación socio-económica de una ciudad (Fig. 10). Ambos puntos de vista se consideran relevantes para las acciones que puedan desarrollarse.

Figura 10: *Enfoques para el desarrollo turístico*

Perspectivas	Vinculación con el desarrollo turístico.
Social	Relacionada a la mejora en la planta turística de la localidad lo que permitiría satisfacer adecuadamente las necesidades de los turistas y/o visitantes.
Económico	Relacionada a los impactos que la actividad turística ocasiona mediante el efecto multiplicador a través del gasto turístico.

Fuente: Elaboración propia según Pearce (1991).

El desarrollo del turismo impacta constantemente en el espacio físico —lugar que habita la comunidad receptora— donde se practica la actividad. Este impacto puede ser positivo o negativo por eso conviene realizar un diagnóstico que permita detectarlo para potenciar lo positivo y contribuir a su mejora. Ello implica considerar el rol y la capacidad que poseen los actores locales en relación a la toma de decisiones a los fines de lograr los objetivos (Varisco, 2008).

Una particularidad básica del turismo es que su desarrollo es heterogéneo. Se lleva adelante dentro de un espacio geográfico (destino turístico) y cada uno tiene su propia singularidad representada a través de sus atractivos turísticos naturales y/o culturales; éstos motivan a los turistas para que visiten el lugar trasladándose desde su centro emisor a otro receptor. El destino es la unidad de análisis del desarrollo turístico (Varisco, 2008) e involucra un espacio geográfico con atributos propios de clima, relieve y cultura incluyendo en su caracterización aspectos tales como infraestructura, equipamiento y servicios. Sus

recursos turísticos deben estar puestos en valor ya que se busca generar la necesidad de ser visitados. Para todo ello debe existir una buena planificación que favorezca a la operatividad comercial y su competitividad (Valls, 2007).

3.5. Perspectivas turísticas: enfoques y modelos

Las perspectivas del turismo refieren a los enfoques que utiliza la actividad para su planificación en un destino; considerar características y condiciones de la ciudad es sustancial. Por ello, se cree que el enfoque sistémico es útil ya que contiene a los componentes: oferta, demanda, infraestructura, superestructura y actor local. Este último es reconocido como un elemento clave del sistema turístico y está relacionado estrechamente con el paradigma de sustentabilidad. Al turismo se lo considera como un sistema complejo conformado por un conjunto de procesos vinculados no solo al medio ambiente sino también a lo económico, político y social. Entonces, se debe disponer de una visión más amplia que genere la posibilidad de identificar otros enfoques para apreciar los componentes de manera integrada que contribuyan al desarrollo del turismo (Osorio García, 2006). Getz (en Osorio García, 2006) propone los enfoques: desarrollista, económico, físico y comunitario los cuales no son excluyentes entre sí y tampoco secuenciales (Fig. 11).

Figura 11: *Modelos de Enfoques propuestos por Getz (en Osorio García, 2006)*

Enfoque	Aspectos
Desarrollista	Este modelo es de uso habitual. Su postura adecuada frente al turismo posibilita un trabajo cauteloso para accionar con prudencia ante la demanda turística en relación a la difusión que se hace del destino turístico.
Económico	Al turismo se lo considera una actividad económica con todo lo que ello implica, promueve el desarrollo regional y la re-estructuración productiva dando prioridad a lo económico por sobre lo social y medioambiental.

Físico	La prioridad es el territorio donde se desarrolla el turismo para hacer un uso adecuado del suelo, se basa en lo medioambiental dejando un poco de lado lo social y cultural.
Comunitario	De reciente incorporación. Se basa en aspectos sociales que preserva la comunidad local en beneficio de ésta.

Fuente: elaboración propia según Getz (en Osorio García, 2006).

Los enfoques son importantes para un destino ya que el tratamiento que éstos reciban, permitirán distinguir los acentos que se requieren para determinar las perspectivas que se precisan. Para ello es significativo considerar la toma de decisión y la planificación; dos aspectos que influyen en la sostenibilidad del destino. Además, se debe tener presente el rol importante que tiene actualmente el actor local para cada uno de los factores mencionados (Osorio García, 2006).

3.6. Planificación

La planificación es un proceso metodológico que permite determinar las actividades a realizar y los recursos (materiales y humanos) que se precisan para ello. Una manera de ordenar lo que se ha de hacer tanto en el presente como en el futuro para lograr eficaz y eficientemente los objetivos establecidos (Molina, 2006). Asimismo, posibilita a un destino turístico adquirir valor y significancia en la economía local de la zona; contribuye en la gestión del mismo (Sancho, 2001).

Una cuidadosa planificación contribuye a que el desarrollo turístico sea una actividad competitiva y sostenible. Los actores locales que intervienen tienen un papel relevante, requieren un trabajo conjunto entre éstos prestando atención a sus recursos naturales y/o culturales y al capital humano para ocasionar el menor impacto posible (Mitjanas Beteta, 2013). La definición de etapas de esta herramienta (Fig.12), permiten optimizar los elementos

con los que cuenta para lograr los objetivos de manera eficiente y eficaz. El propósito, es generar productos turísticos competitivos en el mercado (Pearce, 1989 en Sancho, 2001).

Figura 12: *Etapas de la Planificación según Pearce (1989 en Sancho, 2001)*

Etapa	Características
Análisis de los desarrollos turísticos previos	Los estudios que refieren experiencias propias pasadas o comparativas con otros destinos que pudieran ser similares contribuyendo con el propio.
Determinación de la posición turística actual	Se obtiene del resultado del análisis FODA ²⁰ que permite observar la situación real del objeto de estudio.
Elaboración de las diferentes políticas	Aquellas que se implementan a través de las estrategias que viabilizan el cumplimiento de los objetivos propuestos.
Puesta en práctica de las políticas establecidas	Mediante programas operativos apropiados y concordantes con los objetivos establecidos.

Fuente: elaboración propia según Pearce (1989 en Sancho, 2001).

Al momento de planificar el desarrollo de un destino turístico es conveniente considerar una serie de aspectos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos que se plantean como la compatibilidad comercial entre el turismo y las demás actividades comerciales pues contribuyen a la preservación del medioambiente. Asimismo, la oferta laboral requiere de mano de obra calificada para lograr productividad y en consecuencia se produzca el *efecto multiplicador*²¹. Para evitar la *transculturización*²² se precisa de una planificación y evaluación de las acciones a ejecutar que involucran a las costumbres y

²⁰ Herramienta que permite hallar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de lo que se analiza.

²¹ Factor resultante de la serie de operaciones concadenadas provenientes del consumo turístico. Es el ingreso de dinero que origina el cada turista cada vez que compra o un bien y/o servicio. Una manera de mostrar cómo se reproduce el dinero en la economía de un lugar producido por el ingreso de divisas de turistas lo que será distribuido en sueldos, utilidades, alquileres, pagos de impuestos, servicios y otros insumos. Además generan más puestos de empleo y transacciones (Wallingre y Toyos, 2010).

²² Aculturación turística: fenómeno que se produce cuando debido a la afluencia masiva y constante de turistas, se genera un choque entre las culturas, (de los turistas y de los habitantes locales), dando lugar, en ocasiones, a una tercera resultante de ambas y con características propias (Wallingre y Toyos, 2010).

tradiciones del destino. La percepción del residente tiene un rol importante en dicho aspecto puesto que su nivel de receptividad ante el desarrollo del turismo permite advertir situaciones que lo incomodan pudiéndose prevenir y/o corregir según fuera el caso. También están aquellas personas que no viven en la ciudad pero tienen allí una segunda residencia en la permanecen por un tiempo determinado; son parte del actor local y por tal tienen la misma valoración que los residentes. El turista, es un factor que los sectores público y privado deben tener en cuenta para brindar un ambiente de convivencia armonioso cuando la demanda pertenece a nacionalidades y culturas disímiles (Sancho, 2001).

3.7. Competitividad en destino turístico

Francés (2003, en Duque Brito, 2006), define así el concepto de competitividad:

“Tradicionalmente, la competitividad se ha definido como la capacidad de competir. En el contexto internacional la competitividad se refiere a la aptitud de competir en los mercados, esto es la capacidad de un sector para colocar con éxito sus productos en el mercado internacional, en condiciones de libre competencia, a la vez que expande el ingreso real de los trabajadores”.

La competitividad de un destino turístico es la capacidad que tiene para generar valor añadido y proporcionar bienestar mediante la gestión de ventajas y recursos (Ritchie y Crouch, 2000, en Duque Brito, 2006). Por tanto, procura ofrecer atractivos turísticos y experiencias que los turistas perciban como superiores a las que otras plazas puedan ofrecer para alcanzar el éxito (Dwyer y Kim, 2003, en Pascarella y Fontes Filho, 2010). En síntesis, la capacidad que tiene una localidad para crear, elaborar y desarrollar nuevas oportunidades (en la planta turística y en las experiencias); debe orientarse tanto a la satisfacción de los turistas como de los residentes (Pascarella y Fontes Filho, 2010).

No existe un modelo estándar de competitividad que se aplique por igual en todos los destinos turísticos cada uno posee recursos y circunstancias particulares. No obstante, la competitividad cuenta con elementos (Fig. 13) que según sea la dinámica de trabajo de cada plaza, facilitará la manera de administrar cambios y/o innovaciones en función del desarrollo de ésta (Pascarella y Fontes Filho, 2010).

Figura 13: *Elementos de la Competitividad en el turismo*

Elemento	Alcance
Recursos Humanos	Conocimientos y capacidades de los trabajadores.
Recursos Organizacionales	Políticas públicas, acciones de monitoreo de la actividad turística, marketing del destino y economía local.
Recursos Físicos	Atractivos turísticos.
Productos y Servicios	Planta Turística: infraestructura, estructura y súper estructura.

Fuente: elaboración propia según Pascarella y Fontes Filho (2010).

La conducta económica actual presenta dificultades pero también oportunidades. En el ámbito turístico ello promueve la búsqueda de rentabilidad. La solución no está en la reducción de precios en la oferta sino en buscar el éxito a largo plazo a través de la competitividad. Para esto, los destinos deben adaptarse a los cambios del mercado sin perder la capacidad de obtener beneficios (Sancho, 2001).

3.8. Ventaja competitiva en destino turístico

La capacidad que tiene el destino turístico para manejar y aprovechar de manera eficiente y eficaz sus recursos turísticos en el mediano y largo plazo es la *ventaja competitiva*. Estos recursos (naturales y/o culturales) deben ser tratados y aprovechados con cuidado para protegerlos y prolongar su vida útil. Se requiere entender que no será más competitivo el destino que tenga mayor cantidad de bienes, sino aquel que tenga la mejor capacidad de manejo y aprovechamiento (Duque Brito, 2006). Además, hay que considerar los cambios que existen en el mundo en temas económicos, sociales y políticos. La competencia no se rige solo por los precios que el actor local maneja sino que influyen otros factores: la calidad del servicio, el cuidado por el medio ambiente, la imagen que se ofrece y la que percibe la demanda (Sancho, 2001).

La mejora continua en la competitividad implica incorporar valor añadido en el destino. Algunos elementos a considerar son educación y formación específica en turismo, eficiencia en la vinculación con los medios y canales que se utilizan para informar sobre el destino turístico y trabajar cuidadosamente en las innovaciones que pudieran introducirse (Sancho, 2001).

El Estado tiene un papel importante e indelegable en acciones que atañan a la creación de políticas y regulaciones para establecer las responsabilidades del sector público y privado además de propiciar la competitividad. Ello requiere que ambos sectores desarrollen una labor conjunta y complementaria (Duque Brito, 2006). Un diseño de trabajo que concilie la sustentabilidad y la competitividad es relevante para proteger las oportunidades de las generaciones futuras (Sancho, 2001).

3.9. Actor Local

Las personas que habitan y desarrollan sus vidas en una ciudad sostienen una vinculación con las actividades económicas que allí se realizan. La definición de Arocena (1995, en Alonso, 2004) refiere al respecto:

“El actor local es aquel cuyo sistema de acción coincide con el sistema de acción local, y cuya actividad contribuye a desplegar las potencialidades existentes en la sociedad local”.

Entre los actores locales pueden estar aquellos que se consideran obstaculizadores; son quienes mediante acciones o vacíos de éstas obstruyen las viabilidades de desarrollo. Se sugiere entonces realizar un análisis de pre-factibilidad del desarrollo local que permita reconocer a éstos para entender los intereses que representan, el alcance y el poder que pudieran llegar a tener. Todas las personas físicas y jurídicas que interactúan en una misma ciudad son actores locales (Alonso, 2004).

Una tipificación de los actores permite estar al tanto de quienes entorpecen las posibilidades de desarrollo y quienes contribuyen a éstas; están los que son estrictamente locales pues viven y desarrollan su vida en la ciudad donde residen, fuera de ella pierden identidad y dejan de ser actores. También se encuentran los parcialmente locales, residen en una localidad pero por su actividad se relacionan con otros lugares (personas que intercambian bienes y/o servicios con individuos de otras ciudades). Asimismo, se hallan los no locales que son quienes tienen vinculación con la ciudad pero no viven allí, no participan en la toma de decisiones (sucursales, agencias o anexos). Por último, los que moran en la ciudad pero no tienen lo requerido para cubrir sus necesidades básicas. Esta clasificación permite identificar la división entre los actores locales y otorga la capacidad de conocer los recursos (económicos y humanos) disponibles para la toma de decisiones que conducen al desarrollo local. Además, favorece a identificar las percepciones que tienen contribuyendo a la puesta en marcha de estrategias provechosas para el desarrollo (Alonso, 2004).

Los estudios que analizan al turismo desde un sistema abierto establecen que los actores locales son relevantes para el desarrollo turístico de un destino sin importar la

magnitud de éste. La posibilidad de conocer la forma y el grado en que se vinculan (actor local y turismo), impactan porque influyen en las estrategias y las acciones a emplear como también, en el tipo de organización que se establece (Merinero Rodríguez y Pulido Fernández, 2009).

El residente es un actor que ayuda a comprender lo que sucede en el destino su valoración y percepción señalan la situación predominante ante las acciones que realizan los sectores público y/o privado. Los pequeños destinos demuestran mayor sensibilidad que los de mayor magnitud (Trujillo Rincón, 2010). Zielinski y Botero Saltaren (2011) coinciden con esta idea reflejándolo en sus trabajos de estudio de caso. Además, se lo debe incluir en un modelo de trabajo que promueva el desarrollo endógeno. Ello genera mayor oportunidad al habitante, se mantiene un equilibrio socioeconómico, se da valor a lo propio y se promueve la identidad del destino (Madoery, 2006).

El hecho de disponer de un modelo de análisis de potencialidades permite dotar a las entidades locales de una herramienta útil para el desarrollo del turismo local. Ello otorga un máximo aprovechamiento de sus recursos turísticos, con el menor perjuicio social y medioambiental generando empatía entre los actores locales para el desarrollo turístico (Castellanos-Verdugo, Oviedo García y Palacios, 2009).

3.10. Resiliencia

La resiliencia es un concepto utilizado en muchas disciplinas aunque los científicos e investigadores que lo abordan no tienen resuelto su origen. Gutiérrez Vega, Sancho Pérez, Szmulewicz Espinosa y Cabrer Borrás (2014) presentan su significado acorde a la disciplina que lo aborda. Etimológicamente deviene del latín, la unión entre el verbo *salire* y el término *resilio*: volver atrás, resaltar o rebotar (Diccionario Esencial de Literatura Española, 2006). Por su parte la ingeniería sostiene que “*es una propiedad cuyos atributos son la velocidad y cantidad de la recuperación tras la eliminación de un factor de estrés o tensión conocido*” (Tarter & Vanyukov, 2002). Las ciencias humanas y exactas lo entienden como “*la*

capacidad de resistir y reaccionar ante hechos adversos” (Scoville, 1942 – Rutter, 1990). Desde lo social Holling (1973, citado en Cutteret, 2008) lo entiende como lo “vinculado al riesgo social como medida de la persistencia de un sistema y su capacidad para absorber los cambios y las perturbaciones y mantener las mismas relaciones entre las poblaciones o las variables de estado”; mientras que Ecoespaña & WRI (2009), es la “capacidad de afrontar crisis y resolverlas eficazmente”. La economía considera que es el “grado de perturbación que un sistema puede soportar, manteniendo las mismas variables que determinan su comportamiento” (Holling & Meffe, 1996). Por último, Shill (2012) desde lo empresarial, comprende que es “la habilidad de una empresa para amortiguar impactos estratégicos, financieros y operativos y recuperarse después de ellos”.

En materia turística el concepto es interpretado por algunos autores (Fig.14) además de ser relevante para el ámbito científico al igual que el sector público y privado. Las cuestiones relacionadas a la toma de decisiones afecta solo a gobiernos y empresas (Gutiérrez Vega et al., 2014).

Figura 14: *Definición de Resiliencia en turismo citados en Gutiérrez Vega et al. (2014).*

Autores	Definición.
Jiménez (2002, en Hiriart Pardo, 2018)	<i>“La capacidad de los sistemas turísticos para absorber o enfrentar una crisis determinada y recuperar su equilibrio, teniendo en cuenta sus habilidades auto-organizativas”.</i>
Sancho y Gutierrez (2010)	<i>“Capacidad de los sistemas turísticos para recuperar el estado de equilibrio ante fluctuaciones externas”.</i>
Biggs (2011, en Gutiérrez Vega et al. (2014)	<i>“Las opciones y capacidad de respuesta de sectores vulnerables de la industria del turismo para hacer frente a las perturbaciones y cambios generados tanto en el ámbito local, regional y global”.</i>

Fuente: elaboración propia según Jiménez (2002, en Hiriart Pardo, 2018), Sancho y Gutierrez (2010) y Biggs (2011, en Gutiérrez Vega et al. (2014).

Entonces la resiliencia se entiende como la capacidad que tiene un destino turístico en consolidar sus recursos materiales, económicos y humanos para superar situaciones críticas. Ello le permite estar preparado para afrontar los retos en temas ambientales, naturales, políticos y socioeconómicos que pudieran presentarse. Además, le permite ser capaz de resistir a las adversidades y organizarse —según sean sus pilares de estructura que respalda el desarrollo turístico— para sobrellevar y superar los obstáculos. Ello hace cobrar relevancia a temas que refieren a los actores locales, los recursos turísticos, los recursos económicos y claro, la planta turística de la cual el destino disponga (Gutiérrez Vega et al., 2014).

El turismo afronta hoy distintas situaciones críticas para lo que no existe una justificación estándar que lo explique por ello se insiste en la importancia que adquiere el rol del actor local (Gutiérrez Vega et al., 2014). Esto también intenta expresar la significancia

que tiene lo expuesto por Almeida García y Balbuena Vázquez (2014) con respecto a los modelos de desarrollo. El actor local tiene un papel significativo ante la gestión de la resiliencia; la capacidad de administrar las herramientas y determinar los métodos de trabajo le permiten reconocer y fortalecer las debilidades del sector. Ello favorece para ser competentes ante los imprevistos que pudieran presentarse (Gutiérrez Vega et al., 2014).

Los aspectos presentados en este capítulo describen las variables que permiten conocer los criterios a considerar para presentar el escenario actual de Carhué. Además, contribuyen al propósito de este estudio. Las páginas siguientes versan respecto de estudios que analizan a Carhué no solo desde el enfoque turístico sino también desde otras disciplinas; permiten enmarcar y poner en contexto al destino que este trabajo plantea.

4. Análisis preliminares de Carhué: un acercamiento al destino desde distintas disciplinas

El período de análisis 2003-2018 no ha sido abordado por otros autores con el enfoque que el presente estudio plantea. Se cree que las posibles razones que ocasionan desinterés para analizar el desarrollo turístico de Carhué son: la gran inundación de 1985 y el descreimiento de los actores locales obstaculizadores respecto a que el turismo pueda posicionarse de nuevo como la principal actividad económica.

El trabajo realizado en conjunto por el Poder Ejecutivo del partido de Adolfo Alsina, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y el CFI (2013) refiere a un estudio que analiza el potencial cultural, patrimonial y turístico para la generación de empleo en el partido de Adolfo Alsina y las localidades que lo componen. Entre ellas se halla Carhué, el destino que investiga la presente tesis. El estudio informa sobre el escenario en la que se halla la ciudad y vierte apreciaciones vinculadas con ciertos aspectos del presente trabajo. En esto último se identifican: el potencial turístico que, combinado con otros factores, pueden facilitar u obstaculizar el flujo de su desarrollo; los actores locales, su formación académica y/o profesional como también su percepción del turismo. No obstante, imparte opiniones generales y específicas a considerar para mejorar el futuro de la ciudad. De igual manera, sugiere trabajar para el consenso entre los actores locales ya que destaca la dicotomía existente entre los mismos y considera que afecta al desarrollo de la actividad turística. Ello tal vez permita establecer acciones que promuevan el cambio para modificar el imaginario existente en relación con la inundación de 1985. Además, refiere que si bien Carhué no tiene conformado un Plan Estratégico de Desarrollo Territorial sus funcionarios sí han tomado conciencia al respecto; están llevando adelante acciones para el mejoramiento de la gestión y la promoción del desarrollo local. A estos fines, la gestión municipal está encarando iniciativas en el plano empresarial y el desarrollo de los emprendedores para generar una transformación productiva que permita promover no solo iniciativas económicas locales sino también, crear fuentes de trabajo que sean efectivas y sostenibles en el tiempo además de reforzar los ya existentes.

Existen otros trabajos, mayormente estudios de posgrado y de grado, de abordajes que en algunos casos son más específicos e inclusive planteados desde otras disciplinas y hasta dispares en cuanto al período en tiempo que abarcan para sus análisis. De todas maneras, se cree que para este estudio en cuestión contribuyen sustancialmente para conocer y entender tanto la situación actual como el contexto en el que se halla Carhué.

Gurevich (1995) plantea cómo debe gestionarse la complejidad para evitar aquellos hechos que resultan en desastres perdurando sus efectos en el tiempo. Se enfoca en el proceso de formulación y ejecución de políticas públicas tendientes a inundaciones, enfatizando en la dimensión político-institucional considerando en ello los alcances, las competencias y las facultades de los actores locales intervinientes en el tema que trata. También señala la importancia que tiene analizar las acciones que involucran tanto el patrimonio natural como cultural desde lo social y lo político para trabajar con principios de racionalidad organizacional, de equidad social y de validez técnica. Asimismo considera relevante definir políticas ambientales que promuevan la articulación y compatibilización entre intereses nacionales, regionales, provinciales y locales los cuales suelen ser contradictorios entre sí.

En tanto Geraldí (2009) evalúa la calidad geo-ambiental de las lagunas que componen las Encadenadas del Oeste para establecer los impactos que la misma recibe tanto de las actividades rurales como urbanas y el efecto que ocasiona para las poblaciones que las rodea. También establece recomendaciones ligadas al conocimiento, preservación y utilización de acciones para la conservación del recurso hídrico.

Miraglia (2012) efectuó un estudio sobre la cuenca hidrográfica Lagunas de las Encadenadas del Oeste el cual es abordado desde lo histórico ambiental para la construcción territorial a los fines de poder interpretar la relación entre la sociedad y el medio ambiente. Asimismo, observa la evolución que se tuvo y cómo impactaron en el proceso de conformación territorial. De igual modo, explica cómo fue el proceso de los sucesos ambientales en el territorio examinado para entonces aplicar de manera racional y sustentable, medidas de acciones a largo plazo favoreciendo la reconstrucción de las dinámicas ambientales que caracterizan la conformación actual del territorio. Para ello genera un inventario de los recursos naturales disponibles analizando las circunstancias ambientales que distinguieron el espacio territorial años atrás. Además, establece que tanto el incremento

en las precipitaciones anuales como los procesos de erosión eólica impactan en la cuenca al igual que las actividades agropecuaria y turística.

Por su parte Schwerdt (2012) lleva adelante un estudio sobre la ictiología dando a conocer la situación actual de la cuenca. También brinda reflexiones y observaciones que contribuyan al diseño de acciones para la optimización del aprovechamiento del recurso pesquero involucrando a los actores locales de las poblaciones implicadas en la cuenca para que se lleve adelante un trabajo sinérgico. Finalmente sugiere acciones tanto para la actividad agrícola ganadera como para la actividad turística para considerar las resultantes de los impactos que dichas actividades producen.

En tanto López Castro (2013) analiza en su estudio la manera en que se fueron produciendo las relaciones sociales acorde a cómo fue desarrollándose en las últimas tres décadas el sector agropecuario. De igual manera, refiere sobre la inferencia que tuvo en los procesos de diferenciación social respecto a las familias que trabajan en dicha actividad y también, la manera en que influyen en lo general de una sociedad.

El estudio de Malacalza (2016) procura saber por qué ningún otro destino cercano a las localidades de Tres Lomas y Carhué pudo ocupar el lugar de Villa Epecuén. También indaga sobre los cambios en las prácticas turísticas de los treslomenses que iban a la villa. El resultado al que arriba expone a la gran inundación de 1985 como factor no solo que ocasionó la desaparición de Villa Epecuén sino también, afectó la realidad de los carhuenses. Desde finales de los '80 el sector público y privado de Carhué trabaja para que la ciudad crezca económicamente y pueda aprovechar el lago.

Por otro lado, Besagonill²³ (2017) expone en su trabajo un relevamiento enfocado en el patrimonio histórico cultural de Carhué. El propósito es generar un producto alternativo que potencie al desarrollo turístico termal. Por tanto, lleva adelante una revisión de los recursos turísticos culturales y su planta turística para conocer de lo que realmente se dispone. Por último exhibe una serie de propuestas que revalorizan el patrimonio cultural para brindar otras sugerencias de esparcimiento a quienes visitan las termas del destino.

²³ Valeria Besagonill: es carhuense, Licenciada en Turismo e hija del empresario hotelero Rubén Besagonill.

Hasta aquí se evidencian trabajos que tienen en escena a Carhué, en algunos casos de manera más directa que en otros aunque todos de alguna u otra forma incluyen al destino dentro del espacio territorial que se analiza. En general exhiben una evolución social, ambiental, territorial y política posibilitando de alguna manera estar al tanto del escenario actual del destino. Estos estudios señalan aspectos que se consideran afines a lo que el presente trabajo aborda. Se pretenden conocer las competencias y perspectivas de Carhué en cuanto a su desarrollo turístico del período comprendido entre 2003-2018. Todo ello permitirá saber si el destino tiene capacidad de resiliencia para ser competente como destino turístico.

Asimismo, se entiende la necesidad de presentar las causas, tramas y circunstancias que explican la realidad actual para entonces poder efectuar un diagnóstico que permita hacer un aporte al marco teórico existente. Ello podría servir de consulta con la intención de contribuir al mejor escenario posible para viabilizar su futuro como destino turístico y pueda trabajar desde la sostenibilidad de sus recursos en todos sus sentidos. Por consiguiente, se espera efectuar un aporte basado en los resultados que se obtienen del trabajo de campo realizado para brindar herramientas a los actores locales que les permita realizar una labor conjunta orientada a la diagramación y planificación de una estrategia apoyada en sus capacidades y aptitudes.

El siguiente capítulo alude a la actividad turística en Carhué; incluye una breve referencia sobre la historia del turismo, el sistema turístico y la planta turística en relación al destino. Tales aspectos contribuyen a determinar los servicios que posee la ciudad para ofrecer a sus visitantes.

5. La actividad turística en Carhué

La reducción en las horas diarias de trabajo fueron las bases para las reformas en el sistema laboral; tuvieron origen en los países industrializados del siglo XIX e impactaron en la actividad turística. Esta conquista social se fue replicando en el mundo con el paso de los años estableciéndose el tiempo libre de los trabajadores (Hernández Mendo y Morales Sánchez, 2008). Ello permite en el tiempo que la actividad turística se desarrolle y crezca (Boullón, Molina y Woog, 1991). Asimismo, el impulso de la aviación aerocomercial después de la segunda guerra mundial (Hernández Mendo y Morales Sánchez, 2008) posibilitó una mayor y mejor conectividad acercando destinos. Sin embargo, el ferrocarril siguió utilizándose como medio de transporte en la actividad turística contribuyendo al desarrollo de ésta.

En Argentina también se experimentaban cambios sustanciales; la actividad turística se realizaba bajo la modalidad de turismo interno²⁴. Los años comprendidos entre 1880 y 1907 fue el período en que la aristocracia del país practicaba esta actividad. Localidades como Belgrano²⁵, Tigre, San Isidro y Adrogué (provincia de Buenos Aires) eran las elegidas por la alta sociedad de la ciudad de Buenos Aires. Con la sanción de la Ley de Turismo de 1948 la provincia de Buenos Aires señala a las ciudades de Mar del Plata, Necochea, Tandil y Carhué como los destinos más notorios de ésta (Lara, 2008).

Este capítulo inicia con una breve reseña histórica del turismo para poner en contexto la actividad turística en Carhué y conocer su proceso en el tiempo. Posteriormente se plantea el sistema turístico, se cree que contribuye a entender el funcionamiento del turismo para luego, presentar la planta turística del destino y su condición de accesibilidad a los fines de conocer su situación actual.

²⁴ Cuando la persona residente de un país viaja fuera de su lugar de residencia pero sin salir de su país, la duración del viaje siempre es inferior al año y el motivo no se vincula con el ejercicio de una actividad remunerativa (Sancho, 2001).

²⁵ Es un barrio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que se halla en la zona sur-este de la misma, alejada del centro de la ciudad, antiguamente fue zona de quintas de la aristocracia argentina (Lara, 2008).

5.1. Breve resumen de la historia turística de Carhué

En 1899 se pone en funcionamiento el transporte ferroviario en Carhué lo que contribuyó al desarrollo turístico en la misma puesto que en los primeros años del 1900 dicha ciudad aprovechaba turísticamente las bondades del Lago Epecuén. Los baños termales cobraban relevancia y cada vez acudían más turistas lo que generó la creación de importantes hoteles además de servicios que satisfacían las necesidades de los visitantes y también sus habitantes. La ciudad se posicionaba como destino turístico. El sistema de comunicación ferroviario existente en dicha época permitía una buena conectividad para el destino. Las empresas Midland, Oeste y Sud operaban para la llegada de los turistas desde CABA y su recorrido disponía de paradas en distintas poblaciones de la provincia de Buenos Aires (Fig. 15) (Partarrieu, 2015).

Figura 15: *Ferrocarril del Sud*



Fuente: Partarrieu (2018).

El desarrollo turístico de Carhué seguía creciendo pues llegaban turistas de distintas partes del país y el exterior. Las propiedades del agua del Lago Epecuén contaban con el respaldo científico lo que le propiciaba un patrocinio categórico que se reflejaba en la

actividad turística. El 23 de enero de 1921 la Sociedad Bañerios y Termas “Mar de Epecuén” inauguraba el primer balneario en la costa noreste del lago; eran años de prosperidad, crecimiento y desarrollo para la ciudad y sus habitantes puesto que inversores (locales y no locales) y hoteleros de Carhué junto al Dr. Arturo D. Vatteone emprendieron una revolución inmobiliaria y turística. En la década del '20 el Dr. Vatteone comienza el loteo de tierras a orillas del lago surgiendo así Villa Epecuén, un pueblo veraniego que con el paso de los años desplazó de la actividad turística a Crahué primando desde entonces hasta la actualidad en ésta, la actividad agropecuaria (Partarrieu, 2015).

En 1985 la inundación pone fin al turismo en Villa Epecuén y Carhué sufre consecuencias de índole económica, social y urbanística. En 1989 el gobierno Municipal de Carhué lanza sin éxito la primera temporada turística y ello se debió a la deficiente hotelería como también, a la insuficiente riqueza mineral del Lago Epecuén, producto del agua dulce que dejó la inundación. Ello generó con mucho esfuerzo del sector privado la construcción de algunos hoteles para albergar los pequeños contingentes que llegaban desde CABA y La Plata. En 1994 se crea la Comisión de Turismo conformada por comerciantes y hoteleros en su mayoría. Una de sus premisas era recrear aquellos eventos de los años '70 de Villa Epecuén promoviendo así la Fiesta del Turismo Termal la cual estuvo presente con algunos intervalos hasta el surgimiento de los festivales “Epecuén Rock” y “El País canta en Carhué” en 2004 (Gentileza del Sr. Rubén Besagonil, 2018²⁶).

En 1995, hoteleros de Carhué tales como el Sr. Ángel Sánchez y el Sr. Rubén Besagonill, a pedido de la Gobernación de la provincia de Buenos Aires llevan adelante una acción que le permitió al destino resurgir turísticamente. Dicha acción fue disponer de baños termales en los hoteles lo que significó un gran esfuerzo humano y económico ya que la inversión para tal fin fue privada. El destino empieza a recibir contingentes pero la ciudad y sus habitantes ya no eran las del 1900 (Gentileza del Sr. Rubén Besagonil, 2018²⁷). Los años que devienen, fueron de reacomodamiento para la ciudad y sus habitantes. La nostalgia de los años '20 de Carhué, la sombra de Villa Epecuén y lo sucedido en 1985 probablemente

²⁶ Entrevista al Sr. Rubén Besagonil, 2018.

²⁷ Entrevista al Sr. Rubén Besagonil, 2018.

fueran la causa que le dificultaron al destino avanzar de manera firme y constante (Partarrieu, 2015).

Con el paso de los años los sectores público y privado percibieron al turismo como la actividad económica que requiere Carhué para su desarrollo; su ubicación geográfica sustenta la idea: el sudoeste de la provincia de Buenos Aires es una zona económicamente marginal. Todo ello impulsó a que ambos sectores trabajen para posicionar a Carhué como destino turístico termal; optimizar la planta turística le permite al destino recibir visitantes durante todo el año. Algunos establecimientos de alojamiento cuentan con piscinas termales y servicios complementarios como Spa y centros de estética (Partarrieu, 2015).

5.1.1. La inundación y el campo: escenarios actuales

La posibilidad de otra inundación como la de 1985 —por intervención humana— se considera de baja probabilidad aunque no se descarta por catástrofe climática. Las razones para pensar esto es que entre 1987 y 1997 se efectuaron todas las obras previstas para los años '70 que no se hicieron (canal aliviador, bombeo, compuertas y terraplenes). Recientemente se efectuaron las canalizaciones y resta por hacer un sistema derivador “partidor” de las aguas que vienen de las sierras; el canal Ameghino está cerrado. Otra razón es que en 2003 se elaboró un Manual de Operaciones²⁸ para el manejo de la cuenca (Encadenadas del Oeste); en el presente se procura realizar una revisión para evaluar la necesidad de correcciones que permitan establecer mejoras en el manejo de la cuenca. Este manual establece la cota para cada espejo de agua; actualmente el lago Epecuén tiene asignada de 93. Aunque se respeta lo indicado Carhué, Guaminí y Coronel Suarez son los municipios más complicados pues Guaminí tiende a tomar decisiones que perjudica a otras localidades del sistema hídrico. En ocasiones precisa un determinado nivel de cota para el

²⁸ Creado por iniciativa del Comité de Cuenca “Cuenca de las Lagunas Encadenadas del Oeste”. Dicho comité funciona de manera ininterrumpida desde el año 2001 y la consultora ABS S.A. es la que se encarga a pedido de ésta la realización de estudios, informes y recomendaciones en lo relativo a la cuenca.

aprovechamiento de la pesca deportiva e intenta pasar agua al lago Epecuén. Carhué advierte dicha intención y le exige a Guaminí que respete lo indicado en el manual de lo contrario le dificulta sostener el nivel de cota del lago para conservar la estabilidad ambiental de la ciudad (Gentileza del Lic. Partarrieu²⁹).

La actividad agrícola-ganadera no está atravesando el mejor momento: la productividad ganadera disminuyó por el desplazamiento que produjo el cultivo de la soja; esta zona es de transición marginal ya que el trigo es el mayor cultivo y dependen de las posibilidades de importación. Además, no posee capacidad de industrialización (solo cuenta con dos: Fildap y Carhué El Molino) y tampoco es una zona de tambos en la que se pueda proyectar la industrialización como cuenca lechera. Por consiguiente, se considera al turismo como único vector económico para el desarrollo local de Carhué. Es una actividad capaz de generar ingresos económicos que beneficia al residente. Con el Complejo Hidrotermal en funcionamiento es probable que se produzca un quiebre favoreciendo al sector inmobiliario y al comercio en general; permite un trabajo continuo durante todo el año pues provoca un quebranto en la estacionalidad de la actividad turística (Gentileza del Lic. Partarrieu³⁰).

El turismo es relevante para Carhué y su actual intendente lo manifiesta en sus discursos ante la comunidad y con su equipo de trabajo cuando se reúnen para delinear las acciones de la gestión. También cree que los campos de la zona no son los mejores de la provincia y tampoco generan valor agregado. Por otra parte, considera que Bahía Blanca representa una oportunidad de crecimiento por su vinculación en la actividad comercial con Vaca Muerta; es una oportunidad para que Carhué potencie el desarrollo del turismo evitando también la emigración del carhuense (hecho que sucedió en otros momentos) (Gentileza de la Lic. Poiré³¹).

²⁹ Entrevista al Dir. del Museo Regional Dr. Adolfo Alsina, 2018.

³⁰ Entrevista al Dir. del Museo Regional Dr. Adolfo Alsina, 2018.

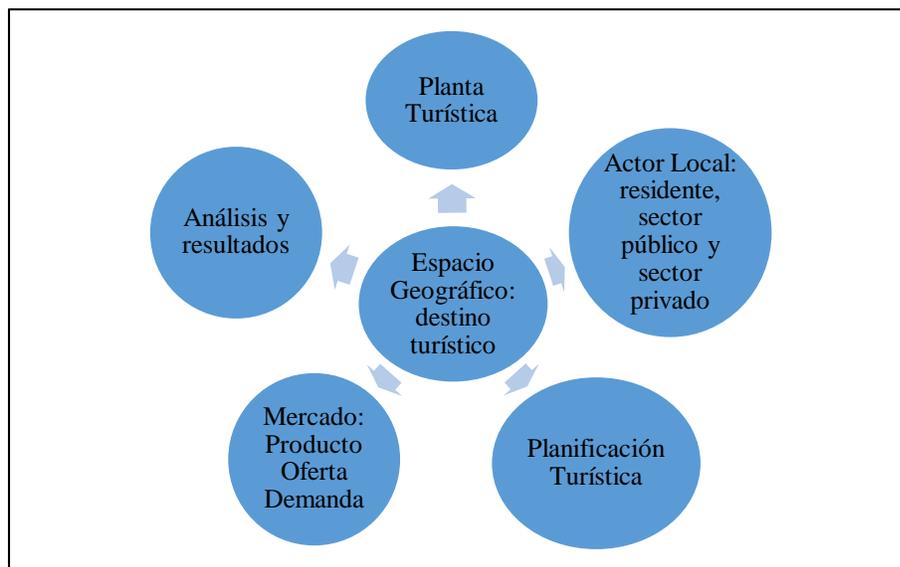
³¹ Entrevista a la Directora de Comunicaciones de la Municipalidad de Adolfo Alsina, 2018.

5.2. Sistema Turístico

El turismo en Carhué, según la reseña histórica, se presenta como la actividad económica que puede potenciar el desarrollo local. Por eso es necesario conocer la manera en que funciona actualmente el turismo en el destino.

Las décadas de los ´70 y los ´80 fueron años de construcción para la teoría del sistema turístico; se lo interpreta como un gran sistema que va reuniendo a otros espacios turísticos donde sus elementos se relacionan coordinadamente (Ibáñez Pérez y Cabrera Villa, 2011). Las partes que lo componen (Fig. 16) cooperan en vez de competir en la lucha por la supervivencia. Esto es, una vez aparecido el turismo como una nueva actividad social su práctica fue incluyendo a un mayor número de destinos a nivel internacional los que por efecto de fuerzas endógenas (gobiernos) y exógenas (empresas trasnacionales) se fueron incorporando al sistema turístico (Osorio, 2000 citado en Ibáñez Pérez y Cabrera Villa, 2011).

Figura 16: *Partes del Sistema Turístico según Osorio (2000, en Ibáñez Pérez y Cabrera Villa, 2011)*



Fuente: Elaboración propia según Osorio (2000) en Ibáñez Pérez y Cabrera Villa (2011).

Con el paso de los años el sistema turístico evolucionó dado que distintos autores³² postularon sus propios modelos y las variables de dicho sistema son un denominador común: elementos, interrelación, funcionalidad y subsistemas (Osorio, 2000, en Ibáñez Pérez y Cabrera Villa, 2011). Quienes estudian al turismo cuestionan los modelos expuestos ya que consideran el dinamismo que tiene la actividad y los cambios constantes en sus variables, entonces, para reconocer cuándo un elemento corresponde al sistema turístico o bien, al entorno de éste, se considera que faltan identificar sus límites (Ibáñez Pérez y Cabrera Villa, 2011). Por tal, el propósito en este estudio es identificar los elementos que componen al sistema turístico en Carhué por lo que se examina su planta turística para saber si además, el destino es accesible. Posteriormente se analizarán las demás partes de dicho sistema.

³² Sergio Molina (1986), Manuel Rodríguez (1986), Neil Leiper (1990), Agustín Santana (1997), Alfredo Ascanio (2000), Clare Gunn (2002) (citados en Ibáñez Pérez y Cabrera Villa, 2011).

5.2.1 La Planta Turística de Carhué

Según distintos autores como Gurría Di-Bella (1991), Boullón (2006), Wallingre y Toyos (2010) la planta turística son aquellos dispositivos/soportes que le permiten al turista desplazarse hacia el destino turístico como también disponer de todo lo necesario para su estadía en el mismo. Se consideran dispositivos/soporte a las instalaciones y equipamiento turístico. Por tal, es un conjunto de herramientas que permite tanto la producción como la prestación de los servicios turísticos; se lo considera un subsistema del sistema turístico.

La infraestructura es necesaria para el funcionamiento de la planta turística; es el conjunto de obras y servicios que se necesitan para que una ciudad funcione como tal. Por tanto, cubre las necesidades de sus residentes como de quienes la visitan. Además, permite el desarrollo socioeconómico de una actividad, en este caso, el turismo (Wallingre y Toyos, 2010).

5.2.1.1. Equipamiento Turístico

Un destino requiere de ciertos factores para satisfacer las necesidades de los visitantes: alojamiento, gastronomía, esparcimiento entre otros. Este conjunto conforma el equipamiento turístico que se concibe según sea el lugar, la geografía, la temporada y los requerimientos de los visitantes posibilitando la elaboración de productos turísticos (Wallingre y Toyos, 2010). Se identifican los elementos que posee Carhué (Fig. 17) para determinar su planta turística.

Figura 17: *Equipamiento Turístico de Carhué*

Equipamiento Turístico	
Alojamiento	<p>Aproximadamente 900 plazas disponibles en toda la ciudad distribuidos en las siguientes tipologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoteles 7: 3 tienen Spa, 5 tienen piscina cubierta con agua termal y 3 de éstos con piscinas recreativas de agua dulce. • Posada 1: con piscina termal cubierta. • Aparts 1: de 5 departamentos y 26 plazas. • Departamentos 28: 210 plazas en total. • Bungalow 1: 5 plazas. • Cabañas 1: de madera, material, departamentos y lotes para casillas rodantes. • Residenciales 4: con 73 plazas. • Casas de Campo 1: con piscina y también para pasar día de campo. • Campings 4: 1 con servicio de proveeduría, 1 con piscina termal cubierta, 1 con salón de usos múltiples-juegos infantiles, 1 con museo rural y en general disponen de: iluminación, agua, duchas, sanitarios, parrillas, electricidad.
Gastronómico	<p>El destino cuenta con los siguientes servicios: restaurantes; parrillas; rotiserías; pizzas/empanadas; resto-bares; heladerías; confiterías/casas de Té; supermercados.</p>
Esparcimiento	<p>Excursiones y Paseos: véase Capítulo 6.</p> <p>Asimismo se mencionan algunas actividades: city tours; visita a las obras del Arquitecto Salamone; avistaje de flamencos; cabalgatas y paseos en sulky (individual: recorriendo en sulky los atractivos turísticos de la ciudad - grupal: cabalgatas guiadas por el Camping Municipal “La Chacra”); medio día en Rivera “Colonia Judía” (paseo por la ciudad, visita a sitios culturales y degustación de comidas típicas).</p>

Otros Servicios	El destino cuenta con los siguientes servicios: regionales; vinotecas; polirubros; locutorios y cibernets; cosmética y relax; recuerdos y artesanías; bailables/cantobares; emergencias; farmacias; bancos/cajeros; estaciones de servicio; transporte: bus interurbano, ombis interurbano, taxi/remis; gomerías y auxilios de autos; guías de turismo; oficina de informes turísticos; agencia de viajes.
----------------------------	--

Fuente: elaboración propia gentileza de la Secretaría de Turismo de Adolfo Alsina (2018).

La Secretaría de Turismo opina que el nivel de alojamiento es muy bueno y que se requerirán más plazas para cuando inaugure el Complejo Hidrotermal; es oportuno fomentar la inversión en alojamientos de cuatro estrellas. Asimismo se destaca que las agencias de viajes son emisoras³³ y una de ellas, Alma Tour, tiene intenciones a mediano plazo de generar propuestas de turismo receptivo³⁴; actuaría como canal de distribución del destino (Gentileza del Lic. Andres, 2018³⁵).

5.2.1.2 Instalaciones Turísticas

Carhué cuenta con instalaciones turísticas que facilitan el aprovechamiento de los servicios que se brindan. En 2012 se emprendió la tarea de acondicionar las existentes y también proporcionar otras que impulsen y favorezcan el desarrollo del turismo; trabajo que actualmente se realiza. Por ello, la Secretaría de Turismo considera que están en buen estado

³³ Comercializan paquetes turísticos hacia otros destinos dentro de la provincia de Bs. As., otras provincias del país y el exterior.

³⁴ Es aquel que realizan las personas que viajan a destinos que se hallan fuera del país donde residen (OMT, 1994:5 citado en Wallingre y Toyos, 2010).

³⁵ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

aunque junto al sector privado creen que deben ocuparse del mantenimiento para optimizar su vida útil (Gentileza del Lic. Andres, 2018³⁶).

Las instalaciones se encuentran en lugares públicos y privados. Entre ellas se observan rampas para acceso al agua del lago, sombrillas, sector de piletón natural para baños con fango, iluminación, sanitarios, proveeduría en la playa eco-sustentable; senderos en sectores naturales, señalética, sector para juegos (ver capítulo 6); duchas, iluminación, electricidad, parrillas en campings; piscina de agua dulce y termales —en hoteles que disponen este servicio, las de agua termal son cubiertas—, spa en hoteles. La función que cumplen son fundamentales; fortalecen, favorecen y potencian los servicios que oficia el destino desde el sector público y privado por ello trabajan en su mejora (Gentileza del Lic. Andres, 2018³⁷).

5.2.2. Infraestructura de Carhué

Al conjunto de obras y servicios que posee una ciudad para su desarrollo socioeconómico se lo denomina infraestructura: sistema de transporte público, energía, sanidad, educación, sistema de comunicación y seguridad. En especial, sirven de base para que las personas desarrollen sus vidas en una ciudad; su articulación con la planta turística permite que funcione el turismo como actividad económica. (Wallingre y Toyos, 2010). Se identifican los servicios básicos que posee Carhué (Fig. 18) para conocer su infraestructura.

Figura 18: *Infraestructura de Carhué*

Infraestructura de Carhué	
Conectividad	La ciudad se comunica y conecta con los grandes centros urbanos como Rosario y Bahía Blanca a través de la RN 33, las RP 205, 65 y 60 lo

³⁶ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

³⁷ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

	hacen con Buenos Aires y La Pampa (véase 2.3 para ampliar información).
Agua potable por red	El municipio brinda el servicio de agua potable a través de la Cooperativa Limitada de Electrificación Rural y Servicios Anexos de Adolfo Alsina (CLERYSA). Además, registra desde el 2015, el 100% de cobertura de red en toda la ciudad.
Gas natural por red	El porcentaje de hogares con gas natural de red es el 67,9% según el INDEC (2010), último registro a la fecha. Se observa un ínfimo incremento en relación al censo del 2001 que registraba un total del 66,9%.
Energía eléctrica	El porcentaje de hogares conectados es el 98,5% según el INDEC (2010), último registro a la fecha.
Cloaca	El porcentaje de hogares con red cloacal es el 38,6% según el INDEC (2010), último registro a la fecha. Mientras que la Secretaría de Obras y Servicios Públicos (Municipalidad de Adolfo Alsina) dispone que el distrito en su totalidad cubre el 43% de red cloacal, dato que se registra al año 2017.
Alumbrado Público	La ciudad posee el 61% de calles con iluminación pública (dato registrado al 2017).
Pavimentación	El municipio posee el 50% de calles pavimentadas (dato registrado al 2017).
Salud	La ciudad cuenta con los siguientes servicios: hospital municipal, consultorios externos, rehabilitación física, sala de primeros auxilios.
Seguridad	El municipio cuenta con servicio policial que asiste a sus habitantes y trabaja en la reducción de delitos.

Educación	Los niveles educativos que posee Carhué son: jardines de infantes, escuelas primarias y secundarias, centro de enseñanza de adultos, escuela especial, nivel terciario (Instituto S. E. Unzué con magisterio). Para ampliar información véase 2.5.
Residuos	La disposición final de los residuos son: basural, vertedero semi-controlado y reciclado; no se utiliza para relleno sanitario. En temas vinculados a los agroquímicos tienen pendiente mejorar su tratamiento.
Medios de Comunicación	La ciudad posee: radios FM, medios digitales, medio gráfico y canal local. Cuenta además con operadora de televisión por cable.

Fuente: elaboración propia según el Observatorio de Estadísticas Regionales (2019).

Desde hace tres años aproximadamente se observa una desigualdad en la frecuencia del servicio de transporte público; es deficiente la periodicidad que conecta con CABA. Por el contrario, existe una regularidad diaria con las principales ciudades de los distritos aledaños a Carhué (Gentileza del Lic. Andres³⁸).

El tratamiento de residuos es un factor relevante para la gestión de gobierno municipal; incide tanto en la actividad turística como también en la salubridad e higiene de los carhuenses. Por tal razón, el actual intendente promueve una campaña de concientización en los residentes para que comprendan la importancia que conlleva una ciudad limpia (Gentileza del Sr. Hirtz³⁹).

Otro tema significativo para el gobierno actual de Carhué es la seguridad. Con el propósito que los habitantes de la ciudad y sus visitantes puedan transitar sin temor sus calles, destinan un presupuesto importante para tener mayor presencia policial y buena infraestructura del servicio (Gentileza del Sr. Hirtz⁴⁰).

³⁸ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

³⁹ Entrevista al Intendente de Carhué, 2018.

⁴⁰ Entrevista al Intendente de Carhué, 2018.

5.2.2.1. Conectividad

El estado de los caminos internos del distrito de Adolfo Alsina es significativo para el actual gobierno local; comparte los mismos problemas que los demás distritos rurales. Los caminos de tierra quedaron afectados por los tres años consecutivos de inundación dejando aislados a Gascón y San Miguel Arcángel. Ante ello, el municipio invirtió en el alquiler de maquinarias para resolver la conectividad sin embargo, el período de sequía que se atraviesa deja en evidencia lo mal que quedaron los caminos. Ello generó la necesidad de crear una planificación de trabajo entre el sector del campo y el municipio para obtener un diagnóstico más preciso que les permita saber: qué, cómo y dónde conseguir y emplear luego los recursos que requieren para subsanar tal dificultad (Gentileza del Sr. Hirzt⁴¹).

Toda esta problemática es producto de la insuficiente inversión que recibió el parque vial durante 25 años. El actual gobierno local procura reequiparse y además, obtuvo dos créditos en 2018: uno otorgado por el Banco Provincia y otro por el Ministerio del Interior. Sin embargo, Carhué adscribió a la “responsabilidad fiscal⁴²” por lo que el intendente resolvió restricciones en el gasto público de su Presupuesto para el Ejercicio 2018. Para cuando se autorizaron ambos créditos, el municipio no estuvo en condiciones de recibirlos. Por esto, se halla en tratativas con el sector agropecuario para que asuma el costo por la compra de las maquinarias para comenzar los trabajos de mejoras; el municipio les devuelve en cuotas la inversión que el sector privado asuma (Gentileza del Sr. Hirzt⁴³).

El estado actual de las rutas que comunican a Carhué con localidades externas a su distrito es óptima; contribuyó a ello la presente gestión de gobierno provincial. Se destaca el trabajo realizado en la ruta provincial N°60 (conecta con la provincia de La Pampa y la región patagónica), durante muchos años su mal estado dificultó el tráfico poniendo en riesgo a

⁴¹ Entrevista al Intendente de Carhué, 2018.

⁴² Acción impulsada en el marco de la Ley Nacional N° 27.428/18 (modifica a la Ley Nacional N°25.917/04) por el gobierno nacional y provincial; impone que ante la toma de créditos, no puede endeudarse el municipio por encima del 10% del presupuesto.

⁴³ Entrevista al Intendente de Carhué, 2018.

quienes la transitaban. Estas mejoras proporcionan mayor fluidez en el tráfico permitiendo un aumento en la demanda turística (Gentileza del Lic. Andres⁴⁴).

5.3 Accesibilidad

Un destino turístico cuenta con instalaciones y brinda servicios que satisfacen las necesidades a quienes lo visitan; son las facilidades que también los residentes pueden utilizar. La accesibilidad es precisamente la eliminación de barreras físicas para el traslado y uso de estas facilidades que las personas con capacidades diferentes requieren. En tanto, la accesibilidad integral es la posibilidad que tiene cualquier persona para desenvolverse lo más independiente y natural posible en un contexto determinado. Por tanto, es necesario que el destino turístico tenga una planificación al respecto que proporcione lo necesario a los efectos de proveerles a los turistas, sin importar su condición ni exclusión, la posibilidad de uso y disfrute del mismo (Wallingre y Toyos, 2010).

El turismo accesible comprende a las personas con capacidades diferentes, con movilidad reducida de manera permanente o transitoria, con hipoacusia, sordos e impedimento total o parcial de la vista, dispongan de facilidades para hacer uso (con equipos complementarios: muletas, sillas de ruedas y bastones entre otros en caso de ser necesario) y/o ingresar a medios de transportes, alojamientos, sitios de restauración, balnearios, piscinas y atractivos turísticos entre otros empleando adaptaciones. Las mismas implican no solo aquello que elimine los obstáculos físicos (rampas que suplen escalones, marcos de puertas amplios, piso antideslizantes, barrales con funciones para apoyarse al caminar, sostenerse para acostarse en la cama o para tomar un baño o tener necesidad fisiológica —inodoro—, ingresar a una piscina o simplemente querer tomar un baño en una piscina) sino también contribuir a la identificación de sonidos y señales habilitando para ello, un sistema de luces

⁴⁴ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

en los teléfonos y otros artefactos eléctricos al igual que carteles y letreros en Braille (Wallingre y Toyos, 2010).

En general se considera que el destino no cumple con lo antes expuesto. No se observan rampas en todas las esquinas de las veredas y en el ingreso a piscinas; las puertas de acceso en los alojamientos, lugares gastronómicos, sanitarios y habitaciones entre otros mayormente no son aptas para personas en sillas de ruedas. Actualmente se trabaja para que sean accesibles las instalaciones de los sanitarios del Camping Municipal Recreativo “La Chacra”. Tampoco disponen de cartelería y señalética en Braille. Ante esta situación, la Secretaría de Turismo petitionó a su homónima de la Provincia que se los evalúe al respecto. Pues les interesa ser un destino accesible y si no están capacitados no serán competentes para captar ese segmento del mercado (Gentileza del Lic. Andres⁴⁵).

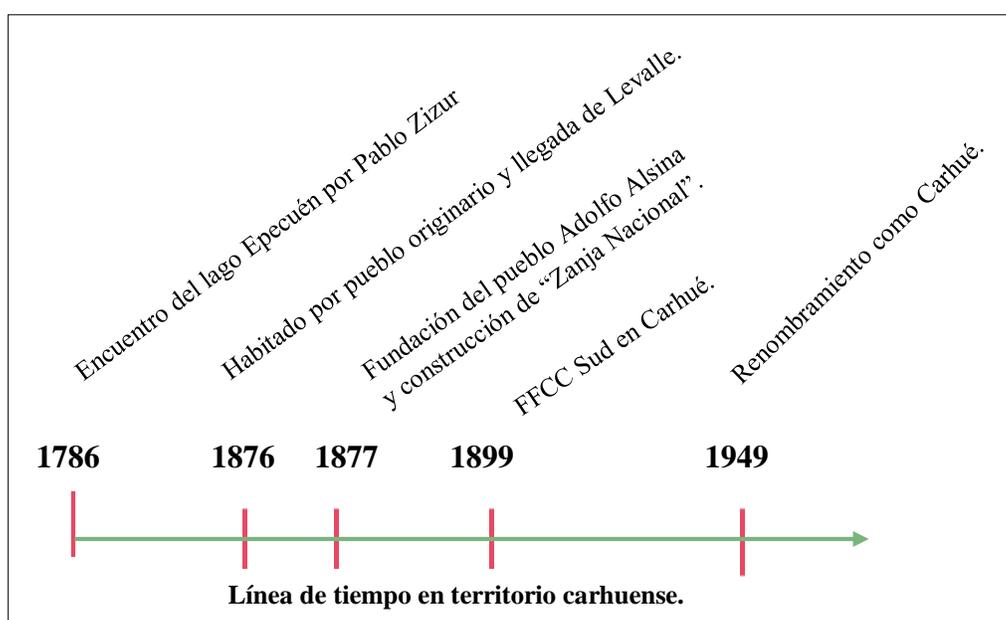
Esta parte del estudio expuso los aspectos que se requieren para el funcionamiento de la actividad turística; se señaló lo que posee Carhué al respecto. En las siguientes páginas se informa sobre los recursos turísticos naturales y/o culturales que posee Carhué. Además, se reseña brevemente sobre la llegada de la sociedad conquistadora a este sitio y se señalan los eventos que se desarrollan en la ciudad.

⁴⁵ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

6. El Patrimonio de Carhué: los bienes tangibles e intangibles

Los bienes (tangibles e intangibles) que la ciudad posee actualmente son la herencia de los acontecimientos sucedidos que forjaron la historia de Carhué. Una línea temporal (Fig. 19) permite observar los hechos significativos que se produjeron durante el encuentro entre el pueblo originario y el grupo de conquistadores.

Figura 19: *Línea temporal de Carhué (pueblo originario – grupo de conquistadores)*



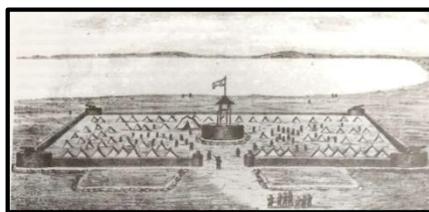
Fuente: elaboración propia en base a Partarrieu (2015) y Nagy (2015).

El año 1786 es la primera referencia que se tiene del Lago Epecuén por parte del piloto de la Real Marina Pablo Zizur cuando arriba a estas tierras en busca de la preciada sal de las Salinas Grandes. Según comentarios de la época, el lago y las propiedades de su agua fueron conocidas también por aquellos audaces viajeros que se arriesgaban a recorrer la pampa virgen (Partarrieu, 2015).

Los nativos⁴⁶ que habitaban Carhué junto al Lago Epecuén, hasta 1876 aproximadamente, mantuvieron desconocidas estas tierras y las bondades del agua del lago para los grupos de la sociedad conquistadora. Ese mismo año durante la presidencia de Nicolás Avellaneda -finales del mes de abril- se emprende la campaña “Ocupación del Desierto”. El Tte. Coronel Nicolás Levalle al mando de la Comandancia de las fuerzas de la División del Sud se establece sobre una de las barrancas del lago para desde allí dar cumplimiento a lo que se le había encomendado; ocupar cinco puntos estratégicos de dominio nativo y asentar las bases para la creación de pueblos. Carhué eran uno de esos cinco puntos estratégicos (Partarrieu, 2015).

En 1877 se funda el pueblo Adolfo Alsina⁴⁷ y su fuerte “Comandancia Gral. Belgrano” (Fig. 20) a orillas del lago (elemento natural oficiando de defensa entre los nativos y los grupos conquistadores). Luego se erigieron más fortines por donde cavaron tramos de la famosa zanja⁴⁸. Esta creación poblacional fue parte de la “Conquista del Desierto” a manos del entonces Ministro de Guerra, Dr. Adolfo Alsina, quien no pretendía exterminar al nativo, pensamiento que lo ubicó al otro lado de Julio A. Roca —ocupó su lugar tras su muerte—. Como ministro, Roca desestimó todo lo emprendido por Alsina. Ambos son artífices de los vestigios en el distrito de Adolfo Alsina de aquella época (Partarrieu, 2015).

Figura 20: *Dibujo del fuerte “Comandancia Gral. Belgrano”*



Fuente: Partarrieu (2015).

⁴⁶ Originariamente ocupada por la comunidad de tehuelches septentrionales y para 1820, por los mapuches oriundos de Chile (Nagy, 2015).

⁴⁷ Adolfo Alsina (1829-1877): fue juriconsulto y político argentino, fundó el Partido Autonomista y cofundó el Partido Autonomista Nacional, gobernó la Provincia de Buenos Aires entre los años 1866 y 1868, fue vicepresidente de la República Argentina entre los años 1868 y 1874 cuando Domingo Faustino Sarmiento era presidente, fue Ministro de Guerra y Marina durante la presidencia de Nicolás Avellaneda hasta su fallecimiento (Nagy, 2015).

⁴⁸ Conocida como “Zanja Alsina” o “Zanja Nacional” que el Ministro Alsina mandó a cavar como sistema defensivo de fosas y terraplenes con fortificaciones (fuertes y fortines) entre 1876 y 1877. Fue una nueva línea de frontera entre los territorios dominados por el gobierno federal en el marco de la “ocupación del desierto”, previo a la “Conquista del Desierto”. Una de sus funciones era evitar los malones de nativos que robaban el ganado robado (Nagy, 2015).

El poblado del grupo conquistador se llamó Adolfo Alsina, de esta manera Levalle homenajeó a su amigo. El nativo siguió llamando Carhué al pueblo (en lengua mapuche significa “lugar verde o de verdor”). En 1899 con la construcción de la “Estación Carhué” a la que llegaba la línea férrea de la empresa Sud resolvió respetar el nombre de uso cotidiano que la gente le daba. Esta situación generó años de confusión por lo cual en 1949 cuando el poblado se declara ciudad se le devuelve el nombre originario, Carhué (Partarrieu, 2015).

6.1. Los Atractivos Turísticos de Carhué

La naturaleza de Carhué junto con su historia y sus manifestaciones culturales generan sus bienes, los mismos que Boullón (2006) considera como materia prima denominándolos atractivos. Se pueden considerar también como la serie de características que despiertan el interés en las personas motivándolas a trasladarse hacia un determinado lugar (Gurría Di-Bella, 1991), en este caso Carhué, para el disfrute de los turistas y también sus actores locales.

Los atractivos turísticos motivan al turista a realizar un viaje y la oferta turística es conformada por éstos; razón suficiente para cuidarlos y preservarlos (Gurría Di-Bella, 1991). La atención que requieren se relaciona con el aprovechamiento a largo plazo sin perjuicio del presente y el futuro (Bullón, 2006). Navarro (2015) expone la diferencia entre los recursos y los atractivos turísticos según lo planteado por la OMT. Los primeros son elementos capaces de generar por sí solos o en combinación con otros, el desplazamiento turístico de las personas. En tanto los segundos son elementos (naturales y/o culturales) que combinados con otros recursos turísticos, pueden generar el desplazamiento de las personas hacia un destino. Sería entonces que los recursos turísticos contienen a los atractivos turísticos. Ello es concordante en cierta medida con lo postulado por Gurría Di-Bella (1991).

Los atractivos turísticos se clasifican en principales y secundarios. Los primeros poseen cualidades que motiva en el turista la toma la decisión para viajar. Los segundos no

generan corrientes turísticas aunque integrados a los atractivos principales, realzan las cualidades del destino (Wallingre y Toyos, 2010). A su vez Boullón (2006) establece cinco tipologías: sitios naturales; museos y manifestaciones culturales históricas; folklore; realizaciones técnicas; científicas o artísticas contemporáneas; acontecimientos programados. Carhué presenta estas particularidades señaladas y cabe señalar que el estado de sus atractivos es bueno. Los sectores público y privado efectúan el mantenimiento necesario para preservarlos y aprovecharlos en el tiempo aunque no cuentan con los elementos suficientes para la optimización de éstos⁴⁹.

6.1.1. Atractivos Naturales de Carhué

Los atractivos turísticos naturales son aquellos en los que no interviene la mano de la sociedad para su creación no obstante, actúa a los fines de su conservación, mantenimiento y accesibilidad (Gurría Di-Bella, 1991). Se exhiben los atractivos (Fig. 21) que se hallan en la ciudad y sus adyacencias.

Figura 21: *Atractivos turísticos naturales de Carhué*

Balneario Eco-Sustentable

A orillas del Lago Epecuén, su diseño se amalgama con el medio ambiente. No tiene construcciones linderas y la electricidad se produce a través de la energía solar. Brinda servicios como: proveeduría, baños, duchas, sombrillas, cestos de basura, ceniceros ecológicos para fumadores, muelle con acceso al agua del lago con pasamanos y disponen de otros pasamanos que permite acceder al agua, piletón natural para baño con el fango. En época estival tienen un calendario de

⁴⁹ Observación *in situ*, 2018.

actividades y shows con artistas reconocidos, turistas y residentes disfrutan de ello y las tardecitas musicales ya son un clásico.

<p><i>Balneario “La Isla” (actual Complejo Termal)</i></p>	<p>En diciembre de 1995 se inaugura y en noviembre de 2013 se dio por licitación a la Asociación de Hoteles la cual, está construyendo el Complejo Termal (se inaugura en 2019). Cuando era balneario disponía de: baños, duchas, esparcimiento (juegos para niños), sombrillas, sector de parrillas entre otros. En época estival se habilitaba el servicio de cantina. También fue utilizado para eventos como: “Epecuén Rock Festival” y “El país canta en Carhué” al que asistieron reconocidos artistas de diferentes estilos musicales.</p>
<p><i>Camping Municipal Recreativo “La chacra”</i></p>	<p>A 5 km de Carhué se accede por RP 33. Con 50 hectáreas arboladas y surcada por el arroyo Pigué. Dispone de baños, duchas, parrillas, electricidad, sereno, pista de baile, juegos infantiles y también para adultos como cancha de bochas y tejo. Su acceso es libre y gratuito.</p>
<p><i>Sendero del Molle</i></p>	<p>En el predio del Camping Municipal Recreativo “La Chacra”. Debe su nombre a la única especie autóctona del lugar y también permite conocer especies nativas y exóticas o introducidas en ese ambiente. La señalética está hecha con troncos secos recogidos del lugar que permiten a los visitantes identificar las especies de flora y fauna con sus nombres comunes, científicos y fotografías. La información dispuesta: tiempo de duración, horarios y consejos están tanto en español como en inglés.</p>
<p><i>Bosque de Caldenes⁵⁰</i></p>	<p>Al suroeste de Carhué y del Lago Epecuén se accede por la RP 60. Precisa de gran cuidado ya que está clasificado entre las categorías de mayor riesgo para su conservación según la Secretaría de Ambiente y</p>

⁵⁰ El caldén, árbol único en el mundo y endémico de Argentina, refugia y alimenta a muchas especies animales, es parte de la identidad cultural. Forma parte del escudo del Partido de Adolfo Alsina y simboliza el esfuerzo y coraje tanto del pueblo nativo, como de los soldados del Ejército Argentino para defender lo que consideraban su derecho.

Desarrollo Sustentable de la Nación. Su extinción provocaría empobrecimiento ambiental por la erosión y eventual desertificación.

La Chacra Vieja “Reserva de ciervos dama-dama”⁵¹

A 15 km de Carhué se accede por el camino provincial secundario 001-03 camino hacia la localidad de San Miguel Arcángel (45 km de Carhué). Es privado, debe abonarse el ingreso. Además de la observación de ciervos, brinda actividades para el visitante en medio de la naturaleza. Lugar propicio para disfrutar en familia.

Colonia de Flamencos Australes de Latinoamérica

Al margen suroeste del Lago Epecuén y al oeste del antiguo Cementerio. Es la tercera en importancia. Pertenece al Área AICA⁵².

Eucalipto Fundacional

En una de las calles internas de “Plaza Levalle”. Según especialistas, por su tamaño y perímetro, data desde la fundación de Carhué (1877). Con 35 metros de alto y una circunferencia de 7 m. Por temporales, sequías, inundaciones y ciclones, sobrevivió. La Municipalidad lo declaró en 1989 “Referencia Histórica” (Ordenanza N° 799).

Fuente: elaboración propia⁵³.

Lago Epecuén:

Se resuelve abordar sus características y descripción de manera individual ya que fue y es el recurso turístico más relevante de Carhué; genera la motivación en los visitantes para que se desplacen hasta allí. Con 64 km de extensión, pertenece a la cuenca de las lagunas Las

⁵¹ Especie animal originaria de Europa.

⁵² Áreas Importantes para la Conservación de las Aves (AICAs), también conocidas como IBAs (sus siglas en inglés BirdLife International). Creada para identificar, documentar y conservar una red de sitios críticos de aves en el mundo. Incluye actividades de manejo, educación ambiental, instrumentos legales, investigación, monitoreo y protección.

⁵³ Relevamiento y observación *in situ*, 2018.

Encadenadas del Oeste y se ubica en la parte más baja del sistema donde desembocan todas las aguas de la cuenca (Geraldi, 2009). Su nombre de origen mapuche significa Epe: “casi” y Cuen: “asar”. Se cree que los nativos la llamaron así por la sensación que causa el sol al secar el agua salada en la piel o también, por la costra de sal en sus costas durante los ardientes veranos en que la temperatura llega a niveles elevados. En 1786 tuvo el nombre “San Lucas” tal vez obedeciendo a la tradición española de nombrar acorde al patrono del día, lo paradójico es que es el patrono de la medicina. Esto sucede cuando el piloto de la Real Marina Pablo Zizur arriba a la misma (Partarrieu, 2015).

Se caracteriza por ser la más salada del mundo ya que contiene según Boussa (1886, en Geraldi, 2009): 202 g l-1 de cloruro de sodio, 137 g l-1 de sulfato de sodio y 1 gr de carbonato de calcio. En total posee 370 g l-1 de sales. Su salinidad se debe a un largo proceso de cambios producto de períodos con bastante aporte de agua y otros de grandes sequías (Balmaceda, 1951, en Geraldi, 2009). En verano se presenta la mayor concentración salina ya que se produce el nivel mínimo de agua; en otoño, recibe más agua causando una reducción de salinidad en ésta. En invierno y primavera, por el enfriamiento del agua, pierde la capacidad para mantener en solución todo el sulfato de sodio (Geraldi, 2009).

El primer análisis del agua lo realiza un químico italiano en 1886 a pedido de un empresario carhuense; el resultado denota una salinidad superior al mar en 10 a 1. Las propiedades curativas del agua comienzan a renombrarse con fuerza y con la llegada del tren a Carhué en 1889 los turistas arribaban a la ciudad en busca del agua milagrosamente curativa. En 1909 el Ministerio de Salud Pública resuelve hacer un análisis médico-científico revelándose sorprendentes propiedades que le confiere respaldo médico-científico a lo que tanto se rumoreaba. Además, comienzan con la explotación mineral de sulfato de sodio y sal común (Partarrieu, 2015). Un dato interesante es que en 1959, se extrajo de la laguna 24.820 millones de toneladas de sulfato seco y 43.584 millones de toneladas de cloruro de sodio. (Cordini, 1959, en Geraldi, 2009).

El respaldo obtenido promueve no solo mayor prestigio sino además mayor interés por visitar el lago (Fig. 22) dando surgimiento al turismo y con ello, la generación de obras e infraestructura que le brinda al visitante comodidad en los servicios durante su estadía. El

crecimiento y desarrollo, tanto de la actividad turística como también de la ciudad, se dio de manera agigantada y firme; por estos acontecimientos nace Villa Epecuén (Malacalza, 2016).

Figura 22: *Lago Epecuén*



Fuente: Celauro (2018).

6.1.1.1. Medio ambiente: alcances y acciones

Desde la Secretaría de Turismo se entendió que debían hacer algo que contribuyera a preservar el medio ambiente para optimizar el aprovechamiento de los recursos y sus atractivos; sería provechoso para generar una consciencia sustentable en los carhuenses y en quienes los visitan. Todo lo que sucedió luego los asombró, estaban buscando orientación para proteger y preservar el medio ambiente y se encontraron que podían llegar aún más lejos. En 2012 se contactan con Aves Argentinas (rige los AICAS del país), se asocian y les posibilitan ser parte de COA⁵⁴. Esta acción les permite dar inicio a la investigación del flamenco austral y también contactarse con BirdLife International⁵⁵ (declaran los AICAS), facilitándoles ser parte de RAP⁵⁶. Ambas instituciones denotaron interés por este lugar además de contribuir para que desde la Secretaría de Turismo prosiguieran con las

⁵⁴ Club de Observadores de Aves.

⁵⁵ La red internacional de organizaciones dedicadas a la conservación de la naturaleza más grande del mundo.

⁵⁶ Programas de evaluaciones rápidas.

investigaciones lo que requirió, crear una reserva natural para que pudieran ser parte de una RAP (Gentileza de la Sra. Viviana Castro⁵⁷).

El actual intendente junto al Consejo Deliberante trabajó para la creación de la reserva natural municipal lo que conllevó, forme parte de RHRAP⁵⁸. El resultado obtenido es significativo porque es uno de los RHRAP más importantes ya que se lo considera un sitio intercontinental mientras que los demás, son de costa de mar y este de Carhué no posee esa característica. Asimismo, al comenzar este camino emprendieron un estudio de 20.000 aves (falaropos) y acorde prosiguieron, llegaron a contabilizar aproximadamente 140.000. Por esta razón, se les propuso ser un lugar internacional (Gentileza de la Sra. Viviana Castro⁵⁹).

6.1.2. Atractivos culturales de Carhué

Se consideran atractivos turísticos culturales a los elementos y/o situaciones en los que la sociedad interviene o intervino mediante los hechos históricos o por motivos culturales o comerciales (Gurría Di-Bella, 1991). Se presentan los atractivos (Fig. 23) que se hallan en el destino.

Figura 23: *Atractivos turísticos culturales de Carhué*

Monumento Se hallan al ingresar a Carhué (RN 33); conmemoran el centenario “*Las Pilastras*” (1976) de la Campaña del Desierto (1876) y junto a Puán, Guaminí y

⁵⁷ Entrevista a Viviana Castro, encargada de áreas naturales de la Secretaría de Turismo Adolfo Alsina, 2018.

⁵⁸ Red Hemisférica de Reservas para Aves Playeras, primer sistema hemisférico de reservas naturales en red para proteger a las especies de aves playeras y sus hábitats en América. La oficina ejecutiva tiene está en Manomet (Massachusetts, Estados Unidos). El objetivo principal es proteger los sitios críticos para las aves playeras: áreas de reproducción, de invernación, de tránsito y de escala durante la migración. Hay tres clasificaciones para los sitios: hemisférico, internacional o regional. (Hemisférico: sitio utilizado por más de 500.000 aves playeras por año, o más del 30 % de una especie. Internacional: población de al menos 100.000 aves por año, o más del 10 % de una especie. Regional: por lo menos 20.000 por año, o un 5 % de una especie).

⁵⁹ Entrevista a Viviana Castro, encargada de áreas naturales de la Secretaría de Turismo Adolfo Alsina, 2018.

Trenque Lauquen resuelven erigirlas como símbolo de sus fundaciones.

<p><i>Terminal de Ómnibus (Ex Estación Ferroviaria)</i></p>	<p>La ex “Estación Carhué” (1899-1980), reciclada (estilo colonial inglés) para funcionar desde 2011 la Terminal de Ómnibus. En 1903 confluían allí tres líneas ferroviarias (Sud, Oeste y Midland), siendo una de las pocas estaciones con esta operatividad en el país. En las vías que aún están, circula el tren de carga de la empresa Ferroexpreso Pampeano.</p>
<p><i>Plaza “Teniente Coronel Nicolás Levalle”</i></p>	<p>Se diseña al fundar el pueblo (Tte. Levalle) y en 1833 se diseñan cuatro plazas más periféricas a la actual; nunca se concretan porque no ocurre el crecimiento esperado. Por motivos que se desconocen entregan estos terrenos en 1890 (hoy ocupados por el Teatro Español, la Iglesia y viviendas). La actual plaza es la que siempre persistió y en 1910 fue espacio de la primera cancha de fútbol del primer club local. Posterior a 1920 por el desarrollo turístico, se recuperan espacios y se realiza la “jardinización francesa” que aún conserva.</p>
<p><i>Monumento a Nicolás Levalle</i></p>	<p>En 1978 se inauguró; está en el centro de la Plaza homónima, lugar (glorietas) donde antes tocaban las bandas municipales. Rodolfo “Pichón” Gómez Fernández (artista local, sus cenizas descansan debajo de éste) realizó la escultura según procedimiento propio y con materiales que lo hace único (fibra de vidrio y resinas de poliéster policromadas). En lo alto Levalle a caballo y en la base los personajes típicos de la época (representan trabajo, educación, ejército y nativos), con dos bajorrelieves (escenas de fines del siglo XIX -el malón y el Fuerte Gral. Belgrano-).</p>

*Iglesia “Nuestra
Señora de los
Desamparados”*

El nombre se debe tal vez al desamparo que había en estos parajes y la Virgen los ayudaba espiritualmente a los soldados y los pobladores. En 1886 se entroniza la Virgen y luego se crea la Capellanía Vicaria homónima. A mediados de 1909 es nombrada Iglesia Parroquial. Se halla en una de las calles internas de la Plaza Levalle de estilo neogótico con una nave central y dos laterales, en su interior una torre central y en el altar principal la imagen de la Virgen (donada por familiares del Dr. Alsina en 1877).

*Ermita del
Frente Costero
“Santa
Teresita”*

La imagen se rescató en 1985 y estaba en la iglesia homónima de Villa Epecuén; fue su patrona. Por muchos años estuvo en la Iglesia principal de Carhué y en 2003, fue declarada Protectora del Lago Epecuén. Su re-entronización se acompañó de una misa a la que asistieron carhuenses y epecuenses. Se reubicó en este lugar para dar a conocer la historia de Villa Epecuén y también, para que ofrezcan sus oraciones.

*Campana de la
Parroquia
“Santa
Teresita” de
Villa Epecuén*

Durante 50 años se hizo escuchar en Villa Epecuén hasta quedar bajo agua (1985), su rescate (bomberos buzos de diferentes localidades, 1991) tardó nueve horas por su peso (300 kg) y por estar entre escombros a más de 4 m de profundidad. Hoy está en un lateral de la iglesia de Carhué.

*Museo- Espacio
Cultural*

El nombre completo es: Museo-Mansión Histórica Espacio Cultural “Mansión Razquin-Senepart” – “La Dama”. En la intersección de las calles Colón y 25 de Mayo. Vivienda familiar desde su construcción (1926), permaneciendo habitada hasta 1987. Con 14 habitaciones, incluyendo consultorios. Allí residió el médico Ramón Razquin (director del hospital 1911-1935), se aleja de Carhué (1938) por temas políticos. Conocida como “la casa de los intendentes” ya que vivieron cinco personas que fueron intendentes de Carhué, entre ellos el mismo

	<p>Razquin, su hijo Marcos y su yerno Senepart (ambos médicos también). En 2012 se comenzaron acciones privadas de recuperación para conformar un espacio cultural, función que cumple actualmente.</p>
<p><i>Recreación del Fortín “24 de Mayo plaza flora autóctona Mapu Carhué”</i></p>	<p>Carhué fue frontera Sud (Ocupación del Desierto) de 52 km de extensión lo que le brindó una posición estratégica y Levalle decide construir fortines y no las Zanjas Nacionales (Alsina). Se construyeron más de 30 fortines con aproximadamente 1500 ms entre cada uno. El fortín original fue el 24 de Mayo (debe su nombre a la guerra del Paraguay Batalla de Tuyutí del 24 de mayo de 1866), situado originalmente a unos 3500 ms del actual solar destinado a la recreación. Su función fue de comandancia de la línea derecha de fortines hacia Guaminí. El predio actual se inauguró en 2004 por los 128 años del arribo de las tropas, 10 años después se comenzó la forestación para realizar una plaza de flora autóctona.</p>
<p><i>Museo Casa de la Última Fortinera</i></p>	<p>Las fortineras eran las mujeres que acompañaban a los soldados al desierto y Domiciana Correa de Contreras (fallecida en 1953 a los 103 años), fue la última de ellas y habitó esta casa (una de las primeras de Carhué), ubicada en las calles Sarmiento y 9 de Julio. Se declaró Lugar Histórico (1997) por Ordenanza N°2001/1997.</p>
<p><i>Fuente del “Ángel Vigía”</i></p>	<p>La escultura estaba desde 1925 en el panteón del cementerio (afectado por la inundación) en la bóveda de la Flia. Robilotte⁶⁰; fue esculpido en un bloque de mármol de Carrara (enviado desde Italia) y pesa 800 kg. Su rescate del agua fue en julio de 1995 por la Brigada Especial de Rescate en Aguas⁶¹. El 3 de octubre de 1996 (día del 32º aniversario de la creación del cuerpo), se inaugura la fuente que los mismos bomberos construyen para que por decisión familiar, se colocara la escultura.</p>

⁶⁰ Familia tradicional de Carhué con gran cantidad de descendientes; de los 23 hijos, 15 llegaron a la adultez.
⁶¹ Brigada Especial de Rescate en Aguas: B.E.R.A. 7. Integrada por Bomberos Voluntarios de Salliqueló, Casbas, 30 de Agosto, Pehuajó y Carhué.

*Museo Regional
“Dr. Adolfo
Alsina”*

Primero estuvo en la esquina de las calles Pellegrini y San Martín, creado por el “Rotary Club Carhué” y un grupo de vecinos (Asociación de Hecho “Museo Reg. Dr. A. Alsina” en 1963). Para sostenerse y gestionarse, solicitan ayuda al municipio (1967) y por ello se forma la comisión “Pro-municipalización del Museo Reg. Dr. A. Alsina”. Una de las labores fue llevar el museo al edificio donde funcionó la “vieja comisaría” (esquina de calles Pellegrini y Laprida) ya que se lo consideraba un lugar más adecuado. En 1971 se lo inaugura (bajo administración municipal) y se compone de tres salas en orden cronológico que relata la historia de Carhué (período del nativo, período de la “Campaña del Desierto”, período de los primeros pobladores).

*Ramblas de
Carhué*

Con la necesidad de reinsertar a los que habitaban allí desde 1876 se efectúa un trazado urbano para fomentar el desarrollo y la higiene (1883). En 1927 se comienza con el asfaltado en casi todas las arterias ramblas centrales forestadas⁶². Una de las pocas ciudades de la provincia diseñada con esta planimetría que le valió su declaración como “Patrimonio Arquitectónico y Urbanístico” (Ordenanza N° 2897/2005).

*Palacio
Municipal*

La construcción (1937) a cargo del arquitecto italo-argentino Francisco Salamone (1897-1959) por pedido del Dr. Manuel Fresco (gobernador de la provincia) y se inaugura a finales de 1938. Su estilo arquitectónico es Art Decó, su elevada torre de 36 ms de altura permite una magnífica vista de Carhué. Tiene dos plantas, el primer piso con un amplio salón de actos (capacidad para 500 personas) y la planta baja destinada a oficinas. Es considerado como uno de los que presentan mayores rasgos monumentalistas. El proyecto original contaba con una torre de 46 ms y por razones presupuestarias se desestimó. El arquitecto

⁶² Estas eran anchas calles provistas de ramblas con césped, arbustos, flores y bancos que hoy pueden observarse.

Salamone hizo un proyecto integral porque también diseñó el mobiliario, la luminaria y los accesorios de todo el edificio.

*Cementerio
Inundado
(Fig. 24)*

Su diseño característico de la época, habilitado desde 1890 con casi 90 años de operatividad acogiendo a difuntos de Carhué y Villa Epecuén. La inundación (1985) lo va cubriendo de agua pudiendo la gente, evacuar algunos féretros (los que estaban en tierra quedaron) que fueron trasladados al nuevo cementerio. En la década del '90 quedó totalmente sepultado por el agua hasta comienzos del 2000; al ir cediendo el agua las bóvedas se dejan ver. En 2009 pudieron acceder muchos familiares para recomponer tumbas y llevar flores a sus deudos. En 2014 fue declarado “Cementerio Histórico de la Memoria” (Ordenanza N° 3858/2014).

*Paseo y
Balneario “El
Cristo”⁶³
(Fig. 25)*

El predio está al final de Av. Colón sobre el balneario y al costado norte del viejo cementerio; representa hasta hoy la bifurcación del camino a Villa Epecuén. Actualmente se pueden realizar paseos a pie o en bicicleta ya que durante muchos años permaneció bajo agua. La imagen del Cristo (marca el comienzo del paseo) fue ideada por el arquitecto Salamone y ejecutada por el escultor Santiago Chierico. La original está en el campo de Arano (a pocos kilómetros de Carhué sobre un médano) ya que una fuerte tormenta lo derribó al poco tiempo de su instalación (1937), la que está en Carhué es una réplica. Ambas imágenes poseen peculiares historias; la actual impidió que el agua afectara a la ciudad ya que frenó con su pecho el avance de ésta.

Fuente: elaboración propia⁶⁴.

⁶³ Este paseo también es considerado como atractivo turístico natural ya que ofrece un recorrido en un espacio natural observando el paisaje y alejado de los ruidos que no pertenecen a la naturaleza. Se lo ubica como atractivo turístico cultural ya que, la imagen de “El Cristo” es lo que re-significa actualmente, a dicho predio.

⁶⁴ Relevamiento y observación *in situ*, 2018.

Figura 24: *Cementerio inundado*



Fuente: Celauro, 2018.

Figura 25: *Paseo y Balneario “El Cristo” y Cristo en Campo de Arano*



Fuente: Celauro, 2018.

6.1.3 Ruinas de Villa Epecuén

El lugar es en sí un atractivo turístico; combina en el marco de su naturaleza la intervención de la sociedad desde su creación como poblado hasta la inundación. Todo lo cultural es el testimonio del esplendor que supo tener como villa turística. Se exponen aquellos atractivos (Fig. 26) que pueden apreciarse al visitar la ex-Villa Epecuén.

Figura 26: *Atractivos turísticos de las Ruinas de Villa Epecuén.*

Se mencionan los que actualmente pueden verse al visitar las ruinas y son: Hotel Plage, Gran Hotel Parque, Hispano Argentino Hotel, Azul Hotel, Rambla Hotel, Gran Hotel Royal. Este último de gran significancia por su historia ya que fue expropiado por el gobierno en 1948 para funcionar como Hospital Hidrotermal y accedan personas de bajos recursos; en 1956 por problemas de gobierno deja de tomar enfermos y en 1957, hasta 1985 funciona como Asilo de Ancianos; cuando funcionó como hotel fue uno de los más relevantes por sus servicios. Todos estos hoteles alojaban un promedio de 100 personas y disponían de buenos servicios para la época. La operatividad es prácticamente desde los inicios de Villa Epecuén y disponían de habitaciones en dos plantas con baño privado, salón comedor y salón de juegos entre otros. Sus solares testimonian el esplendor de la villa. Todos dejaron de funcionar a causa de la inundación (1985) y permanecieron bajo agua por años.

Hoteles

<p><i>Capilla Santa Teresita</i></p>	<p>En enero de 1930 se coloca la piedra fundamental, acción impulsada por turistas y vecinos que comienzan a recaudar fondos para su construcción a cargo de Plácido Paghera. En 1938 se anexa la torre para colocar su campana (hoy en la iglesia principal de Carhué). La imagen de la Santa homónima actualmente está en la Ermita del Frente Costero. Su solar no está señalado por lo cual solo es visitado por ex residentes de la villa turística.</p>
<p><i>Matadero Modelo</i></p>	<p>De estilo Art Deco le pertenece al arquitecto Salamone. Se inaugura en diciembre de 1938 y fue un emblema de la época por su estilo arquitectónico, por el sistema mecanizado de faenado y el análisis y control de sanidad. Situado a la vera del camino que conduce a Villa Epecuén en un terreno de 105 ha donadas por el fisco bonaerense.</p>

El Castillo de la Princesa

Funcionó hasta la inundación (1985) e inclusive intentó seguir operando rodeado por el agua. Aún se mantiene en pie conservando sus características arquitectónicas; es uno de los edificios emblemáticos de Carhué. En 2014 se declaró “Bien de Interés Histórico y Artístico Nacional”.

Se construyó entre 1924 y 1925 a la vera del camino que conduce a Villa Epecuén; perteneció a E. María Allaide⁶⁵ quien decidió vivir aquí por las bondades del agua. Lo disfrutó por poco tiempo ya que falleció en 1929. Su estilo es característico de los que se hallan en la baja Normandía, tenía un parque con 3 lagos artificiales todo arbolado simulando la gruta de Lourdes, sus puertas eran de roble macizo provistas de grandes cerrojos de seguridad. Fue uno de los sitios más visitados y postal obligada.

Estación Lago Epecuén

La que perteneció a la Línea Sarmiento (ex Ferrocarril Oeste) y fue de suma utilidad para evacuar todo el pueblo. En 1903 fue una primitiva parada “Media Estación” (solo servicio de carga de sulfato y no de pasajeros). En 1929 la empresa ferroviaria Oeste diseña una estación de 2 pisos, nunca se hizo. En 1940 se crea una estación precaria y en 1972, se inaugura el edificio de la estación que prestó un eficiente servicio de pasajeros.

Avenida de Mayo

La cual fuera la arteria principal del pueblo donde se hallaban comercios de todo tipo y transcurría la vida cotidiana de sus habitantes y los turistas. En las tardecitas de verano la gente concurría a tomar el tradicional *vermouth*.

⁶⁵ Francesa y hermana del dueño del Plage Hotel; casada con el noble polaco, el Sr. Meschevsky, razón por la que le decían princesa. Al enviudar vino hacia América.

*Complejo
“Balneario
Municipal”*

Se construyó entre 1968 y 1971 convirtiendo a Epecuén en epicentro zonal con asistencia de más de 20.000 personas por temporada (niños, jóvenes, adultos y adultos mayores). Estaba conformado por dos secciones, una con dos piletas y servicios (duchas, baños, confitería y salas de máquinas) y la otra sección, el espigón que se internaba en la playa posibilitando a la gente el acceso al agua del lago también con servicios (anexando a los anteriores: sala de primeros auxilios, masajes y administración). En 1972 se crea un espejo de agua facilitando a los bañistas la inmersión en el lago sin necesidad de recorrer grandes distancias pues el agua se había retirado de la costa.

*Centro
Hidrotermal de
Epecuén*

A las afueras del poblado la Sociedad Minas Epecuén crea un centro (1925) con usina propia y llegó a ser el más importante en Sudamérica. Contaba con espigón para acceder al lago, pileta de agua salada, tratamientos médicos, venta de productos derivados y los baños termales (agua termalizada como en la actualidad, agua extraída del lago calentada por un sistema de calderas). La década del '30 fue de esplendor aunque a finales de ésta comenzaron los problemas y en 1948 es expropiado por el gobierno provincial que lo puso en valor llegando a dar hasta 600 baños termales diarios (década del '60). En 1968 la Cooperativa de Socios de Epecuén de Establecimientos Hoteleros lo administra sin servicios de termas hasta 1985.

*Balneario y
Termas “Mar de
Epecuén”*

Se considera el inicio de Villa Epecuén ya que fue el primer balneario cuando en 1921 Vatteone adquiere este predio al nordeste del lago (vendido por Minas Epecuén) para atraer más bañistas equipándolo con duchas (para quitar la sal del cuerpo) y espacio de sombra.

*Centro de
interpretación y*

En 2010 se inaugura; antes fue la “Estación Lago Epecuén”. Su propósito es difundir y preservar la historia de la villa turística desde sus comienzos hasta su desaparición. Los que acceden mediante pago,

pueden hacer una visita auto-guiada que les permite conocer los orígenes, el esplendor, el desastre y el presente de la villa turística.

Fuente: elaboración propia⁶⁶.

6.2. Los Eventos en Carhué

En los últimos años los eventos cobraron una gran importancia en el mundo generando en el mercado turístico, un crecimiento significativo del nicho que consume los eventos. Esta actividad se considera muy rentable y valiosa en lo referente al desarrollo económico de las ciudades; permite entre otras cosas disminuir la marcada estacionalidad de los destinos favoreciendo el incremento del gasto turístico y empleo genuino, promueve la creación y desarrollo de micros emprendimientos como también las pequeñas, medianas y grandes empresas. Los eventos impulsan un aporte relevante a la generación y distribución del ingreso por turismo en determinados lugares (Perlaza Lopera, Correa Cortes y Tamayo Galeano, 2015).

La OMT define al Turismo de Reuniones según la conferencia de Iguazú (2005) como: *“aquel que abarca las actividades basadas en la organización, promoción, venta y distribución de reuniones y eventos; productos y servicios que incluyen reuniones gubernamentales, de empresas y de asociaciones; viajes de incentivos de empresas, seminarios, congresos, conferencias, convenciones, exposiciones y ferias”* (Perlaza Lopera, Correa Cortes y Tamayo Galeano, 2015). En algunos casos son el atractivo turístico principal de un destino.

Los eventos tienen su clasificación (Fig. 27), su tipología varía acorde a los factores que intervienen y pueden combinarse entre sí para la realización de un determinado evento. Según la categoría y combinación que exista, la sede de la reunión puede ser distinta a la que tiene la corporación y/o equipo que organiza el evento. Por tal, quienes asistan tal vez deban

⁶⁶ Relevamiento y observación *in situ*, 2018.

trasladarse hacia otro lugar que no es el de residencia de los participantes (Perlaza Lopera, Correa Cortes y Tamayo Galeano, 2015).

Figura 27: *Clasificación de Eventos*

Clasificación	Descripción
Internos y/o externos	Viaje de incentivo, entrega de premios, fiesta promocional, conferencia, actividades de <i>team building</i> , convención de ventas, presentación de producto, evento itinerante, jornada de puertas abiertas, acto protocolario, inauguración, aniversario de empresa.
Periodicidad	Habituales y excepcionales.
Diseño propio	También considerados: captados por las sedes.
Entidades convocantes	Gubernamentales, no gubernamentales, corporativos.
Sector	Económico/Comerciales, Médico/Sanitarias, Culturales, Científico/Tecnológicos.
Tamaño	Pequeños (50 hasta 249 delegados), medianos (250 hasta 499 delegados), grandes (500 hasta 2000 participantes) y mega eventos de varios miles de participantes (más de 2000).
Individual o Grupal	Individual: por tema afín a su actividad, se traslada de un lugar a otro para realizar dicha actividad profesional. Grupal: Congresos, Convenciones, Incentivos y Exposiciones.

Fuente: elaboración propia según Perlaza Lopera, Correa Cortes y Tamayo Galeano (2015).

La ciudad lleva adelante una serie de eventos (Fig. 28) que aquí se exponen, algunos más recientes que otros. Cabe mencionarse que por el esfuerzo de todos sus actores locales fueron creciendo y afianzándose en el tiempo.

Figura 28: *Eventos de Carhué*

*Fiesta del
Turismo Termal*

Una idea impulsada por la Comisión de Turismo (hoteleros y comerciantes) para reactivar la actividad turística. Se hace durante el primer sábado y domingo del mes de febrero. En 2013 fue declararla “Fiesta Provincial del Turismo Termal”. Se realizan actividades diurnas y nocturnas, con espectáculos relevantes a nivel nacional y también cuenta con “La Noche de las Termas” y la elección de la Reina. Entre las actividades (diurnas y nocturnas) hay torneos de kayak, triatlón, cruce del lago y demás. La gente puede participar de bailes populares y disfrutar del *body painting* con sal y fango en la playa eco-sustentable. De acceso libre y gratuito.

*Vuelta al Lago
Epecuén*

La primera edición fue en diciembre de 2017 con su lanzamiento oficial en la Secretaría de Turismo de la Nación. Su propósito, resignificar su pasado y aunarlo con el floreciente presente a través de su recorrido. Los participantes vivencian una experiencia inolvidable al transitar las ruinas del poblado de Epecuén. La competencia invita a corredores del *trail running* que procuran encontrar un espacio que les permita estar en medio de la naturaleza. Tiene 3 niveles de participación ya que procura que todos los que quieran, puedan hacerlo sin importar el grado y/o categoría de competencia. Los niveles se dividen en 3 circuitos (todos pasan por las ruinas de Epecuén): el de 63 km recorriendo terrenos técnicos sin grandes desniveles a través de la costa del lago (barrancas, arena, suelo salino, 6 arroyos, bosques de caldenes y campo) y el de 23 y 14 km. Hay voluntarios que asisten a los participantes en todo el recorrido.

*Cruce a nado
del Lago
Epecuén*

En el marco de la Fiesta Provincial del Turismo Termal, se realiza el Campeonato Regional de Maratones de Aguas Abiertas. La competencia larga desde la Playa en horas temprana de la tarde. El mismo es organizado conjuntamente por las municipalidades de

Trenque Lauquen, Guaminí y Adolfo Alsina. En la ciudad de Carhué se desarrolla la última fecha de esta competencia que se viene realizando durante enero en Cuero de Zorro y Cochicó. Según el nivel de competencia la distancia es de 3.000 m, 1.000 m o 500 m.

*Música en la
Plaza*

Un clásico del verano carhuense con clima familiar que evoca los años dorados de Villa Epecuén a la que asisten familias, amigos, grandes, jóvenes y chicos de Carhué y ciudades de la región, inclusive de La Pampa. Con aproximadamente 12 años de vigencia, la Plaza Levalle se convierte en el bailódromo donde al menos dos noches a la semana se produce el evento desde las 21 h. Se lleva adelante en enero y gran parte de febrero; por la relevancia que cobró en la región finaliza con la “Maratón Bailable”. Cada institución tiene una cantina para así darle un ambiente popular y también contribuir con la comunidad. La organización es conjunta entre las Secretarías de Comunicación, Cultura y Turismo del municipio. La participación es libre y gratuita. Las bandas musicales que participan pertenecen a la región, le da un toque autóctono tal como las que se realizaban en la villa turística. Se escuchan ritmos de cumbia, folklore, latino, tango y demás.

*Maratón
Bailable*

Desde 2017 en el marco del cierre de la temporada de “Música en la Plaza” participan parejas de distintas edades tanto carhuenses como de toda la región. Las parejas concursantes se mueven y bailan ininterrumpidamente durante 3 h superando los cambios de ritmos. A la medianoche tras la decisión del jurado (comerciantes, miembros de instituciones y asistentes), se eligen las tres parejas ganadoras y acorde al puesto que ocupen, son premiadas con dinero. El auge de este evento propició que el certamen se haga un día sábado facilitando la concurrencia para quienes vienen de distintas partes de la región.

*Gran Jineteada
de Fortín
Levalle*

Desde 1983 a cargo del Centro Tradicionalista “Fortín Levalle” (institución sin fines de lucro en defensa de la tradición, la cultura y el turismo en la zona de Carhué). Se realizó en Villa Epecuén hasta su inundación. Con 36 años de vigencia ininterrumpida, en 2018 tuvo la primera edición como Fiesta Provincial y también fue declarada de “Interés Cultural Municipal”. Se realiza el primer fin de semana de marzo; asisten participantes y tropillas de primer nivel nacional. Cuenta con atracciones como shows musicales y baile.

Fuente: elaboración propia⁶⁷.

La “Fiesta Provincial del Turismo Termal” fue recuperada mediante una acción impulsada por el actual intendente de Carhué, el Sr. Hirtz; a su criterio había decaído durante la gestión anterior a causa de la promoción de otro evento, “Festival de Rock”. Hirtz advirtió que el evento de rock no atraía el público que realmente deseaban, ello conllevó no solo a un estudio al respecto sino también, a la toma de decisión para reflotar el evento termal. Dicha labor hizo que en su 10° edición la provincia la reconociera como “Fiesta Provincial” y para su 15° edición se logró por ley, se los declare “Capital Provincial del Turismo Termal” (Gentileza del Sr. Hirtz⁶⁸).

En el destino se realizó un evento que no se registra en la agenda de programaciones; se efectuó solo una vez pero le valió a Carhué para darse a conocer en el ámbito internacional, el Récord Guinness. Asimismo, se lanza un nuevo evento, vuelta al lago caminando. Según resulte su primera edición, se incluirá dentro de los programados.

Récord Guinness

El 29 de enero de 2017, en el marco de la 15° Fiesta Provincial del Turismo Termal, Carhué protagonizó el Récord Guinness (Fig. 29); 1.941 personas flotaron en el lago Epecuén haciendo la plancha, tomadas de la mano y sin ningún tipo de asistencia. El reto superó al de

⁶⁷ Relevamiento y observación *in situ*, 2018.

⁶⁸ Entrevista al Intendente de Carhué, 2018.

China —contó con 650 personas que flotaron en el agua durante 30 segundos con elementos de asistencia— y para esta ocasión la jueza (Natalia Ramírez Talero) debió implementar nuevas reglas ya que este récord no estaba creado dentro del sistema. Se estableció como desafío: el mayor número de personas flotando en una línea continua sin ningún tipo de apoyo.

Los actores locales no tomaron la decisión de realizar este evento al azar, fue por la necesidad de dar a conocer la ciudad a todos. No quieren ser parte del pasado, sino del presente. Al respecto, el Secretario de Turismo (Lic. Javier Andres) expresó: *“Fue una manera creativa de resignificar nuestra historia y contarle al mundo de las propiedades del Lago Epecuén que son sólo comparables con el Mar Muerto”*. El actual intendente declaró: *“Lo que buscábamos era que todos sepan que acá estamos. Queríamos resaltar la cualidad del lago y distinguirlo del resto de las características de las aguas termales. Los congresos lo han definido como un flotario natural que contiene además, minerales que lo hacen minero-medicinal”*.

Figura 29: *Récord Guinness*



Fuente: Secretaría de Turismo (2018).

Vuelta al lago caminando

El sábado 16 y domingo 17 de febrero de 2019 se programa por primera vez la realización del evento. Las personas que no pueden/animan a efectuar la “Vuelta al lago Epecuén” podrán hacer el mismo recorrido con esta nueva propuesta atravesando algunos terrenos de propiedad privada, el área que pretendió ser otro poblado, Epecuén Ville. Este

lugar ambicionó competir con la villa turística pero nunca prosperó. Solo cuenta con un hotel derruido y una buena zona de playa.

Esta actividad posibilita vivenciar una experiencia diferente. El sábado por la noche se acampa en lo que fue Epecuén Ville y por la mañana temprano del domingo, se prosigue para regresar a Carhué pasando por las ruinas de Villa Epecuén y la Playa Eco-sustentable. Su costo de inscripción es para cubrir el seguro y el servicio de catering en el recorrido. Las expectativas de los organizadores (Secretaría de Turismo) son muy altas y desean que quienes participen, queden complacidos. La intención es que la actividad se consolide para considerarlo en el calendario de eventos turísticos.

El lago Epecuén fue y sigue siendo el principal atractivo turístico y la historia de estas tierras posibilitó al destino, contar con otros atractivos culturales y/o naturales que complementan al principal. En cuanto a los eventos, denota un trabajo de revaloración y construcción posibilitando ampliar tanto la oferta como el producto turístico de Carhué.

En las páginas siguientes se abordan temas vinculados al mercado turístico como la oferta, la demanda, el producto y los prestadores de servicios. Además, se plantean las posibilidades turísticas del destino, refiriendo también al corredor turístico “Sierras, Termas y Lagunas” y a la puesta en marcha del Complejo Hidrotermal.

7. El Mercado Turístico de Carhué

La interacción de la oferta y la demanda dentro de un espacio geográfico conforman el mercado. Este proceso se realiza por medio de la venta de productos y/o servicios que se disponen en dicho espacio (oferta) para que los clientes potenciales (demanda) los adquieran a cambio de una remuneración (Acerenza, 1988 en Wallingre y Toyos, 2010).

En el mercado de consumo (población humana), la demanda potencial que luego se transforma en demanda real, posee distintas conductas para la adquisición de bienes/servicios. Cuando el consumidor obtiene lo que desea, será demanda real porque habrá concretado el intercambio ante la compra del producto y/o servicio a cambio de una remuneración. Las variables que inciden en el comportamiento del consumidor son entre otros: edad, poder adquisitivo, nivel educativo, profesión, estado civil, preferencias y nivel sociocultural (Kotler, García de Madariaga Miranda, Flores Zamora, Bowen y Makens, 2011).

Las características de los componentes del mercado turístico difieren según sea el espacio geográfico donde interactúen ya que cada plaza tiene sus propias reglas. Sin embargo, deben cumplir con ciertos requisitos como volumen, recursos económicos, tasa de crecimiento, objetivos de la empresa y actividades comerciales para optimizar sus beneficios (Altés Machín, 1995 en Wallingre y Toyos, 2010).

La segmentación del mercado se obtiene tras dividir la demanda total en grupos: demográfico, personalidad, conducta, geográfico, étnico, ideológico y religioso entre otros. Luego se procede a una búsqueda lo más homogénea posible para lograr identificar a cuáles de estos grupos es viable llegar y/o motivar para el consumo de un producto y/o servicio en particular (Wallingre y Toyos, 2010). La validez de la segmentación que se realice depende de la manera en la que se accede a tales grupos. La forma en que se efectúe debe ser sencilla y clara para alcanzar sectores que realmente puedan ser medidos y valorados además de ser significativos y disímiles. Así, los segmentos pueden responder ante los distintos estímulos que se plantean (Kotler et al. 2011).

Según una investigación sobre las complejidades de la actividad turística de principios del S XXI, surge la idea del SIT (Special Interest Tourism —SIT—, Interés Especial del Turista —IET—). Este concepto detecta que a nivel macro existe una triangulación en la relación que se da entre la globalidad, la oferta y la demanda mientras que a nivel micro, cobra relevancia la mirada que tiene el turista. Por ello, el SIT se entiende como un sistema interdisciplinario conformado por otros sistemas: global, demanda y oferta que están en constante interacción dentro de la actividad turística (Trauer, 2006, en Morillo Moreno, 2011). Esta mirada amplia y actualizada es compatible con lo que se está planteando pues el producto turístico se forma a partir de la vinculación que existe entre el turismo y el interés especial que tiene el turista por viajar.

7.1. Oferta Turística

El conjunto de los servicios que presta la planta turística de un destino incluyendo los atractivos turísticos es la oferta turística; le permite al visitante disfrutar y satisfacer sus necesidades. Por tanto, contribuye a que se produzca la experiencia turística (Boullón, 2006; Wallingre y Toyos, 2010; Sancho, 2001) favoreciendo la motivación y resolución del turista a viajar (Trauer, 2006, en Morillo Moreno, 2011). Además, se presenta de distintas maneras posibilitando a un destino turístico la realización de un trabajo más eficiente según el grado de madurez que haya alcanzado (Wallingre y Toyos, 2010). En base a ello, se presenta la oferta turística de Carhué (Fig. 30) determinando así su jerarquía.

Figura 30: *Tipos de Ofertas Turísticas aplicadas a Carhué*

Tipo de Oferta Turística	Definición con aplicación en el destino
<p>Principal / Primordial</p> <p>De la Torre Padilla, O. 1980:34</p>	<p>La producción de los servicios se origina por el desplazamiento del turista, acción motivada por los atractivos turísticos del destino al que éste arriba.</p> <p>El lago Epecuén es el recurso natural y atractivo turístico central de Carhué y las ruinas de la ex Villa Epecuén es el principal entre los atractivos turísticos culturales. En torno a éstos surgen las distintas ofertas turísticas del destino.</p>
<p>Complementaria / Secundaria</p> <p>De la Torre Padilla, O. 1980:34</p>	<p>Por efecto de la oferta turística principal se produce la complementaria; son los distintos elementos que favorecen y están a disposición del turista para su traslado y estadía en sus viajes.</p> <p>La oferta complementaria en Carhué: alojamientos con piscinas termales; rutas que conectan al destino; camino que une a la ciudad con la ex-Villa Epecuén y revalorización de los eventos entre otros. La puesta en marcha del Complejo Hidrotermal será parte de esta tipología.</p>
<p>Tradicional</p> <p>Wallingre y Toyos, 2010</p>	<p>Este tipo de oferta turística forma parte de aquellas maneras tradicionales de practicar la actividad turística.</p> <p>En Carhué puede señalarse como tal a la playa Eco-Sustentable.</p>

Fuente: elaboración propia según Wallingre y Toyos (2010); relevamiento y observación *in situ* (2018).

La oferta turística no debe circunscribirse solo a la sumatoria de los productos turísticos que el destino tenga conformado; es todo aquello que se pone a disposición de la demanda en virtud de satisfacer la misma (Sancho, 2001). Por tal, puede interpretarse que la

planta turística, la infraestructura y los atractivos turísticos de Carhué conforman su oferta turística.

7.2 Demanda Turística

La demanda surge por el deseo que posee el individuo. La elección del producto y/o servicio que pretende adquirir, es en función del poder adquisitivo que la persona tiene (Kotler et al, 2011), pues la necesidad que se busca satisfacer es a cambio de una remuneración adecuada (Bull, 1994 citado en Wallingre y Toyos, 2010). Por tanto, la demanda turística se entiende como un sistema compuesto por los rasgos que posee el turista (poder adquisitivo, facilidad para llegar destino y aspectos cognitivos entre otros), la conducta de éste —como las emociones— y otras particularidades personales —responsabilidad y riesgo percibido—. En consecuencia, las percepciones y las experiencias del turista cobran relevancia (Trauer, 2006, en Morillo Moreno, 2011).

El SIT resulta interesante para observar la conducta de la demanda turística. Como herramienta permite conocer la visión del visitante desde el perfil psicosociológico en relación al destino elegido y la comercialización de la actividad turística —según su condición económica— (Trauer, 2006, en Morillo Moreno, 2011). Pues permite medir entre otras cosas: cantidad total de turistas que llegan, tipo de servicios que utilizan, atractivos turísticos que visitan y los ingresos que genera cada turista por consumo durante su estadía. Estos datos se convierten en indicadores de los distintos servicios que brinda el destino (Boullón, 2006).

El comportamiento de la demanda permite su clasificación en primaria (total de compradores de una marca sobre un producto/servicio), selectiva (total de compradores de cada marca de un producto/servicio) y total del mercado (total de productos/servicios que adquirirá un grupo de consumidores en un territorio determinado, durante un tiempo definido —personas que tienen un buen poder adquisitivo y obtienen los servicios turísticos que

satisfacen sus deseos—). También se categoriza en agregada, diferida, efectiva, futura, histórica, local, objetivo, potencial y real posibilitando el análisis y evaluación de las características socioeconómicas del visitante además de conocer si es la demanda esperada (Wallingre y Toyos, 2010). Otra manera de tipificarla es por la motivación del viaje: efectiva/actual, no efectiva, no demanda, sustitución y desviación; deviene de factores económico, psicológico, social, físico y éticos que inciden en el consumidor ante la decisión y planificación de un viaje (Sancho, 2001). Todo esto es significativo para Carhué; supone una herramienta para saber si el tipo de demanda recibida es la esperada y con ello evaluar la necesidad de aplicar acciones para la mejora y/u optimización del destino.

El equipo de la Secretaría de Turismo analiza su demanda turística y el mercado a través de los datos estadísticos⁶⁹ que tienen del 2004 al 2017 (el último año no fue estudiado). Los resultados indican que la mitad de los turistas son motivados principalmente por las termas y la otra mitad por las ruinas. Se advierte un cambio en la demanda de termas, de ser una actividad de la tercera edad, los jóvenes, parejas y familias también la consumen (oscila entre 30 a 50 años de edad promedio). Además, se observa una disparidad en los años 2004/5/6, enero fue el mes que más turistas recibió respecto de los meses restantes. Este mismo mes actualmente mantiene su constante pero el resto del año tiene una variación que conserva aproximadamente un 40% de movimiento turístico. La procedencia de los visitantes es mayormente de la región y en menor escala del Gran Buenos Aires, CABA y Bahía Blanca ello indica el logro de su cometido; trabajan en cautivar la demanda que reciben. También se percibe un crecimiento en la demanda desde 2012 (entre los años 2008 y 2011 la actividad turística estuvo detenida); no se registra una comprobación fehaciente que determine el disparador para el aumento de turistas durante todo el año (Gentileza del Lic. López, 2018⁷⁰).

El incremento de visitantes que experimenta Carhué tal vez se deba a la profesionalización que se imparte desde el sector público (por ejemplo las acciones que permitieron la realización de la publicidad de Redbull y la participación en el Récord Guinness) para una transformación en el destino (Gentileza del Lic. Andres, 2018⁷¹). Aunque también, entre los años 2012 y 2018 se observa que llega el público deseado y posiblemente

⁶⁹ Se exhiben en el anexo.

⁷⁰ Entrevista al Director de Turismo, 2018.

⁷¹ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

sea por dos factores: los avances medicinales y el trabajo realizado para encauzar la orientación publicitaria del destino. Hoy, los fármacos resuelven afecciones en menor tiempo de lo que implica un tratamiento en el agua termal justificando así la mutación en el público y las posibilidades lúdicas que se ofrecen (conducta que se observa desde hace aproximadamente 20 años en lo relativo a termas en general). En cuanto a la difusión de Carhué, los folletos tienen la expresión “*el agua cura*” y se anexó: “*la sensación de flotar*”; transmitiendo placer y descanso junto al valor agregado de tranquilidad y seguridad que ofrece la ciudad (Gentileza del Sr. Hirtz⁷²).

En el último tiempo (2016/2018) el destino recibe grupos de personas con fines fotográficos (realizan sus prácticas en las ruinas de la ex Villa Epecuén), científicos (debido a lo mencionado en el capítulo 6) y audiovisual (campañas publicitarias y rodajes de corto y largometrajes). Este tipo de demanda le permite a Carhué darse a conocer en nuestro país y el mundo (Gentileza de la Lic. Sánchez⁷³).

Según lo recabado en las encuestas efectuadas a los turistas durante Semana Santa de 2018 en Carhué es posible advertir las características que posee la demanda actual y efectiva. Los encuestados fueron 85 turistas que representan el 100% de este análisis (Fig. 31⁷⁴) y los resultados permiten observar y conocer la percepción que la demanda turística tiene con respecto al destino además, aporta otros datos que ofrecen información relevante para la toma de decisiones del sector turístico⁷⁵.

Figura 31: *Resultado de la encuesta a turistas en Carhué durante Semana Santa (2018).*

Variable	Resultado
Género	Se observan más mujeres (58%) que hombres (42%) en la participación de las encuestas.

⁷² Entrevista al Intendente de Carhué, 2018.

⁷³ Entrevista a la Lic. Julieta Sánchez, 2018.

⁷⁴ En el Anexo se hallan cada uno de los gráficos que acompañan al cuadro estadístico de la encuesta.

⁷⁵ Trabajo de campo, 2018.

Edad	El destino es visitado mayormente por personas adultas: 38 % (51-65) y 1% (18-25) el resto se halla entre rango joven y adulto.
Procedencia	El destino es visitado mayormente por personas que residen en la provincia de Buenos Aires (65% que se divide en 45% del interior de la provincia y 24% del Gran Bs. As.) y en menor medida de otras provincias, CABA y el exterior (35%).
Personas que viajan	El 47% llega en grupo de dos y el 2% lo hace solo.
Estadía promedio	El 40% oscila en 4 días y el 2% entre 10 y 15 días.
Motivación/elección del destino	La mayoría (41%) por descanso/salud seguido (32%) por quienes quieren conocer lugares nuevos, muy pocos (8%) por actividades que propone/distancia de su lugar de residencia y la minoría (1%) porque es un destino económico.
Conocimiento del destino	El destino es conocido mayormente por comentarios de amigos (37%) otros lo vieron en internet (35%) y muy pocos (2%) se enteró por publicidad.
Cómo llegaron	La mayoría (89%) en vehículo particular y califican su acceso como bueno el 54% mientras que el 1% lo considera malo. El resto (11%) llegó en micro.
Programación del viaje en tiempo	El 33% programó su viaje con más de un mes de antelación en contraposición al 11% que lo programó una semana antes.
Medio de reserva de alojamiento	Los turistas reservaron mayormente de manera directa (88%) y nadie gestionó a través de una agencia de viajes.
Pago del alojamiento	El 63% abonó en efectivo y el 37% pagó con tarjeta.

Modalidad de alojamiento	La mayoría (65%) optó por hoteles, en menor medida apart hotel y departamentos (26%) y la minoría (3%) en otra modalidad.
Calificación de alojamiento	El 48% calificó como muy bueno, nadie calificó como mala pero el 7% consideró que fue regular.
Régimen alimenticio	El 33% no optó por ningún plan mientras que el 33% solo escogió el desayuno.
Gastronomía utilizada	El 88% hizo uso de algunas de las modalidades de restauración y el 12% no hizo consumo en ningún servicio gastronómico.
Calificación del servicio gastronómico	El 50% calificó como muy bueno y nadie como mala pero el 5% consideró que fue regular.
Actividades (realizadas/a realizar)	De las actividades sugeridas ocupa el primer lugar las ruinas Ex Villa Epecuén, le sigue disfrutar de la tranquilidad del destino y en tercer lugar, hacer uso de la playa eco-sustentable.
Calificación de lugares visitados	De todos los que visitaron lugares en el destino el 59% califica muy bueno su estado, el 1% como regular, nadie calificó negativamente pero el 5% prefirió no calificar.
Uso de Informes Turístico	El total encuestado utilizó el servicio. El 53% consideró muy buena la prestación del servicio, nadie calificó de manera negativa y el 2% determinó que fue regular.
Uso y calificación del Servicio de Guía	El 68% no utilizó el servicio y del 32% que sí hizo uso, el 17% lo califica como muy bueno y ninguna mala calificación.
Instalaciones de servicios públicos	El 54% opina que es buena, nadie cree que es mala y el 11% prefirió no emitir opinión.

Ruinas Ex Villa Epecuén calificación	Del 100% encuestado, el 15% no visitó las ruinas y el 85% que sí lo hizo:	
	<i>Acceso</i>	<i>Señalética</i>
	El 40% lo calificó como muy bueno y el 1% malo.	El 46% calificó como buena, nadie como mala y 12% se abstuvo de responder.
Servicio de agua termal calificación	El 19% no utilizó el servicio y del 81% que hizo uso el 56% calificó excelentes y el 4% como regular, nadie lo calificó negativo.	
Trato recibido del residente calificación	El 61% percibe un excelente trato, nadie percibió un mal trato y el 2% lo calificó como regular.	
El destino	<i>Calificación general:</i> el 1% no respondió y el 99% restante, el 72% lo calificó como muy bueno y nadie como malo.	
	<i>Volverían:</i> el 88% volvería y de éste, el 47% estarían considerando hacerlo en el mismo año (2018) mientras que el 53% no tiene definido cuándo. El 12% no tiene pensado volver.	
	<i>Recomendación:</i> el 99% recomienda el destino mientras que el 1% no lo recomienda.	

Fuente: elaboración propia⁷⁶.

El resultado de las encuestas muestra que el turista tiene una buena percepción del destino y de sus residentes en general. La mayoría llega por recomendación de conocidos; el boca en boca parece funcionar, ya que los turistas tienden a recomendar el destino además de tener previsto un regreso a Carhué. En cuanto a la procedencia, mayormente llegan desde

⁷⁶ Encuestas realizadas en Semana Santa, 2018.

localidades cercanas a Carhué; una agencia de viajes receptiva valdría como canal de distribución y comercialización potenciando el destino ya que su operatividad también contribuiría a la difusión. Las personas que consumen el destino son principalmente adultas aunque se observan jóvenes en este último tiempo; sin importar las edades gran parte de los encuestados hallaron una buena prestación en los servicios y fue notorio encontrar turistas que no probaron el agua termal durante su estadía. La calificación de los lugares visitados por los turistas es buena ya que consideran que los atractivos turísticos están bien conservados; el trabajo que hacen desde el sector público es percibido satisfactoriamente. Sin embargo, se evidencia un desconocimiento de todo lo que posee el destino pues la mayoría de los visitantes estaban al tanto solo del agua y las ruinas de la ex Villa Epecuén.

7.3 Producto Turístico

Toda cosa que se coloca en el mercado para ser adquirido por la demanda y satisfacer su necesidad es considerado producto; se incluyen elementos físicos, servicios, sitios, organizaciones e ideas (Kotler et al., 2011). El producto turístico es todo aquello que permite satisfacer los requerimientos del turista y para que ello ocurra el destino debe contar con dos componentes: básico y elevado. El primero se compone de las facilidades (alojamientos, gastronomía, agencias de viajes y entretenimientos entre otros) y la manera para acceder al destino (transporte aéreo, ferroviario, acuático y terrestre). El segundo, también conocido como experiencia completa, se obtiene por medio de los atractivos turísticos (Cárdenas, 2004 en Morillo Moreno, 2011).

Por otra parte, se considera que el producto turístico es el resultado (Fig. 32) de la suma de los elementos que se requieren para que éste exista (Gurría Di-Bella, 1991). Se lo debe considerar dentro del sistema global ya que abarca caracteres políticos, económicos, tecnológicos, socioeconómicos y socioculturales que están vinculados estrechamente a la actividad turística (Trauer, 2006, en Morillo Moreno, 2011).

Figura 32: *Conformación del Producto Turístico*



Fuente: Gurría Di-Bella (1991).

La superestructura, también denominada supra-estructura turística, es el conjunto de los organismos públicos y privados que regulan, fomentan y coordinan la actividad turística resguardando el buen proceso productivo además de optimizar y modificar —en caso de ser necesario— el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema turístico (Wallingre y Toyos, 2010). Quienes trabajan en turismo deben poner atención a los imprevistos en la prestación de un servicio pues ocasionan situaciones desafortunadas a los clientes (Kotler et al., 2011).

En los últimos años el turista busca realizar otras actividades en sus viajes y percibe como parte del producto turístico a los servicios que cubren sus necesidades básicas y todo aquello que le facilita pasear, divertirse, visitar atractivos y lugares de entrenamientos entre otros (Boullón, 2006). El cambio suscitado en los últimos años respecto a los intereses y estilos de vida de las personas provocan una inclinación hacia destinos que ofrezcan vivenciar sentimientos de felicidad y crecimiento personal (Hall & Weiler, 1992 y Opaschowski, 2001 en Morillo Moreno, 2011). El turista procura sentir emociones cuando adquiere un servicio turístico; compra experiencia (Opaschowski, 2001, en Morillo Moreno, 2011) y en consecuencia, satisface sus necesidades materiales y espirituales (Cárdenas, 2001 y Ramírez, 2006 en Morillo Moreno, 2011). Por ello cobran relevancia los contextos geográfico y social —sumado a los recursos naturales y/o culturales, forman parte de los atractivos turísticos de un destino— ya que generan ventajas comparativas sobre otras plazas (Álvarez, Díaz y Álvarez, 2001 en Morillo Moreno, 2011). Por consiguiente, existen dos niveles de productos

turísticos: específico del producto ofertado y otro que contempla la experiencia del turista (Middleton, 1994 en Morillo Moreno, 2011).

Los servicios poseen características (intangibles, indisociable, heterogéneo, perecedero) que los diferencian de los elementos físicos y cada destino debe prestar atención a ello para optimizar su oferta y producto (Boullón, 2006). Para satisfacer las necesidades del visitante el sector turístico debe considerar los cuatro niveles que categorizan a los servicios. Primero, el central que es lo esencial del producto y responde a la necesidad que busca satisfacer la demanda resaltando los aspectos básicos y principales del producto. Segundo, el esperado refiere a las necesidades y expectativas de la demanda para facilitar la prestación de los bienes/servicios; es parte del producto central. Tercero, el de apoyo que representa el valor añadido de un producto central para diferenciarse de la competencia (algunos se convirtieron en productos esperados); precisa buen nivel profesional, planificación e implementación apropiada si se pretende ofrecer una ventaja competitiva. Por último, el aumentado/potencial que es la combinación de algunos elementos (medioambiente y simultaneidad entre el servicio y la demanda) con los demás niveles referidos. El primero requiere del tercero para posicionarse en el mercado, los tres primeros determinan lo que la demanda real consume y el último determina qué y cómo se ofrece el producto turístico (Kotler et al., 2011).

Para organizar los paradigmas del producto turístico con un enfoque que articule sus elementos con las motivaciones y percepciones de los turistas, se propone trabajar desde una visión sistémica; facilita la comprensión de su función e interrelación entre los factores que lo componen (Acerenza, 2001 en Morillo Moreno, 2011). De acuerdo a ello y lo señalado por los distintos autores, Carhué en su totalidad es un producto turístico que además de ofrecer su producto principal posee otros que son complementarios o circundantes⁷⁷ como el termalismo que es su principal disponible todo el año (el agua del lago es aprovechada todos los meses a través de las piscinas termales y durante el verano, con el uso de la Playa Eco-Sustentable). El histórico, contempla a las ruinas de ex Villa Epecuén, su máximo exponente, y adiciona lo vinculado con la Campaña del Desierto. Otro es el de las obras de Salamone, expone las construcciones del arquitecto además de conformar el circuito turístico “La Ruta

⁷⁷ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

Salamone” (integrada por las ciudades de Alberti, Azul, Carhué, Laprida y Saldungaray). También está el avistaje de aves que permite contemplar la principal colonia en toda Sudamérica del flamenco austral (nunca migra pues la salinidad del Lago Epecuén generó su hábitat). Se puede combinar con el de naturaleza, la labor que se realiza pone en valor al medioambiente permitiendo un mejor contacto con el entorno. La fotografía se experimenta desde hace poco; el destino ofrece escenarios que cautiva al turista que practica esta actividad (últimamente reciben dos contingentes mensuales y tiende a su alza). Similar al anterior es el científico, de reciente incursión por la tarea efectuada para preservar el medio ambiente (acciones con Aves Argentina, AICA, COA y demás). El cultural-cinematográfico se fortaleció en la última década pues las ruinas de la ex Villa Epecuén se transformaron en locación para filmaciones de cortos y largometrajes (publicidad internacional de “Red Bull” en 2014, grupo Airbag en 2011, filmación de película argentina “Los Olvidados” en 2017 y presentada en el Festival de Cannes). Rivera⁷⁸, localidad que se analiza para anexarla como actividad recreativa de lo que se viene ofreciendo (Gentileza del Lic. Javier Andres⁷⁹).

7.3.1. Operadores Turísticos

Los operadores de turismo son parte del sistema turístico; distribuyen y comercializan el producto además de intermediar entre éste y la demanda. Se consideran con esta función a las agencias de viajes (tienen la facultad jurídica para elaborar, organizar y comerciar los paquetes turísticos), alojamientos, rentadoras de autos, casinos, teatros, centros de convenciones y restauración entre otros. El turista percibe a la agencia de viajes como parte del producto turístico solo cuando le provee todo lo necesario para vivenciar la experiencia total de su viaje (transporte, traslado, alojamiento, gastronomía y recreación). Por esta razón,

⁷⁸ Localidad perteneciente al distrito Adolfo Alsina, a 45 km de Carhué y limitando con la provincia de La Pampa. Ha sido fundada por inmigrantes judíos procedentes de Rusia, Polonia y otras partes de Europa del Este a comienzos del siglo XX que huían del Zar Nicolás II de Rusia que los perseguía. Actualmente es habitada por una colonia judía que mantiene sus tradiciones y posee la tercera sinagoga más grande del país.

⁷⁹ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

además de ser operador se la considera parte del producto, del mercado y del sistema turístico (Sancho, 2001).

Se identifican como operadores turísticos de Carhué a todas las organizaciones privadas del sector que le proveen las facilidades a los turistas (alojamiento, transporte, restauración, guías). No se incluyen a las agencias de viajes de la ciudad puesto que carecen de operatividad receptiva; no cumplen con la función de canal de distribución del destino. La Secretaría de Turismo cuenta con un registro de todos los prestadores de servicios turísticos sin embargo, al estar falto de una agencia de viajes receptiva imparte actividades recreativas a los visitantes. De los beneficios económicos que obtienen, invierten para el mantenimiento y las mejoras de los recursos turísticos (Gentileza del Lic. Andres⁸⁰).

7.3.2. Potencialidades de Carhué

La evolución que tuvo el turismo la posiciona como una actividad que promueve y contribuye al desarrollo local; estimula las demás actividades económicas tradicionales y realza la cultura del destino. Un análisis de su situación actual requiere un trabajo serio y apropiado por parte de los actores locales y los inversionistas (de afuera) para realizar un inventario de sus recursos, su planta turística, su infraestructura, sus características geográficas y climáticas entre otros a los fines de planificar y ejecutar las acciones que favorezcan al desarrollo local (Lalangui Ramírez, Rodríguez Crespo y Palomeque Jaramillo, 2018).

Todo ello se aborda en este trabajo para analizar la condición actual de Carhué permitiendo distinguir sus potencialidades además de advertir, alguna necesidad de mejoras y/o modificaciones para optimizar el aprovechamiento y desarrollo del destino. La posibilidad de generar propuestas eco-sustentables además de las existentes es un asunto que

⁸⁰ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

merece considerarse (Gentileza del Lic. Andres⁸¹). Asimismo, desarrollar como atractivos turísticos los Fortines de la Campaña del Desierto, el Senderismo a Epecuén (Gentileza del Lic. Partarrieu⁸²) y la gastronomía⁸³ contribuye en función de la ampliar las propuestas para el visitante. La conectividad aérea⁸⁴ (Flybondi, empresa low cost que une Aeroparque — CABA— con Bahía Blanca y de allí por ruta hasta Carhué) permite acercar el destino al visitante y también ampliar las posibilidades para llegar a la plaza. Por último, potenciar la localidad de San Miguel (proporcionó la mayor cantidad de sacerdotes a la provincia) que aunado a Rivera y las obras de Salamone plantea una alternativa para quienes practican la fotografía y/o tienen interés por las religiones (Gentileza de la Lic. Sánchez⁸⁵).

7.3.2.1. Corredor Turístico “Sierras, Termas y Lagunas”

El corredor turístico⁸⁶ surge por iniciativa del actual intendente de Carhué cuando era legislador provincial y su idea fue crearlo por ley con el nombre de Cruz del Sur; contemplaba la incorporación de las lagunas de agua dulce de Guaminí con práctica de pesca deportiva, las termas y las sierras (Sierras de la Ventana) además de otros atractivos que se integraban al proyecto. Nunca prosperó, no obtuvo el apoyo legislativo requerido pero a finales del 2011 cuando asume la intendencia, vuelve sobre el tema; la integración regional contribuye al

⁸¹ Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

⁸² Entrevista al Dir. del Museo Regional Dr. Adolfo Alsina, 2018.

⁸³ A 30 km del destino se halla un campo trufero considerado único en el país. El cultivo de “trufas perdigan” es una especie típica de hongos francesa que crece a los pies del roble. Desde la Secretaría de Turismo se está en tratativas para generar una propuesta. La primera cosecha fue hace dos años y el grupo de empresarios que dirige este emprendimiento hizo un evento gastronómico con un chef de nivel internacional; una degustación al atardecer a orillas del lago Epecuén (Gentileza del Lic. López).

⁸⁴ Observación *in situ*.

⁸⁵ Entrevista a la Lic. Julieta Sánchez, 2018.

⁸⁶ Superficie lineal uniforme que implica un mínimo de dos zonas turísticas con atractivos similares para vender. En general logran su integración y ponderan tanto los atractivos como los servicios los que determinan prioridades y el nivel de importancia para atraer visitantes a dicho espacio. También se los considera una vía de conexión entre las zonas, las áreas, los complejos, los centros y los conjuntos entre otros con los atractivos turísticos, los puertos de entrada del turismo receptivo y las plazas emisoras del turismo interno, que actúan como la unidad organizadora del espacio turístico (Wallingre y Toyos, 2010).

desarrollo local de los municipios implicados por la variedad de propuestas que cada uno aporta. Con su par de Guaminí dan inicio al proyecto dejando que sus Secretarios de Turismo prosigan con las tareas pertinentes. En cada reunión que se hacía se sumaban otras localidades hasta conformarse el corredor que se conoce actualmente⁸⁷ (Gentileza del Sr. Hirtz⁸⁸).

El trabajo que se realizó, valió para que la Provincia apoye al corredor pues advirtieron que el territorio provincial no cuenta con otro circuito de características similares. Asimismo, se obtuvo el *sponsorio* de la empresa Lumilagro producto de lo comentado por los secretarios de turismo involucrados —luego slogan—: la distancia entre los municipios es equivalente a lo que demanda en tiempo cebar un termo de mate (Gentileza del Sr. Hirtz⁸⁹).

Asimismo, Carhué como integrante del corredor turístico⁹⁰, advierte aciertos y desaciertos que deben resolverse. El plan de trabajo dispuesto para medir el cumplimiento de los objetivos establecidos muestra un alto nivel en sus logros pero ahora están estancados por falta de tiempo y no reunirse de manera asidua (en 2015 algunos destinos se alejaron; lo sostienen Carhué, Púan y Guaminí, este último en menor medida). En breve se prevé una reunión en la que se pretende subsanar algunos aspectos e incorporar a Saavedra (colonia francesa que junto al destino en cuestión vieron la posibilidad de conjugar termas y gastronomía francesa, además es paso obligado entre otros municipios del corredor). En cuanto a sus logros refieren a: promoción realizada, reconocimiento obtenido de la Provincia, planificación de actividades que no se contraponen entre los municipios, elaboración de la agenda turística, *sponsorio* de Lumilagro y Mate Sabio⁹¹. Asimismo, se considera que los

⁸⁷ Se conforma por la región de Sierras termas y lagunas (municipios de Guaminí, Púan, Adolfo Alsina, Tornquist y Villarino). Se creó en diciembre del 2012 con el propósito de desarrollar una actividad económica que sea complementaria a la actividad primaria como posibilidad para un gran territorio que posee una oferta diversificada pero que responde a las necesidades del turista actual. La condición que tienen estos municipios (características distintas con realidades similares, atractivos diversos pero complementarios con infraestructura y capacidad de carga limitada) les permitió descubrir que un trabajo sinérgico contribuye al desarrollo turístico de cada uno. Ante la nueva tendencia del turista, vacaciones fraccionadas, el corredor propone distintos lugares recorriendo cortos trayectos de bajos costos y con una variedad de recursos que componen una oferta atractiva y seductora. El corredor brinda 300 km de paisajes singulares y propios de la Pampa Argentina para disfrutar.

⁸⁸ Entrevista al Intendente de Carhué, 2018.

⁸⁹ Entrevista al Intendente de Carhué, 2018.

⁹⁰ En el Anexo se halla el material con información del Acta Constitutiva.

⁹¹ *Lumilagro*, empresa de termos y productos térmicos ubicada en Tortuguitas (Provincia de Buenos Aires). En este caso *sponsorio* con el termo Creta de diseño mono carcaza que lo hace más liviano y transportable, de tapón intercambiable, con doble botella plateada que asegura una temperatura constante durante más tiempo. *Mate Sabio*, empresa situada en Bahía Blanca (Provincia de Buenos Aires); elabora un mate de plástico virgen de alta calidad, termo resistente y apto para consumo pues no necesita curado previo. Sus ventajas de funcionalidad, diseño, practicidad, durabilidad e higiene se debe a su sistema de limpieza que agiliza su uso

caminos que unen los municipios del corredor están en muy buenas condiciones excepto con Puán y que el mercado al que se apunta resulta complementario ya que cada destino tiene su público. Sin embargo, tienen como pendientes resolver la comercialización a través de una agencia y la señalética en ruta (Gentileza del Lic. Andres⁹²).

El corredor significa un gran potencial para Carhué y los demás destinos que lo componen. La tendencia indica que las personas no permanecen por más de tres días en una misma plaza por lo que es una buena opción; posibilita a los turistas recorrer y visitar este circuito (Gentileza de la Lic. Sánchez⁹³).

7.3.2.2. Complejo Hidrotermal

El proyecto fue encarado por la Asociación de Hoteles⁹⁴ y sus socios no podían afrontar el capital inicial y tampoco tomar un crédito como institución pues es una entidad sin fines de lucro. Se crea entonces Oeste Termal Sociedad Anónima que inició con un capital de \$ 2.000.000 (\$ 1.400.000 aportado por el Sr. Besagonill y los \$ 600.000 restantes por los demás socios, el mayor depositario quedó con la mayoría de acciones). Sin embargo, debió tomarse un crédito que produjo la hipoteca de uno de los emprendimientos del empresario (Hotel Epecuén). Esta acción ubicó a Besagonill junto a su actual y su ex esposa como titulares del proyecto ya que son dueños de la propiedad afectada y deben reconstituir la inversión inicial de quienes dieron origen al Complejo Hidrotermal (Gentileza del Sr. Besagonill⁹⁵).

La toma crediticia demanda pagos semestrales y al no contar con incentivo por la inversión desplegada se requiere una puesta en marcha del proyecto lo más pronto posible

(mediante la ubicación de la bombilla al retirarla quita la yerba del mate de una sola vez).Ambas empresas producen a pedido personalizando sus productos.

⁹² Entrevista al Secretario de Turismo, 2018.

⁹³ Entrevista a la Lic. Julieta Sánchez, 2018.

⁹⁴ Integrada por 17 socios que nuclea a hoteleros y comerciantes de Carhué.

⁹⁵ Entrevista al Sr. Rubén Besagonill, 2018.

para afrontar el compromiso financiero. Por consiguiente, se programa su inauguración por etapas; la primera para Semana Santa de 2018. A pesar de los esfuerzos en su construcción no se cumplió con el objetivo; como nueva fecha se establece para las vacaciones de invierno y tampoco se logró (Gentileza del Sr. Besagonill⁹⁶).

El predio seleccionado es privilegiado pues tiene una buena vista panorámica y se ubica en la zona alta de Carhué, fuera del radio de peligro de inundación en caso de una crecida extraordinaria del lago. Los Caldenes, su restaurante y único sector habilitado, funciona poco y es dirigido por una parte de la sociedad anónima (quienes promueven el desarrollo del complejo en virtud del destino). Respecto al personal a trabajar, se prevé mano de obra local; se considera calificada y actualmente desocupada por falta de oferta laboral (Gentileza del Sr. Besagonill⁹⁷).

Para los actores locales, el funcionamiento del complejo marcará un antes y un después en el destino. Un servicio que podrá ser utilizado por todos los visitantes, inclusive aquellos que se hospeden en alojamientos con piscina termal. Además, permitirá quebrar la estacionalidad aprovechando la actividad turística durante todo el año (Gentileza de los entrevistados⁹⁸). También será un valor agregado para el destino; con el corredor turístico reactivado quienes estén recorriéndolo, podrán llegar hasta Carhué y utilizar el complejo sin necesidad de hospedarse en la plaza. El parque acuático con pileta lúdica de agua dulce que se proyecta construir, estimulará el consumo familiar (Gentileza del Lic. Andres⁹⁹).

Se expuso lo relativo a la oferta turística de Carhué, la percepción de la demanda, los operadores intervinientes y las potencialidades que tiene el destino. Se cree que con el corredor turístico y el complejo hidrotermal funcionando se reforzará la oferta turística como producto de apoyo y/o potencial. En las siguientes páginas se exhibe la mirada del actor local en relación de la actividad turística en la ciudad. Ello permite conocer su grado de vinculación y el nivel de conformidad para con el desarrollo del turismo.

⁹⁶ Entrevista al Sr. Rubén Besagonill, 2018.

⁹⁷ Entrevista al Sr. Rubén Besagonill, 2018.

⁹⁸ Trabajo de campo, 2018.

⁹⁹ Entrevista al secretario de Turismo, 2018.

8. Percepciones de los actores sociales carhuenses frente al desarrollo de la actividad turística en los últimos años

La percepción del actor local en relación al turismo en Carhué permite conocer la forma en que se relacionan las personas en lo concerniente a la actividad turística y las acciones impartidas desde los sectores público y privado. La información volcada surge de las distintas encuestas y entrevistas realizadas¹⁰⁰; los resultados exponen la situación actual (vinculación del actor local y nivel de conformidad por el desarrollo turístico). Los entrevistados son oriundos y residentes de Carhué exceptuando a la Mg. Poiré que vive en el destino por opción y el Lic. Crotto que lo une su labor profesional. La entrevista efectuada al equipo de la Secretaría de Turismo¹⁰¹ se hizo bajo la modalidad de Focus Group por pedido de ellos; fue interesante a los fines de esta investigación pues refleja la forma en que trabajan pudiendo observarse que no siempre están de acuerdo en sus opiniones pero buscan el consenso.

Los entrevistados fueron el Sr. David Hirtz quien es Intendente en ejercicio de Carhué y este es su segundo período gubernamental, asumió su primer mandato¹⁰² el 11 de diciembre de 2011. Además, cuenta con amplia trayectoria¹⁰³ en el sector público, privado y partidario entre otros. El Lic. Javier Andres es el Secretario de Turismo y es Licenciado en Turismo, está a cargo de la actividad desde el año 2012. El Lic. Nicolás López, Director de Turismo y también Licenciado en Turismo se desempeña en su función desde el año 2012. También la Sra. Viviana Castro que cumple la tarea de Guardaparque en la Secretaría de Turismo y se encarga de todo lo concerniente a la preservación del medio ambiente desde el año 2012. El Lic. Ignacio Crotto¹⁰⁴, ex-Secretario de Turismo de la provincia de Buenos Aires, también Licenciado en Turismo y Hotelería; considera a Carhué como un lugar especial, uno de los

¹⁰⁰ Las cuales se hallan en el anexo.

¹⁰¹ Conformado por el Lic. Javier Andres, el Lic. Nicolás López y la Sra. Viviana Castro.

¹⁰² El intendente saliente es el Sr. Alberto Gutt quien mantuviera su cargo por poco más de 15 años.

¹⁰³ Se exhibe en el Anexo.

¹⁰⁴ Por casi diez años estuvo ligado a la actividad turística en la Provincia. Desde diciembre de 2007 a julio de 2009 fue Subsecretario de Turismo Social y Comunitario de la provincia; desde agosto de 2009 a diciembre de 2015 fue Secretario de Turismo de la provincia y hasta diciembre de 2017, se desempeñó como Subsecretario de Turismo de la provincia.

más espectaculares que posee la provincia. El Lic. Gastón Partarrieu quien es el Director del Museo Regional Dr. Adolfo Alsina, es Licenciado en Museología y trabaja además, en la recuperación de todo registro que involucre a los acontecimientos históricos del lugar. El Sr. Rubén Besagonill, empresario hotelero y junto a su colega Ángel Sánchez trabajan en el sector desde el año 1995 para reposicionar el destino; es propietario de los hoteles Epecuén Hotel & Spa Termal y Hotel Carhué Spa Termal. La Mg. María Julia Poiré¹⁰⁵ es la Directora de Comunicaciones del municipio y cuenta con experiencia laboral en el sector público y privado. La Lic. Julieta Sánchez, Licenciada en Comunicación Social y Locutora, junto a su familia es propietaria del Hotel Avenida¹⁰⁶; Carhué es su lugar en el mundo. El Sr. Omar Cricco¹⁰⁷, emprendedor turístico y junto a su esposa tienen desde hace ocho años, en la Avenida Moreno, cuatro departamentos equipados para el turista con capacidad total de 15 personas. El Lic. Gustavo Herrera, Profesor de Educación Física y Licenciado en Kinesiología, ejerce como kinesiólogo mediante un programa de rehabilitación¹⁰⁸ para personas con patologías psicomotrices. Se destaca la cordialidad durante el diálogo mantenido como el interés que manifiestan, cada uno desde su lugar social, respecto de la actividad turística y las posibilidades de desarrollo que representa para del destino en beneficio de todos los carhuenses.

¹⁰⁵ Licenciada en Comunicación con orientación en Planificación Institucional (Universidad de La Plata) y Magíster en Dirección en Comunicaciones Institucionales (Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales —UCES—). Reside en Carhué desde hace poco tiempo por elección y siente, es su lugar en el mundo, conocía el destino porque la familia de su esposo es oriunda de aquí y es el estilo de vida que quiere para proseguir con la crianza de sus hijos.

¹⁰⁶ Emprendimiento originado por sus padres quienes comienzan en el rubro hotelero en el año 1995 (su padre es el Sr. Ángel Sánchez) y anteriormente trabajan en su propio comercio gastronómico (rotisería). El hotel es tres estrellas, de atención familiar y personalizada; con piscina termal cubierta, spa termal con modernas instalaciones de termas, jacuzzi, sauna, solarium, sala de masajes, sala de fangoterapia y cosmetología (tratamientos supervisados por profesionales en cada una de las especialidades).

¹⁰⁷ Su abuelo llegó a estas tierras en 1888 lo que dio origen a que sus descendientes forjaran sus vidas aquí. Se siente privilegiado de nacer Carhué y ama su ciudad, jamás la cambiaría por otro lugar.

¹⁰⁸ Los pacientes realizan la rehabilitación en el gimnasio y en el agua termal, cada uno tiene su programa de rehabilitación según su afección; tiene un convenio con el Hotel Carhué Spa Termal para utilizar un sector donde instaló un gimnasio (solo para pacientes) y la piscina termal, utilizada sin interferir con los huéspedes.

8.1 Nivel de aceptación del desarrollo turístico desde la mirada del residente

El resultado de las encuestas permite reunir los datos que evidencia las opiniones de los carhuenses frente al desarrollo de la actividad turística; conocer la percepción del residente ante las acciones impartidas desde los sectores público y privado es significativa a los fines de este estudio. Además, estar al tanto de la postura del ciudadano (esté o no vinculado al sector turístico) le permite a los demás actores locales reconocer aspectos que precisan revisión como también, orientar el sentido para la toma de decisión.

Las consideraciones de los residentes se obtuvieron de aquellos que no tienen vinculación alguna con el turismo como asimismo, de los que trabajan en el sector. La impresión de éstos contribuye a una visión más global respecto del grado de aceptación del carhuense hacia el turismo como actividad que estimula el desarrollo local. Ambos grupos fueron renuentes ante la solicitud de participar de las encuestas sin embargo, quienes respondieron mantuvieron una actitud atenta y generosa.

8.1.1. La valoración del turismo en Carhué por el residente afectado al sector turístico

Las 20 personas que respondieron representan el 100% de este análisis (Fig. 33¹⁰⁹); el tamaño de la muestra revela la reticencia que tuvieron frente a la encuesta. No obstante, permite conocer: la situación real del recurso humano en relación a las prestaciones de los servicios turísticos, cuáles son los sectores y aspectos de la actividad turística que precisa una mejora significativa y la percepción que estos trabajadores tienen respecto del turismo en Carhué.

¹⁰⁹ En el Anexo se hallan cada uno de los gráficos que acompañan al cuadro estadístico de la encuesta.

Figura 33: Resultado de la encuesta a trabajadores del sector turístico de Carhué

Variable	Resultado
Rubro	El 80% pertenece al sector gastronómico y el 20% restante se divide en 10% hoteles con servicio de spa, y un 10% en otros comercios vinculados al turismo.
Función	El 30% pertenece a recepción de alojamientos, 20% a Spa de alojamientos, 20% a limpieza, 15% meseros, 10% empleados de comercio y un 5% son barman.
Edades	Los adultos (entre 36 y 50 años) representan poco más de la mitad encuestada, el 30% supera los 50 años y en menor medida, jóvenes.
Antigüedad en el trabajo	La mitad lleva aproximadamente diez años en su trabajo, el 15 % no supera los 15 años y el en menor medida, están quienes no superan los cinco de trabajo.
Motivo de residir en Carhué	La mayoría vive en Carhué porque allí nacieron. En menor medida, (17%) siguen viviendo aquí porque creen, es un lugar tranquilo; otros (10%), porque le gusta; porque sienten que este es su lugar (7%) y algunos (3%), aseguran que nunca vivirían en otra ciudad que no fuera esta ciudad.
Carhué	En mayor medida la definen como un lugar tranquilo (44%); otros como una ciudad muy segura (24%); otros como un lugar muy bonito (22%) y los menos aunque equitativos como una ciudad limpia, saludable y pintoresca.
Tiempo de actividad de la empresa durante el año	Todos los encuestados trabajan en empresas y/o negocios que prestan servicios durante todo el año.

Puntos fuertes de Carhué	La mayoría cree que son las propiedades del agua termal mientras que otros (21%), encuentran que son las ruinas de la ex Villa Epecuén y, una minoría equitativa considera aspectos tales como: el paisaje, la paz, la tranquilidad, la gente y la belleza propia de Carhué.
Puntos débiles de Carhué	La mayoría cree que la aceptación del turismo por parte del residente es un tema que requiere imperiosa y pronta resolución. Que la promoción es deficiente (23%), otros piensan que es la poca oferta de actividades para los turistas (18%) y para otros, hallan que son muchos los aspectos a resolverse como el transporte. Lo llamativo es que tan solo el 5% alude a una posible inundación que pueda volver a darse.
Los problemas de Carhué	El resultado es concordante con la variable anterior anexando que un 25% alude a que faltan turistas.
El turismo en Carhué	Las perspectivas turísticas de Carhué a futuro se consideran proporcionadamente como buenas y muy buenas.
Problemas en turismo	Para los encuestados, un poco más de la mitad responsabiliza al sector público para solucionar los problemas. Otros, (29%) responsabilizan solo al sector privado mientras que muy pocos (12%), creen que son responsables los del sector privado que solo prestan servicios turísticos. La minoría responsabiliza a los mismos carhuenses.
Secretaría de turismo	La mayoría opina que llevan adelante una muy buena gestión mientras que el resto, solo buena.
Complejo Hidrotermal	Muy pocos (10%) creen que es buena su puesta en marcha porque la mayoría, considera que es muy buena.
El residente	La mayoría opina que son muy buenos, buenos (31%) y el resto son equitativos entre: servicial, tranquilo, normal, trabajador, cálido, respetuoso y cordial.

Demanda	Público al que se dirigen: la mayoría se divide equitativamente entre aquellos que creen, están dirigidos a un nivel socio-económico alto y, medio. En menor medida (11%) a todos los niveles socio-económicos.
	Grupo etario al que se dirige el destino: la mayoría (42%) considera que está dirigido a los adultos; otros (36%) a la tercera edad; otros (14%) a todos en general y una minoría (8%) a las familias.
	La satisfacción que encuentran: más de la mitad sostiene que los beneficios del agua por la propiedad de ésta.
Formación	Solo el 10% tiene formación académica en turismo.
Capacitaciones	Los que reciben: solo el 40%.
	Los que quieren recibir: la mayoría no tiene muy claro en qué le gustaría ser capacitado; otros (35%) quisieran en atención al cliente y en menores medidas: técnicas de masajes y spa, idiomas y productos de limpieza.
Inconvenientes en su labor	La mayoría de los encuestados no logran detectar los puntos críticos, un 25% advierte que se precisa más arribo de turistas, el 10% considera que tiene un desgaste físico y la minoría, que falta oferta turística.

Fuente: elaboración propia¹¹⁰.

Todos los encuestados prestan servicios vinculados al turismo durante todo el año y son todos oriundos de Carhué. La mayoría son personas adultas que tienen un promedio de diez años de antigüedad de trabajo en el sector, carecen de formación académica en turismo y desarrollan sus vidas en el destino por es el lugar donde nacieron. En mayor medida definen a la ciudad como un lugar tranquilo mientras que otros la consideran segura, limpia e

¹¹⁰ Encuesta a trabajadores del sector turístico, 2018.

inclusive pintoresca y saludable. No advierten al residente como una amenaza para el destino ya que consideran que tiene una actitud amable y servicial con el turista.

Los atractivos turísticos considerados como los más relevantes del destino y motivadores para que se visite Carhué son el agua termal y las ruinas de la ex Villa Epecuén. La puesta en marcha del Complejo Hidrotermal se cree que posibilitará un aumento en la demanda no obstante, entienden que la responsabilidad del desarrollo turístico en la ciudad recae sobre el sector público más que en el privado. Aunque están de acuerdo con las acciones que imparte la Secretaría de Turismo se cree que la promoción, la oferta turística y el transporte entre otros aspectos requieren revisión para establecer pautas de mejoras a efectos de potenciar las bondades de la plaza.

Por otro lado, tienen poco claro el nicho de mercado al que apuntan desde los sectores público y privado como también, cuáles son los puntos débiles de la actividad pero sienten que precisan un crecimiento en la demanda. En general, se observa que los encuestados carecen de información respecto a lo que se realiza en materia turística y también, la necesidad que tienen de contar con un plan de capacitaciones —advertida por éstos como una herramienta que favorece a su desempeño laboral— que aborde además de temas de la hospitalidad, sus intereses y necesidades vinculantes al sector.

8.1.2. La mirada del residente sobre el desarrollo turístico en Carhué

Los resultados de las encuestas a los residentes permiten conocer la postura y percepción que tienen respecto del desarrollo turístico como actividad para fomentar el desarrollo local del destino. Así mismo, identifica las acciones que se requieren para acercar la comunidad receptora al turismo —qué aspectos abordar, cuándo y cómo efectuarlos—. La muestra fue de 54 personas que representan el 100% (Fig. 34¹¹¹). La actitud primaria fue con

¹¹¹ En el Anexo se hallan cada uno de los gráficos que acompañan al cuadro estadístico de la encuesta.

desinterés y con el avance de las preguntas aparecía la atención sobre los temas que se abordaban respondiendo de manera afable.

Figura 34: *Resultado de la encuesta a residentes de Carhué.*

Variable	Resultado
Género	En mayor medida fueron mujeres las que accedieron a responder, el 44% hombres.
Edad	La mayoría de los que respondieron son adultos, el resto oscila entre 20 y 30 años.
Nivel Educativo y afinidad con el Turismo	De los encuestados aceptan la actividad turística en Carhué el 37% de los cuales, el 9% tiene nivel terciario y 28% universitario. El 63% restante se resuelve entre quienes tienen nivel primario (28%) y secundario (35%); con nivel primario el 67% acepta la actividad y con nivel secundario el 74%.
Situación laboral y su vinculación con el turismo	Solo el 20% no tiene trabajo y del resto que sí tiene, ninguno está en un trabajo vinculado al turismo; el 4% alguna vez sí trabajó en alguna actividad que se relacionó con el turismo.
Turismo	El 80% aproximadamente cree que es una buena actividad que genera ingresos económicos para Carhué convirtiéndola en una actividad favorable para la ciudad y les agrada que vengan los turistas, pues consideran que el turismo es bueno y por eso son hospitalarios con los visitantes. Sin embargo, hay un porcentaje que considera que la actividad no contribuye a mejorar la calidad de vida de los carhuenses.
Incremento de instalaciones y	La mitad de los residentes consideran que con la actividad turística crecen las posibilidades para el aumento de las instalaciones y

actividades recreativas	actividades recreativas y, el 33% no sabe y/o prefirió no opinar al respecto.
Esparcimiento para el residente	El 46% cree que el turismo genera más posibilidades de esparcimiento para el carhuense mientras que el 32% no sabe o bien, no quiso responder. Solo el 22% considera que el turismo no incide en ello.
Carhué.	En general (96%) les gusta disfrutar de su ciudad y sienten que los identifica aunque solo el 46%, le atribuye al turismo dichas posibilidades.
Nuevas instalaciones para el Turismo	La mayoría (72%) está a favor que se creen nuevas instalaciones para el desarrollo de la actividad turística.
Gobierno local	En cuanto al desempeño de éste para con el turismo el 41% no supo o prefirió no responder mientras que del resto de los encuestados una mitad considera que sí tiene un buen desempeño y la otra mitad, no. Solo un 4% siente que el gobierno local hace partícipe a los habitantes en lo que refiere el desarrollo turístico, el 57% considera todo lo contrario y el 39% se abstuvo.
Turismo y trabajo	Un poco más de la mitad cree que el turismo genera puestos de trabajo, el resto se divide en 22% que opinan lo contrario, y otro 22% que prefirió o no quiso contestar.
Promoción del sector público	El 37% se abstuvo de responder, el 46% cree que el turismo necesita más promoción por parte del sector público y el 17% no halla responsable al sector público para la promoción turística de Carhué.
Desarrollo Turístico	El 48% se negó o no quiso responder al respecto, el 24% directamente no le interesa mientras que el 28% está interesado.

Turismo en Carhué	En contraposición a la variable anterior, a la mayoría le gusta que se promueva el turismo en la ciudad (80%).
Eventos	La mayoría de los residentes está conforme y de acuerdo con los eventos que se realizan en Carhué.
Centro Termal	La mayoría (61%) está de acuerdo con la puesta en marcha del complejo hidrotermal y llama la atención el 22% que se abstuvo de responder.
Calidad de infraestructura y servicios públicos	La mayoría (52%) no supo o no quiso responder si la calidad de éstos se debe al turismo. El resto fue equitativo: el 24% consideran que sí tiene que ver y el otro 24%, que en absoluto tiene relación.
Impactos en la sociedad carhuense	El 26% no supo o no quiso responder. El 52% cree que sí hay impactos pero son positivos para la sociedad. El 22% directamente piensa que no existe impacto positivo y/o negativo. Lo mismo, consideran respecto a los impactos que el turismo tiene sobre la ciudad.
Patrimonios de Carhué	El 35% no valora más los patrimonios de Carhué porque exista desarrollo turístico y la mayoría (46%) se abstuvo de comentarios. El 19% siente que valora más con el desarrollo turístico.

Fuente: elaboración propia¹¹².

Los encuestados son nacidos en la ciudad y la mayoría de los que respondieron son adultos. Un aspecto notorio es que quienes están de acuerdo con el desarrollo de la actividad turística poseen un nivel de estudio superior al secundario y los reacios solo completaron la primaria y/o la secundaria —ninguno trabaja en el sector—; tal vez por ello existe una clara y desigual división. Los que no están conformes con el turismo en Carhué ni siquiera hablan del tema; el turismo no es para la ciudad ya que murió con la desaparición de Villa Epecuén.

¹¹² Encuesta a Residentes de Carhué, 2018.

Los que están a favor creen que es una actividad que promueve la economía y la generación de puestos de trabajo en la localidad; no advierten impactos negativos. Un punto de encuentro entre ambos grupos es que aceptan al turista en el destino. La división de opiniones evidencia que quienes están a favor sienten que su desarrollo en la ciudad los beneficia en la calidad de vida y en poder disfrutar de los atractivos turísticos, aunque están quienes no valoran el patrimonio turístico en función al desarrollo de la actividad en la ciudad.

Además, se percibe un gran desinterés por parte del residente para participar en el desarrollo turístico. Esta apatía e indiferencia tal vez se deba al resquemor por no sentirse parte de las acciones que se imparten; de alguna manera supone un reclamo hacia los sectores público y privado. Este enojo no les permite a quienes no aceptan el turismo, aprobar lo que se les pudiera llegar a proponer en cuanto al desarrollo de la actividad. Esto en líneas generales ya que están quienes opinan lo contrario.

8.2. La opinión del sector público y privado respecto de las acciones efectuadas

Todo lo que se expresa es producto de las entrevistas realizadas; aporte significativo para el tema que se analiza. La predisposición de los entrevistados fue buena y aludieron sobre aspectos relevantes que contribuyen al desarrollo del turismo en Carhué; permite reconocer las acciones y el grado de vinculación entre todos los actores locales según la delimitación temporal que este estudio establece. Pues permite conocer qué período fue el de mayor rendimiento. Además, manifiestan que la puesta en marcha del Complejo Hidrotermal representa el motor que mueve la vara de la economía local; aumenta la posibilidad en la oferta laboral de los carhuenses y promueve las inversiones.

El turismo es una actividad que genera importantes ingresos para la ciudad y beneficia a todos los sectores comerciales; es el punto de concordancia entre todos los entrevistados. Esta apreciación aparece con fuerza en el año 2012 cuando el sector público impulsa acciones de apoyo a la actividad mediante la elevación del rango de dirección a secretaría. Una

iniciativa del intendente pues entiende que ello permite una mayor y mejor expansión en cuanto a las tareas que deben emprenderse para potenciar la actividad turística; contribuye al crecimiento y desarrollo de Carhué. Además, promueve la comunicación constante y fluida entre ambos actores (intendente y secretaría) y colaboró en la obtención de líneas de créditos para el sector privado en el Banco Nación a los fines de la construcción del Complejo Hidrotermal entre otras.

8.2.1. Las tareas que impulsaron el resurgimiento del turismo en Carhué

No fue fácil para el equipo de la Secretaría de Turismo emprender las primeras acciones; debieron ser cuidadosos para evitar el mal estar del residente. El desafío fue el proyecto “Tardecitas de música en Epecuén”; buscaban promocionar las ruinas de la ex-Villa Epecuén, darlas a conocer y devolverlas a un mapa sin que se la asocie al desastre del ´85 (suceso que mantuvo a Carhué fuera del circuito turístico durante diez años). La respuesta inicial no fue la esperada pues algunos sintieron que una fiesta en las ruinas no era bueno ya que es un lugar que solo trae dolor; otros se acercaban a dejar material fotográfico y luego ayudaron a ubicarlas en los solares de las ruinas (hoy pueden apreciarse al visitarlas). El evento se realizó en la villa memorando aquellos atardeceres de verano en la que una banda en vivo tocaba música y congregaba a sus visitantes y habitantes. Finalmente fue un éxito, se celebró en el marco del 30° aniversario de su desaparición y se colmó de emociones ya que gran parte de los asistentes no habían vuelto desde el fatídico noviembre de 1985.

El intendente considera que el equipo de turismo supo aprovechar la declaración de Patrimonio Histórico (Ley provincial en 2017) de las ruinas de la ex villa; valió no solo para su impulso, sino también para fomentar su resguardo y preservación a través de las tareas que se realizaron. Un logro, fue su cercamiento que permite cobrar un bono a quienes ingresan (lo recaudado es manejado por la Secretaría de Turismo y lo reinvierte en mejoras) y también, evita su estropeo por acceso indiscriminado. El control de capacidad de carga y

el diseño para la construcción de dos miradores con fines de observación y toma de fotos panorámicas, contribuye a la sostenibilidad del atractivo.

El Lic. Partarrieu prestó una amplia colaboración para la transformación que inició el destino en sus tareas de recuperación; las mejoras que actualmente se observan en las ruinas de la ex villa —la señalética y su Centro de Interpretación— testimonian su intervención. Además, creó los circuitos históricos de Carhué y de la ex-Villa Epecuén, en 2004 trabajó para la inauguración y funcionamiento de la Fortinera y en 2016 presentó aproximadamente 20 proyectos con actividades para realizar en el destino (aún sin respuesta). Uno de ellos fue “Senderismo a Epecuén” y no prosperó debido a la creciente del lago dificultando luego su puesta en funcionamiento; una caminata desde Carhué hacia las ruinas con estaciones, señalética y cartelería reseñada.

La Provincia receptó con satisfacción el relanzamiento turístico de Carhué, el Lic. Crotto sintió que el carhuense despertaba; el equipo local de turismo estaba logrando zanjar una vieja herida en el residente que provocó, por más de una década, la obstaculización en la reactivación de la actividad turística en el destino. No obstante, comprende que aún deben recorrer un largo camino pero las primeras tareas efectuadas, demuestran la capacidad de trabajo que tienen. Asimismo, reconoce las dificultades que enfrentan ambos sectores (público y privado) tanto por factores internos como externos; dependerá de la manera en que prosigan desarrollando los trabajos.

8.2.2. Las herramientas de trabajo que impulsan las acciones del sector turístico

La planificación no es una herramienta del todo utilizada. En 1995 dos empresarios (Besagonill y Sánchez), a través de la firma de un convenio solicitado por el gobierno Provincial, trabajaron sinérgicamente y sin el apoyo que requerían para la construcción de

baños termales. En consecuencia, surge este servicio en los hoteles¹¹³. Esta acción no fue planeada estratégicamente al igual que en la actualidad y el equipo de turismo alude al comportamiento del lago (creciente y bajante del nivel de agua) como factor que dificulta proyectar a futuro. El caso de la Playa Eco-Sustentable es el ejemplo que exponen para demostrar la escasa posibilidad que tienen en emplear y aprovechar las ventajas de la planificación; poco tiempo antes de su inauguración el lago creció y dejó solo un tercio sin afectar de la playa y las ruinas.

El equipo local de turismo encontró como forma de trabajo el establecimiento de objetivos concretos de corto y mediano plazo; la recuperación de La Chacra siguió esta modalidad. También crearon una agenda de trabajo donde establecen tareas a realizar; con el transcurso del tiempo controlan el cumplimiento de cada acción dispuesta. Ello mismo lo implementan para cada temporada (verano, invierno y fines de semanas largos) y al finalizar una, empiezan a trabajar para la próxima. Otro instrumento es el informe que hacen al culminar cada año; vuelcan los resultados de cada agenda y así también cumplen con la petición del Consejo Deliberante (todas las reparticiones deben entregar a principio de año un informe que contenga todas las acciones efectuadas el año anterior). La matriz FODA es otra herramienta empleada con el propósito de reconocer lo que poseen para luego establecer mejoras; a la fecha elaboraron dos¹¹⁴: una de Carhué y otra del Balneario Eco-Sustentable.

8.2.3. Algunas acciones que contribuyen a impulsar el turismo en Carhué

En general los recursos naturales están en buen estado no así los culturales; efectuar mejoras requiere —según sea el caso—, se dirijan primero a Provincia y luego a Nación. En cuanto a la preservación, no tienen un programa de fomento y en ocasiones no disponen de lo necesario para accionar al respecto. Por eso, la manera de proteger los bienes es cumplir

¹¹³ Primeramente en bañeras y luego las piscinas con sistema de caldera. Actualmente el Sr. Besagonill lo desarrolla mediante loza radiante.

¹¹⁴ Se encuentran en el Anexo.

con las normas de preservación existentes y con lo recaudado, por ingreso a las ruinas y otras actividades impartidas por la Secretaría, lo destinan para mejoras.

Para el Lic. Crotto, la utilidad a largo plazo de los bienes del destino es producto del trabajo de recuperación y conservación que realizan desde el equipo local de turismo; preservar los recursos es una acción importante ante los impactos que pueda ocasionar el desarrollo de la actividad turística. Por eso es interesante lo que el Sr. Besagonill sugiere; prestar atención en lo relativo al agua del lago para evitar malograr sus propiedades aprovechando de manera sustentable el recurso.

El destino recibió apoyo económico para su promoción y difusión por parte de la Provincia a través de una serie de acciones impartidas desde la gestión del Lic. Crotto; le permitió al equipo de turismo encauzar las propias. Algunas iniciativas fueron las visitas de medios de prensa y operadores a Carhué. También la disposición de un stand en la Feria de turismo de la Provincia (FEBATUR) al igual, que un espacio en el stand de la Provincia en el marco de la Feria Internacional de Turismo (FTI). Por otra parte, impulsó las facilidades para locaciones de medios gráficos y espacios en Cultura de la Provincia como asimismo, las filmaciones de videos clips de distintos artistas. A su vez, cooperó para la realización de la publicidad de Redbull y el Record Guinness, ambas con repercusiones a nivel nacional e internacional. El licenciado, reconoce la capacidad de trabajo del equipo de turismo; supieron aprovechar todas las oportunidades y sortear obstáculos. La transformación que percibe del destino en cada visita realizada y comentarios que recibe de personas que visitaron el lugar, evidencian su percepción.

El equipo de la Secretaría de Turismo prosigue con campañas radiales y tomaron una sugerencia del Lic. Crotto, las redes sociales y los *influencers*. Por tal razón, trabajan en Facebook, Twiter e Instagram e inclusive enviaron una persona de la secretaría a realizar un curso de Community Manager, hoy es quien se encarga de esta tarea. La publicidad gráfica se realiza entre los sectores público y privado; tienen espacios en las revistas *Weekend*, *Caras* y *Gente*. La modalidad es mediante una nota (se cree que es más efectiva que solo una imagen del destino) y las apariciones son entre cuatro y seis veces aprovechando momentos claves del año: semana santa, lanzamiento de temporada y eventos puntuales. También procuran presentarse en todas las ferias posibles (regionales, provinciales y nacionales) de turismo,

agrícolas y/o termales; es una manera de estar vigentes y cautivar la demanda. Las ferias regionales son interesantes pues es el segmento de público que mayormente reciben.

El intendente apoyó la acción publicitaria pues solicitó un estudio de mercado que les posibilitara saber qué público querían y necesitaban; requirió de un relevamiento de sus atractivos, su planta turística e infraestructura entendiendo que para conseguir resultados más efectivos, debían trabajar de manera más profesional. El Sr. Besagonill, el Sr. Cricco y la Lic. Sánchez, consideran que todas las acciones realizadas, permiten mostrar al mundo lo que es Carhué y las posibilidades que brinda.

8.2.4. La vinculación e integración de los actores sociales del destino

Algunos actores locales que conocieron el esplendor de Villa Epecuén y vivenciaron lo ocurrido en 1985 creen que si los epecuenses hubieran recibido el apoyo que requerían en su momento (mejoras hidráulicas) hoy serían dos destinos unidos por la costanera transformándose en uno solo. Este pensamiento tal vez justifica las diferencias encontradas entre los habitantes de Carhué. La Secretaría de Turismo reconoce la disparidad entre quienes aceptan la actividad turística (40% que se cree, están afectados a la misma) de los que están en desacuerdo (70% que no tienen vinculación con el sector). No poseen evidencia que avale este dato sino que lo respaldan por los comentarios que reciben de la población y el uso que realizan de los servicios turísticos. Aproximadamente un 60% nunca utilizó las piscinas termales (privadas) y tampoco experimentó el tratamiento de fango; tal vez el residente encuentra innecesario pagar por ello cuando gratuitamente puede acceder en las áreas de playa. Por tal, se puso en marcha *la noche de las termas*¹¹⁵ en el marco de la fiesta termal y el resultado no es el esperado, muy pocos aprovechan esta actividad.

¹¹⁵ Los residentes acceden a las piscinas termales de 20 a 24 h abonando el 50% del valor que se cobra (el precio depende de cada privado) para disfrutar del servicio.

El sector público cree que la integración del residente es sustancial para el crecimiento de Carhué. Por ello, el intendente promueve las campañas de concientización que la Lic. Poiré junto con el equipo de turismo realizan para integrar al residente a la actividad turística; hacerlo sentir parte modifica para bien su percepción. De todas maneras, se precisa una dinámica estable de las acciones que realizan para afianzar y fortalecer el desarrollo del turismo en el colectivo de la población. Una de las acciones para generar el acercamiento entre el carhuense y el turismo fue la convocatoria a través de jardines y colegios con colaboración de las familias del alumnado para limpiar las playas. Otras actividades fueron la visita a Yutuyaco¹¹⁶ con comidas típicas, la visita a Rivera y la observación de aves; las excursiones tuvieron bajo nivel de participación. Por último, falta mejorar el deficiente horario comercial en vista de los turistas que llegan al destino; la carencia de incentivos hacia los comerciantes y/o falta de iniciativa del propio carhuense (algunos creen que solo se benefician los hoteleros) son los posibles motivos de esta situación.

8.2.5. La construcción del recurso humano calificado

El sector público tiene muy claro que las capacitaciones son esenciales para profesionalizar la prestación del servicio y tener capacidad competitiva en el mercado. El vínculo con UPSO y la nueva resolución educativa a nivel secundario con la integración curricular de la especialización en turismo, sustentan la opinión. Asimismo, el Centro de Formación Profesional N° 401 dicta cursos gratuitos con título oficial y algunos se vinculan con turismo (el de guía no tuvo éxito pero funciona bien el de cocineros para restaurantes). Con el curso de inglés surgió un proyecto para traducir todos los puntos turísticos de Carhué.

Un logro significativo para el destino es la certificación de las Directrices de Calidad impartidas por la Secretaría de Turismo de la Nación (SECUTR) en 2011. La Lic. Sánchez

¹¹⁶ Localidad muy cercana con el límite de la provincia La Pampa, tiene muy pocos habitantes y cuenta estación ferroviaria del Ferrocarril Domingo Faustino Sarmiento la cual, actualmente no presta servicios de pasajeros sino solo la circulación de trenes de cargas de la empresa Ferro-expreso Pampeano.

expresa su experiencia ya que su hotel es una de las empresas turística que implementó la herramienta y aún espera la re-certificación; nunca tuvo seguimiento por parte de la SECTUR. No obstante, cree que esta acción le propició una política de trabajo¹¹⁷ que optimiza sus recursos para la operatividad y gestión del establecimiento.

8.2.6. Un valor agregado para el destino

La Secretaría de Turismo considera que el Complejo Hidrotermal es un factor importante para el reposicionamiento del destino en la Provincia; es un valor agregado que propiciará el cambio de perfil del turista permitiendo el consumo familiar debido al sector lúdico que contempla. Desde el sector público, no se tiene interés de participar en la gestión. El sector privado lo encuentra como complemento que potencia sus servicios—inclusive los alojamientos con piscina termal— y además, el turista podrá extender su estadía para disfrutar del complejo. El sector turístico cree que el residente además de usuario, será informante indicando sobre lugares a visitar; dado que caracteriza la hospitalidad del destino.

Una opinión coincidente entre los sectores público y privado es que transcurridos algunos años (ninguno especifica el tiempo), luego de su puesta en marcha, se realice una evaluación que permita cotejar los resultados obtenidos con los proyectados y en base a ello establecer las mejoras correspondientes. Por otro lado, se piensa que la operatividad del emprendimiento contribuirá a la flexibilización de los horarios comerciales en beneficio no solo de los turistas sino también de los carhuenses.

¹¹⁷ Lo que permitió: mano de obra local y calificada; uso de insumos de limpieza que en su mayoría evitan daños al medio ambiente; tratamiento de residuos; control de ingresos al baño termal por parte de los turistas evitando su uso abusivo que perjudique la salud de éstos.

8.2.7. La mirada del sector turístico sobre el futuro de Carhué

El equipo de turismo advierte transformaciones en el destino desde que tienen la responsabilidad de llevar adelante la actividad turística. Ellos entienden los beneficios de trabajar con una planificación estratégica y saben que es un tema pendiente que requiere atención y resolución. Además, reconocen que restan tareas por hacer para enmendar errores en relación a los residentes aunque se percibe una cierta pereza en el carhuense ante la voluntad de colaborar y/o trabajar en el sector pues no quieren hacerlo en los fines de semana largo, feriados y/o período de vacaciones.

En cuanto a innovaciones, el equipo de turismo trabaja en la introducción de la aplicación *realidad aumentada* (herramienta tecnológica); el visitante capta con su celular la imagen del atractivo, el dispositivo lo detecta y emite verbalmente un relato que acompaña con fotos la reseña. La Lic. Poiré cree que para flexibilizar los horarios comerciales se puede aplicar algo similar al Flamenco de Oro¹¹⁸; para acercar a los residentes programar una serie de reuniones con ellos y permitirles expresar aciertos y desaciertos que perciben, manifestar ideas, sugerencias, propuestas y de más para dar origen a uno o más proyectos turísticos. Una manera de hacerlos sentir parte, más allá del turismo, de su propio lugar de vida.

Una sugerencia de una parte del sector privado es que quienes tengan un terreno, interés y posibilidad inviertan en la construcción de dos o tres departamentos/cabañas. Los fines de semana largos Carhué, Rivera y Guaminí están recibiendo un mayor número de turistas y se requiere alojamiento para cubrir la demanda.

Se perciben amplias expectativas de crecimiento aunque también se cree que dependerán en varios aspectos de la puesta en marcha del Complejo Hidrotermal y de las maneras en que implementen las acciones. La manera en que desarrollen los trabajos será determinante para reposicionarse en el mercado. Por otro lado, el agua dejó de percibirse como riesgo ya que el carhuense se fue adaptando con el tiempo; se cuenta con un

¹¹⁸ Premiación que se imparte desde el sector alimentario en lo que refiere a higiene, control y manipulación de alimentos en establecimientos afines.

instrumento¹¹⁹ que permite controlar el recurso. Otro factor que pudiera comprometer al destino refiere a la masificación pero no se cree factible esta posibilidad ya que se apunta a un público (nivel adquisitivo medio, medio alto) que no conlleva a dicho resultado. De todas maneras, se considera relevante llevar un control al respecto.

En este capítulo se exhibió la mirada del actor local frente al desarrollo turístico en el destino en los últimos años como también, la vinculación que mantienen entre los distintos actores sociales. Asimismo, se presentaron los logros y desafíos atravesados para reposicionar la plaza en el mercado. También se expusieron los aspectos que se cree, deben trabajar en función de resolver los temas pendientes para mejorar y fortalecer el turismo en la ciudad. En las siguientes páginas se plasma el análisis de la información recabada en este trabajo con el propósito de realizar el diagnóstico y la posterior evaluación que permita cotejar con lo planteado en la hipótesis del presente estudio.

¹¹⁹ En el capítulo 5 se hace referencia al manual de Operaciones.

9. Diagnóstico y evaluación del destino: análisis final y reflexiones

En este trabajo se presentó el proceso de la investigación, el marco teórico y el diseño metodológico de la tesis para integrar el tema que se analiza con las teorías, los enfoques teóricos y otros estudios que anteceden a éste. Luego se efectuó una descripción del proceso histórico de la ciudad y los elementos que dispone para el aprovechamiento de la actividad turística. Se incorporaron fuentes bibliográficas que sustentan los temas abordados permitiendo trazar el escenario actual de Carhué. Posteriormente, se exhibe la percepción de los demás actores locales respecto al desarrollo del turismo en la ciudad; expresa concordancias y discrepancias entre éstos. En esta etapa del trabajo se procura articular y contrastar todo lo tratado para arribar a una conclusión que permita validar o no lo formulado en la hipótesis que se plantea.

9.1 Análisis: diagnóstico del turismo en Carhué

Esta investigación persiguió establecer un diagnóstico de Carhué con el propósito de conocer si posee o no capacidad de resiliencia para ser competente como destino turístico. A tales fines, se buscó información que indicara respecto de la evolución del desarrollo turístico de la ciudad, su capacidad competitiva y sus perspectivas. Para ello se dispuso una delimitación temporal (del 2003 al 2018) y se trabajó sobre los objetivos específicos dispuestos. El marco teórico versa sobre los distintos indicadores de la unidad de análisis propuesta. Además, se analizaron las variables fuerzas locales y destino (surgen de la unidad de análisis) conocer su situación actual. Luego, se cotejaron los resultados obtenidos de la revisión bibliográfica, los documentos, la información y testimonios recogidos en el trabajo de campo para contrastar con los objetivos de este estudio y lo establecido en la hipótesis.

Carhué es una ciudad que conoció los beneficios del desarrollo turístico y las consecuencias de ser apartada de la actividad. Desde 1995 se exploran nuevamente sus cualidades para reposicionarse en el mercado. La tarea no fue fácil debido a factores internos y externos que impactan en el destino. El año 2012 se observa como un momento de transformación. El gobierno promueve el turismo para que junto a la actividad agropecuaria, estimulen el desarrollo local.

Los resultados obtenidos de las entrevistas y observación *in situ* concuerdan con lo postulado por Villar (2007): el gobierno local tiene un rol importante para articular acciones que promueven el desarrollo local. Una de ellas fue la elevación de rango, de dirección a secretaría de turismo demostrando el interés por promover la actividad para el desarrollo de Carhué. El intendente considera que la actividad turística es el motor para ello y las acciones de su gestión son compatibles con lo señalado por Teisserenc (2002, en Lalangui Ramírez, Rodríguez Crespo y Palomeque Jaramillo, 2018).

Los sectores público y privado entienden la relevancia y los beneficios que la actividad turística produce al destino en el corto, mediano y largo plazo; criterio que concuerda con lo manifestado por Wallingre (2011). Asimismo, el equipo de la Secretaría de Turismo advierte el lugar que ocupa en el proceso del desarrollo turístico en favor de Carhué; valoración que se corresponde con lo expresado por Cruz (2011). Esta gestión de gobierno aún tiene trabajo por hacer pero sus acciones denotan coherencia entre el pensamiento y la praxis. Algunas tareas que sustentan la idea son: las obras para mejorar y potenciar las ruinas de la ex-Villa Epecuén, la Playa Eco-Sustentable y La Chacra; los logros alcanzados desde su unión con Aves Argentinas para la preservación de los recursos naturales; el apoyo al Complejo Hidrotermal; los eventos —recuperación de la Fiesta Termal, el Record Guinness y la maratón que circunda el lago Epecuén entre otros—; el esmero, trabajo y perseverancia en el corredor turístico “Sierras, termas y Lagunas”.

El equipo de la Secretaría de Turismo reconoce no tener resuelto debidamente elementos claves del sistema turístico que propone Osorio (2000, en Ibáñez Pérez y Cabrera Villa, 2011). Uno de ellos es la planificación una herramienta sustancial para el desarrollo local —así lo indican Lalangui Ramírez, Rodríguez Crespo y Palomeque Jaramillo (2018)— que contribuye al valor añadido para generar la competitividad del destino y obtener ventajas

competitivas; Sancho (2001), Duque Brito (2006) y Pascarella y Fontes Filho (2010) sostienen esta concepción. Por tanto, aunque exista compromiso por parte de este equipo para optimizar sus labores, requieren zanjar esta falencia ya que tendrán dificultades para evaluar y medir las acciones realizadas al igual que establecer medidas correctivas para proyectar a futuro. Además, puede obstaculizar en el tiempo el desarrollo de la actividad turística en perjuicio de los fines que postula su intendente: el turismo como motor del desarrollo local. Asimismo, el esfuerzo impartido desde el sector privado para generar la competitividad del destino y establecer la ventaja competitiva a través del Complejo Hidrotermal no es suficiente si no están dadas las condiciones desde el sector público.

Para la Lic. Poiré y el equipo de turismo el residente es un tema que deben atender y resolver; es parte del actor local (Alonso, 2004) el cual es otro componente del sistema turístico según Osorio (2000, en Ibáñez Pérez y Cabrera Villa, 2011). Los resultados de las encuestas muestran la percepción que se tiene del carhuense: el turista lo encuentra amistoso, cordial y hospitalario mientras que los sectores público y privado notan una división entre los que aceptan el turismo en la ciudad y los que no, su resistencia a flexibilizar el horario comercial y además, no percibe los beneficios de la actividad; sin embargo, al carhuense le gusta que la ciudad reciba turistas aunque desapruueba algunos temas del turismo y no se siente parte de las acciones. Su postura puede ser un condicionante en la estadía del turista en Carhué; concuerda con la opinión de Alonso (2004) respecto al factor obstaculizador; subsanar este aspecto implica incluirlo en el modelo de trabajo para percibir los beneficios que postula Madoery (2006).

Tal como Morillo Moreno (2011) y Gurría Di-Bella (1991) refieren sobre el producto turístico, Carhué se reconoce como un destino que cuenta con elementos para su conformación aunque algunos factores requieren mejoras como atractivos turísticos, infraestructura, equipamiento y planta turística. No obstante, desde los sectores público y privado trabajan para optimizar sus propuestas turísticas y la prestación de los servicios. Asimismo, se estima que el actor local se condiciona al no medir las consecuencias que trae consigo no saber aprovechar las oportunidades. La dirección del Complejo Hidrotermal considera el aspecto lúdico como factor de fomento para la actividad turística evitando que Carhué sea asociado solo al turismo salud. Las termas precisan estar acompañadas del entretenimiento pues el usuario lo percibe como otra posibilidad de disfrute y relajación. Se

debe mostrar evolución en todos los aspectos (Gentileza del Lic. Barrera¹²⁰). Por último, la reactivación del corredor turístico “Sierras Termas y Lagunas” aunado a la riqueza histórica del destino representan oportunidades para la conformación de productos en materia de turismo. Los visitantes que llegan para la práctica de fotografía, turismo científico¹²¹ y cinematográfico¹²² no fue una demanda buscada por los sectores público y privado; son otra forma para contribuir a la difusión y promoción del destino.

El sector turístico del destino (actores público y privado) aún tiene otros temas que atender y remediar; contribuye a todo lo que implica el desarrollo turístico y su reposicionamiento en el mercado. Dentro de estos aspectos se encuentra por un lado la conectividad. La conectividad es transversal a los niveles local, provincial y nacional; cabe señalar que algunas rutas pertenecen a tales jurisdicciones y los caminos internos son locales. Se estima que es un factor importante para promover el desarrollo turístico y local. Otro punto es la accesibilidad. El equipo de turismo entiende la importancia de ser un destino accesible, asume su deficiencia y reconoce la necesidad de actuar para atenuar esta dificultad. El canal de distribución es otro asunto a distinguir. La falta de una agencia de viajes receptiva limita la comercialización del destino. Además, contribuiría a la medición de resultados como también, potenciaría distintas propuestas que estimulen al corredor turístico.

¹²⁰ Entrevista al Lic. Gustavo Barrera, 2018.

¹²¹ La Sra. Viviana Castro comenta el trabajo que lleva adelante un equipo de científicos conformados por cuatro universidades: Javier Pedreño de Massachusetts Institute of Technology de Harvard (MIT) y Universidad Ramón Llull de Barcelona; Eduardo Terreño y Fernando Vilella de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y Fernando Vilella de la Universidad Austral. Durante dos años se abocan a investigar las aguas del Lago Epecuén en busca de recursos naturales para producir medicamentos. La etapa inicial en la que se hallan (comenzada en 2018), analiza las arqueas para conocer la comunicación que construyen con otros organismos de la naturaleza (animal y vegetal). No excluyen encontrar nuevas especies. Se apuesta al desarrollo de medicamentos que estén patentados en el país y que impliquen un crecimiento de la industria. Además, cada vez que están en Carhué mantienen reuniones con el sector público.

¹²² Carhué se convirtió desde 2013 en locación para distintos tipos de trabajos de esta índole. La publicidad de Red Bull que recorrió el mundo, campañas publicitarias y filmaciones de video clips de distintos músicos. La grabación del film *Los Olvidados*, también por el mundo y nominada (2017) en dos festivales internacionales: el Festival de Sitges (categoría midnigth extreme) y el Festival Obscura de Berlín (ganadora en la categoría mejor película); se estrena en 2018 pero su rodaje fue en 2017. Esta es otra manera de publicitar y difundir el destino; se presenta el paisaje de las ruinas ex-Villa Epecuén.

9.2. Conclusiones

Los datos adquiridos sobre el desarrollo turístico y la situación actual del destino ponen de manifiesto que a partir del año 2012 se observan ciertas transformaciones en comparación con años anteriores. No obstante, la descripción de su planta turística que permitió conocer el funcionamiento actual de su sistema turístico revela la necesidad que existe de implementarse tareas de mantenimiento y mejoras para optimizar el desempeño de los servicios que brinda como también, subsanar lo referente a la accesibilidad.

La información obtenida sobre la historia de Carhué desde la época de la “Campana del Desierto” permite conocer la importancia patrimonial de sus bienes; apreciación que contribuye a las acciones que potencian la recuperación y puesta en valor de sus atractivos turísticos. Desde el sector público se evidencia un trabajo comprometido y profesionalizado para optimizar los recursos naturales y culturales desde la sustentabilidad.

El análisis de la oferta y la demanda turística del destino permitió evaluar el comportamiento del mercado turístico ante las acciones efectuadas por los sectores público y privado. Asimismo, el resultado de la encuesta al turista advierte la percepción que el visitante tiene sobre Carhué además de exponer los aciertos, los errores y las omisiones que ambos sectores afines al turismo deben trabajar. Por otra parte, la evaluación del producto turístico posibilitó conocer del destino: los prestadores de servicios turísticos, las posibilidades productivas en turismo, la dificultad para comercializar la plaza y los esfuerzos limitados para fomentar su desarrollo turístico. Se estima que los dos últimos aspectos se deben a la ausencia de una agencia de viajes receptiva que opere en la localidad.

Los resultados de las encuestas, de las entrevistas y del trabajo de campo efectuado permitieron conocer el grado de vinculación entre los actores locales y el nivel de conformidad de los residentes ante la implementación de la práctica turística en la ciudad. La información recabada señala la particular atención que requieren los carhuenses desde los sectores público y privado; se estima que deben ser integrados al sistema turístico de Carhué para evitar contrariedades en lo concerniente al desarrollo turístico del destino.

Según los datos recabados sobre la historia del turismo en la ciudad se observan que las situaciones críticas no radican en la inundación del '85; la consolidación turística de Villa Epecuén desplazó al turismo como actividad económica principal situando a la agropecuaria en su lugar. La tragedia de la villa restó fuerzas e instauró por más de una década miedo y desánimo en el carhuense para trabajar en su resurgimiento turístico. En 1995 comienzan las primeras acciones para reposicionar la actividad; la falta de trabajo articulado entre los sectores público y privado dificultó toda capacidad de progreso. A partir del 2012 se advierten tareas componedoras con una perspectiva más amplia y sustentable que contempla la profesionalización como medio para obtener resultados positivos.

Se estima que aún restan aspectos por resolver para afianzar la actividad generando un destino competente. Entre algunos puntos que se detectan se encuentra la confección de una planificación estratégica; ésta permite medir acciones para corregir lo necesario y proyectar a futuro. Otro aspecto importante es el residente ya que su acercamiento a la actividad turística favorece el impulso para el desarrollo del turismo. También se observa la conectividad; mejorar este factor conlleva a optimizar las acciones efectuadas y por realizar. Finalmente, la planta turística es necesario resolver sobre todo lo referido a los acondicionamientos para un turismo accesible.

Con la información presentada se pretendió indagar sobre la valoración de la hipótesis. Se aprecia que si bien faltan tareas por realizar, el sector turístico (público y privado) imparte acciones para consolidar los recursos materiales, económicos y humanos del destino. Se estima que ello brinda la capacidad para superar los momentos adversos que pudieran presentarse en aspectos ambientales, naturales, políticos y socioeconómicos. Después de todo lo que la ciudad vivenció a lo largo de su historia, se valora lo efectuado en materia turística durante los años evaluados. Se considera que Carhué merece volver a reposicionarse en el mercado, que emerja del agua que una vez opacó sus bondades para que los carhuenses experimenten nuevamente los beneficios que la actividad reporta.

10. Bibliografía

- Almeida García, F. y Balbuena Vázquez, A. (2014). Mar del Plata (Argentina) y Málaga (España). Estudio comparado de dos destinos turísticos. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 12(nro. 2), pp. 325-340. Recuperado el 25 de abril de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88130205012>
- Alonso, O. (2004). La lógica de los actores y el desarrollo local. *Revista Pilquen - Sección Ciencias Sociales*, vol. VI(nro. 6). Recuperado el 20 de marzo de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-31232004000100004&lng=es&tlng=es
- Besagonill, V. (2017). *El Patrimonio histórico cultural de la localidad de Carhué como alternativa para potenciar el desarrollo turístico termal*. Tesis Licenciatura en Turismo, Universidad Nacional del Sur, Departamento de Geografía y Turismo, Bahía Blanca (Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3765>
- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México, Estados Unidos Mexicanos: Trillas.
- Boullón, R.; Molina, S. y Woog, M. (1991). *Un nuevo tiempo libre: tres enfoques teórico prácticos* (2a. ed. ed.). México, Estados Unidos Mexicanos: Trillas.
- Castellanos Verdugo, M.; Oviedo García, M. y Palacios, B. (2009). Destino Turístico y Calidad de Servicio. *La adaptación del turismo a los cambios globales - II Jornadas de Investigación en Turismo* (págs. pp. 155-172). 7 y 8 de mayo - Sevilla, España: Edición Digital @tres, S.L.L. Recuperado el 28 de enero de 2017, de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/53354/castellanos-oviedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, G. (2011). *Análisis del entramado institucional involucrado en la gestión de destinos turísticos. Los casos de Villa Gesell y Pinamar Rep. Argentina*. Tesis de Posgrado - Máster en Gestión Sostenible de Empresas, Productos y Destinos Turísticos,

Universidad Internacional de Andalucía, Sevilla, España. Recuperado el 24 de agosto de 2017, de https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/887/0164_Cruz.pdf?sequence=3

Duque Brito, A. (2006). Turismo y Competitividad en Venezuela: Una aproximación a la situación actual de Venezuela. *Visión Gerencial*, vol. 4(nro. 4), pp. 133-150. Recuperado el 21 de agosto de 2017, de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/viewFile/933/921>

Fuentes, P. (. (2009). *El Turismo de Salud como producto turístico en auge: Análisis del caso de la Provincia de Buenos Aires*. Monografía de Grado - Licenciatura en Turismo, Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mar del Plata (Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 25 de agosto de 2017, de http://nulan.mdp.edu.ar/1388/1/fuentes_p.pdf

Fundamentos de la Ley Provincial 14639. (2014). *Secretaría Legislativa Cámara de Diputados Provincia de Buenos Aires*. (C. d. Aires, Ed.) Recuperado el 09 de febrero de 2017, de Secretaría Legislativa Cámara de Diputados Provincia de Buenos Aires: <https://intranet.hcdiputados-ba.gov.ar/refleg/f14639.htm>

Geraldi, A. (2009). *Estudio Geoambiental de la Cuenca Lagunar las Encadenadas del Oeste*. Tesis de Doctor en Geografía, Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca (Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 29 de abril de 2017, de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2233/1/Tesis%20Geraldi.pdf>

Gerlero, J. (2005). Diferencias entre ocio, tiempo libre y recreación: Lineamientos preliminares para el estudio de la Recreación. *I Congreso departamental de recreación de la orinoquia colombiana*. 20-22 de octubre - Villavicencio (Meta), Rep. de Colombia: FUNLIBRE. Recuperado el 20 de abril de 2017, de <http://www.redcreacion.org/documentos/cmeta1/JGerlero.html>

Gurevich, R. (1995). Inundaciones en el Sistema de las Lagunas Encadenadas. Notas acerca de cómo se gestiona la complejidad. Desastres y Sociedad. *Revista Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina - Desastres y Sociedad*, año

3(nro. 5). Recuperado el 25 de agosto de 2017, de <http://www.desenredando.org/public/revistas/dys/rdys05/dys5-1.0-isle.pdf>

Gurría Di-Bella, M. (1991). *Introducción al Turismo*. México, Estados Unidos Mexicanos: Trillas.

Gutiérrez Vega, C.; Sancho Pérez, A.; Szmulewicz Espinosa, P. y Cabrer Borrás, B. (2014). Resiliencia: factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales. *VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística*, (págs. pp. 01-23). 25, 26 y 27 de septiembre - Neuquén (Rep. Argentina). Recuperado el 11 de septiembre de 2017, de <http://170.210.83.98:8080/jspui/bitstream/123456789/480/1/184%20Gutierrez%20Sancho.pdf>

Hernández Mendo, A. y Morales Sánchez, V. (2008). Una revisión teórica: ocio, tiempo libre y animación sociocultural. *Efdeportes.com*, año 13(nro. 127). Recuperado el 18 de marzo de 2019, de <https://www.efdeportes.com/efd127/una-revision-teorica-ocio-tiempo-libre-y-animacion-sociocultural.htm>

Ibáñez Pérez, R. y Cabrera Villa, C. . (2011). *Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional*. Universidad Autónoma de Baja California Sur (Academia mexicana de investigación turística). México, Estados Unidos Mexicanos: Serie Didáctica.

Kotler, P.; Makenz, J.; García de Madariaga, J. y Flores Zamora, J. (2011). *Marketing Turístico*. Madrid , España: Pearson Educación S.A.

Lalangui Ramírez, J.I.; Rodríguez Crespo, G. y Palomeque Jaramillo, J.M. (2018). Contribución al aprovechamiento de las potencialidades de los destinos turísticos en la Provincia de El Oro (Ecuador). *Revista Espacios*, vol. 39(nro. 27). Recuperado el 18 de marzo de 2019, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n27/a18v39n27p13.pdf>

Lara, A. (. (2008). *100 Años de Turismo Argentino*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Rep. Argentina: Editorial Proia.

Ley Nacional N° 27428/18. (2018). *InfoLEG - Información Legislativa*. (S. y. Argentina, Ed.) Recuperado el 12 de mayo de 2019, de InfoLEG - Información Legislativa:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/305000-309999/305351/norma.htm>

Ley Provincial N° 14639/14. (2014). *Secretaría Legislativa Cámara de Diputados Provincia de Buenos Aires*. (C. d. Aires, Ed.) Recuperado el 09 de febrero de 2017, de Secretaría Legislativa Cámara de Diputados Provincia de Buenos Aires: <https://intranet.hcdiputados-ba.gov.ar/refleg/114639.pdf>

Linares, H. y Morales Garrido, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *Pasos - Revista de Turismo y Patrimonio Cultura*, vol. 12(nro. 2), pp. 453-466. Recuperado el 18 de agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/881/88130205003.pdf>

López Castro, N. (2012). *Transformaciones sociales y procesos de diferenciación social de la producción familiar pampeana. Estudio sobre el agro del sudoeste bonaerense en las últimas décadas (Puán y Adolfo Alsina, 1988-2012)*. Tesis Doctoral (Doctorado Mención en Ciencias Sociales), Universidad Nacional de Quilmes, Bernal (Provincia de Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 02 de mayo de 2019, de <http://www.iesac.unq.edu.ar/wp-content/uploads/2015/11/tesis-Natalia-Lopez-Castro.pdf>

Madoery, O. (2006). La formación de agentes de desarrollo desde la perspectiva endógena. *XI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública*. 7 - 10 de noviembre Guatemala (Rep. de Guatemala). Recuperado el 07 de febrero de 2017, de <https://clasesmunicipios.files.wordpress.com/2008/11/madoery-agente-de-desarrollo.pdf>

Malacalza, M. (2016). *Historia del Turismo en la ex Villa Lago Epecuén. Análisis de los cambios en las prácticas turísticas de los treslomenses que iban a Epecuén*. . Tesina de Grado, Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas - Departamento de Turismo, La Plata (Provincia de Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/60479/Documento_completo__Historia%20del%20turismo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Menéndez, J. (2006). Primer Inventario Nacional de Bosques Nativos. Segunda Etapa. Inventario de Campo de la Región Espinal Distritos Caldén y Ñandubay. Anexo I Estado de Conservación del Distrito Caldén. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Rep. Argentina: Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación. Recuperado el 04 de mayo de 2019, de https://drn.lapampa.gob.ar/images/Archivos/Bosque_Calden/Estado_de_Conservacion_del_Distrito_Calden.pdf
- Merinero Rodríguez, R y Pulido Fernández, J. (2009). Desarrollo turístico y dinámica relacional. Metodología de análisis para la gestión activa de destinos turísticos. , . *Cuadernos de Turismo*(nro. 23), pp. 173-193. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/70091/67561>
- Miraglia, M. (2012). *La historia ambiental y los procesos de construcción territorial de dos cuencas hidrográficas de la Provincia de Buenos Aires (1776 y 2006)*. Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Rep. Argentina). Recuperado el 29 de abril de 2017, de http://www.pirna.com.ar/files/pirna/TES-Miraglia-La_historia_ambiental_y_los_procesos_de_construccion_territorial.pdf
- Mitjanas Beteta, G. (2013). Turismo para el desarrollo: algunas estrategias clave en Gúdar-Javalambre. *Papers de Turisme*, nro. 54, pp. 25-38. Recuperado el 27 de noviembre de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4559682>
- Mongan, J.; Lombardi, M. y Salim, L. (2012). *El sector turismo en la provincia de Buenos Aires*. Documento de Trabajo DPEPE N°02/2012, Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires, Dirección Provincial de Estudios y Proyecciones Económicas, La Plata (Provincia de Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 31 de agosto de 2017, de <https://studylib.es/doc/7938458/el-sector-turismo-en-la-provincia-de-buenos-aires>
- Morillo Moreno, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*(nro. 1), pp. 135-158. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>

- Moscoso, M. (2009). De la mente a la célula: impacto del estrés en psiconeuroimnoendocrinología. *Liberabit. Revista de Psicología*, vol. 15(nro. 2), pp. 143-152. Recuperado el 03 de enero de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/686/68611924008.pdf>
- Nagy, M. (2015). *Pueblos Indígenas y Estado: aportes para una reflexión crítica en el aula: Pampa y Patagonia*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Rep. Argentina: Ministerio de Educación de la Nación. Recuperado el 02 de enero de 2019, de <http://www.ceapi.info/wp-content/uploads/2015/12/Pueblos-Originarios-Final.pdf>
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*(nro. 35), pp. 335-357. Recuperado el 20 de agosto de 2017, de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>
- Osorio García, M. (2006). La Planificación Turística. Enfoques y Modelos. *Quivera. Revista de estudios urbanos, regionales, territoriales, ambientales y sociales*, vol. 8(nro. 1), pp. 291-314. Recuperado el 21 de agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40180113>
- Partarrieu, G. (2015). *Epecuén, lo que el agua se llevó*. Carhué , Provincia de Buenos Aires, Rep. Argentina: La Imprenta Coop. de Trabajo Ltda.
- Pascarella, R. y Fontes Filho, J. (2010). Competitividad de los destinos turísticos. Modelo de evaluación basado en las capacidadesdinámicas y sus implicancias en las políticas públicas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 19(nro. 1), pp. 1-17. Recuperado el 20 de agosto de 2017, de <https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V19/v19n1a%2001.pdf>
- Pearce, D. (1991). *Desarrollo Turístico: su planificación y ubicación geográfica*. México, Estados Unidos Mexicanos: Trillas.
- Perlaza Lopera, C.; Correa Cortes, J. y Tamayo Galeano, C. (2015). Turismo de Reuniones y Eventos. *Revista Intersección. Eventos, turismo, gastronomía y moda*, año 2(nro. 3), pp. 38-53. Recuperado el 17 de enero de 2019, de <http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/int/article/view/786/675>

- Popovich, R. y Toselli, C. (2006). Planificación estratégica participativa y comunidad local. Desarrollo de un destino turístico en Argentina. *Cuadernos de Turismo*(nro. 17), pp. 167-188. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801708>
- Provincia de Buenos Aires; Consejo Federal de Inversiones (CFI); Poder Ejecutivo del Partido Adolfo Alsina. (2013). *Estudio del potencial cultural, patrimonial y turístico para la generación de empleo en el distrito de Adolfo Alsina y las localidades que lo componen*. La Plata (Rep. Argentina): Gobierno Provincia de Buenos Aires.
- Ramírez, L. (2011). *Turismo, naturaleza y territorio. El turismo termal en la localidad de Federación (Provincia de Entre Ríos, Argentina)*. “Lo que el agua nos quitó, hoy nos devuelve”. Tesis de Maestría en Desarrollo Turístico Sustentable, Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Mar del Plata (Provincia de Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 27 de agosto de 2017, de http://nulan.mdp.edu.ar/1459/1/ramirez_1.pdf
- Sancho, A. (2001). *Introducción al Turismo*. Madrid, España: OMT (Organización Mundial de Turismo).
- Schwerdt, M. (2012). *Estructura, composición y dinámica estacional de las comunidades de peces del sistema de las lagunas Encadenadas del Oeste, Provincia de Buenos Aires*. Tesis Doctoral en Ciencias Biológicas, Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca (Provincia de Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 02 de mayo de 2019, de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2433/1/DOCUMENTO%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf>
- Sileo, S. (2017). Turismo cinematográfico: oportunidad de valor agregado en el corredor turístico Sierras, termas y Lagunas. *X Congreso de la Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile*. 29 y 30 de septiembre Puerto Varas (Rep. de Chile).
- Trujillo Rincón, J. (2010). Avances de la gestión de un destino turístico emergente y las vicisitudes ocasionadas por la construcción de una estrategia competitiva a partir de la complejidad territorial. Informe final del caso de Tuxtla Gutiérrez, capital de Chiapas, México. *Anuario Turismo y Sociedad*, vol. 11, pp. 219-239. Recuperado el

29 de enero de 2017, de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2836/2480>

Valls, J. (2007). *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. Barcelona , España: Ediciones Gestión 2000.

Varisco, C. (2008). *Desarrollo turístico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turísticos de sol y playa*. Tesis Maestría en Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata (Provincia de Buenos Aires), Rep. Argentina. Recuperado el 20 de agosto de 2017, de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

Villar, A. (2007). *Políticas municipales para el desarrollo económico-social. Revisando el desarrollo local*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Rep. Argentina: Ciccus. Recuperado el 18 de febrero de 2018, de <http://avillar.blog.unq.edu.ar/wp-content/uploads/sites/28/2014/03/Libro-El-DL-en-Argentina-avillar-FINAL.pdf>

Wallingre, N. (2011). El Desarrollo de un Nuevo Destino Turístico: El Caso de la Ciudad de Villa Elisa, Argentina. *Anuario Turismo y Sociedad*, vol. 12, pp. 235-259. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3126/2765>

Wallingre, N. (2013). Análisis del desarrollo de un destino turístico emergente el caso de la ciudad de Paso de la Patria, provincia de Corrientes, Argentina. *Tiempo de Gestión*, año 9(nro. 16), pp. 09-35. Recuperado el 19 de mayo de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4751077>

Wallingre, N. y Toyos, M. (2010). *Diccionario de Turismo, Hotelería y Transporte*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Rep. Argentina: Universidad del Salvador.

Zielinski, S. y Botero Saltaren, C. (2011). Percepción de la comunidad como indicador del ciclo de vida de un destino. Hacia el desarrollo de un sistema de alerta temprana para pequeños destinos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 20(nro. 6), pp. 1366-1388. Recuperado el 20 de diciembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180722700008.pdf>

Webs visitadas

INDEC, I. N. (2015). *Instituto Nacional de Estadística y Censo*. Recuperado el 25 de junio de 2015, de Instituto Nacional de Estadística y Censo: <https://www.indec.gob.ar/>

IGN. (2017). *Instituto Geográfico Nacional*. Recuperado el 20 de enero de 2017, de Instituto Geográfico Nacional: <http://www.ign.gob.ar/>

OER. (2019). *Observatorio de Estadísticas Regionales*. Recuperado el 05 de marzo de 2019, de Observatorio de Estadísticas Regionales: <https://www.oer.uns.edu.ar/>

UPSO. (2017). *Universidad Provincial del Sudoeste*. Recuperado el 20 de marzo de 2017, de Universidad Provincial del Sudoeste: <https://www.upso.edu.ar/>

Entrevistas Realizadas por Erica Celauro en Carhué (excepto Lic. Crotto):

Andres, J. (marzo de 2018). Secretario de Turismo de Adolfo Alsina - Lic. en Turismo.

Besagonill, R. (marzo de 2018). Empresario local hotelero.

Cricco, O. (marzo de 2018). Emprendedor turístico local.

Crotto, I. (marzo de 2019). Ex-Secretario de Turismo de la provincia de Buenos Aires - Lic. en Turismo y Hotelería.

Herrera, G. (marzo de 2018). Prof. de Educación Física y Lic. en Kinesiología.

Hirtz, D. (marzo de 2018). Intendente del Municipio de Adolfo Alsina.

López, N. (marzo de 2018). Director de Turismo de Adolfo Alsina - Lic. en Turismo.

Partarrieu, G. (marzo de 2018). Director del Museo Regional Dr. Adolfo Alsina - Lic. en Museología.

Poiré, M. (marzo de 2018). Directora de Comunicaciones de Adolfo Alsina - Lic. en Comunicación y Mg. en Dirección en Comunicaciones Institucionales.

Sánchez, J. (marzo de 2018). Empresaria hotelera local - Lic. en Comunicación Social y Locutora.



Anexo

**Capacidad de resiliencia de Carhué (provincia de Buenos Aires, República Argentina)
para ser competente como destino turístico. Análisis y diagnóstico del desarrollo
turístico reciente, competencias y perspectivas a partir de lo trabajado en los últimos
tres períodos gubernamentales (2003-2018)**

Directora: Dra. Silvia Sileo

Co-Directora: Dra. Adriana Imperatore

Tesista: Lic. Erica Luz Celauro

Cohorte 2012

Índice

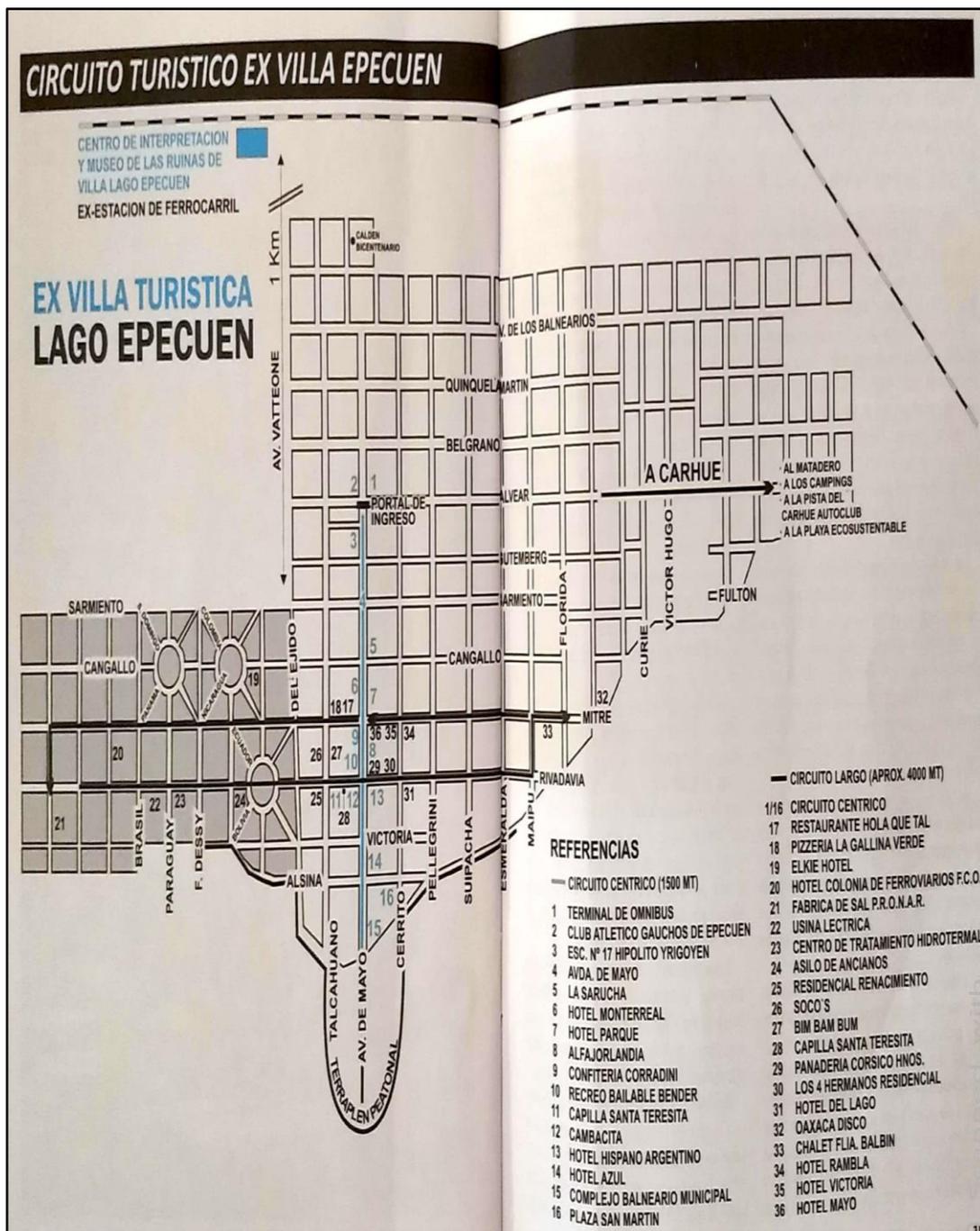
1	Plano de Carhué	3
2	Plano Circuito Turístico de las Ruinas Ex Villa Epecuén.....	4
3	Encuestas y resultados.....	5
3.1	Encuesta al Residente	5
3.2	Resultados Tamaño de la muestra: 54	7
3.3	Encuesta a empleados del sector turístico.....	13
3.4	Resultados	17
3.5	Encuesta a Turistas	24
3.6	Resultados	29
3.7	Entrevista a empresarios de Carhué.....	38
3.8	Entrevista a personalidades de Carhué	42
3.9	Entrevista al Secretario de Turismo de Adolfo Alsina	44
3.10	Entrevista al Intendente de Adolfo Alsina.....	47
4	Corredor Turístico Sierras, Termas y Lagunas	50
4.1	Protocolo Acta Constitutiva.....	50
4.2	Acta de renovación de convenio	52
5	Acciones de la Secretaría de Turismo de Adolfo Alsina	58
5.1	FODA de Carhué	58
5.2	FODA de Playas	59
5.3	Camping “La Chacra”.....	61
6	Estadística interanual de consultas Secretaría de Turismo de Adolfo Alsina	66
7	Trayectoria laboral del Intendente de Adolfo Alsina: Sr. David Hirtz	67

1 Plano de Carhué



Fuente: Secretaría de Turismo (marzo, 2018).

2 Plano Circuito Turístico de las Ruinas Ex Villa Epecuén



Fuente: Secretaría de Turismo (marzo, 2018).

3 Encuestas y resultados

3.1 Encuesta al Residente

A- DATOS DEL RESIDENTE

1- GENERO	
Hombre	
Mujer	

2- EDAD	
Menor de 18	
19 – 25 años	
26 – 35 años	
36 – 50 años	
51 – 65 años	
Más de 66 años	

3- NIVEL EDUCATIVO	SI	NO
Primaria		
Secundaria:		
• Orientación		
Terciaria:		
• Carrera		
Universitaria:		
• Carrera		
Pos Grado:		
• Orientación		
Capacitaciones / Cursos		

4- SITUACION LABORAL	SI	NO
¿Trabaja?		
¿Su trabajo es en Turismo?		
¿Qué tarea desarrolla? ¹		
¿Trabajó en Turismo?		
¿Qué tarea desarrolló? ²		
¿Por qué se desvinculó? ³		
¿En qué trabaja? ⁴		

¹ En caso de trabajar en Turismo.

² En caso de haber trabajado en Turismo.

³ En caso de haber trabajado en Turismo.

⁴ En caso de no trabajar en Turismo.

B- ACTITUD HACIA EL TURISMO Y EL TURISTA

	SI	NO	NS/NC
¿Considera que el turismo es una buena actividad?			
¿Cree que la actividad turística genera ingresos?			
¿Encuentra al turismo como una actividad favorable para la ciudad?			
¿Piensa que la actividad turística mejora la calidad de vida de los residentes?			
¿Le agrada el turismo en la ciudad?			
¿Le gusta que los turistas vengan a Carhué?			
¿Le agradan los turistas?			
¿Los residentes son hospitalarios con los turistas?			

C- USO DE LOS RECURSOS TURISTICOS POR LOS RESIDENTES

	SI	NO	NS/NC
¿Cree que el turismo contribuye en el incremento de instalaciones y actividades recreativas?			
¿Piensa que existen más opciones de esparcimiento para el residente con el turismo?			
¿Le gusta disfrutar de Carhué?			
¿Se siente identificado con Carhué?			
¿Considera que el turismo ayuda para que los residentes puedan disfrutar de la ciudad?			
¿Está a favor de las nuevas instalaciones que se crean para el turismo?			

D- DESARROLLO TURISTICO Y LOCAL

	SI	NO	NS/NC
¿Cree que el gobierno local tiene un buen desempeño para con la actividad turística?			
¿Considera que el turismo genera más puestos de trabajo?			
¿Piensa que el turismo necesita mayor promoción por parte del sector público?			
¿El gobierno local le da participación al residente en el desarrollo turístico?			
¿Le interesa participar del desarrollo turístico?			

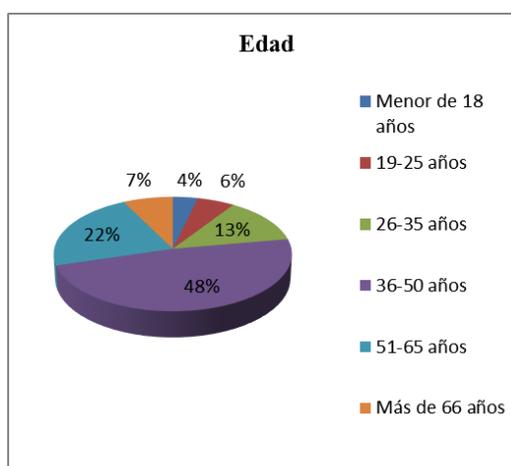
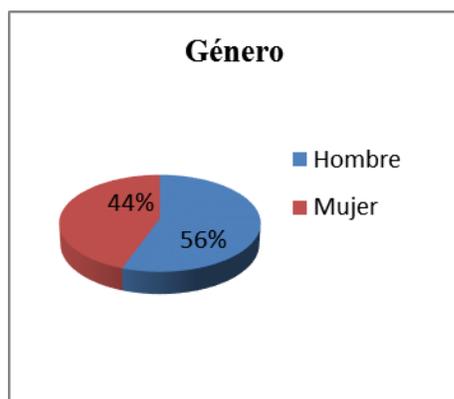
¿Le gusta que se promueva el turismo en Carhué?			
¿Está de acuerdo con los eventos que se desarrollan?			
¿Está de acuerdo con la creación de un centro termal?			
¿Piensa que la calidad de la infraestructura y los servicios públicos mejoraron por el turismo?			

E- IMPACTOS DEL TURISMO

	SI	NO	NS/NC
¿Cree que el turismo ocasiona impactos en la sociedad residente?			
• Positivos ⁵			
• Negativos ⁶			
¿Cree que el turismo provoca impactos en la ciudad?			
• Positivos ⁷			
• Negativos ⁸			
¿El residente valora más sus patrimonios con el desarrollo de la actividad turística?			

3.2 Resultados

Tamaño de la muestra: 54

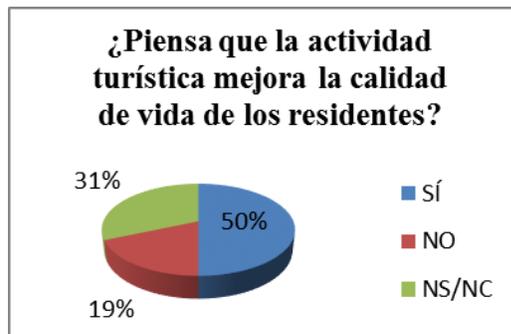
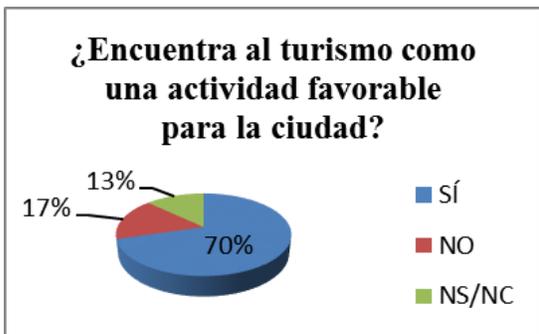
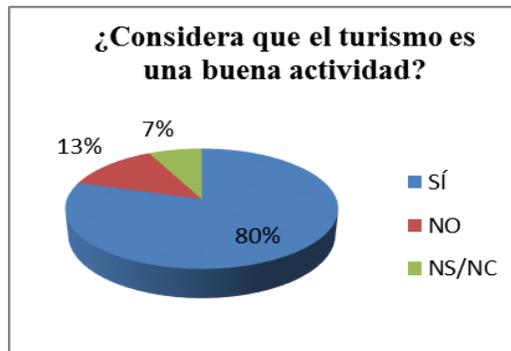
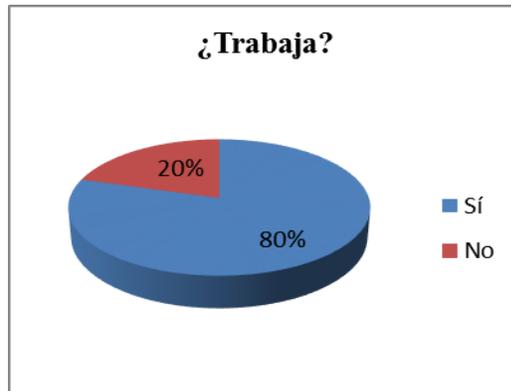
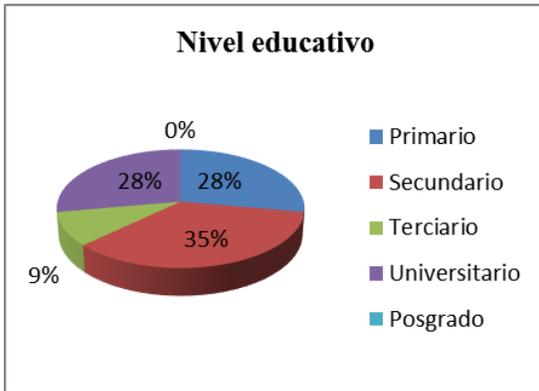


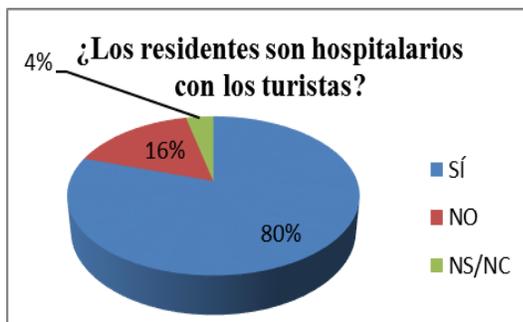
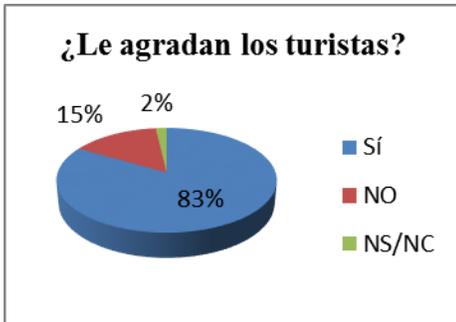
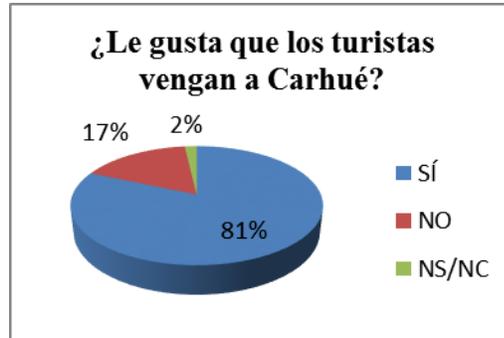
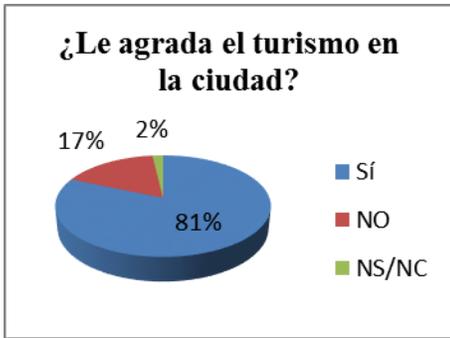
⁵ Preguntar en caso que la respuesta sea SI

⁶ Preguntar en caso que la respuesta sea SI

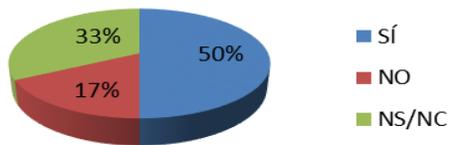
⁷ Preguntar en caso que la respuesta sea SI

⁸ Preguntar en caso que la respuesta sea SI

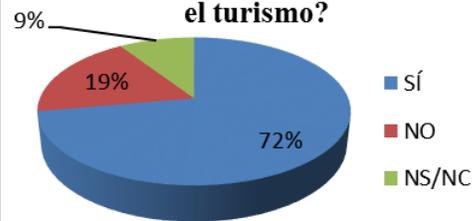




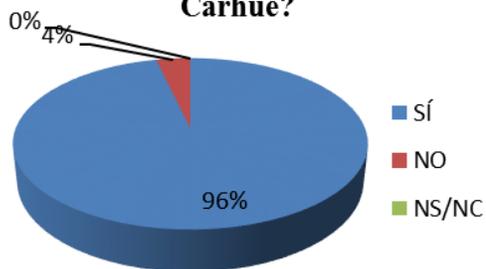
¿Cree que el turismo contribuye en el incremento de instalaciones y actividades recreativas?



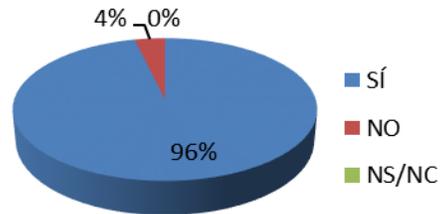
¿Esta a favor de las nuevas instalaciones que se crean para el turismo?



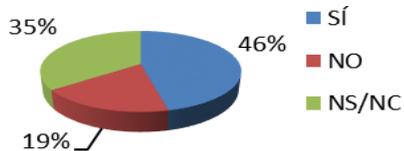
¿Le gusta disfrutar de Carhué?



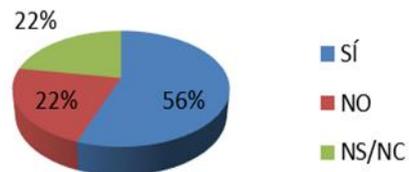
¿Se siente identificado con Carhué?



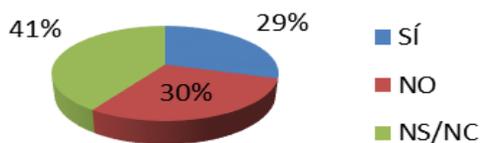
¿Considera que el turismo ayuda para que los residentes puedan disfrutar de la ciudad?



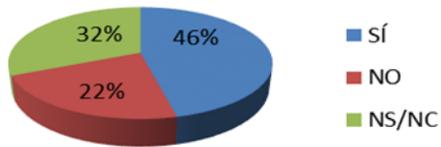
¿Considera que el turismo genera más puestos de trabajo?



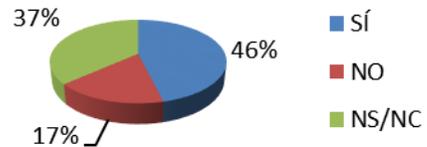
¿Cree que el gobierno local tiene buen desempeño para con la actividad turística?



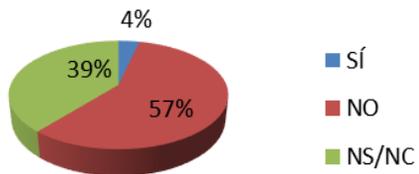
¿Piensa que existen más opciones de esparcimiento para el residente con el turismo?



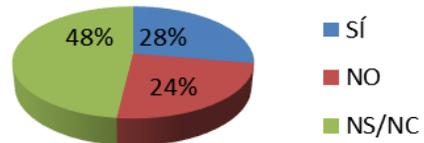
¿Piensa que el turismo necesita mayor promoción por parte del sector público?



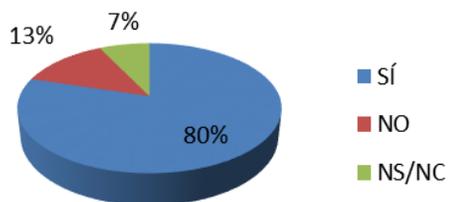
¿El gobierno local le da participación al residente en el desarrollo turístico?



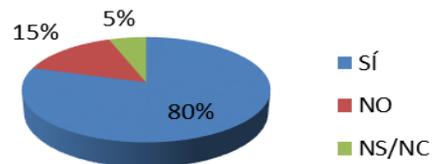
¿Le interesa participar del desarrollo turístico?



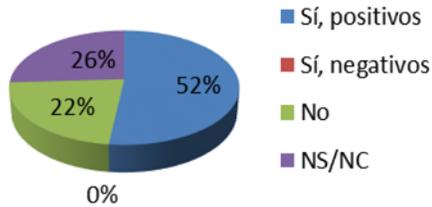
¿Le gusta que se promueva el turismo en Carhué?



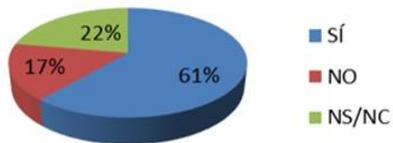
¿Está de acuerdo con los eventos que se desarrollan?



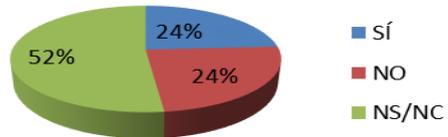
¿Cree que el turismo provoca impactos en la ciudad?



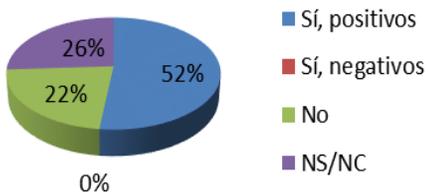
¿Está de acuerdo con la creación de un centro termal?



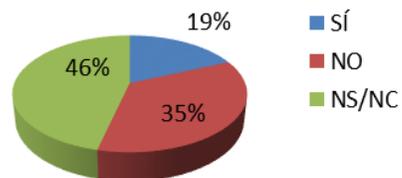
¿Piensa que la calidad de la infraestructura y los servicios públicos mejoran por el turismo?



¿Cree que el turismo ocasiona impactos en la sociedad residente?



¿El residente valora más sus patrimonios con el desarrollo de la actividad turística?



3.3 Encuesta a empleados del sector turístico

A- PERSONA ENCUESTADA

Rubro	
Función	
Edad	
Antigüedad	

¿Por qué vive en Carhué?

.....
.....

B- SOBRE LA EMPRESA

Antigüedad de la Empresa	
Años	
NS/NC	

Tiempo de actividad			
	SI	NO	NS/NC
Todo el año			
Todo el verano			
Todo el verano hasta Semana Santa			

Todo el verano y vacaciones de invierno			
Todo el verano y fines de semanas largos			
Otro ¿cuáles?			

C- ACTIVIDAD TURISTICA

Según su criterio y considerando el desarrollo turístico de Carhué:

<p>¿Cuáles son los puntos fuertes que posee?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
<p>¿Cuáles son los puntos débiles que posee?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
<p>¿Qué perspectivas tiene la actividad turística en Carhué?</p>			
Mala		<p>¿Por qué?</p>	
Regular			
Buena			
Muy buena			
NS/NC			
<p>¿A quién cree que le corresponde solucionar los problemas que afectan a la actividad turística?</p>			
Sector Público		Sector Privado en general	
Comunidad		Empresas de la actividad turística	

Otros ¿cuál)		NS/NC	
¿Qué valoración le merece la gestión de la Secretaría de Turismo?			
Mala		Regular	Buena Muy buena
¿Qué consideración tiene respecto a la inauguración que se prevé del Complejo Termal?			
Mala		Regular	Buena Muy buena

D- CARHUE (por favor indicar con frases breves cuando se requiera, no más de tres)

<p>¿Cómo define a Carhué? (considerando lo que la identifica y diferencia de otras localidades)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>¿Cuáles son los problemas que advierte en Carhué?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>¿Cómo define al residente de Carhué?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

E- EL TURISTA

¿A qué público considera que está dirigida la oferta turística de Carhué? (indicar hasta tres opciones según importancia -1° / 2° / 3°-)	
Personas	Grupo etáreo

Ingresos alto		Adolescentes	
Ingresos medio		Adultos	
Ingresos bajo		Tercera edad	
Todos los niveles		Familia	
NS/NS		Todos en general	
		NS/NC	

¿Cuáles son a su criterio los aspectos que más influyen en la satisfacción de los turistas que visitan Carhué? (indicar hasta tres opciones según importancia -1° / 2°/ 3°-)	
Propiedades del agua	
Beneficios del agua	
Particularidades de los atractivos	
Relación calidad – precio	
Salud	
SPA – salud	
Tratamientos de belleza	
Tranquilidad – seguridad	
Hospitalidad del residente	
Promoción turística	
Otros ¿cuáles?	
NS/NC	

F- SU RUBRO

¿Tiene formación en Turismo?	SI	NO
¿Recibe capacitaciones?	SI	NO

¿En qué le gustaría capacitarse?

¿Qué problemas críticos advierte en su actividad?

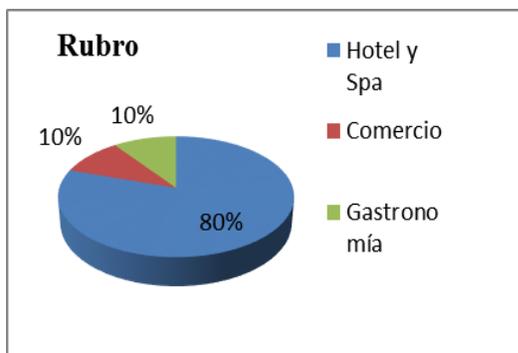
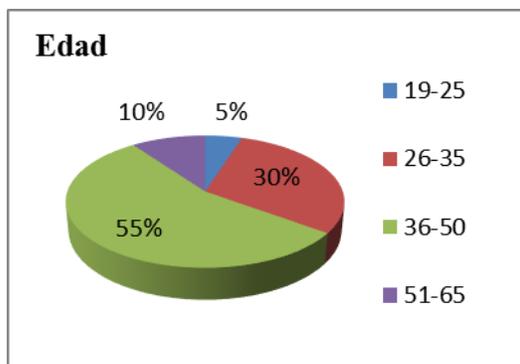
.....

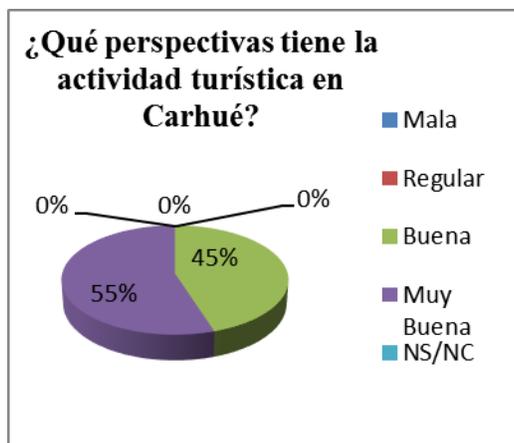
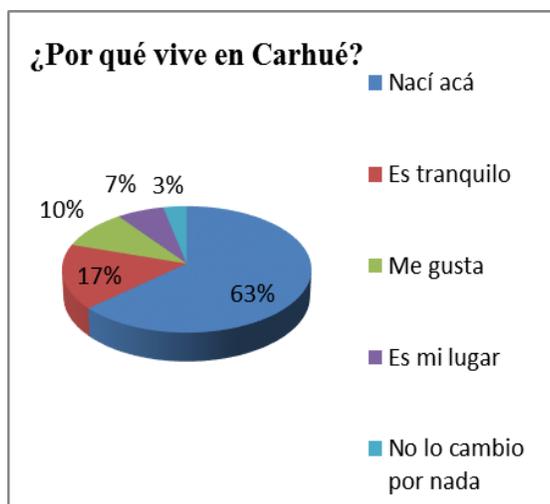
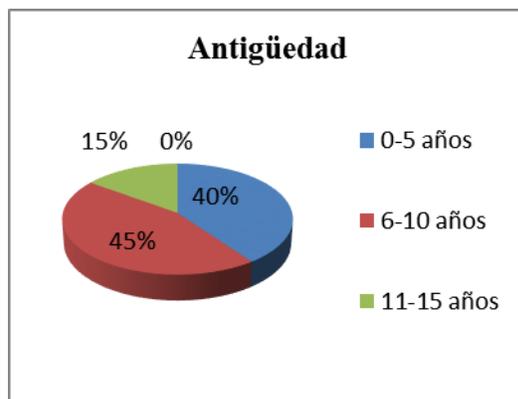
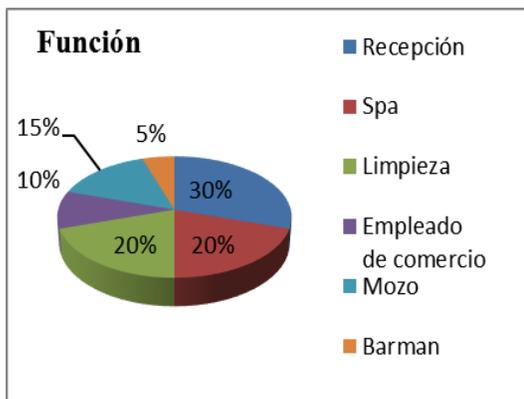
.....

.....

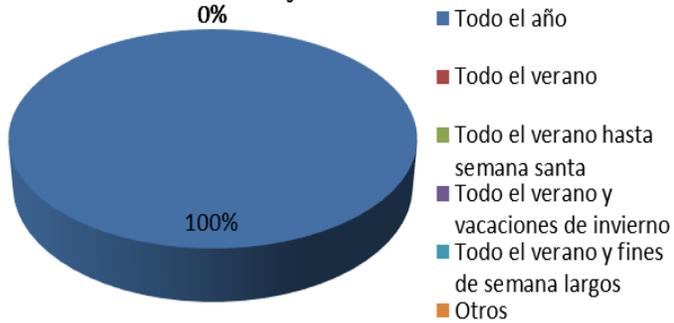
3.4 Resultados

Tamaño de la muestra: 20

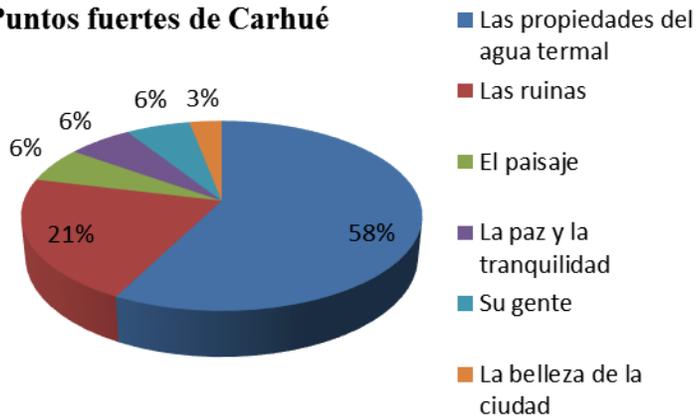




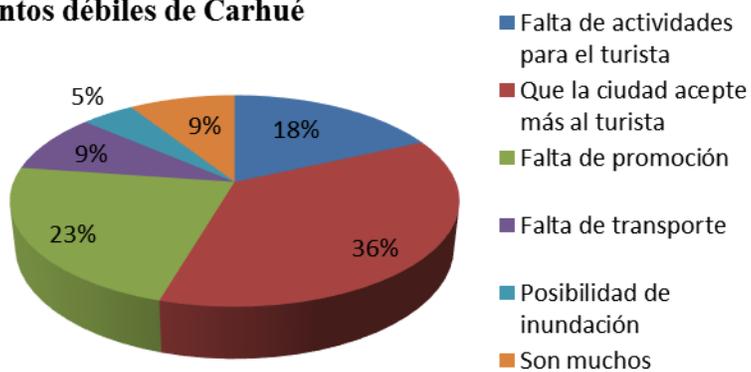
Tiempo de actividad de la empresa para la que trabaja



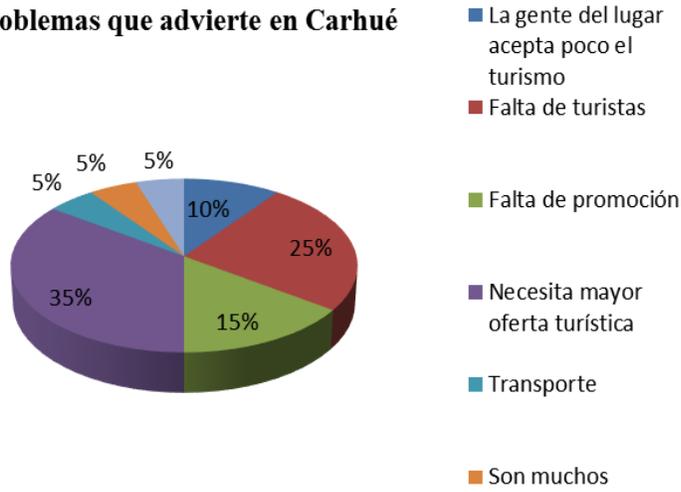
Puntos fuertes de Carhué



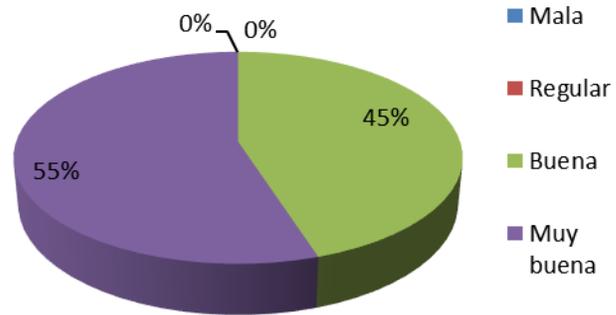
Puntos débiles de Carhué



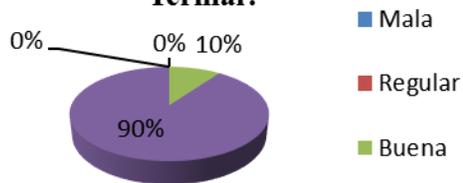
Problemas que advierte en Carhué

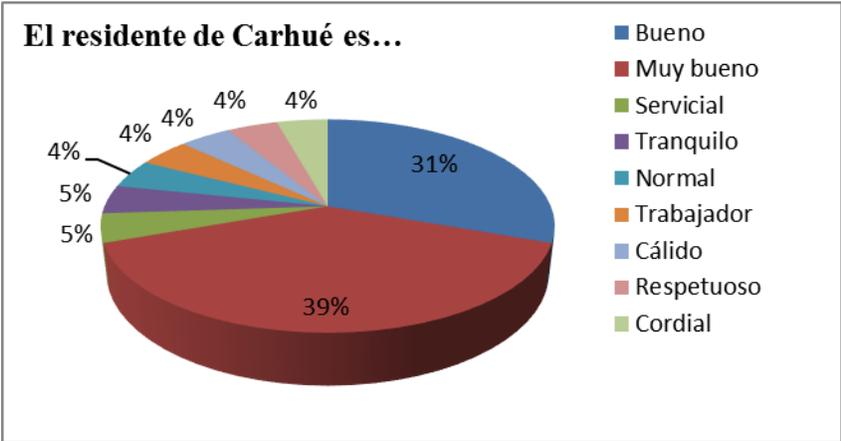
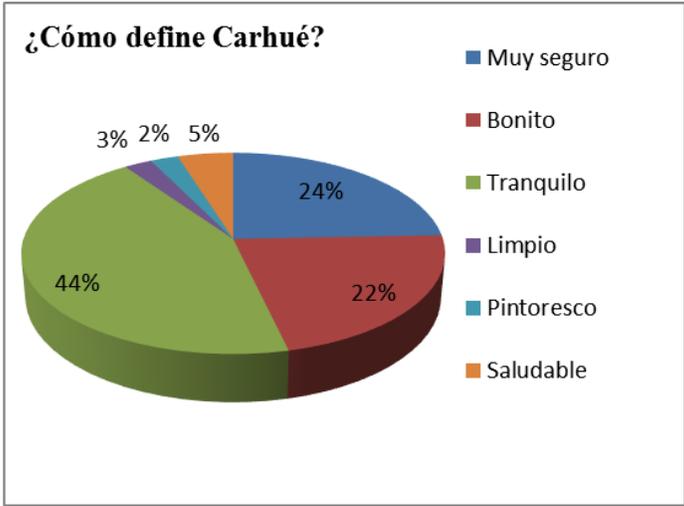
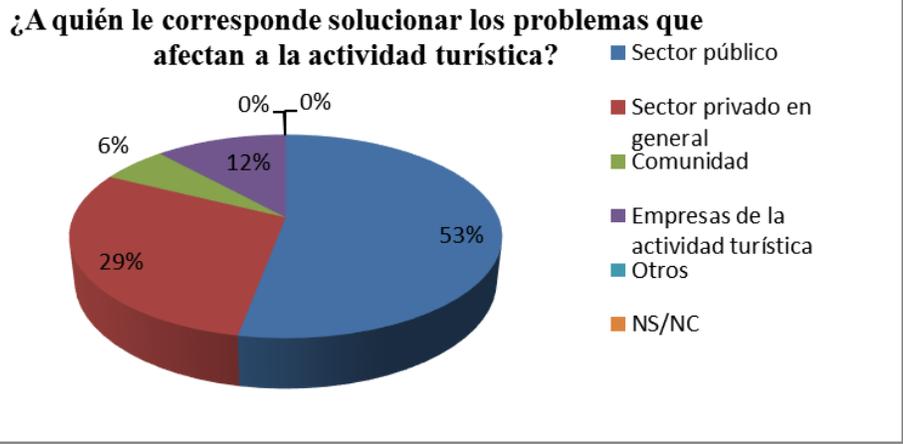


¿Qué valoración le merece la gestión de la Secretaria de Turismo?

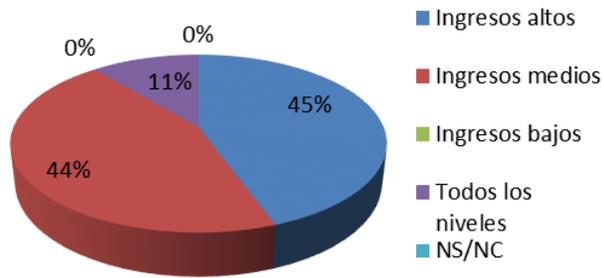


¿Qué consideración tiene sobre la inauguración del Complejo Termal?

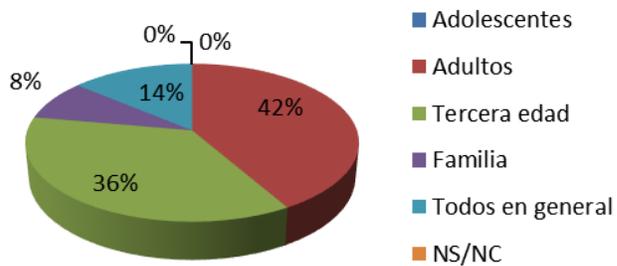




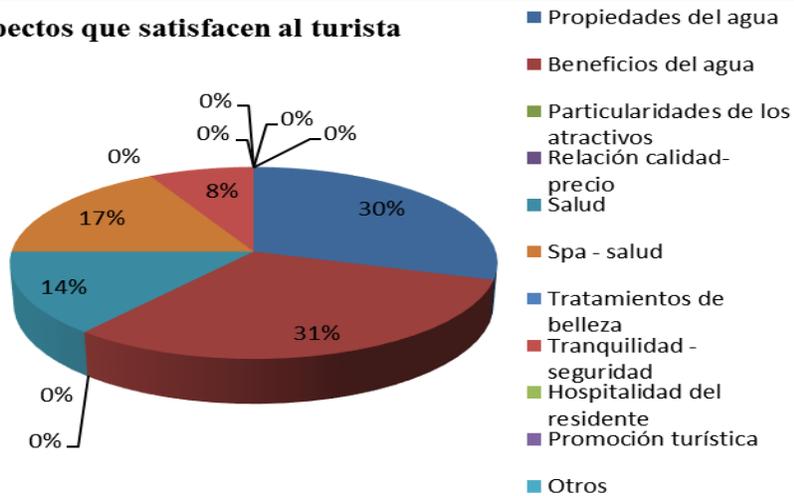
¿A qué público está dirigida la oferta turística de Carhué? Nivel de ingresos

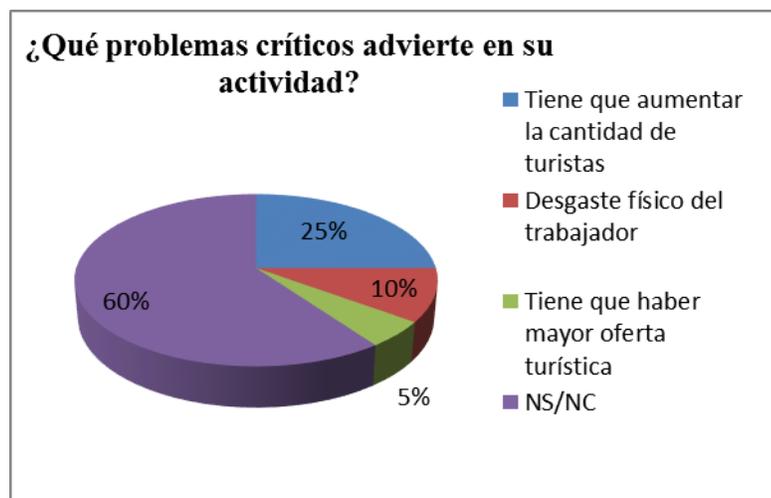
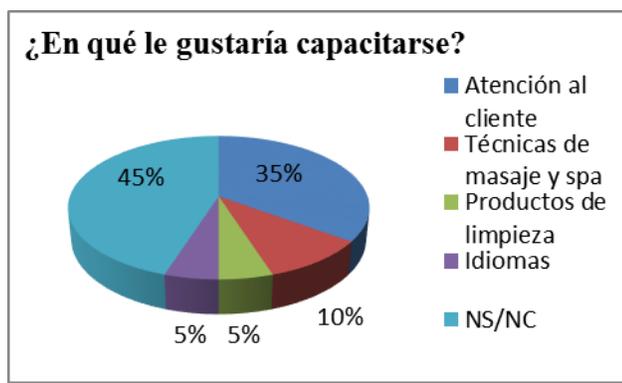
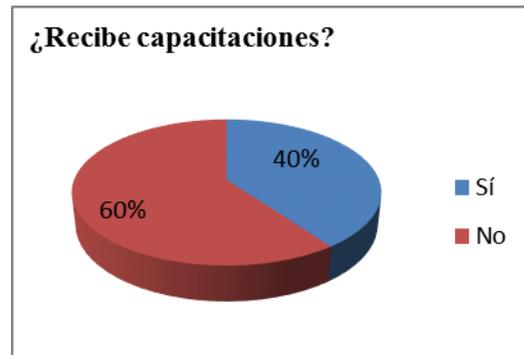
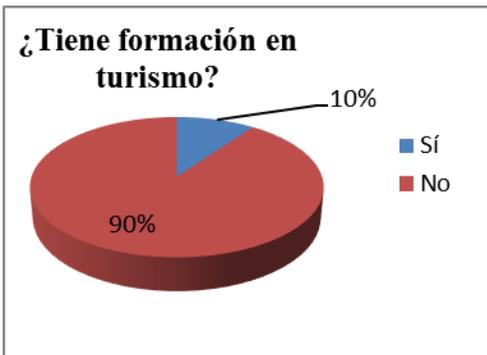


¿A qué público está dirigida la oferta turística de Carhué? Grupo etario



Aspectos que satisfacen al turista





3.5 Encuesta a Turistas

Sexo	F	M
Edad		
Ocupación		
Lugar de procedencia		
¿Cuántas personas viajan?		
¿Cuántos días se quedan en Carhué?		

A- Indique con una X la/las opciones correspondientes:

1- Motivo de elección del destino: (puede marcar dos opciones)

Proximidad	<input type="checkbox"/>	Descanso	<input type="checkbox"/>	Descanso/salud	<input type="checkbox"/>	Salud	<input type="checkbox"/>
Amigos	<input type="checkbox"/>	Tranquilidad	<input type="checkbox"/>	Accesibilidad económica	<input type="checkbox"/>		
Familia	<input type="checkbox"/>	Idea de otros	<input type="checkbox"/>	Otro ¿cuál?	<input type="checkbox"/>		

2- Otros aspectos que motivaron su elección: (puede marcar dos opciones)

Recomendación	<input type="checkbox"/>	Conocimiento previo	<input type="checkbox"/>	Tiempo	<input type="checkbox"/>
Actividades	<input type="checkbox"/>	Interés por conocer nuevos lugares	<input type="checkbox"/>	Descanso	<input type="checkbox"/>
Otro ¿cuál?	<input type="checkbox"/>				

3- ¿Cómo supo de Carhué? (puede marcar más de una opción)

Publicidad	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	Amistades	<input type="checkbox"/>
------------	--------------------------	----------	--------------------------	-----------	--------------------------

Agencia de Viajes		Otro ¿cuál?		
-------------------	--	-------------	--	--

4- ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a Carhué?

Micro		Auto	
-------	--	------	--

5- ¿Con cuánto tiempo de antelación programó su viaje? (marque una opción)

Una semana antes		Dos semanas antes		Tres semanas antes	
Un mes antes		Más de un mes antes			

6- ¿Por cuál medio efectuó la reserva de alojamiento? (marque una opción)

Directo		Agencia de Viajes		
Portales turísticos		Otro ¿cuál?		

7- ¿De qué manera realizó el pago de su alojamiento? (marque las opciones necesarias)

Efectivo		Tarjeta de Crédito		Tarjeta de Débito	
----------	--	--------------------	--	-------------------	--

8- Marcar alojamiento en el cual se halla:

Hotel		Apart Hotel		Casa Rural		Estancia		Cabaña	
Departamento		Residencial		Camping		Otro ¿cuál?			

9- Indicar su régimen alimenticio

Desayuno continental		Desayuno buffet	
Media pensión		Pensión completa	

10- ¿Qué tipo de servicio gastronómico ha utilizado? (opción múltiple)

Restaurante		Confitería		Bar	
-------------	--	------------	--	-----	--

11- Excluyendo el uso del agua termal, por favor indique actividades que realizó o considera realizar (opción múltiple)

Recorrido por la ciudad		Visita a obras Salamónicas	
Visita a las ruinas de Villa Epecuén		Visita a museos	
Playa Eco Sustentable		Uso de SPA	
Caminar por la playa		Descansar (estar tranquilo)	
Estar en familia		Reunirse con amigos	
Ir de excursión		Pesca	
Caza y pesca		Paseo aéreo	
Golf		Paseo en bicicleta	
Otra ¿cuál?			

B- Indicar según corresponda:

1- En el caso de haber utilizado el servicio de Información Turística, ¿qué opinión le merece?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

2- ¿Cómo califica el lugar donde se aloja o alojó?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

3- ¿Cómo considera el servicio gastronómico que utiliza o utilizó?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

4- ¿Cómo calificaría el servicio de guía en caso de haberlo utilizado?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

5- ¿Qué opinión tiene de las instalaciones de servicio público?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

6- En caso de haber asistido a un evento público, ¿qué le pareció?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

7- ¿Cómo califica el acceso a las ruinas de Villa Epecuén en caso de haberla visitado?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

8- ¿Cómo califica la señalética en las ruinas de Villa Epecuén?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

9- De haber utilizado el servicio de aguas termales, ¿qué opinión le merece en general?
(considerando que pudo haber visitado más de una)

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

10- En el caso de haber llegado a Carhué en auto, ¿cómo califica el acceso?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

11- De los lugares que ha visitado, ¿cómo califica en general el estado de los mismos?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

12- ¿Cómo percibe el trato de los residentes hacia Ud. turista?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

13- En general, ¿cómo califica el destino?

MALA		REGULAR		BUENA		MUY BUENA		EXCELENTE	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

C- Elija una opción:

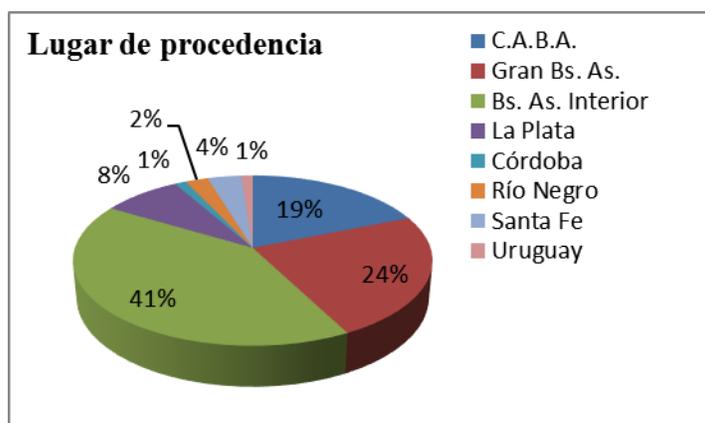
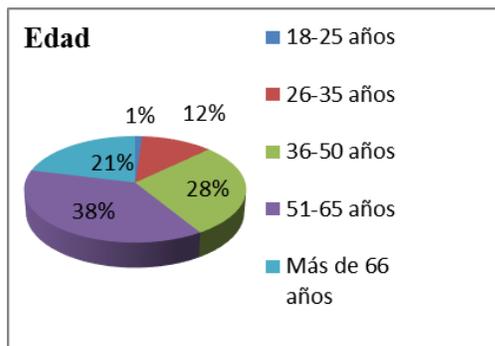
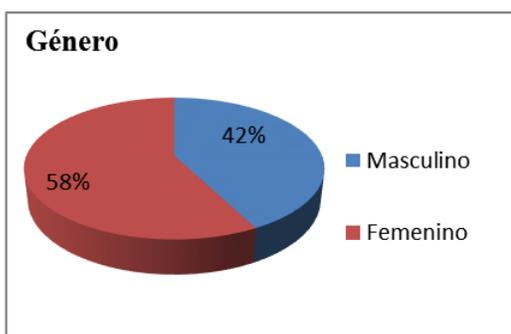
1- ¿Volvería a Carhué? SI NO

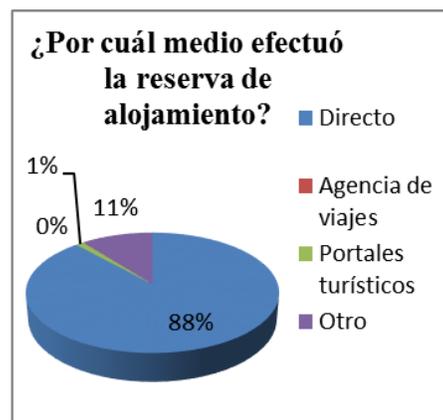
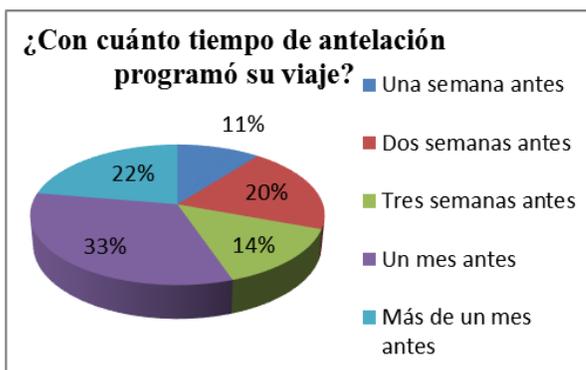
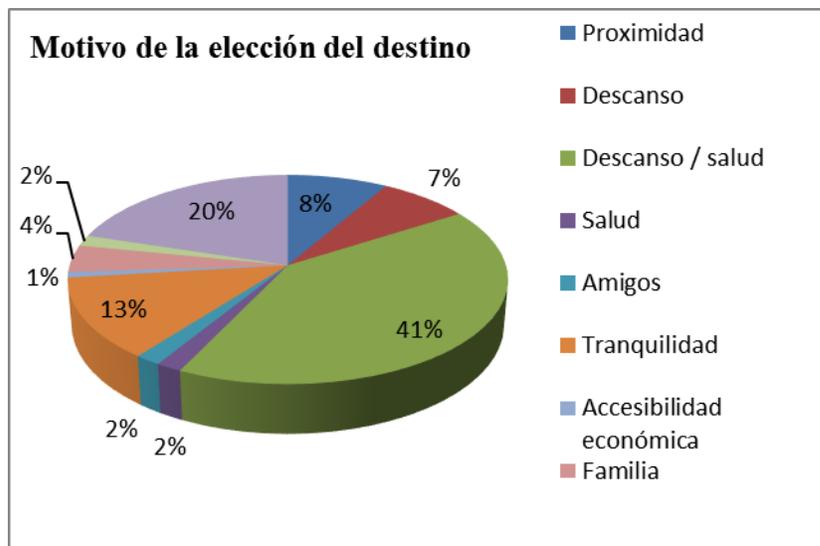
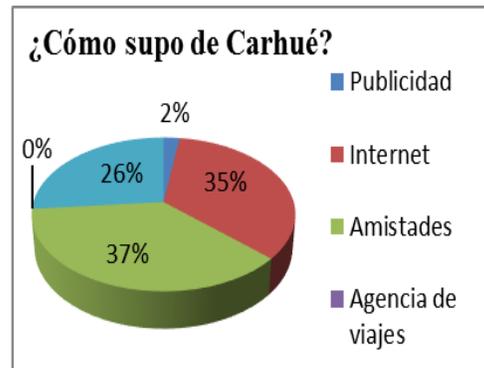
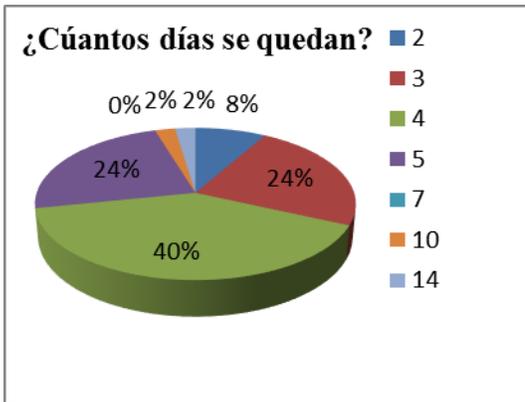
2- En caso de querer volver a Carhué, ¿piensa hacerlo en un fin de semana largo del año en curso (2018)? SI NO

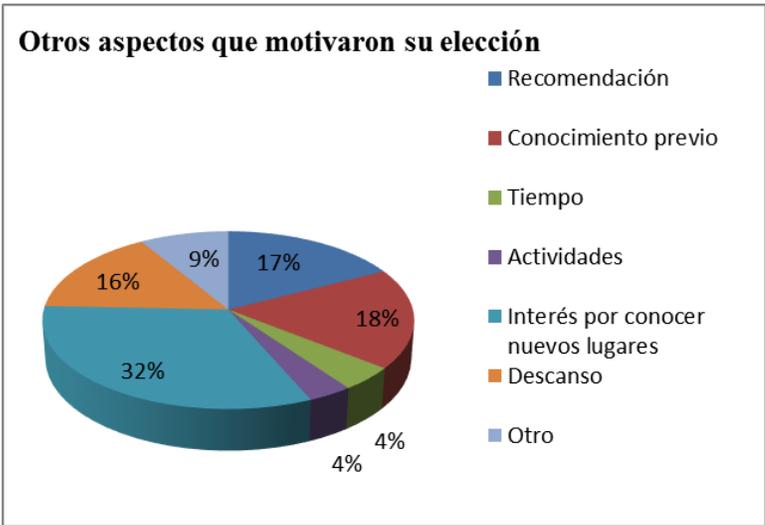
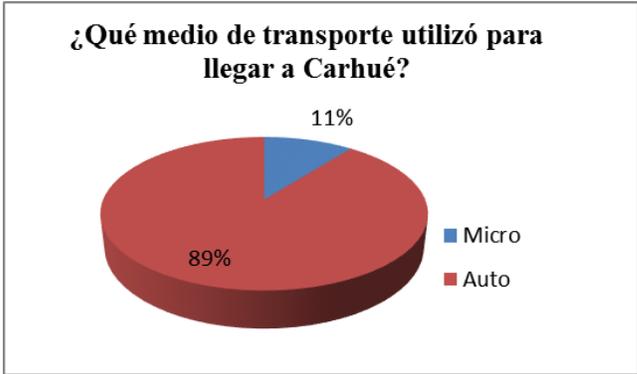
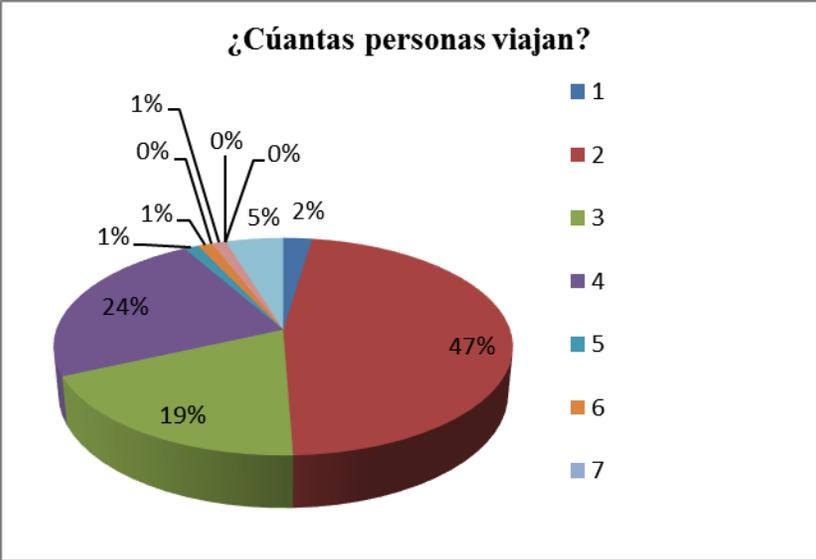
3- ¿Recomendaría Carhué? SI NO

3.6 Resultados

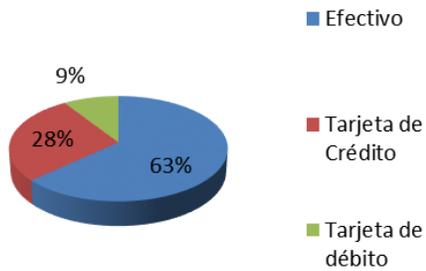
Tamaño de la muestra: 85 encuestas



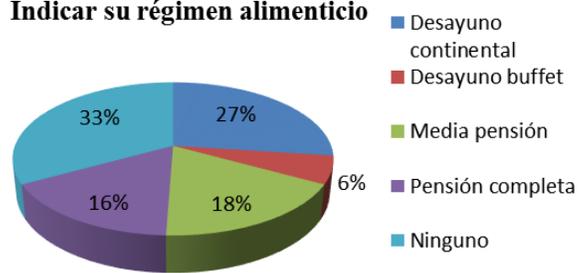




¿De qué manera realizó el pago del alojamiento?



Indicar su régimen alimenticio

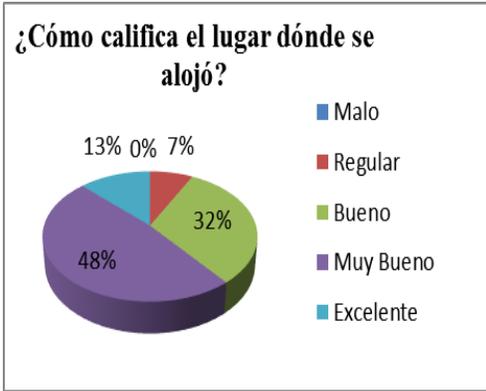
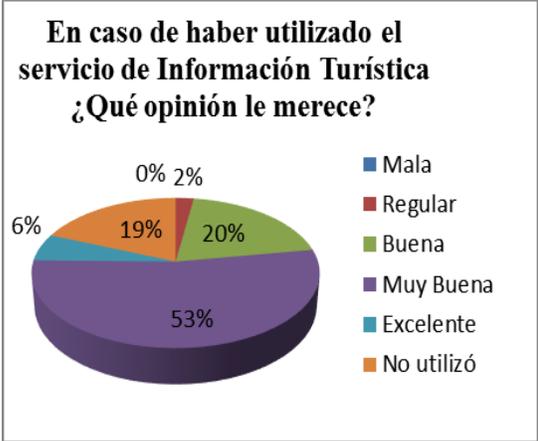
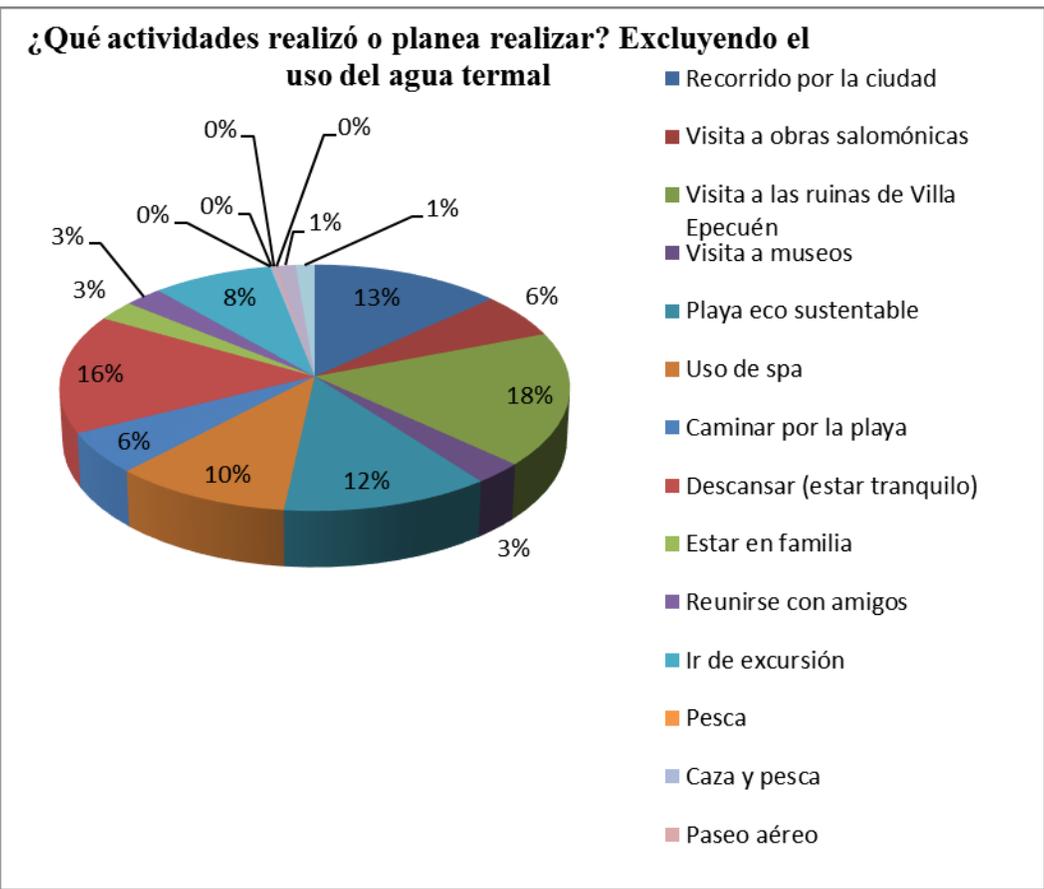


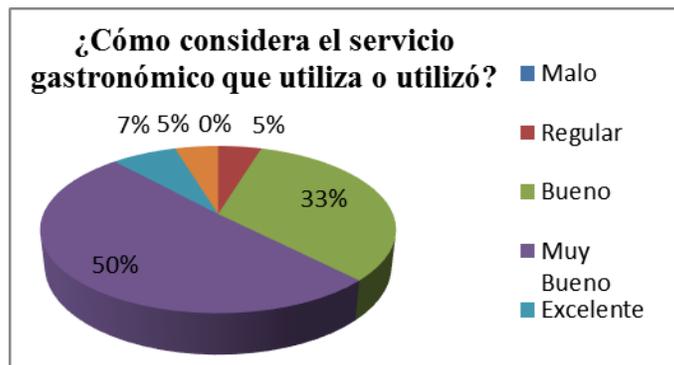
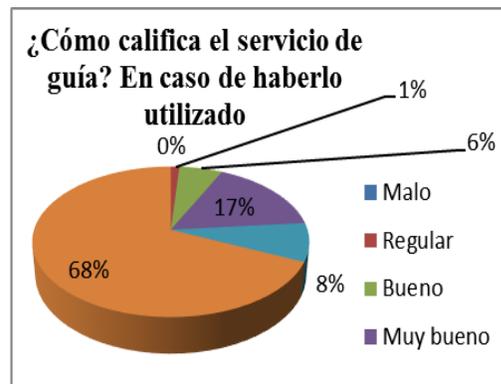
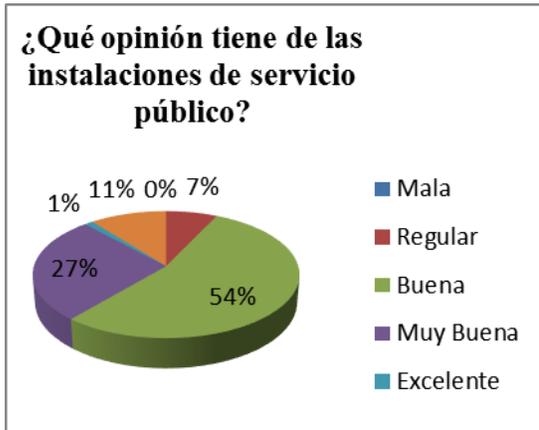
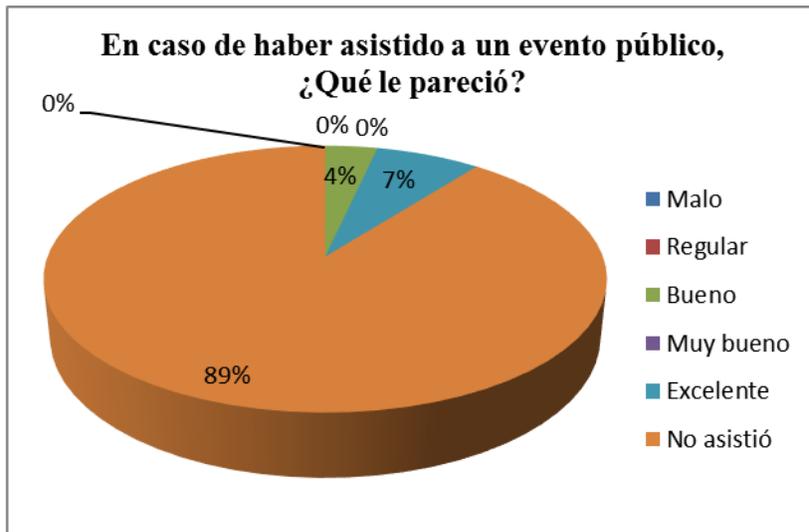
¿Qué tip de servicio gastronómico ha utilizado?



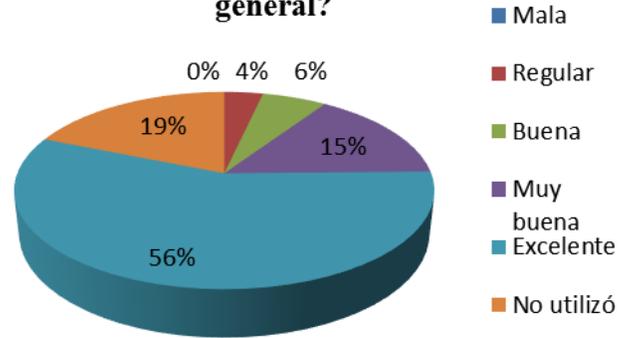
¿En qué alojamiento se encuentra?







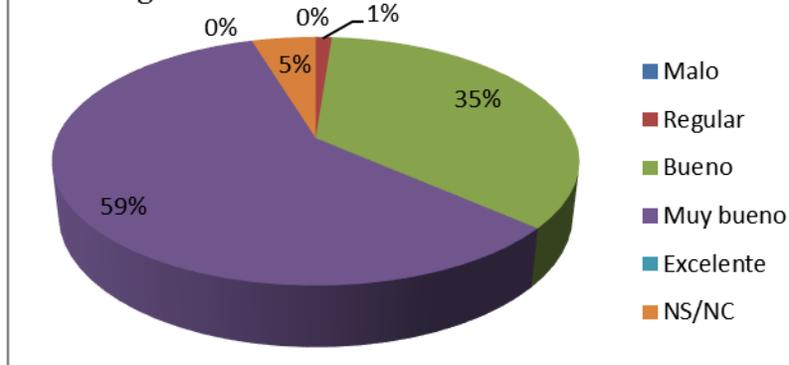
De haber utilizado el servicio de aguas termales, ¿Qué opinión le merece en general?

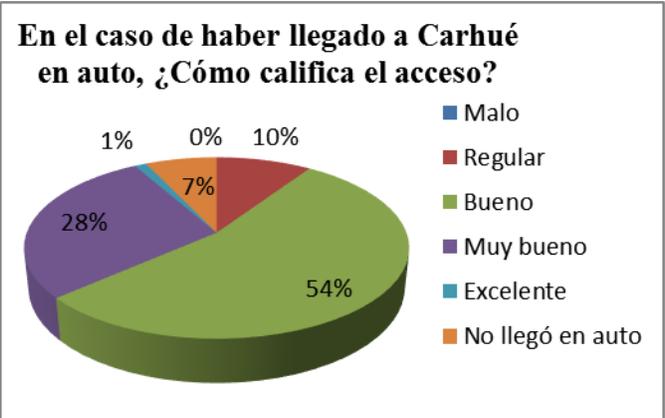
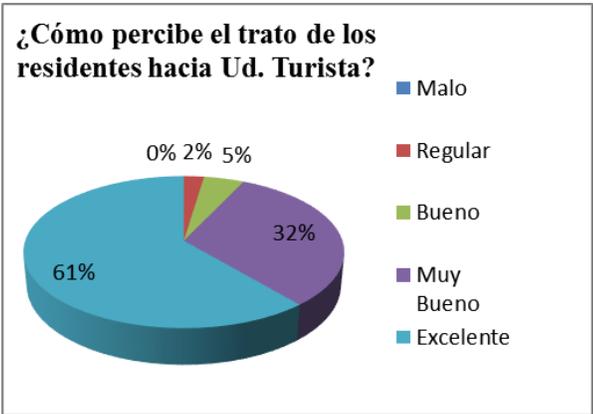
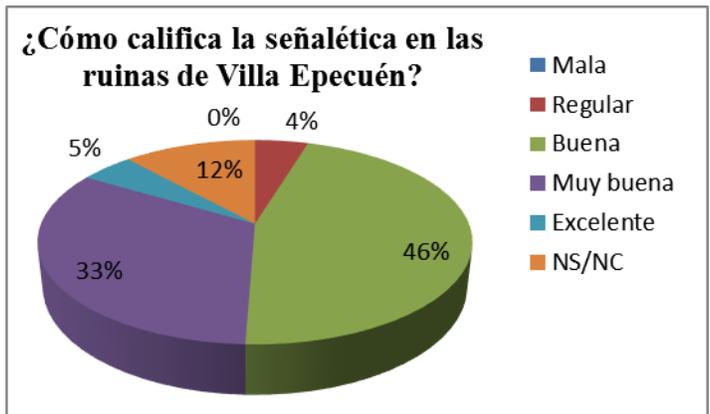


¿Cómo califica el acceso a las ruinas de Villa Epecuén en caso de haberla visitado?

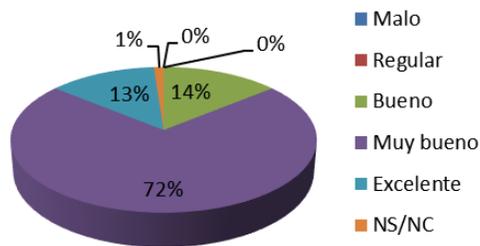


De los lugares que ha visitado, ¿Cómo califica en general el estado de los mismos?

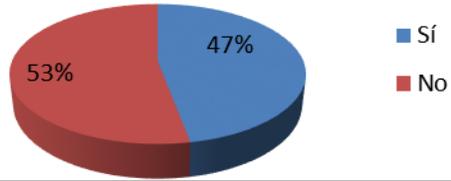




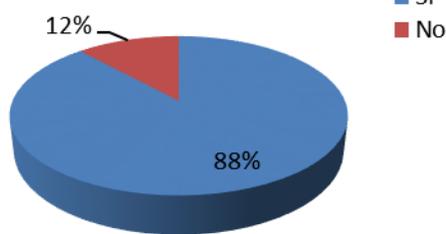
En general, ¿cómo califica el destino?



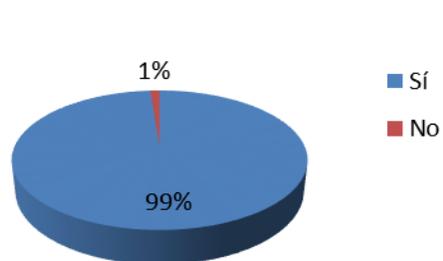
En caso de volver a Carhué, ¿Piensa hacerlo en un fin de semana largo del año en curso? (2018)



¿Volvería a Carhué?



¿Recomendaría Carhué?



3.7 Entrevista a empresarios de Carhué

1- Marcar:

SEXO	Masculino		Femenino		EDAD	18 a 25		26 a 35	
						36 a 50		51 a 65	
						Más de 66			

- 2- ¿Es oriundo de Carhué? De no serlo, ¿hace cuánto que reside en Carhué y, qué lo motiva a vivir aquí?
- 3- ¿Cuál es el rubro?
- 4- ¿Qué servicios brinda?
- 5- En caso de brindar actividades recreativas, por favor responda:
 - a- ¿Variedad que ofrece?
 - b- ¿El personal participa de la actividad recreativa? Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar función.
 - c- ¿Está calificado el personal afectado tanto para venta como para desarrollo de la actividad que contrata el cliente?
- 6- ¿Hace cuánto tiempo que opera en Carhué?
- 7- ¿Tiene sucursal o casa matriz? Si la respuesta es afirmativa, por favor indique ¿dónde?
- 8- ¿Tiene alguna formación en Turismo? Si la respuesta es afirmativa, por favor indique ¿cuál?
- 9- ¿Hace cuánto tiempo que trabaja en la Actividad Turística?
- 10- ¿Qué opinión tiene del Turismo?
- 11- ¿Cree que el Turismo es positivo para Carhué? ¿Por qué?
- 12- ¿Cómo cree que incide la Actividad Turística en el residente?
- 13- ¿Considera que desde el sector público se le da importancia al turismo como actividad económica?
- 14- Podría por favor indicar el organigrama de su organización.

- 15-** ¿Qué perfil en general tiene su personal?
- 16-** ¿El personal de su organización tiene formación en Turismo?
- 17-** El municipio ha establecido convenios con la Universidad Provincial del Oeste y la Universidad Nacional de Mar del Plata:
- a-** ¿Su organización está afectada a éstos?
 - b-** ¿Algunos de sus empleados ha estudiado en algunas de estas instituciones?
 - c-** ¿Percibe algún beneficio en materia turística para con Carhué?
- 18-** ¿Imparte capacitaciones de manera privada a su personal?
- 19-** ¿Reciben capacitaciones los empleados por parte de organismos públicos? Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar ¿cuáles son los organismos públicos?
- 20-** En caso que el personal recibiera capacitación, ¿cómo se miden los resultados?
- 21-** ¿Cómo califica el desempeño de su capital humano?
- 22-** ¿En su organización se ha implementado alguna herramienta de Gestión de Calidad?
- Si la respuesta es afirmativa:
- a-** ¿Cuál o cuáles?
 - b-** ¿Está en proceso de implementación?
 - c-** ¿Hace cuánto que lo implementó?
 - d-** ¿Nota resultados? Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar ¿cuál o cuáles?
 - e-** ¿Cómo miden los resultados?
 - f-** ¿Considera que es beneficioso trabajar de esta manera? ¿Por qué?
- 23-** ¿Posee un Plan de Trabajo? Si la respuesta es afirmativa:
- a-** Alcance del mismo.
 - b-** Nivel de cumplimiento.
 - c-** Medición de resultados.
- 24-** Desde su rol como actor local, ¿cómo califica:
- a-** ¿La prestación de los servicios que oficia?
 - b-** ¿Su infraestructura?
 - c-** ¿Los servicios turísticos de Carhué?
 - d-** ¿La infraestructura y estructura de Carhué?
 - e-** ¿Los recursos turísticos naturales y culturales de Carhué?

- f-** ¿La conectividad de Carhué tanto con poblaciones del mismo partido como así también, fuera de éste?
- g-** ¿El accionar de la Secretaría de Turismo de Carhué?
- 25-** ¿Su organización presta servicios para el turismo accesible?
- 26-** ¿Cuándo fue la última vez que aplicó una innovación en su organización? ¿Cuál era el alcance? ¿Qué resultados obtuvo?
- 27-** ¿Su organización tiene algún plan de RSE? Si la respuesta es afirmativa, por favor comente al respecto.
- 28-** ¿Tiene alguna interacción con los residentes? Si la respuesta es afirmativa, por favor comente brevemente al respecto.
- 29-** ¿La operativa de su organización es durante todo el año?:
- a-** Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar momentos de mayor actividad.
- b-** Si la respuesta no fuera afirmativa, por favor indicar en qué época del año opera su organización.
- 30-** ¿A qué mercado apunta su negocio?
- 31-** ¿Su demanda es concordante con el mercado al que apunta? ¿Por qué?
- 32-** ¿Posee un registro estadístico de clientes? Si la respuesta es afirmativa por favor, indicar su incidencia y, factor para toma de decisiones.
- 33-** ¿Sabe cómo califica la demanda a su empresa? Si la respuesta es positiva por favor, indicar herramienta de medición.
- 34-** ¿Considera necesario aplicar alguna modificación o cambio en su organización? Si la respuesta es afirmativa por favor, indicar ¿cuál o cuáles? y el motivo.
- 35-** ¿Qué canales de venta utiliza?
- 36-** ¿Cómo da a conocer su empresa?
- 37-** ¿Cómo percibe el desarrollo turístico de Carhué entre los años 2003 y 2016? ¿Estaba Ud. vinculado al turismo de Carhué en esos años?
- 38-** ¿Ha crecido la demanda turística desde el período 2003-2016 a la fecha?
- 39-** ¿Cómo describe a Carhué?
- 40-** ¿Considera a Carhué como un destino para el turismo accesible?
- 41-** ¿Cree que Carhué es un destino competitivo durante todo el año? ¿Por qué?

- 42-** ¿Tiene conocimiento de la política turística del sector público de Carhué? Si la respuesta es afirmativa, ¿qué opina sobre la misma?
- 43-** ¿Cree que existen riesgos para Carhué? ¿Por qué? ¿Cuáles?
- 44-** ¿Qué cambios propondría para mejorar a Carhué como destino turístico en caso de considerarlo necesario?
- 45-** Respecto al Complejo Termal:
- a-** ¿Cómo repercute en su organización?
 - b-** ¿Qué beneficios considera le significa a Carhué?
 - c-** ¿Tiene vinculación con el mismo? Si la respuesta es afirmativa, por favor indique la misma.
 - d-** ¿Qué opinión le merece en general?
- 46-** ¿Qué opina del Corredor Turístico “Sierras, Termas y Lagunas”?
- 47-** ¿Pertenece alguna asociación? Si la respuesta es afirmativa:
- a-** ¿Cuál?
 - b-** ¿Desempeña alguna función?
 - c-** ¿Llevan adelante trabajos mancomunados con la Secretaría de Turismo de Carhué? Si la respuesta es afirmativa por favor, comentar al respecto.
 - d-** ¿Tienen vinculación con otras asociaciones? Si la respuesta es afirmativa por favor, indicar ¿cuál o cuáles?
 - e-** ¿Qué logros han obtenido?
 - f-** ¿En qué siente que se beneficia Carhué con esta asociación?
 - g-** ¿Imparten capacitaciones? Si la respuesta es afirmativa por favor, comentar al respecto.
 - h-** ¿Tienen un plan de trabajo? Si la respuesta es afirmativa por favor, comentar al respecto.
 - i-** ¿Mantiene vinculación con las instituciones educativas “Universidad Provincial del Oeste” y “Universidad Nacional de Mar del Plata”? Si la respuesta es afirmativa por favor, comentar al respecto.
 - j-** ¿Tienen participación en la creación, gestión y administración del Complejo Termal? Si la respuesta es afirmativa por favor, comentar al respecto.

k- ¿Participan del Corredor Turístico “Sierras, Termas y Lagunas”? Si la respuesta es afirmativa por favor, comentar al respecto.

l- ¿Con qué periodicidad se reúnen?

48- ¿Considera necesario efectuar cambios o modificaciones? Si la respuesta es positiva por favor, indicar ¿cuál o cuáles? ¿por qué?

3.8 Entrevista a personalidades de Carhué

1- Marcar:

SEXO	Masculino		Femenino		EDAD	18 a 25		26 a 35	
						36 a 50		51 a 65	
						Más de 66			

2- ¿Es oriundo de Carhué? De no serlo, ¿hace cuánto que reside en Carhué y, qué lo motiva a vivir aquí?

3- ¿A qué se dedica? ¿Se vincula a la actividad turística?

4- ¿Tiene formación académica vinculada a su trabajo?

5- ¿Le gustaría ser capacitado en lo que refiere a su labor?

6- ¿Cuál es el aspecto más relevante de Carhué? ¿Por qué?

7- ¿Piensa que el Turismo contribuye al desarrollo de Carhué? ¿Por qué?

8- ¿Le gusta que Carhué sea un destino turístico? ¿Por qué?

9- ¿Le agrada que haya turistas en Carhué? ¿Por qué?

10- ¿Sabe quién es el Secretario de Turismo de Carhué? Si la respuesta es afirmativa, por favor indique su nombre.

11- ¿Conoce las acciones impartidas por la Secretaría de Turismo de Carhué? Si la respuesta es afirmativa, por favor comente brevemente sobre las mismas.

12- ¿Conoce los recursos turísticos naturales y culturales de Carhué? Si la respuesta es afirmativa, por favor comentar su opinión sobre el estado de los mismos.

- 13- ¿Cuál considera que es el atractivo turístico más importante de Carhué? ¿Cómo evalúa el estado del mismo? ¿Su aprovechamiento es óptimo?
- 14- ¿Qué opina de la propuesta turística que ofrece Carhué?
- 15- ¿Considera que los servicios que se brindan a los turistas son buenos? ¿Por qué?
- 16- ¿Cómo califica la conectividad de Carhué con las demás localidades tanto del mismo partido como así también, fuera de éste?
- 17- ¿Está al tanto de acciones de mejoras y mantenimiento sobre los caminos para la conectividad de Carhué?
- 18- ¿Sabe que se inaugurará un Complejo Termal? ¿Cree que es beneficioso? ¿Por qué?
- 19- ¿Siente que el residente es tomado en cuenta para el desarrollo de la actividad turística en Carhué?
- 20- ¿Sabe si desde el municipio se desarrollan charlas informativas con los residentes? ¿Le gustaría participar en caso de existir? ¿Por qué?
- 21- ¿Cree que existen acciones que preservan el medio ambiente de Carhué? Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo percibe las acciones?
- 22- ¿Cree que una gran afluencia permanente de turistas pueda afectar la identidad de Carhué? ¿Por qué?
- 23- ¿Cómo califica al recurso humano afectado tanto al sector público como al sector privado? ¿Por qué?
- 24- ¿Considera que quienes toman decisiones tanto en el sector público como en el sector privado están calificados? ¿Por qué?
- 25- ¿Hace uso de los servicios turísticos de Carhué? si la respuesta es afirmativa, por favor indicar ¿cuáles y cómo los califica?
- 26- ¿Qué opinión tiene sobre los eventos que se llevan a cabo? ¿Cómo se entera de los mismos?
- 27- ¿Sabe que se desarrolló un Corredor Turístico “Sierras, Termas y Lagunas”? si la respuesta es afirmativa, ¿cree que es beneficioso para Carhué?
- 28- ¿Cree que existen riesgos para Carhué? ¿Por qué? ¿Cuáles?
- 29- ¿Considera que Carhué precisa cambios? ¿Por qué? ¿Cuáles?

3.9 Entrevista al Secretario de Turismo de Adolfo Alsina

- 1- ¿Qué características posee Carhué?
- 2- ¿Qué significa Carhué para Ud.?
- 3- ¿Cuánto tiempo hace que es Secretario de Turismo de Carhué?
- 4- ¿Tiene formación académica vinculante a Turismo? Si es afirmativa la respuesta:
 - a- ¿Dónde estudió?
 - b- ¿Qué nivel educativo obtuvo?
 - c- ¿Qué orientación tiene?
 - d- ¿Cuánto hace que egresó?
 - e- ¿Estudió o hizo algún curso para perfeccionar el conocimiento académico y/o empírico?
- 5- Dentro de la actividad turística, ¿tuvo otro trabajo? Si es afirmativa la respuesta, ¿cuál o cuáles fueron y dónde?
- 6- Desde el sector público de Carhué, ¿desempeñó otra labor? Si es afirmativa la respuesta, ¿cuál o cuáles fueron?
- 7- ¿Qué significa el Turismo para Carhué?
- 8- ¿En qué cree, beneficia la actividad turística a Carhué?
- 9- ¿Poseen un plan estratégico de desarrollo turístico? Si es afirmativa la respuesta, por favor, podría mencionar el eje del mismo.
- 10- ¿Dispone de una Agenda de trabajo? Si es afirmativa la respuesta:
 - a- ¿Qué prioridades establece?
 - b- ¿Qué nivel de cumplimiento tiene la misma?
- 11- ¿Hacen Promoción Turística? Si es afirmativa la respuesta, ¿podría informar sobre la planificación de la misma?
- 12- ¿Qué productos turísticos tienen? Por favor referir brevemente sobre los mismos.
- 13- ¿A qué mercados apunta Carhué?
- 14- ¿Considera que la demanda responde al mercado deseado? ¿Cómo miden esa información?
- 15- ¿Pretenden masificar a Carhué como destino turístico? ¿Por qué?
- 16- ¿En qué períodos del año hay mayor actividad?
- 17- ¿Considera a Carhué como un destino disponible durante todo el año? ¿Por qué?

- 18-** ¿Cree que los residentes aceptan la actividad turística? ¿Y al turista?
- 19-** ¿Cree que los residentes disfrutan de los servicios turísticos de Carhué? ¿Cómo mide dicha información? ¿Quién o quiénes remiten los datos?
- 20-** ¿Cómo considera la conectividad de Carhué tanto con poblaciones del mismo partido como así también, fuera de éste?
- 21-** ¿Cómo calificaría la infraestructura y la estructura de Carhué?
- 22-** ¿Considera a Carhué un destino turístico accesible?
- 23-** ¿Cómo percibe el desarrollo turístico de Carhué entre los años 2003 y 2016? ¿Estaba Ud. vinculado al turismo de Carhué en esos años?
- 24-** ¿Ha crecido la demanda turística desde el período 2003-2016 a la fecha?
- 25-** ¿Tienen un registro estadístico de turistas que visitan Carhué? si es afirmativa la respuesta, podría por favor indicar la evolución que se observa.
- 26-** ¿Disponen de un área específica para el trabajo estadístico? De disponer, ¿considera calificado al personal afectado?
- 27-** ¿Qué nivel de importancia le atribuye al trabajar con proyecciones? ¿Por qué?
- 28-** ¿Cuenta Carhué con recurso humano calificado tanto en el sector público como privado?
- 29-** ¿Dispone de un plan de capacitación para el recurso humano tanto del sector público como privado? Si es afirmativa la respuesta, por favor comente sobre el mismo.
- 30-** ¿Se mide la eficacia del recurso humano de Ud. dependiente? Si es afirmativa la respuesta, por favor indique herramientas de medición.
- 31-** Por los convenios establecidos con la Universidad Provincial del Oeste y la Universidad Nacional de Mar del Plata ¿Qué resultados está arrojando en materia turística?
- 32-** ¿Conocen los informantes de turismo todos los atractivos turísticos y servicios turísticos que posee Carhué y actividades que se pueden hacer?
- 33-** ¿Mantiene comunicación fluida con el Intendente? Si es afirmativa la respuesta, por favor indique periodicidad que mantiene y nivel de satisfacción de la misma.
- 34-** ¿Mantiene habitualmente comunicación con el sector privado? Si es afirmativa la respuesta:
- a-** Periodicidad con que mantienen comunicación.

- b-** ¿Cuáles son las Asociaciones que nuclea al sector privado y con qué otras Asociaciones Civiles tiene contacto?
- c-** ¿Trabajan mancomunadamente? Si es afirmativa la respuesta, ¿qué trabajos desarrollan conjuntamente?
- 35-** ¿Tienen un registro de los prestadores de servicio? Si la respuesta es afirmativa por favor, ¿podría indicar los distintos tipos de prestadores de servicios que posee Carhué?
- 36-** ¿Considera satisfactoria la variación de actividades que se promueven para el turista?
¿Por qué?
- 37-** ¿Se imparten actividades para el turista desde la Secretaría de Turismo o solo pueden contratarse de manera privada?
- 38-** ¿Existen programas y acciones concretas desde la Secretaría de Turismo para el cuidado del medio ambiente?
- 39-** ¿Cuenta la Secretaría con un relevamiento de los recursos turísticos naturales y culturales de Carhué? ¿Conocen el estado de los mismos?
- 40-** ¿Existe un programa de fomento de conservación del patrimonio natural y cultural de Carhué? Si es afirmativa la respuesta, ¿podría indicar los alcances?
- 41-** ¿Desde la Secretaría de Turismo cumplen con las normas nacionales, provinciales y municipales del cuidado y preservación de los recursos naturales y culturales? ¿Cómo miden el cumplimiento?
- 42-** ¿Hacen partícipe al residente de las tareas que se llevan adelante? Si la respuesta es afirmativa, ¿podría comentar cómo lo hacen?
- 43-** Por favor enumere según su criterio: amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades de Carhué en relación a la actividad turística.
- 44-** Con la creación del Corredor Turístico “Sierras, Termas y Lagunas”:
 - a-** ¿Tienen un plan estratégico? Si afirmativa la respuesta, por favor comente sobre éste.
 - b-** ¿Conformaron un plan de trabajo que permita el cumplimiento de los objetivos?
 - c-** ¿Qué logros puede mencionar? De tenerlo, ¿en qué consta?
 - d-** ¿Cuántos objetivos han podido cumplir? ¿Podría por favor nombrar cuál o cuáles han sido cumplimentados en caso de haber logrado objetivos?
 - e-** ¿Cada cuánto se reúnen para discutir y asignar tareas?

- f- ¿En qué condiciones está la conectividad entre los municipios participantes?
- g- ¿A qué mercado apunta?
- 45-** Respecto a la creación del Complejo Termal:
 - a- ¿Tienen participación en la creación, gestión y administración? ¿Quiénes están involucrados?
 - b- ¿En qué considera beneficioso el mismo para con la Actividad Turística y la ciudad en sí?
 - c- ¿Cree que pudiera impactar negativamente para aquellos alojamientos que cuentan con el servicio de las aguas termales?
 - d- Respecto a la mano de obra, ¿sabe si es calificada? ¿Sabe cómo se conforma el plantel de recurso humano?
 - e- ¿Qué rol tiene el residente en este emprendimiento?
- 46-** Desde su función y experiencia:
 - a- ¿Cree que deben efectuarse cambios? Si es afirmativa la respuesta, ¿Cuáles? ¿Por qué?
 - b- ¿Cómo percibe el futuro del destino en el mediano y largo plazo?
 - c- ¿Qué medidas innovadoras implementaría en caso de considerarlo necesario? ¿Por qué?
 - d- ¿Cree que existen riesgos para Carhué? ¿Por qué? ¿Cuáles?
 - e- ¿Qué otras sugerencias tiene?

3.10 Entrevista al Intendente de Adolfo Alsina

- 1- ¿Qué significa para Ud. Carhué?
- 2- ¿Cuánto tiempo lleva como Intendente de Carhué?
- 3- ¿Ha representado al municipio desde la actividad pública mediante otros cargos? Si es positiva la respuesta, por favor comente cuál o cuáles han sido dichas representaciones.

- 4- ¿Cuál o cuáles son las principales actividades económicas de Carhué?
- 5- La participación de las fuerzas locales han demostrado maduración social y capacidad de involucramiento a partir de la inundación de 1985. Respecto a ello:
 - a- ¿Se ha modificado la limitación de ribera por parte del gobierno?
 - b- ¿Qué tipos de trabajos mancomunados realizan con los demás municipios que integran el Sistema de las Lagunas Encadenadas en pos de mejoras?
 - c- ¿Disponen en Carhué de políticas públicas en materia de protección del patrimonio natural y cultural de la sociedad en su conjunto?
 - d- ¿Han definido una política ambiental en Carhué?
- 6- ¿Cómo considera la conectividad de Carhué con respecto a otras localidades tanto dentro del partido Adolfo Alsina como también vecinos? ¿Tienen un plan de mejora y/o mantenimiento de los caminos?
- 7- ¿Qué significa el Turismo en Carhué?
- 8- ¿Promueven el Turismo en Carhué?
- 9- ¿Podría comentar sobre algún producto turístico de Carhué?
- 10- ¿Cuál sería según su criterio el recurso turístico más relevante de Carhué? ¿Por qué? ¿Cómo calificaría el estado del mismo?
- 11- ¿Considera que existe un buen aprovechamiento de los recursos turísticos de Carhué? ¿Por qué?
- 12- ¿Está al tanto del estado en el que se encuentra el patrimonio natural y cultural de Carhué? ¿Quién o quiénes remiten dicha información?
- 13- ¿Cómo percibe el desempeño del Corredor Turístico “Sierras, Termas y Lagunas”?
- 14- ¿De qué manera contribuye con el cluster conformado?
- 15- ¿Sabe si los residentes están conformes con el desarrollo de la actividad turística en Carhué? Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar medición.
- 16- ¿Tienen participación en la creación, administración y gestión del Complejo Termal?
- 17- ¿Qué aportes considera le trae el Complejo Termal a Carhué?
- 18- ¿Considera que Carhué está preparado para el turismo accesible?
- 19- ¿Cómo calificaría la infraestructura y la estructura de Carhué?
- 20- ¿Cómo percibe el desarrollo turístico de Carhué entre los años 2003 y 2016? ¿Estaba Ud. vinculado al turismo de Carhué en esos años?

- 21-** ¿Considera que ha crecido la demanda turística desde el período 2003-2016 a la fecha? ¿Por qué? ¿Cómo obtiene la información?
- 22-** ¿Disponen de política tributaria en materia turística que promueva la inversión tanto de capitales locales como también externos a Carhué?
- 23-** ¿Mantiene comunicación asidua con el Secretario de Turismo? Si la respuesta es afirmativa, por favor indique la periodicidad y el nivel de satisfacción de la misma.
- 24-** ¿Qué instrumentos específicos poseen desde el municipio para regular el planeamiento urbano?
- 25-** ¿El Plan General de Ordenamiento Municipal o los planes complementarios incluye las dimensiones ecológicas, social, económica y urbano-regional?
- 26-** ¿Poseen un planeamiento integral?
- 27-** ¿Hacen partícipe a los actores locales del planeamiento municipal?
- 28-** ¿Conocen y cumplen las normativas nacionales, provinciales y municipales referentes a la exploración y aprovechamiento de los recursos como por ejemplo el agua? Si la respuesta es afirmativa, por favor indicar:
- a-** ¿Tienen un plan de acciones para la prevención, vigilancia y sanción?
 - b-** ¿Poseen un plan de fomento para la educación ambiental?
 - c-** ¿Cuentan con una estrategia para la difusión de la información y los datos ambientales?
 - d-** ¿Disponen de personal calificado para las actuaciones de sensibilización?
- 29-** ¿Cuenta con un presupuesto destinado a promover y conservar los sitios de interés turístico?
- 30-** ¿Tienen un plan de manejo de residuos?
- 31-** Desde su función y experiencia en referencia a la actividad turística en Carhué:
- f-** ¿Cree que deben efectuarse cambios? Si es afirmativa la respuesta, ¿Cuáles? ¿Por qué?
 - g-** ¿Cómo percibe el futuro del destino en el mediano y largo plazo?
 - h-** ¿Qué medidas innovadoras implementaría en caso de considerarlo necesario? ¿Por qué?
 - i-** ¿Qué otras sugerencias tiene?

4 Corredor Turístico Sierras, Termas y Lagunas

4.1 Protocolo Acta Constitutiva

REGION TURÍSTICA “SIERRAS, TERMAS Y LAGUNAS

La región de Sierras termas y lagunas, surge como una necesidad en común de municipios con características distintas, pero con realidades similares; con atractivos diversos y complementarios, pero con infraestructura y capacidad de carga limitada. Los municipios de Guamini, Púan, Adolfo Alsina, Tornquins y Villarino vimos en la conformación de una región turística la posibilidad de realizar un trabajo conjunto, como un gran territorio cuya oferta diversificada responda a las necesidades del turista actual.

La nueva tendencia de la actividad indica que aquellas vacaciones donde se elegía un destino para pasar quince días al año se han reemplazado por vacaciones fraccionadas, donde el turista visita diversos destinos, en diferentes momentos del año, durante períodos más cortos. Este nuevo hábito, acompañado por una coyuntura nacional y provincial que plantea numerosos fines de semana largos, hace que nuestra región sea un lugar propicio para las “escapadas de fin de semana”.

Lo que proponemos es una región que, bajo el lema “a un termo de distancia”, pueda recorrerse mediante trayectos cortos, a bajos costos y con una variedad de recursos que entendemos, constituyen una oferta atractiva y seductora para el visitante.

En función de esto, tenemos reales expectativas y fuertes convicciones de que nuestros pueblos podrán, a través de la actividad turística, promover el desarrollo local, creando así trabajo genuino y movimiento económico que derrame en beneficio de toda la comunidad.

Los municipios aquí reunidos establecen un plan de acción basado en los lineamientos que comparten como región a partir de la fecha. En el mismo, se resalta la necesidad de un desarrollo sustentable de la actividad, priorizando la calidad en la prestación de servicios, y el cuidado de los recursos naturales como materia prima del turismo.

Por lo antes expuesto, damos a conocer las primeras acciones a llevar a cabo para la puesta en marcha de la “Región Turística de Sierras, Termas y Lagunas”

- Posicionar a nivel provincial y nacional la marca turística que representa a la región.
- Continuar con la capacitación de los recursos humanos locales a fin de contar con informantes turísticos capaces de transmitir información sobre cualquiera de los destinos.
- Diseño de una política de marketing y comunicación que permita posicionar a la región en los medios y las redes sociales.
- Trabajo en planificación accesible como estrategia de diferenciación.
- Presentación en ferias y eventos de manera conjunta para reforzar la imagen de la región.
- Generación de una base de datos estadísticos que permita trabajar sobre información concreta y actualizada de la demanda y la oferta turística.
- Utilización de señalética que identifique cada uno de los destinos como miembro de la Región Turística Sierras, Termas y lagunas a fin de impactar visualmente durante el recorrido de los turistas.
- Creación de productos turísticos regionales que rescaten los recursos compartidos por nuestros distritos: Ruta de los viñedos, Ruta de Salamone, Ruta Gastronómica del Pejerrey, etc.
- Impulso del turismo rural como actividad capaz de poner en valor el territorio y las actividades tradicionales de nuestras localidades.
- Establecimiento de un calendario de eventos turísticos de la región.
- Trabajo sobre el concepto de “calidad” como valor destacado en la presentación de servicios.
- Promulgación de un marco legal que contemple cuestiones referentes a la región
- Articulación con la Sub-Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y el Ministerio de Turismo de la Nación para el desarrollo de diferentes programas.

4.2 Acta de renovación de convenio

Corredor Turístico “Sierras, Termas y Lagunas”



Según la OMT (Organización Mundial de Turismo), un Corredor Turístico es un ámbito particularmente lineal, que involucra comarcas turísticas que poseen productos en común para ofrecer. Por lo general, las rutas troncales efectivizan su integración y la jerarquía de los atractivos turísticos y de servicios, determinan prioridades y el rango de convocatoria de dicho espacio.

Nuestro Corredor Turístico “Sierras Termas y Lagunas”, surgió en diciembre de 2012 como una necesidad común de Municipios con características distintas, pero con realidades similares, que necesitan desarrollar una actividad económica complementaria a la actividad primaria, y que encontraron en el Turismo una potencialidad sin límites.

Los Municipios de Adolfo Alsina, Guaminí, Puan, Tornquist y Villarino, han conformado esta alianza estratégica, hallando en ese camino, la posibilidad de realizar un trabajo conjunto que generó sinergia e instaló un producto cuya oferta diversificada responde a las necesidades del turista actual.

El Corredor Turístico “*Sierras, Termas y Lagunas*” abre sus puertas con 300 kilómetros de paisajes singulares y propios de la Pampa Argentina. Bajo el slogan “A UN TERMO DE DISTANCIA”, simbolizando el corto trayecto entre cada distrito. Por ello, hemos logrado en estos años transcurridos, que la reconocida empresa “LUMILAGRO”, sea el sponsor oficial del Corredor

Visión Filosófica del Corredor:

- Convertir a la Región del Sudoeste Bonaerense, en un área de consumo turístico en convivencia con las demás actividades productivas tradicionales.
- Establecer una Alianza estratégica entre los Municipios contiguos del SO.
- Poseer un anclaje legal, tanto a nivel local, como provincial; que legitime nuestra visión y acción.
- En función del grado de especialización que ha logrado el Turismo en los últimos años y de los cambios en los hábitos de consumo de la demanda nacional e internacional, el Corredor insinúa fuertemente, aspectos de gran potencialidad turística.

Objetivos Centrales

- Transformar a la actividad turística de la región del SO Bonaerense y de cada Distrito en particular que la integra, en un pilar fundamental del desarrollo social, cultural, ambiental, político y económico; abrazando los principios de sustentabilidad de los recursos afectados, articulando acciones con el sector privado y con otros sectores gubernamentales.
- Destacar los lugares, los caminos y los atractivos más significativos y encadenarlos a través de eslabones homogéneos, mediante infraestructura, servicios turísticos y esfuerzos de promoción.
- Trabajar desde la cooperación y el intercambio entre los Municipios que lo integran.
- Desarrollar proyectos que nos diferencien a nivel provincial, como la creación de la Red de Bed & Breakfast.

Productos turísticos principales integran el Corredor:

SIERRAS: son el marco ideal para el turismo aventura, con travesías en 4x4, *trekking*, cabalgatas, *mountain bike*, safaris fotográficos, turismo rural. Se encuentran en los Distritos de Puan y Tornquist, que comparten el “Sistema de Ventania”.

TERMAS: Relax y descanso en las reparadoras aguas termales. Ideales para aliviar el stress, renovar energías combinando salud, recreación y placer. Se pueden disfrutar en los distritos de Carhué y Villarino.

LAGUNAS: Contacto con la naturaleza, tranquilidad, atardeceres inigualables en los Humedales del Corredor. Recreación con actividades náuticas y la pesca deportiva. Sol y playa en los cinco Distritos del Corredor.

Otros productos turísticos que se destacan:

- ✓ Fiestas populares de renombre, que nos acercan a la cultura local y la producción regional.
- ✓ Turismo enológico: las únicas tres bodegas de la Provincia se encuentran en este Corredor, beneficiadas por un clima singular.
- ✓ Turismo Cultural: historia de fortines y poblados hijos del riel; puñado de tradiciones de un crisol de razas.
- ✓ La paz y el regocijo de sentirse más cerca de Dios, nos acompaña durante todo el recorrido, el Turismo Religioso es una de las opciones validas en nuestra región, colmada de espiritualidad.
- ✓ Líneas arquitectónicas de principios del Siglo pasado, grandes obras del reconocido Arquitecto Francisco Salamone, podrán observarse en varios destinos del corredor.
- ✓ Las únicas dos Canchas de Golf de 18 hoyos se encuentran en éste Corredor.
- ✓ Turismo Rural, avistaje de aves, astroturismo, entre otros.

Acciones principales realizadas:

- Diseño e instalación de una Marca Turística: slogan e isologo del Corredor.
- Creación del Facebook y Twitter.
- Impresión de folletería sobre el Corredor.
- Compartimos stands en reconocidas ferias, tales como La Rural de Palermo, FISA, FIT, entre otras.
- La CAT capacitó a nuestros prestadores turísticos sobre el programa “YPF ServiClub”: Gran cantidad de Hoteleros y gastronómicos se adhirieron al convenio.
- Gestionamos y recibimos capacitaciones para conformar el Primer Corredor de Bed & Breakfast de la Provincia de Bs. As.
- Realizamos el 1° Concurso de Fotografía Turística del Corredor, con más de 300 inscriptos.
- Disertación en importantes Congresos a nivel nacional e internacional: los Directores de Turismo Municipales, fueron invitados a exponer sobre el Corredor como “*Caso Exitoso en la Provincia de Buenos Aires*”.
- FAM-PRESS: Recibimos un tour de medios de prensa, que recorrieron el Corredor, para promocionar sus bondades turísticas.

Características actuales del Turismo que favorecen la integración regional

La nueva tendencia de la actividad, indica que aquellas vacaciones en las que se elegía un destino para pasar quince días al año, se han reemplazado por la modalidad de vacaciones fraccionadas, en las que el turista visita diversos destinos, en diferentes momentos del año, durante periodos más cortos. Este nuevo hábito, acompañado a los numerosos fines de semana largos, hace que nuestro Corredor sea un destino propicio para las “escapadas de fin de semana”.

En función de esta coyuntura, tenemos reales expectativas de lograr que nuestros pueblos puedan, a través del fomento de la actividad turística regional, promover el desarrollo

local, crear trabajo genuino, y generar un movimiento económico que beneficie a todas las comunidades.

Por todo ello, reafirmamos la conformación del Corredor Turístico “Sierras Termas y Lagunas” que, bajo el lema “*A un Termo de Distancia*”, pueda recorrerse en trayectos cortos, con bajos costos y con una variedad de recursos que constituyen una oferta atractiva y seductora para la demanda actual.

Renovación del Convenio

Por todo lo expuesto, los Intendentes que componen el Corredor Turístico “Sierras Termas y Lagunas” de los Municipios de Adolfo Alsina, Guaminí, Puán, Tornquist y Villarino, junto a sus Secretarios/Directores de Turismo, renuevan en este acto el compromiso de seguir trabajando unidos para el desarrollo de la actividad turística regional, y se proponen:

- Promover un desarrollo sustentable de la actividad, priorizando la calidad en la prestación de servicios, y el cuidado de los recursos naturales como materia prima del turismo.
- Diseñar una política de comunicación unificada que permita posicionar a nivel provincial y nacional la marca turística que representa a la región.
- Capacitar los recursos humanos de la región a fin de contar con informantes turísticos capaces de comunicar los atributos de cualquiera de los destinos.
- Desarrollar una actividad común de promoción en los medios y las redes sociales.
- Trabajar en la planificación de una estrategia de diferenciación.
- Continuar con la participación en ferias y eventos de manera conjunta para reforzar la imagen de la región.
- Generar una base de datos estadísticos que permita trabajar sobre información concreta y actualizada de la demanda y la oferta turística.

- Utilizar una señalética que identifique cada uno de los destinos como miembro del Corredor “Sierras, Termas y Lagunas” a fin de impactar visualmente durante el recorrido de los turistas.
- Continuar trabajando en la creación de nuevos circuitos turísticos regionales que rescaten los recursos compartidos por nuestros distritos: Red de Bed & Breakfast, Ruta de los Viñedos, Ruta de Salamone, Ruta Gastronómica del Pejerrey, etc.
- Impulsar el turismo rural como actividad capaz de poner en valor el territorio y las actividades tradicionales de las localidades de la región.
- Establecer un calendario regional de eventos turísticos.
- Trabajar sobre el concepto de “calidad” como valor destacado en la presentación de servicios.
- Promover la implementación de un marco legal que contemple las cuestiones referentes a la región.
- Evaluar y deliberar en consenso la incorporación de nuevos municipios al corredor.
- Cooperar con la Sub-Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires y el Ministerio de Turismo de la Nación para el desarrollo de diferentes programas y requerir su apoyo logístico y económico para el desarrollo de la actividad en la región.

ADOLFO ALSINA

GUAMINI

PUAN

INT. DAVID HIRTZ

INT. NESTOR ALVAREZ

INT. INTERINO NESTOR

CHIALVA

TORNQUIST

VILLARINO

INT. SERGIO BORDONI

DIR. TUR. JAQUELINE GOENAGA

5 Acciones de la Secretaría de Turismo de Adolfo Alsina

5.1 FODA de Carhué

ANÁLISIS FODA – ADOLFO ALSINA (Carhué)

<p><u>Fortalezas</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Obras de Salamone en Carhué y en el camino turístico que nos une con las Ruinas de la Ex Villa Epecuén.• Oficina de informes y atención a turistas abierta todos los días 12 hs.• Palacio Municipal Declarado Monumento Histórico Nacional. Decreto 1138/2014.• Ser un centro receptivo de visitantes por otros atractivos, como lo Termal o Las Ruinas, recibiendo miles de turistas al año.	<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Revalorización de la Obra a nivel nacional.• Declaratoria de Carhué, como Capital Provincial del Turismo Termal.
<p><u>Debilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none">• No poseer un centro de interpretación.• Ausencia de señalética en la obras.• Poco conocimiento de la comunidad local de las obras y sobre todo su gran valor arquitectónico.	<p><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cambios socio-políticos futuros que no mantengan las actuales líneas de trabajo.• Deterioro continuo de las obras, en especial el Matadero y El Cristo, por haber estado bajo agua corrosiva.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Escasa concientización y difusión del valor de la obra. | |
|---|--|

5.2 FODA de Playas

1 - Diagnóstico de la situación actual de las Playas:

Uno de los temas más criticados sobre el Turismo durante esta temporada, ha sido la zona del balneario actual. Las playas actuales habilitadas por el Municipio de Adolfo Alsina son fangosas. Así ha sido desde que se dejó de utilizar el Balneario La Isla.

El agregado cientos de camiones de arena, los desagües pluviales de Carhué y el arrastre del arroyo, más la erosión de las lluvias y el accionar del viento a medida que la laguna se retira, han ido depositando en estas playas centímetros y centímetros de sedimentos.

La mayoría de las quejas recibidas:

- El suelo del actual balneario “El Cristo”, es excesivamente fangoso y blando.
- La baja profundidad de la costa.
- Inestabilidad del comportamiento de las cotas del agua.



Propuesta de Nuevo Balneario

El presente proyecto de Circuito Turístico del Lago Epecuén, incluye el traslado de las Playas, hacia aquellos sectores donde no ha habido arrastre de sedimentos y que son las playas que ya muchos locales utilizan, que tienen un mejor piso, pero que están lejos de los pocos servicios instalados y permanentes que se pueden brindar hoy ante la retirada constante de la laguna.

El sector de referencia estaría situado en las cercanías de la Ex Playa Belén.



2- Análisis estratégico de la instalación del nuevo balneario

Fortalezas:

- Mejor suelo en la costa.
- Mayor estabilidad de crecientes del agua.
- Cercanía de los turistas a la Villa Epecuén.
- Mayor profundidad de las aguas.
- Aguas más limpias debido a que no reciben aporte de efluentes ni desagües de la ciudad.

Oportunidades:

- Sumar un nuevo atractivo al circuito.
- Brindar mejores servicios a los bañistas.

Debilidades:

- Distancia de la nueva playa con respecto a Carhué para las personas sin movilidad.
- Lugar de difícil acceso a vehículos sanitarios como ambulancias.

Amenazas:

- Lejanía de la ciudad y servicios de emergencia.
- Playas profundas.
- Sectores con escombros bajo agua.

5.3 Camping “La Chacra”

PROYECTO: Saneamiento y recuperación Camping “La Chacra”

Planificación para mejorar y mantener en Camping para la temporada 2013/2014

OBJETIVOS:

Mejorar la infraestructura y los servicios del Camping Municipal la Chacra. Para lograr posicionar el mismo como uno de los atractivos naturales mejor mantenidos de la zona.

Reacondicionar el espacio natural y agreste, sin modificar su entorno, con el fin de conservar el ecosistema y la paz que brinda a los visitantes este lugar verde.

Análisis y diagnóstico de la situación actual:

- Actualmente el estado de la infraestructura es muy malo.
- El arroyo es un tema que requiere mantenimiento, ya que suele verse basura -acumulada en sus cauces.
- Señalética, faltaría mejorar algunos carteles y agregar más información.
- Los baños, se encuentran en pésimo estado.
- Las parrillas, mesas y bancos están totalmente destrozados por los visitantes que solo concurren a hacer daño.
- El nivel de seguridad del camping es muy bajo, y se requiere o recomienda mayor personal abocado a esta tarea.

FODA:

Fortalezas:

- Entorno natural agreste.
- Vegetación nativa y de gran variedad.
- Promoción del avistaje de aves.
- Entorno tranquilo y seguro para disfrutar en familia.

Oportunidades:

- Mejorar los servicios y entorno del lugar para su uso y disfrute
- Ofrecer esta alternativa para la comunidad local y el visitante.
- Revalorizar el ecosistema.

Debilidades:

- Falta de control de la infraestructura.

- El estado de los servicios sanitarios.
- El estado de la infraestructura de servicios.

Amenazas:

- Contaminación del espacio.
- Daños de las instalaciones por falta de control y seguridad.

NECESIDADES E INFRAESTRUCTURA

Iluminación:

Reacondicionamiento de todas las instalaciones eléctricas del Camping

Infraestructura sector Parrillas:

Parrillas de Material e Hierros

Cestos de basura

Mesas y Bancos de material

Baños:

Nuevo pozo resumidero

Instalación de mingitorios nuevos.

Pintura de los baños interior y exterior.

Trabajos a realizar en el proyecto

- 10 Parrillas nuevas:
 - 4 Sector central del camping.
 - 6 Sector aledaño al arroyo Pigüe.
- Refacción de 35 parrillas de material actuales.
- Instalación de 45 parrillas de hierro, a las de material.
- Nuevo pozo de residuos cloacales para los baños.
- Remodelación de baños y duchas del Camping.
- Reacondicionamiento de las iluminarías y servicios eléctricos en sector camping.
- Señalética nueva en todo el predio.
- Dragado, limpieza y mantenimiento del arroyo.
- Mantenimiento en el sector de juegos para niños.



Modelo de cartelería a utilizar en el camping, siguiendo las bases de "Señalización Turística" del Ministerio de Turismo de la Nación.

Trabajos por el Pozo en la Chacra:

1 Pozo Ciego:

Largo: 2,50 mtrs

Ancho: 2,40 mtrs

Profundidad: 2,00 mtrs

Base de dos filas de ladrillos, luego levantar 4 paredes con el método Panal de Abeja.

Cierre con dos filas de ladrillos continuos, luego colocación de 4 Vigas de hormigón, de 2,40 mtrs. La Tapa de ladrillos de Telgopor y luego con una malla de hierro de 2,50 x 2,40 mtrs.

Conexión del antiguo pozo cloacal, con el nuevo, con un Caño de 110, de unos 5 mtrs aproximadamente de largo.

Se cubre de tierra.

Cierre de ambos pozos (Antiguo y nuevo) con un caño, para poder realizar cuando necesario el desagote de los residuos cloacales.

Imagen modelo del pozo resumidero.



6 Estadística interanual de consultas Secretaría de Turismo de Adolfo Alsina

AÑO / CANTIDAD	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL	PROM
CONSULTAS	1751	2175	2765	1944	1852	1076	1033	1252	1093	1073	1694	17708	1610

AÑO / CANTIDAD	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL	PROM
TURISTAS	4366	5597	7194	4765	4803	2902	2667	3334	2928	2802	4403	45761	4160

AÑO / %	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL	%
WEB	33	11	53	96	63	125	256	406	400	392	545	2380	13.5
TV	73	0	4	4	6	23	40	87	64	22	38	361	2.0
RADIO	15	10	1	0	0	1	0	0	7	1	0	35	0.2
CONOCÍA	472	701	350	311	377	242	255	295	223	226	317	3769	21.3
PROMO ZONAL	133	723	1396	1151	1152	457	252	255	133	116	95	5863	33.2
PEAJES	18	12	4	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0.2
CLARIN	105	1	8	7	0	12	40	23	0	6	1	203	1.1
LNP	30	0	9	0	0	3	6	4	3	1	0	56	0.3
LU2	6	0	1	0	0	4	0	3	0	0	0	14	0.1
CASA PCIA	15	9	4	3	6	3	6	3	4	2	0	55	0.3
RECOM.	849	706	928	371	248	205	174	175	257	306	644	4863	27.5
REVISTAS	2	2	7	1	0	1	4	1	2	1	7	28	0.2
TOTAL	1751	2175	2765	1944	1852	1076	1033	1252	1093	1073	1647	17661	100.00

AÑO / CANTIDAD	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL	%
CAPITAL	651	762	996	718	697	427	442	489	432	462	652	6728	38.10
LA PLATA	94	99	75	46	45	22	30	28	31	30	51	551	3.12
BAHIA BCA	233	287	407	240	230	178	140	158	150	95	132	2250	12.74
GBA	42	26	42	8	23	7	1	3	2	4	1	159	0.90
PCIA BS AS	482	729	852	576	529	289	251	375	286	287	492	5148	29.15
LA PAMPA	92	109	209	156	160	72	68	90	79	68	88	1191	6.74
MD PLATA	61	67	67	47	39	24	28	22	33	43	84	515	2.92
EXTRANJEROS	0	0	2	0	0	0	0	2	5	7	10	26	0.15
OTROS	96	96	115	153	129	57	73	85	75	77	137	1093	6.19
TOTAL	1751	2175	2765	1944	1852	1076	1033	1252	1093	1073	1647	17661	100.00

DÍAS	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL	%
LUNES	195	265	191	262	254	192	159	184	164	130	652	2648	15.12
MARTES	176	194	300	103	88	29	63	90	87	84	51	1265	7.22
MIÉRCOLES	177	167	224	154	117	43	38	76	79	142	132	1349	7.70
JUEVES	223	246	335	223	264	129	146	190	110	112	1	1979	11.30
VIERNES	194	316	485	198	307	158	167	199	143	170	492	2829	16.15
SÁBADO	363	522	877	731	608	386	289	352	286	257	88	4759	27.17
DOMINGO	423	465	353	273	214	139	171	161	224	178	84	2685	15.33
TOTAL	1751	2175	2765	1944	1852	1076	1033	1252	1093	1073	10	17514	100.00

7 Trayectoria laboral del Intendente de Adolfo Alsina: Sr. David Hirtz

- Sector Privado: vinculado a la actividad agropecuaria y periodística.
- Sector Público: ocupó puestos y cargos de índole local y provincial como por ejemplo, dos períodos como legislador provincial.
- Partidario: pertenece a la Unión Cívica Radical (UCR) desempeñándose en funciones de importancia como presidir el radicalismo de Adolfo Alsina en varios períodos y representar al partido a nivel Provincial.
- Escritor: escribió dos libros: “La economía social como motor del desarrollo” y “Argentina: El país que puede ser”.