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

Universidad
Nacional
de Quilmes

Yedro, Natalia Rebeca

La relación del gobierno local y el sector privado en La Serranita. ¿Acuerdo en el desarrollo del destino turístico?

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial 2.5
https://creativecommons.org/licenses/by-nc/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:
Yedro, N. R. (2021). La relación del gobierno local y el sector privado en La Serranita. ¿Acuerdo en el desarrollo del destino turístico? (Trabajo final integrador). 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/20.500.11807/3441

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

Universidad Nacional de Quilmes
Roque Sáenz Peña 352 // Bernal
Buenos Aires // Argentina
t.: (+41 11) 4365 7100
f.: (+54 11) 4365 7101
info@unq.edu.ar

Natalia Rebeca Yedro, Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto,
Septiembre de 2021, pp. 106,
http://ridaa.unq.edu.ar,
Universidad Nacional de Quilmes, Secretaría de Posgrado,
Especialización en Desarrollo y Gestión del Turismo

La relación del gobierno local y el sector privado en La Serranita. ¿Acuerdo en el desarrollo del destino turístico?

Trabajo final integrador

Natalia Rebeca Yedro
nyedro@hotmail.com

Resumen

El presente trabajo final de integración centra el estudio, desde la perspectiva de la gestión del desarrollo turístico local, en la Comuna de La Serranita, provincia de Córdoba, teniendo en cuenta que este desarrollo local no es un proceso aislado, sino que implica articulaciones interjurisdiccionales (locales, provinciales, nacionales) cuyos lineamientos y políticas deberán considerarse.

El propósito que ha guiado esta investigación ha sido la realización de un diagnóstico sobre la capacidad de la gestión turística local para impulsar procesos de desarrollo seleccionando como caso de estudio, la comuna de La Serranita, en la provincia de Córdoba. Con este objetivo se relevaron los elementos del sistema turístico local, la planta de servicios, el sistema de gobernanza, atractivos, comunidad receptora, demanda e infraestructura, desde una óptica sistémica.

El resultado del análisis de las características particulares del destino permitió definir la situación actual del turismo en La Serranita con sus oportunidades y limitaciones. A partir de las cuáles se proponen estrategias de desarrollo para potenciar las fortalezas y oportunidades locales, y minimizar los aspectos negativos y debilidades

Palabras claves: *Competitividad – Gestión de destino – Sistema turístico – Relación Público/Privada – Gobernanza.*

Especialización en Desarrollo y Gestión del Turismo

Trabajo Final Integrador presentado para obtener el título de Especialista en Desarrollo y Gestión del Turismo

Título: *La relación del gobierno local y el sector privado en La Serranita. ¿Acuerdo en el desarrollo del destino turístico?*

Autora: Natalia Rebeca Yedro

Directora: Cristina Iglesias

Fecha: 31/07/2021

Índice

Introducción 5

1. Marco teórico - Conceptual 13

1.1. Apreciaciones conceptuales. Antecedentes. 14

1.2. Elementos que conforman un destino turístico. 16

1.3. La gestión del Destino 17

1.4. Otros enfoques 19

1.5. El análisis desde la percepción del turista. Cadena de valor. 21

1.6. El diagnóstico como herramienta de análisis para los destinos turísticos. 25

1.7. Las instituciones públicas y privadas y el concepto de Gobernanza. 31

2. Material y métodos 33

2.1. Tipo y Nivel de Investigación 34

3. Característicos del área de estudio 42

3.1. Región a la que pertenece la Comuna La Serranita 43

3.2. Elementos y aspectos principales que constituyen el sistema turístico en La Serranita 45

4. Indagaciones complementarias y relevamiento de información en campo para el período 2020/2021 68

5. Diagnóstico Turístico 73

6. Conclusiones del Diagnóstico turístico 80

Bibliografía 84

Anexo I: 91

Instrumentos de recolección de datos 91

Anexo II: 97

Instrumentos de recolección de datos pos pandemia 97

Anexo III: Mapa 1

Índice de Cuadros

CUADRO 1: LOCALIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO 10

CUADRO 2: REGIONES TURÍSTICAS DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA 11

CUADRO 3: CADENA DE VALOR DEL DESTINO TURÍSTICO 23

CUADRO 4: DESCRIPCIÓN DE LOS ESLABONES DE LA CADENA DE VALOR DE UN DESTINO TURÍSTICO 23

CUADRO 5: ESQUEMA DE LA CADENA DE VALOR DEFINIDA 27

CUADRO 6: INDICADORES DE COMPETITIVIDAD SEGÚN EJES 29

CUADRO 7: GRÁFICO COMPARATIVO DE LA POSICIÓN COMPETITIVA DE LA COMUNA LA SERRANITA 30

CUADRO 8: ESQUEMA BÁSICO DE GOBERNANZA EN EL SECTOR TURÍSTICO 32

CUADRO 9: PROCESO METODOLÓGICO 34

CUADRO 10: ENTREVISTAS - ACTORES CLAVES 36

CUADRO 11: FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 39

CUADRO 12: ELEMENTOS DEL SISTEMA TURÍSTICO 41

CUADRO 13: COMPONENTES DEL SISTEMA NORMATIVO COMUNAL 62

Agradecimientos

Al jurado que a través de sus observaciones puso luz en aspectos poco claros de mi primera presentación.

A mis padres que a través de su ejemplo como emprendedores turísticos de La Serranita, me motivaron y me inspiraron para el desarrollo de este trabajo.

A mi esposo e hijo, por apoyarme y alentarme a "ir por más".

A la comunidad de La Serranita que me han dedicado su tiempo.

Introducción

En la actualidad, la actividad turística es considerada como una de las opciones claves para estimular el desarrollo local, viabilizando la mejora de las condiciones de vida de su población residente. Desde el enfoque teórico, la gestión del desarrollo local plantea a los agentes públicos el reto de fortalecer relaciones horizontales con el conjunto heterogéneo de actores no estatales.

La puesta en valor del espacio turístico con participación de la comunidad se vuelve esencial para las economías locales. Es en este proceso de puesta en valor del espacio, donde la propia sociedad juega un rol fundamental en la gestión turística.

El turismo es un sector de actividad que supone múltiples interrelaciones entre actores públicos y agentes que intervienen en la producción de bienes y servicios que son objeto del consumo por parte de los visitantes.

En este marco, la función de dirección de gobierno, en las condiciones actuales, resulta particularmente relevante para coordinar todo esfuerzo que se oriente a propiciar que la dinámica de permanente crecimiento que el turismo ha logrado hasta el momento sea sostenible económica, social y ambientalmente a efecto de elevar su contribución al desarrollo[1] (DURAN, 2013)

Asimismo, los conceptos de Sustentabilidad y Competitividad se han vuelto habituales en el ámbito turístico, en Argentina, desde la sanción de la ley Nacional de Turismo 25997/2005, se establece, entre sus principios rectores, que las metas del *desarrollo turístico sustentable* deben orientarse tanto a la sustentabilidad ecológico-natural como socioeconómica, sociocultural, socioespacial y social. En el cuarto principio, "*Calidad*" se manifiesta el mandato de desarrollar una cultura de la mejora continua hacia la excelencia basada en el compromiso de todos los actores, en la renovación de los métodos de gestión y producción y en la generación de valor e innovación a través del conocimiento. Asimismo, se incorpora la "*Competitividad*", en una clara

[1] Citlalin Durán Fuentes, Octubre 2013. Gobernanza para el sector turístico. Serie de documentos de la OMT

referencia al carácter sistémico que requiere un entorno que favorezca la articulación de todos los factores intervinientes, para la generación de ventajas competitivas y la excelencia en las prestaciones. (LNT 2005 P. 10). Estos principios atraviesan los ejes rectores de la política turística formulada a través del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable de la Argentina (2005-2016) en el cual se define la Competitividad como:

"la capacidad de obtener beneficios superiores a la media del entorno de referencia y de mantenerlos de forma sostenida incluso en circunstancias cambiantes…el concepto trasciende la visión univoca basada en la productividad y el precio y aborda como propósito final la mejora de la calidad de vida de la población residente en el espacio turístico…" (PFETS 2016, P.30)

El impulso del modelo de planificación estratégica que presenta el PFETS ha fomentado y fortalecido las prácticas participativas de los equipos provinciales en el interior de sus territorios, cuya evidencia puede observarse en la formulación de los planes estratégicos de Turismo en la provincia de Córdoba, en las versiones del PETSC 2006/2017/2020

El conocimiento sobre cómo mejorar la competitividad de un espacio rompió la imagen ideal de que el esfuerzo podía ser una tarea individual. La competitividad se transforma en una ventaja que sólo puede desarrollarse en comunidad y que exige cooperación y responsabilidad

Por otra parte, el paradigma de la gobernanza, entendido como una forma de gobernar caracterizada por la interacción entre una pluralidad de actores, públicos, privados y sociedad civil que participa en la formulación de las políticas públicas. Como señala Velasco (2010)[2], esta última puede aplicarse a la gestión de un destino creando ámbitos de relación no sometidos a los principios de jerarquía, ni de mercado, con la facultad para tomar decisiones colectivas desde perspectivas nuevas.

[2] Velasco, M. (2010) "El papel del conocimiento en los nuevos modelos de gobernanza turística regional y local". En: Antón, S. (Ed.) Conocimiento, creatividad y tecnología para un turismo sostenible y competitivo. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT), pp. 131- 140

Asimismo, puede describirse el concepto gobernanza como la capacidad del gobierno para transformar demandas y necesidades en políticas, programas, planes y proyectos, a través de un proceso permanente y cooperativo que conlleva la implicación y el diálogo intenso y continuo entre las múltiples y diversas partes interesadas (Merinero & Pulido, 2009)[3].

En los últimos años tanto en la investigación como en la práctica, se han desarrollado múltiples modelos aplicables a la gestión de destinos. El crecimiento del interés por este tema refleja una preocupación no solamente por el desarrollo del turismo sino también por la necesidad de gestionarlo con el fin de asegurar que los destinos sean sustentables y competitivos (PEARCE, 2016).

Con el fin de conceptualizar la gestión de destinos turísticos, se considera definición elaborada por la organización mundial del turismo que describe esta función como:

"La gestión de destinos es la gestión coordinada de todos los elementos que forman parte de un destino turístico (atracciones, servicios, accesos, marketing y fijación de precios). La gestión de destinos utiliza un enfoque estratégico para vincular estos sectores que en ocasiones no tienen ninguna relación para lograr la mejor gestión de un destino. La gestión conjunta puede ayudar a evitar la duplicación de esfuerzos en los temas relacionados con la promoción, los servicios para los visitantes, la capacitación, el apoyo empresarial y con la identificación de cualquier tipo de vacío en la gestión que no se esté abordando". (WTO, 2007: 4)

Si bien es cierto que las colaboraciones entre el sector público y los agentes privados en el campo del Turismo no son recientes, aparecen nuevas formas de la colaboración público-privada en los entes mixtos locales de gestión y promoción turísticas potenciadas tanto a nivel Nacional PFETS (2005/2011,2020) PETSC (2006/17/20)

[3] Merinero, R. & Pulido, J. I. (2009) "Desarrollo turístico y dinámica relacional. Metodología de análisis para la gestión activa de destinos turísticos". Cuadernos de Turismo 23: 173-193

Entre los objetivos habituales de las asociaciones público-privadas en destinos turísticos se encuentran generalmente:

Mejorar la imagen del destino. Conseguir una comercialización más eficaz. Apoyar la participación en ferias profesionales. Mejorar el posicionamiento del destino en el mercado. Mejorar y conservar los recursos. Establecer normas de calidad. Desarrollar atracciones, parques temáticos y alojamientos. Proporcionar apoyo técnico para programas de desarrollo de productos innovadores. Contribuir a la riqueza económica de la comunidad. Favorecer el desarrollo sostenible del sector turístico.

Con respecto a la Infraestructura: mejorar la red viaria, la infraestructura de transporte y los servicios básicos. Impulsar el transporte combinado. Mejorar la salud pública y el saneamiento.

Mejorar la seguridad. Perfeccionar el sistema de telecomunicaciones. Investigación y tecnología. Proporcionar métodos de investigación y cuantificación. Fomentar la innovación tecnológica y su aplicación. Recursos humanos. Establecer normas de servicio y calidad. Ofrecer programas de formación y educación. Mejorar la productividad y la innovación. Captar inversiones y financiamiento. Conseguir inversión pública para aumentar la capacidad financiera. Obtener financiamiento para los gastos de establecimiento. Mejorar el rendimiento. En UNWTO (2005: 1)

En esta investigación se asume la importancia de la colaboración entre el sector público y el sector privado, para el desarrollo sustentable de las actividades turísticas, es por ello que nos planteamos como hipótesis que, si bien el turismo es la actividad principal y está en continuo crecimiento en la localidad de La Serranita, la ausencia de una planificación que articule, coordine esfuerzos y de respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, resulta un obstáculo para el desarrollo de acciones compatibles con un mayor grado de sustentabilidad económica, social y ambiental, así como para la mejora de las condiciones competitivas del destino y la región a la que pertenece.

La realización del estudio se justifica por múltiples motivos:

La información disponible tanto a nivel local es inconsistente, incompleta, desactualizada y/o limitada para comprender la problemática del sector turístico en pequeñas localidades. La ausencia de estudios y análisis sistemáticos a nivel regional, provincial y nacional sobre los impactos del fenómeno turístico y sus implicancias sobre las comunas de la región de Paravachasca en la provincia de Córdoba.

Finalmente, el fuerte crecimiento experimentado por la actividad turística en los últimos años, sumado a la actual crisis sanitaria global, puede llevar a ocultar algunos aspectos negativos de la realidad del turismo local, razón por la cuál es necesario conocer en profundidad el tipo de desarrollo turístico que se está gestando.

Es por ello por lo que se formulan los siguientes interrogantes:

¿Es adecuada la gestión local en pequeñas comunidades serranas para lograr la integración y la colaboración requerida para el desarrollo sustentable de las actividades turísticas? ¿Cuáles serán las condiciones necesarias para lograr una gestión exitosa del destino?

Identificación y Delimitación del área de estudio.

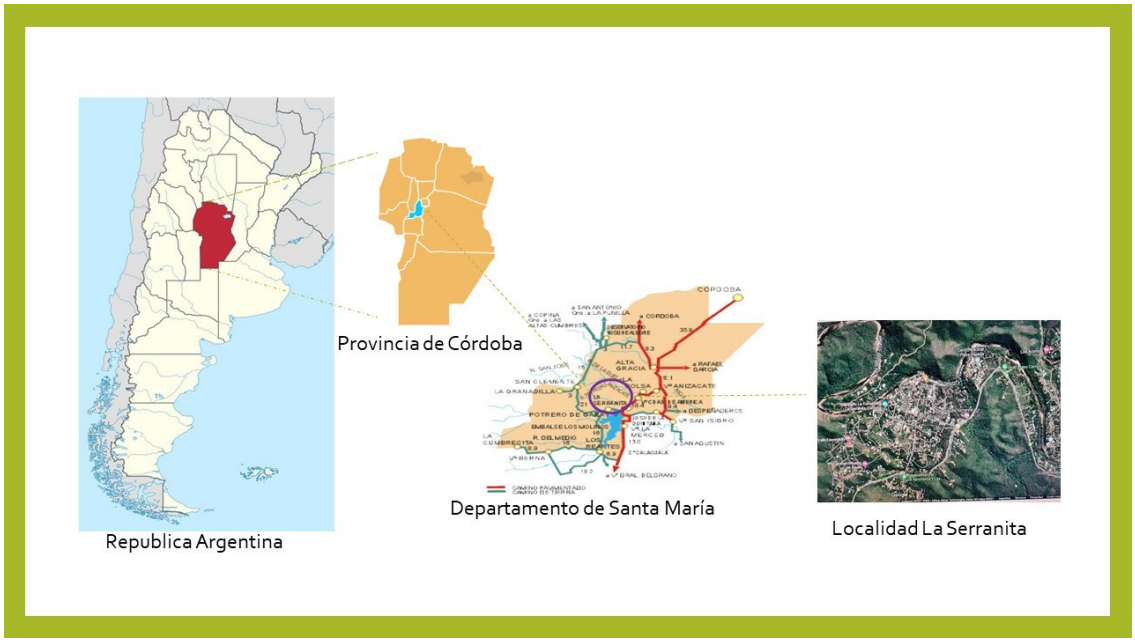
Debido a un interés personal, producto de que mis padres viven en La Serranita por más de una década y media, y son propietarios de una Hostería, elegí esta localidad como caso de estudio para explorar y entender la forma de gestión del gobierno local y el accionar del sector privado.

La Serranita es una localidad ubicada en el valle de Paravachasca, situada en el Departamento Santa María, en la provincia de Córdoba, Argentina. Este departamento presenta una superficie de 3.427 km², se conforma por ocho pedanías: Alta Gracia, Malagueño, Caseros, Calera, Lagunilla, Potrero de Garay, San Antonio y San Isidro. Limita al norte con los departamentos Capital y Colón, al este con los departamentos Río Primero y Río

Segundo, al sur con los departamentos Tercero Arriba y Calamuchita, y al oeste con los departamentos San Alberto y Punilla. Atraviesan el departamento dos ramales del Ferrocarril General Bartolomé Mitre. Las principales autopistas son la RP 5, la RP C45, la E56, la 271, RN 9 y la RN 36.

Integra la aglomeración urbana que se extiende entre las localidades de Valle de Anisacate, Villa La Bolsa, Villa Los Aromos y La Rancherita, dentro del Departamento Santa María, provincia de Córdoba, en las coordenadas 31°43′46″S 64°25′27″O, unos 10 km al sur de la ciudad de Alta Gracia..

Cuadro 1: Localización del área de estudio



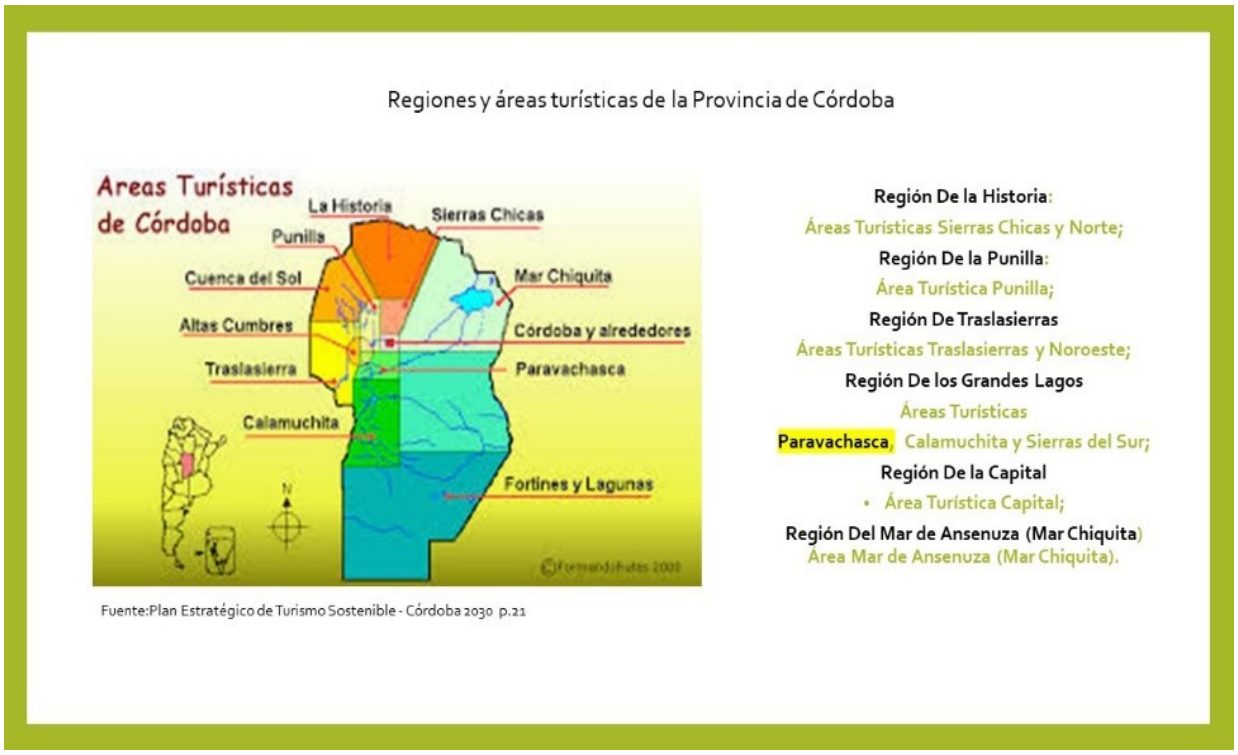
Elaboración propia en base a Wikipedia.org; todo-argentina.net; Google earth

La Comuna de la Serranita pertenece a la Región de los Grandes Lagos o Área Paravachasca que se encuentra entre las Sierras Grandes por el oeste y las Sierras Chicas por este. Es un valle que en su pequeño territorio reúne naturaleza y cultura. Alberga parte del único Parque Nacional de Córdoba (Quebrada del Condorito) y la Reserva Provincial Pampa de Achala. Esta área ofrece un importante patrimonio histórico-arquitectónico reflejado en las construcciones

de las primeras décadas del siglo, además de haber sido un importante asentamiento aborigen y religioso conformado hoy por la reliquia de la Estancia Jesuítica de Alta Gracia, declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad. También sobre la Sierra del Tala a 1.290 msnm se encuentra el Observatorio Astronómico y a 5 kilómetros de allí la Estación Satelital Teófilo Tabanera. Asimismo, pequeñas localidades ofrecen la trama de sierras y ríos y el Embalse de Los Molinos.

Este valle representa la Tercera región turística en importancia en la Provincia de Córdoba, detrás del Valle de Punilla (CFI 2018)

Cuadro 2: Regiones turísticas de la Provincia de Córdoba



Elaboración propia en base a PETS 2020

Formulación del Problema

Objetivo General

Realizar un diagnóstico sobre la capacidad de la gestión local de la comuna La Serranita Pcia. de Córdoba para potenciar procesos de desarrollo sustentable del destino turístico, desde una visión estratégica.

Objetivos Específicos

1. Describir los elementos y aspectos principales que constituyen el sistema turístico en La Serranita.
2. Identificar a los actores clave y las partes interesadas.
3. Analizar el funcionamiento del sistema turístico y su cadena de valor para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
4. Formular propuestas de mejora

1. Marco teórico - Conceptual

1.1. Apreciaciones conceptuales. Antecedentes.

El turismo actualmente experimenta un constante crecimiento. De hecho, se ha posicionado como uno de los principales motores del desarrollo económico en algunas ciudades y regiones del mundo, siendo una actividad que integra los demás sectores económicos, alcanzando una profunda diversificación. Por tanto, representa una fuente elemental de ingreso para numerosos países en vía de desarrollo.

El desarrollo local en un destino bajo las premisas productivas de la actividad turística, necesita de enlaces que promuevan beneficios económicos sobre el territorio.

La perspectiva de Vazquez Barquero (1999) e permite entender que el desarrollo local surge a partir de las fuerzas internas de una comunidad que se posiciona en el territorio como un agente activo, en donde las acciones de su gobierno, empresas e instituciones conforman un tejido productivo que permite el desarrollo local. A esto refiere como desarrollo endógeno, el cual centra su atención en el papel de las iniciativas locales, ya que se orientan a satisfacer las necesidades de la población local fomentando su activa participación y poniendo el acento en su acercamiento al funcionamiento del sistema productivo. De esta manera, se entiende al territorio como un factor de transformación, en donde los actores se desarrollan interrelacionándose, y no como un soporte pasivo de las actividades.

Esta perspectiva de desarrollo claramente impone la participación de una gran cantidad de actores, tanto públicos como privados, y la implementación de políticas públicas a mediano y largo plazo. De acuerdo con, (Wallingre, 2014) el gobierno local no sólo es una entidad de administración prestataria de servicios y ejecutora de obras de interés comunitario, sino que se ubica en la estructura del nivel estatal con cometidos políticos trascendentales, en vista de la provisión y las condiciones y medios necesarios para el logro del bien común. Es el gobierno local quien administra en el territorio las políticas públicas estableciendo un fundamento para fomentar el desarrollo local.

En este sentido, todo programa de desarrollo requiere de la participación de los ciudadanos para que sea exitoso. No es un esfuerzo "unilateral", es la "interacción" amplia de los gobernantes y los gobernados. Es decir, el sector público, el sector privado y la comunidad local en la planificación de la actividad turística y en su desarrollo. Comprendiendo que sin intervención de las partes no hay éxito posible; no hay programa ni planificación que se sustente en el tiempo. Justamente, esto hace referencia el Programa de Desarrollo de Turismo Sustentable siendo un modelo diseñado de forma estratégica para gestionar de manera integral el desarrollo turístico.

La incorporación de nuevos actores en la gestión local persigue el propósito de lograr una mejor identificación de las demandas y una más apropiada definición de los objetivos de las políticas locales, en la búsqueda de mejorar la efectividad de los programas públicos. Sin embargo, esta inclusión crea una nueva forma de legitimación política, basada en una articulación entre el Estado local y la sociedad civil, en la que se renueva la naturaleza del vínculo a partir de la eficacia, la eficacia y la efectividad de la gestión.

El enfoque teórico supone que la gestión del desarrollo local plantea a los agentes públicos el reto de fortalecer relaciones horizontales con el conjunto heterogéneo de actores no estatales. De este modo, sin abandonar la tradicional vinculación con las organizaciones comunitarias, se requiere la construcción de nuevas relaciones con las cámaras empresariales, los sindicatos, los centros educativos y con los actores privados.

EL concepto de cooperación refiere al actuar en conjunto con otros para resolver problemas o alcanzar objetivos comunes, y puede ocurrir en el marco de una organización formal o fuera de ella (Agranoff, 2006)[4]. Los participantes cooperan generando vínculos, compartiendo ideas y experiencias y unificando patrones de comportamiento y objetivos propios.

[4] Agranoff, R. (2006) Inside Collaborative Networks: Ten Lessons for Public Managers. Public Administration Review. 66:s1 pp56-65.

Este tipo de políticas surgen en reemplazo de la coordinación jerárquica por coordinaciones horizontales entre actores políticos, sociales, económicos o institucionales para el desarrollo de proyectos de alcance local-regional.

Considerando que el turista percibe como una experiencia turística integral todas las actividades que se despliegan desde el inicio del viaje, el alojamiento en destino, las actividades recreativas y culturales como una experiencia turística integral, lo cual exige considerar a la actividad turística como producto integrado por una amalgama de servicios, infraestructuras, e instalaciones y organizaciones.

1.2. Elementos que conforman un destino turístico.

De acuerdo a Ejarque (2003:27)5, "El destino turístico está constituido por un conjunto de componentes, por una suma de atractivos naturales y culturales o artísticos, y servicios".

Pero no es suficiente con la presencia de recursos naturales o el patrimonio cultural, es saber aprovechar la capacidad de atracción que tienen estos destinos para inducir a los viajeros a realizar esfuerzos necesarios para desplazarse. Por ello, los elementos básicos que conforman la oferta de un destino son los siguientes:

a. Atractivos turísticos

b. Infraestructura

c. Servicios turísticos y de apoyo

d. Capital Humano del sector turístico

e. Planificación y gestión del destino

f. Imagen

[5] EJARQUE, J. (2003), Destinos turísticos de éxito, Madrid, Pirámide.En Sernatur (2016) MANUAL DE DESTINOS Elementos para la gestión de Destinos Turísticos

Otros componentes o factores que condicionan un destino: a. Entorno geográfico b. Factores políticos y administrativos c. Factores económicos d. Factores culturales y sociales

El enfoque sistémico propuesto se debe a que la actividad turística se sostiene básicamente en una amalgama de servicios, instalaciones y organizaciones cuya finalidad es satisfacer los requerimientos de la demanda desde una perspectiva integral.

Requiere que su impulso se encauce desde un enfoque coordinado teniendo en cuenta la importancia de las relaciones entre todos los elementos involucrados incluyendo la demanda, la oferta, el espacio y los operadores del mercado. Desde esta perspectiva, un destino debe encaminarse teniendo en cuenta las características de un sistema abierto, compuesto por recursos y por ofrecer una red de servicios y propuestas entrelazadas y conectadas entre sí. Debe ser así porque permite abordar los problemas de forma holística y encontrar soluciones conjuntas, incluyendo al ámbito institucional constituido por los mecanismos y las políticas tanto públicas como privadas.

1.3. La gestión del Destino

El proceso de gestión de esta amalgama de servicios en un destino turístico, según Vera et al. (2011: 425), es "un proceso continuo, de carácter cíclico" que "garantiza la aplicación de los instrumentos de planificación" luego de una amplia revisión de la literatura, Pearce (2015)[6] identificó cuatro dimensiones de la gestión de destinos, cada una incorporando varios factores:

1). Una aproximación que engloba la necesidad de coordinar o integrar la oferta y la demanda y/o las múltiples agencias actoras.

[6] Pearce, D.G. (2015) "Plans and practitioners' perspectives in New Zealand". Tourism Planning & Development. DOI:10.1080/21568316.2015.1076511

2). El objetivo u objetivos de la gestión de destinos, de los cuales los más frecuentes son: - satisfacer los deseos y requisitos de los visitantes; - asegurar un desarrollo sustentable y - fortalecer la competitividad del destino a largo plazo.

3). Las múltiples funciones o actividades necesarias para lograr estos objetivos, tales como el marketing, la planificación y el desarrollo de productos

4). Los entramados organizacionales y sistemas de gobernanza para efectuar estas funciones. Las diversas funciones de la gestión de destinos están llevadas a cabo por ciertos actores y por lo tanto se debe analizar los aspectos organizacionales o sistemas de gobernanza de los destinos

Con respecto a la cuarta dimensión que identifica Pearce, Velasco González (2008)[7] plantea que el turismo es un ámbito propicio para observar la dinámica real del concepto de gobernanza. Entre las razones que esgrime para dicha afirmación, se pueden mencionar:

* el turismo precisa para su impulso la colaboración del sector público y el sector privado;
* es necesario que la sociedad civil, en particular los actores locales, se involucren;
* el turismo es un sector transversal: para su normal desarrollo hace falta la acción conjunta de subsectores empresariales diversos [alojamiento, restauración, transporte, intermediación, etc.] con lógicas independientes y, en muchos casos, contradictorias

Dada la concurrencia de actores y sectores con diferentes lógicas e intereses particulares, la gobernanza permitiría construir posibles vías de desarrollo de la actividad a partir de una gestión de destinos más inclusiva.

[7] Velasco González, M. (2008). Gestión de destinos: ¿gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino? Anais… XVIII Simposio Internacional de Turismo y Ocio

Aunque en pequeños gobiernos locales esto presenta numerosas dificultades, como se estimará luego en el caso de estudio

Con respecto al concepto de gobernanza como sistema, Rojas y London (2015)[8] concluyen que, será necesario considerar los siguientes tres elementos básicos:

* las condiciones socio-ecológicas propias de cada región
* las condiciones estructurales e institucionales previas
* la inclusión de los actores clave en el debate.

Las decisiones que deban tomarse dependerán estrechamente de las características particulares de la sociedad, los recursos naturales en juego y la evolución que haya tenido el sistema como un todo

Esto requerirá también dar a la comunidad las herramientas necesarias para una participación consciente, capaz e integral. La información debería ser accesible y pública, ya que el énfasis es puesto en la participación a partir del diálogo de saberes.

1.4. Otros enfoques

Los enfoques básicos de sistema turístico que relacionan la oferta y la demanda turística (Boullón, 1991), el destino emisor y el destino receptor (Acerenza, 1997) o el modelo integrado por la superestructura, la demanda, la comunidad receptora, los atractivos, el equipamiento e instalaciones, y la infraestructura (Molina, 1991).[9]

Un destino turístico según (Cooper 1992) es un lugar que conjuga recursos –naturales o artificiales- que alcanzan el desarrollo de productos turísticos, los

[8] Rojas, M. & London, S. (2015). Un nuevo desafío a la gobernabilidad: instituciones, gobernanza y desarrollo" Asociación de Economía para el Desarrollo argentino. Anais. VI Congreso, El futuro del desarrollo argentino, CABA

[9] Molina Sergio (1991) Conceptualización del turismo, México, Limusa.

cuales complementados con servicios, infraestructuras e instalaciones incluidos en un tejido institucional, logran satisfacer las necesidades de la demanda.

Es la concentración de instalaciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades del turista. Por su parte (Valls, 2002). define el destino turístico como el conglomerado de productos turísticos que actúan dentro de una demarcación geográfica determinada a los que hay que añadir, factores comunes tales como el clima, las infraestructuras, los servicios y los recursos naturales y culturales

Por su parte Sergio Molina (2000) propone un sistema conformado por un conjunto abierto integrado por varios subsistemas y estos son:

- ✓ **La Superestructura**: integrada por organismos públicos, privados y del tercer sector que tienen por objeto planificar y coordinar el funcionamiento del sistema turístico.
- ✓ **Sector público:** organismos gubernamentales vinculados de manera directa con la actividad:-Organismos Municipales de Turismo y demás organizaciones públicas de jurisdicciones provinciales y nacionales y organismos vinculados de manera indirecta como Secretarías de Cultura, Deportes o Producción.
- ✓ **Sector privado:** Instituciones que representan a los diferentes empresarios vinculados con la actividad, también de manera directa e indirecta, como Cámaras de Turismo, Recreación, comercio e industria, entre otras; así como también, Asociaciones de Hoteles, Agencias de Viajes, Empresas de Transportes, Concesionarios de Playas, etc.
- ✓ **Demanda:** integrada por las necesidades físicas y emocionales de los turistas, conformada por el conjunto de consumidores, o posibles consumidores, de bienes y servicios. Según la OMT (1998), turistas, viajeros, visitantes y excursionistas forman parte de la demanda turística.

- ✓ **Atractivos:** Son los principales motivadores y orientadores del flujo turístico como por ejemplo los sitios naturales, museos, eventos programados, etc.
- ✓ **Equipamientos e instalaciones**: Es el conjunto de los establecimientos especializados en la prestación de servicios turísticos y las instalaciones que los conforman en un destino turístico de cualquier índole.
- ✓ **Infraestructura**: es el conjunto de obras y servicios que sirven de base para el desarrollo de todas las actividades económicas Activa e impulsa los servicios básicos al sistema turístico ya sea interna como servicios de agua, luz, gas y otros servicios o de tipo externa como aeropuertos, carreteras, los sistemas de comunicación y los medios de comunicación, dado que no solamente relacionan el centro emisor con el receptor, sino que construyen la imagen del destino.
- ✓ **Comunidad local**: Se conforma por las personas que residen en el lugar donde se pueden identificar por dos segmentos. Directamente relacionados en el trato con los turistas, Indirectamente relacionados

Las variables que afectan a la evolución del sistema turístico son; la competitividad, el impacto en el desarrollo nacional, sustentabilidad, crecimiento y características de la oferta y la demanda turística, criterios de desarrollo urbano-turístico, organización sectorial y rol de estado, impacto económicos, sociales y ambientales del turismo.

1.5. El análisis desde la percepción del turista. Cadena de valor.

Zeithaml (1988) definió el valor percibido como "la evaluación global del consumidor de la utilidad de un producto, basada en la percepción de lo que se recibe y de lo que se entrega" (p. 14).

El concepto cadena de valor fue popularizado por Porter (1985) como una herramienta básica para describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial, generando valor al cliente.

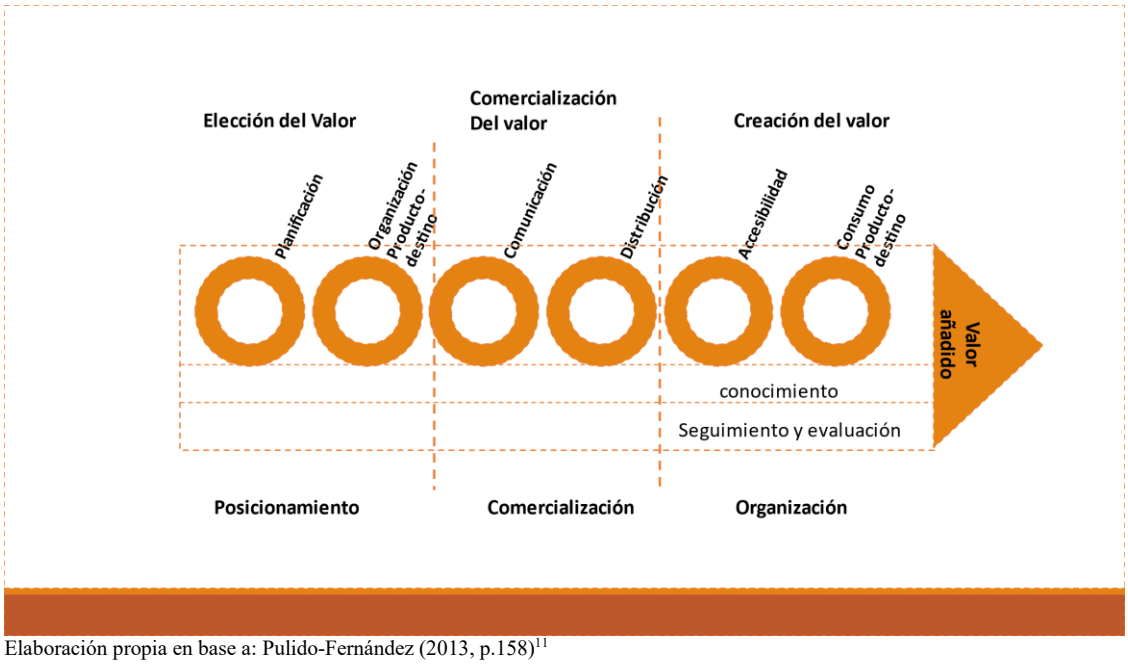
Para describir el funcionamiento del Sistema turístico enfocado desde la satisfacción del Turista/Demanda, el análisis de la cadena de valor permite identificar el conjunto de interacciones entre el Turista y la cadena de valor formada por la cantidad de empresas e instituciones-privadas y públicas-que de manera indirecta o directa le prestan toda la variedad de servicios: agencias de viajes, empresas de transporte, alojamiento, infraestructuras, alimentación, ocio, restauración, comercios, seguridad ciudadana, etc. y que integradas añaden valor a la experiencia integral que es lo que busca el turista.

Este análisis como señala Gallego (2009, p. 243)[10], permitiría:

- Concentrar los esfuerzos en aquellas actividades en los que la generación de valor para el turista es mayor.
- Identificar los factores clave que aumentan la generación de valor.
- Gestionar el destino como un todo, que es como lo percibe el turista.
- Influir sobre todas las etapas del itinerario de consumo del turista.
- Alcanzar la satisfacción del turista, cuya capacidad de prescripción contribuirá a la mejora de la imagen del destino.

[10] Gallego, J. (2009). Marketing turístico. En Osorio, E., Jaime, V., Osorio, J., Gallego, J. y Murgui, S. (Ed.), *Turismo. Planificación y Gestión Estratégica* (pp. 225-248). Valencia, Universidad Politécnica de Valencia.

Cuadro 3: Cadena de valor del destino turístico



Elaboración propia en base a: Pulido-Fernández (2013, p.158)[11]

En el cuadro 4, se describe sucintamente cada uno de los eslabones que conforman la cadena de valor de un destino turístico, siguiendo la clasificación que realiza Pulido y la propuesta conceptual representada en cuadro anterior.

Cuadro 4: Descripción de los eslabones de la cadena de valor de un destino turístico

Eslabón	Concepto
Planificación	La actividad turística necesita de una adecuada planificación inicial, considerando que el turismo es una actividad que tiene importantes impactos, positivos y negativos, económicos, socioculturales y medioambientales, la planificación permite detectar cuáles serían los impactos más importantes, con la finalidad de minimizar los negativos y maximizar los beneficios potenciales.

[11] Pulido Fernández, J.I., Lopez-Sanchez Y. (2013) La cadena de valor del destino como herramienta innovadora para el análisis de la sostenibilidad de las políticas turísticas. El caso de España. Revista Innovar Vo.26, Num 59.

	Gestión del territorio	La gestión del territorio ha cambiado el enfoque como instrumento central de desarrollo turístico, pasando de una preocupación casi única por la planificación física de las atracciones y servicios turísticos y su promoción exponencial, con el fin de recibir el mayor número de turistas, a adoptar un enfoque más amplio que incorpore la sostenibilidad del destino, considerando también las necesidades de las empresas, los turistas, la comunidad local y el entorno medioambiental
	Recursos Humanos	El capital humano se reconoce como un aspecto determinante de la competitividad en el caso del turismo. El papel clave de la educación y formación turística en las estrategias de competitividad del sector, donde instituciones privadas, empresarios, trabajadores, sector público, universidades y centros de formación profesional, entre otros, cumplen una función fundamental
	Normativa	El análisis de la legislación y normativa turística permite constatar la existencia o no de descoordinación normativa en la regulación de la actividad turística del destino. Es vital que exista una correcta legislación en los diferentes tipos de actividad administrativa del sector turístico y su aplicación a cada agente y actividad turística. Es fundamental la importancia de un marco jurídico que promueva y permita un turismo sostenible en todos sus ámbitos (económico, social y ambiental)

Organización del Producto-destino	La fase de configuración del producto-destino incluye todas las acciones destinadas a configurar de manera integral los productos y servicios que el turista podrá adquirir y disfrutar en un lugar determinado. Trata de definir el valor que se va a ofrecer al turista una vez que este se encuentra en el destino turístico. La configuración del producto-destino turístico se define, según Pearce (1989), como una amalgama de productos y servicios, disponibles en una localización determinada, capaces de atraer visitantes desde cualquier lugar de origen y que ofrecen una experiencia integral a los consumidores.
Comunicación	La comunicación (promoción) es un importante instrumento de marketing a disposición de los destinos y empresas turísticas, que pueden así dar a conocer sus ofertas y crear preferencias frente a otros competidores, y debe contribuir a que el turista comprenda mejor lo que se le ofrece.
Distribución Comercialización	Consiste básicamente, en conectar la oferta con la demanda. Los intermediarios turísticos incluyen a todas las empresas que intervienen, con distinto grado de implicación, en la distribución y marketing de la oferta de los proveedores finales y de los destinos turísticos.
Transporte - Acceso al destino	El transporte con fines turísticos es un sistema complejo que exige a cada uno de los sectores involucrados (aeronáutico, naval, automoción, etc.) la participación de múltiples actores con vinculaciones más o menos evidentes entre sí, con el fin de garantizar la movilidad de las personas con la mayor eficacia posible.

Fuente elaboración propia en base a Pulido-Fernández (2013, p.158)[12]

1.6. El diagnóstico como herramienta de análisis para los destinos turísticos.

[12] Pulido Fernández, J.I., Lopez-Sanchez Y. (2013) La cadena de valor del destino como herramienta innovadora para el análisis de la sostenibilidad de las políticas turísticas. El caso de España. Revista Innovar Vo.26, Num 59.

La revisión de la bibliografía referente a los diagnósticos de las pequeñas localidades de la provincia de córdoba y especialmente sobre la capacidad de gestión turística de la comuna de la Serranita, si bien son escasos, se pueden mencionar los informes técnicos sobre turismo para la provincia de Córdoba: Plan Estratégico de Córdoba (2006/2017/2020) Córdoba (IIE 2011)[13] (RICCI, M.B. 2013)[14](IERAL ;2018) (TAVELLA et al 2010)[15].

Interesa destacar estos estudios recientes que resultan útiles para esta investigación:

a. El diagnóstico participativo realizado en 2006 durante la elaboración del PETS

b. El estudio IERAL de Fundación Mediterránea (2018)

✓ Diagnóstico Participativo (PETS 2006)

Algunos resultados del análisis desarrollado en el taller participativo regional del área de Paravachasca durante la elaboración del diagnóstico para el desarrollo del PETS 2006. Los resultados del análisis enfatizan como **fortalezas** del área en estudio:

Los atractivos naturales y culturales, los eventos y actividades deportivas que se desarrollan a nivel regional, la buena accesibilidad a la región y la existencia de infraestructura básica.

Entre las **debilidade**s interesa destacar:

Escasa integración regional y local, falta de articulación entre el sector público y privado. Ausencia de políticas para seleccionar los segmentos de mercados a

[13] IIE (2011): Reconversión, expansión y adaptación de la oferta turística de Córdoba. Córdoba, Argentina, Instituto de Investigaciones Económicas de la Bolsa de Comercio.

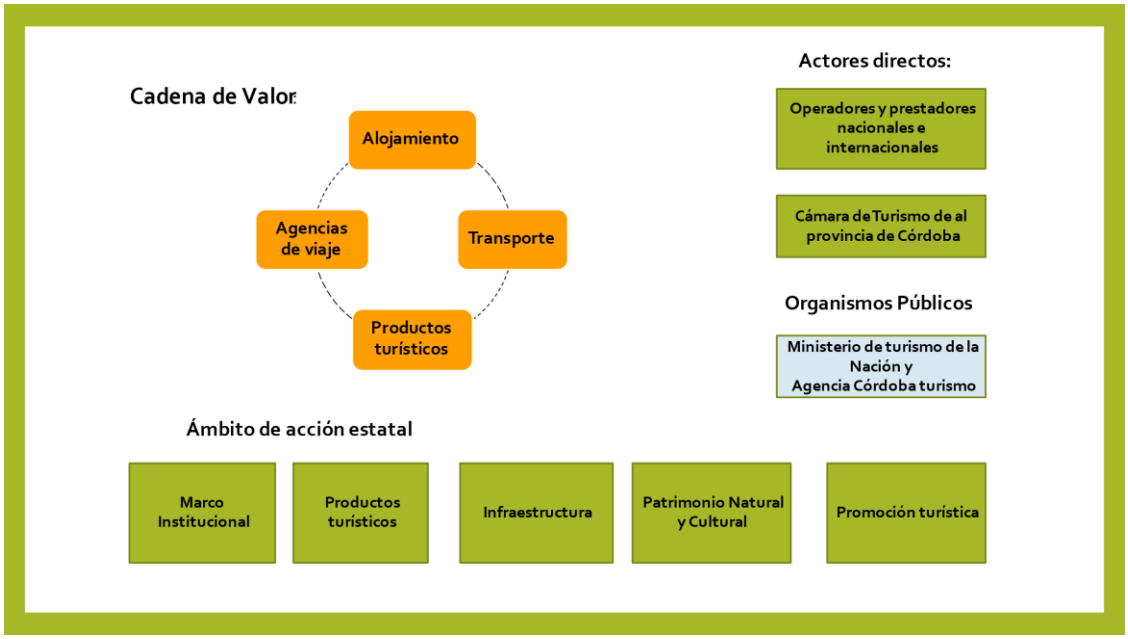
[14] RICCI, M.B. (2013): Indicadores de Sustentabilidad en la Gestión del Turismo: Una radiografía en la Provincia de Córdoba-Argentina. Madrid, España, Editorial Acadé-mica Española

[15] TAVELLA, M., MIROPOLSKY, A. y GONZÁLEZ, G. (2010): «Turismo sustentable. Fortalezas y debilidades del sector hotelero de la pcia de Córdoba», Ciencia, vol. 5, nº 16, pp. 131-146

captar. Deficiencias de calidad y diversidad en el equipamiento turístico. Escasos controles de calidad a los prestadores de servicios turísticos de la región. Insuficiente capacitación de los recursos humanos ocupados en la actividad turística.

- ✓ Un estudio más reciente, el realizado por ejecutado por el IERAL de Fundación Mediterránea (2018*), Análisis de políticas públicas para fortalecer el sector turismo y propuestas de implementación en la Provincia de Córdoba,* tuvo como objetivo proponer políticas que promuevan la competitividad del sector turístico en la Provincia de Córdoba a partir de un relevamiento detallado de la situación del sector. En el estudio se revisó el marco teórico del turismo en general. Se presentaron definiciones conceptuales, entre otros conceptos define la cadena de valor turística en Córdoba como *un conglomerado de actividades en donde los servicios de alojamiento son el principal rubro, ya que es el único de dedicación exclusivamente turística*.

Cuadro 5: Esquema de la cadena de valor definida



Fuente: elaboración propia en base a IERAL (2018, pag. 36)

En términos generales, la cadena comienza con la organización del viaje por parte del turista, donde son claves las fuentes de información (páginas de turismo oficial y otros sitios web) y las agencias de viajes (promocionando destinos y ofreciendo paquetes). Le sigue el traslado hacia el lugar elegido (mediante transporte aéreo, terrestre, marítimo) y la elección del alojamiento.

Los actores identificados para la realización de las entrevistas han sido actores del sector público, actores relevantes del sector privado, cámaras y asociaciones empresariales, colegios secundarios con orientación al turismo y empresas de transporte que llegan a cada localidad. Además, se incluyen otras asociaciones y organismos relevantes para 156 obtener información cualitativa y cuantitativa sobre la actividad del turismo en la provincia. A continuación, se describe el criterio para construir el mapa de actores.

Las variables relevadas en el estudio comprenden:

Las características socioeconómicas de la localidad: la importancia relativa del turismo frente a otras actividades económicas. El volumen de negocios turísticos. La capacidad instalada del sector. La infraestructura en general. El acceso a los servicios públicos básicos. Tratamiento impositivo de cada municipio comparado. Regulaciones locales comparadas. Problemas ambientales. Calidad de la oferta turística. Servicios o atracciones turísticas disponibles. Cajeros automáticos y servicios bancarios. Estacionamientos: red de transporte público. Perfiles o tendencias de la vocación turística de la localidad (ejemplo: turismo masivo, de negocios, de jóvenes, entre otros).

Con los resultados del relevamiento integral a las 31 localidades turísticas de la Provincia de Córdoba, se construyeron indicadores cuantitativos, medibles y comparables entre las localidades, que fueron evaluados por los actores clave de todas las localidades, y se les pidió a los entrevistados que evalúen, a modo de calificación, el funcionamiento o la calidad de 27 indicadores.

Sobre la base de la valoración que realizaban (de malo a excelente) se le asignó un valor numérico a esa característica. La escala fue progresiva de 1 a 5, donde 1 corresponde a "Malo" y 5 a "Excelente".

Cuadro 6: Indicadores de competitividad según ejes

Servicios disponibles y condiciones generales	Potencial turismo	Accesibilidad	Oferta de alojamiento	Oferta Gastronómica	Medidas sustentables
•Hospitalidad •Precio •Profesionalización del sector privado •Seguridad •Limpieza y orden •Agua corriente •Gas Natural •Energía eléctrica	•Actividad de turismo activo •Planificación Urbana •Atractivo turístico general •Atractivo histórico •Atractivo cultural •senderismo/trekking •Atractivo natural	•accesos y caminos •sistema de transporte •Señalización	•Cantidad de hoteles •Calidad de los hoteles •Cantidad de parahoteleros y otros •Calidad de parahoteleros y otros •Calidad global del equipamiento	•Calidad global de la oferta gastronómica	•Separación de RSU para reciclaje •Cobro por bolsas plásticas •Energías sustentables

Fuente: IERAL de Fundación Mediterránea p.364

El eje de servicios y condiciones generales incluye a los siguientes indicadores: hospitalidad, precio, profesionalización del sector privado, seguridad, limpieza y orden, agua corriente, gas natural, y energía eléctrica.

El eje del potencial turístico incluye a los indicadores de: actividades de turismo activo, planificación urbana, atractivo turístico general, atractivo histórico, atractivo cultural, atractivo para el senderismo o trekking, y atractivo natural.

En cuanto a la accesibilidad se incluye los siguientes indicadores: accesos y caminos, sistemas de transporte y señalización.

El eje de oferta de alojamiento y gastronomía

está formado por los indicadores: cantidad de hoteles, la calidad de los hoteles, la cantidad de para-hoteleros y otros, la calidad de esos para-hoteleros, la calidad global del equipamiento y la calidad global de la oferta gastronómica.

El eje de las medidas sustentables abarca a los indicadores: separación de RSU para reciclaje, el cobro (e implementación) por el uso de bolsas plásticas, y el uso de energías sustentables.

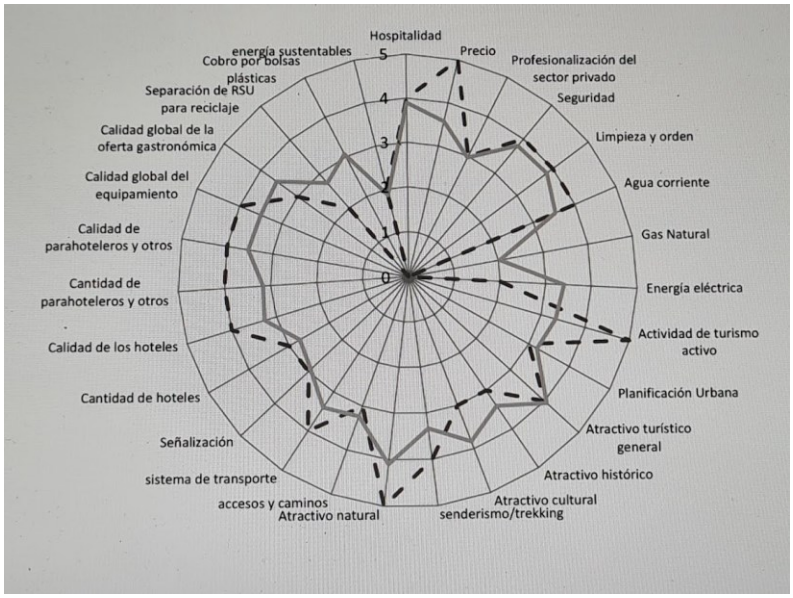
Servicios disponibles y condiciones generales:

Hospitalidad. Precio. Profesionalización del Sector privado. Seguridad, Limpieza y orden. Agua corriente. Gas Natural. Energía eléctrica.

A partir de los resultados de la valoración de cada localidad se elaboró un ranking entre los promedios de cada destino del cual surge un promedio provincial de competitividad turística. La Serranita es una de las localidades más cercanas al promedio provincial (3,30), con una valoración de 3,29.

En el gráfico siguiente puede observarse la posición de La Serranita (línea punteada) en relación con el promedio provincial (línea continua)

Cuadro 7: Gráfico comparativo de la posición competitiva de la Comuna La Serranita



Fuente IERAL (2018) P. 402

Los aspectos más destacados de esta medición para la Serranita:

- ✓ La variable *Precio con respecto a la calidad* que tiene una puntuación de 5.
- ✓ La variable atractivo *para turismo activo* que llega a 5 puntos, y el *atractivo natural* que también alcanzó ese puntaje.
- ✓ También alcanzó un alto puntaje en *la oferta de alojamiento* y gastronomía en casi todos los ejes puntuados con cuatro.

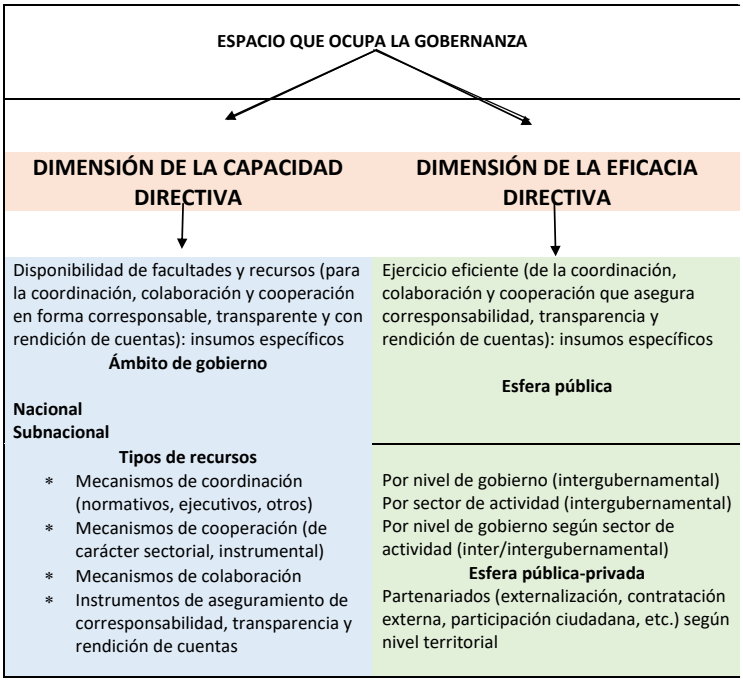
1.7. Las instituciones públicas y privadas y el concepto de Gobernanza.

A partir de los años 90, en la literatura sobre gestión de destinos turísticos se utiliza con mayor frecuencia el término *gobernanza* como instrumento innovador de gobierno para la cooperación de los actores involucrados en la actividad turística en pos del logro de los objetivos del desarrollo turístico sostenible. (Barbini, 2011, OMT, 2010).

La introducción de la idea de gobernanza no pretende modificar completamente las estructuras burocráticas y de toma de decisión preexistentes, sino de evolucionar a formas más innovativas de gestión que incluyan organizaciones e interacciones diferentes al modelo jerárquico tradicional (Barbini, Biasone, Cacciutto et al., 2011). Tales interacciones permanentes producen un nivel de consenso suficiente como para que, al momento de implementarse efectivamente las decisiones, estas posean más aceptación que resistencia y se asegure la buena gobernabilidad del sistema. La gobernanza es un modelo innovador de gobierno, diferente al modelo tradicional y cuya estructura está compuesta por las organizaciones involucradas y las relaciones que se generan entre ellas (Barbini et al. 2011). Por tanto, la función del gobierno cambia, pasando a facilitar la creación de espacios de acuerdo entre los actores implicados acerca de los problemas a los que se enfrentan en los procesos de gestión de los destinos turísticos y cómo afrontar los mismos

La gobernanza implica crear las condiciones adecuadas para que todos los agentes implicados negocien, discutan y finalmente, cooperen para la consecución de los objetivos establecidos. Pulido y Pulido (2013)

Cuadro 8: Esquema básico de gobernanza en el sector turístico



Fuente: Durán (2013)

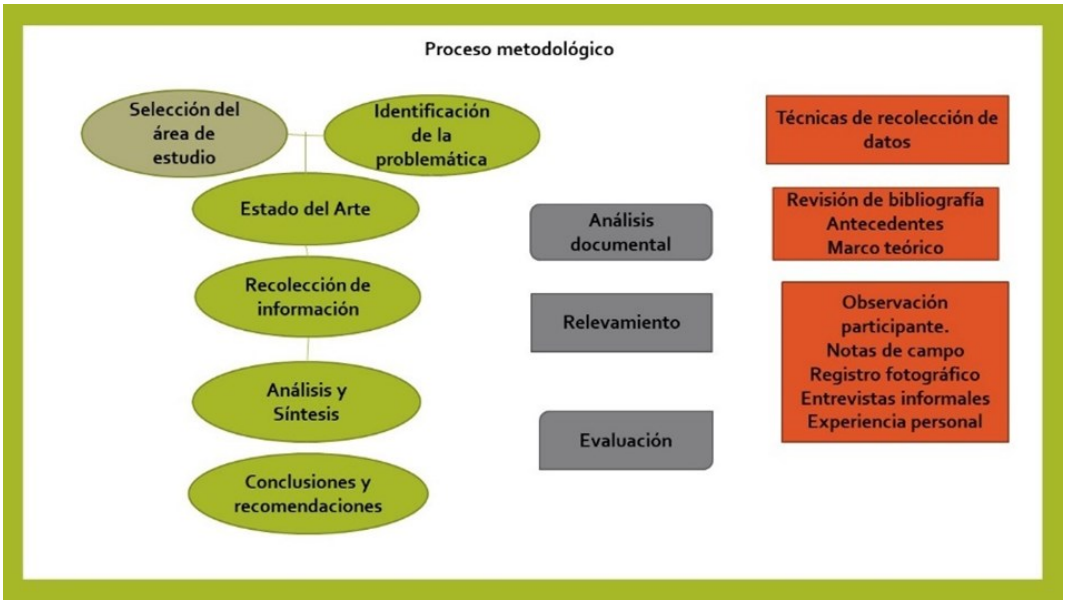
La dimensión de la capacidad directiva es la medida en que las administraciones publicas de turismo están dotadas de los medios necesarios para emprender y promover acciones e coordinación, colaboración y cooperación desde la perspectiva sectorial y territorial.

La dimensión de la eficacia directiva, se deriva del uso eficiente de las facultades y recursos institucionales para una coordinación, colaboración y/o colaboración responsable, transparente y sujeta a rendición de cuentas, que son fundamentales para la definición y realización de los objetivos que persiguen el mutuo beneficio.

2. Material y métodos

A continuación, se presentan los criterios y procedimientos metodológicos seleccionados para investigar la problemática planteada, a fin de facilitar la elaboración de conclusiones y la formulación de reflexiones que se esperan se constituyan en aportes para iniciar el proceso de desarrollo del destino turístico de La Serranita.

Cuadro 9: Proceso metodológico



2.1. Tipo y Nivel de Investigación

En virtud de los objetivos establecidos en la investigación y considerando las correcciones del Jurado en la primera presentación, se enriquecieron las encuestas con preguntas afines a la problemática planteada, y se amplió la base de los encuestados, conservando el tipo de estudio exploratorio y descriptivo. Además mantuvo el enfoque de carácter cualitativo, lo que permitió utilizar encuestas y recolectar datos numéricos, pero no probabilístico. Por tanto, las variables y los datos investigados en la observación como en las encuestas, se enfocaron en la relación del sector público y el sector privado, además el nivel de vida, crecimiento demográfico, inversiones, medio ambiente, educación e

industria del turismo. Finalmente, percepción de la comunidad receptora y satisfacción del turista.

La estrategia metodológica contempla un abordaje cuali-cuantitativo con la aplicación de diferentes procedimientos lo cual permitió analizar el modo de gobernar del gobierno local, en el marco de sus facultades y aptitudes; el grado de cooperación e integración público / privado y finalmente cómo se conforma el sistema turístico local.

De este modo, durante el mes julio de 2019 y en el mes de junio de 2021, en el contexto de pandemia, se encuestaron 51 personas entre los cuales figuran funcionarios locales con misiones y funciones en materia turística; empresarios de la hotelería y empresarios locales, trabajadores del rubro, residentes y turistas. El fin, identificar el nivel de participación de los residentes, siendo anfitriones locales, la cooperación, el compromiso y la integración de los actores públicos y privados. Lo realizado por el gobierno local en relación al desarrollo del turismo.

En función de esto último, el análisis se centró en la evaluación de las fortalezas y debilidades del Sistema turístico de esta localidad, para su integración y su óptimo aprovechamiento orientado al desarrollo turístico, como única y principal actividad socio-productiva. Asimismo, se exploró cómo incide el turismo en la vida de los residentes, el grado de participación de la comunidad en las decisiones sobre el desarrollo turístico. Todas las encuestas han sido grabadas, posteriormente fueron transcriptas para su análisis.

Universo de Análisis

El universo del siguiente estudio se determinó en la comuna La Serranita, la cual se ubica entre las latitudes 31°73' y 64°45'[16] de la República Argentina.

Actores locales de información

[16] Extraído de Google Earth: https://goo.gl/maps/1932QJJbLSYk7SCB9

El sistema económico del turismo es la forma en la que se organiza la estructura económica turística, y se encuentra conformado con los siguientes actores locales, quienes constituyen nuestra fuente de información directa.

- ✓ **Gobierno local:** representantes por la Comuna; Presidente comunal, Secretario de Turismo y la responsable del centro de informes de la localidad.
- ✓ **Comunidad receptora**: Residentes, quienes, a partir de las costumbres, hábitos, historias, prácticas cotidianas se relacionan con el turista compartiendo y reedificando el mismo espacio social.
- ✓ **Empresas turísticas:** Integrada por las empresas encargas directamente del servicio turístico, entre ellos: Parque Temático, Cabañas, Hosterías, Apart Hotel, Posadas, Hoteles y casas de alquiler temporario.
- ✓ **Empresas anexas:** Son parte del sistema económico, si bien no brindan un servicio directamente turístico, su acción impacta en la actividad turística, en este caso: Propietarios de despensas y almacenes y dueños de restaurantes.
- ✓ **Turistas**: Actor fundamental del sistema turístico.
- ✓ **Trabajadores del sector turístico**: Personas que trabajan en la producción del servicio turístico, entre ellos: empleados de hospedajes y entretenimientos.

Instrumentos de información cualitativas:

Entrevistas semi-estructuradas a informantes claves. Se amplió la base de la misma, luego de las observaciones del Jurado en la primera presentación.

Cuadro 10: Entrevistas - Actores claves

Unidad de	Informante	Fecha

Análisis		
Empresarios	Hostería La Pérgola	07/07/2019 13/06/2021
	Cabañas La Serrana	07/07/2019 15/06/2021
	Cabañas Buen día	15/06/2021
	Hostería La Porteña	12/07/2019 15/06/2021
	Cabañas Las Pircas	11/07/2019 10/06/2021
	Cabañas Maumalá	16/06/2021
	Casa de Alquiler Temporario	16/06/2021
	Parque Recreativo	12/07/2019
	Tomas	14/07/2019
Comuna	Presidente Comunal	14/07/2019 15/06/2021
	Centro de informes – Srta. Paz	15/07/2019 16/06/2021
	Secretario de turismo	14/07/2019
Residentes	Rodolfo	15/07/2019 13/06/2021
	Andres	15/07/2021

	Laura	09/07/2019
	Anónimo (5)	13/07/2019
	Ana	16/06/2021
	Enrique	13/06/2021
	Inés	12/01/2020
	Tomas	13/06/2021
	Mario	10/01/2020 13/06/2021
Trabajadores del sector	Karina	06/07/2019
	María	15/07/2019
Turistas	Marcos	08/07/2019
	Gabriel	29/06/2021
	Romina	10/07/2019
	Alicia	07/07/2019
	18 anónimos	2019/2020
Empresarios anexos	Anónimo	10/07/2019
	Anónimo	13/07/2019

Fuente de elaboración propia en base a la investigación

<u>Acerca de los instrumentos utilizados para el análisis cualitativo fueron:</u>

Observación sistematizada, no participante:

La observación permitió estudiar y mirar con detenimiento, capturar lo que no se descubre casualmente. Hacerlo de forma sistematizada, implicó establecer de antemano ciertos puntos a observar, obviamente de forma flexible, estando

atentos a aquellos datos que no estuvieran previstos de antemano. Se realizó en carácter no participante, ya que se observó sin involucrar y participar de los acontecimientos.

En cuanto a la técnica se utilizó la siguiente:

* ***Análisis documental, material bibliográfico y fotográfico.***

Cuadro 11: Fuentes de información para el análisis de la situación actual

	Fuente	Descripción de las fuentes
Análisis de la situación	**Documental** **Bibliográfica** **Multimedia**	* Sitio Web oficial de la Agencia Córdoba Turismo. * Sitio Web oficial de la Municipalidad de Alta Gracia * Leyes, normas y ordenanzas que regulan la actividad turística en la Provincia de Córdoba. * Sitios Webs de localidades aledañas, Los Aromos, La Bolsa, Anizacate. * Bibliografía especializada en Gobernanza, Políticas Turísticas, Gobierno Local, Desarrollo local.
	Actores clave	* Entrevistas en profundidad a prestadores de servicios del sector hotelero y gastronómico, del Parque Temático, Residentes, Director de Turismo y Presidente Comunal. * Observación directa al desempeño y desarrollo turístico de la localidad.

		* Entrevistas semi estructuradas a turistas de La Serranita.

Procesamiento y Análisis de Datos

En función de las premisas de esta investigación, y teniendo en cuenta las correcciones del Jurado, se profundizo en el relevamiento bibliográfico sobre el tema, documentos oficiales, documentos online, informes sobre antecedentes de la región, entre otros.

Además, se diseñó una nueva serie de preguntas destinadas a los actores claves del destino, las mismas se encuentran en el anexo. La variable de análisis de esta serie de preguntas se centró en el grado de compromiso y colaboración en el desarrollo del turismo local y la cooperación, y participación entre el sector público y el sector privado en las actuales circunstancias de la crisis sanitaria.

El relevamiento se realizó en varias visitas a la localidad, en los meses de julio 2019/2020 y en el mes de junio 2021.

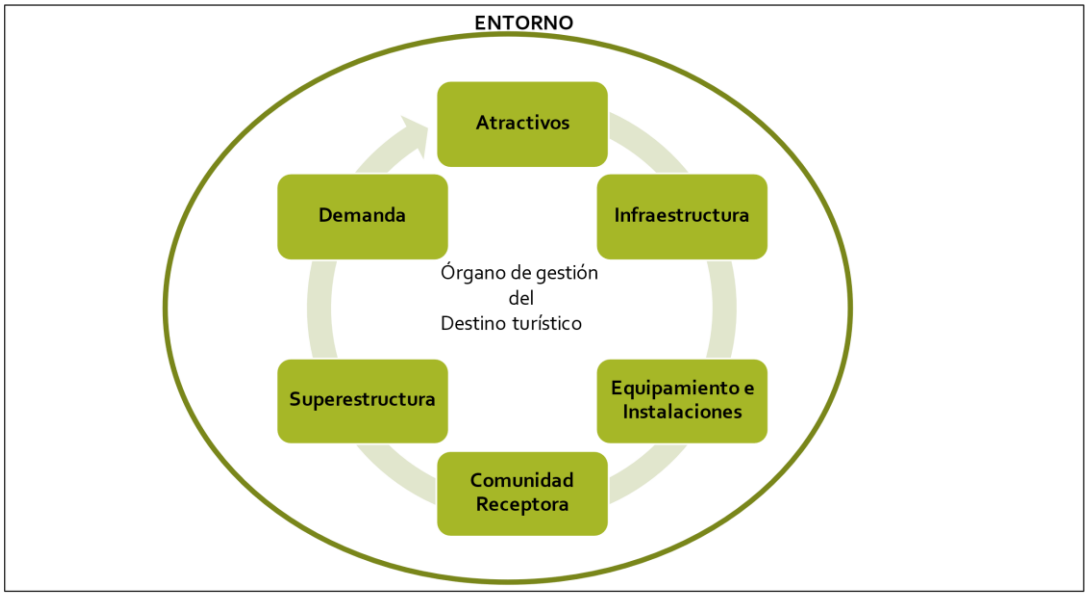
Se llevó a cabo la observación sistematizada, no participante in situ. Fue posible tomar fotografías e imágines, anexadas en la investigación. Se tuvieron en cuenta aspectos particulares de ésta localidad, los diseños edilicios, la naturaleza, el ecosistema, entre otros. Finalmente se arribó a las conclusiones considerando los objetivos del proyecto, en las acciones hasta ahora realizadas.

En todas las fases, luego del análisis, se procedió a redactar un informe a modo de conclusión, el cual permitió elaborar la conclusión final del trabajo de investigación, y fundamentó el diseño de la propuesta final; el mismo se espera constituya un instrumento orientador (posibles estrategias, recomendaciones) para la toma de decisiones y el consecuente accionar.

Para completar la descripción y análisis de la localidad se buscaron datos complementarios en fuentes oficiales y también se requirió información adicional a los referentes entrevistados.

El esquema metodológico para la recolección de información que permita la descripción de los componentes del sistema turístico de La Serranita, está basado en el enfoque conceptual sistémico que propone Sergio Molina (2000) La adaptación realizada permite explicar con cierta claridad los elementos del sistema turístico como un conjunto amplio de actividades y actores interrelacionados, a la vez que pone de manifiesto las repercusiones, positivas o negativas, que puede generar en un territorio concreto.

Cuadro 12: Elementos del sistema turístico



Fuente: elaboración propia en base a Molina, 2000

3. Características del área de estudio

3.1. Región a la que pertenece la Comuna La Serranita

Valle de Paravachasca

Está integrado por las siguientes: Falda del Carmen, La Bolsa, La Paisanita, Potrero de Garay, San Clemente, Villa Ciudad de América y Villa Los Aromos.

El vocablo "Paravachasca", es de origen comechingón significa "lugar de vegetación enmarañada" o "Montes enmarañados", es un término usado para promocionar ésta región turística en la Provincia de Córdoba. No se trata de un valle en sentido geográfico, sino de una región compuesta por pequeños valles, zonas montañosas y una parte de la llanura chaco-pampeana. La región se encuentra dentro del departamento Santa María. Su principal ciudad es Alta Gracia, uno de los centros turísticos más importantes de la región, ya que se encuentra la Estancia Jesuítica, -declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en el 2000-, y el Museo del Che Guevara. Además, en ésta localidad se celebra la Fiesta de las Colectividades, una de las Fiesta más importantes de la Provincia de Córdoba, generando un gran impacto de turistas en toda la zona.

Es una región rodeada por sierras bajas en forma de herradura que se abre en el Este, al Oeste se encuentra la Pampa de Achala y al noroeste en los confines con el Valle de Punilla, la abrupta Quebrada del río Condorito que es el centro del Parque Nacional Quebrada del Condorito. En este valle se halla el río Anizacate, el cual serpentea atravesando la localidad en estudio. Otros ríos y arroyos confluyen en el Embalse Los Molinos que tras sortear el paredón de contención forma el río Los Molinos que, antes de llegar a la ciudad de Despeñaderos, confluye con el río Anizacate para formar el río Segundo.

Mapa N°1 Mapa del Valle Paravachasca

Fuente: https://www.turismocordoba.com.ar/servicios/paravachasca.htm

La flora original ha sido un bosque de algarrobos, talas y palmares de caranday, en las riberas abundan los sauces criollos. Existen forestas de coníferas (especialmente de pinus ponderosa) y álamos. La flora original ha sido un bosque de algarrobos, talas y palmares de caranday, en las riberas abundan los sauces criollos; existen forestas de coníferas (especialmente de pinus ponderosa) y álamos.

El clima es muy similar al mediterráneo en la mayor parte de este territorio, excepto en las partes más elevadas, donde es más frío, siendo frecuentes las nevadas durante el invierno principalmente en las zonas más elevadas del oeste.

El Valle y Aérea Turística de Paravachasca, se encuentra estratégicamente ubicado en el centro de los tres valles turísticos más importantes de la Provincia de Córdoba. El principal centro urbano, como ya se mencionó, es la ciudad de Alta Gracia, ésta es un distribuidor de tránsito hacia los Valles de Punilla, Traslasierra y Calamuchita. Hacia el sur de Alta Gracia, la R.P. N° 5 comunica las localidades turísticas del sur, y se adentra luego en el Valle de Calamuchita. La RP E-56 se desvía de la RP5 en la ciudad de Anisacate, pasando el puente hacia la izquierda, y comunica a ésta ciudad con la RN 36 y la ciudad agropecuaria de Despeñaderos, esta ruta permite descubrir bellísimos recursos turísticos como el Dique La Quintana, el río de los Molinos y la localidad de Los Molinos.

Otro camino, del Valle de Paravachasca es la RP S-180, que desde Falda del Carmen, comienza a ascender hasta la cima de la Sierra Chica, a casi 1200 msnm., allí se descubre la Estación Astrofísica del Observatorio Astronómico de Córdoba de la UNC., más abajo la Estación Terrena de Telecomunicaciones, en Bosque Alegre y hacia la izquierda de ésta, comienza la RP S-271, que comunica este camino con la comuna de San Clemente, el paraje San Pedro, para luego terminar en Potrero de Garay y Lago los Molinos

3.2. Elementos y aspectos principales que constituyen el sistema turístico en La Serranita

Características Demográficas

La Serranita es una localidad que posee unos 430 habitantes (INDEC 2010), lo que representa un incremento del 3,1% frente a los 417 habitantes (INDEC

2001) del censo anterior. Integra el aglomerado denominado Anisacate, Villa La Bolsa, Los Aromos, que cuenta con una población de 6.396 habitantes (INDEC 2010). Con el transcurso de los años, por su proximidad a la ciudad de Córdoba y Alta Gracia, se fue incrementando el número de residentes respecto al dato del INDEC 2010, en la actualidad hay un total de 600 habitantes, según nos informó la Comuna.

Según la información brindada por los residentes, los primeros pobladores, en su gran mayoría eran españoles, fueron ellos quienes construyeron sus casas con diseños europeos, hoy muchas de estas casonas son hosterías y posadas.

Características Físicas

Esta villa turística, se caracteriza por ser un destino de tranquilidad, cercano a la capital cordobesa: se encuentra a 50 km., por la ruta Provincial N° 5. Repleta de sauces criollos y algarrobos; su paisaje se caracteriza por la vista de los cerros, entre ellos los más predominantes La Luisa y La Cruz a orillas del río Anisacate; río que mantiene su caudal de agua todo año, sin menguar en temporada invernal.

Actividades Económicas

La principal actividad económica de la localidad es el turismo. La temporada de mayor afluencia de turistas va de diciembre a marzo. Tipo de turismo familiar. Nivel adquisitivo medio, con un ambiente tranquilo. Sin un perfil buscado por la localidad. Las medidas de sustentabilidad/ecológicas las lleva a cabo la propia comunidad

El comercio resulta la segunda actividad de importancia, existiendo tres mercados, conocidos como “despensas”, y cuatro restaurantes, un local de venta de productos regionales. Por último, existen distintos oficios informales, por ejemplo, los que se dedican a cortar y mantener el césped y el parque en

domicilios particulares, los que realizan trabajos de pinturería y albañilería, y los que trabajan haciendo pircas de piedras.

Atractivos

✓ **Sitios Naturales**

El principal atractivo es la naturaleza en torno al río y los cerros que permiten el desarrollo de actividades recreativas, actualmente la demanda de actividades de senderismo y montañismo se encuentra en crecimiento. El río Anisacate posee balnearios naturales. Los Cerros La Luisa y La Cruz, ofrecen vistas panorámicas del valle.

Imagen Institucional de la Comuna

Fuente: https://comunalaserranita.com.ar/

Fuente propia - Fotografía 1: “Costanera del río Anisacate en La Serranita”

Fuente propia - Fotografía 2: “Río Anisacate en La Serranita”

✓ **Atractivos Históricos culturales:**

Al recorrer el pueblo en sus calles de tierra, es posible visitar la Iglesia Stella Montis, la cual fue construida en la década de los 40. Actualmente, una vez al mes la visita un sacerdote católico para brindar una misa, aunque es posible celebrar otro tipo de culto solicitando autorización previamente.

Fuente propia - Fotografía 3: "Iglesia Stella Montis La Serranita

Biblioteca comunal

Fuente: Página web de la comuna.

La biblioteca se construyó a partir de talleres de construcción con tierra destinados a vecinos de la zona, mediante un cofinanciamiento por parte de la Comuna de La Serranita y el área de Formación Profesional de la Dirección General de Educación Técnica de la Provincia de Córdoba.

En cuanto a los materiales y técnicas utilizados, se realizó una estructura sismorresistente en base a cimientos de hormigón armado, columnas y vigas de madera; se construyeron muros de quincha y adobe y una cubierta vegetal para el techo, mientras que las terminaciones verticales fueron realizadas con revoque grueso y fino de tierra estabilizada.

Fuente propia - Fotografía 4: "Plaza central del pueblo"

- ✓ **Eventos Programados. Actividades Recreativas. Centro Recreativo**

Como eventos programados se destacan los Festivales que organiza la comuna en temporada de verano: El Festival de doma y folklore, por ejemplo, donde la comuna no cobra impuestos extras para fomentar la actividad. Resguardando la higiene y seguridad. Además, en temporada estival hay variedad de actividades artísticas como teatros callejeros y al costado del río. También se organiza una

importante feria de artesanías, con el cuidado y control comunal para que los productos comercializados sean de espíritu artesanal

La localidad pose un centro comunitario de convenciones para 150 personas

El sitio recreativo por excelencia es el Parque Recreativo[17] La Serranita. Un emprendimiento pensado para las familias y la recreación al aire libre, con más de 50 juegos. El mismo está situado en un entorno natural construido con troncos y piedras. Hay actividades para todas las edades y un patio de comidas. La ubicación es accesible ya que se encuentra en una de las principales entradas de la localidad sobre la RP N° 5. Esta propuesta no sólo ha sido de gran impacto a la localidad, por el número de visitantes que convoca diariamente, sino también en la Provincia siendo uno de los parques más importantes.

El parque recreativo La Serranita cuenta con juegos al aire libre, como tobogán gigante, chorros de agua, laberinto, minigolf, arquería, entre otros, y abre todo el año los sábados, domingos y feriados.

Infraestructura

Al pueblo se accede por la ruta Provincial N° 5; diariamente ingresa el transporte urbano "Serranita" cuya cabecera es la ciudad de Alta Gracia. Además, circulan tres líneas urbanas cuya terminal es la capital cordobesa: "Sierras de Calamuchita, FonoBus y Pájaro Blanco, y una línea de ómnibus de larga distancia que arriba a la Terminal de Retiro Buenos Aires, la empresa San Juan Mar del Plata.

Al mismo tiempo, todos los días, cientos de autos transitan en dirección a la ciudad de Córdoba y Alta Gracia (sentido norte), y a las localidades del Valle de Calamuchita (sentido sur). Por último, es importante mencionar que por ésta misma ruta, circulan los transportes privados de excursiones turísticas, algunos

[17] https://parquelaserranita.com.ar/

destinos son Villa General Belgrano, La Cumbrecita, Dique Los Molinos, Alta Gracia, entre otros.

El acceso a la comuna por la ruta provincial número 5 es una problemática recurrente de la zona, debido a la poca fluidez en el tránsito sobre la ruta. Por cuestiones de jurisdicción no pueden intervenir en el tránsito de la ruta. (IERAL, 2018)

Fuente propia - Fotografía 9: “Transporte La Serranita”

Para mantener la fisionomía del lugar pretenden no asfaltar las calles, salvo la calle principal donde acceden los colectivos. Debido a consideraciones de costos de largo plazo, prevén adoquinarlas calles. La señalización de acceso a la comuna es escasa porque carece de cartelería además de ubicarse sobre una curva de la ruta cinco. Funcionamiento de servicios básicos

El servicio de internet es suministrado por la cooperativa La Serranita, con una buena calidad y velocidad. Además de eso, la red móvil tiene algunos inconvenientes, provocando impedimentos en la conectividad del posnet.

La Iluminación en vía pública resulta apropiada, con variables decrecientes de calles principales a de menor circulación. No hay cloacas por lo que todo el

pueblo utiliza el sistema de sangrías. Tampoco tienen conexión de gas natural, aunque próximamente la obra de gasoductos troncales y de fibra óptica que pasará sobre la ruta beneficiaría para las conexiones locales. (IERAL, 2018)

La recolección de residuos se realiza tres veces por semana y en verano todos los días.

En nuestro encuentro con el presidente Comunal, el Sr. Carlos Guzmán, nos informó que la Comuna concentra sus actividades en cubrir las necesidades básicas de la población, las cuales se reflejan en la asistencia y provisión de servicios de salud, alimentación, alumbrado, barrido, recolección de residuos, transporte de salud y la Biblioteca comunal.

En lo que respecta al turista, en temporada alta, se brindan los servicios de seguridad, guardavidas, estacionamiento, limpieza del sector del balneario y asesoramiento e información en la oficina de turismo. Además, se anexa el servicio de una ambulancia y el estacionamiento tarifado a los turistas con el personal que coordina el estacionamiento. La comuna apoya e incentiva algunas actividades culturales y deportivas que surgen en época de verano, especialmente en el Balneario, por ejemplo: cantautores, voces serranas, escuelita de fútbol, ronda de cuentos en el río. Yoga, caminatas, actividades de recreación y salud.

Las últimas obras realizadas han sido la colocación de adoquines en el ingreso a la localidad (2015). La construcción del salón de usos múltiples (SUM) y el anexo del dispensario para los distintos servicios de salud que brinda a la comunidad. En las nuevas instalaciones, se puede acceder a la atención médica primaria: médico clínico, odontólogo, enfermería, entre otros, abonando un bono de costo mínimo, y el servicio de peluquería. También, la adquisición de maquinarias para mejorar las calles y un camión para la recolección de los residuos. Los residuos recolectados y desechados en un campo exclusivo que tiene la Provincia para tal fin, a unos 12 km. de la localidad. En este sentido, el servicio de recolección de residuos en las calles principales es satisfactorio, según nos confirmaron los vecinos.

Una característica relevante de la comunidad es el prominente porcentaje de empleo en el sector público, según el dato extraoficial provisto por la Comuna, un 50% de los residentes están vinculados a un puesto de trabajo comunal, o bien, reciben una ayuda social y a cambio prestan algún tipo de servicio, siendo un empleo informal. Estas acciones no necesariamente responden a un plan de acción objetivo, sino más bien a la voluntad política orientada a atender a las situaciones problemáticas de la población.

En términos de educación, en la localidad hay dos instituciones públicas, un jardín de infantes y una escuela primaria con un número reducido de alumnos, los cuales básicamente son oriundos de La Serranita y de otras localidades aledañas.

Finalmente, al dialogar con el presidente comunal, supimos que la Policía Provincial constantemente recorre la localidad, y en temporada de verano se suma a este servicio, la Policía Turística en las todas las localidades turísticas. También nos informó, que la localidad cuenta con un sistema de alarma, que alerta a la comunidad al momento en que se avecina la creciente del río Anisacate, esto suele ocurrir en el verano. Por eso, no sólo se alerta e informa a los residentes, sino también a los turistas. Este sistema funciona con la cooperación de las localidades aledañas, las cuales se encuentran a la ribera del río. En la medida que se avecina la creciente, se va avisando a las localidades afectadas.

Fuente propia - Fotografía 10: Comuna La Serranita

Fuente propia – Fotografía 11: Comuna La Serranita – Nuevas instalaciones

Equipamientos e instalaciones

El equipamiento está conformado por el conjunto de establecimientos que brindan servicios básicos: alojamiento, gastronomía, transporte, agencias y operadores mayoristas de viajes, balnearios y actividades recreativas. (VARISCO 2013)

Alojamientos turísticos

El alojamiento está compuesto por:

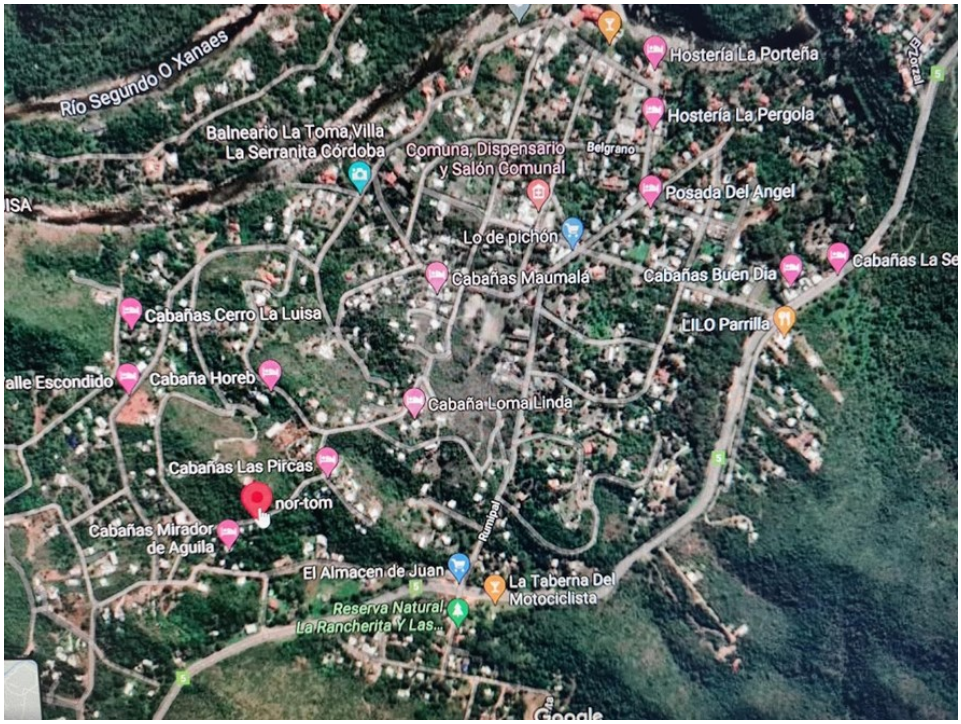
Un Apart hotel, Soles Blancos; dos hoteles Sindicales, pertenecientes al Sindicato de Municipales de la Provincia de Buenos Aires y al Sindicato de la Asociación Obrera de la Industria del Transporte Automotor.

Dos hosterías, La Pérgola y La Porteña, una Posada, Del Ángel. La oferta de de cabañas esta integrada por 18 complejos de cabañas, entre los que se encuentran: La Soñada, La Serranita, Villa Morena, Buen día, Reina Mora, Naumalá, Paisajes de mi Tierra, Cerro de la Luisa, Don Carmelo, La Serrana, Loma Linda, Mirador del Águila, La Serena, La Elvira, Numa, Las Pircas, Loma Linda, Horeb.

Completan la oferta de alojamiento 3 campings, además de las áreas en las que se permite acampar.

Según la información suministrada por la encargada de la oficina de informes de la comuna, el 60% de la oferta de alojamiento dispone entre 10 y 20 plazas, otro 30% posee entre 25 y 35 plazas, y el 10% restante tiene una capacidad entre 40 y 50 plazas.

Ningún establecimiento posee menos de 5 plazas, a excepción algunas casas de alquiler temporario. Localización geográfica de los alojamientos en La Serranita

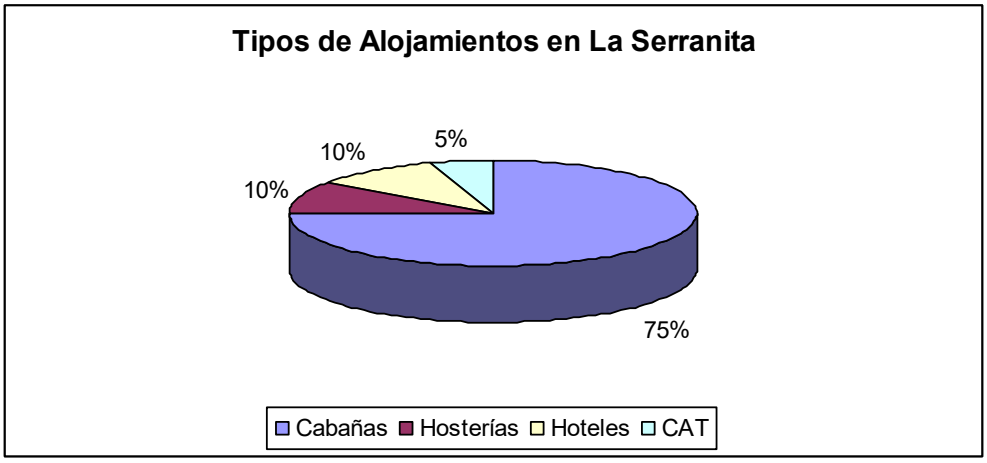


Fuente: Google Earth 2021

Hasta el momento la comuna no lleva un registro de los prestadores turísticos de la localidad, tampoco ha relevado la capacidad de alojamiento en plazas y cantidad de habitaciones.

Los datos obtenidos provienen de la información recolectada en el lugar a través de entrevistas realizadas a algunos empresarios, quienes informaron que aproximadamente, que la oferta total de alojamientos de la comuna, se distribuye en: el 75% cabañas, 10% hosterías, 10% hoteles, 5% casas de alquiler temporario (Figura 1).

Fig. 1: Distribución de los tipos de alojamientos turísticos en La Serranita

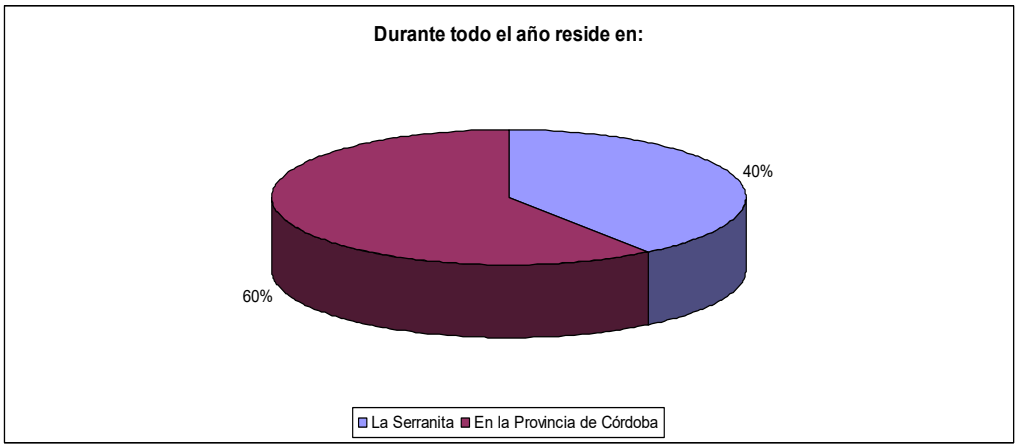


Régimen de tenencia de la propiedad de los alojamientos turísticos

Con respecto al régimen de tenencia de la propiedad, en el caso de las cabañas, las hosterías y las casas de alquiler el 100% son propietarios directos. No así, los hoteles que pertenecen a organizaciones sindicales

El 40% reside en La Serranita, mientras que el 60% restante en otras localidades de la Provincia de Córdoba (Figura 2). Afirman, comercializar su establecimiento de manera independiente y conforme a sus intereses y objetivos.

Figura 2: Lugar de residencia de los Propietarios de alojamientos turísticos



Estacionalidad de la oferta de alojamientos

En nuestros encuentros supimos que en la temporada de invierno la oferta de alojamientos mengua, ya que algunos establecimientos no cuentan con los servicios adecuados para brindar calefacción, teniendo en cuenta el costo que esto significa.

Oferta Gastronómica

En la localidad existe una escasa oferta gastronómica. Son dos restaurantes que trabajan durante todo año, brindan un servicio variado para un público de familia, jóvenes y adultos mayores. En el verano, surgen otros conceptos como bares y patios cerveceros, pero trabajan sólo la temporada alta. En temporada baja, las condiciones climáticas –en invierno- exigen otro tipo de servicios, como calefacción y demás, que no muchos pueden costear.

La oferta gastronómica local se complementa con el servicio que algunos establecimientos ofrecen –hosterías, por ejemplo-, desayuno, media pensión y/o pensión completa. Esto principalmente en temporada de verano.

Comunidad receptora

Las entrevistas realizas a los residentes permitieron una caracterización socioeconómica de los sujetos, las expectativas y las prácticas de sociabilidad de los turistas y las recíprocas apreciaciones generadas en la interacción turista residente. Algunas de las variables analizadas en las encuestas fueron procesadas y graficadas para su análisis.

En lo que respecta a los interrogantes directamente relacionados con el turismo, se puede decir que la mayoría de los residentes entrevistados consideran que el desarrollo del turismo como actividad económica, es beneficiosa para la localidad, ya que reactiva la economía local a través del consumo que realizan los visitantes, generando crecimiento y nuevas inversiones. Además, genera empleos eventuales para algunos residentes. No obstante, existe un porcentaje

menor que considera que sólo se benefician quienes poseen alojamientos turísticos, y algunos consideran que la llegada de “gente desconocida” promueve la delincuencia.

Con la misma tendencia, la mayor parte de los entrevistados se expresa positivamente sobre la incorporación del Parque Temático como atractivo clave para la comuna. Adjudican que beneficia “económicamente a la localidad, atrayendo a los visitantes” y genera “puestos de trabajo” en la zona., debido a que los empleados son residentes de la zona y alrededores.

Además, a veces los visitantes deciden pernoctar antes o después de ir al parque, y eso da posibilidades de ingresos para el sector de alojamiento. El 10% de los entrevistados se expresó en desacuerdo con las actividades que promueve el parque, afirmando que este emprendimiento perjudica a la localidad, ya que los visitantes “invaden”, entorpecen el tránsito y el ingreso a la localidad.

El total de los residentes entrevistados no está de acuerdo con la manera en que el gobierno local gestiona el turismo, ya que considera que “beneficia” a un sector y “perjudica a otros”, algunos sostienen que el gobierno debería hacer un mayor esfuerzo en lo que respecta a la planificación estratégica de la actividad turística, que requiere de innovación, inversión, control, desarrollo y demás.

Si bien la mayoría de los residentes apoyan la inclusión del parque recreativo como atractivo para los visitantes/turistas que llegan a la comuna a lo largo del año, algunos manifiestan inquietud por la falta de planificación para la recibir un número significativo de turistas, que triplica el número de habitantes de la localidad, especialmente durante los fines de semana, situación que debería mejorar para beneficiar, tanto a turistas como a residentes.

Finalmente, resultados permiten apreciar que la comunidad receptora considera la actividad turística como la principal actividad económica de la localidad. Sin embargo, los residentes, anfitriones de éste destino, no tiene participación alguna en la convocatoria anual de la Comuna, la cual se realiza con los prestadores de servicios turísticos.

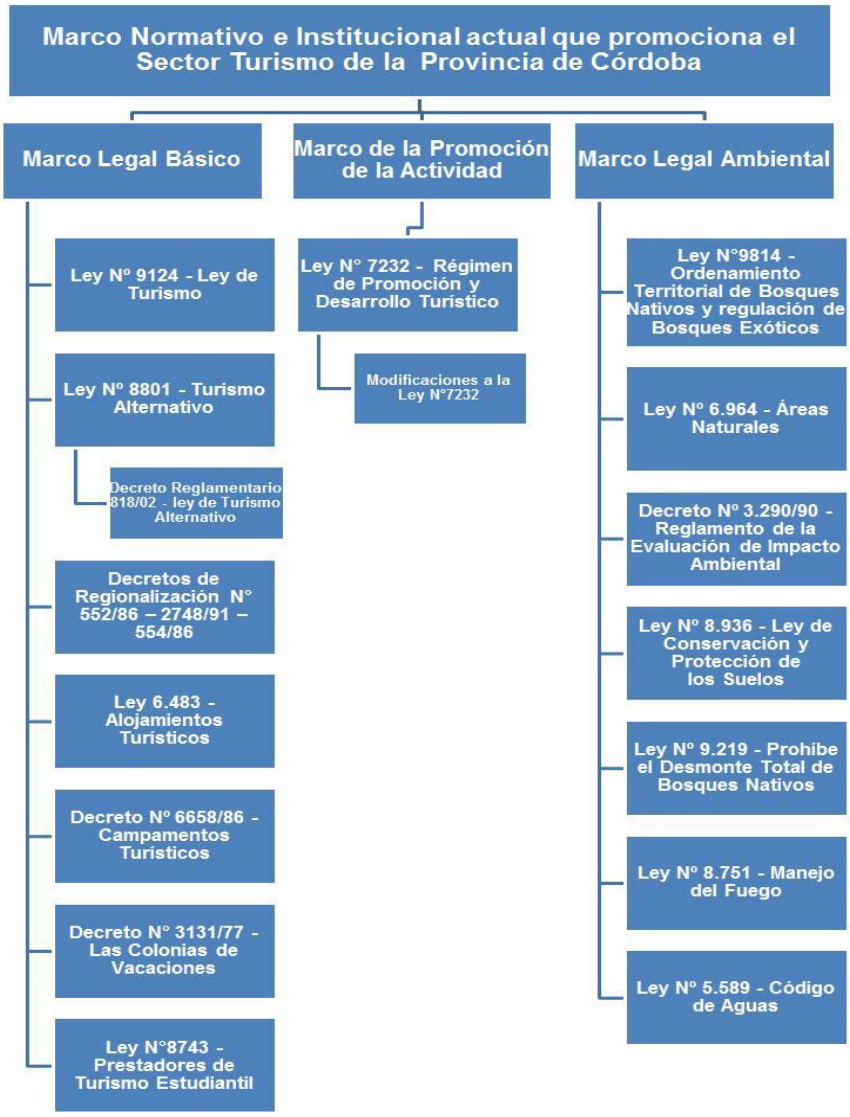
Superestructura

Marco regulatorio del Sector Turístico

✓ Nivel Nacional: Ley Nacional N° 25997 – Ley Nacional del Turismo

La Ley N° 25997 fue sancionada en el 2004, y la misma cambia el enfoque de la ley anterior poniendo como eje la colaboración público-privada a la cual califica aliada estratégica. Al mismo tiempo que otorga un rol esencial a la actividad turística a nivel nacional, creando el Consejo Federal de Turismo y el Instituto Nacional de Promoción Turística.

Nivel Provincial



Fuente: IERAL, 2030 P.87

Nivel local

Las Comunas se rigen por el Art. 194 de la Constitución de Córdoba, es un ente en el cual se optimiza la descentralización del poder y el resguardo de la democracia local, procurando la participación ciudadana en la toma de decisiones y en el control de los asuntos públicos. Se reconoce la facultad de autogobierno, de administración, con recursos propios y la elección directa de sus autoridades.

La Ley N°.8102, en sus Arts. 5 y 188 establecen el "Régimen de Municipios y Comunas". Las comunas son unidades de gestión política pública y administrativa descentralizada, con capacidad territorial, en la preservación del patrimonio y la identidad cultural de los pueblos. Está representada por una comisión de varios miembros, siendo el presidente, el miembro principal. Los mismos son elegidos por votación directa.

Cuadro 13: Componentes del Sistema normativo comunal

Componente cualitativo	Debe tratarse de una población estable.
Componente cuantitativo	Debe tratarse de una población de menos de 2000 habitantes.
componente negativo	Debe tratarse de una población no incluida en un radio municipal

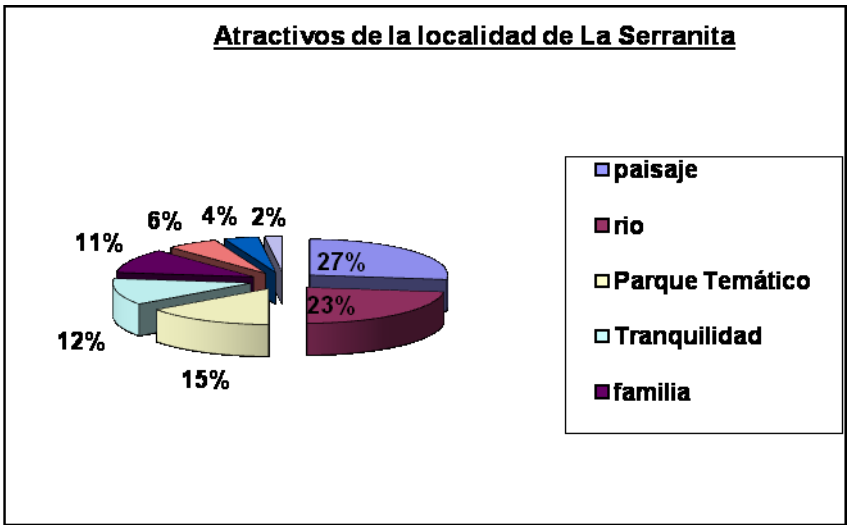
Fuente: Elaboración propia en base a "Las Comunas en el derecho público provincial cordobés" de Lincon y Calderón

Demanda Turística

Respecto al subsistema “Demanda”, las variables analizadas en las entrevistas realizadas a los turistas nos permitieron hallar la siguiente información:

Los motivos por los que el turista elije la Serranita como destino turístico, son el paisaje (27%), seguido por el río (23%) y el Parque Temático (15%). También se destacan la tranquilidad (12%) y ser un destino ideal para la familia (11%). En menor medida el acceso al destino, la proximidad a la ciudad de Córdoba y el clima (Figura 3).

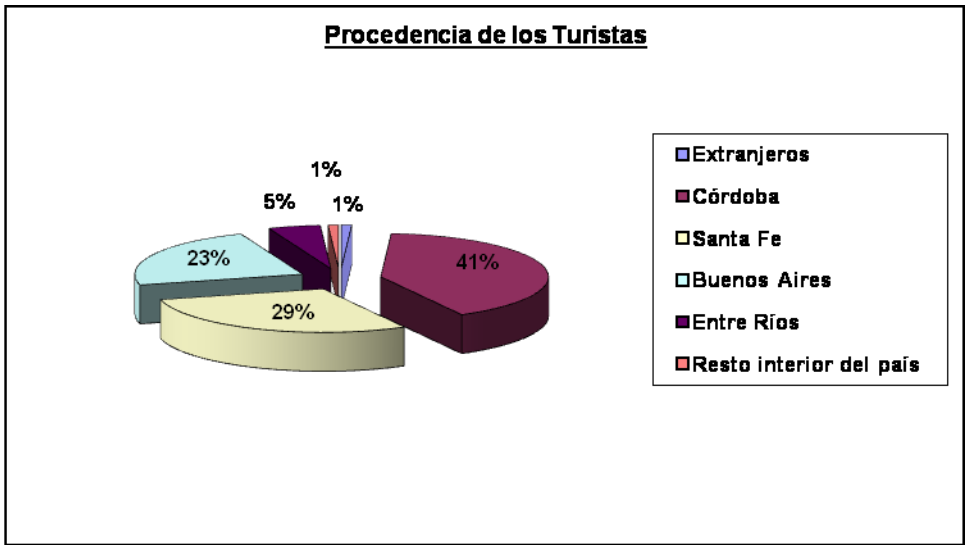
Figura 3: Motivos atractivos de la localidad según los turistas entrevistados



Fuente: Natalia Yedro, 2021

De acuerdo con la muestra de los turistas entrevistados, el 99% de los turistas son argentinos, muy eventualmente puede arribar algún turista extranjero. De los turistas que arribaron a la localidad, el 41% son de la Provincia de Córdoba, el 29% de Santa Fe y el 23% de la Provincia de Buenos Aires, incluyendo la Capital Federal. Por último, el 5% de la Provincia de Entre Ríos, y un porcentaje menor de las demás provincias del interior del país (Figura 4).

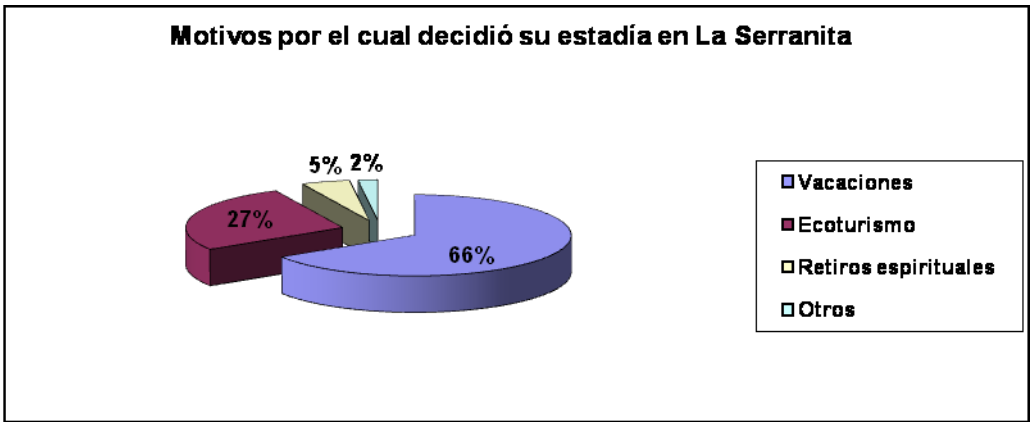
Figura 4: Procedencia de los turistas entrevistados



Fuente: Natalia Yedro 2021

Dentro de las variables de análisis "motivo por el cual decidió su estadía en La Serranita", se destaca con una gran diferencia la categoría vacaciones (66%), seguida de ecoturismo (27%), haciendo referencia a los que prefieren explorar y realizar actividades de montañismo. La siguiente variable "retiros espirituales" (5%), fue mencionada en menor medida por los entrevistados (Figura 5).

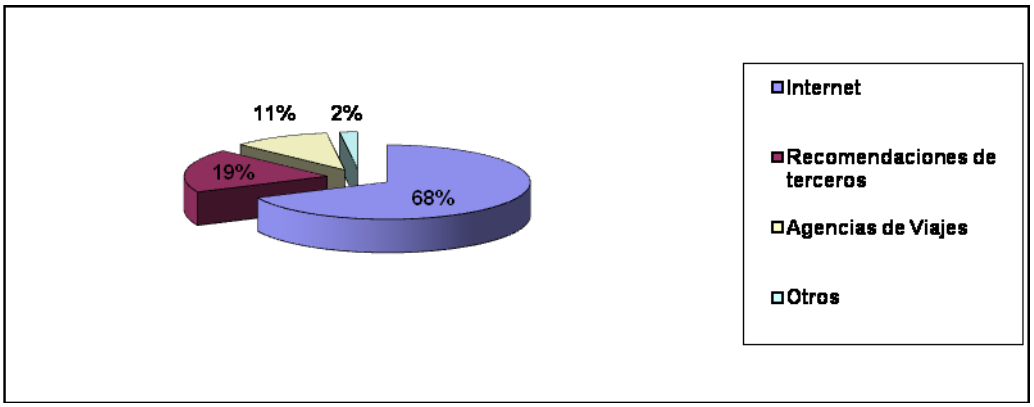
Figura 5: Motivos por el cual el encuestado decidió su estadía en La Serranita



Fuente: Natalia Yedro 2021

El 68% de los turistas entrevistados informó que supieron de este destino a través de Internet, por recomendaciones de terceros el 19%, y el registro menor fue a través de las agencias de viajes (Figura 6).

Figura 6: Medios utilizados por los encuestados para informarse acerca de La Serranita

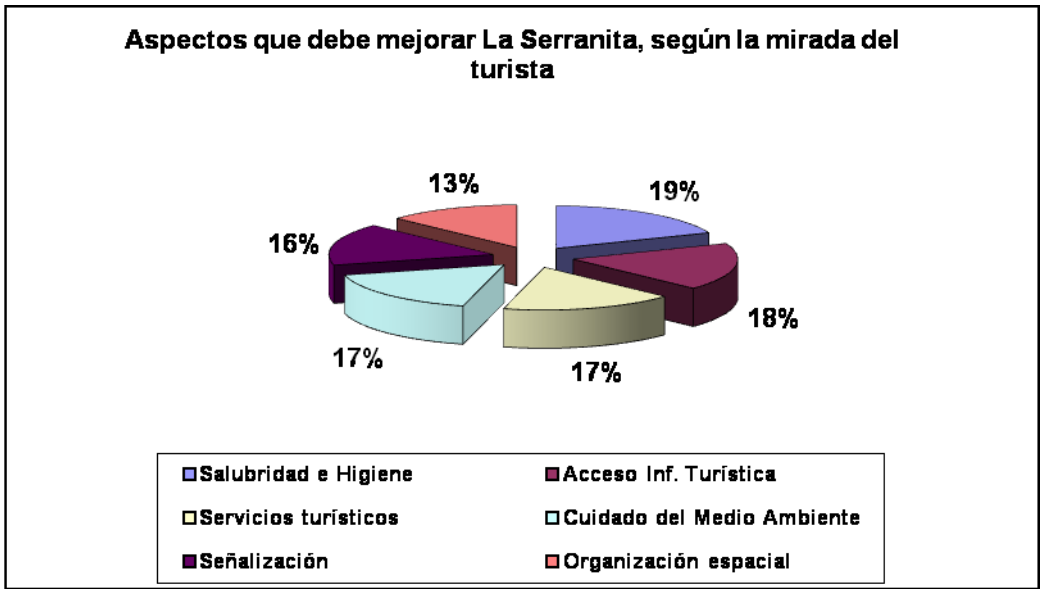


Fuente: Natalia Yedro 2021

En lo que respecta al análisis de la variable "oferta hotelera / gastronómica y las expectativas de los turistas encuestados sobre estos servicios", en general la respuesta fue de *satisfacción del cliente* respecto de los servicios hoteleros, en cuanto a la oferta gastronómica, señalaron ser *insuficiente*.

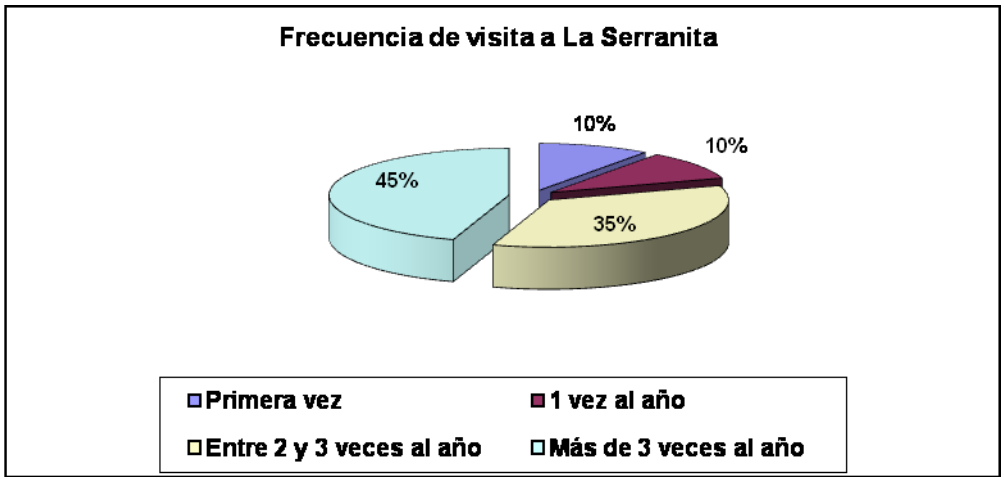
En cuanto a los servicios que debe mejorar la comuna de La Serranita, en el análisis de esta variable, el 19% indicó la salubridad e higiene principalmente en el balneario, el 18% de los encuestados manifestó el acceso a la información turística, el 17% se debe mejorar los servicios turísticos y la concientización del cuidado del medio ambiente, y 16% la señalización. Finalmente, el 13% indicó que debe mejorar en la organización espacial (Figura 7).

Figura 7: Aspectos que debe mejorar La Serranita como destino turístico



De los entrevistados, el 45% visitaban la localidad más de tres veces al año, el 35% tenían más de 2 visitas anuales, el 10% una vez al año elegían este destino, y el 10% restante era la primera vez que estaban en La Serranita (Figura 8). Por último, el 100% de los entrevistados "regresaría a La Serranita".

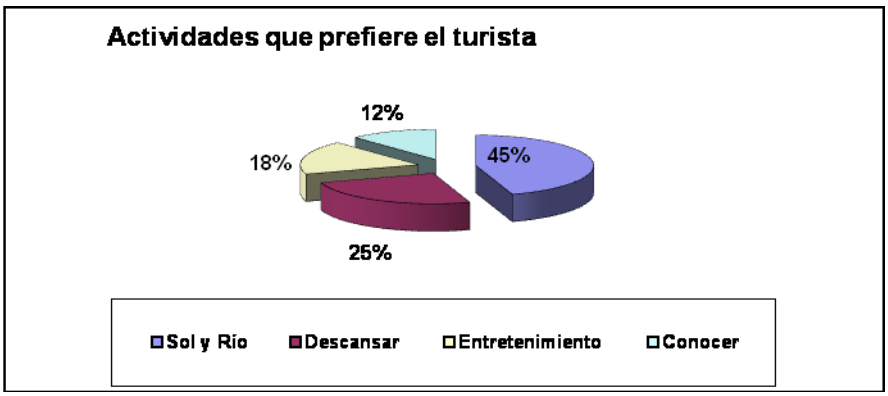
Figura 8: Frecuencia con la que el turista visita la localidad de La Serranita



Fuente: Natalia Yedro 2021

La responsable de la oficina de información turística Srta. Paz, nos indicó los porcentajes aproximados de las actividades que elije realizar el turista al arribar a La Serranita, el 45% de los turistas visitan la localidad para disfrutar del "sol y del río", el 25% para descansar, el 18% por la oferta de entretenimiento y el 12% para conocer (Figura 9).

Figura 9: Actividades que prefiere realizar el turista en La Serranita



RRHH del sector turístico

En cuanto a los trabajadores del sector turístico, la mayoría son oriundos de las localidades aledañas. En temporada baja, los propietarios de los establecimientos realizan las tareas conjuntamente con el personal. En temporada alta, a veces los propietarios, necesariamente tienen que contratar personal temporal para poder responder satisfactoriamente a la demanda. En algunos casos, el personal contratado se encuentra oficialmente registrado, en tanto que el personal temporal, en general residentes de la localidad, suele ser informal.

4. Indagaciones complementarias y relevamiento de información en campo para el período 2020/2021

Luego de las observaciones indicadas por el Jurado en la primera presentación de este trabajo de investigación, se realizaron, durante el mes de junio, entrevistas en campo con los actores clave identificados originalmente, con el propósito de profundizar en aquellos aspectos que fueron considerados por el Jurado, los cuáles han sido incorporados en la información presentada en los capítulos anteriores.

Asimismo, se ha logrado identificar algunos impactos provocados por la actual crisis sanitaria en la localidad bajo estudio, que se presentarán a continuación.

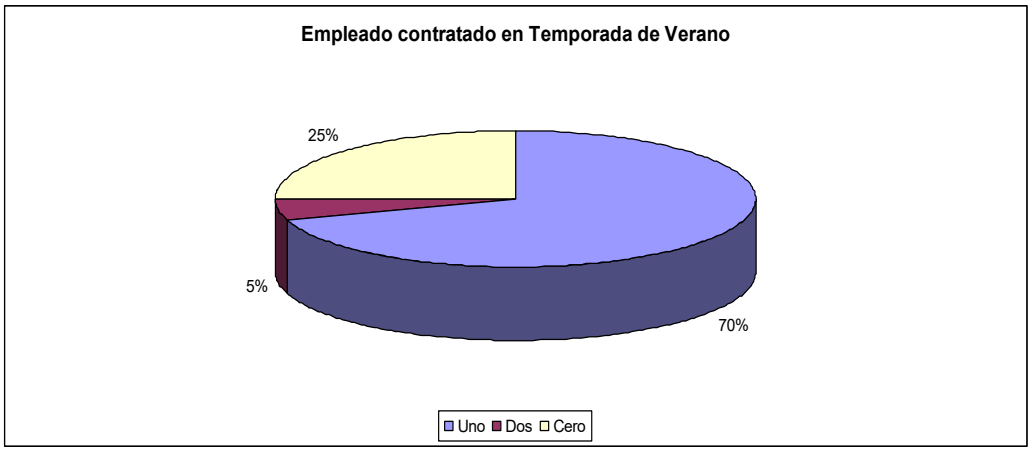
En las conversaciones que se mantuvieron con los prestadores de servicios de la comuna se nos informó que en la temporada estival 2020/2021, han recibido capacitaciones específicas de prevención coordinadas por el Centro de operaciones de emergencias de la provincia de Córdoba (COE), para implementación de los protocolos sanitarios, que les permitió funcionar durante la temporada a pesar de las restricciones vigentes por la situación sanitaria mundial.

Los actores entrevistados afirman que la cuarentena de siete meses les afectó económicamente en sus emprendimientos turísticos, teniendo que anexar nuevas actividades para generar mayores ingresos. Algunos indican que la temporada de verano les permitió saldar deudas, a otros no les alcanzó para regularizar su situación económica.

RECURSOS HUMANOS

En la temporada de verano 2020-2021, el 70% de los entrevistados empleó a una persona, el 5% a dos personas, y el 25% prefirieron no emplear personal. El contrato con el personal eventual fue informal. Y el 100% decidió prescindir de un empleado fuera de temporada.

Figura 10: Cantidad de empleados contratados eventualmente



Los prestadores confirmaron que la comuna brindó un descuento sobre tasas e impuestos anuales, y la posibilidad de financiación. No obstante, el 75% nos informa que la pandemia no ha impulsado una colaboración público-privada, para superar la crisis, por otra parte el 25% considera que la situación de crisis ha impulsado articulaciones espontáneas entre la comunidad y los funcionarios de la comuna.

En esta oportunidad, se identificaron nuevos oficios en la localidad, es decir, residentes y prestadores de servicios que tuvieron la necesidad de adaptarse para generar más recursos económicos de diferentes maneras, por ejemplo: artesanos, músicos, escritores, pintores, entre otros. Muchos de ellos, tenían otro tipo de trabajo, eran empleados o trabajaban en el sector turismo, pero la situación económica los impulsó a generar nuevos emprendimientos.

Actividades desarrolladas por la comuna durante la crisis sanitaria

Las actividades de prevención desarrolladas por la comuna, según nos informó Srta. Paz, encargada de la Oficina de Turismo consistieron en:

Distribución de la caja PAICOR (Programa de Asistencia Integral de Córdoba) para las familias necesitadas,

Actividades de Prevención y Fumigación; Ayuda Económica para quienes no reciben ayuda de un programa social asistencial nacional o provincial. Programa de Vacunación Antigripal. Entrega de semillas para huerta propia. Servicio de asistencia de salud. Festejo del Día del Niño. Programa de Vacunación Covid-19. Viajes programados a Alta Gracia durante la pandemia.

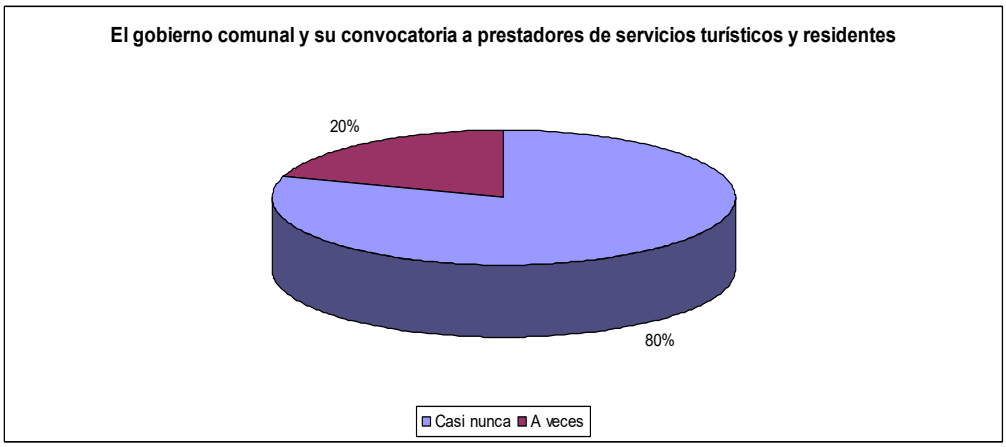
Para el sector de turismo, el gobierno comunal aplicó un descuento del 20% anual sobre las tasas e impuestos comunales. Y en este último mes comenzó con la remodelación y puesta en valor del edificio comunal ubicado en el balneario, y el inicio de excavación del gas natural.

Participación de la comunidad

Se consultó a los actores locales si la población residente debe participar en los asuntos públicos; el 60% de los consultados respondió: "siempre" y el 40% restante considera que debe ser "casi siempre".

También se consultó si el gobierno comunal convoca a los prestadores de servicios turísticos y a la comunidad a reuniones y encuentros sobre los temas de interés para la localidad, en las respuestas obtenidas el 80% indica que "casi nunca" la comuna convoca a los prestadores de servicios y a la comunidad sobre los asuntos de interés local, y el 20% sostiene que sólo "a veces"

Figura 11: Gobierno local y su convocatoria a prestadores de servicios turísticos y comunidad



Respecto de la pregunta ¿Considera que las propuestas de desarrollo del destino que realizan los ciudadanos son tenidas en cuenta por el gobierno local?, el 60% de los consultados cree que las propuestas de desarrollo del destino que realizan los ciudadanos “tal vez” son tenidas en cuenta por el gobierno local, el 40% restante entiende que “no” son tenidas en cuenta

En cuanto al valor que aportaría la colaboración del sector privado al desarrollo del destino, el 60% de los entrevistados sostiene que “facilita un mayor acuerdo público privado sobre las estrategias y medidas a adoptar, sin embargo, hay un 40% de entrevistados que afirma que “facilita hacer un análisis más profundo de los problemas y de las oportunidades del destino”

Finalmente, la totalidad de los entrevistados afirma que el acuerdo público privado aportaría más ventajas a ambos sectores.

5. Diagnóstico Turístico

A partir de los estudios de investigación previos sobre competitividad de la Comuna La Serranita y de las respuestas obtenidas directamente de los diferentes grupos entrevistados, se realizó el análisis de las fortalezas y las debilidades del sistema turístico.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
✓ Buena conectividad con todo el país a través de la RP N°5 ✓ Cercanía a la capital cordobesa, a 50 km. ✓ Importantes recursos naturales, como por ejemplo el río Anisacate ✓ Buena disposición de los residentes para recibir a los turistas ✓ Existencia de áreas y propuestas de esparcimiento al aire libre ✓ Gestión de recursos naturales compartidos como el río Anisacate ✓ Buena disponibilidad de alojamientos ✓ Existencia de una oficina de turismo ✓ Demanda motivada por disfrutar de la naturaleza y el	✓ Escasa o nula señalización en el interior del pueblo. ✓ Carencia de registros estadísticos sistemáticos ✓ Falta de definición de un perfil turístico consensuado ✓ Falta de involucramiento de los actores sociales con la actividad turística ✓ Inexistencia de un estudio de mercado ✓ Ausencia de planificación de productos ✓ Deficiente aplicación y control de las normativas para preservar los recursos naturales ✓ Infraestructura básica y turística insuficiente ✓ Insuficiente articulación y coordinación entre el sector público y privado para favorecer la actividad turística local

descanso (90 a 100% de ocupación en los alojamientos) en los últimos 10 años en temporada estival ✓ Buena predisposición de los residentes con la actividad turística local. ✓ Excelente predisposición de los turistas en repetir la visita a la localidad. ✓ El desarrollo del sitio web oficial, da respuesta oportunamente al turista que busca información de la localidad a través de Internet. ✓ Un gran porcentaje de los residentes considera al turismo como la principal actividad económica local.	✓ Desconocimiento del sector privado de las políticas provinciales de fomento económico para el sector. ✓ Falta de fondos y presupuestos a nivel de la comuna para la actividad turística ✓ Precariedad de los empleos en el sector

OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
✓ Desde 2020 desde la provincia se ofrecen cursos virtuales de capacitación (articulando con las universidades que dictan carreras de turismo en la provincia) tanto para los prestadores turísticos	✓ Inestabilidad económica nacional ✓ Restricciones a los desplazamiento por la pandemia ✓ Conflictos con los integrantes de la ONG ambientalista *Asamblea de*

✓ Incipiente voluntad de integración/colaboración entre los prestatarios del sector turístico ✓ Potencialidad para dar respuesta a las nuevas tendencias del consumidor turístico a partir de la crisis sanitaria. ✓ Turismo de cercanías, turismo en la Turismo de experiencias en la naturaleza, etc. ✓ Interés en las comunidades de la región de Paravachasca en la coordinación de acciones conjuntas para la protección del patrimonio natural ✓ Proyecto en marcha de la autovía Alta Gracia – Villa Ciudad de América, concluyendo el primer tramo en La Serranita. ✓ Mejora en los medios y servicios de comunicación ✓ Extensión de la red de gas natural, servicio que permitirá a los establecimientos prestar servicios en temporada invernal.	*Paravachasca* por la oposición al proyecto de construcción de la autovía

Análisis de la Cadena de Valor

En el siguiente cuadro se vuelcan algunos de los aspectos considerados como potencialidades u obstáculos para el logro de una gestión integrada de la comuna, que agregue valor para la satisfacción de las necesidades y expectativas del turista.

Eslabón	Potencialidades		Obstáculos
PLANIFICACIÓN	**Gestión del territorio**	Interés de la mayoría de los prestadores turísticos para cooperar y coordinar acciones de planificación con el sector público	Ausencia de Planificación integrada y estratégica del destino Falta de planificación y gestión de los flujos turísticos en alta temporada y durante los fines de semana (alta congestión del tránsito) Fondos insuficientes para la gestión estratégica del destino.
	Recursos Humanos	Plan sistemático de Capacitación de los recursos humanos de la localidad en prevención y cuidados frente a los riesgos de la crisis sanitaria	Empleados del Sector Público sin capacitación específica para desempeñar las funciones de planificación y coordinación del destino. Empleados del Sector privado con insuficiente capacitación para el desempeño de sus tareas. Precariedad en las condiciones de empleo
	Normativa	Coordinación con la provincia y sus organismos específicos	Ausencia de coordinación eficiente entre la comuna y la provincia en la aplicación y

		para la aplicación de los protocolos de seguridad sanitaria en los establecimientos de alojamiento y gastronomía. Incipientes acciones de la comuna para la aplicación de normativas relativas a la preservación del ambiente natural (capacitaciones, normativa local para la gestión de los residuos domiciliarios).	fiscalización de la normativa aplicable al sector turístico (registro de prestadores, ley de alojamientos turísticos, turismo alternativo, campamentos turísticos, etc.) Insuficiente difusión en el sector del Régimen de Promoción y Desarrollo turístico para la provincia de Córdoba (Ley 7.232/00)[18]

[18] Régimen de Promoción y Desarrollo turístico para la provincia de Córdoba (Ley 7.232) Disponible en: http://web2.cba.gov.ar/web/leyes.nsf/0/2482DB505E20CE75032580A40053996E?OpenDocument&Highlight=0,7232%20,turismo

Organización del Producto/destino	Existencia de acciones aisladas y espontáneas desde el sector público, por ejemplo: el diseño de la Marca que identifica la imagen de la Comuna.[19] La realización de un video institucional sobre los recursos naturales y servicios que se ofrecen al turista.[20] El parque la Serranita ha estructurado un producto complejo, que da identidad al destino, y tiene potencialidad para la articulación con el resto de los servicios que se ofrecen en la Comuna.	Ausencia de acciones destinadas a configurar de manera integral los productos y servicios que se ofrecen a turista/visitante de la comunidad, tanto desde el sector público como desde el sector privado.

[19] Sitio Web de la Comuna La Serranita https://comunalaserranita.com.ar/

6. Conclusiones del Diagnóstico turístico

Durante el desarrollo de la investigación se analizaron los elementos del sistema turístico de La Serranita, y los mismos fueron nuevamente investigados en un contexto de pandemia, lo que nos permitió enriquecer el objetivo de este proyecto de investigación.

La principal actividad económica de esta localidad aún no se encuentra desarrollada, y se puede observar una enorme ausencia en la planificación. La comuna, ha hecho énfasis en el marketing y promoción del destino, tratando de difundir la localidad, pero al no contar con un presupuesto y un fondo destinado para tal fin, las mejoras resultan en el sector balneario, básicamente en las parrillas y la puesta en obra del casco histórico del balneario. Los prestatarios de los servicios turísticos realizan individualmente la promoción y difusión de su alojamiento. Al momento no hay un trabajo mancomunado del sector, sólo intenciones.

La Serranita cuenta con las condiciones necesarias para crecer en el área turística, ya que posee recursos naturales, hídricos, flora, fauna, una oferta variada de alojamientos turísticos, el Parque Temático, y la buena predisposición de los residentes hacia el turismo. Sin embargo, la problemática principal que limita su desarrollo es la ausencia de diálogo de las partes, no hay un vínculo con objetivos claros. Carece de planificación, coordinación e integración de los actores sociales y de un trabajo mancomunado en base a políticas turísticas locales.
Existen muchos aspectos que se deberán mejorar para el desarrollo de la actividad turística. Por ejemplo, el desarrollo de un Plan de acción sujeto al Plan Estratégico de Turismo Sustentable, la integración y el diálogo de los actores sociales, y cuestiones sustanciales como la señalización turística en la localidad, la mejora en los sanitarios del balneario, entre otros aspectos.

Esto responde a nuestra pregunta inicial. El Gobierno local y el sector privado deben crear una relación basada en un acuerdo de desarrollo turístico, eso implica mayor participación, colaboración e integración sobre en un trabajo

mancomunado. En este nuevo rol, la gobernanza aparece como un factor clave en la generación de un nuevo modelo de desarrollo turístico concebido en el marco de la sustentabilidad. Es fundamental que la actividad turística llegue a ocupar un importante escalón en el organigrama comunal.

La oferta turística es amplia, dinámica e innovadora. Los propietarios están a la vanguardia de la tecnología para dar a conocer sus servicios. El concepto de cabañas es la principal propuesta buscada por los turistas, aunque las demás opciones logran captar el público deseado. Reconocen ciertas limitaciones a la hora de contar con un personal fijo dadas las condiciones laborales vigentes; pero en temporada de verano este recurso les resulta necesario. En época de pandemia contaron con algunos paliativos en lo que respecta a los impuestos y tasas comunales. No obstante, no hubo otra acción que los involucre para planificar nuevas medidas estratégicas que permita poner en marcha la industria del turismo, luego de la pandemia. Sí, fueron notificados constantemente sobre los requisitos sanitarios de seguridad para los turistas. La colaboración público – privada es mínima, se requiere que la misma se fortalezca con propuestas objetivas en respuesta a quienes brindan servicios turísticos y forman parte de la principal actividad económica local.

En relación con la demanda de turistas que visitan la localidad, se comprobó que son turistas nacionales, que desean disfrutar del río, la naturaleza y la tranquilidad que brinda el entorno. Hay turistas que elijen La Serranita para vacacionar, otros por los entretenimientos del Parque Temático, pero en general el turista que conoce la localidad desea regresar nuevamente.

En cuanto al residente, se comprobó que hay apertura y aceptación hacia el turista. Reconocen que el turismo es la principal actividad económica. Sin embargo, la participación de la comunidad receptora es nula en lo que respecta a la planificación turística local. No están integrados como actores participantes, siendo que podrían brindar una perspectiva integral, capaz de enriquecer con ciertos aspectos ambientales, sociales y culturales. Además, un gran porcentaje

de residentes, no están de acuerdo con la gestión pública, la cual indican es improvisada, desorganizada y escasamente planificada, lo que trae como consecuencia que el arribo de los turistas –en días de plena temporada- resulte invasivo, siendo un aspecto contraproducente.

En resumen, el gobierno local es quien debe implementar las políticas turísticas, articular con otras organizaciones tanto locales como provinciales con el fin de fomentar el desarrollo local -económico, social, cultural, ambiental, entre otros-, todo esto debe realizarlo con la participación de los distintos sectores de la localidad, que al momento acompañan iniciativas puntuales, principalmente de promoción.

Por tanto, se plantea la necesidad de ampliar la base de participación y coordinación de las acciones desarrolladas por el gobierno local, de modo tal que se encuentren representada la diversidad de intereses de los actores intervinientes en el desarrollo turístico local. A su vez, articular acciones con el Valle de Calamuchita y las localidades aledañas, lo que contribuiría en aunar esfuerzos aplicando prácticas innovadoras de gestión, enriqueciendo con múltiples propuestas el destino. Por último, se torna imprescindible considerar los puntos de vista de la comunidad residente y el sector privado, -empresas turísticas y anexas-, lo que aportaría a la definición de políticas más sostenibles que conciban al turismo en toda su complejidad y transversalidad.

Bibliografía

* AGRANOFF, R. y MCGUIRE, M. (2003), Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments, Washington, Georgetown University Press. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/3575/357546620006.pdf
* AGRANOFF, R. (2006) Inside Collaborative Networks: Ten Lessons for Public Managers. Public Administration Review. 66:s1 pp56-65.
* ALBUQUERQUE F. (2004). El enfoque del desarrollo económico local. Programa AREA – OIT en Argentina. Organización Internacional del Trabajo. Buenos Aires. Argentina.
* B. GUY PETERS. (2003) El nuevo" institucionalismo. Teoría institucional en ciencia política, Barcelona, Gedisa, 254 pp.
* BARBINI B., et al (2011): "Gobernanza y turismo: análisis del estado del arte". Simposio Internacional Gobernanza y Cambios Territoriales: experiencias comparadas de migración de amenidad en las Américas. Pucón, Chile. 20 al 22 de octubre de 2011. Centro de Investigaciones Turísticas: 111 -125. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1467/1/01281.pdf
* BARBINI B. et al (2017) Turismo y gobernanza: implicancias para un desarrollo sostenible. El caso del Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata-Argentina Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/2820/1/barbini-etal-2017.pdf
* BARBINI, B., BIASONE, A., CACCIUTTO, M., CASTELLUCCI, D., CORBO, Y., Y ROLDÁN, N. (2011): "Gobernanza y turismo: análisis del estado del arte". *Simposio Internacional Gobernanza y Cambios Territoriales: experiencias comparadas de migracion de amenidad en las Americas*. Pucón, Chile. 20 al 22 de Octubre de 2011. Centro de Investigaciones Turísticas: 111-125. Disponible en: http://nulan. mdp.edu.ar/1467/1/01281.pdf (Último acceso: 5/10/2013).
* BARRA ROA N., CÁRDENAS NAUTO P., GUAIQUIL GARCÍA C. (2013)EL MUNICIPIO COMO AGENTE DE DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL, Tesis. Valdivia, Chile. disponible en http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/feb268m/doc/feb268m.pdf

* BONO N. (2010) Plan Estratégico de Marketing para un Destino Turístico: Villa General Belgrano. Universidad Empresarial Siglo XXI - Trabajo Final de Grado. Disponible en: https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/10668

* BOISIER S. (1999) en Desarrollo local. ¿De qué estamos hablando?.

* BOULLÓN R., (2006) en Planificación del Espacio Turístico. México, 2006, Trillas.

* CAMARA, Charles Jean, & Morcate Labrada, Flora de los Ángeles. (2014). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. Arquitectura y Urbanismo, 35(1), 48-67. Recuperado en 21 de mayo de 2019. Disponible en: http://scielo.sld.cu/pdf/au/v35n1/au05114.pdf

* CITLALIN DURÁN. Octubre 2013 Gobernanza para el sector turístico. Serie de documentos de la OMT

* COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2000): Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea. Profundizar en la democracia de la Unión Europea, Programa de trabajo, Documento de trabajo de los servicios de la Comisión, 11-10-2000, SEC (200), (2001): La gobernanza europea. Un libro blanco, Bruselas 25.7.2001, COM. Disponible en: http://www.bioeticanet.info/documentos/GobernanzaEuropea01.pdf

* CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES, CFI (2018) Análisis de políticas públicas para fortalecer el sector turismo y propuestas de implementación en la provincia de Córdoba. Disponible en: http://biblioteca.cfi.org.ar/wp-content/uploads/sites/2/2019/06/informe-final_ieral_cfi-turismo.pdf

* COOPER, C. (1992) Turismo: Principios y prácticas, México. Diana.

* DOMÍNGUEZ DE NAKAYAMA, Lía (1994): Relevamiento Turístico. Propuesta metodológica para el estudio de una unidad territorial. Santa Fe, Centro de Estudios Turísticos. Instituto Superior de Turismo "Sol"

* EJARQUE, J. (2003), Destinos turísticos de éxito, Madrid, Pirámide. En Sernatur (2016) MANUAL DE DESTINOS Elementos para la gestión de Destinos Turísticos

* FLORES, D. (2008): Competitividad sostenible de los espacios naturales como destinos turísticos. Un análisis comparativo de los parques naturales Sierra de Aracena y Picos de Aroche y Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas, Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Sevilla.

* GALLEGO, J. (2009). Marketing turístico. En Osorio, E., Jaime, V., Osorio, J., Gallego, J. y Murgui, S. (Ed.), *Turismo. Planificación y Gestión Estratégica* (pp. 225-248). Valencia, Universidad Politécnica de Valencia.

* IIE (2011): Reconversión, expansión y adaptación de la oferta turística de Córdoba. Córdoba, Argentina, Instituto de Investigaciones Económicas de la Bolsa de Comercio.

* Ley Provincial Nº 6.486/80: de Alojamientos Turísticos. Provincia de Córdoba.

* Ley Provincial N° 8102 orgánica de Municipios y Comunas. Provincia de Córdoba

* Ley Provincial Nº7.232/84: Régimen de Promoción y Desarrollo Turístico. Provincia de Córdoba.

* Ley Provincial Nº7.850/89: de Reforma del Estado. Provincia de Córdoba.

* Ley Provincial Nº8.801/99: de Turismo Alternativo. Provincia de Córdoba.

* Ley Provincial Nº9.124/03: de Turismo de la Provincia de Córdoba. Boletín Oficial. 22 de septiembre de 2003 (en línea). Consulta de agosto de 2015.

* LINCON Y. y CALDERÓN R. (2009) Las Comunas en el derecho público provincial cordobés. UCC, disponible en: http://revistas.bibdigital.uccor.edu.ar

* MAYORGA F. y CORDOVA E. (2007): Gobernabilidad y Gobernanza en América Latina, Working Papper NCCR Norte-Sur IP8, Ginebra. No publicado. Disponible en http://www.institut-gouvernance.org/docs/ficha-gobernabilida.pdf

* MERINERO, R. & PULIDO, J. I. (2009) "Desarrollo turístico y dinámica relacional. Metodología de análisis para la gestión activa de destinos turísticos". Cuadernos de Turismo 23: 173-193

* MOLINA SERGIO (1991) Conceptualización del turismo, México, Limusa.
* MORRA, L.G. y FRIEDLANDER, A.C. (2001): Evaluaciones mediante estudios de caso, Departamento de Evaluación de Operaciones del Banco Mundial, Washington, D.C.

* ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2001) "La cooperación entre los sectores público y privado en el turismo" en: *Cooperación entre los sectores público y privado*. Editorial OMT, Madrid, pág. 1 a 6.

* ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT (2010): Proyecto de gobernanza para el sector turismo. Informe Ejecutivo. Estadísticas y Cuentas Satélite de Turismo, OMT, Madrid disponible en: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gobejecutivo.pdf

* OMT (2013) Gobernanza para el sector turismo y su medición. Autor: Citlalin Durán Fuentes Octubre 2013. Madrid, España. Disponible en: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ipgovernancepapersp.pdf

* PAN M. BARRIONUEVO E. (2012) Organizaciones y asociaciones interorganizacionales en el sector turístico en córdoba. Facilitaciones y obstáculos para su sustentabilidad. Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología. Año 2012, Vol. 1, N°1, 293-308 ISSN 1853-0354. Disponible en: www.revistas.unc.edu.ar/index.php/aifp

* PEARCE, D.G. (2015) "Plans and practitioners' perspectives in New Zealand". Tourism Planning & Development. DOI:10.1080/21568316.2015.1076511

* PETERS, B. Guy (2003), "La capacidad para gobernar: ¿retrocediendo hacia el centro?", en Reforma y Democracia Nº 27 (octubre 2003), Caracas, CLAD (en línea). Disponible en: http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/027-octubre-2003/0047218

* PETSC (2005): Plan Estratégico de Turismo Sustentable Córdoba. Gobierno de la Provincia de Córdoba. Disponible en: https://www.cordobaturismo.gov.ar/plan-estrategico-de-turismo-sustentable/
* PULIDO FERNÁNDEZ, J.I., LOPEZ-SANCHEZ Y. (2013) La cadena de valor del destino como herramienta innovadora para el análisis de la sostenibilidad de las políticas turísticas. El caso de España. Revista Innovar Vo.26, Num 59.
* PULIDO, M.C Y PULIDO, J.I (2013): "Destinos turísticos. Conformación y modelos de gobernanza". En Pulido J.I y Cárdenas P.J. (coord.): *Estructura económica de los mercados turísticos* (pp. 179-204), Síntesis, Madrid.
* QUIJANO RICAURTE Carla (2009) Manual para Diagnóstico Turístico Local. Disponible en: http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/6-Ricaurte09-GuiaPlanTuris-ver-fichas-al-final-post-2007.pdf
* Régimen de Promoción y Desarrollo turístico para la provincia de Córdoba (Ley 7.232) Link: http://web2.cba.gov.ar/web/leyes.nsf/0/2482DB505E20CE75032580A40053996E?OpenDocum ent&Highlight=0,7232%20
* RICCI, M.B. (2013): Indicadores de Sustentabilidad en la Gestión del Turismo: Una radiografía en la Provincia de Córdoba-Argentina. Madrid, España, Editorial Académica Española
* ROJAS, M. & LONDON, S. (2015). Un nuevo desafío a la gobernabilidad: instituciones, gobernanza y desarrollo. Asociación de Economía para el Desarrollo argentino. Anais. VI Congreso, El futuro del desarrollo argentino, CABA
* RUSSO, Nicolas Esteban, Darmohraj, Adrián.,(2016) Colaboración público-privada en turismo. Capacidades institucionales en partenariados de gestión turística local en Argentina. Revista del CLAD Reforma y Democracia 2016, (65), 157-192. Recuperado en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357546620006
* SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (2006). Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable – Argentina 2016. Buenos Aires. Argentina. 2006. Disponible en: https://es.slideshare.net/david20/plan-federal-de-turismo-sustentable-argentina-2016

* SOLIS GADEA H (2011). Elementos para una crítica a la teoría de la gobernanza: el caso de Guadalajara, México. Estudios/Working Pappers. Disponible en http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/9

* TAVELLA, M., MIROPOLSKY, A. y GONZÁLEZ, G. (2010): Turismo sustentable. Fortalezas y debilidades del sector hotelero de la pcia de Córdoba», Ciencia, vol. 5, nº 16, pp. 131-146

* VALLS, J. (2002) [1996], Las claves del mercado Turístico. Cómo competir en el entorno, Bilbao, Deusto.

* VARISCO C. (2007), Sistema productivo turístico y desarrollo local. Ciencias Sociales online, vol. IV N°2, Universidad de Viña Mar del Plata. Pag. 15-36.

* VÁZQUEZ BARQUERO (1999), Desarrollo local. Una estrategia de creación de empleo, Madrid. Ediciones Pirámide.

* VELASCO GONZÁLEZ, M. (2008). Gestión de destinos: ¿Gobernabilidad del turismo o gobernanza del turismo? Ponencia presentada en XVII Simposio Internacional de Turismo y Ocio, España. Recuperado de: http://www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf5.pdf

* VELASCO GONZÁLEZ, M. (2012). Gobernanza del Turismo: Retos y Estrategias de las redes de destinos turísticos. CES Felipe II. Recuperado de: https://aecit.org/uploads/public/congresos/15/C15.pdf

* VELASCO GONZÁLEZ, M. (2010) "El papel del conocimiento en los nuevos modelos de gobernanza turística regional y local". En: Antón, S. (Ed.) Conocimiento, creatividad y tecnología para un turismo sostenible y competitivo. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT), pp. 131- 140

* WALLINGRE, N. Y VILLAR, A. (compiladores) (2009). Desarrollo y Gestión de Destinos Turísticos. Políticas y Estrategias. *Políticas Públicas en Turismo* 1-22,24 4-99,101. Universidad Nacional de Quilmes Editorial. Bernal. Bs.As., Argentina.

* WALLINGRE, N. Y VILLAR, A. (compiladores) (2014): Gestión de Municipios Turísticos. Instrumentos básicos de acción. *Definición y parámetros de identificación de municipios turísticos* 1:24. Buenos Aires, Universidad Nacional de Quilmes Ediciones. Bs.As., Argentina.

Sitios web

- www.wto.org – Organización Mundial del Turismo

- www.turismo.gov.ar – Ministerio de Turismo de la Nación

- https://comunalaserranita.com.ar/ - Sitio Web de la Comuna La Serranita

- www.cba.gov.ar – Gobierno de la Provincia de Córdoba

- www.cordobaturismo.gov.ar – Agencia Córdoba Turismo

- www.cordobacultura.gov.ar – Secretaría de Cultura de la Provincia de Córdoba

- www.altagracia.gob.ar - Municipalidad de Alta Gracia

- https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada – Wikipedia

- https://www.google.com/intl/es-419/earth/ - Google Earth

- https://es.wikipedia.org/wiki/Valle_de_Paravachasca - Valle Paravachasca

- https://dle.rae.es/?w=gobernanza – RAE

- https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-41-135 - INDEC

- http://nulan.mdp.edu.ar - @NulanFCEyS – Mg. Cristina Varisco

Anexo I:

Instrumentos de recolección de datos

Modelo de encuesta

Sector público

Cargo: _____

1) Número aproximado de habitantes en la comunidad
2) ¿Siendo el turismo la principal actividad económica de la localidad, qué políticas turísticas se han desarrollado en estos últimos 10 años concretamente?
3) ¿Las políticas turísticas se encuentran plasmadas en un Plan de acción y son correlativas al PETS 2006?
4) ¿Cómo se encuentra conformada el aérea de turismo?
5) ¿Realizan registros de estadísticas turísticas periódicamente?
6) ¿Cuántos turistas arriban a la localidad anualmente? ¿Oriundos de qué zonas, provincias y países son?
7) ¿Existe un trabajo en conjunto con el sector privado dedicado al turismo y el resto de la comunidad?
8) ¿Hay resistencia de los residentes frente al desarrollo del turismo en la localidad, o más bien hay disponibilidad y apertura?
9) ¿Considera que la actividad turística en la localidad ha mejorado en los últimos años?
10) ¿Existe, desde la Comuna, actividades que fomenten y motiven el desarrollo del turismo?
11) ¿Cómo se conforma la oferta turística? En lo que respecta al alojamiento, ¿Qué disponibilidad hay en la localidad?
12) ¿Hacen uso de la tecnología?

Sector privado – Empresarios del turismo

Empresario _____

1) ¿La Serranita es una localidad con potencial turístico? SI / NO - ¿Porqué?
2) ¿Existe un Plan de acción desarrollado en conjunto con la Comuna y la comunidad sobre la actividad turística?
3) ¿Usted considera que La Serranita cuenta con la suficiente infraestructura y servicios como para recibir al turista?
4) ¿De qué manera mejoraría la oferta de los servicios?
5) ¿Existe un trabajo en conjunto con los demás representantes del sector privado? ¿Se encuentran organizados como asociación o cámara de comercio local?
6) ¿Usted considera que el turismo ha crecido últimamente?
7) ¿Está de acuerdo con la gestión de la Comuna respecto a la actividad turística? ¿Qué aspectos dan evidencia de ello?

Comentarios espontáneos sobre la guía de preguntas temáticas.

Turistas

Nombre _____

1) ¿Medios por los cuales se informó acerca de la localidad de La Serranita?
2) ¿Porqué motivo decidió su estadía en este lugar?
3) ¿Le interesa relacionarse con el residente a fin de conocer más el destino?
4) ¿Cuál es el atractivo de esta localidad?
5) ¿Cuál es su procedencia?
6) ¿La oferta hotelera / gastronómica responde a sus expectativas?
7) Qué aspectos considera usted que debe mejorar La Serranita?
    - Información turística
    - Salubridad e Higiene
    - Organización espacial
    - Servicios turísticos
    - Señalización
    - Cuidado del medio ambiente
8) ¿Regresaría a La Serranita? SI / NO

Comentarios espontáneos sobre la guía de preguntas temáticas.

Sector Recursos Humanos

Nombre: _____

1) ¿Por qué elige trabajar en este lugar?
2) ¿Usted tiene un trabajo fijo o temporal?
3) ¿Usted se encuentra formalmente registrado en su trabajo?
4) ¿Oriundo de qué localidad es?
5) ¿Participa de capacitaciones relacionadas a su trabajo?

Comentarios espontáneos sobre la guía de preguntas temáticas.

Residentes

Nombre: _____

1) ¿Considera que el turismo es la principal actividad económica de la localidad?
2) ¿Está de acuerdo cómo se gestiona el turismo en la localidad?
3) ¿Está de acuerdo con la cantidad de turistas que arriban en la localidad en temporada alta?
4) ¿El arribo de los turistas en plena temporada, lo ha llevado a cambiar su rutina o su lugar de preferencia en el balneario y los alrededores?
5) ¿Cómo considera el impacto del turismo en la localidad, un aspecto positivo o negativo?
6) ¿Lo han citado desde la Comuna para participar en la planificación del turismo?

Comentarios espontáneos sobre la guía de preguntas temáticas.

Sector empresarios anexos

1) ¿Considera que el turismo es la principal actividad económica de la localidad?
2) ¿Está de acuerdo cómo se gestiona el turismo en la localidad?
3) ¿Existe una asociación que los nuclee como comerciantes / empresarios de ésta localidad?
4) ¿El arribo de los turistas en plena temporada beneficia o perjudica su desempeño de trabajo?
5) ¿Lo han citado desde la Comuna para participar en la planificación del turismo?

Comentarios espontáneos sobre la guía de preguntas temáticas.

Anexo II:

Instrumentos de recolección de datos pos-pandemia

Residentes

1. ¿Considera que la población residente de la Serranita debe participar en las decisiones de los asuntos públicos?
   - Nunca
   - una vez al año
   - A veces
   - Casi siempre
   - Siempre
   - Otro
2. El gobierno comunal ¿convoca a los prestadores de servicios turísticos y a la comunidad a reuniones y encuentros sobre los temas de interés para la localidad?
   - Nunca
   - Casi nunca
   - A veces
   - Casi siempre
   - Siempre

3. ¿Considera que las propuestas de desarrollo del destino que realizan los ciudadanos son tenidas en cuenta por el gobierno local?

   - Sí
   - Tal vez
   - No
   - Otro

4. ¿Cuál cree que es el valor que aportaría la colaboración del sector privado al desarrollo del destino?

   - Facilita hacer un análisis más profundo de los problemas y de las oportunidades del destino

* Facilita un mayor acuerdo público-privado sobre las estrategias y las medidas a adoptar.
* Permite mejorar la gestión y promoción del destino

5. Según su opinión, ¿a quién aporta más ventajas la existencia de acuerdos entre el sector público-privado? (seleccione una única opción)

* al sector público
* al sector privado
* A ambos
* A ninguno

Respuestas de los residentes

1. ¿Considera que la población residente de la Serranita debe participar en las decisiones de los asuntos públicos?						2 El gobierno comunal ¿convoca a los prestadores de servicios turísticos y a la comunidad a reuniones y encuentros sobre los temas de interés para la localidad?					3. ¿Considera que las propuestas de desarrollo del destino que realizan los ciudadanos son tenidas en cuenta por el gobierno local?				4. ¿Cuál cree que es el valor que aportaría la colaboración del sector privado al desarrollo del destino?			5. Según su opinión, ¿a quién aporta más ventajas la existencia de acuerdos entre el sector público-privado? (seleccione una única opción)			
Nunca	una vez al año	A veces	Casi siempre	Siempre	otro	nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Sí	Tal vez	No	Otro	Facilita hacer un análisis más profundo de los problemas y de las oportunidades del destino	Facilita un mayor acuerdo público-privado sobre las estrategias y las medidas a adoptar.	Permite mejorar la gestión y promoción del destino	al sector público	al sector privado	A ambos	A ninguno
			x				x					x			x					x	
				x			x					x				x				x	
				x				x					x			x				x	
				x			x						x		x					x	
			x				x						x			x				x	

Sector alojamiento

1. Tipo de alojamiento

* Hotel
* Apart Hotel
* Hospedajes
* Cabañas
* Bed & Breakfast
* Hosterias
* Albergues Turísticos
* CAT - Casa de alquiler temporario
* Departamento de alquiler temporario

2. Régimen de tenencia

* Propietario
* Alquiler
* Concesión
* Otro:

3. Durante todo el año es residente en:

* La Serranita
* En la provincia de Córdoba
* Otro:

4. Durante la temporada estival 2020-2021 ¿Con qué cantidad de personal no asalariado contó el establecimiento? Ej.: Familiares, propietarios, empleadores o socios (Indicar cantidad: 0, 1, 2, etc.). *

5. Durante la temporada estival 2020-2021¿Con qué cantidad de personal eventual y/o de temporada contó el establecimiento? (Indicar cantidad: 0, 1, 2, etc.). *

6 ¿El establecimiento cuenta con servicio de restaurante propio?

* Sí
* No

7 ¿Considera que en los próximos meses se verá forzado a reducir personal?

* Sí
* No

* Tal vez

8 qué políticas se implementaron de apoyo económico al sector turístico? Tanto a nivel nacional como provincial y comunal. (reducción de impuestos, ayudas económicas, suspensión del pago de servicios, etc)

9 en su establecimiento ¿Se han desarrollado nuevos servicios para dar seguridad a los turistas en pandemia?

* Sí
* No
* Otro:

10 ¿La pandemia impulsó algún tipo de colaboración publico/ sector privado para adaptarse a la crisis y lograr superarla?

* Sí
* No
* Otro

Respuestas del sector alojamiento

1. Tipo de alojamiento									2 Régimen de tenencia				3 Durante todo el año es residente en:			4. Durante la temporada estival 2020-2021 ¿Con qué cantidad de personal no asalariado contó el establecimiento? Ej.: Familiares, propietarios, empleadores o socios
Hotel	Apart Hotel	Hospedajes	Cabañas	Bed & Breakfast	Hosterias	Albergues Turísticos	CAT	DAT	propietario	alquiler	concesión	Otros:	La Serranita	En la provincia de Córdoba	Otros:	(Indicar cantidad: 0, 1, 2, etc.).
			x						x				x			0
			x						x					x		0
			x						x					x		0
							x		x				x			0
					x				x					x		0
					x				x					x		0
			x						x				x			0

5.Durante la temporada estival 2020-2021¿Con qué cantidad de personal eventual y/o de temporada contó el establecimiento?	6 ¿El establecimiento cuenta con servicio de restaurante propio?		7 ¿Considera que en los próximos meses se verá forzado a reducir personal?			8 Qué políticas se implementaron de apoyo económico al sector turístico? Tanto a nivel nacional como provincial y comunal. (reducción de impuestos, ayudas económicas, suspensión del pago de servicios, etc)	9 En su establecimiento ¿Se han desarrollado nuevos servicios para dar seguridad a los turistas en pandemia?			10 ¿La pandemia impulsó algún tipo de colaboración publico/ sector privado para adaptarse a la crisis y lograr superarla?		
(Indicar cantidad: 0, 1, 2, etc.).	Sí	No	Sí	No	Tal vez		Sí	No	Otros:	Sí	No	Otros:
1		x	x			Descuento - Financiación de Imp.	x				x	
0		x	x			Descuento - Financiación de Imp.	x				x	
1		x	x			Descuento - Financiación de Imp.	x				x	
0		x	x			Descuento - Financiación de Imp.	x				x	
1	x		x			Descuento - Financiación de Imp.	x				x	
2		x	x			Descuento - Financiación de Imp.	x			x		
1		x	x			Descuento - Financiación de Imp.	x			x		

Anexo III: Mapa

Mapa: Departamentos de la Provincia de Córdoba

Fuente: https://3.bp.blogspot.com/-yJXpHIw9DE4/UlMSDIRf5jI/AAAAAAAADVk/UzaZJO_vLHc/s1600/MapaCordoba.png

Mapa Valle de Paravachasca

Fuente: http://www.sierrasdecordoba.com/circuito-8-Paravachasca.html