



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Licenciatura en Turismo
Tesis de grado

**Las políticas implementadas por el sector público ante
el COVID-19 y el nivel de consenso de los actores
involucrados del turismo. Caso de estudio: Municipio
de La Costa, provincia de Buenos Aires**

Alumna: Fraietta, Juliana

Legajo: 88779/8

Contacto: jufraietta12@gmail.com

Director: Mg. Mauro Beltrami

22 de Junio de 2021

La Plata, Buenos Aires

Agradecimientos:

A mi familia, por ser el sostén de todos estos años, por acompañarme y apoyarme en cada decisión que tomé a lo largo de la carrera.

A mis amigas, por siempre estar, por tantos momentos compartidos a lo largo de la carrera, por tantas risas y por ayudarme en este proceso de tesis cuando lo necesité.

A la Universidad Nacional de La Plata y a los profesores de la carrera por brindarme las herramientas necesarias para poder convertirme en profesional.

A las personas entrevistadas, que con su buena predisposición contribuyeron a que este trabajo sea posible.

Por último, un agradecimiento especial a mi director, Mauro Beltrami, por siempre estar predispuesto a ayudarme desde el primer día, por sus consejos profesionales y su amabilidad.

¡Muchas gracias!

Juliana.

ÍNDICE

RESUMEN:.....	5
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN, FUNDAMENTACIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....	6
1.1 INTRODUCCIÓN.....	6
1.2 FUNDAMENTACIÓN.....	7
1.3 OBJETIVOS.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
1.4 METODOLOGÍA.....	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 EL TURISMO Y LAS CRISIS EPIDEMIOLÓGICAS.....	11
2.2 RÉGIMEN MUNICIPAL.....	12
2.3 POLÍTICAS PÚBLICAS Y TURISMO.....	16
2.3.1 INTERVENCIÓN DEL ESTADO EN TURISMO.....	17
2.3.2 POLÍTICAS PÚBLICAS.....	19
2.3.3 POLÍTICA TURÍSTICA.....	21
2.4 POLÍTICA TURÍSTICA ANTE CRISIS DEL SECTOR TURÍSTICO.....	23
2.5 ACTORES INVOLUCRADOS EN EL TURISMO.....	25
CAPÍTULO 3: COVID-19 EN ARGENTINA. ACCIONES PÚBLICAS EN RELACIÓN AL TURISMO.....	29
3.1 NIVEL NACIONAL: ARGENTINA.....	29
3.1.1 PROGRAMAS Y MEDIDAS EN RELACIÓN AL SECTOR TURÍSTICO.....	31
3.2 NIVEL PROVINCIAL: PROVINCIA DE BUENOS AIRES.....	33
3.3 NIVEL MUNICIPAL: MUNICIPALIDAD DE LA COSTA.....	34
CAPÍTULO 4: CASO DE ESTUDIO: PARTIDO DE LA COSTA.....	36
4.1 ASPECTOS GENERALES.....	36
4.2 HISTORIA.....	38
4.3 EL TURISMO EN LA ECONOMÍA DEL PARTIDO DE LA COSTA.....	40
4.4 ACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.....	41
4.4.1 SECTOR PÚBLICO.....	41
4.4.2 ENTRE DE DESARROLLO TURÍSTICO MIXTO LA COSTA (EDETUR).....	42
4.4.3 SECTOR PRIVADO.....	42
4.4.4 TERCER SECTOR.....	44
4.5 SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA Y PLAN INTEGRAL DE CALIDAD.....	44
4.6 PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO SUSTENTABLE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES 2012 (PLAN ANFITRIÓN).....	45
CAPÍTULO 5: EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA TURÍSTICA MUNICIPAL PARA ENFRENTAR EL CONTEXTO COVID-19.....	47
5.1 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A ACTORES VINCULADOS A LA CADENA DE VALOR DE TURISMO DE LA COSTA.....	47

5.1.1 SECTOR/RUBRO PERTENECIENTE	47
5.1.2 EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL, PROVINCIAL Y MUNICIPAL PARA EL SECTOR TURÍSTICO	48
5.1.3 DETECCIÓN E INICIATIVAS PROPIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA EL SECTOR.....	50
5.1.4 EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO	51
5.1.5 ACCIONES EFICACES PARA ABORDAR LOS PROBLEMAS PROVOCADOS POR EL COVID-19 POR PARTE DE LA SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO	52
5.1.6 AYUDAS ECONÓMICAS	53
5.1.7 SEGURIDAD SANITARIA EN LA TEMPORADA 2020-2021	55
5.1.8 SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA DE LA COSTA	56
5.1.9 COMENTARIOS ADICIONALES	56
5.2 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS AL SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL DEL PARTIDO DE LA COSTA	58
5.2.1 EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL Y PROVINCIAL PARA EL SECTOR TURÍSTICO.....	58
5.2.2 ACCIONES ADICIONALES A LAS NACIONALES Y PROVINCIALES PARA EL TURISMO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD	58
5.2.3 COMISIÓN O COMITÉ DE CRISIS	59
5.2.4 REUNIONES CON PRESTADORES TURÍSTICOS	59
5.2.5 TRABAJO EN CONJUNTO CON EL SECTOR PRIVADO	59
5.2.6 AYUDAS ECONÓMICAS	59
5.2.7 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO POST COVID-19	59
5.2.8 PLANIFICACIÓN DEL TURISMO PARA LA REAPERTURA.....	60
5.2.9 SEGURIDAD SANITARIA EN LA TEMPORADA 2020-2021	60
5.2.10 SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA DE LA COSTA.....	60
5.2.11 COMENTARIOS ADICIONALES	61
CAPÍTULO 6: DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN	62
6.1 DISCUSIÓN:.....	62
6.2 CONCLUSIÓN:.....	65
RECOMENDACIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS.....	82
ANEXO I: IMÁGENES DE LOCALIDADES DEL PARTIDO DE LA COSTA	82
ANEXO II: OFERTA TURÍSTICA DESTACADA EN EL PARTIDO	87
ANEXO III: ENTREVISTAS A LOS ACTORES INVOLUCRADOS	89
ANEXO IIII: ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS PÚBLICOS.....	138

RESUMEN:

El COVID-19 es un virus que surgió a finales de 2019 en China y fue expandiéndose por todos los continentes afectando a la población mundial, llegando a tomar carácter de pandemia. En consecuencia, cada país actuó de manera independiente para paliar los efectos de la misma. El gobierno argentino, a través del Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) 297/2020 del 20 de marzo, decretó a nivel nacional el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO). En este sentido, el turismo fue uno de los sectores más afectados, de modo que, para paliar los efectos negativos en este, el Estado intervino con diversas políticas y programas. En este trabajo se expusieron las políticas sectoriales diagramadas a nivel municipal entre los meses de marzo y mayo de 2020 (inclusive), es decir, los dos meses posteriores al DNU mencionado (período de asistencia temprana).

Se tomó como caso de estudio al Partido de La Costa (provincia de Buenos Aires), debido a que es uno de los principales destinos turísticos del país ya que recibe una gran cantidad de visitantes año a año. Se entiende que el presente trabajo de investigación puede contribuir a los estudios centrados en la evaluación de las políticas públicas en el sector turístico diseñadas e implementadas por los municipios, principalmente en contextos de crisis.

El objetivo de este trabajo fue analizar el nivel de conformidad de los actores involucrados en el sector turístico ante las políticas implementadas desde el Municipio de La Costa en el período de asistencia temprana. Para alcanzar dicho objetivo, en primera instancia, se determinaron los actores involucrados necesarios para poder realizar el estudio y los funcionarios públicos clave. Posteriormente, se realizaron entrevistas a los funcionarios mencionados para poder identificar las medidas tomadas en el destino y también se entrevistaron a los actores involucrados del sector privado (como fueron gerentes o administradores de hoteles, propietarios de restaurantes, administradores de consorcios y propietarios de inmobiliarias, administradores de balnearios, directores de museos, presidentes de asociaciones, entre otros) con el fin de analizar cuál fue la evaluación que hicieron respecto de las políticas implementadas.

En consecuencia, una vez recabada la información, los resultados indicaron que, si bien desde el municipio se han tomado medidas adicionales a las nacionales y provinciales, sobre todo de manera temprana (marzo-mayo) para el sector turístico, la mayoría de los entrevistados en esta tesis no han detectado la presencia de las mismas. Cabe resaltar que aquellos pocos que sí han percibido acciones, éstas coinciden con lo expuesto por parte de los funcionarios públicos entrevistados. Por último, se planteó una discusión entre los resultados obtenidos en las entrevistas y fuentes bibliográficas y se elaboraron las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

Palabras Clave: COVID-19, políticas públicas, política turística, municipios, actores involucrados, Partido de La Costa.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN, FUNDAMENTACIÓN, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

1.1 INTRODUCCIÓN

El año 2019 culminó con la aparición de un nuevo virus en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China, llamado COVID-19 (por sus siglas en inglés, abreviatura de la enfermedad *coronavirus disease 2019*). El virus SARS-CoV-2 que causa la enfermedad, revolucionó al mencionado país ya que se propagó con gran rapidez. Desde entonces, el virus se expandió por todos los continentes generando una emergencia epidemiológica global, declarada posteriormente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como pandemia. El día 3 de marzo de 2020 se detectó en Argentina el primer caso de COVID-19. Luego, ante la incertidumbre por la enfermedad, aún con pocos casos, el gobierno argentino decidió adoptar medidas urgentes mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) 297/2020 y diferentes resoluciones las cuales buscaron promover el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO).

Uno de los fenómenos que contribuyó con la propagación del virus fue el turismo, ya que el mismo supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios (Organización Mundial del Turismo, en línea 2020a). El desplazamiento y contacto entre personas facilitaba la propagación, por lo que el turismo tuvo que ser paralizado de inmediato en la mayoría de los países del mundo, golpeando fuertemente sus economías. Coto (2005) sostiene que la globalización ha contribuido en lo que se refiere a las enfermedades infecciosas y lo que antes se conocía como infecciones propias de países en desarrollo, en la actualidad se las puede encontrar en destinos turísticos desarrollados. A su vez, la autora expone que los viajes internacionales son un factor preocupante porque una persona puede infectarse y no mostrar síntomas, pero una vez arribada a su país convertirse inesperadamente en un foco de infección.

En relación a lo expresado, resulta importante analizar las acciones implementadas desde el nivel local de gobierno en un municipio turísticamente consolidado. Como consecuencia, se estudia el caso del Partido de La Costa, municipio bonaerense que posee la zona de playas marítimas más cercana a la Capital Federal, con una distancia de 320 km. Siguiendo a Wallingre (en Del Busto, 2018) las últimas décadas, caracterizadas por la marcada globalización, han dado lugar a una nueva territorialidad de responsabilidades que ha redefinido los roles y asignaciones del Estado-nación y ha dado lugar al fortalecimiento de los gobiernos de escalas locales. La República Argentina no ha sido ajena a esto, como se manifiesta en la reforma constitucional de 1994 que concluye un proceso de descentralización de funciones desde la nación hacia las provincias y de éstas hacia los municipios, que cobran una importancia mayor en el desarrollo local (Del Busto, 2018). Esta realidad alcanzó a la actividad turística y dio lugar a lo que Acerenza (2008) llama la “municipalización del turismo”, a partir de haberse otorgado a los municipios el derecho de formular sus propios planes de desarrollo sectorial en el ámbito territorial de su jurisdicción.

En esta tesis se analiza el grado de conformidad de los actores involucrados en el sector turístico respecto de las políticas sostenidas desde el sector público municipal en relación al turismo, buscando conocer si la actuación del mismo estuvo acotada a la implementación y reproducción de medidas nacionales y provinciales, o bien, si tuvo iniciativas y políticas propias para mitigar los efectos negativos de la pandemia y contener a los actores involucrados durante marzo y mayo de 2020, por ser los dos meses posteriores al DNU 297/2020; el cual será llamado “periodo de asistencia temprana”. Para ello, se emplea una metodología de carácter cualitativa y exploratoria en donde se realiza una revisión bibliográfica y se diseñan dos tipos de entrevistas semi-estructuradas para cumplir con los objetivos propuestos en este trabajo.

Los conceptos fundamentales de esta tesis fueron estudiados y analizados en

varias asignaturas de la carrera Licenciatura en Turismo. Se destacan las materias “Políticas Turísticas” e “Historia y Agenda Geopolítica”. En Políticas Turísticas se comprendió la importancia de analizar los procesos de intervención del Estado, particularmente en la actividad turística, como así también el diseño e implementación de la política turística. Por otra parte, de la asignatura Historia y Agenda Geopolítica se tomó la idea de considerar la incidencia en la dinámica turística de problemáticas actuales y de alcance global que forman parte de la agenda turística mundial y que afectan a los destinos turísticos.

1.2 FUNDAMENTACIÓN

A través del presente trabajo de investigación se pretende analizar el nivel de conformidad de los actores involucrados en la cadena de valor turística del Municipio de La Costa respecto de las medidas tomadas por el sector público en relación al turismo en momentos de propagación de enfermedades contagiosas, de medidas como aislamientos sociales obligatorios y de crisis del sector turístico. Se toma como caso de estudio al mencionado municipio ya que es uno de los principales destinos turísticos del país y debido a que se considera que es fundamental que el municipio tome conciencia de la importancia de su rol en el escenario y en la dinámica de los destinos turísticos ya que esto influirá mayormente en las decisiones políticas que los actores estatales tomen acerca de temas cruciales (Corbo & Barbini, 2011).

Al ser el COVID-19 una enfermedad nueva, irrumpió de forma repentina a nivel mundial afectando sustancialmente al turismo. En este sentido, es interesante exponer como un municipio turísticamente consolidado, como el Partido de La Costa, actuó durante la pandemia para paliar los efectos de la crisis económica, afrontar las consecuencias de la caída en los niveles de actividad en el contexto del ASPO y programar alternativas para la reapertura del turismo. Se considera entonces, para el análisis de esta tesis, el tiempo transcurrido entre los meses de marzo y mayo de 2020 (inclusive) justamente por ser el periodo que mayor incertidumbre generó tanto en los diferentes niveles de intervención del Estado, como en los actores involucrados en la actividad turística.

Resulta significativo analizar el punto de vista y grado de conformidad de los actores involucrados en el turismo del Partido de La Costa ya que a través de esta investigación se buscará evaluar cómo ha repercutido la política turística tomada desde el Municipio. En relación a lo expresado, se puede mencionar la importancia de la evaluación de las políticas públicas, ya que la evaluación suministra información acerca del desempeño de las mismas, permitiendo detectar las discrepancias entre el desempeño real de las políticas y el esperado, así como también su contribución a la solución de los problemas públicos (Dunn en Salazar Vargas, 2009). Sumado a esto, la evaluación también es relevante por su efecto de retroalimentación en el proceso de elaboración de políticas y planes públicos, dado que sus conclusiones y recomendaciones sirven de base para planificaciones futuras en un intento de introducir racionalidad en la toma de decisiones (Jefatura de Gabinete de Ministros, 2016).

A partir de lo mencionado, se considera que esta investigación podría interesar a organismos, instituciones, miembros del sector público y privado, futuros profesionales del sector turístico y otros para la planificación de la actividad turística de aquí en adelante. Por otro lado, se cree que esta tesis podría aportar información que permita llevar a cabo estudios y realizar informes para seguir avanzando en conocimientos en materia de crisis sanitarias, así como económicas y su relación con la actividad turística. Por último, la información obtenida en la presente tesis podría ser utilizada como insumo para la elaboración de estrategias y políticas por parte de los diferentes actores del sector público y privado del Partido de La Costa.

1.3 OBJETIVOS

Objetivo general

→ Analizar el nivel de conformidad de los actores involucrados en el sector turístico respecto de las políticas implementadas desde el Municipio de La Costa entre marzo y mayo de 2020 ante la crisis del sector generada por el COVID-19.

Objetivos específicos

- Determinar los diferentes actores implicados en la cadena de valor turística del Partido de La Costa.
- Exponer las medidas implementadas a nivel nacional, provincial y municipal para el sector turístico.
- Identificar acciones diferenciadas por parte del organismo turístico municipal (si correspondieran) que complementaran a las nacionales y provinciales.

1.4 METODOLOGÍA

La metodología empleada en este trabajo de investigación para alcanzar los objetivos propuestos fue de carácter cualitativa y exploratoria. Rojo Pérez (en Sarduy Domínguez, 2007) argumenta que la investigación cualitativa es un tipo de investigación formativa que cuenta con técnicas especializadas para obtener respuesta a fondo acerca de lo que las personas piensan y sienten, siendo su finalidad proporcionar una mayor comprensión sobre el significado de las acciones de los hombres, sus actividades, motivaciones, valores y significados subjetivos.

El enfoque cualitativo de investigación fue utilizado porque el proceso de indagación es más flexible y se mueve entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido. A menudo se lo llama “holístico”, porque se precia de considerar el “todo” sin reducirlo al estudio de sus partes (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010). Por otro lado, este estudio fue de carácter exploratorio ya que este enfoque se utiliza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (Hernández Sampieri *et al*, 2010).

En primer lugar, se realizó una revisión de la literatura existente, buscando trabajos de investigación previos relacionados con el tema de estudio elegido para darle un sustento académico a la investigación. La revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar el problema de investigación (Hernández Sampieri *et al*, 2010). La búsqueda bibliográfica para la elaboración del marco teórico se realizó, principalmente, a través de palabras clave solicitadas en las bases de datos de las siguientes páginas web: Google Académico, SEDICI (Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de La Plata), REDALYC (Red de Revistas Científicas de América Latina, Caribe, España y Portugal), y SCIELO (Scientific Electronic Library Online).

En segundo lugar, en base a dicha búsqueda, se construyó el marco teórico de esta tesis referido a conceptos que corresponden al turismo y las crisis epidemiológicas, al régimen municipal de la provincia de Buenos Aires, a políticas públicas, política turística, política turística ante crisis del sector turístico y actores involucrados en el

turismo. Luego, para alcanzar los objetivos propuestos en este trabajo, se consultó el Boletín Oficial de la República Argentina y diferentes páginas web con el propósito de encontrar leyes, decretos, resoluciones, entre otras para poder identificar las medidas que se tomaron en relación al turismo desde los tres niveles del Estado argentino durante el período de asistencia temprana.

Finalmente, en el trabajo de campo se utilizó el método de entrevista semi-estructurada. Tonon (2009) apunta a que la entrevista semi-estructurada de investigación es un encuentro entre sujetos y es una técnica que posibilita la lectura, comprensión y análisis de sujetos, contextos y situaciones sociales; siendo asimismo generadora de situaciones y actos de comunicación. Al mismo tiempo, la autora afirma que la decisión de utilizar entrevistas semi-estructuradas se relaciona con el hecho de desarrollar un diseño flexible de investigación en el cual el sujeto ocupa el lugar protagónico, poniendo el énfasis en estudiar los fenómenos sociales en el entorno en el cual ocurren y considerando el significado que el actor da a los hechos y a las situaciones.

Se diseñaron dos cuestionarios a través del programa Google Forms por ser útil, sencillo y fácil de interpretar; uno para el sector público municipal y otro para los actores vinculados a la cadena de valor turística del Partido de La Costa. Por ende, las entrevistas se realizaron por separado, sin interacción entre ambas, ya que se buscaba conocer cuáles fueron las medidas tomadas desde el sector público municipal y, por otro lado, conocer el grado de conformidad de los actores ante las mismas, es decir, se buscaba indagar en la evaluación que hicieron los actores en función de las políticas. La técnica de la entrevista permitió construir datos desde el enfoque cualitativo y exploratorio indicado más arriba, sin pretensión de generalización.

Debido al ASPO, entrevistar de manera remota era la única opción posible ya que las entrevistas fueron realizadas, en su mayoría, entre los meses de junio, julio y agosto de 2020. Los cuestionarios que contenían las entrevistas fueron enviados a través de correo electrónico en gran parte, mientras que otros vía Facebook y WhatsApp por ser las redes sociales de contacto que se pudieron conseguir. Se realizaron en total 39 entrevistas de las cuales 36 fueron hechas a actores involucrados en la cadena de valor turística y 3 a funcionarios del sector público. Los sujetos entrevistados fueron seleccionados previamente, quienes brindaron información relevante para poder responder a los objetivos planteados en este trabajo y por consiguiente, elaborar las conclusiones.

Primeramente, para entrevistar al sector público municipal se pudo tener acceso a los contactos de funcionarios identificados como informantes clave. Se entrevistó a los tres máximos funcionarios con competencia en turismo al momento de realizar las entrevistas, por un lado, al Secretario de Turismo Rodrigo Hernán Torre, al Primer Concejal y Presidente del Ente de Desarrollo Turístico Mixto de La Costa (EDETUR) Ezequiel Caruso, y por último al Director de Promoción Turística Gustavo Anibal Sosa.

Luego, para poder identificar a los actores involucrados en la cadena de valor turística del Partido de La Costa, se utilizó como modelo una representación gráfica de una cadena de valor productiva expuesta por la autora Varisco (2015). Asimismo, mediante la web, se identificó a los diferentes sectores que integran la cadena de La Costa; como ser: sector alojamiento, gastronómico, inmobiliario, balnearios, museos, excursiones, artesanías, entre otros. Se consiguió entrevistar a propietarios, gerentes y personal de alojamientos, restaurantes, inmobiliarias, balnearios, museos, paseos de excursiones, agencias de viajes, y venta de artesanías. Como así también, al presidente de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Bares y afines de la Zona Centro del Partido de la Costa; al presidente de la Asociación Hotelera y Gastronómica de San Clemente del Tuyú y al tesorero de esta última asociación. Cabe aclarar que a pesar de que en el formulario de la entrevista existía la pregunta de sector/rubro perteneciente, algunos entrevistados brindaron el nombre de la empresa u organización de la que formaban

parte, mientras que otros solo hicieron referencia al sector, como por ejemplo sector hotelero.

En dicha entrevista dirigida a los actores involucrados, se abordaron temas como la evaluación por parte de los actores de las acciones implementadas por el gobierno nacional, provincial y municipal para el sector turístico en el período de asistencia temprana. Además, se indagó sobre aspectos relacionados a la percepción de éstos en cuanto a acciones diferenciadas por parte de la municipalidad para el sector turístico en comparación con el gobierno provincial y nacional. De igual forma, en particular, sobre la evaluación del accionar de la Secretaría de Turismo y acciones eficaces para abordar los problemas provocados por la pandemia.

Asimismo, se hizo hincapié en aspectos económicos preguntado sobre el brindado de ayudas económicas. Por otro lado, se abordaron preguntas con una mirada un poco más a largo plazo ya que se preguntó sobre la seguridad sanitaria en el turismo de cara a la temporada 2020-2021, indagando en la percepción de La Costa por parte de los entrevistados, como destino mejor posicionado que otros para implementar protocolos sanitarios. Finalmente, se destinó la última pregunta de carácter no obligatorio a modo de comentarios adicionales para aquellos que querían expresarse.

Por otra parte, en la entrevista a funcionarios públicos se abordó en principio la misma pregunta que se abordó para los actores, relacionada a la evaluación por parte del sector público municipal en este caso, de las acciones implementadas por el gobierno nacional y provincial para el sector turístico en el período de asistencia temprana. Además, se buscó conocer sobre la implementación de acciones adicionales a las nacionales y provinciales dirigidas al sector turístico desde la Municipalidad. De igual manera, se consideró importante preguntar acerca de la creación de alguna comisión o comité de crisis en la que participase la Secretaría de Turismo; como así también, sobre reuniones con prestadores turísticos y el trabajo en conjunto con el sector privado.

A su vez, se abordó la parte económica preguntando sobre el pedido y brindado de ayudas. Luego, se preguntó en relación a la post pandemia, indagando sobre las estrategias para el posicionamiento en el mercado y la planificación de la actividad turística. Para finalizar, se realizaron las dos mismas preguntas que para los actores. Por un lado, se preguntó sobre la seguridad sanitaria en el turismo de cara a la temporada 2020-2021 y por otro, sobre La Costa como destino mejor posicionado que otros para implementar protocolos sanitarios. Al final de la entrevista, se dejó un espacio para comentarios adicionales de carácter no obligatorio.

Por último, para analizar los datos obtenidos en las entrevistas se utilizó el programa Excel en el cual se volcaron los mismos a fin de interpretarlos y visualizarlos de una manera más dinámica a través de diferentes gráficos.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

En este capítulo se definirán los principales temas y conceptos relacionados con la presente investigación, los cuales corresponden primeramente a un breve resumen sobre el turismo y las crisis epidemiológicas, luego al régimen municipal de la provincia de Buenos Aires, a políticas públicas, política turística, política turística ante crisis del sector turístico y por último a actores involucrados en el turismo.

2.1 EL TURISMO Y LAS CRISIS EPIDEMIOLÓGICAS

El nuevo milenio vino acompañado de cambios radicales y también de nuevos peligros para el desarrollo del ser humano. Las epidemias han acompañado a este a lo largo de su historia, provocando consecuencias socio políticas y una gran afectación a la salud mundial (Ledermann, 2003). Entre las crisis epidemiológicas que han afectado al turismo recientemente, podemos encontrar el MERS (2012-2015), el H1N1 (2009) o el SARS (2003), siendo este último el que mayor incidencia ha tenido sobre el turismo internacional hasta la llegada del COVID-19 (Menchero Sánchez, 2020).

Guardia (en Félix Mendoza & García Reinoso, 2020) expone datos de la OMS acerca de los principales efectos cuantificados y provocados por las epidemias y pandemias, ordenados de forma cronológica, los cuales han sido los siguientes:

- **Síndrome Agudo Respiratorio Severo (SARS):** apareció en 2003 y se desarrolló en las regiones de Asia, Norteamérica, Sudamérica y Europa, dejando 7740 muertos y pérdidas económicas que ascendieron a los cuarenta millones de dólares.

Este brote puso de relieve dos cuestiones, en primer lugar, la estrecha relación entre los viajes, el turismo y la propagación de una enfermedad infecciosa (Novellia, Burgess, Jones, & Ritchied, 2018); y en segundo lugar, la vulnerabilidad del turismo frente a las crisis sanitarias, tal y como demuestran algunos estudios (Lalanza Rodelgo, 2020). Este último autor consideró en esa misma línea citar con traducción propia una de las conclusiones a las que llegaron los autores Chien y Law (2003) en su investigación sobre el impacto del SARS en la economía de Hong Kong:

“[...] la crisis del SARS puede tener un impacto continuo en la imagen de un destino de viaje y, por lo tanto, en su industria hotelera en los próximos años hasta que se encuentre una vacuna. La influencia adversa del SARS en la economía de Hong Kong basada en el turismo es mucho mayor que en las regiones basadas en la industria manufacturera, como Singapur y China continental “.

- **La Influenza o Gripe Porcina H1N1:** se desarrolló en 2009 y se propagó por todo el mundo, dejando 18641 muertos y pérdidas económicas que ascendieron a los cincuenta millones de dólares.

Para la realidad latinoamericana, el antecedente más cercano está relacionado con la aparición de la influenza H1N1, la cual provocó una severa afectación a la imagen de uno de los destinos más populares de la región y buque insignia del desarrollo turístico del continente, México. Debido a esto, los niveles de inseguridad para viajar a ese destino provocaron la salida de turistas y la cancelación de decenas de vuelos. La aparición de ese virus, entonces desconocido, mostró la relativa fragilidad de la economía del turismo a nivel mundial ante situaciones de crisis sanitarias excepcionales (Dávila Cornejo, Aramburu Celigueta, Morte Esteban, Vera Gil, Iglesias García & González Gutiérrez-Solana, 2010; Leggat, Brown, Aitken, & Speare, 2010; Oehmichen- Bazán & París Pombo, 2010).

- **Síndrome Respiratorio de Oriente Medio (MERS):** o MERS-CoV, se originó en Arabia Saudí en 2012. Al haber tenido la mirada puesta en la crisis sanitaria del SARS en 2003, el MERS fue relativamente contenido y sus efectos sobre la economía y sobre el sector turístico fueron menores, registrándose una disminución del 7,5 % en llegadas de turistas internacionales en las áreas menos afectadas y una disminución

del 74,2% en los principales focos de infección (Lalanza Rodelgo, 2020).

- **Ébola:** apareció en 2013 y se desarrolló en las regiones de África, Norteamérica, Reino Unido e Italia, dejando 11308 muertos y pérdidas económicas que ascendieron a los cincuenta y tres millones de dólares.

La información que existe acerca de cuál fue el impacto del brote del ébola en los países del continente africano es escasa. Lo que sí se sabe es que los viajeros internacionales tendieron a cancelar sus vuelos y reservas hoteleras a países como Sudáfrica y Kenia, en donde no había indicios del virus. En consecuencia, las tasas de ocupación hotelera en Nigeria se redujeron a la mitad (Maphanga & Henama, 2019).

- **COVID-19:** se desarrolló a finales de 2019 y se propagó por todo el mundo, dejando hasta el 31 de mayo de 2020 386.501 muertes (Worldometer, en línea 2020) y unas pérdidas económicas iniciales de alrededor de doscientos ochenta mil millones de dólares.

Los cambios sociales sin precedentes provocados por la pandemia del COVID- 19 están afectando al turismo dramáticamente. Es demasiado pronto para conocer la naturaleza completa y el impacto de estos cambios, pero está claro que serán transformadores para todo el planeta, y cada destino deberá recrear su turismo desde cero (Tourism Research Information Network, 2020).

Debido al desarrollo del COVID-19, la Organización Mundial del Turismo (OMT) sostuvo que las llegadas de turistas internacionales se redujeron a una fracción en el primer trimestre de 2020 en comparación con el de 2019. Los datos disponibles apuntaron a una disminución del 22%, con un descenso del 57% de las llegadas en marzo, lo que se tradujo en una pérdida de 67 millones de llegadas internacionales y alrededor de 80 millones de dólares en ingresos (OMT, en línea, 2020b). Por otro lado, la OMT también publicó un informe en donde expuso que la caída del turismo internacional en el 2003 debido al SARS había sido del 0,4%, comparándola con la crisis económica global del 2009 la cual fue del 4%, mientras que por el COVID-19 la caída fue del 72% (entre enero y octubre de 2020) dejando una pérdida de 1,1 billones de dólares. Esto demuestra la magnitud que tuvo el impacto del COVID-19 en el turismo ya que tuvo una caída sin precedentes (OMT, 2020c).

Se puede resumir en que las pandemias tienen una fuerte incidencia en el comportamiento turístico mundial debido a que una de las principales fuentes de contagio está relacionada con el tráfico internacional de pasajeros. Por lo tanto, una de las principales acciones promovidas por los estados y las organizaciones a nivel mundial es el cierre de las fronteras (terrestres, marítimas o aéreas) como una forma de contener los contagios (Arrazola, Serrano & López-Vélez, 2016; Dávila *et al.*2010).

2.2 RÉGIMEN MUNICIPAL

Se considera necesario hacer referencia al régimen municipal debido a que en este trabajo de tesis se toma como caso de estudio un municipio y la dinámica de las políticas llevadas a cabo por el mismo.

En principio, es necesario mencionar que la Nación Argentina se organiza bajo la forma federal de Estado, en donde el municipio constituye una unidad política-administrativa y es la forma más pequeña de organización estatal. En la estructura jurídico-institucional le sigue el Estado Provincial y corona el proceso estructural y de integración política el Estado Nacional. Siguiendo esto, el municipio es una totalidad integrada por tres dimensiones: territorio, sociedad y estado, que se caracterizan por su relación con los otros niveles del Estado. Es decir, es un segmento de territorio dentro del territorio provincial y nacional (Bennardis, 1999).

Wallingre (2014) añade a lo anterior lo que implican las tres dimensiones centrales: territorial, en cuanto define el espacio sobre el que ejerce sus competencias municipales; estatal del municipio, esto es, como aparato gubernamental siendo el más cercano y accesible para la sociedad; y sociedad local, en tanto reconoce a los actores sociales, económicos y políticos que interactúan en ese ámbito territorial.

Siguiendo a Difalco (2010) en la Argentina ha sido largo el camino que se debió transitar para jerarquizar y modernizar al municipio, evolución que se dio en lo político, en lo institucional, en lo administrativo y en lo financiero, lo cual benefició en el tratamiento de las políticas públicas, las que en definitiva redundan en beneficio del vecino. Sin embargo, el autor sostiene que, si bien se han conseguido importantes logros a nivel de crecimiento, modernización, jerarquización y reconocimiento de la autonomía municipal a nivel constitucional, está muy lejos de verse agotado el camino por recorrer en este tema.

Al respecto, dicho autor destaca el artículo 123 que fue incorporado a la reforma constitucional nacional de 1994 la cual refiere al proceso de descentralización de funciones del Estado y a la autonomía de los municipios, los cuales fueron habilitados a establecer sus propias formas de gobierno por medio de la redacción de Cartas Orgánicas Municipales y de acuerdo a los alcances determinados por cada provincia. El mencionado artículo dispone lo siguiente “Cada provincia dicta su propia constitución, conforme a lo dispuesto por el artículo 5 asegurando la autonomía municipal y reglando su alcance y contenido en el orden institucional, político, administrativo, económico y financiero”. Cabe aclarar que en la provincia de Buenos Aires los municipios no tienen cartas orgánicas, por ende, dicho tema no es motivo del análisis de esta investigación.

Montoya (en Wallingre, 2014) asegura que las bases que fortalecieron el rol del municipio han sido asignarle mayores responsabilidades en sus decisiones y acciones y lograr que cobre un mayor protagonismo en el desarrollo local. Si se habla de las competencias y/o facultades que tienen los municipios, se puede decir que las mismas emergen de la regulación provincial, sea en la Constitución como la ley de municipalidad (Cravacuore, 2016).

Teniendo como referencia la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (1994), las atribuciones inherentes al régimen municipal son las siguientes:

1. Convocar a los electores del distrito para elegir municipales y consejeros escolares, con quince días de anticipación por lo menos, cuando el Poder Ejecutivo dejase transcurrir los términos legales sin hacerlo.
2. Proponer al Poder Ejecutivo, en la época que corresponda, las ternas para nombramientos de jueces de paz y suplentes.
3. Nombrar a los funcionarios municipales.
4. Tener a su cargo el ornato y salubridad, los establecimientos de beneficencia que no estén a cargo de sociedades particulares, asilos de inmigrantes que sostenga la Provincia, las cárceles locales de detenidos y la vialidad pública.
5. Votar anualmente su presupuesto y los recursos para costearlo; administrar los bienes raíces municipales, con facultad de enajenar tanto éstos como los diversos ramos de las rentas del año corriente; examinar y resolver sobre cuentas del año vencido, remitiéndolas enseguida al Tribunal de Cuentas
6. Dictar ordenanzas y reglamentos dentro de estas atribuciones.
7. Recaudar, distribuir y oblar en la Tesorería del Estado las contribuciones que la Legislatura imponga al distrito para las necesidades generales, sin perjuicio de que el Poder Ejecutivo nombre funcionarios especiales para este objeto, si lo cree más conveniente.
8. Constituir consorcios de municipalidades y cooperativas de vecinos a los fines de la

creación de superusinas generadoras de energía eléctrica.

Por su parte, la Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires (Decreto-Ley 6769/58) hace referencia al grado de autonomía y a las competencias propias de las Municipalidades bonaerenses, las cuales constan de dos Departamentos: un Departamento Ejecutivo (representado por el Intendente y su cuerpo de funcionarios) y un Departamento Deliberativo (mediante el funcionamiento del Concejo Deliberante). En este trabajo de investigación se tendrá como referencia al Departamento Ejecutivo Municipal del Partido de La Costa, municipio ubicado en el área costera de la Quinta Sección Electoral de la provincia de Buenos Aires.

Cravacuore (2016) menciona que, en los últimos años, aquellos municipios dotados de mayores capacidades institucionales asumieron progresivamente un conjunto de nuevas responsabilidades, como por ejemplo las siguientes:

- ❑ La seguridad ciudadana, que alcanza particular importancia en las municipalidades con más población.
- ❑ La promoción económica, mediante el apoyo financiero a la micro, pequeña y mediana empresa, la creación de agencias de desarrollo local, la elaboración de planes estratégicos, el desarrollo de programas de promoción del comercio exterior y de formación de recursos humanos, el desarrollo de infraestructura productiva, la formación de consorcios intermunicipales, la incubación de empresas, la promoción del empleo productivo y el fomento de la economía social.
- ❑ El acceso a la justicia y la resolución de conflictos familiares y/o vecinales, evitando su judicialización.
- ❑ La promoción social, implementando políticas para la minoridad, la juventud, la tercera edad, la equidad de género, la discapacidad, la prevención de las adicciones, la salud, la promoción de cultura y el deporte.
- ❑ La educación no formal, mediante centros educativos complementarios y becas estudiantiles.

De todas formas, el municipio suma a sus obligaciones clásicas un nuevo rol de liderazgo de la comunidad, y la Intendencia es actor privilegiado en la determinación, interlocución y resolución de cuestiones de poder, desarrollo local y articulación de intereses que hasta hace pocos años le eran ajenas (Esteban & Rossi, 2003).

Aplicándolo al turismo, que es el ámbito que le compete a esta investigación, se puede mencionar a Benseny (2005) quien expone que un municipio se transforma en un destino turístico cuando el conjunto de los productos ofrecidos presenta rasgos de singularidad y diferencialidad y la suma de sus atractivos le permiten posicionarse en el mercado y diferenciarse de su entorno. Incluso, la autora expresa que si bien su atraktividad, así como la aptitud y accesibilidad son condicionantes para determinar el potencial turístico, es indispensable desarrollar los mecanismos necesarios para lograr una gestión adecuada basada en la sostenibilidad del desarrollo turístico, donde la planificación estratégica se convierta en una herramienta imprescindible para alcanzar el éxito del destino. Al mismo tiempo, afirma que en la gestión de un destino intervienen diferentes actores sociales, por lo tanto, resulta interesante conocer el rol que desempeñan tanto los organismos públicos y las instituciones del sector privado turístico, así como también las organizaciones representativas de la comunidad local.

Por su parte, Wallingre (2014) concibe al municipio turístico como un territorio de límites concretos donde se encuentran tanto los residentes como los visitantes. Este municipio debe contar con un gobierno que promueva el turismo, con una oferta –de bienes, infraestructuras, equipamientos, servicios, atractivos y productos acordes a la actividad–, con un determinado nivel de demanda periódica y sostenida en el tiempo, y

además debe tener una incidencia representativa en los efectos socioeconómicos que el sector produce en relación con los restantes, si los hubiere. A su vez, la autora expone que, en el turismo, es el municipio el espacio en el que se organiza, gestiona y percibe el producto turístico; y en donde, asimismo, tiene lugar el encuentro entre la oferta, la demanda y la sociedad residente. Debido a esto, asegura que el desarrollo del turismo en las escalas territoriales municipales tiende a facilitarse a partir del otorgamiento a los municipios del derecho de formular sus propios planes de desarrollo sectorial.

Respecto a esto, Beier (2013) entiende al municipio turístico bonaerense como la menor unidad territorial con la autonomía político-administrativa que la legislación provincial vigente le permita que tiene la capacidad de diseñar e implementar políticas y programas, donde el turismo sea considerado la base del desarrollo económico y social de la comunidad. Siguiendo la misma línea, el nivel municipal se convierte en un escenario oportuno para plantear una política turística efectiva y proyectos turísticos concretos ya que es el eslabón de gestión concreto que enfrenta directamente al político local con su comunidad y la gestión asume un carácter personal al compararla con los otros niveles de jurisdicción superior. Por lo que requiere un análisis integral y una gestión eficiente, especialmente por parte de la administración local y de los organismos involucrados directa o indirectamente con la actividad turístico-recreativa, tanto en sus formas públicas como privadas vinculadas con el quehacer colectivo de la comunidad (Tauber, 1999).

Siguiendo a Bosch & Simonelli (2003) los municipios tienen el desafío de resolver los problemas relacionados con el desarrollo de su comunidad, promoviendo condiciones para la inversión privada, proyectando el futuro de la ciudad con políticas que tengan fines claros y alcanzables y con programas y proyectos que les den contenido a las mismas. En cuanto a los municipios turísticos, los autores afirman que éstos deben comprender la necesidad de transformarse en organizaciones político-administrativas adecuadas a la naturaleza y características de la actividad y al rol que tienen las ciudades como macroproductos, especialmente en aquellas donde el turismo es la principal y/o única actividad económica de la ciudad.

Por esto, es fundamental que el municipio tome conciencia de la importancia de su participación en la dinámica de los destinos turísticos. Se considera que, para el desarrollo de una ciudad como destino turístico, la intervención del Estado es sumamente importante dado que el diseño, la confección y la ejecución de las políticas que éste lleve a cabo son determinantes, marcando el rumbo que la ciudad tome. Asimismo, se requiere de una presencia activa y una acción comprometida por parte del Estado en materia turística que oriente sus esfuerzos hacia una política turística verdaderamente integral y a largo plazo, orientada hacia el desarrollo local (Corbo & Barbini, 2011).

Continuando con lo anterior, los organismos municipales de turismo deben consensuar políticas estableciendo sus fines además de compatibilizar y satisfacer los intereses del conjunto de la comunidad local, empresarios, organizaciones intermedias, turistas y otros actores sociales involucrados (Bosch & Simonelli, 2003; Álvarez Sousa, 2005). Es sumamente importante para el desarrollo turístico local que los actores públicos involucrados asuman papeles protagónicos, ya que su acción u omisión, su participación o desinterés, repercute de alguna manera en el sector turístico (Corbo & Barbini, 2011). Sin embargo, si bien es fundamental el protagonismo del sector público turístico en su doble rol de planificador y conductor, su accionar debe estar acompañado por las empresas del sector privado que aportan las instalaciones y servicios necesarios para el turismo (Benseny, 2009). En relación a esto, el sector privado cobra relevancia en el desarrollo del turismo al ser un actor fundamental que posibilita el desarrollo de la actividad. Además, este sector es esencial como socio, ejecutor, cliente, promotor, catalizador financiero y asesor (OMT, 2004).

Como se ha mencionado anteriormente, la descentralización del Estado en

América Latina ha sido planteada como la traslación de competencias y el reconocimiento de la autonomía política a los municipios, y asimismo, como la promoción de la participación ciudadana y el desarrollo económico local (Victory Molne, 1999). En relación a esto, Testa (2016) añade que la fuerte tendencia hacia la descentralización y la cesión de nuevas responsabilidades a los gobiernos locales ha incidido en un doble sentido: en la relevancia que la escala municipal alcanzó como ámbito de planificación por medio de la transferencia de roles hacia los niveles intermedios y locales; y en la importancia asignada a la participación como estrategia de gestión, reflejada en las nuevas formas de gobernanza mediante distintas formas de asociación y gestión público-privada y la concertación social para consensuar objetivos.

El gobierno municipal diseña e implementa políticas orientadas a impactar positivamente en la economía y la sociedad local. En los últimos años ha ido cobrando fuerza el concepto de gobernanza, que hace hincapié en la participación ciudadana. El concepto gobernanza hace referencia a la creación de redes de cooperación y coordinación entre los actores directa e indirectamente implicados en la cadena de valor del turismo, que se caracterizan por tener sus propias reglas y normas. En otras palabras, la gobernanza se traduce en concertación de actores (Bustos Cara, 2008).

Velasco González (2008) entiende a la gobernanza turística como los procesos de decisión público-privados que van a mejorar la gestión de los conflictos que inevitablemente provoca la actividad turística en el destino. Por otra parte, Bramwell & Lane (2011) hablan de gobernanza turística cuando en los procesos de decisión se integra a otros actores sociales, como a los representantes del sector privado o, más raramente, a los ciudadanos.

La gobernanza del turismo o gobernanza turística sería, por tanto, la búsqueda de nuevas formas de toma de decisiones colectivas, sobre asuntos que implican la gestión de conflictos de intereses y que tratan de impulsar procesos de innovación social, el fortalecimiento de los actores más débiles del sistema y el cambio de las dinámicas turísticas generan los impactos negativos (Velasco González, 2014).

Por último, desde otro enfoque del análisis de gobernanza, Queiroz & Rastrollo-Horrillo (2015) indican que la gobernanza se configura como un modelo de gobierno útil para identificar cómo poner en práctica un ejercicio efectivo de sostenibilidad en los destinos turísticos, los autores han investigado quiénes son las partes interesadas en la gobernanza, agrupándolas en tres dimensiones:

- 1. ¿Quiénes?** Identificación de actores: participación de la variedad de actores (sector público, privado, otras organizaciones, ciudadanía). Legitimidad y representatividad. Capacidad para motivar la participación de la totalidad de actores con intereses comunes.
- 2. ¿Qué?** Según las áreas de actividad (planificación, diseño de producto, promoción y comercialización). Según la modalidad de participación en el proceso de decisiones (consulta, propone alternativas, elige alternativas, ejecuta, evalúa).
- 3. ¿Cómo?** Transparencia y rendición de cuentas: participación en el ciclo de la política turística (identificación de la situación, diseño, implementación y evaluación). Capacidad para hacer respetar las reglas. Mecanismos de control y de sanciones. Capacidad de rendición de cuentas, coordinación a nivel nacional, regional, local. Aspectos normativos, incentivos. Organismos de control. Talleres de consultas. Calendario anual de actividades.

2.3 POLÍTICAS PÚBLICAS Y TURISMO

En este trabajo de investigación, al exponer las acciones implementadas por el gobierno municipal del Partido de La Costa en relación al turismo en momentos de crisis

del sector, resulta relevante indagar en los fundamentos asociados a la intervención del Estado en la economía y en el turismo. Como así también, en los conceptos de políticas públicas, política turística y política turística ante crisis del sector turístico.

2.3.1 INTERVENCIÓN DEL ESTADO EN TURISMO

En primera instancia, se debe tener en cuenta que el Estado es una construcción social, un producto histórico que se adapta a las transformaciones sociales y políticas (Villar, 2009). Siguiendo a la OMT (1998), la intervención del Estado en la economía se justifica por la existencia de fallos del mercado, los cuales son:

- **Existencia de estructuras de mercado imperfectamente competitivas:** se refiere al control del mercado por parte de unas pocas empresas que provocan una menor competencia en el sector y la fijación de precios elevados, perjudicando en este último caso al consumidor.
- **Existencia de bienes públicos:** indica que el consumo que realiza un individuo no reduce la cantidad disponible para otro. La característica principal es la no exclusión en el consumo, es decir que pueden beneficiarse de estos bienes todos los ciudadanos.
- **Externalidades:** se relaciona con los efectos que pueden tener determinadas actividades económicas sobre otras actividades o individuos distintos. Dichos efectos pueden ser positivos o negativos.

Tomando como referencia lo mencionado, al Estado se le adjudican tres funciones económicas, las cuales tienen relación directa con los fallos de mercado (OMT, 1998):

1. **Eficiencia:** significa garantizar las condiciones de competencia del mercado, asegurar la asignación óptima de recursos para evitar el control de la oferta y la demanda; aumentar la transparencia y la flexibilidad del mercado; internalizar las externalidades que se produzcan en el mercado gravando las actividades negativas y subsidiando las positivas.
2. **Equidad:** es la distribución equitativa de la renta y acceso de todos los ciudadanos a los bienes preferentes (aquellos que la sociedad piensa que deben acceder todos sus miembros sin importar su renta, salud, educación y vivienda), disminuyendo las desigualdades económicas entre clases sociales y regiones geográficas.
3. **Estabilidad:** se refiere al mantenimiento de niveles adecuados de inflación, desempleo y crecimiento.

En relación al turismo, el Estado tiene determinadas funciones las cuales siguiendo a Villar (2009) son:

1. **Planificador:** se trata de la planificación urbana y territorial, que organiza y regula el uso del suelo a la vez que asigna determinadas características a los territorios bajo su jurisdicción, pretendiendo definir las áreas protegidas, la instalación de la planta turística, etc. Además, se incorpora la planificación estratégica que puede ser solo del tipo turística o ser incorporada en el marco de una perspectiva mayor en la que participa el turismo.
2. **Regulador:** esta potestad se puede aplicar sobre el turista en aspectos sanitarios (vacunaciones), migratorios y aduaneros. También, puede aplicarse sobre las empresas prestadoras de servicios a través de las habilitaciones e inspecciones (poder de policía), la regulación y el control de tipo fiscal y laboral. Además, sobre los productos y recursos turísticos, en particular, al medioambiente, las áreas protegidas

y los sitios de patrimonio histórico o cultural.

3. Impulsor de la actividad turística: comprende la promoción de los destinos turísticos y el desarrollo de infraestructura (obras públicas urbanas y regionales ligadas al transporte, como aeropuertos, puertos, rutas, etc.; obras de comunicaciones, como telefonía e internet; obras relacionadas con el suministro de energía, agua potable, etc.).

Por su parte, Velasco González (2005) distingue las funciones desempeñadas por el Estado y los objetivos perseguidos de acuerdo con las fases de desarrollo turístico en un territorio. Primeramente, el inicio de la actividad turística se corresponde con la función de **estímulo**, orientada a la intervención explícita del Estado para favorecer su despegue, crecimiento y consolidación en la base económica del destino. Así, el conjunto de acciones a desarrollar por la Administración se focaliza en la provisión de infraestructura, acondicionamiento de bienes y recursos turísticos elementales y suministro de equipamientos básicos. En dicha fase inicial, paralelamente, una segunda función del Estado es la de **promoción**, vinculada a la difusión del destino, pero también a la comunicación y sensibilización de la sociedad y de los funcionarios públicos con respecto a la importancia del turismo y su papel en la comunidad.

Las funciones de **planificación** por su lado, tienen como propósito canalizar las corrientes turísticas hacia las zonas con menor grado de desarrollo. Entre las acciones representativas se encuentran la elaboración de instrumentos de planificación, la inversión en construcción de infraestructura básica u otros mecanismos de atracción, como ventajas fiscales para empresas que se radiquen en determinadas áreas. En el momento en que el turismo alcanza un grado de desarrollo suficiente comienzan los problemas relacionados con el crecimiento de la demanda, en este caso personas desplazadas fuera de su residencia habitual. Por lo tanto, las funciones de **garantía** involucran instrumentos legislativos y vinculantes orientados hacia el control, pero también la definición y cumplimiento de unos determinados niveles de calidad. Asimismo, implican generar un marco de protección y reconocimiento de los derechos y obligaciones de la demanda, en vistas de proteger al turista-consumidor.

Por otro lado, entendiéndose que el crecimiento del fenómeno turístico produce impactos negativos en los territorios tanto medioambientales como culturales, el sector público debe asumir funciones de **coordinación** entre agentes con intereses diversos, que pueden entrar en conflicto. Finalmente, la función de **armonización** se orienta hacia la mejora continua del proceso de producción turística, con una mayor implicación del sector privado. En conjunto, éstos dos últimos roles se corresponden con la última fase del desarrollo del turismo, en la que los objetivos no serán de crecimiento y desarrollo sino de adaptación y mejoramiento de los procesos empresariales (actuando como coordinador) y del producto turístico (actuando como armonizador) en un mercado cada vez más sofisticado, donde crece la tensión entre valores como desarrollo y sostenibilidad, de difícil gestión, y cobra protagonismo la calidad como conceptorector.

Por último, Lickorish (1994) realiza otra distinción respecto de las principales funciones turísticas que asume el Estado, las cuales son:

- ◆ Formular políticas y aprobar una amplia estrategia para el desarrollo.
- ◆ Regular e inspeccionar la instrumentación de las políticas.
- ◆ Proveer un foro de consulta como base de la cooperación y la coordinación.
- ◆ Intervenir en el área fiscal y ayudar a financiar el desarrollo de infraestructura y otras inversiones.
- ◆ Establecer condiciones favorables para la operación del sector privado.

- ◆ Informar, brindar estadísticas e investigar.
- ◆ Promocionar el turismo.
- ◆ Operar en aquellas franjas del mercado en donde el sector privado no pueda iniciar u otorgar algún servicio esencial.

2.3.2 POLÍTICAS PÚBLICAS

Para comprender el concepto de política turística es necesario, en primera instancia, definir qué se entiende por política pública. Dye (en Velásquez Gavilanes, 2009) propone una aproximación al concepto de política pública afirmando que una política pública es todo lo que los gobiernos deciden hacer o no hacer. Sin embargo, una política pública puede definirse de varias maneras, se adopta la definición propuesta por Gomá & Subirats (1997) quienes expresan que las políticas deben considerarse como propuestas de regulación pública de los múltiples problemas y contradicciones que enfrentan las sociedades actuales y que toda política entraña un mecanismo de asignación pública de recursos y oportunidades entre los diferentes grupos sociales con intereses y preferencias en el conflicto.

Siguiendo a Díaz (2017), la política pública se define como las medidas tomadas por un conjunto de autoridades (administración central, regional, local e internacional) que actúan de forma deliberada en un sector de la economía para conseguir unos fines y objetivos determinados, adaptados a la realidad, utilizando determinados instrumentos. Aguilar Villanueva (1993) en tanto, señala que una política pública es, en suma: a) el diseño de una acción colectiva intencional; b) el curso que efectivamente toma la acción como resultado de las muchas decisiones e interacciones que comporta; y c) los hechos reales que la acción colectiva produce.

Una definición alternativa es la propuesta por Oszlak & O'Donnell (1981) quienes conciben a la política pública como un conjunto de acciones y omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores en la sociedad civil. Para Tamayo Sáez (1997) las políticas públicas son el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas en un momento determinado que los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios. Para dicho autor las políticas públicas pueden entenderse como un proceso que inicia cuando un gobierno detecta la existencia de un problema que, por su importancia, merece su atención y termina con los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema.

Kraft & Furlong (2006) por su parte, plantean que una política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental en respuesta a problemas públicos, afirmando que las políticas públicas reflejan no solo los valores más importantes de una sociedad, sino que también el conflicto entre valores. Al mismo tiempo, los autores mencionan que las políticas dejan de manifiesto a cuál de los muchos diferentes valores se le asigna la más alta prioridad en una determinada decisión.

Es importante mencionar que la política pública para poder alcanzar sus fines, objetivos y metas debe identificar una serie de instrumentos, los cuales pueden ser de carácter económico, legislativo, administrativo, etc. Con respecto al turismo en particular, existen instrumentos organizativos como los planes generales y programas, instrumentos normativos, instrumentos financieros y acciones de comunicación. Siguiendo a Díaz (2017) se mencionarán a continuación:

- **Instrumentos organizativos como los planes generales y programas:**

- a) **Planes generales:** son el conjunto ordenado de acciones y programas que contienen el proyecto político determinado para el sector. Se convierte en el instrumento político básico que guía la actuación de la Administración en un periodo acotado. Un plan se dirige a la totalidad del sector turístico y conlleva la determinación de unos objetivos, la identificación de unos instrumentos para alcanzarlos y la dotación de los medios necesarios para su cumplimiento.
- b) **Programas:** son una serie de actuaciones relacionadas entre sí y diseñadas por el gobierno con el fin de generar un efecto en una faceta concreta del sistema turístico. Al igual que un plan, conlleva la determinación de unos objetivos, la identificación de unos instrumentos para alcanzarlos y la dotación de los medios necesarios para su cumplimiento. Sin embargo, sus objetivos son concretos y, por lo general, tiene carácter voluntario y precisa de la acción de los destinatarios a los que se dirige para que sea de aplicación a situaciones concretas.
- **Instrumentos normativos:** se refiere a la conformación de un marco jurídico dirigido a la totalidad del sector turístico (Ley Nacional de Turismo 25.997), a un subsector en particular (Agencia de Viajes, Ley 18.829) o a la regulación de cualquiera de los componentes de la actividad turística.

En este apartado se considera pertinente destacar a la Ley Nacional de Turismo 25.997 y a la Ley Provincial de Turismo 14.209. La Ley 25.997 fue sancionada en diciembre de 2004 y promulgada en enero de 2005, constituye un ejemplo de la aplicación de una política pública en materia de turismo en un determinado país, como es el caso de Argentina. A su vez, es un marco referencial, conceptual y legal para el desarrollo de la actividad turística. Esta ley surge a partir de la necesidad de establecer una verdadera política de Estado en materia turística y establece como deber, el realizar un Plan Estratégico Federal con el fin de asegurar la continuidad de las políticas públicas para consolidar al sector como un pilar de productividad en la economía nacional, y optimizar la competitividad turística en el contexto internacional.

Dentro de la provincia de Buenos Aires, el turismo fue declarado de interés provincial mediante la Ley 14.209 promulgada en 2010, considerándolo como un proceso esencial y estratégico para el desarrollo de la provincia y como prioritario dentro de las políticas de Estado. Dicha ley posibilita que los municipios tengan participación directa en el desarrollo del turismo en sus territorios, dándoles las herramientas necesarias para que sean actores primarios en las decisiones y políticas referidas al sector, pudiendo tener directa relación con los servicios y prestadores privados. Por otro lado, dentro del marco de la ley, en 2015, se creó el Consejo Provincial de Turismo (COPROTUR) con el objetivo de trabajar en conjunto las diferentes áreas de turismo de la provincia de Buenos Aires. Dicho consejo está integrado por el sector público, el sector privado y el sector académico; y su creación da cuenta de la importancia de la institucionalización y jerarquización del turismo en el país.

Por último, es importante destacar el artículo 5 de la mencionada Ley Provincial de Turismo 14.209 que señala que la Autoridad de Aplicación tiene el derecho de formular las políticas provinciales de la actividad turística con el fin de planificar, programar, promover, capacitar, preservar, proteger, generar inversión y fomentar el desarrollo en el marco de un plan de turismo provincial. En relación directa al municipio, dicha ley expone lo siguiente:

- Facilitar el desarrollo de productos turísticos en coordinación con los municipios, pudiendo acordar regiones, zonas, corredores y circuitos.
- Coordinar con otras áreas gubernamentales provinciales y municipales, planes, programas y proyectos de desarrollo turístico, promoviendo la participación del sector privado.

- Articular la participación de los municipios en la supervisión y fiscalización de los servicios turísticos de cada jurisdicción.
- **Instrumentos financieros:** son los estímulos económicos que tienen por objetivo el apoyo financiero a la iniciativa privada del sector turístico sin distinciones. En cualquier caso, el instrumento financiero suele estar vinculado a un plan o un programa y, desde una perspectiva más general, a los objetivos generales de la política turística.
- **Acciones de comunicación:** es aquel instrumento utilizado por la administración pública para difundir la actividad turística entre el conjunto de la sociedad y generar espacios de comunicación entre profesionales de actividad.

2.3.3 POLÍTICA TURÍSTICA

Díaz (2017) sostiene que la definición de política turística resulta compleja debido a que la actividad turística tiene múltiples efectos directos e indirectos sobre otros sectores de la economía, como la construcción, la alimentación, el transporte, etc. A su vez, este autor menciona que la política turística se constituye en el instrumento principal, en el nexo, para el cumplimiento de las responsabilidades gubernamentales en materia de impulso, promoción, dirección y control; y que es imposible el desarrollo de la actividad sin la previa definición de una política. Además, hace hincapié en que en la definición de política turística deberían prevalecer los intereses generales de toda la comunidad por sobre los particulares de una determinada acción de gobierno ya que la política turística no es solo de carácter cuantitativa, sino que pasa a integrar aspectos de índole cualitativos, como la mejora de la calidad de vida, tanto de los locales como de los turistas, y la conservación de los recursos naturales y culturales de los que se vale la actividad.

Siguiendo lo anterior, Hall & Jenkins (en Church, Ball & Tyler, 2000) mencionan la importancia de reunir los intereses interrelacionados e independientes de los involucrados en la actividad turística para la gestión de la política turística. Por su parte, Velasco González (2011) entiende por política turística a aquel conjunto de acciones que impulsan actores públicos -en ocasiones en colaboración con actores no públicos- con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con la variedad de fenómenos y relaciones que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado.

Goeldner & Ritchie (en Chaisawat, 2006) señalan a la política turística como un conjunto de regulaciones, reglas, guías y objetivos de promoción/ desarrollo y estrategias que proveen una línea de trabajo para la toma de decisiones colectivas e individuales que afectan directamente el destino del desarrollo turístico y sus actividades diarias. Por otro lado, Anaya Ortiz & Palafox Muñoz (2007) mencionan que el papel del Estado respecto al turismo (política turística) consiste más que nada en promover entre el sector privado el turismo, coordinando esfuerzos con las empresas, gobiernos y comunidades locales, orientando la imagen turística del país y ejecutando los esfuerzos promocionales.

Acerenza (1985) por su parte, define a la política turística como el conjunto de decisiones en materia turística que, integradas armónicamente en el contexto de la Política Nacional de Desarrollo, orienta la conducción del sector y norma las acciones por seguir, las cuales se traducen en planes y programas de desarrollo sectorial. Para Fayos Solá (2004) la política turística es una técnica de gestión del conocimiento con enfoques multidisciplinares, en el ámbito de la administración pública en particular y de las ciencias sociales en general. La cual debe producir conocimiento, lo que requiere investigación y, por consiguiente, metodología. Debe también difundir y aplicar conocimiento, lo que hace imprescindible la adopción de estándares relativos a

conceptos, relaciones funcionales, índices de performance, etc.

Por otro lado, Monfort Mir (2000) sostiene que la política turística se desprende de la política económica, donde tiene su origen y fundamento. La política turística es en este sentido una política sectorial derivada de la política económica general, influenciada por diferentes políticas instrumentales -dado su carácter multisectorial que la hace receptiva a numerosas políticas instrumentales- que terminan moldeando la singularidad de la política turística. La política turística es entendida por el autor como un segmento específico de la política económica, con acción en un segmento particular de una economía, el sector turístico. Sin embargo, hay autores que discrepan del pensamiento anteriormente expresado por Monfort Mir (2000). Por ejemplo, se puede mencionar a Velasco González (2011) quien expresa que no es recomendable considerar a la política turística como un capítulo de la política económica de un país, como tampoco lo sería considerarla un capítulo de la política cultural o medioambiental porque dicha concepción otorga una visión sesgada del fenómeno reduciendo el enfoque de análisis.

Siguiendo esta línea de pensamiento, para García & Lavallo (2012) la política turística no debe ser tomada, como muchas veces lo ha sido, como una política sectorial que forma parte de la política económica. Por ende, la política turística debe ser considerada una política autónoma en la gestión de un gobierno, al considerarla multidisciplinaria en cuanto su contenido y en la aplicación de sus herramientas. Siguiendo a Schenkel (2019) la política turística es concebida como un campo multidisciplinar relacionado con la esencia del turismo de naturaleza mixta. En este trabajo de investigación, se adopta la idea de considerar a la política turística desde una perspectiva integral, ya que se le debe dar la relevancia que merece sin sesgar la concepción multidisciplinaria que presenta la misma.

Continuando con la idea anterior, Montaner Montejano (2002) comprende que la política turística es una política especializada o micropolítica llevada a cabo por los poderes públicos, que tiene como objetivo establecer las directrices de ordenación, planeamiento, promoción y control de la actividad turística de un país. Una política que debe ser reforzada y complementada en conjunto con el sector privado. Díaz (2017) por su parte, profundiza los objetivos de la política turística destacando los siguientes:

- **Crecimiento económico y equilibrio exterior:** con respecto a este objetivo se encuentran sub-objetivos, como la diversificación económica, el ingreso de divisas y el incremento de los ingresos del sector público.
- **Desarrollo sostenible:** el mismo se apoya en el aumento del nivel de vida privado, el acceso de la población a los bienes básicos y el incremento del capital físico y humano.
- **Competitividad:** se refiere a los cambios tecnológicos, como por ejemplo más información, mejor acceso, ampliación y diversificación del mercado, y mejor relación calidad-precio.
- **Calidad de Vida:** se relaciona con que la política turística busca mejores políticas a nivel educativo, social y cultural.

De igual manera, el autor hace referencia a las particularidades propias de la política turística. Las cuáles serán nombradas a continuación:

- La **multisectorialidad**, es decir, la actividad turística es una agrupación de sectores, por lo tanto, la política turística es heterogénea.
- El **sector público** tiene un importante papel en la calidad y competitividad de los productos turísticos, ya que estos productos incluyen bienes de carácter público, es decir bienes no comercializables.

- La **intervención** de un mayor número de agentes públicos y privados, lo cual dificulta la coordinación (Díaz, 2017).

En concordancia con lo anterior, Schenkel & Almeida García (2015) sostienen que la actividad turística en Argentina es parte de las competencias concurrentes que comparten los diferentes niveles gubernamentales y que la forma federal de gobierno hace que converjan en materia turística políticas, normativas, organismos, actores y planes de los diferentes niveles de gobierno: nacional, provincial y municipal.

Sumado a ello, la OMT (1998) expone que existen diferentes niveles de intervención de la administración pública (según la competencia jurisdiccional y teniendo en cuenta el ordenamiento del territorio para los fines del desarrollo turístico), incluyendo el internacional, el nacional, el provincial y/o regional y el nivel local. Dentro del nivel local (o municipal) sostiene que parece ser actualmente el nivel más adecuado para responder a las necesidades específicas de los residentes de la zona y de los visitantes, ya que permite un seguimiento in situ y un mejor conocimiento de las necesidades y problemas del destino turístico.

2.4 POLÍTICA TURÍSTICA ANTE CRISIS DEL SECTOR TURÍSTICO

En esta tesis, al indagar en las acciones llevadas a cabo en relación al turismo en el contexto del COVID-19, resulta interesante destacar algunas características de la política turística frente a crisis del sector turístico.

Según Auriol (2012) se admiten dos grandes categorías de episodios críticos con consecuencias particularmente graves para el turismo: las crisis económicas y las de seguridad. Estas últimas pueden tener su origen en un conflicto bélico, en un atentado terrorista o en un incidente sanitario y la consecuencia de todas ellas es que se reduce el deseo de viajar, calificando la situación como crítica cuando el número de viajes internacionales desciende con respecto al año anterior. Fayos Solá (2004) argumenta que los acontecimientos del 11 de septiembre del 2001 y posteriores dejaron notar sus efectos directos sobre el turismo y el contenido de la política turística, siendo uno de los efectos que el entorno de la actividad turística presente un mayor grado de incertidumbre y cambios más rápidos de lo habitual en los procedimientos, especialmente a nivel global, lo que dificulta la toma de decisiones de contexto "macro" y a mediano y largo plazo.

Para Rodríguez-Toubes & Fraiz Brea (2012) cualquier destino turístico está expuesto a acontecimientos negativos que por su gravedad o imprevisibilidad pueden llegar a producir una crisis. En estas situaciones la planificación y preparación es un elemento clave debido a la falta de control y a la necesidad de actuar con rapidez. En base a esto, dichos autores identificaron las características que debe tener la gestión de crisis en el turismo, las cuales son: holística, estratégica y proactiva. Asimismo, los autores aseguran que es prioridad por parte de la administración pública gestionar el desastre y proporcionar la ayuda necesaria al sector privado.

Burnett (1998) por su parte, agrega que la resolución de una crisis requiere que los responsables de la administración pública se enfrenten activamente a las seis tareas principales que comprenden la gestión estratégica, las cuales son: 1) formulación de objetivos, 2) análisis del entorno, 3) formulación de la estrategia, 4) evaluación de la estrategia, 5) puesta en práctica de la estrategia y 6) control de la estrategia. Sharpley (2005) expone que, debido a la naturaleza diversa, fragmentada e independiente del sector turístico, así como a la fragilidad de los flujos turísticos en relación a los riesgos percibidos o crisis, actuales o potenciales, los cuatro principios generales que deberían sostener la gestión de crisis en el turismo son:

- **Coordinación:** es necesario realizar la gestión de crisis con un enfoque de coordinación el cual abarque los negocios locales, los tours operadores, las organizaciones turísticas apropiadas e incluso las agencias del gobierno, que

ordinariamente realizan las recomendaciones de viaje.

- **Colaboración:** se debe eliminar conflictos que puedan surgir entre diferentes agencias en tiempo de crisis.
- **Comunicación:** la falta de confianza por parte de los turistas y una imagen dañada del destino pueden amenazar la sostenibilidad del turismo y poner en peligro la viabilidad económica en el largo plazo. Teniendo en cuenta la habitual respuesta negativa de los turistas a las situaciones de crisis, el énfasis tanto a corto como mediano plazo debería ser la promoción y la comunicación.
- **Compromiso:** principalmente en términos de niveles de preparación. Se debe evitar el pensamiento o la ilusión de que la crisis no sucederá en nuestro destino y si sucede el impacto recaerá sobre otros.

Siguiendo a Vera Rebollo & Baños Castiñeira (2010) la renovación de áreas turísticas en el marco de crisis turística se inscribe en procesos más amplios que no solo responden a políticas específicas para el sector, sino que dependen de políticas más amplias y generales asociadas con cuestiones ambientales, urbanísticas e intersectoriales. Por otro lado, para el caso actual de la crisis en el turismo generada por la pandemia del COVID-19 se puede mencionar a Velasco González (2020) quien afirma que dicha pandemia es un ejemplo nítido de una categoría clásica de problemas en el ámbito de las políticas públicas, llamado “problemas enmarañados” (*wicked problems*), cuyas características se conocen hace tiempo (Rittel & Webber, 1973) y se pueden resumir en:

- Los *wicked problems*, o problemas de políticas públicas, no pueden ser definidos de manera definitiva y unívoca; como tienen múltiples dimensiones, permiten ser formulados de diversas maneras.
- Las soluciones que se proponen para trabajar con estos problemas no pueden juzgarse en términos de verdaderas o falsas, sino en términos de aceptables o inaceptables. Además, muchas de las soluciones que se ponen en marcha no permiten ser ensayadas con anterioridad, así que se implantan sin poder ser contrastadas previamente.
- Son problemas que se interrelacionan con otros muchos, generando interconexiones que amplifican su impacto.
- En su definición influye la posición ideológica, los principios y valores de cada sujeto u organización que trata de describir cuáles son las causas y qué debería hacerse para enfrentarlos. Los problemas existen, pero su descripción, en suma, es una construcción social.

Asimismo, la autora afirma que las crisis abren una oportunidad real para que los gobiernos impulsen cambios en espacios de políticas públicas que tenían restricciones muy marcadas por dinámicas pasadas, ya que los rendimientos que generaban los modelos anteriores, de repente, quedan paralizados. Hernández Martín (2020) por su parte, plantea que el papel de las administraciones públicas en el contexto del COVID-19 es fundamental en los estímulos a la oferta y demanda, así como en el establecimiento de confianza en el mercado y en la mejora de la imagen de los destinos.

A su vez, sostiene que las administraciones públicas están llamadas a jugar un papel coordinador de la recuperación de la crisis, puesto que poner en movimiento a la oferta y la demanda turística puede provocar problemas, tanto por la lentitud de la recuperación como por una posible precipitación en la toma de decisiones que genere escenarios de masificación indeseados. Por otro lado, la administración pública también adquiere en un papel central como organismo responsable de encauzar cambios a

mediano y largo plazo en el sector turístico y en los destinos hacia un modelo más sostenible e intensivo en conocimiento.

Por último, en concordancia con lo expuesto, es importante mencionar el documento publicado por OMT (2020d) llamado “Apoyo al empleo y a la economía a través de los viajes y el turismo. Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19 y acelerar la recuperación” ya que el mismo contiene medidas de política turística articuladas en torno a 3 grandes objetivos, los cuales serán detallados a continuación:

- 1. Gestionar la crisis y mitigar el impacto:** las recomendaciones clave se refieren a incentivar la retención de puestos de trabajo y proteger a los grupos más vulnerables, apoyar la liquidez de las empresas, revisar los impuestos, tasas y normativas que afectan al transporte y al turismo, garantizar la protección del consumidor y la confianza, promover el desarrollo de capacidades, incluir al turismo en paquetes de emergencia económica nacionales, regionales y mundiales, crear mecanismos y estrategias de gestión de crisis.
- 2. Suministrar estímulos y acelerar la recuperación:** este conjunto de recomendaciones recalca la importancia de proporcionar estímulos financieros para la inversión y las operaciones en el sector con políticas fiscales favorables, avanzar en la facilitación de los viajes, comprender el mercado y actuar con rapidez para restablecer la confianza y estimular la demanda, fomentar el marketing e invertir en alianzas.
- 3. Prepararse para el mañana:** estas medidas hacen hincapié en diversificar los mercados, los productos y los servicios, fortalecer la gobernanza del turismo en todos los niveles, prepararse para la crisis, reforzar la resiliencia y situar al turismo sostenible en un lugar destacado en las agendas nacionales.

2.5 ACTORES INVOLUCRADOS EN EL TURISMO

Previo a definir a aquellos actores turísticos que intervienen en un municipio, se considera relevante mencionar a los actores vinculados a la política turística. Los autores Subirats, Knoepfel, Larrue & Varone (2008) definen como actor tanto a un individuo, varios individuos, personas jurídicas o grupos sociales, que se encuentren afectados por un problema colectivo y se presenten y actúen con homogeneidad interna ante la política pública. Siguiendo a Araújo-Santana, Parra-Vázquez, Salvatierra-Izaba, Arce-Ibarra & Montagnini (2013), los actores involucrados a nivel de una política turística nacional o subnacional, se podrían clasificar en:

- a) Actores internacionales:** aquellas agencias internacionales, ONG’s y otras organizaciones sociales internacionales.
- b) Actores nacionales:** gobiernos nacionales, cualquier iniciativa privada y ONG’s nacionales.
- c) Actores locales:** pobladores, autoridades y administraciones regionales.

En términos generales, un actor local se define por su posición en la estructura social. En este sentido, el concepto se asocia a aquellos individuos que están ligados a la toma de decisiones, es decir los actores político-institucionales, los concernientes a los conocimientos técnicos, entre los que se encuentran los expertos y profesionales, y los vinculados a la acción sobre el territorio, más relacionados con la noción de agente de desarrollo (Corbo & Barbini, 2011).

Por otro lado, otra clasificación para los actores es aquella desarrollada por Benseny (2010) quien señala que dentro de la dimensión socio-institucional, los actores

institucionales vinculados directa o indirectamente con la gestión del turismo se pueden clasificar en:

- **Sector Público:** siendo este el organismo público encargado de la gestión del turismo en el ámbito nacional, provincial y municipal.

En el ámbito municipal, que es el caso que le compete a la presente tesis, Rodríguez Valenzuela (2015) afirma que el municipio, como organismo público local, es un actor clave para la gestión local del turismo. A su vez, el autor destaca que el mismo es un importante agente de desarrollo a nivel local y portador de herramientas y atribuciones para desarrollar e intervenir la actividad turística en los territorios.

- **Sector Privado:** siendo el conjunto de prestadores de servicios vinculados directa o indirectamente con la actividad turístico-recreativa, reunidos en un cuerpo corporativo en representación de los intereses del sector.

Siguiendo a la OMT (2004) las empresas locales, microempresas y pymes son muy importantes en lo que respecta a restaurantes y bares; artesanías: mobiliario y otros bienes fungibles de los hoteles; transporte; turoperadores; guías y centros de atracción. Asimismo, la OMT destaca que el sector público debe proporcionar información, asesoramiento y orientación a las microempresas, pymes y a los nuevos empresarios para contribuir con el éxito de un destino.

Por su parte, Morales Cortijo & Hernández Mogollón (2011) exponen que las empresas de alojamiento hotelero y extrahotelero (hoteles, hostales, casas rurales, campings, apartamentos turísticos, etc.) juegan un papel muy importante en el sector turístico ya que son las empresas turísticas por excelencia.

- **Tercer Sector:** siendo los representantes de la sociedad civil, asociaciones sin fines de lucro, organizaciones no gubernamentales o asociaciones voluntariamente convocadas que ejercen influencia en cuestiones turístico-recreativas.

Con respecto a este sector, la OMT (1999) afirma que adquiere en el municipio un valor trascendental porque es un ámbito donde son posibles las propuestas que en la práctica den significado a las personas que viven en el destino.

En relación a lo expuesto, es pertinente destacar lo que menciona Boisier (1995) con respecto a los actores vinculados al turismo, ya que sostiene que una gestión eficiente requiere de la participación de todos los actores socio institucionales vinculados directa o indirectamente con la actividad turística. A su vez, define como actor socio-institucional al conjunto de organizaciones de personas, tanto públicas como privadas, que poseen una visión colectiva, cohesionada por la participación y por la movilización en torno a la consecución de sus objetivos.

Por su parte, Velasco González (en Schenkel & Ercolani, 2015) identifica como actores del sistema turístico a los decisores públicos con competencia en la materia que se encuentran presentes en los diferentes niveles de gobierno; a los actores privados que sustentan el sector, constituidos por las empresas privadas vinculadas al turismo de manera directa o indirecta u organizaciones sin fines de lucro específicas; y a los consumidores turistas, que constituyen ciudadanos temporales de destinos fuera de su entorno habitual. Asimismo, la autora señala que se podría incluir un cuarto grupo diferenciado: la comunidad receptora, que son parte de los destinatarios de la política pública, aunque considera que aún no se puede afirmar que hayan ocupado un lugar entre los actores relevantes del sistema. Finalmente, afirma que, a los actores mencionados anteriormente, se deberían anexar los grupos de interés, que sin participar directamente influyen decididamente en el juego de relaciones, como pueden ser los grupos de inversores, ambientalistas y trabajadores del sector turístico.

Wallingre (2014) menciona que el desarrollo de un municipio turístico necesita de

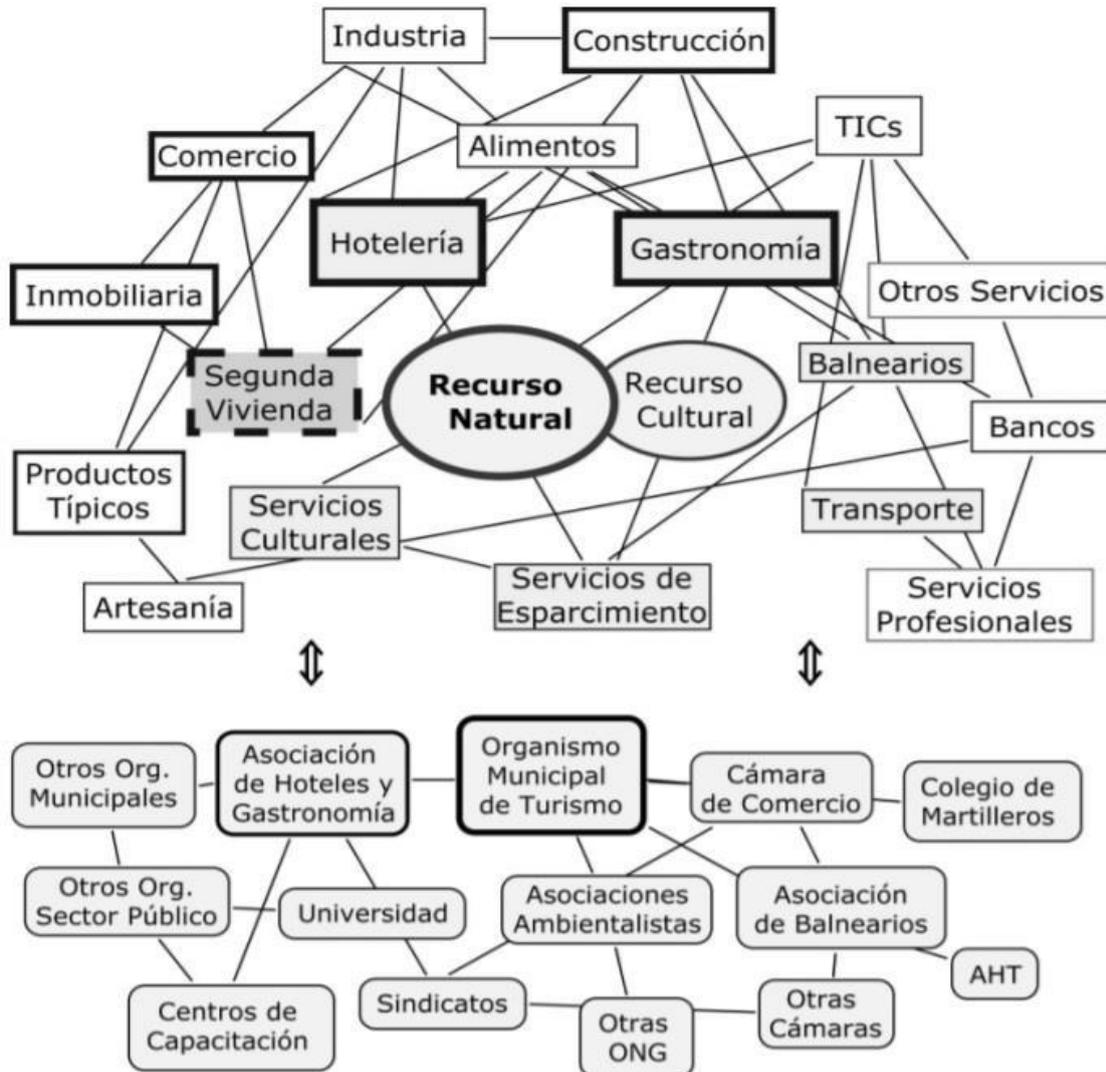
la participación de numerosos actores donde cada uno de ellos buscará atender a los requerimientos y las expectativas concretas, muchas veces sectoriales, orientadas a responder a la demanda, y a las necesidades de los visitantes, las cuales deben sostenerse en condiciones que aseguren su sustentabilidad. Además, la autora hace referencia a que se requiere una clara identificación de los actores que asumirán el compromiso de liderar las acciones del desarrollo y que se debe tener en cuenta que las limitaciones en el desarrollo del turismo se relacionan, básicamente, con la falta de consenso y de cooperación, de persistencia en el liderazgo participativo y de adaptación institucional, y no tanto con la falta de recursos. En relación a lo expresado, Blanco (2007) menciona que hay que tener presente que el conjunto de actores que forman parte de un territorio turístico (pobladores locales, turistas, empresas, organizaciones e instituciones de todo tipo, incluyendo al sector público) generalmente cuenta con diferentes lógicas de funcionamiento e intereses en su mayoría opuestos.

Siguiendo lo mencionado, en función de las nuevas redes conceptuales asociadas a la idea gobernanza, toma valor la idea del actor involucrado en los procesos de planificación e implementación de las políticas públicas, fundamentalmente a nivel local. Así, se reconoce la participación de los actores involucrados según sus diversos intereses, recursos, comportamiento, grado de poder, interacciones, entre otros (Farberoff, Beltrami & Carrasco 2019).

Teniendo en cuenta lo expuesto hasta el momento, si se analiza el nivel local de gobierno, podría realizarse una identificación y clasificación de actores involucrados en el turismo siguiendo el concepto de cadena de valor turística. Según Yumisaca Tuquinga, Bohórquez Armijos, Mendoza Tarabó & Gonzabay Rosales (2020) el concepto de cadena de valor de un destino turístico permite construir un espacio de análisis novedoso del funcionamiento de la actividad turística, identificando los diferentes actores que son parte de la cadena y eslabones.

Zhao, Cao & Liu (2009) definen a la cadena de valor del turismo como el proceso de transferencia de los productos turísticos desde los proveedores hasta los consumidores, que generalmente está compuesto por productos turísticos, intermediarios turísticos -tradicionales o de comercio electrónico- y los propios turistas. Por su parte, Varisco (2015) afirma que el concepto cadena de valor está directamente relacionado con el de cadena productiva, y se lo utiliza en dos escalas: para el análisis de las actividades que, dentro de los límites de una firma, agregan valor al producto final; y a nivel general, para el análisis del valor agregado que genera cada eslabón de una cadena productiva. A continuación, se expondrá una cadena productiva del turismo de sol y playa en un destino (Figura N° 1).

Figura N° 1: Cadena productiva del turismo de sol y playa en un destino



Fuente: Varisco (2015)¹

Este trabajo de investigación se va a centrar en el nivel de conformidad de los actores involucrados en la cadena turística del Partido de La Costa respecto de las políticas municipales tomadas en el periodo de asistencia temprana. A partir de la cadena productiva de Varisco (2015) se van a tener en cuenta, principalmente, los siguientes eslabones pertenecientes al sector privado: hotelería, gastronomía, inmobiliaria, balnearios, artesanía, servicios de esparcimiento y asociaciones.

¹ Varisco, Cristina (2015). La cadena productiva del turismo. En Benseny, Graciela, (Ed.), Turismo y desarrollo en destinos costeros de la Provincia de Buenos Aires. Una aplicación en Santa Clara del Mar, Argentina, 59-85. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata. ISBN 978-987-544-673-1. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2402/1/varisco.2015.pdf>

CAPÍTULO 3: COVID-19 EN ARGENTINA. ACCIONES PÚBLICAS EN RELACIÓN AL TURISMO

El presente capítulo expondrá las medidas que se tomaron en relación al turismo desde los tres niveles del Estado en el período de asistencia temprana frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina; incluyendo decretos, resoluciones, programas, etc. Con el capítulo se buscará alcanzar uno de los objetivos específicos de la presente tesis: exponer las medidas implementadas a nivel nacional, provincial y municipal para el sector turístico.

Para ordenar la exposición, primeramente, se mencionarán para cada nivel del Estado las medidas asociadas a lo normativo a nivel general. Luego, para el nivel nacional se nombrarán en particular las resoluciones dictadas por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y, por otro lado, se expondrán los planes y programas desarrollados por el Estado Nacional y el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.

Para el nivel provincial se hará referencia a las resoluciones dictadas por el Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica quien tiene a su cargo a la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, siendo los competentes en materia turística en la provincia.

Por último, para el nivel municipal se expondrán las medidas más generales, dejando para el capítulo 5 de la presente tesis las acciones tomadas por el municipio y sobre todo por la Secretaría de Turismo de La Costa.

3.1 NIVEL NACIONAL: ARGENTINA

El 12 de marzo de 2020 el gobierno nacional decretó una emergencia sanitaria mediante el DNU 260/2020 en virtud de la pandemia declarada por la OMS en relación al COVID-19, por el plazo de un año. El artículo 10 de dicho DNU hacía referencia a que el Jefe de Gabinete de Ministros iba a coordinar con los distintos organismos del sector público nacional la implementación de las acciones y políticas para el adecuado cumplimiento de las recomendaciones que dispusiese la autoridad sanitaria nacional en el marco de la emergencia y situación epidemiológica.

En relación al turismo, el artículo 15 hacía mención a que la autoridad de aplicación, conjuntamente con el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación debían disponer la implementación de medidas preventivas para mitigar la propagación del COVID-19 respecto de los turistas provenientes de zonas afectadas, y a su vez disponer que las empresas comercializadoras de productos y servicios turísticos difundieran la información oficial que se indicase para la prevención de la enfermedad.

Seguidamente, a fin de evitar el contacto físico y con ello la propagación del COVID-19, el Ministerio de Turismo y Deportes dictaminó la Resolución 125/2020 el 14 de marzo. La misma facultaba a los agentes de viajes a atender al público exclusivamente por canales electrónicos por un plazo de 30 días, el cual se fue prorrogado a través de diversas resoluciones. Con respecto al sector hotelero, el 14 de marzo se promulgó la Resolución 126/2020 como instructivo para la implementación del Decreto 260/2020 en el sector, con medidas sanitarias preventivas en espacios comunes y medidas para el personal hotelero. Además, la resolución brindaba un protocolo sobre cómo actuar ante la presencia de huéspedes con manifestaciones sintomáticas y el detalle sobre las medidas de aislamiento para turistas sin síntomas de COVID-19, pero provenientes de países afectados.

Posteriormente, con fecha 18 de marzo, la Resolución 131/2020 también del Ministerio de Turismo y Deportes, establecía que los agentes de viaje y los establecimientos hoteleros de Argentina debían devolver a los turistas usuarios toda suma de dinero que hubieren percibido en concepto de reserva por alojamientos a ser

usufructuados durante el periodo comprendido entre la fecha de entrada en vigencia de la resolución y el 31 de marzo de 2020. Como consecuencia de la emergencia sanitaria se gestionaron más de 3.500 mensajes de turistas en el país y en el exterior, en embajadas, consulados y agencias de viajes a través de casillas específicas y teléfonos para asistencia las 24 horas. Por otra parte, el 18 de marzo, a través de la Resolución 64/2020 del Ministerio de Transporte de la Nación se dispuso la suspensión total de los servicios de transporte aéreo de cabotaje, automotor y ferroviario internacional e interurbano hasta el 24 de marzo inclusive.

Luego, el DNU 297/2020 del 20 de marzo afirmaba que la OMS había constatado la propagación de casos de coronavirus, por lo que se requerían acciones inmediatas para hacer frente a la pandemia. Entonces, el Estado decretó el ASPO, durante el cual todas las personas debían permanecer en sus residencias habituales o en el lugar en el que se encontrasen y abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo. De igual modo, estaba prohibido desplazarse por rutas, vías y espacios públicos a fin de prevenir la circulación y el contagio del COVID-19. Aquellos que estaban exceptuados del cumplimiento del aislamiento eran personas afectadas a las actividades y servicios declarados como esenciales.

Por su parte, el artículo 5 del mencionado DNU establecía que durante la vigencia del ASPO no podían realizarse eventos culturales, recreativos, deportivos, religiosos, ni de ninguna otra índole que implicaran la concurrencia de personas. A su vez, quedaba suspendida la apertura de locales, centros comerciales, establecimientos mayoristas y minoristas, y cualquier otro lugar que requiriese la presencia de personas. De modo que, el artículo 10 hacía referencia a que las provincias, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los municipios debían proceder a implementar las medidas necesarias para implementar lo dispuesto en el DNU.

A partir de la entrada en vigencia del DNU 297/2020 mencionado anteriormente, la actividad turística quedó totalmente suspendida a nivel nacional. Cabe aclarar que través del DNU 274/2020 del 16 de marzo ya no se permitía el ingreso al territorio nacional de personas extranjeras no residentes en el país vía aérea, portuaria, pasos internacionales, centros de frontera y cualquier otro punto de acceso por un plazo de 15 días, plazo que luego se fue prorrogando mediante diferentes decretos. Posteriormente, la Resolución 194/2020 del 11 de mayo del Ministerio de Turismo y Deportes autorizaba a los agentes de viajes a operar en un local virtual para la atención al público que funcionara en el subdominio “.tur.ar”, quedando quienes optaran por esa modalidad, dispensados de contar con local físico.

El ASPO se fue prorrogando por varios meses, hasta noviembre de 2020 donde se pasó a una fase de Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO) mediante el DNU 875/2020 del 7 de noviembre. Sin embargo, dicha fase no es motivo del análisis de este trabajo.

Entre los estudios que han sistematizado las políticas impulsadas desde el Estado Nacional durante el ASPO, se destaca una investigación realizada en el marco de la Red Interuniversitaria de Posgrados de Políticas Sociales (RIPPSO) titulada “*Relevamiento de intervenciones sociales del Estado en la pandemia de COVID-19. Los primeros 100 días del COVID en Argentina*”² llevada a cabo desde la confirmación del primer caso positivo de COVID-19 en el país (3 de marzo) hasta el 10 de junio. En dicha investigación se llegó a la conclusión de que, si bien algunas decisiones tomadas desde el Estado Nacional podrían haber sido diferentes, el Estado tuvo la capacidad de formular e implementar intervenciones para apuntalar las condiciones de vida de la

² RIPPSO. (2020). Relevamiento de intervenciones sociales del Estado en la pandemia de COVID-19 Los primeros 100 días del COVID en Argentina. Recuperado de <https://www.pagina12.com.ar/313379- el-estado-en-acción-frente-a-la-pandemia>

población de manera anticipada al incremento de casos de COVID-19. Aspecto que diferencia al Estado argentino de otros, quienes intervinieron recién cuando el número de casos se había incrementado exponencialmente. En conclusión, según la investigación, el Estado argentino intervino de manera anticipada al incremento de casos de COVID-19 en el país estando presente tempranamente en comparación a otros estados (RIPPSO, 2020).

3.1.1 PROGRAMAS Y MEDIDAS EN RELACIÓN AL SECTOR TURÍSTICO

Se cree necesario destacar la transversalidad de la actividad turística ya que diversos aspectos, como los laborales, tributarios, administrativos, migratorios, entre otros afectan cotidianamente al sector. Por ello, se van a describir algunos programas desarrollados como consecuencia de la pandemia, ya que los mismos tuvieron relación con el sector turístico, particularmente durante el periodo de asistencia temprana por ser fundamental para el análisis de este trabajo debido a que permite analizar la capacidad de respuesta del Estado frente a situaciones imprevistas, como por ejemplo una pandemia.

Se comenzará con el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) que fue un programa general y no solamente para el sector turístico, el mismo fue instituido mediante el Decreto 310/20 del 24 de marzo y destinado a los sectores más vulnerables de la sociedad. El programa constaba de una prestación monetaria no contributiva de carácter excepcional prevista para compensar la pérdida o grave disminución de ingresos de personas afectadas por la situación de emergencia sanitaria.

Luego, el gobierno estableció el congelamiento de tarifas hasta fin de 2020 y exención del corte de servicios por falta de pago que alcanzó a empresas del sector turístico a través del DNU 311/2020 del 25 de marzo. Por su parte, en el DNU 376/2020 del 20 de abril, el sector turístico fue incluido en el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) del gobierno nacional para empleadores y trabajadores afectados por la emergencia sanitaria para afrontar contribuciones patronales, el pago del 50% del salario a trabajadores en relación de dependencia con el sector privado, créditos a tasa cero para monotributistas y trabajadores autónomos, entre otros.

Otra medida a destacar, en abril, fue la creación del Observatorio de Turismo Interno, cuyo objetivo fue contar con una herramienta que permitiera conocer y perfilar a los turistas argentinos, sus estados de ánimo, intereses, hábitos, necesidades y predisposición a viajar en la etapa de reapertura del turismo en el país. A su vez, también en abril, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación instaló un sistema de calefacción en los hoteles 1 y 2 de la Unidad Turística Chapadmalal para ponerlos a disposición del sistema sanitario en el marco de la pandemia para que pudiesen ser utilizados como unidades de aislamiento extrahospitalarios ante una eventual necesidad. De igual forma, la Unidad Turística de Embalse (UTE) se encontraba habilitada como guardia médica frente al COVID-19.

Cabe mencionar que en mayo se lanzó el plan 50 destinos enmarcado dentro del Plan de Auxilio, Capacitación e Infraestructura para el Turismo (PACIT), abarcando obras de infraestructura turística en las 24 provincias del país con el objetivo de dinamizar la actividad, fortaleciendo la oferta turística y fomentando la competitividad.

En suma, se considera pertinente nombrar algunas de las resoluciones mediante las cuales se crearon planes y programas que fueron desarrollados con posterioridad al período de asistencia temprana y que exceden al marco temporal de este trabajo de investigación. Como fueron:

- ❑ **Programa de Auxilio para Prestadores Turístico (APTUR):** el Ministerio de Turismo y Deportes, mediante la Resolución 262/2020 de junio, creó el APTUR en el

marco del PACIT, buscando brindar un sostén económico a prestadores del sector, guías y agentes de viajes que vieron afectadas sus fuentes de ingresos por la pandemia.

- ❑ **Asistencia económica:** el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, a través de la Resolución 536/2020 de junio, estableció el otorgamiento de una asistencia económica por dos meses, destinada a aquellos que se desempeñaban en trabajos de temporada vinculados a la actividad turística de invierno.
- ❑ **Programa de Desarrollo de Corredores Turísticos:** la Resolución 294/2020 de julio del Ministerio de Turismo y Deportes creó este programa con financiación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) cuya finalidad era la de incrementar el gasto turístico, aprovechando las áreas protegidas y destinos asociados, mediante el apoyo al desarrollo de productos turísticos, el fortalecimiento institucional y la mejora en la gestión ambiental.
- ❑ **Fondo de Auxilio y Capacitación Turística (FACT):** fue el último de los enmarcados dentro del PACIT, contaba con beneficios para que 2.500 pymes pudiesen solventar gastos, proteger a más de 38.000 empleos y capacitar a trabajadores. Se otorgó, además, un sueldo mínimo, vital y móvil por empleado, por mes, durante seis meses.
- ❑ **Protocolos:** en el mes de agosto cabe mencionar la creación de protocolos en relación al sector turístico que fueron elaborados por el Ministerio de Turismo y Deportes en conjunto con el Instituto de Calidad Turística (ICTA), la Cámara Argentina de Turismo (CAT) y las provincias, a través del Consejo Federal de Turismo. Los protocolos abarcaban diversos rubros de la actividad, como alojamientos turísticos, establecimientos gastronómicos, agencias de viajes y turismo, prestadores turísticos, centros de esquí, guías de turismo, enoturismo, turismo rural y turismo de reuniones.
- ❑ **Consejo Interministerial:** en septiembre mediante la Resolución 412/2020 del Ministerio de Turismo y Deportes se creó el consejo para la apertura progresiva y responsable del turismo.
- ❑ **Fondo de Promoción Turística:** fue aportado por el Instituto Nacional de Promoción Turística (INPROTUR) en septiembre, con la idea de distribuirlo equitativamente entre todas las provincias para que pudieran registrar material audiovisual de sus principales destinos. Dicho material fue utilizado por el Ministerio de Turismo y Deportes y el INPROTUR para sumar acciones que fortalecieran a las estrategias de promoción internacional de Argentina.
- ❑ **Ley 27.563 de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional:** tuvo como objeto implementar medidas por el término de 180 días y prorrogable por el mismo plazo por el Poder Ejecutivo.
- ❑ **Programa Previaje:** se creó mediante la Resolución 456/2020 de octubre, tuvo como objetivo fomentar la demanda de turismo interno y dinamizar la economía, en donde el Estado Nacional aportó una suma de dinero a la entrega de un crédito equivalente al 50% de las compras realizadas en turismo para gastos de consumo en el sector durante 2021.

No obstante, existieron voces políticas críticas con las estrategias seguidas por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Incluso, de parte de figuras identificadas con el oficialismo a nivel nacional, como el ex Ministro de Turismo de la Nación, Enrique Meyer, quien objetó la falta de un plan de abordaje estratégico del problema, así como también reclamó la elaboración de referenciales técnicos que

facilitaran el seguimiento de la implementación de las pautas establecidas.³

3.2 NIVEL PROVINCIAL: PROVINCIA DE BUENOS AIRES

La provincia de Buenos Aires, mediante varios decretos, ha adherido a lo que Nación disponía. Por ejemplo, el Decreto 132/2020 con fecha 12 de marzo, declaró el estado de emergencia sanitaria en la provincia por el término de 180 días a tenor de la enfermedad del COVID-19 y suspendió la realización de todo tipo de eventos y habilitaciones otorgadas por los organismos provinciales para la realización de los mismos. A su vez, el decreto mencionado, invitaba a los poderes legislativo y judicial y a los municipios a adherir a los términos del mismo en cuanto a salud pública, controles sanitarios, recomendaciones, prevención, asistencia, protocolos y demás.

En cuanto a la actividad turística, la Resolución 66/2020 del 13 de marzo del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia de Buenos Aires resolvió suspender las actividades, muestras y exposiciones abiertas al público en todos los museos, teatros, archivos y bibliotecas dependientes del Gobierno de la Provincia. Así como todo acto, reunión o acontecimiento de carácter eventual cuyo objeto sea artístico, recreativo, cultural y/o turístico gestionado por los organismos provinciales.

Por su parte, la Resolución 84/2020 del 19 de marzo del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica, recomendaba la adopción medidas preventivas a modo de guía de recomendaciones y buenas prácticas turísticas, invitando a los municipios de la provincia de Buenos Aires, en sus respectivas jurisdicciones y competencias, a implementar las medidas mencionadas en la resolución de manera preventiva y hasta que las autoridades de la salud dispusieran medidas complementarias que prorroguen o amplíen las mismas.

Por otro lado, en cuanto a programas, la Resolución 324/2020 del 20 de mayo del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica autorizaba la ejecución del Programa Temporal “Historias Bonaerenses”, destinado a prestadores turísticos de la provincia de Buenos Aires para que, a modo de promoción de los destinos y atractivos, compartieran historias y anécdotas de los municipios a través de medios digitales.

Es significativo mencionar que el turismo en la provincia de Buenos Aires tiene rango de Subsecretaría, dependiendo del Ministerio de Producción, Ciencia e Innovación Tecnológica de la Provincia. Durante el período de asistencia temprana, la Dirección de Normalización y Calidad de la Subsecretaría de Turismo estuvo acéfala en la provincia de Buenos Aires. Debido a esto, se careció a nivel provincial de un funcionario en un área equivalente a la nacional que sirviera de contraparte para la Dirección Nacional de Calidad e Innovación en Turismo y que, fundamentalmente, liderara la implementación de una estrategia común para los municipios de la Costa Atlántica Bonaerense y el resto de los distritos turísticos de la provincia.

Lo cual, también, incidió directamente en las múltiples y dispersas estrategias que adoptaron los municipios turísticos de la provincia de Buenos Aires en materia de protocolos y directrices, al menos, en esta fase temprana. Por ejemplo, mientras que el Partido de La Costa avanzó con la elaboración de protocolos complementarios al Sello de Calidad Turística, la Municipalidad de Villa Gesell decidió encarar el diseño de directrices (es decir, recomendaciones) para orientar a los comercios y prestadores turísticos en materia de COVID-19. Otros municipios, en cambio, decidieron esperar a las definiciones de los organismos nacionales y provinciales.

En síntesis, se han detectado pequeñas acciones que fueron en concordancia

³ Misiones plural. Enrique Meyer sugiere un plan estratégico para la recuperación del Turismo. Recuperado de <https://misionesplural.net/2020/04/21/enrique-meyer-sugiere-un-plan-estrategico-para-la-recuperacion-del-turismo/>

con el nivel nacional. Sin embargo, se percibió una cierta falta de iniciativas propias del gobierno provincial sumado a que la Dirección de Normalización y Calidad de la Subsecretaría de Turismo estuvo acéfala en el periodo analizado. Es importante destacar esto ya que es un área clave desde lo técnico para poder rápidamente planificar protocolos, herramientas y programas para adecuar a las organizaciones ante nuevos escenarios.

3.3 NIVEL MUNICIPAL: MUNICIPALIDAD DE LA COSTA

El Municipio de La Costa el 13 de marzo promulgó el Decreto municipal 184/2020, el mismo establecía la emergencia sanitaria municipal, en donde se dejaba constancia de la adhesión de la municipalidad a la emergencia sanitaria establecida por el Decreto 132/2020 dictado por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires por el término de 180 días. Además, desde el Municipio, a tono con las medidas nacionales y provinciales, se invitaba a cooperar a las entidades deportivas, culturales, científicas, sindicales, académicas, religiosas, salas de juegos, restaurantes, piscinas y demás lugares de acceso público y organizaciones de la sociedad civil a fin de evitar conglomerados de personas en lugares cerrados para mitigar el impacto sanitario de la pandemia.

A partir del DNU 297/2020 que decretó el ASPO, en el municipio se realizaron rigurosos controles en los accesos ya que estaba prohibida la entrada al mismo y se desalentó totalmente la llegada de visitantes (Figura N° 2).

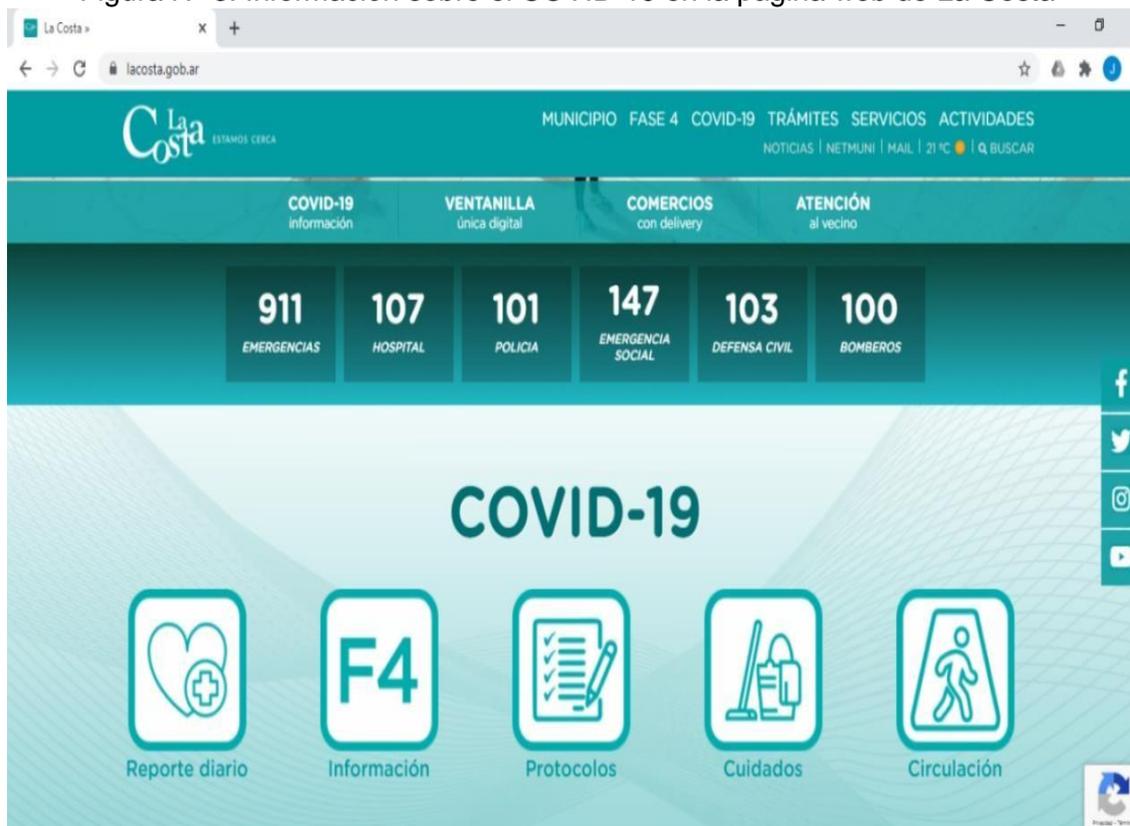
Figura N°2: Controles en el Partido de La Costa en función del DNU 297/2020



Fuente: Página web Portal de La Costa. Recuperado de <https://www.portaldelacosta.com.ar/la-costa-controles-y-horario-comercial-en-cuarentena.htm>

Es importante destacar que, en la página web del municipio, se encontraba un apartado para el COVID-19 con información actualizada día a día de los reportes diarios de los casos positivos, los cuidados a tener en cuenta, los protocolos, los decretos actualizados, etc. (Figura N° 3).

Figura N° 3: Información sobre el COVID-19 en la página web de La Costa



Fuente: Página web La Costa. Recuperado de <https://lacosta.gob.ar/>

Por otro lado, es relevante exponer que en el Municipio no se había implementado el sistema de fases de aislamiento en el período de asistencia temprana. Por lo que, como ya se ha mencionado, desde mediados de marzo quedó totalmente suspendida la entrada de visitantes al destino y la circulación dentro de la jurisdicción del municipio. El sistema de fases como tal, se implementó con posterioridad al período analizado en la presente tesis.

En resumen, se pudo observar una adhesión del gobierno provincial y municipal a las medidas establecidas por el Ejecutivo Nacional contra la propagación del COVID-19. En lo que respecta al sector turístico, desde el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación se han tomado medidas de forma temprana, principalmente, en relación a ayudas económicas y a la reactivación para el sector mediante diferentes planes y programas. No obstante, se puede percibir una presencia aún más fuerte de medidas luego del periodo de asistencia temprana a nivel nacional. En cuanto a las medidas tomadas desde el nivel provincial, se percibió una cierta falta de iniciativas propias.

Por último, cabe mencionar que en el Partido de La Costa existió continuidad de los funcionarios municipales de la Secretaría de Turismo durante los últimos trece años (concretamente, de los funcionarios Rodrigo Hernán Torre y Gustavo Anibal Sosa). Esto implica una continuidad que abarca tres mandatos de Juan Pablo de Jesús (2007- 2011; 2011-2015; 2015-2019) y uno de Cristian Cardozo (2019-actualidad). En cambio, en nación y provincia los funcionarios asumieron con las nuevas gestiones en diciembre del 2019, por lo cual la pandemia implicó un desafío sustancial.

CAPÍTULO 4: CASO DE ESTUDIO: PARTIDO DE LA COSTA

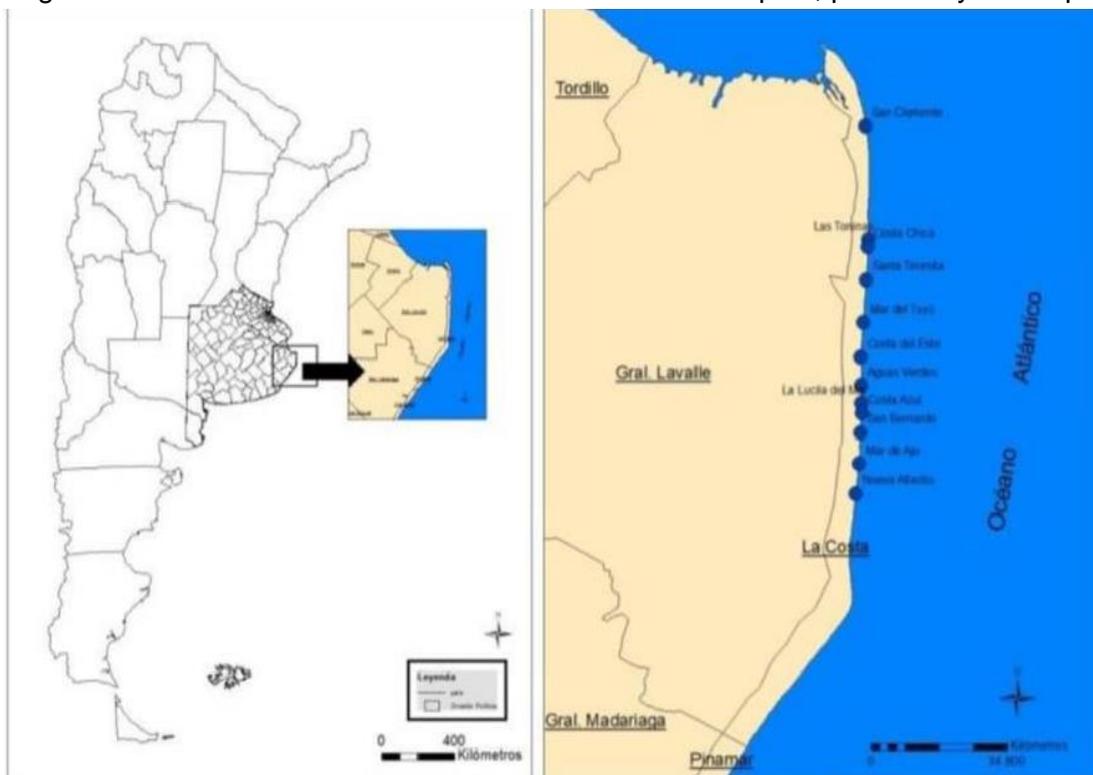
En el presente capítulo se realizará una descripción de las principales características del caso de estudio elegido para llevar a cabo la investigación. En primer lugar, se abordarán los aspectos generales del Partido de La Costa, como su ubicación y datos relevantes, una breve conceptualización de su historia y su actividad turística, incluyendo la afluencia de turistas, entre otros. En segundo lugar, se hará referencia a los principales actores públicos, mixtos, privados y del tercer sector que intervienen en la actividad en el destino. En tercer y último lugar, se hará mención al EDETUR, al Sello Municipal de Calidad Turística y al Plan Integral de Calidad, y finalmente, al Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires 2012 elaborado por el Estudio Singerman, Makón y Asociados.

4.1 ASPECTOS GENERALES

El Partido de La Costa es uno de los 135 municipios de la provincia de Buenos Aires, Argentina; y a su vez es el municipio más oriental de la misma. El Partido está zonificado de la siguiente manera:

1. **Zona Norte:** abarca San Clemente del Tuyú.
2. **Zona centro:** abarca Las Toninas, Costa Chica, Santa Teresita, Mar del Tuyú y Costa del Este.
3. **Zona sur:** comprende Aguas Verdes, La Lucila del Mar, Costa Azul, San Bernardo del Tuyú, Mar de Ajó y Nueva Atlantis.
4. **Zona de altos médanos:** engloba a Punta Médanos y Costa Esmeralda (Figura N° 4).

Figura N° 4: Localización del Partido de La Costa a nivel país, provincia y municipio



Fuente: Annessi (2015)

En total el Partido ocupa una franja costera de 96 km de largo y un ancho variable de 2 a 4 km, por lo que el principal recurso turístico de este municipio es la playa. El municipio cubre todo el borde oriental del cabo San Antonio, limita al norte con la Bahía de Samborombón; al sur con el Partido de Pinamar; al oeste con el Partido de General Lavalle y al este con el mar argentino. Es importante destacar que es la zona de playas marítimas más cercana a la Capital Federal, con sólo 320 km de distancia, con respecto a esto se puede citar a Pérez (en Nigoul, Bengoa & Ferraro, 2000) a continuación:

Condiciones de localización: "[...] sus excelentes condiciones de sitio y posición (en tanto playas marítimas más próximas a la metrópoli nacional)".

Condiciones naturales: "[...] cabe destacar la suave pendiente de sus playas, la ausencia de bancos de tierra o toscas, y las condiciones climáticas relativamente más benignas que las del resto del litoral marítimo".

En relación a sus datos demográficos, según el INDEC⁴, el Partido contaba con una población total de 69.633 habitantes en el año 2010. En cuanto a la conectividad, el Partido se encuentra interconectado con el resto de la provincia a través de la Ruta Provincial N° 11 y la Ruta Provincial N° 2 (Figura N° 5). Cabe mencionar que Santa Teresita cuenta con un aeródromo ubicado a 1,3 km al oeste del centro de la ciudad (Figura N° 6).

Figura N°5: Conectividad del Partido con la provincia de Buenos Aires



Fuente: Página web La Costa. Recuperado de: <http://lacosta.tur.ar/tlc/como-llegar/>

⁴ INDEC (2010) Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas. Provincia de Buenos Aires, La Costa. Población total por sexo e índice de masculinidad, según edad en años simples y grupos quinquenales. Recuperado de <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-CensoProvincia-3-%20999-06-357-2010>

Figura N°6: Aeródromo de Santa Teresita



Fuente: Página web Santa Teresita. Recuperado de <https://www.santateresita.com.ar/aerodro.htm>

4.2 HISTORIA

Indagando en la historia del municipio, se destaca a Benseny (2011) quien expone que a partir de los años treinta surgieron nuevas urbanizaciones turísticas localizadas al norte de Mar del Plata como producto de la revalorización del borde marítimo de los Partidos de General Lavalle, General Madariaga y Mar Chiquita. Según la fecha de fundación y división territorial se identifican las siguientes urbanizaciones turísticas:

Del Partido General Lavalle surge el Partido de la Costa integrado por: Mar de Ajó (1934), San Clemente del Tuyú (1935), San Bernardo (1943), Las Toninas (1943), Mar del Tuyú (1945), Santa Teresita (1946), La Lucila del Mar (1954), Costa del Este (1966) y Aguas Verdes (1966).

Por su lado, Bertoncetto (1992) afirma que la fundación de los balnearios tuvo un origen modesto, ya que sus "fundaciones" consistieron en meros trámites administrativos a fin de cumplir con la Ley de Fundación de Pueblos, vigente en la provincia de Buenos Aires desde 1913. Dicha ley estipulaba que la creación de nuevos pueblos debía ser aprobada por la Dirección de Geodesia y Catastro provincial, constatando que el sitio reuniese las cualidades necesarias (con agua potable, no inundable) y que se proveyera la cesión al fisco de las tierras para usos públicos, requisitos comunes a cualquier pueblo de la provincia, que no tenían en cuenta ni el particular destino "recreativo" ni la topografía específica de los Balnearios.

El autor también hace referencia a la historia y a la conformación del Partido de La Costa, mencionando que se origina de un primer loteo del Partido de General Lavalle, con la finalidad de crear un balneario turístico en el año 1935 llamado San Clemente del Tuyú, luego Mar del Tuyú, que veinte años después se convertiría en la sede de las autoridades municipales. Cabe mencionar que actualmente la localidad de Mar del Tuyú es la sede administrativa del partido.

A continuación, siguiendo a Bertoncetto (1992), se expondrá en particular la historia de cada una de las localidades que forman parte del Partido y una breve descripción a la actualidad de las mismas (Véase en el Anexo I imágenes actuales de las localidades).

- ❖ **San Clemente del Tuyú:** surgió en 1935 por iniciativa de Roberto Fernández y Juan Marchese cuando descubrieron el potencial turístico de una larga franja de costa con extensas playas ubicada junto al Mar Argentino, de 90 km de extensión. Como consecuencia, se creó el balneario San Clemente del Tuyú sobre tierras de una estancia de Federico Leloir, al sur de Punta Norte, en el borde litoral del Partido de General Lavalle. El proyecto de la urbanización se basó en una ciudad parque, con trazados radiales y curvilíneos, en dos hemicírculos apoyados en la costa de los que parten calles en forma radial. El núcleo urbano presenta actualmente una edificación heterogénea con edificios de varios pisos, hoteles y segundas residencias.
- ❖ **Las Toninas:** en 1943 la familia de Federico Leloir subdividió parte del borde litoral de su estancia y encargó al Ing. Civil Alberto de Pulli el diseño del plano urbano. La comercialización de los lotes quedó a cargo de la propia familia Leloir y además incluyeron como agentes de venta a corredores y martilleros. En las últimas décadas el destino registra un destacado crecimiento con sus construcciones de chalets, edificios de departamentos y comercios que ofrecen una variada oferta de artículos y opciones de entretenimiento. A pocos kilómetros hacia el sur se encuentra la pequeña localidad de Costa Chica.
- ❖ **Santa Teresita:** se encuentra al norte de la localidad cabecera, se extiende entre Las Toninas y Mar del Tuyú. Fue fundada en 1946 en parte de la estancia San Bernardo de propiedad de la familia Duhau (que lindaba con los campos del Tuyú y de Leloir). Uno de los pioneros del balneario fue Lázaro Freidemberg, que junto con Juan José Cacace compraron 500 hectáreas y comenzaron con la urbanización turística en forma de damero paralelo a la playa, separada por la Avenida Costanera y dos diagonales que se cruzan en el centro.
- ❖ **Mar del Tuyú:** surgió de un loteo realizado por la familia Duhau en la franja costera de su estancia, fue adquirido por Arturo Enrique D'Elías quien en 1945 fraccionó las parcelas en lotes y al año siguiente los vendió en subasta pública, tomando como fecha de fundación el 24 de octubre de 1945.
- ❖ **Costa del Este:** conocida como la localidad del millón de pinos, posee una gran cantidad y variedad de árboles plantados previo a su fundación en 1966. Los pioneros urbanizadores fueron Fidel Sabalo, Emilio Doura y Marcelino Grizzuti. La fijación de médanos y caminos se realizó manteniendo la topografía del terreno. Actualmente presenta barrios residenciales, edificios con particular arquitectura y sus calles llevan nombres de flores o plantas.
- ❖ **Aguas Verdes:** surgió en terrenos de la familia Duhau y en 1966 se realizó el primer remate. Es una pequeña y tranquila localidad balnearia. Se localiza entre Costa del Este y La Lucila del Mar.
- ❖ **La Lucila del Mar:** fue fundada en 1954 por iniciativa de una empresa inmobiliaria que vendió 776 grandes lotes frente al mar, donde se prometía crear un nuevo centro de población de verdadera jerarquía denominado Jardín del Partido debido a su trazado urbano en concordancia con los espacios verdes, a fin de brindar una imagen de tranquilidad y contacto con la naturaleza. El balneario tuvo como pionero a Aolis Stoklasek, que junto al martillero Álvarez Drago lograron la subdivisión en lotes. Lindando entre La Lucila del Mar y Aguas Verdes se encuentra el Monte de Duhau, formado por un denso bosque de acacias, pinos y eucaliptos en torno a la vivienda de la familia Duhau, considerada como una de las primeras edificaciones del lugar.
- ❖ **Costa Azul:** Fue fundada en 1950 por Álvarez Drago, actualmente es una pequeña villa balnearia que reúne diversos complejos turísticos.
- ❖ **San Bernardo:** surgió a iniciativa de Juan Carlos Chiozza, Luis Guerrero y Luis Pina

quienes formaron la Compañía Inmobiliaria del Este Argentino S.R.L. y compraron una fracción de campo compuesta por 191 hectáreas. La urbanización comenzó en 1943, sobre una fracción del terreno que formó parte de un antiguo establecimiento ganadero homónimo y se promocionó como la “Ciudad del Sol y la Familia”. En las últimas décadas registra un fuerte crecimiento urbano que define una variada oferta recreativa con vigencia estival.

- ◆ **Mar de Ajó:** surgió de un loteo realizado en 1934 por la Bolsa de Comercio de Buenos Aires en el paraje La Margarita, intervino la firma rematadora Furts Zapiola y Cía. logrando la venta de la mayoría de los lotes, y los resultados obtenidos animaron a Ramos Mejía y Cobos a organizar remates en mayor escala. La Sociedad de Tierras y Balnearios fue la pionera de la zona. En abril de 1935 se solicitó cambiar el nombre a Mar de Ajó. Su paulatino crecimiento lo ha transformado en un centro turístico de renombre. Posee un importante centro comercial y brinda al turista una amplia variedad de opciones recreativas, incluyendo un autódromo inaugurado en 1998 y un casino. Hacia el sur se encuentran las localidades de Nueva Atlantis y Costa Esmeralda.
- ◆ **Nueva Atlantis:** su fundación data de 1977, es una pequeña urbanización turística rodeada de un entorno natural y agreste. Se encuentra a 19 km del Faro de Punta Médanos, próximo a la zona de altos médanos. En sus costas se pueden observar restos de diferentes barcos que a través de los años encallaron en la zona. Por ejemplo, Karnac (1878) y Ana de Hamburgo (1891) ambos con bandera alemana, Vencedor (1936) y Triunfo (1941) con bandera argentina.

4.3 EL TURISMO EN LA ECONOMÍA DEL PARTIDO DE LA COSTA

El turismo es la principal actividad económica del Partido de La Costa. Su oferta turística posee tres productos bien diferenciados en el mercado, los cuales son:

1. Sol y Playa (96 km de playa marítima).
2. Parques temáticos (Mundo Marino, Laberinto de Las Toninas, otros).
3. Termas (Termas Marinas) (Véase Anexo II) (Muro & Saravia, 2019).

La estructura económica por sectores dentro del producto bruto local muestra el papel determinante de los servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler, que prácticamente alcanza la mitad del total del Partido (48,6%). El sector de servicios es el motor de la economía local, aunque con una marcada estacionalidad estival, hecho que se entiende claramente cuando el 70% de las viviendas permanecen desocupadas la mayor parte del tiempo entre los meses de marzo y noviembre. Esta dinámica socioeconómica contribuye a los flujos demográficos temporarios, fundamentalmente de personas entre 18 y 30 años de la región circundante para desempeñarse en la actividad hotelera, gastronómica y de servicios en general a los turistas, como así también en el sector de la construcción (Annessi, 2015).

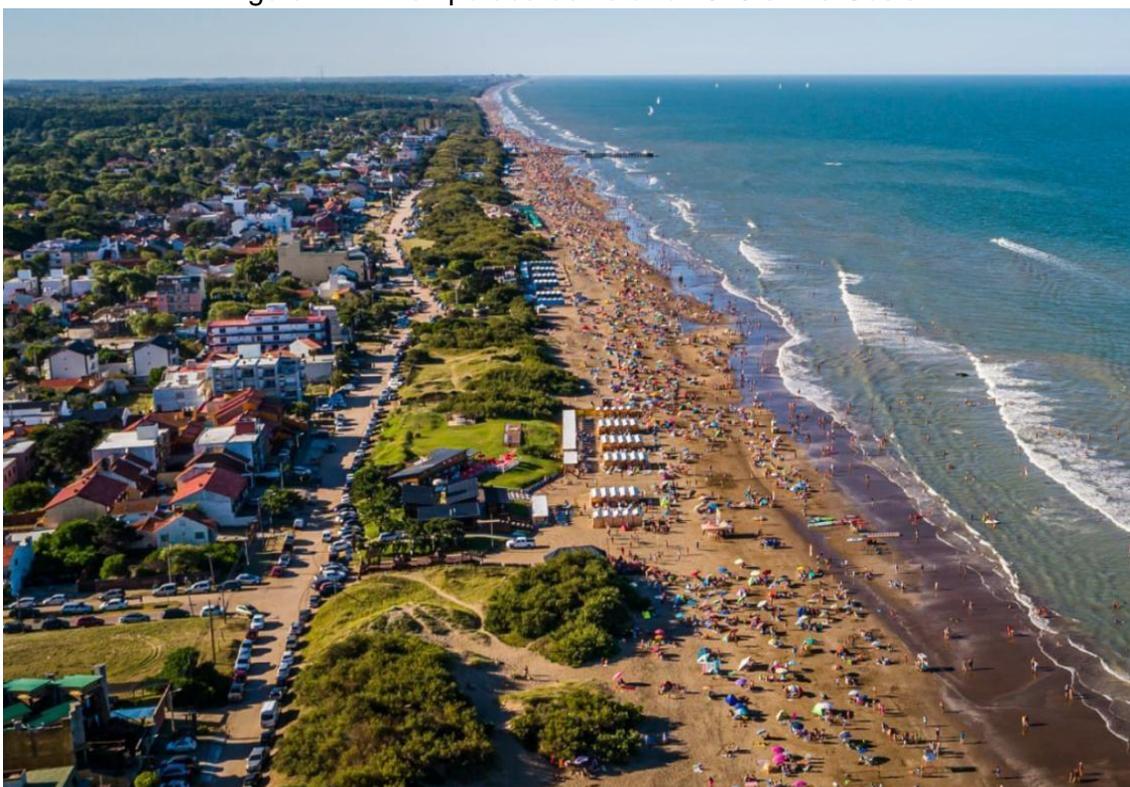
En relación a lo anterior, la amplia diversidad de alojamientos que posee el municipio hace que actualmente el destino reciba a más de 5 millones de turistas al año, cifra que se fue incrementando en los últimos años. Siguiendo esto, a continuación, se detallarán los datos estadísticos que reflejan la afluencia de turistas al destino en los últimos años:

- **Año 2003:** 2.750.580
- **Año 2007:** 3.912.740
- **Año 2010:** 4.024.880

- **Año 2015:** 5.293.840
- **Año 2019:** 5.186.100 (Datos suministrados por el Director de Promoción Turística de La Costa, diciembre 2020).

La gran mayoría de turistas visitan el destino entre los meses estivales de diciembre a marzo, pero también tienen gran peso los fines de semanas largos y semana santa. Es importante destacar la buena temporada que tuvo el Partido de La Costa en el verano de 2020 previo a la pandemia del COVID-19, ya que la capacidad hotelera fue ocupada casi en su totalidad. En la mencionada temporada, comprendida entre el 1 de diciembre de 2019 y el 15 de marzo de 2020, el destino recibió 3.261.900 de turistas. (Datos suministrados por el Director de Promoción Turística de La Costa, diciembre 2020). (Figura N° 7).

Figura N° 7: Temporada de verano 2020 en La Costa



Fuente: Diario Entrelíneas. Recuperado de <https://www.entrelineas.info/articulo/1066/25225/verano-2020-desde-diciembre-mas-de-tres-millones-de-turistas-llegaron-al-partido-de-la-costa>

4.4 ACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Para agrupar a los actores que intervienen en la actividad turística en el destino, se tomará como referencia la clasificación realizada por Benseny (2010) que se ha mencionado con anterioridad en el capítulo 2. Siguiendo esto, los actores que intervienen directa o indirectamente en la actividad son: sector público, sector privado y tercer sector. A continuación, se hará referencia a los mismos.

4.4.1 SECTOR PÚBLICO

Desde el sector público, la municipalidad en su Departamento Ejecutivo cuenta con una Secretaría de Turismo, que es el ente público con máxima competencia en turismo y se encarga de gestionar la actividad turística en toda la jurisdicción. A su vez, mediante la ordenanza municipal 3271 se encuentra el recientemente creado EDETUR. El mismo, es un vínculo muy importante entre el sector público y el sector privado

(siendo considerado un organismo público pero integrado también por representantes del sector privado). Seguidamente, se hará mención al mismo.

Por último, el Honorable Concejo Deliberante (HCD) por su parte, cuenta con nueve Comisiones Internas, siendo la cuarta comisión “Turismo y Medio Ambiente”.

4.4.2 ENTRE DE DESARROLLO TURÍSTICO MIXTO LA COSTA (EDETUR)

El HCD del Partido de La Costa, en uso de las funciones que le confiere la Ley Orgánica de las Municipalidades, sancionó en el año 2008 la ordenanza municipal 3271 de creación del EDETUR. Sin embargo, es necesario marcar que dicha ordenanza fue reglamentada en el 2020 a través de un decreto por el actual intendente del Partido, Cristian Cardozo, con el fin de darle ejecución al EDETUR.

El EDETUR es un órgano público-privado, de coordinación, consulta y participación destinado a generar políticas públicas que tiendan a lograr estándares de calidad y excelencia de la actividad turística.

En el artículo 2 de la ordenanza 3271 de creación del ente, se enumeraron las actividades que iba a tener a cargo, las cuales fueron:

- a) Implementar un proceso de planificación estratégica con el objeto de definir la visión compartida del Partido de La Costa.
- b) Promover las acciones necesarias en pos de lograr estándares de calidad y excelencia, en la prestación de los servicios vinculados al turismo.
- c) Incentivar, alentar, coordinar e implementar, en sus ámbitos de competencia, las acciones tendientes al cumplimiento de los objetivos descritos.

Por su parte, el artículo 3 mencionaba que el EDETUR estaría conformado por:

- Representantes del Departamento Ejecutivo Municipal.
- Representantes del HCD (Presidente del Cuerpo y de la Comisión de Turismo).
- Representantes de las Cámaras, Asociaciones, Centros e Instituciones vinculados al sector turístico, existentes o por crearse.
- Representantes del emprendimiento Mundo Marino.
- Representantes de Parques Temáticos.
- Representantes de la Federación de Cooperativas de Servicios del Partido de La Costa.
- Representantes invitados del sector empresarial, como miembros no permanentes, a sugerencia de las partes, los que durarán un año en sus funciones.

En síntesis, es importante mencionar que el objetivo principal del EDETUR es trabajar conjuntamente con todos los sectores del turismo en la toma de decisiones en materia de políticas públicas para el desarrollo turístico del destino. Así como también trabajar en la calidad y la excelencia, aspectos que los actores consideran fundamentales para el Partido.

4.4.3 SECTOR PRIVADO

El destino cuenta con una amplia oferta privada relacionada tanto directa como

indirectamente al turismo. Se puede mencionar, principalmente, al rubro alojamiento, gastronómico, transporte, recreación, agencias de viajes, entretenimiento, fabricantes de artesanías, entre otros.

Dentro del sector alojamiento se pueden encontrar gran variedad de opciones, como son: hoteles, apart hoteles & spa, hostels, hosterías, cabañas, complejos, posadas, campings, casas, departamentos, entre otros. Además, cabe destacar la importancia que tiene el sector inmobiliario en el destino. El rubro gastronómico, por su parte, abarca principalmente restaurantes, parrillas, pizzerías, casas de comida rápida, tenedores libres, cafeterías, churrerías, heladerías, cervecerías, bares y pubs. En lo que respecta al transporte privado, hay diferentes empresas que se encargan del traslado de pasajeros de todo el país hacia el Partido.

Dentro de las actividades de recreación se pueden encontrar paseos y deportes náuticos como pesca deportiva, excursiones a la Reserva Natural Punta Rasa, visitas al Faro Punta Médanos y San Antonio, cabalgatas, termas, etc. En cuanto a las agencias de turismo, son pocas las que se dedican al turismo receptivo en el destino. Como oferta de entretenimiento se incluyen paradores de playa en balnearios privados, museos, paseos comerciales y artesanales, cines, teatros, bingos, casinos, parques acuáticos y temáticos, centros deportivos, fiestas y eventos.

Los prestadores, comercios y trabajadores del turismo se encuentran nucleados dentro de distintas asociaciones, las cuales serán detalladas a continuación:

- **Asociación de Hoteles, Restaurantes, Bares y Afines de Zona Centro:** nuclea a los establecimientos de Las Toninas, Santa Teresita, Mar del Tuyú y Costa del Este. Tiene como objetivo trabajar para romper la estacionalidad, perfeccionándose hasta alcanzar estándares de calidad que permitan un crecimiento sólido y sostenido.
- **Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA):** agrupa a una gran cantidad de establecimientos hoteleros y gastronómicos del país y cuenta con dos filiales en La Costa, las cuales son:
 1. **Asociación de Hoteles, Bares y Afines (AHRBA):** la conforman las localidades de Mar de Ajó, San Bernardo, La Lucila del Mar, Costa Azul, Nueva Atlantis, Santa Teresita, Costa del Este y Aguas Verdes. Los principales objetivos de la asociación son: representar, asesorar, informar, difundir y promocionar todo lo concerniente a las actividades hoteleras, gastronómicas y afines al sector. Cabe destacar que dicha asociación también brinda capacitaciones e informa a los socios y al público en general con el fin de mejorar la calidad en el servicio.
 2. **Asociación Hotelera y Gastronómica de San Clemente del Tuyú y zonas de influencias”:** siendo su objetivo principal capacitar a todo el personal de sus comercios asociados y brindar las mejores condiciones para la atención al público.
- **Asociación de Campamentos de La Costa:** agrupa a los campings del Partido de La Costa.
- **Cámara gastronómica, hotelera y turística del Partido de La Costa (CATGAH):** la conforman todas las localidades del Partido, fue creada en el 2020 con el objetivo de articular medidas que beneficien al sector e impulsar la actividad turística en su área de operatividad.
- **Centro de Martilleros y Corredores Públicos del Partido de La Costa:** está integrado por varias inmobiliarias asociadas, teniendo como objetivo trabajar en la capacitación y actualización permanente de los profesionales en el sector, con la finalidad de aportar calidad al turismo inmobiliario en el destino.
- **Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA):** cuenta con una seccional en La Costa, precisamente en la ciudad de Mar de Ajó, en donde se asiste y asesora a los trabajadores afiliados del sector hotelero y gastronómico ante problemas de índole laboral.

Por último, es importante marcar que hay rubros de la actividad turística comercial que no se encuentran agrupados en cámaras o asociaciones, como es el caso de los balnearios (o paradores) que funcionan en unidades fiscales concesionadas en las playas del distrito.

4.4.4 TERCER SECTOR

Como se ha mencionado, el denominado tercer sector está conformado por representantes de la sociedad civil, asociaciones sin fines de lucro, organizaciones no gubernamentales o asociaciones voluntariamente convocadas que ejercen influencia en cuestiones turístico-recreativas. La comunidad local, por su parte, se ha considerado un elemento esencial en el sistema turístico. Aunque su incorporación en los procesos de planificación y gestión turística es frecuentemente mínima, su importancia radica en el apoyo u obstaculización al desarrollo turístico (Monterrubio Cordero, 2009).

Dentro de las ONGs, actualmente están en funcionamiento “Amigos del Mar” y “Surfrider Argentina” (esta última con sede en el Partido). Ambas organizaciones toman participación activa en la protección del medio ambiente costero y de los recursos de las localidades balnearias. A su vez, la ONG “Amigos del Mar” brinda charlas en instituciones, escuelas y en distintos ámbitos y realiza actividades junto a la comunidad con el propósito de aprender y avanzar hacia un ambiente más sustentable.

El sector académico y de formación de profesionales es otro actor importante vinculado a la actividad turística. La Universidad Atlántida Argentina, de dominio privado, con sede en Mar de Ajó, Mar del Plata y Dolores cuenta con las carreras de Licenciatura en Turismo y Tecnicatura en Hotelería de la Facultad de Humanidades en su sede de Mar de Ajó.

4.5 SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA Y PLAN INTEGRAL DE CALIDAD

Actualmente, la calidad en materia turística es un aspecto fundamental para cualquier destino. Por ello, es importante destacar que Partido de La Costa en el año 2008 fue el primer distrito bonaerense en ingresar al “Programa Buenas Prácticas en Destinos” del actual Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (programa que ya no se encuentra vigente). A su vez, la Secretaría de Turismo de La Costa en dicho año certificó el sistema de gestión de sus oficinas de información turística según la norma IRAM-ISO⁵ 9001:2008 en el marco del programa Municipalidad de la Provincia de Buenos Aires.⁶

Posteriormente, en 2014, el gobierno municipal diseñó un Sello Municipal de Calidad Turística tomando como fuente a normas internacionales como la ya mencionada ISO 9001 y la ISO 14001 (esta última, de requisitos para un sistema de gestión ambiental).⁷

Desde entonces, se puso en marcha en el destino la implementación voluntaria del Sello por medio de ediciones anuales, las cuales se fueron desarrollando a través de una serie de etapas que incluían sensibilizaciones, capacitaciones, asistencias técnicas y auditorías para verificar el grado de cumplimiento de los lineamientos de aquel. En las diferentes ediciones anuales, se incorporaron progresivamente distintos tipos de empresas, comercios, emprendimientos, instituciones u organizaciones turísticas

⁵ La norma IRAM-ISO 9001:2008 (actualmente la versión vigente es la 9001:2015) es una norma técnica de aplicación voluntaria de requisitos para un sistema de gestión de la calidad (Norma IRAM-ISO 9001:2015).

⁶ De todas formas, el certificado ya no se encontraba vigente en el período estudiado en la tesis

⁷ Recuperado de <https://prensa.lacosta.gob.ar/empresarios-locales-seran-distinguidos-con-el-sello-de-calidad-turistica-de-la-costa/>

localizadas dentro del distrito, muchas de las cuales lograron obtener una distinción otorgada oficialmente por la Municipalidad.

En 2020, la Municipalidad de La Costa llevó a cabo la séptima edición del Sello Municipal de Calidad Turística. Dicha edición incorporó e hizo hincapié en las directrices sanitarias y ante el contexto de pandemia se desarrolló de forma virtual con un total de 292 inscriptos que realizaron cuatro capacitaciones para poder acceder a la certificación oficial⁸. Sin embargo, cabe remarcar que el proceso de implementación de esta última edición es posterior al período analizado en la presente tesis, dado que comenzó a operar a partir de agosto de 2020.

Por otro lado, es importante destacar que durante el mes de mayo de 2020 desde la Secretaría de Turismo se empezó a diseñar un Plan Integral de Calidad el cual incluía un programa de formador de formadores que buscaba ampliar el universo de capacitadores vinculados a los aspectos sanitarios en el contexto COVID-19. Además, el Plan incluía el Sello de Calidad ya mencionado y la otorgación de certificaciones de aquellos que habían formado parte del mismo en el período 2019-2020, asimismo, el plan incluía un programa de comunicación. Por último, cabe aclarar que el proceso de implementación del mencionado Plan Integral es posterior al período analizado en el presente trabajo.

4.6 PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO SUSTENTABLE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES 2012 (PLAN ANFITRIÓN)

La OMT (1999) considera la importancia del Plan Estratégico como instrumento de discusión y unificación de diagnósticos, coordinación y concreción de actuaciones públicas y privadas, y como establecimiento de un marco coherente y estable de movilización y cooperación de los agentes sociales. En cuanto a su definición, un Plan Estratégico es entendido como la suma de diferentes realidades (paisaje, empresas, infraestructuras, equipamientos, entorno social, patrimonio, etc.), siendo favorable su aplicación en lo relativo a las políticas turísticas (OMT, 1999).

En Argentina, a nivel provincial, el Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la Provincia de Buenos Aires fue elaborado en el año 2012 por el Estudio Singerman, Makón y Asociados, el cual fue denominado "plan anfitrión". En este, se planteó la visión turística de la provincia con un horizonte temporal al 2021 para consolidar a la misma como destino turístico, desarrollando la actividad desde una mirada integral, competitiva y sustentable, diseñando programas y proyectos. Este Plan estableció diferentes Polos de Desarrollo Turístico (PDT) dentro de la provincia. En el polo 4B se encontraba el Partido de La Costa, junto al Partido de General Lavalle, siendo la visión al 2021 para dicho polo identificarlo como destino de todo el año, ampliando la oferta estival de sol y playa con propuestas de eventos culturales, reuniones, termalismo y ecoturismo.

Dentro de sus objetivos se encontraban impulsar el turismo de cruceros y deportes náuticos, como así también el desarrollo y diversificación de la oferta cultural, de eventos y reuniones. De igual forma, fomentar el aprovechamiento turístico sustentable de las áreas naturales protegidas y mejorar la oferta turística termal para la potenciación del producto. Asimismo, en el Plan se hacía referencia a que, al fuerte desarrollo turístico de las localidades de la costa, se presentaba como una oportunidad el uso sustentable de las áreas naturales protegidas, la actividad termal, la generación de propuestas artísticas - culturales y el turismo de reuniones.

Por último, también se hacía hincapié en el requerimiento de avances en la planificación urbanística de los destinos, a fin de ordenar el crecimiento de la actividad

⁸ Recuperado de <https://www.0223.com.ar/nota/2020-8-24-18-19-0-ponen-en-marcha-en-la-costa-la-7-edicion-del-sello-de-calidad-turistica>

turística, principalmente en relación a sus intervenciones en construcciones costeras en busca de que el avance de la actividad se de en un marco de sustentabilidad de los recursos naturales (costa, dunas y bosques), potenciando las características de identidad y distinción de cada uno de los balnearios de la costa. De todos modos, cabe consignarse que el mencionado plan estratégico no fue actualizado desde su presentación, ni tampoco se han realizado evaluaciones sistematizadas en relación a su nivel de cumplimiento a la fecha.

En el orden municipal, no existe actualmente un plan estratégico de turismo sustentable vigente y consensuado con diferentes actores involucrados, lo cual puede representar un problema concreto a nivel municipal para poder establecer un rumbo para la actividad turística, identificando y priorizando políticas y programas en función de las necesidades y requerimientos del sector. El único antecedente que se tiene en materia de planes, al menos en los últimos diez años, fue el Plan de Marketing 365 Integrarnos Para Crecer del año 2011 (el cual no está vigente hoy en día) cuyo objetivo estaba destinado principalmente a potenciar el turismo de todo el año en el destino. Sin embargo, cabe resaltar que dicho Plan estaba orientado a la promoción turística y no a la planificación estratégica vinculada a la identificación y priorización de obras y programas para fortalecer la calidad, la gestión y la seguridad del destino.

CAPÍTULO 5: EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA TURÍSTICA MUNICIPAL PARA ENFRENTAR EL CONTEXTO COVID-19

Este capítulo presentará los resultados de las entrevistas realizadas en el marco de la investigación de esta tesis, con su respectivo análisis e interpretación. Por un lado, se presentarán los datos de las entrevistas a los actores vinculados a la cadena de valor turística del Partido de La Costa, y por otro, se presentarán aquellos datos referidos a las entrevistas realizadas a miembros del sector público municipal.

5.1 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A ACTORES VINCULADOS A LA CADENA DE VALOR DE TURISMO DE LA COSTA

Primeramente, se considera necesario destacar que todas las preguntas fueron diseñadas para que los entrevistados las respondieran teniendo como referencia el período de asistencia temprana. Fueron realizadas 13 preguntas a un total de 36 entrevistados, los cuales eran actores del sector privado del Partido. Los resultados de las mismas fueron agrupados en temas, los cuales serán detallados a continuación.

Los temas de agrupación fueron los siguientes:

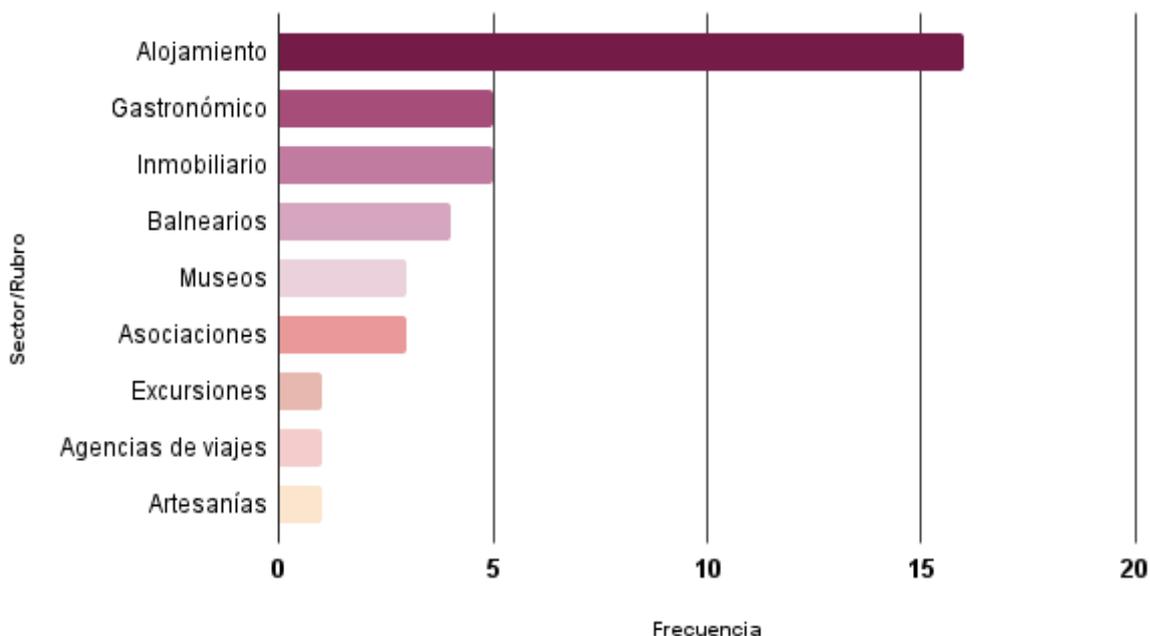
1. Sector/rubro perteneciente.
2. Evaluación de las acciones implementadas por el gobierno nacional, provincial y municipal para el sector turístico.
3. Detección de iniciativas propias del gobierno municipal para el sector.
4. Evaluación de las acciones implementadas por la Secretaría Municipal de Turismo.
5. Acciones eficaces para abordar los problemas provocados por el COVID-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo.
6. Ayudas económicas.
7. Seguridad sanitaria en la temporada 2020-2021.
8. Sello Municipal de Calidad Turística de La Costa.
9. Comentarios adicionales.

5.1.1 SECTOR/RUBRO PERTENECIENTE

En primer lugar, se quiso identificar a qué eslabón de la cadena de valor del turismo de La Costa pertenecían los actores, por esto mismo, se les preguntó a qué sector o rubro pertenecían (Gráfico N°1).

Gráfico N° 1: Sector/rubro perteneciente

Sector perteneciente



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, de los 36 entrevistados que respondieron las entrevistas, 16 pertenecían al sector alojamiento, 5 al sector gastronómico, 5 al inmobiliario, 4 a balnearios, 3 a museos, otros 3 a asociaciones y, por último, 1 a agencias de viajes, 1 al sector de excursiones y 1 a artesanías. En esta primera parte cabe aclarar que el total de 39 respuestas se debe a que 3 de los entrevistados pertenecían a dos sectores a la vez. Por un lado, uno de los entrevistados pertenecía tanto al sector gastronómico como al inmobiliario. Por otra parte, otro entrevistado pertenecía al sector alojamiento y gastronómico, y, por último, otro al sector alojamiento y de asociaciones.

Siguiendo el gráfico N°1, la mayoría de los participantes (16 entrevistados) formaban parte del sector alojamiento en sus diversos tipos (hoteles, complejos, campings), pertenecientes gran parte a la gerencia o administración de los establecimientos. Por otro lado, se puede apreciar la presencia del sector gastronómico (5 entrevistados), desde empleados de bares hasta propietarios de restaurantes. Asimismo, se puede apreciar la presencia del sector inmobiliario entre los entrevistados (5 entrevistados), pertenecientes algunos a la administración de consorcios y a inmobiliarias. En menor medida, los entrevistados pertenecían a la administración de balnearios o a los llamados paradores de playa (4 entrevistados), a la dirección o coordinación de museos, a la presidencia o tesorería de asociaciones (3 entrevistados respectivamente), a una empresa prestadora de servicios de excursiones como así también a la administración de una agencia de viajes y turismo y; por último, a la venta de artesanías (1 entrevistado respectivamente).

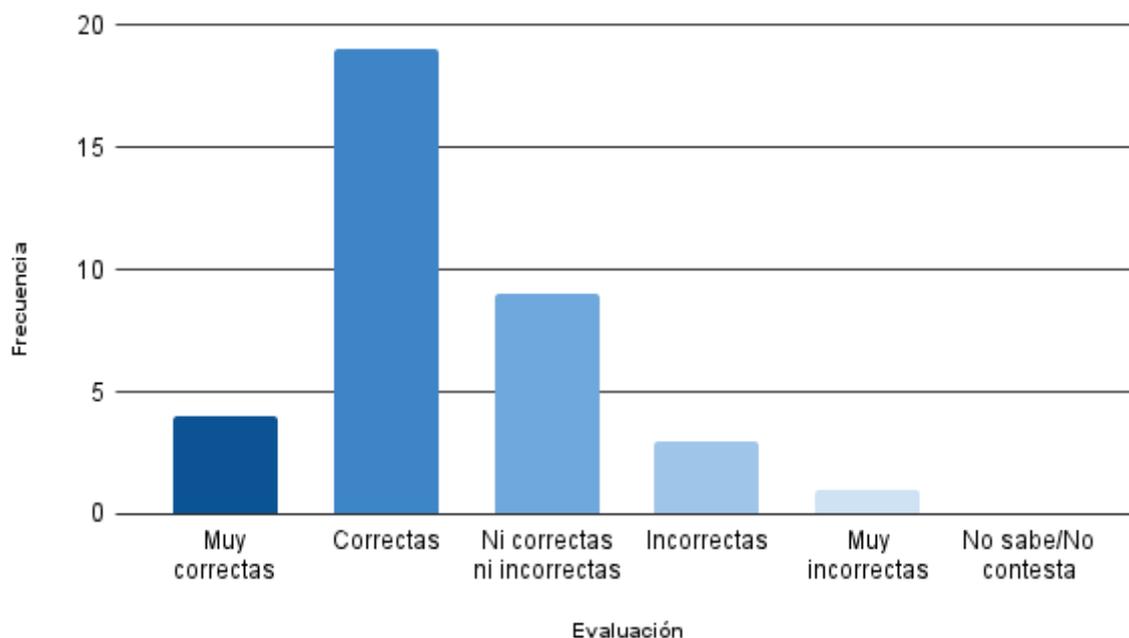
5.1.2 EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL, PROVINCIAL Y MUNICIPAL PARA EL SECTOR TURÍSTICO

Posteriormente, se realizó una pregunta cerrada con el fin de conocer si los participantes de la entrevista consideraban que las acciones implementadas a nivel nacional y provincial para el sector turístico habían sido "Muy correctas, Correctas, Ni correctas ni incorrectas, Incorrectas, Muy incorrectas, No sabe/No contesta" (Gráfico

Nº2).

Gráfico N° 2: Evaluación de las acciones nacionales y provinciales

Evaluación de las acciones nacionales y provinciales



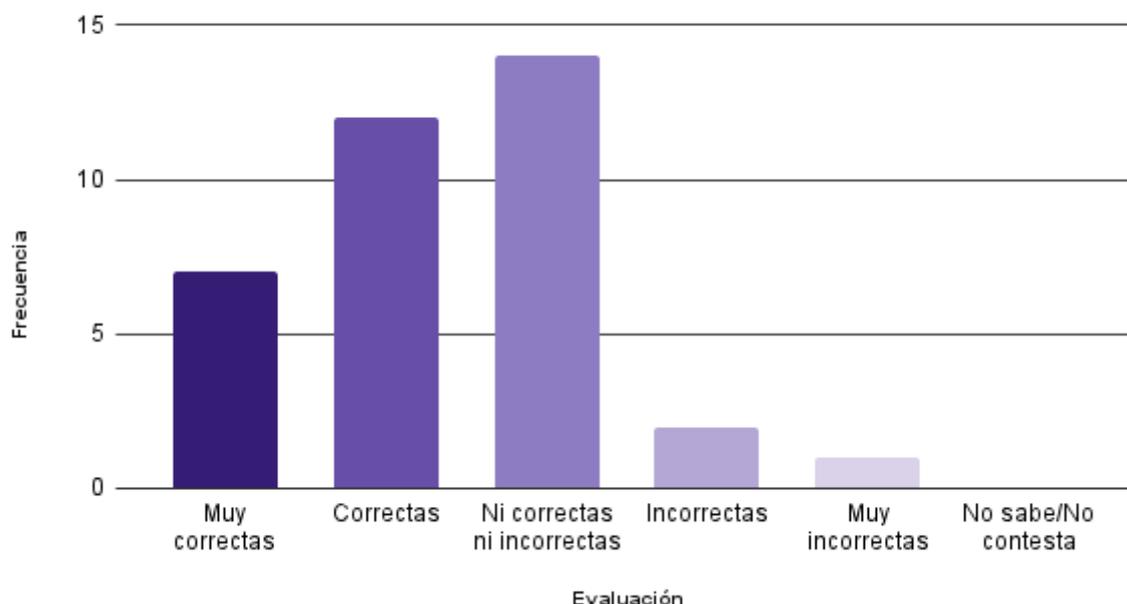
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico N°2, 19 participantes apreciaron como correctas las acciones, por otra parte 9 consideraron que no fueron ni correctas ni incorrectas, mientras que 4 contestaron que fueron muy correctas. Por último, 3 señalaron que fueron incorrectas y 1 muy incorrectas. Estos resultados implican que la mayoría de los entrevistados (19 participantes) estuvieron conformes con las acciones implementadas a nivel nacional y provincial para el turismo en el periodo de asistencia temprana. Sin embargo, hubo un grupo considerable de entrevistados (9 participantes) que sostuvieron que las acciones no fueron ni correctas ni incorrectas, adoptando así un pensamiento neutral.

A continuación, se preguntó en específico, también de forma cerrada, sobre las acciones implementadas desde el gobierno municipal del Partido de La Costa. Siguiendo el gráfico N°3, 14 entrevistados consideraron que las acciones municipales llevadas a cabo no fueron ni correctas ni incorrectas. En cambio, 12 participantes las consideraron correctas. Asimismo, 7 mencionaron que las acciones habían sido muy correctas, 2 incorrectas y 1 muy incorrectas.

Gráfico N° 3: Evaluación de las acciones municipales

Evaluación de las acciones del gobierno municipal



Fuente: Elaboración propia

En resumen, la opinión de los entrevistados estuvo dividida en dos grandes grupos. Por un lado, estuvieron los que afirmaron que las acciones llevadas a cabo por el gobierno municipal para el sector turístico no fueron correctas ni incorrectas (14 respuestas). Por el otro lado, existieron aquellos que consideraron correcto el accionar del gobierno municipal (12 respuestas).

5.1.3 DETECCIÓN E INICIATIVAS PROPIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA EL SECTOR

En este apartado se indagó, a través de una pregunta cerrada con respuesta del tipo si/no, si los participantes habían detectado iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico. De 36 respuestas, 26 fueron negativas y 10 afirmativas. Por lo tanto, estos resultados reflejan que la mayor parte de los actores entrevistados no habían percibido iniciativas propias del gobierno municipal de La Costa en relación al turismo en el período estudiado.

Acto seguido, se quiso conocer qué acciones o iniciativas propias por parte del municipio pudieron detectar aquellos que habían respondido de manera afirmativa a la pregunta anterior. En la Tabla N°1, se detallarán las respuestas brindadas por los 10 entrevistados.

Tabla N°1: Detección de iniciativas propias del gobierno municipal para el sector

Detección de iniciativas propias del gobierno municipal para el sector	Frecuencia
Línea de comunicación, atención y ayuda para consultas relacionadas a la pandemia, creación de un grupo de WhatsApp para difundir información, campaña sobre prevención	4

Contemplación de protocolos y búsqueda de la “Fase 5” para poder trabajar en turismo	3
Cierre de los accesos al Partido y limitación de la circulación entre localidades, controles	3
Alineación con las medidas nacionales y provinciales	2
Buena predisposición para trabajar en políticas que beneficien al sector turístico	1
Quitas impositivas para aliviar la carga del gasto en hotelería	1

Fuente: Elaboración propia. La tabla contiene la frecuencia que es la cantidad de veces que se mencionó esa acción. Al haber participantes que detectaron más de una acción, la columna de frecuencia supera la cantidad de entrevistados, ya que se obtuvo 14 respuestas en un total de 10 participantes.

Siguiendo la tabla, la mayoría de los entrevistados (4 respuestas) detectaron aquellas acciones relacionadas con el brindado de información ya que mencionaron la creación de una línea de comunicación directa de atención y ayuda para consultas sobre el COVID-19 como así también la creación de un grupo de WhatsApp para difundir información diaria en partes epidemiológicos. Asimismo, también detectaron una campaña sobre las medidas preventivas a tener en cuenta. Por otra parte, un grupo (3 respuestas) destacó aquellas medidas en relación a la limitación de la circulación y otro grupo (2 respuestas) la alineación con las medidas provenientes de nación y provincia. Sin embargo, las acciones mencionadas hasta aquí no se relacionan directamente con el sector turístico.

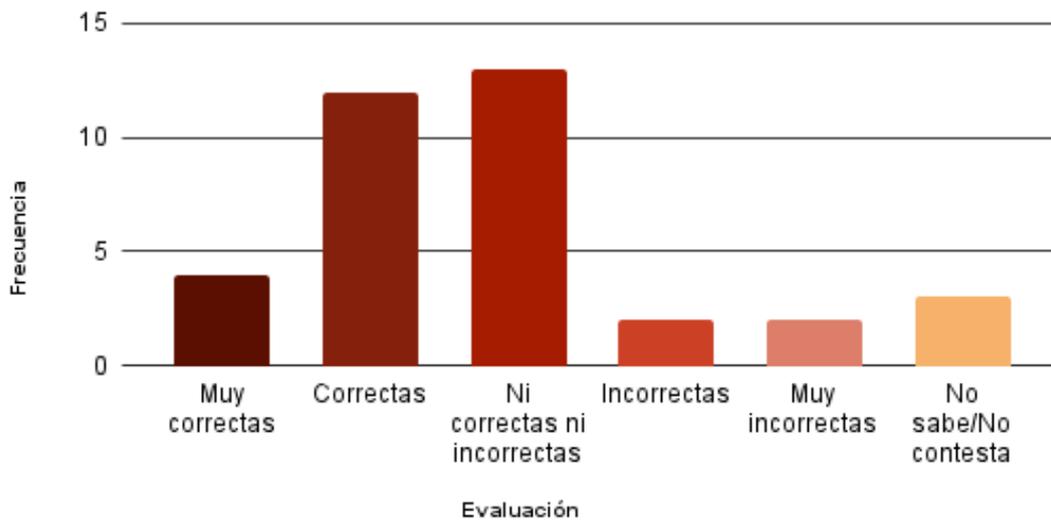
Aquellas acciones mencionadas por los entrevistados que pueden relacionarse con el sector son: la contemplación de protocolos y búsqueda de la Fase 5 para poder trabajar en turismo (3 respuestas), la buena predisposición para trabajar en políticas que beneficien al sector y las quitas impositivas en hotelería (1 respuesta respectivamente). No obstante, cabe resaltar que estas acciones han sido detectadas por solamente 5 entrevistados.

5.1.4 EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO

Para esta parte, se realizó una pregunta mediante la escala ya utilizada de “Muy correctas, Correctas, Ni correctas ni incorrectas, Incorrectas, Muy incorrectas, No sabe/No contesta” en relación a la evaluación por parte de los entrevistados de las acciones implementadas en este caso, por la Secretaría de Turismo de La Costa (Gráfico N° 4).

Gráfico N°4: Evaluación de las acciones implementadas por la Secretaría Municipal de Turismo

Evaluación de las acciones de la Secretaría Municipal de Turismo



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico N°4, 13 participantes respondieron que no fueron ni correctas ni incorrectas las acciones por parte de la Secretaría de Turismo. Por otro lado, 12 contestaron que fueron correctas dichas acciones, mientras que 4 de los entrevistados las consideraron muy correctas. Asimismo, 3 optaron por la opción no sabe/no contesta, mientras que 2 participantes consideraron incorrectas y otros 2 muy incorrectas dichas acciones.

Siguiendo las opiniones de los entrevistados, se puede decir que la mayoría (13 participantes) se encontraba en una posición neutral, ya que consideraron que las acciones no fueron ni correctas ni incorrectas. Sin embargo, otro gran grupo (12 participantes) demostró estar de acuerdo con las acciones llevadas a cabo por la Secretaría en el período analizado, ya que las consideraron correctas.

5.1.5 ACCIONES EFICACES PARA ABORDAR LOS PROBLEMAS PROVOCADOS POR EL COVID-19 POR PARTE DE LA SECRETARÍA MUNICIPAL DE TURISMO

Luego, se buscó conocer cuáles creían que habían sido las acciones más eficaces implementadas por la Secretaría de Turismo para abordar los problemas que había traído aparejada la pandemia en el sector estudiado.

Tabla N° 2: Acciones eficaces para abordar los problemas provocados por el COVID-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo

Acciones eficaces para abordar los problemas provocados por el COVID-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo	Frecuencia

Ninguna	13
Adhesión a las acciones emanadas por la municipalidad, provincia y nación	11
Desarrollo de protocolos para el turismo, búsqueda de la Fase 5 y cursos de capacitación	5
Reuniones de la Secretaría con los diferentes sectores del turismo, asesoramiento y grupos de trabajo	4
No sabe/No contesta	4
Sello de Calidad Turística	2
Impulso del EDETUR	1

Fuente: Elaboración propia. Al haber participantes que detectaron más de una acción, la columna de frecuencia supera la cantidad de entrevistados, ya que se obtuvo 40 respuestas en un total de 36 participantes.

En síntesis, la Tabla N°2 muestra que la opinión de un gran grupo de entrevistados fue negativa ya que hubo 13 respuestas que determinaron que ninguna acción fue eficaz por parte de la Secretaría. Por otro lado, una gran parte de entrevistados (11 respuestas) consideró que hubo una adhesión de la Secretaría a las acciones emanadas por la municipalidad, provincia y nación. Asimismo, hubo 4 entrevistados que no respondieron ya que no sabían de la existencia de acciones eficaces.

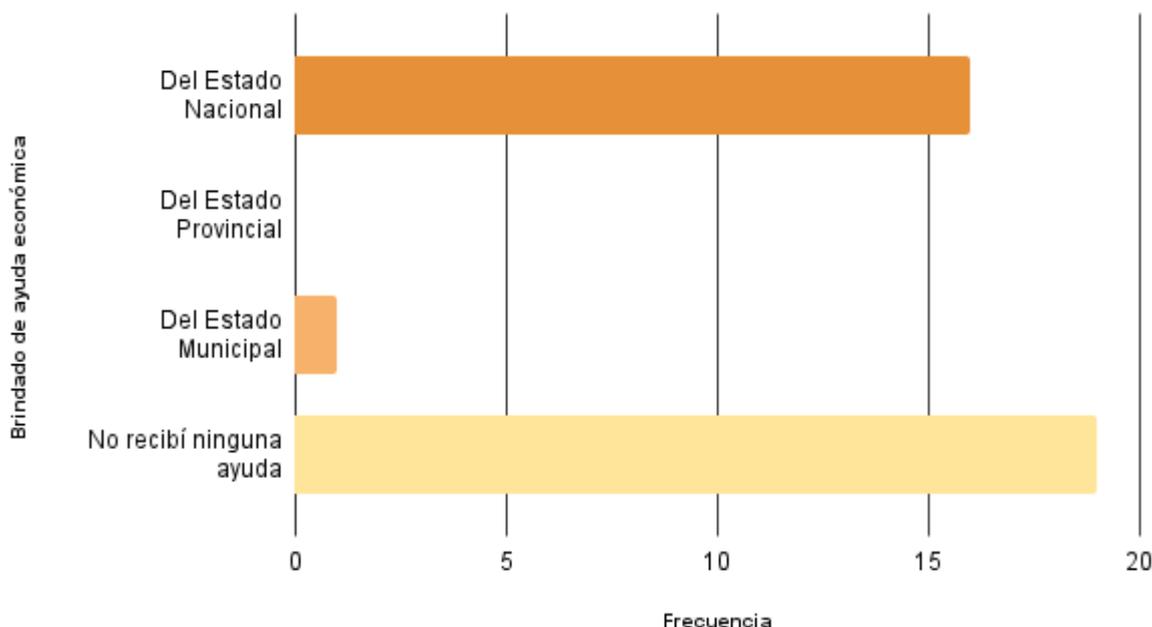
Sin embargo, la minoría que sí detectó acciones eficaces las relacionaron con: el desarrollo de protocolos para el turismo en búsqueda de la Fase 5 y los cursos de capacitación brindados (5 respuestas), las reuniones por parte de la Secretaría con los diferentes sectores del turismo en pos de la creación grupos de trabajo y el brindado de asesoramiento (4 respuestas), el Sello de Calidad, el cual fue pensado en el período de asistencia temprana pero realizado con posterioridad (2 respuestas) y en último lugar el impulso del EDETUR (1 respuesta).

5.1.6 AYUDAS ECONÓMICAS

Con respecto a esta temática, se preguntó puntualmente si habían recibido ayudas y de parte de quién (Gráfico N° 5). Asimismo, se preguntó de qué tipo (Tabla N° 3).

Gráfico N°5: Ayuda económica

Brindado de ayuda económica



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar, 19 de los entrevistados no habían recibido ningún tipo de ayuda económica. Por el contrario, 16 recibieron ayuda del Estado Nacional y 1 del Estado Municipal. Seguidamente, se indagó sobre qué tipo de ayuda económica habían recibido los que sí percibieron (los cuales fueron 16 de 36 entrevistados).

Tabla N°3 Tipo de ayuda económica

Tipo de ayuda	Frecuencia
ATP	7
Pago del 50% del salario a empleados (ATP)	4
Préstamo	2
IFE	1
Crédito a tasa 0% para monotributistas (ATP)	1
Fondo Especial Municipal de Turismo	1

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo la tabla, la gran mayoría de los participantes (12 entrevistados) recibió el programa ATP. Dentro de esos 12 entrevistados, 7 no habían especificado qué tipo de ayuda recibieron dentro del programa mencionado, por lo cual en la tabla se los menciona directamente de esta forma genérica. Sin embargo, 4 aclararon que

percibieron el pago del 50% del salario mensual de sus empleados y 1 un crédito a tasa 0% para monotributistas (cabe mencionar que los mismos formaban parte de las medidas que incluía el ATP). Continuando con las otras ayudas, 2 entrevistados pudieron acceder a un préstamo y la minoría (1 entrevistado respectivamente) recibió el IFE y el Fondo Especial Municipal de Turismo.

5.1.7 SEGURIDAD SANITARIA EN LA TEMPORADA 2020-2021

Con una mirada a futuro, se preguntó si consideraban a la seguridad sanitaria como un elemento fundamental para que los turistas eligieran sus destinos para vacacionar durante la temporada 2020 - 2021. Casi la totalidad de los participantes (32 respuestas) consideraron que iba a ser fundamental la seguridad sanitaria de cara a la temporada de verano, mientras que la minoría (4 respuestas) consideró que no iba a ser fundamental.

A aquellos 32 entrevistados que respondieron afirmativamente, se les preguntó la razón por la cual afirmaron que la seguridad sanitaria iba a ser un elemento fundamental en la temporada de verano. Así, la Tabla N°4 a continuación mostrará las categorías de respuestas.

Tabla N°4: Seguridad sanitaria

Seguridad sanitaria	Frecuencia
Brindar tranquilidad y seguridad al turista	11
Medidas sanitarias como máxima prioridad en el destino para atraer turistas	5
Miedo al contagio	5
Única manera de poder desarrollar la actividad mediante protocolos	3
Fundamental si no hay vacunas y dependiendo del contexto del país	3
Seguridad sanitaria en todos los ámbitos	2
Tendencia en destinos seguros	2
Lo instalado	1

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo la tabla N°4, 11 de los entrevistados encaminaron su respuesta en que la prioridad era brindarle tranquilidad y seguridad al turista ya que éstos iban a buscar destinos que les garantizaran dichas cuestiones. Por otro lado, otros 5 recalcaron que para atraer turistas al destino era necesario contar con máximas medidas sanitarias siendo estas la prioridad. A su vez, otros 5 dijeron que la seguridad sanitaria se debía al miedo al contagio. Por otra parte, 3 de los entrevistados afirmaron que la única manera de poder desarrollar el turismo era mediante protocolos y otros 3 hicieron hincapié en que si para la temporada de verano no estaba lista la vacuna contra el COVID-19 sería fundamental la seguridad sanitaria y sobretodo dependiendo del contexto del país en ese momento. 2 participantes hicieron foco en que la seguridad sanitaria iba a ser fundamental en todos los ámbitos, no solo en el sector turístico, otros 2 hicieron referencia a que la tendencia global estaba puesta en destinos seguros, por lo que la seguridad sanitaria tenía que ser la prioridad. Por último, 1 contestó que la seguridad sanitaria ya estaba instalada en el pensamiento del turista consumidor. Por lo tanto, se puede resumir en que la tendencia de la mayoría estaba encaminada a poder brindarle tranquilidad y seguridad al turista a la hora de elegir un destino para vacacionar.

5.1.8 SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA DE LA COSTA

En esta subsección se buscó conocer en específico aspectos vinculados al Sello de Calidad Turística de La Costa. La primera pregunta hacía referencia a si consideraban que La Costa como destino turístico se encontraba mejor preparado que otros destinos para implementar protocolos sanitarios ya que contaba con la experiencia de haber gestionado el Sello. La mayor parte (23 entrevistados) contestó que no, mientras que la minoría (13 entrevistados) respondió afirmativamente. Según estas respuestas, se puede concluir en que la visión de la mayor parte de los participantes era negativa respecto del Sello, ya que la mayoría afirmó que La Costa no se encontraba mejor preparada que el resto de los destinos para implementar protocolos sanitarios por el hecho de contar con el Sello.

Seguidamente, se les preguntó a aquellos 13 que habían respondido afirmativamente, la razón por la cual consideraban que sí. Las respuestas se pudieron clasificar en tres grandes grupos. Por un lado, 5 de los 13 entrevistados destacaron que los prestadores turísticos de La Costa al estar familiarizados con procesos, normas de trabajo y gestión, cuentan con experiencia y capacitación previa para poder desarrollar mejor los protocolos sanitarios que se requieren en la actualidad. Por otro lado, 4 encaminaron su respuesta hacia la competitividad que les brinda el Sello y recalcaron que los turistas a la hora de elegir dónde vacacionar iban a priorizar el hecho de que La Costa cuente con el mismo. Por último, los otros 4 restantes recalcaron la importancia de los protocolos y de la calidad haciendo referencia a que en el destino se estaba trabajando en eso.

5.1.9 COMENTARIOS ADICIONALES

Al final de la entrevista, se dejó la última pregunta opcional para aquellos que querían expresarse y dejar algún comentario en relación a los temas tratados. De aquellos que dejaron reflexiones finales se pueden destacar las siguientes:

“En general, la política y la administración pública no están capacitadas para la innovación ni para permitir la participación de la comunidad. No existen canales suficientes ni efectivos para capturar la creatividad y experiencia de sus pobladores, que se desperdicia así tontamente. Desde allí podrían proveer las mejores ideas y soluciones. La información existente suele ser únicamente de una vía, por tanto, no es verdadera comunicación. Depende de la habilidad y capacidad personal de cada funcionario el intento de subsanar este grave error” (Entrevistado N° 1).

“La Secretaría de Turismo está evaluando permanentemente el sector y

buscando soluciones viables con los agentes del turismo” (Entrevistado N° 5).

“Creemos que hasta el presente las decisiones que se han tomado de parte de la Municipalidad de La Costa, la provincia de Bs As y la Nación, a fin de que el impacto de la pandemia sea lo menos dañino posible se ha logrado con creces. Mientras seguimos esperanzados en que el problema de la pandemia se resuelva pronto trabajamos en conjunto con el sector a fin de que el Partido de La Costa sea unos de los lugares más seguros sanitariamente y por consiguiente seamos elegidos para sus vacaciones por la mayor cantidad de visitantes posible. Si tenemos que mencionar una carencia, la misma tiene que ver con la casi nula asistencia económica que hemos recibido de parte del Estado Nacional, ya que como todos sabemos veníamos de dos años recesivos lo cual ha provocado que la mayoría tengamos alguna deuda tanto con el BCRA como con la AFIP y ello hace imposible recibir cualquier tipo de los beneficios que en un momento se nos ofrecieron como paliativo a través de las entidades bancarias” (Entrevistado N° 13).

“Básicamente se manejó parecido al resto del país, y si esto sigue así va a ser difícil tener una temporada recibiendo gente de lugares que están en otras fases por el riesgo de contagio... Por otro lado, La Costa ahora está cerrada a gente de afuera” (Entrevistado N° 14).

“En nuestro caso, estamos en La Costa y trabajamos prácticamente solo en temporada de verano con turismo de clase media, donde nuestros costos están muy ajustados por lo que precisamos de una gran cantidad de personas en el corto periodo que recibimos al turismo. Todos los protocolos apuntan a que los comercios, hospedajes, gastronómicos, etc. reduzcan el desenvolvimiento natural de sus instalaciones a la mitad de sus posibilidades. Esto es para nosotros en circunstancias normales una pésima temporada que obliga a cerrar a una gran cantidad de comercios. Por esto esperamos de parte de las autoridades resoluciones distintas y mucho más amplias a las estrictamente sanitarias” (Entrevistado N° 15).

“No creo que a la municipalidad de la costa le preocupe el turismo, esto se ve claramente en el hecho de que jamás le ha interesado lo que hace nuestro establecimiento que se desarrolla en Santa Teresita desde 1973 y que aloja en el verano más gente que cualquier otro emprendimiento turístico del municipio” (Entrevistado N° 16).

“Si bien en el Partido de La Costa se están teniendo reuniones con actores locales importantes, aún todavía hay mucha incertidumbre sobre la temporada. Por ejemplo: se estima que los balnearios van a disponer de la mitad de su capacidad para cumplir con el distanciamiento entre carpas” (Entrevistado N° 21).

“Hoy la única realidad que el sector debe contemplar es en la que se encuentran otros sectores turísticos del país. Y es la lamentable pérdida de la temporada. Lamentablemente, se debe pensar en frío y prever desde el sector privado esta realidad. Y después todas las que resulten de un escenario más favorable” (Entrevistado N° 27).

5.2 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS AL SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL DEL PARTIDO DE LA COSTA

En esta sección se abordarán los resultados de las entrevistas realizadas a los informantes clave y con máxima competencia en el sector turístico de La Costa al momento de realizarlas, quienes fueron:

- ❖ El Secretario de Turismo: Rodrigo Hernán Torre.
- ❖ El Primer Concejal y Presidente del EDETUR: Ezequiel Caruso.
- ❖ El Director de Promoción Turística: Gustavo Anibal Sosa.

Para entrevistarlos, se elaboraron 19 preguntas las cuales estaban pensadas para que se contesten teniendo como referencia el periodo de asistencia temprana ya mencionado a lo largo de la tesis. Los resultados de las mismas fueron agrupados en temas.

Los temas de agrupación fueron los siguientes:

1. Evaluación de las acciones implementadas por el gobierno nacional y provincial para el sector turístico.
2. Acciones adicionales a las nacionales y provinciales para el turismo por parte de la Municipalidad.
3. Comisión o comité de crisis.
4. Reuniones con prestadores turísticos.
5. Trabajo en conjunto con el sector privado.
6. Ayudas económicas.
7. Estrategias de posicionamiento en el mercado post COVID-19.
8. Planificación del turismo para la reapertura.
9. Seguridad sanitaria en la temporada 2020-2021.
10. Sello de Calidad Turística de La Costa.
11. Comentarios adicionales

5.2.1 EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL Y PROVINCIAL PARA EL SECTOR TURÍSTICO

La primera pregunta buscó evaluar el grado de conformidad de los funcionarios públicos respecto de las acciones implementadas a nivel nacional y provincial para el sector turístico, para ello se realizó una pregunta cerrada en donde los entrevistados podían elegir entre las opciones de “Muy correctas, Correctas, Ni correctas ni incorrectas, Incorrectas, Muy incorrectas, No sabe/No contesta”. Con respecto a esto, los tres funcionarios contestaron que habían sido muy correctas las acciones llevadas a cabo por el gobierno nacional y provincial para el turismo en el período analizado.

5.2.2 ACCIONES ADICIONALES A LAS NACIONALES Y PROVINCIALES PARA EL TURISMO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD

En este apartado se preguntó también de forma cerrada (si/no) sobre si se implementaron acciones adicionales a las nacionales y provinciales dirigidas al sector

turístico desde la Municipalidad de La Costa. Los tres entrevistados contestaron afirmativamente.

La pregunta siguiente estaba ligada con la temática ya que se les preguntó cuáles eran esas acciones adicionales. Las respuestas coincidieron ya que los tres entrevistados recalcaron que para el sector hotelero se había implementado un descuento en las tasas municipales de servicios generales para los establecimientos formales categorizados por provincia. A su vez, Ezequiel Caruso agregó que junto a todos los sectores de la actividad se venía realizando un acompañamiento para planificar la reapertura del turismo.

5.2.3 COMISIÓN O COMITÉ DE CRISIS

Por otro lado, se buscó conocer si la Secretaría de Turismo había participado de alguna comisión o comité de crisis. Conforme las respuestas, la Secretaría no había formado parte de ninguna comisión o comité. Sin embargo, Ezequiel Caruso recalcó que existía un comité de crisis que estaba conformado principalmente por personal de la salud pero que era transversal a todas las áreas de la Municipalidad de La Costa.

5.2.4 REUNIONES CON PRESTADORES TURÍSTICOS

Seguidamente, se consultó acerca de la existencia de reuniones llevadas a cabo con actores involucrados del sector. Los tres funcionarios respondieron afirmativamente, las respuestas coincidieron en que se estaban realizando reuniones de manera virtual para desarrollar protocolos sectoriales en pos de la reapertura de la actividad una vez aprobados los mismos. A su vez, dichas reuniones tenían como objetivo establecer estrategias comunicacionales y capacitar a los actores en aspectos vinculados a lo sanitario. Por esto, se había contratado a dos profesionales reconocidos del sector (Germán Treuer y Pablo Ledesma).

5.2.5 TRABAJO EN CONJUNTO CON EL SECTOR PRIVADO

Siguiendo las respuestas obtenidas, se pudo dar cuenta que desde la Secretaría se trabajó de manera conjunta con el sector privado en el diseño y armado de protocolos de cara a la futura situación del turismo. Las tres respuestas hicieron referencia a que se estaba trabajando con los referentes de todos los sectores en el armado de protocolos, con la ayuda de asesores en calidad y en base al referencial para el armado de protocolos generado por el Ministerio de Salud y el Ministerio de Turismo y Deportes. Consensuando de esta forma con cada sector el armado y las particularidades de los mismos mediante talleres participativos virtuales bajo el encuadre técnico de las normas IRAM. Asimismo, desde la Secretaría se asesoraba y difundía los programas de asistencia y normativas provenientes de nación y provincia.

5.2.6 AYUDAS ECONÓMICAS

En este apartado se buscó conocer ciertos aspectos económicos, por lo que se indagó en si habían recibido pedidos de ayudas, si se brindaron las mismas y a qué sector. En cuanto al pedido y brindado de las mismas, las respuestas fueron afirmativas. Luego, los entrevistados coincidieron en que las ayudas fueron principalmente para el sector hotelero ya que recibía una quita del 50% y hasta el 100% en las tasas de servicios generales de la municipalidad.

5.2.7 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO POST COVID-19

Esta subsección estuvo dirigida respecto de si tenían alguna estrategia para posicionarse en el mercado post COVID-19. Según las respuestas, las estrategias

estaban relacionadas con poder posicionar al destino como un lugar seguro, natural, cercano y responsable, poniendo en valor los 96 km de playa junto a sus diferentes ecosistemas y sus grandes espacios naturales. Aspectos que, según Gustavo Sosa, serían los más buscados a la hora de la apertura del turismo. Siguiendo a Rodrigo Torre, La Costa contaba con un Plan Integral de Calidad, en donde las estrategias abordarían tres ejes fundamentales: el protocolo sanitario, el sello de calidad local y un programa de comunicación masivo.

5.2.8 PLANIFICACIÓN DEL TURISMO PARA LA REAPERTURA

En esta parte, se brindó un check list para que los entrevistados pudieran identificar cuáles de las acciones mencionadas en la lista correspondía a la manera en que estaban planificando la actividad de cara a la reapertura. Los entrevistados marcaron como correctas todas las acciones brindadas, las cuales fueron:

- . Realización de reuniones con actores involucrados.
- . Articulación de acciones con autoridades provinciales y nacionales.
- . Trabajo a nivel microrregional con otros referentes municipales.
- . Implementación de acciones propias para mejorar la calidad y seguridad de la oferta del destino.
- . Otras (si correspondiera)

Dentro de la opción “otras” se pidió especificación en caso de seleccionarse. Gustavo Sosa mencionó por un lado la creación del Plan Integral de Calidad Turística, y por otro, al Sello de Calidad Turística que se venía llevando a cabo con manual propio hace siete años, cuyo referencial, en el punto 8.2 hablaba sobre la identificación de riesgos. En este se contemplaban enfermedades y crisis de cualquier tipo vinculadas a la salud pública. Por lo que, debido a la experiencia de contar con un Sello, La Costa elaboró varios protocolos propios para cada sector del turismo, en los que se enseñó a capacitar al personal sobre las medidas a llevar adelante y cómo gestionar la implementación y el control para el real cumplimiento de dichos protocolos, para luego, poder ser evaluados por personal municipal.

5.2.9 SEGURIDAD SANITARIA EN LA TEMPORADA 2020-2021

Con una mirada a futuro, se preguntó acerca de si consideraban a la seguridad sanitaria como un elemento fundamental para que los turistas eligieran sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021. Las tres respuestas fueron afirmativas, justificando que los turistas buscarían destinos seguros ya que una pandemia exige una responsabilidad de cuidado y prevención tanto a nivel personal como colectivo. Asimismo, Gustavo aseguró de que más allá de que se encuentre una cura, las medidas sanitarias iban a seguir adoptándose.

5.2.10 SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA DE LA COSTA

Los tres funcionarios consideraron que La Costa como destino turístico se encontraba mejor preparado que otros destinos para implementar protocolos sanitarios ya que contaba con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística. Las respuestas que justificaban la afirmación por parte de los tres funcionarios fueron las siguientes:

“Porque desde el día 0 nos venimos reuniendo con todos los sectores, construyendo en conjunto los protocolos y promoviendo la responsabilidad sanitaria de

cada uno y de cada prestador de servicios, comercios y trabajadores públicos “(Ezequiel Caruso).

“Porque el manejo de protocolos y estándares de normatización que hoy son necesarios para los usos de los comercios y organizaciones que puedan abrir sus puertas para los clientes. Hoy nuestro sello de calidad alcanzó a más de 200 comercios con un alcance que supera los 2000 vecinos. Por otra parte, la Dirección de Calidad de nuestra Secretaría permite que haya un grupo importante de personas capacitadas para ayudar a implementar a comerciantes. Además, nos permitió pensar y armar políticas públicas que tengan mayor alcance y previsión permitiendo, incluso, trascender las fronteras de nuestra Municipalidad con alguna de nuestras ideas, protocolos y medidas “(Gustavo Anibal Sosa).

“Porque a lo largo de estos 7 años de trabajo permanente, logramos que más de 200 prestadores incorporen el sello de calidad local, lo que nos posiciona de forma positiva ante este nuevo escenario. Además, alcanzando más de 1000 vecinos involucrados con la temática “(Rodrigo Hernán Torre).

5.2.11 COMENTARIOS ADICIONALES

Finalmente, se dejó la última pregunta opcional para aquellos que querían explayarse y dejar algún comentario en relación a los temas tratados en la entrevista. El único entrevistado que dejó un comentario adicional fue Ezequiel Caruso, el cual será citado a continuación:

“Consideramos que el camino que vemos más esperanzador hacia el futuro de nuestra actividad es el de fortalecernos como comunidad, desarrollando un mensaje uniforme y claro, que permita destacar a nuestro destino como seguro, responsable y que cuida de los suyos y de sus visitantes. “ (Ezequiel Carsuo).

CAPÍTULO 6: DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

6.1 DISCUSIÓN:

Como se ha mencionado a lo largo del trabajo, el objetivo de esta tesis fue analizar el nivel de conformidad de los actores involucrados en el sector turístico respecto de las políticas implementadas por el Municipio de La Costa en el contexto del COVID-19 en el periodo de asistencia temprana. Para alcanzar dicho objetivo se llevaron a cabo diversas estrategias de recolección de datos como la revisión bibliográfica, entrevistas a actores vinculados a la cadena de valor turística del municipio y a funcionarios clave del sector público municipal, adoptando así una perspectiva cualitativa y exploratoria. Siguiendo esto, es importante destacar que no se pretende realizar una generalización con los resultados obtenidos, sino que los mismos reflejaron el contexto de los actores que formaron parte esta investigación en el período estudiado.

En este apartado de discusión, se pretende vincular los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas con los diversos autores que estudiaron aspectos relacionados a los temas tratados en este trabajo.

En primer lugar, los resultados mostraron que gran parte de los entrevistados estuvieron conformes con el accionar del gobierno nacional y provincial para el turismo en el período de asistencia temprana. Sin embargo, en cuanto al accionar municipal, las respuestas mostraron que varios de los participantes adoptaron un pensamiento neutral ya que consideraron al accionar como ni correcto ni incorrecto. En relación a la detección de iniciativas propias por parte del municipio para el sector turístico, los resultados mostraron que la mayoría de los participantes no habían detectado las mismas. Asimismo, en cuanto a la Secretaría de Turismo en particular, los resultados dieron cuenta de que la mayoría no había notado acciones eficaces llevadas a cabo por la misma.

Lo expuesto se puede relacionar con Zurbriggen & González Lago (2020), quienes plantean que el gran desafío que enfrentan los gobiernos latinoamericanos es la innovación en nuevas formas de gobernanza colaborativa, en donde surjan espacios en los que la relación gobierno- sociedad se estructure a partir de espacios de encuentro mucho más abiertos y complejos en los que los actores puedan co-producir, co-crear y construir una legitimidad necesaria para poder determinar las mejores soluciones a los problemas públicos, generando así valor público a la sociedad.

Continuando con esta línea, los resultados obtenidos se relacionan con la necesidad del Estado (en cualquiera de sus niveles) de superar las actuales estructuras rígidas, autónomas, organizadas verticalmente y sin participación de los demás actores en la toma de decisiones (metodológicamente concebida "de arriba hacia abajo") sin controles de gestión al final del proceso, con sistemas de información y comunicación ineficaces o inexistentes, con asignación cerrada a sus funciones y sin objetivos cualitativos (Borthiry Loreficchi, 2002).

En concordancia con los autores mencionados, Lickorish (1994) plantea la necesidad e importancia de una política turística integral, en donde deben estar considerados todos los actores estatales con relativa influencia en la toma de decisiones vinculadas al turismo local.

En consideración con lo anterior y siguiendo a Pinho De Oliveira (2018), ya no basta con que los gobiernos posean legitimidad de origen, sino que deben asegurar que las decisiones que adopten resulten eficaces para los destinatarios, particularmente en contextos donde se discute sobre el objeto y alcance de su rol. Por lo tanto, es fundamental que los gobiernos municipales adopten una agenda de trabajo, intercambio, participación e interacción con los actores sectoriales y con la ciudadanía.

Por su parte, Cravacuore (2007) añade que en los gobiernos locales no existen

sistemas de información adecuados, por lo que carecen de información económica y social para la toma de decisiones. Asimismo, el autor afirma que los municipios carecen de elementos para tomar decisiones también por sus propios errores, al no planificar adecuadamente, no producen información y los procesos de toma de decisiones terminan dependiendo de la voluntad de los funcionarios.

Lo expuesto por Cravacuore (2007) se relaciona con lo que sostiene la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en este contexto de crisis del sector, ya que afirma que el COVID-19 ha dejado lecciones durante el manejo de la pandemia que deberían servir como ejemplo para mejorar la gestión futura ante desastres, como ser una pandemia. Por lo tanto, la disponibilidad de datos, la compilación y el procesamiento de la comunicación de la información entre los diferentes actores internacionales, nacionales y el sector privado son fundamentales, como así también, las campañas de formación y sensibilización (CEPAL, 2021).

Por otro lado, es necesario marcar las restricciones asociadas a la intervención del Estado Municipal, fundamentalmente aquellas de carácter presupuestario. Se considera que uno de los problemas que enfrentan actualmente los municipios es el presupuestario, ya que este problema no condice con el hecho de que los municipios tengan ampliadas sus competencias y funciones, por lo que termina afectando a su capacidad de respuesta y es allí donde se pueden observar los descontentos por parte de la comunidad local. En relación a esto, se puede mencionar a Bertranou (2015) quien plantea que la disponibilidad de recursos financieros incide directamente en la capacidad estatal.

Siguiendo esta línea, Pérez (1998) argumenta que el cambio sustantivo en las capacidades de los gobiernos locales en los últimos años no significó, en la gran mayoría de los casos, un incremento de su capacidad financiera. Beier (2013) añade que una de las principales debilidades de los municipios argentinos es la escasa disposición de recursos económicos ya que sus recursos solo provienen del cobro de tasas, por lo que estas no son suficientes para afrontar los gastos que surgen a partir de las nuevas responsabilidades que tiene el municipio. Por esto, es importante mencionar que los municipios deben contar con recursos institucionales-administrativos, técnicos, presupuestarios y humanos, que permitan conformar una verdadera unidad de gestión del desarrollo local (Bosch & Simonelli, 2003).

Lo expuesto por los autores mencionados se evidencia en las entrevistas, las cuales mostraron que la mayor parte de los entrevistados no habían percibido ayudas económicas, y los que sí habían percibido, habían sido del Estado Nacional. Por parte del Estado Municipal, más allá de la quita impositiva solo en hotelería, no se brindaron casi ayudas, lo cual ha dificultado la situación de los entrevistados en el contexto de la pandemia. Por lo cual, se destaca la necesidad no solo de implementar un modelo de participación (por cierto, siempre sujeto a limitaciones y restricciones), sino fundamentalmente de transferir mayores recursos a los municipios para incrementar la eficacia de su intervención. Caso contrario, podría suceder que la apertura de espacios de intercambio, debate y participación acabe por generar falsas expectativas y frustración en numerosos actores involucrados, más en contextos de crisis como el planteado en el sector turístico por el COVID-19.

En cuanto a la planificación, como ya se ha mencionado, el Partido de La Costa no cuenta con un plan estratégico de turismo vigente, lo cual puede dificultar un problema a la hora de orientar políticas públicas en turismo y sobre todo en contextos de crisis del sector. Nacke & Cellucci (2013) manifiestan que se pueden presentar obstáculos para implementar un plan estratégico desde el sector público como por ejemplo la falta de recursos y una visión cortoplacista que impide proyectar acciones más allá de un futuro cercano, como así también la priorización en la atención de contingencias y la centralización en las decisiones (Azcué Vigil, 2018). Esto se relaciona directamente con el hecho de que el Municipio de La Costa no contaba con los recursos

necesarios para afrontar la crisis económica del sector ya que los municipios no recaudan impuestos, por lo cual se recalca la necesidad de transferirles mayores recursos a los mismos en concordancia con sus funciones y competencias. Siguiendo esto, se cree necesario que en contextos de emergencia económica del sector, podrían considerarse traspasos de recursos o fondos adicionales, en relación a impuestos recaudados desde el nivel nacional al municipal.

Por otro lado, las respuestas obtenidas en relación a la seguridad sanitaria en la temporada 2020-2021 se alinean directamente con estudios de opinión pública que se realizaron durante el período estudiado y que mostraron una preocupación en la demanda turística por la seguridad sanitaria. Por ejemplo, resulta interesante destacar el informe técnico número 3 de la Asociación Civil Foro de Profesionales en Turismo (2020) llamado *“La recuperación económica y la competitividad del sector turístico en el contexto poscovid-19”* en donde Pablo Singerman, Director de la consultora Singerman, Makón y Asociados, expuso una encuesta llevada a cabo por dicha consultora de forma no probabilística realizada en abril de 2020 con más de 600 respuestas. La encuesta fue realizada de forma no heterogénea a personas de distintos rangos etarios, sectores y niveles de ingresos económicos, focalizándose en estudiar a familias que habían mantenido sus ahorros durante la pandemia.

Dentro del 40% de encuestados que mantuvo sus ahorros durante la pandemia, un 20% de ese sector los incrementó debido al cambio de comportamiento de consumo, producto del encierro. Dentro de ese grupo, el 70 % contestó que tenía la intención de utilizar el dinero ahorrado para la compra de bienes y servicios asociados a viajes y turismo. Es decir que viajes y turismo se posicionó como la actividad prioritaria dentro de las expectativas de consumo de las personas encuestadas, con los ahorros disponibles, para cuando se reabra el turismo.

Asimismo, a un 50% de los encuestados la situación de aislamiento le aumentó los deseos de viajar, mientras que a un 33% le mantuvo. En relación a esto, es importante mencionar que la pandemia no le quitó ganas de viajar a las personas. En cuanto al incentivo para viajar, la prioridad de los encuestados fue que se garantice la seguridad sanitaria en el destino, frente a cuestiones como precios bajos o descuentos. En síntesis, desde la perspectiva del período estudiado en el presente trabajo y siguiendo las respuestas obtenidas, la seguridad sanitaria constituía un aspecto fundamental al momento de viajar en la post pandemia.

En resumen, y, por último, se puede mencionar a Borthiry Loreficchi (2002) quien manifiesta que cualquier planteo de relaciones dentro de un municipio debe comenzar por el reconocimiento de las necesidades y demandas en las tres dimensiones de organización social: el Estado, el sector privado y el tercer sector. En cuanto al sector privado, este reclama día a día distintas modalidades de ayuda al Estado y el establecimiento de políticas que perduren en el tiempo y no solamente durante el período político de cada mandato. Por otro lado, la autora señala que el municipio, como autoridad pública local, tiene un doble papel en el turismo, ya que es el guardián y regulador del sector. Además, debe introducir y aplicar legislación al mismo tiempo que debe regular y estimular la industria y el comercio para beneficio de la sociedad.

Para finalizar, siguiendo lo anterior, Bosch y Simonelli (2003) agregan que las funciones que debe tener el organismo municipal de turismo deben ser cumplidas hacia el interior de la propia organización municipal, con aquellos sectores cuyas decisiones afectan al turismo, y también hacia el exterior con organizaciones públicas y privadas locales, provinciales y nacionales, cuyo accionar estén relacionados en forma directa e indirecta con el destino turístico. Por esto, es fundamental destacar la importancia de una acción conjunta y, al mismo tiempo, propiciar la generación de espacios de articulación que le permitan a los diferentes actores, ya sean del ámbito público, privado o representantes del tercer sector, expresar sus opiniones y articular su accionar. El espacio de articulación reúne a cada actor socio-institucional desempeñando un rol

específico y compartiendo una mirada común en beneficio del desarrollo real o potencial de la actividad turística (Benseny, 2005).

6.2 CONCLUSIÓN:

A partir de los resultados obtenidos a raíz del análisis de las entrevistas realizadas, se llegó a ciertas conclusiones. En primer orden, en líneas generales, los entrevistados estuvieron de acuerdo con el accionar del gobierno nacional y provincial para el turismo. Sin embargo, en cuanto al accionar municipal, varios de los entrevistados tuvieron un pensamiento neutral ya que consideraron al accionar como ni correcto ni incorrecto, pero a la vez, hubo quienes lo consideraron correcto. En cuanto a los tres funcionarios públicos entrevistados, cabe destacar que estuvieron muy conformes con el accionar del gobierno nacional y provincial. En base a esto, se considera que las respuestas no pueden desligarse de la mirada política y subjetiva que tiene cada actor entrevistado. Siguiendo esto, cabe destacar que los funcionarios municipales entrevistados pertenecen al mismo espacio político partidario que gobierna en el orden provincial y nacional, siendo este el actualmente denominado “Frente de Todos”.

Por otro lado, se destacó la adhesión del gobierno municipal a las medidas tomadas desde el nivel provincial y nacional. Asimismo, se pudo observar que desde el municipio se han tomado algunas medidas propias adicionales para paliar los efectos devastadores de la crisis en turismo respecto del COVID-19 en la jurisdicción, en el período estudiado. Las principales medidas que se pueden mencionar en relación al turismo son: el descuento de hasta el 100% en algunos casos de las tasas municipales de servicios generales para el sector hotelero, como así también la búsqueda de la “Fase 5” mediante la creación de protocolos en pos de la reapertura del turismo en el destino y la buena predisposición para trabajar en políticas que beneficien al sector. Sin embargo, fueron pocos los entrevistados que notaron acciones propias del gobierno municipal.

En cuanto al accionar de la Secretaría de Turismo en particular, es importante mencionar que existieron pocos participantes que detectaron acciones propias eficaces, y que éstas coincidieron con las expuestas por los funcionarios públicos entrevistados. Dichas acciones fueron principalmente las reuniones que ha tenido la Secretaría con diferentes prestadores turísticos a los efectos de avanzar en el armado de protocolos municipales y la creación de grupos de trabajo. Como así también, las diversas capacitaciones en materia sanitaria en busca del consenso con diferentes actores de cara a la reapertura de la actividad mediante protocolos. En base a esto, se pudo apreciar que el municipio ha tenido un rol proactivo ya que se realizaron acciones en los primeros meses de la pandemia teniendo como prioridad la seguridad sanitaria para poder posicionar a La Costa como un destino seguro, cercano y responsable.

Además, se ha notado el compromiso de la Secretaría de Turismo en trabajar para la apertura del turismo, y sobre todo para la temporada 2020-2021 ya que en mayo de 2020 se empezó a diseñar el Plan de Calidad Integral teniendo como objetivo la seguridad sanitaria. Asimismo, se destacó el brindado de asesoramiento técnico y capacitación a los prestadores turísticos por parte de la Secretaría ya que la misma destinó presupuesto en contratar a dos expertos en materia sanitaria. Sin embargo, es relevante hacer referencia a que gran parte de los entrevistados no ha notado las acciones tomadas, ni tampoco las ha considerado eficaces. En relación a esto, se pudo notar una gran diferencia entre lo que los funcionarios expresaron y lo que los entrevistados detectaron.

Por otra parte, en cuanto a los aspectos económicos se pudo apreciar, según las respuestas de los funcionarios, que el Municipio brindó ayudas solamente al sector hotelero ya que recibió una quita impositiva entre el 50% y 100% en las tasas de servicios generales, por lo que los demás eslabones de la cadena de valor del destino

quedaron excluidos de las ayudas. En relación al tema, cabe destacar que aquellos entrevistados que habían recibido ayudas, habían sido brindadas por el Estado Nacional. Por esto, como ya se ha mencionado, se recalca la necesidad de que los municipios cuenten con mayores recursos económicos y financieros.

En cuanto a los diferentes procesos de interacción entre el sector público y el privado, se destacaron aquellas cuestiones relacionadas con los requisitos y especificaciones para los procesos de gestión de la calidad, ya que el destino cuenta con la experiencia de gestionar el Sello de Calidad Turística año a año. En la séptima edición del Sello (desarrollada con posterioridad al periodo estudiado en esta tesis) uno de los objetivos fue trabajar en cuestiones sanitarias. También, cabe agregar el funcionamiento del EDETUR como principal ejemplo del trabajo conjunto entre ambos sectores lo cual es fundamental en tiempos de crisis del sector turístico.

En otro orden, se destacó el hecho de que la Secretaría de Turismo tuvo que llevar adelante una política turística frente a la ausencia de planes, programas e iniciativas del nivel provincial en el periodo analizado en esta tesis. Como ya se ha mencionado, es importante marcar que la Dirección de Normalización y Calidad de la Subsecretaría de Turismo estuvo acéfala, por lo cual no se han detectado iniciativas relacionadas al armado de protocolos para el sector turístico en la provincia de Buenos Aires. Esto incidió en las diferentes estrategias que adoptaron los municipios turísticos de la provincia en materia de protocolos sanitarios y directrices, al menos en el período estudiado. Además, en cuanto a planes y programas provenientes del nivel provincial, solamente se destaca en el mes de mayo el programa temporal Historias Bonaerenses, el cual fue destinado básicamente a la promoción de destinos, pero no fue aplicable al Partido de La Costa.

En relación al nivel nacional, se observó una intervención en materia de planes y programas para programar la reapertura de la actividad turística y poder ayudar al sector mediante asistencias económicas. En base a esto, los principales ejemplos que se pueden mencionar son: el congelamiento de las tarifas de servicios y exención del corte por falta de pago, y el ATP. Por su parte, el Plan 50 destinos es el principal ejemplo del trabajo en pos de fortalecer la oferta turística en la etapa de reapertura de la actividad.

Sin embargo, se destacó una presencia aún más fuerte de planes y programas implementados con posterioridad al período de asistencia temprana, dichos planes y programas se presentaron como una oportunidad para el sector, sobre todo para los referentes del sector privado, ya que durante casi diez meses tuvieron sus establecimientos y comercios cerrados, por lo que sus ingresos económicos se redujeron a cero. Por esto, dichos planes y programas se presentaron como una posibilidad para las empresas turísticas frente a la crisis económica que trajo aparejada la pandemia. Dentro de las medidas tomadas se pueden mencionar: las asistencias económicas a prestadores turísticos, el Programa de Desarrollo de Corredores Turísticos (financiado por el BID) que tuvo como propósito incrementar el gasto turístico en la reapertura de la actividad, la Ley 27.563 de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional, y por último, el Programa Previaje que tuvo como objetivo fomentar la demanda de turismo interno dinamizando la economía, por lo que el Estado aportó una gran suma de dinero. En relación a lo mencionado, cabe aclarar que el alcance de este trabajo no permite analizar qué efecto ha tenido en los actores involucrados de la actividad turística los planes y programas mencionados, lo cual podría resultar en una futura línea de investigación.

Continuando con el Partido de La Costa, es significativo marcar que el Secretario de Turismo (Rodrigo Hernán Torre) y el Director de Promoción Turística (Gustavo Anibal Sosa) han ocupado sus cargos desde el año 2007, lo cual da cuenta de un período considerable de tiempo. En base a esto, la falta de conocimiento y/o inconformidad por parte de los actores de las acciones tomadas por el municipio, se cree que se relaciona directamente con las fallas en la comunicación y en los canales de comunicación por

parte del municipio. Además, el hecho de que los competentes en materia turística estén en sus cargos hace varios años, no se condice con que La Costa, al ser un destino turístico consolidado, no cuente con un Plan Estratégico de Turismo Sustentable vigente. En este caso, no contar con un plan estratégico es una desventaja a la hora de plantear el rumbo de la actividad en el destino. Asimismo, esto puede relacionarse con la falta de recursos económicos y financieros por parte del Municipio, o simplemente, con la escasa voluntad de los funcionarios públicos.

De igual forma, se pudo observar que la Secretaría Municipal de Turismo, pese a que La Costa es un distrito fundamentalmente turístico, no tuvo centralidad en las mesas de discusión y abordaje de la crisis provocada por el COVID-19 ya que no participó de ningún comité de crisis en el período estudiado; al menos esto se desprende de las afirmaciones de los funcionarios entrevistados. De forma más general, la existencia de un comité de crisis para el sector turístico bonaerense, encabezados por las autoridades de la Subsecretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires, podría haber contribuido a un abordaje sistematizado que facilitara la comunicación entre niveles del Estado (Provincia-Municipios) y se compartieran una serie de experiencias y aprendizajes conjuntos. Además, se hubiera evitado la dispersión de estrategias municipales en el abordaje de la actividad turística. Esto excede a la responsabilidad de las autoridades municipales, aunque un comité de dichas características podría haber contribuido a definir estrategias más eficaces para la intervención.

Por otro lado, en cuanto a la percepción del destino, la mayor parte de los entrevistados no percibieron a La Costa como un destino mejor preparado que otros para implementar protocolos sanitarios por el hecho de contar con un Sello de Calidad, visión que se contradice con la de los funcionarios públicos quienes afirmaron que La Costa se encontraba mejor preparada que otros destinos. Por ende, se pudo apreciar que los entrevistados y los actores tienen una mirada opuesta en ese aspecto.

En consecuencia, se observó que la Secretaría de Turismo tiene en el Sello Municipal de Calidad Turística un programa que busca incrementar la interacción con el sector privado, habiendo sido pensado por las autoridades municipales (para este nuevo contexto COVID-19) como un espacio más de participación sectorial. De hecho, los funcionarios lo consideraron un antecedente de las mesas de trabajo que implementaron para la elaboración de los protocolos sanitarios municipales dirigidos al sector turístico. Sin embargo, encuadrar los protocolos sanitarios dentro de los programas de calidad turística de adhesión voluntaria (como el Sello Municipal de Calidad Turística) puede invisibilizar el carácter obligatorio de los protocolos COVID-19 y el alcance y rol de los procesos de fiscalización del Estado. Mientras que el incumplimiento de una pauta de un programa de calidad no amerita sanción y se lo entiende en el marco de procesos de mejora del desempeño organizacional, los desvíos en el cumplimiento de los protocolos sanitarios deberían implicar sanciones por el impacto negativo para la salud pública derivado de dichos incumplimientos. Es probable que la experiencia de trabajo de numerosos prestadores y comercios locales con el Sello Municipal de Calidad Turística facilite el trabajo metodológico para la aplicación de nuevos requisitos o pautas a los procesos de dichas organizaciones. Aunque tampoco se puede afirmar esto de forma tajante, particularmente porque gran parte del sector privado entrevistado para la presente tesis no consideró que exista una relación entre la existencia del programa y la facilitación de la implementación de protocolos COVID-19 en sus establecimientos.

Siguiendo a Cravacuore (2020) uno de los tantos desafíos que debió enfrentar el municipalismo latinoamericano ante la pandemia del COVID-19 fue el económico, ya que la estrategia sanitaria del aislamiento social obligatorio significó una destrucción masiva de puestos de trabajo, principalmente en la economía informal y en la micro y pequeña empresa. El resultado fue una crisis social que obligó a los gobiernos locales a profundizar en la atención de la pobreza, en donde en América Latina alcanza niveles

infrecuentes. El autor hace referencia a que es verosímil una profundización de la inequidad, tanto social como territorial, así como un aumento significativo de la pobreza, del desempleo, de la inseguridad y de las migraciones. Asimismo, en lo referido a los sistemas municipales, los interrogantes a futuro serán si los gobiernos locales resultarán fortalecidos por la eficaz gestión de los efectos locales de la pandemia, o, por el contrario, saldrán debilitados por el desmanejo de la crisis sanitaria, social y económica, y por una nueva arquitectura competencial del Estado, activando aún más la recentralización municipal característica de este siglo.

En resumen, si bien la Municipalidad de La Costa y la Secretaría de Turismo han tomado acciones adicionales a las provinciales y nacionales, no todos los actores vinculados a la cadena de turismo han percibido esas acciones o sido beneficiados por las mismas. En relación a esto, se detectaron fallas en la manera de llevar adelante la crisis del sector por parte del estado municipal, ya que los actores no han estado conformes en su mayoría con el accionar municipal, de hecho, algunos ni se han enterado de las acciones tomadas. El COVID-19 irrumpió repentinamente en el escenario turístico mundial, lo que implicó la ausencia de respuestas o líneas de acción validadas para la resolución de los problemas generados. Por este motivo, se considera que, en un municipio, el trabajo en conjunto entre el sector público, el entramado privado y el tercer sector es fundamental a la hora de plantear soluciones viables, teniendo una visión de todos los que participan en la actividad incluyendo a la comunidad local. Es fundamental el diseño de una política turística propia que sea acorde a las necesidades de los involucrados en el destino, repensando las mismas sobre todo en contextos de crisis del sector, y contando con canales eficientes de comunicación, en donde la voluntad de los funcionarios públicos sea priorizar el sector turístico.

En función de lo anterior, para finalizar, se adoptarán las reflexiones de Alburquerque Llorens (2020) quien afirma que es necesario asegurar la participación activa de los principales actores territoriales a fin de construir una gobernanza territorial colectiva que exprese la voluntad y convicción de enfrentar la pandemia y llevar a cabo la elaboración de una agenda estratégica territorial para la reconstrucción de la economía y la sociedad local, incorporando los desafíos existentes en los planos productivo, ecológico, social, institucional y sanitario. Teniendo como actores territoriales a los gobiernos territoriales, el sector de conocimiento, el sector empresarial, los sindicatos y asociaciones de trabajadores/as y campesinos/as, las organizaciones de la Economía Social y Solidaria, el sector financiero con presencia en el territorio, las organizaciones de la ciudadanía, entre ellas las asociaciones de mujeres, jóvenes, inmigrantes, y otros colectivos, así como los medios de comunicación, que son los que difunden las informaciones y crean las imágenes y situaciones generadas en la colectividad.

En este sentido, es preciso tener muy claro que cuando se habla de participar no basta simplemente con informar a la ciudadanía, tampoco basta con tener espacios de diálogo o conversación con algunos actores territoriales. Informar o dialogar no es lo mismo que participar. Decididamente, hay que impulsar la creación de foros o mesas territoriales para la discusión y toma de decisiones colectivas frente a la pandemia, que permitan contar con la riqueza de opiniones e iniciativas de los actores territoriales y, sobre todo, que permitan la construcción de ese elemento intangible fundamental que es la confianza territorial, ya que el liderazgo no debería ser resultado de un mando unilateral o vertical, sino de la confianza generada en un esfuerzo e ilusión colectivos frente a la pandemia, por una apuesta de futuro para los territorios.

RECOMENDACIONES

De lo concluido en esta investigación surgen ciertas recomendaciones. En primer lugar, el hecho de fortalecer la articulación entre las diferentes áreas del municipio (horizontal) y entre los otros dos niveles del Estado (vertical), como así también entre los diferentes actores que forman parte del sector turístico en el destino (transversal), sobre todo en contextos de crisis.

Por otro lado, el municipio y la Secretaría de Turismo en particular, podrían evaluar los canales de comunicación e incluir a los diversos actores en los procesos de toma de decisiones en aspectos relevantes para el destino. De esta forma, la integración de los diferentes actores en las mesas de discusión y abordaje de los problemas colectivos es fundamental a la hora de plantear soluciones viables acordes a las necesidades específicas de los actores.

De igual modo, se cree relevante el traspaso de mayores recursos económicos y financieros desde el Estado Nacional al provincial, y de este a los municipios, sobre todo en contextos de incertidumbre y crisis, con el fin de destinarlos a la elaboración, adaptación, capacitación y/o fiscalización de protocolos sanitarios, a la adquisición de insumos y equipamiento pertinente y ayudas directas focalizadas a diferentes actores involucrados en la actividad, entre otras.

Asimismo, se recomienda el desarrollo e implementación de un Plan Estratégico de Turismo Sustentable en el destino, coordinando los esfuerzos del sector público, privado y del tercer sector para coincidir en una mirada colectiva en cuanto al desarrollo de la actividad turística.

Se considera que sería importante, tomando como antecedente la presente tesis, indagar sobre el período posterior al tomado en este trabajo, como por ejemplo sobre qué efectos han tenido las acciones llevadas a cabo por los tres niveles del estado en materia turística, ya sea en el Municipio de La Costa como en cualquier otro municipio y en cualquier otra provincia de la República Argentina.

Por último, se cree necesario la realización de investigaciones futuras que profundicen la relación entre pandemia, políticas públicas y turismo, desde una mirada integral, considerando a todos los actores que forman parte del turismo.

BIBLIOGRAFÍA

Acerenza, M. Á. (1985). Planificación estratégica del turismo: esquema metodológico. *Estudios turísticos*, (85), 47-70. Recuperado de https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/42290.pdf

Acerenza, M. Á. (2008). Gestión municipal del turismo. Trillas. Recuperado de <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=uccma.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=004418>

Aguilar Villanueva, L. (1993). Estudio introductorio. Problemas públicos y agenda de gobierno, 15-72. Recuperado de <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=ciestaam.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=004656>

Alburquerque Llorens, F. (2020). Reflexiones ante el coronavirus desde los territorios: lineamientos para la discusión de una agenda de reconstrucción económica, social, ambiental e institucional. Recuperado de <https://revista.cigob.net/16-junio-2020/articulos/reflexiones-ante-el-coronavirus-desde-los-territorios-lineamientos-para-la-discusion-de-una-agenda-de-reconstruccion-economica-social-ambiental-e-institucional/ver-online/>

Álvarez Sousa, A. (2005). La contribución del turismo al desarrollo integral de las sociedades receptoras. Aspectos teórico-metodológicos. *Política y sociedad*, 42(1), 57-84. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0505130057A/23002>

Anaya Ortiz, J. S., & Palafox Muñoz, A. (2007). Reflexiones sobre la política turística y el desarrollo sustentable en la Isla de Cozumel. *Teoría y Praxis*, (3), 153-160. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2929640>

Annessi, G. J. (2015). El turismo en la Atlántida norte. Estudio del Partido de la Costa. (Provincia de Buenos Aires-Argentina) (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València). Recuperado de <https://riunet.upv.es/handle/10251/58206>

Araújo-Santana, M. R., Parra-Vázquez, M. R., Salvatierra-Izaba, E. B., Arce-Ibarra, A. M., & Montagnini, F. (2013). Políticas turísticas, actores sociales y ecoturismo en la península de Yucatán. *Economía, sociedad y territorio*, 13(43), 641-674. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-84212013000300004&script=sci_arttext

Arazola, M. P., Serrano, A., & López-Vélez, R. (2016). Vaccination for international travelers. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica*, 34(5), 315-323. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.eimc.2016.01.009>

Asociación Civil Foro de Profesionales en Turismo. (2020). "Informe técnico 3: La recuperación económica y la competitividad del sector turístico en el contexto poscovid 19". Ponencias de Nahuel Farberoff, María Inés Albergucci y Pablo Singerman". Ciclo de conferencias y debates 2020, Asociación Foro de Profesionales en Turismo, Fundación Ciudad de La Plata, Instituto Ciudades del Futuro. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://www.profenturismo.org.ar/upload/Informe%20t%C3%A9cnico%203.%20La%20recuperaci%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20y%20la%20competitividad%20del%20sector%20tur%C3%ADstico.pdf>

Auriales, J. (2012). Crisis económica y cambios en el turismo. *Mediterráneo Económico*, 20, 99-114. Recuperado de <https://www.publicacionescajamar.es/publicacionescajamar/public/pdf/publicaciones-periodicas/mediterraneo-economico/20/20-442.pdf>

Azcué Vigil, I. (2018). El desarrollo de la planificación estratégica del turismo en el marco de la participación de los actores y el contexto político local: análisis del caso del partido de Mar Chiquita (Argentina). *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 11(24), 12. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/3062/1/azcue-2018.pdf>

Beier, L. S. (2013). Municipio turístico bonaerense: una propuesta de definición a partir de variables cuantitativas. Recuperado de https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/117/TM_2013_beier_008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bennardis, A. P. (1999). Gestión municipal en el Conurbano Bonaerense. BLUTMAN, Gustavo (comp.). Investigaciones sobre reforma del Estado, Municipios y Universidad. (1era. ed.) Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, 89-147. Recuperado de <http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2016/01/Gesti%C3%B3n-municipal-en-el-conurbano-bonaerense.pdf>

Benseny, G. (2005). La actuación de los municipios turísticos. In VII Jornadas Nacionales y I Simposio Internacional de Investigación-Acción en Turismo. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/933/1/00190.pdf>

Benseny, G. (2009). El turismo como estrategia de desarrollo en territorio litoral. Cuestiones socio-institucionales. *Aportes y Transferencias*, 13(1), 27-66. ISSN 0329-2045. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1545/>

Benseny, G. (2010). Dimensión Socio-Institucional: Actividad turística y cuestiones institucionales. *Turismo y territorio. Desarrollo turístico: del diagnóstico a la proposición*, 95. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1322/>

Benseny, G. (2011). La zona costera como escenario turístico: transformaciones territoriales en la costa atlántica bonaerense, Villa Gesell (Argentina). Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1417/1/benseny_g.pdf

Bertoncello, R. (1992). Configuración socio-espacial de los balnearios del Partido de la Costa (Provincia de Buenos Aires). Instituto de Geografía, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <http://geografia.institutos.filo.uba.ar/sites/geografia.institutos.filo.uba.ar/files/Instituto%20de%20Geograf%C3%ADa%20Territorio%205.pdf>

Bertranou, J. (2015). Capacidad estatal: Revisión del concepto y algunos ejes de análisis y debate. *Revista Estado y Políticas Públicas*, 4, 37-59. Recuperado de https://revistaeypp.flacso.org.ar/files/revistas/1433485077_dossier-2.pdf

Blanco, J. (2007). Espacio y territorio: elementos teóricos-conceptuales implicados en el análisis geográfico. *Geografía. Nuevos temas, nuevas preguntas. Un temario para su enseñanza*, 37-64. Recuperado de www.scba.gov.ar

Boisier, S. (1995). Sociedad civil, actores sociales y desarrollo regional. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/9663>

Borthiry Loreficchi, N. (2002). Gestión Pública Municipal del Turismo. Un desafío basado en el fortalecimiento institucional y en la participación (Doctoral dissertation,

Universidad Nacional de Mar del Plata). Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1115/1/borthiry_n.pdf

Bosch, J. L., Simonelli, A. (2003). Los centros turísticos como escala del desarrollo local. El rol de los municipios turísticos en un contexto de globalización de la economía. *Aportes y transferencias*, 7(2), 31-42. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/277/1/Apo2003a7v2pp31-42.pdf>

Bramwell, B. & Lane, B. (2011). Investigación crítica sobre la gobernanza del turismo y la sostenibilidad. *Revista de turismo sostenible*, 19 (4-5), 411-421. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09669582.2011.580586>

Burnett, J. J. (1998). A strategic approach to managing crises. *Public relations review*, 24(4), 475-488. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S036381119980112X?via%3Dihub>

Bustos Cara, R. (2008). Teoría de la acción territorial. *Acción turística y desarrollo. Aportes y transferencias*, 12(1), 87-104. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/364/>

CEPAL, N. (2021). Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46551>

Chaisawat, M. (2006). Policy and planning of tourism product development in Thailand: A proposed model. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(1), 1-16. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10941660500500576>

Chien, G. C., & Law, R. (2003). The impact of the Severe Acute Respiratory Syndrome on hotels: a case study of Hong Kong. *International journal of hospitality management*, 22(3), 327-332. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431903000410>

Church, A., Ball, R., Bull, C., & Tyler, D. (2000). Public policy engagement with British tourism: The national, local and the European Union. *Tourism Geographies*, 2(3), 312-336. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14616680050082544>

Constitución de la Provincia de Buenos Aires. (1994). (texto reformado en 1994). Recuperado de <http://www.scba.gov.ar/digesto/TEXTOS-COMPARADOS-CONSTITUCIONES-PROV-BA-1934-1994.pdf>

Corbo, Y. A., & Barbini, B. (2011). Turismo y políticas públicas locales: el caso del municipio de General Pueyrredón. In *Encuentro Internacional de Turismo*. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1512/1/01306.pdf>

Coto, C. E. (2005). La globalización y el renacimiento de las enfermedades infecciosas. *Química Viva*, 4(1), 35-41. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/863/86340105.pdf>

Cravacuore, D. (2007). *Los Municipios Argentinos (1990 - 2005)*. Cravacuore, D. e Israel, R. (comp.) *Procesos políticos municipales comparados en Argentina y Chile (1990-2005)*. Editorial de la Universidad Nacional de Quilmes – Universidad Autónoma

de Chile. Buenos Aires (Argentina), 25-49. Recuperado de

<http://www.econ.unicen.edu.ar/extension/vinculacion/images/Filminas/Los%20municipios%20argentinos%201990-2005%20-%20Cravacuore%202007.pdf>

Cravacuore, D. (2016). El sistema municipal argentino. Camilo Vial Cossani y José Manuel Ruano De La Fuente (comps.) Manual de Gobiernos Locales en Iberoamérica, Santiago, Universidad Autónoma de Chile-CLAD. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Daniel-Cravacuore/publication/340679263_El_Sistema_Municipal_Argentino/links/5e98826292851c2f52a8742a/El-Sistema-Municipal-Argentino.pdf

Cravacuore, D. (2020). Desafíos del municipalismo latinoamericano ante la pandemia del Coronavirus Covid-19. Recuperado de https://base.socioeco.org/docs/revistadtccovid19_16052020.pdf

Dávila Cornejo, M., Aramburu Celigueta, C., Morte Esteban, S., Vera Gil, I., Iglesias García, M., & González Gutiérrez-Solana, Ó. (2010). Control y vigilancia en fronteras: Papel de sanidad exterior durante las fases de contención de la pandemia (H1N1) 2009. Revista española de salud pública, 84(5), 507-516. Recuperado <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v84n5/colaboracion4.pdf>

Decreto 132/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 12 de marzo de 2020. Recuperado de <https://normas.gba.gob.ar/documentos/VNapJJu6.pdf>

Decreto 310/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 24 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335820/texact.htm>

Decreto DNU 260/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 12 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335423/norma.htm>

Decreto DNU 274/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 16 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335479/norma.htm>

Decreto DNU 297/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 20 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335741/norma.htm>

Decreto DNU 311/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 25 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335827/norma.htm>

Decreto DNU 376/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 20 de abril de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/336470/norma.htm>

Decreto DNU 875/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 7 de noviembre de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/344033/norma.htm>

Decreto-Ley Provincial 6769/58. Ley Orgánica de las Municipalidades. 30 de septiembre de 1958. Recuperado de <https://normas.gba.gob.ar/documentos/OVG48SW0.html>

Decreto municipal 184/2020. 13 de marzo de 2020. Recuperado de <https://lacosta.gob.ar//2020/03/decreto-184.pdf>

Del Busto, E. (2018). La distribución de competencias en materia turística en la República Argentina. Especial mención a destinos turísticos de reciente desarrollo. Recuperado de <https://helvia.uco.es/handle/10396/17154>

DEL TURISMO, O. M. (2004). Turismo y atenuación de la pobreza- Recomendación para la acción, Madrid: OMT. En línea. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284406005>

Díaz, E. (2017). Política Turística Revisada, elementos de teoría y práctica. Académica española. Recuperado de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/239>

Difalco, D. R. (2010). La autonomía municipal. Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, 7. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/21012>

Esteban, R. A., & Rossi, D. D. (2003). Aportes hacia una regionalización posible y necesaria para los municipios de la Provincia de Buenos Aires. Ponencia presentada al Vº Seminario Nacional de Red Muni, Mendoza. Mimeo. Recuperado de http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/esteban_rossi.pdf

Estudio Singerman, Makón y Asociados. (2012). Estudio Plan estratégico de turismo sustentable. Informe final. Consejo Federal de Inversiones. Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires.

Farberoff, A. N., Beltrami, M., & Carrasco, M. El proceso de formulación de la planificación estratégica del turismo y la participación de las partes interesadas en municipios del interior de la provincia de Buenos Aires: el caso del Partido de Navarro. Revista Argentina de Investigación en Negocios, 5(1), 47-60. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/106173>

Fayos Solá, E. (2004). Política turística en la era de la globalización. Mediterráneo económico, 5. Recuperado de <https://www.publicacionescajamar.es/publicacionescajamar/public/pdf/publicaciones-periodicas/mediterraneo-economico/5/5-61.pdf>

Félix Mendoza, A. G. y García Reinoso, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, 4 (1), 79-103. Recuperado de <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/12743/11675>

García, A. V., & Lavallo, N. (2012). Algunas consideraciones sobre la actividad turística. Notas en Turismo y Economía. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27078/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Delgado, D. (2007). Políticas Públicas. Cravacuore, D.(comp.) Manual de Gestión Municipal Argentina. Buenos Aires: Editorial de la Universidad Nacional de Quilmes. Recuperado de <http://ibcm.blog.unq.edu.ar/wp-content/uploads/sites/28/2018/03/Garc%C3%ADa-Delgado.pdf>

Gomà, R., & Subirats, J. (1997). Políticas públicas en España (1976-1996): La economía política de la democratización. Gestión y Política Pública, VI, 2, 391-419. Recuperado de <http://repositorio->

digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/3179/SJ_Vol.6_No.II_2sem.pdf?sequence=1

Hernández Martín, R. (2020). Un enfoque sistémico para entender y afrontar la crisis turística. In *Turismo pos-COVID-19: Reflexiones, retos y oportunidades*. Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506839>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta. ed.). DF México: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://upvv.clavijero.edu.mx/cursos/LEB0742/documentos/Metodologiadelainvestigacion.pdf>

Jefatura de Gabinete de Ministros (2016). Manual de base para la evaluación de políticas públicas. Programa de Evaluación de Políticas Públicas, Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación y Ministerio de Modernización. Buenos Aires, Argentina. Segunda Edición. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/modernizacion_gestion_por_resultados_manual_base_para_la_evaluacion_de_politicas_publicas_2016.pdf

Kraft, M. E., & Furlong, S. R. (2006). Public policy: Politics, analysis, and alternatives. Cq Press, Washington, DC. Recuperado de [https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=i_C9DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT23&dq=++Kraft,+M.+E.,+%26+Furlong,+S.+R.+\(2006\).+Public+policy:+Politics,+analysis,+and+alternatives.+Cq+Press,+Washington,+DC.%7C&ots=31nyN6R1Gl&sig=vvTO_gpHxPJZNjw9bCXLxNET0aE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=i_C9DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT23&dq=++Kraft,+M.+E.,+%26+Furlong,+S.+R.+(2006).+Public+policy:+Politics,+analysis,+and+alternatives.+Cq+Press,+Washington,+DC.%7C&ots=31nyN6R1Gl&sig=vvTO_gpHxPJZNjw9bCXLxNET0aE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Lanza Rodelgo, S. M. (2020). Claves para entender el turismo pos-COVID-19. Recuperado de http://marketing.onlinebschool.es/Prensa/Informes/InformeOBS_Claves%20para%20entender%20el%20turismo%20pos-COVID-19.pdf

Ledermann, W. (2003). El hombre y sus epidemias a través de la historia. Revista chilena de infectología, 20, 13-17. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182003020200003&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Leggat, P. A., Brown, L. H., Aitken, P., & Speare, R. (2010). Level of concern and precaution taking among Australians regarding travel during pandemic (H1N1) 2009: results from the 2009 Queensland Social Survey. Journal of travel medicine, 17(5), 291-295. Recuperado de <https://academic.oup.com/jtm/article/17/5/291/1821926>

Ley N° 25.997. Ley Nacional de Turismo. Boletín Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 16 de diciembre de 2004. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

Ley N° 14.209. Ley Provincial de Turismo. Boletín Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 12 de diciembre de 2010. Recuperado de <https://normas.gba.gob.ar/documentos/B7MwwcR0.html>

Ley N° 27.563 Ley de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional. Boletín Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, Argentina, 21 de septiembre de 2020. Recuperado de <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/235135/20200921>

Lickorish, L. J. (1994). Desarrollo de destinos turísticos. Políticas y Perspectivas. Editorial Diana, México.

Maphanga, P. M., & Henama, U. S. (2019). The tourism impact of Ebola in Africa: Lessons on crisis management. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(3), 1-13. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333745290_The_Tourism_Impact_of_Ebola_in_Africa_Lessons_on_Crisis_Management

Menchero Sánchez, M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Geopolítica (s)*, 11(2), 105-114. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/GEOP/article/view/69249/4564456553386>

Monfort Mir, V. M. (2000). La política turística: una aproximación. *Cuadernos de Turismo*, (6), 7-28. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39800601.pdf>

Montaner Montejano, J. (2002). Política y relaciones turísticas internacionales. Editorial Ariel. Recuperado de <https://docs.google.com/document/d/1q06J5sDM7AfRDenjG78lvnGOMoKFCqKPbvHAPjNwn8/edit>

Monterrubio Cordero, J. C. (2009). Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística. *Gestión turística*, (11), 101-111. Recuperado de <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n11/art06.pdf>

Morales Cortijo, G. I., & Hernández Mogollón, J. M. (2011). Los stakeholders del turismo. *Tourism & Management Studies*, 1, 894-903. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743867081.pdf>

Muro, M. N., & Saravia, M. D. C. (2019). Productos turísticos metodología para su elaboración: producto histórico-cultural del partido de la costa. Buenos Aires Argentina. *Journal of Tourism and Heritage Research: JTHR*, 2(1), 123-156. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7400849>

Nacke, M., & Cellucci, M. (2013). La planificación estratégica: herramienta para la transparencia y la rendición de cuentas en el gobierno local. *Documento de Trabajo*, (107). Recuperado de <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1555.pdf>

Nigoul, P., Bengoa, G., & Ferraro, R. (2000). Desarrollo histórico y actores sociales en la gestión ambiental de los recursos. El caso de El Partido de La Costa-Provincia de Buenos Aires. *Theomai*, (1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/124/12400111.pdf>

Novellia, M., Burgess, G., Jones, A., & Ritchied, B. W. (2018). 'No Ebola... still doomed' – The Ebola-induced tourism crisis. *Annals of Tourism Research*, 70, 76-87. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160738318300306>

Oehmichen-Bazán, C., & París Pombo, M. D. (2010). El miedo ante el riesgo global: apuntes sobre la emergencia del virus A/H1N1 y el turismo. *Revista Nuevas Tendencias en Antropología*, 1, 161-185. Recuperado de <http://www.iaa.unam.mx/directorio/archivos/OEBC581012/2010-El-miedo-ante-el-riesgo-global.pdf>

OMT. (1998). Introducción al turismo. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/02/Introducci%C3%B3n->

[al- turismo-de-la-OMT.pdf](#)

OMT. (1999). Agenda para planificadores locales: turismo sostenible y gestión municipal. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/9789284403134>

OMT, en línea (2020a). Glosario de términos de turismo. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

OMT, en línea (2020b). Evaluación del impacto del brote de covid-19 en el turismo internacional. Madrid: Organización Mundial del Turismo. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>

OMT (2020c). COVID-19 AND TOURISM 2020: A year in review. Recuperado de <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-12/2020 Year in Review 0.pdf>

OMT (2020d). Apoyo al empleo y a la economía a través de los viajes y el turismo. Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19 y acelerar la recuperación. Recuperado de <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/COVID19 Recommendations ES.pdf>

Ordenanza Municipal 3271. Honorable Concejo Deliberante del Partido de La Costa. Recuperado de <http://hcd.lacosta.gob.ar/generarpdf.php?id=698>

Oszlak, O., & O'donnell, G. (1982) Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación. Revista Venezolana de Desarrollo Administrativo, 1, Caracas (Venezuela). Recuperado de <https://e-tcs.org/wp-content/uploads/2017/03/Oszlak-ODonnell-1984-Estado-y-pol%C3%ADticas-estatales-en-Am%C3%A9rica-Latina-hacia-una-estrategia-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

Pinho De Oliveira, M. F. (2018). La gobernabilidad o capacidad para gobernar. El papel del liderazgo político. REVISTA QUAESTIO IURIS, 11(1), 408-423. Recuperado de <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/30443>

Pérez, P. (1998). Descentralización y gobierno local. In IV Congreso Iberoamericano de Municipalistas: Gobernabilidad, descentralización y concertación en los gobiernos locales. Unión Iberoamericana de Municipalistas, Municipalidad de Córdoba, Córdoba, Argentina. Recuperado de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/VI%20Cong%20Iberoam%20MunicipP%EDrez.pdf>

Queiroz, F., & Rastrollo-Horrillo, M. A. (2015). El estado del arte en gobernanza de destinos turísticos. Tourism & Management Studies, (11), 47-55. Recuperado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S218284582015000200005&script=sci_arttext&tlng=es

Resolución 64/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 8 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335677/norma.htm>

Resolución 66/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 13 de marzo de 2020. Recuperado de <https://normas.gba.gob.ar/documentos/05pA6Kh5.html>

Resolución 125/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 14 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335473/norma.htm>

Resolución 126/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 14 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335674/norma.htm>

Resolución 131/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 18 de marzo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/335641/norma.htm>

Resolución 84/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 19 de marzo de 2020. Recuperado de <https://normas.gba.gob.ar/documentos/087KvQim.pdf>

Resolución 194/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 11 de mayo de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/337284/norma.htm>

Resolución 324/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 20 de mayo de 2020. Recuperado de <https://normas.gba.gob.ar/documentos/VNaplPT6.pdf>

Resolución 262/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 18 de junio de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/335000-339999/338919/norma.htm>

Resolución 536/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 26 de junio de 2020. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/resolucion_536.pdf

Resolución 294/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 22 de julio de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/340144/norma.htm>

Resolución 412/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 24 de septiembre de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/342533/norma.htm>

Resolución 456/2020. Boletín Oficial de la República Argentina. 14 de octubre de 2020. Recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/340000-344999/343114/norma.htm>

Rittel, H. W., & Webber, M. M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy sciences*, 4(2), 155-169. Recuperado de http://files.meetup.com/11447962/Rittel%2BWebber_1973_PolicySciences4-2.pdf

Rodríguez-Toubes, D., & Fraiz Brea, J. A. (2012). Desarrollo de una política de gestión de crisis para desastres en el turismo. *Tourism & Management Studies*, (8), 10-18. Recuperado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S2182-84582012000100002&script=sci_arttext&tlng=es

Rodríguez Valenzuela, J. (2015). Gestión local del turismo: el municipio y su rol en el desarrollo turístico en Chile. *Gestión turística*, (23), 34-56. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223353235003.pdf>

Sarduy Domínguez, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista cubana de salud pública*, 33. Recuperado de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2007.v33n3/10.1590/S0864-34662007000300020/es/>

Schenkel, E., & Ercolani, P. (2015). Los actores de la política turística argentina a partir de la nueva Ley Nacional de Turismo. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/286376698_Los_actores_de_la_politica_turistica_argentina_a_partir_de_la_nueva_Ley_Nacional_de_Turismo

Schenkel, E., & Almeida García, F. (2015). La política turística y la intervención del Estado: El caso de Argentina. *Perfiles latinoamericanos*, 23(46), 197-221. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532015000200008

Schenkel, E. (2019). Turismo y política turística. Un análisis teórico desde la ciencia política. *Revista Reflexiones*, n° 98-2, pág. 129-140. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592019000200129

Sharpley, R. (2005). International tourism: the management of crisis. *The management of tourism*, 275-287. Recuperado de <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20053007041>

Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2008). Análisis de políticas públicas y gestión pública. Barcelona: Ariel. Recuperado de https://serval.unil.ch/resource/serval:BIB_77FE82F7AE1A.P001/REF.pdf

Tamayo Sáez, M. (1997). El análisis de las políticas públicas [Capítulo 11]. Rafael Bañón y Ernesto Carrillo (Comps.), *La nueva administración pública*. Madrid, España: Alianza Universidad. Recuperado de https://politicas.typepad.com/files/tamayo_el-analisis.pdf

Tauber, F. (1999). Municipio y desarrollo: el nuevo desafío. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). Recuperado de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/907>

Testa, J. (2016). Políticas Turísticas, Territorialización Y Renovación Turística En El Municipio De Necochea, Buenos Aires, Argentina (Tourism Policies, Territorialization and Tourism Renewal in Necochea, Buenos Aires, Argentina). *Revista Turismo Y Sociedad*, (19). Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2906781

Tonon, G. (2009). Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa. Universidad Nacional de La Matanza-Prometeo. Buenos Aires. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/aff3d70c6f889c0b5e7390cc517c673/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=366357>

TRINET. (2020). Initial TRINET Responses to COVID-19 Tourism. TRINET, Tourism Research Information Network. Recuperado de <https://www.onecaribbean.org/wp-content/uploads/TRINET-COVID-19-Recovery-1.pdf>

Uvalle Berrones, R. (2008). Gobernabilidad, transparencia y reconstrucción del Estado. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 50(203), 97-116. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182008000200097&script=sci_arttext

Vargas, C. S. (2009). La evaluación y el análisis de políticas públicas. *Revista Opera*, (9), 23-51. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/675/67515007003.pdf>

Velasco González, M. (2005). ¿Existe la política turística? La acción pública en materia de turismo en España (1951-2004): Sociología del turismo. *Política y sociedad* (Madrid), 42(1), 169-195. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0505130169A/23035>

Velasco González, M. (2008). Gestión de destinos: ¿Gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino? In Simposio Internacional de Turismo y Ocio Esade, 17. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Velasco13/publication/237220955_GESTION_DE_DESTINOS_GOBERNABILIDAD_DEL_TURISMO_O_GOBERNANZA_DEL_DESTINO/links/54b6d8e10cf24eb34f6e670e/GESTION-DE-DESTINOS-GOBERNABILIDAD-DEL-TURISMO-O-GOBERNANZA-DEL-DESTINO.pdf

Velasco González, M. (2011). La política turística. Una arena de acción autónoma. Cuadernos de turismo, (27), 953-969. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/140301/126541>

Velasco González, M. (2014). Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal? Caderno Virtual de Turismo, 14(1), 9-22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1154/115437784002.pdf>

Velasco González, M. (2020). Políticas turísticas ante una pandemia. In Turismo pos-COVID-19: Reflexiones, retos y oportunidades, 131-145. Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506848>

Velásquez Gavilanes, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto "política pública". Desafíos, 20, 149-187. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3596/359633165006.pdf>

Vera Rebollo, J. & Baños Castiñeira, C. J. (2010). Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: Las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico. Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, 53, 329-353. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/15206/1/VERA%20y%20BA%20c3%91Os%20renovaci%20c3%b3n%20y%20reestructuraci%20c3%b3n%20de%20destinos%20consolidados.pdf>

Victory Molne, C. (1999). Gobiernos municipales y desarrollo local en Iberoamérica. Revista CIDOB d'afers internacionals, 15-49. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4738957>

Villar, A. (2009). Políticas públicas en turismo. Villar, A. y Wallingre, N., El Desarrollo de los Destinos Turísticos, Universidad Nacional de Quilmes Editorial, Buenos Aires, 51-74. Recuperado de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-05/semana2/VILLAR.pdf>

Wallingre, N. (2014). Turismo, territorio y municipio. FACES, 20(42-43), 143-164. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/2113/1/FACES_n42-43_143-164.pdf

Worldometer, en línea (2020). Coronavirus death toll and trends—worldometer. Recuperado de <https://www.worldometers.info/coronavirus/worldwide-graphs/#daily-deaths>

Yumisaca Tuquinga, J. E., Bohórquez Armijos, E. A., Mendoza Tarabó, E. A., Gonzabay Rosales, J. (2020). Cadena de valor del destino Dos Mangas como herramienta para el análisis de la sostenibilidad de la oferta turística. Universidad y Sociedad, 12(1), 88-96. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-88.pdf>

Zhao, L., Cao, G., & Liu, M. (2009). The reconfiguration of tourism value chain

based on E-commerce. In 2009 International Conference on Management of e-Commerce and e-Government, 522-525. IEEE. Recuperado de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/5279811>

Zurbruggen, C., & Lago, M. G. (2020). Innovación y co-creación: nuevos desafíos para las políticas públicas. *Revista de gestión pública*, 3(2), 329-361. Recuperado de <https://revistas.uv.cl/index.php/rqp/article/view/2245>

ANEXOS

ANEXO I: IMÁGENES DE LOCALIDADES DEL PARTIDO DE LA COSTA

a) Playa y centro comercial en Las Toninas



Fuente: Página web Welcome Argentina. Recuperado de <https://www.welcomeargentina.com/las-toninas/>

b) Fotografía aérea tomada en San Clemente



Fuente: Instagram SanCle desde el Aire. Recuperado de <https://www.instagram.com/sanclementedesdeaire/?hl=es>

c) Vista aérea de una playa en Santa Teresita



Fuente: Página web Playas de Argentina. Recuperado de <http://playasdeargentina.blogspot.com/2011/09/fotos-de-santa-teresita-turismo-en.html>

d) Muelle en Mar del Tuyú



Fuente: Página web Argentina lo mejor. Recuperado de <https://argentalomejor.com/c-buenos-aires/mar-del-tuyu/>

e) Calle con pinos de fondo en Costa del Este



Fuente: Blog Alquiler Argentina. Recuperado de <http://blog.alquilerargentina.com/destinos/costa-del-este-la-playa-de-los-mil-pinos.html>

f) Acceso a la playa en Aguas Verdes



Fuente: Página web Conoce la Provincia. Recuperado de <https://www.conocelaprovincia.com.ar/aguas-verdes/>

g) Playa en La Lucila del Mar



Fuente: Página web Conoce la Provincia. Recuperado de <https://www.conocelaprovincia.com.ar/lucila-del-mar/>

h) Playa en Costa Azul



Fuente: Página web Descubrir Turismo. Recuperado de <https://descubrirturismo.com/la-costa-catorce-postales-enamoran/>

i) Costanera y playa en San Bernardo



Fuente: Página web Argentina Turismo. Recuperado de <https://www.argentinaturismo.com.ar/sanbernardo/turismoalternativo.php>

j) Fotografía aérea de la ciudad de Mar de Ajó



Fuente: Página web Welcome Argentina. Recuperado de <https://www.welcomeargentina.com/mardeajo/recorrida-mar-de-ajo.html>

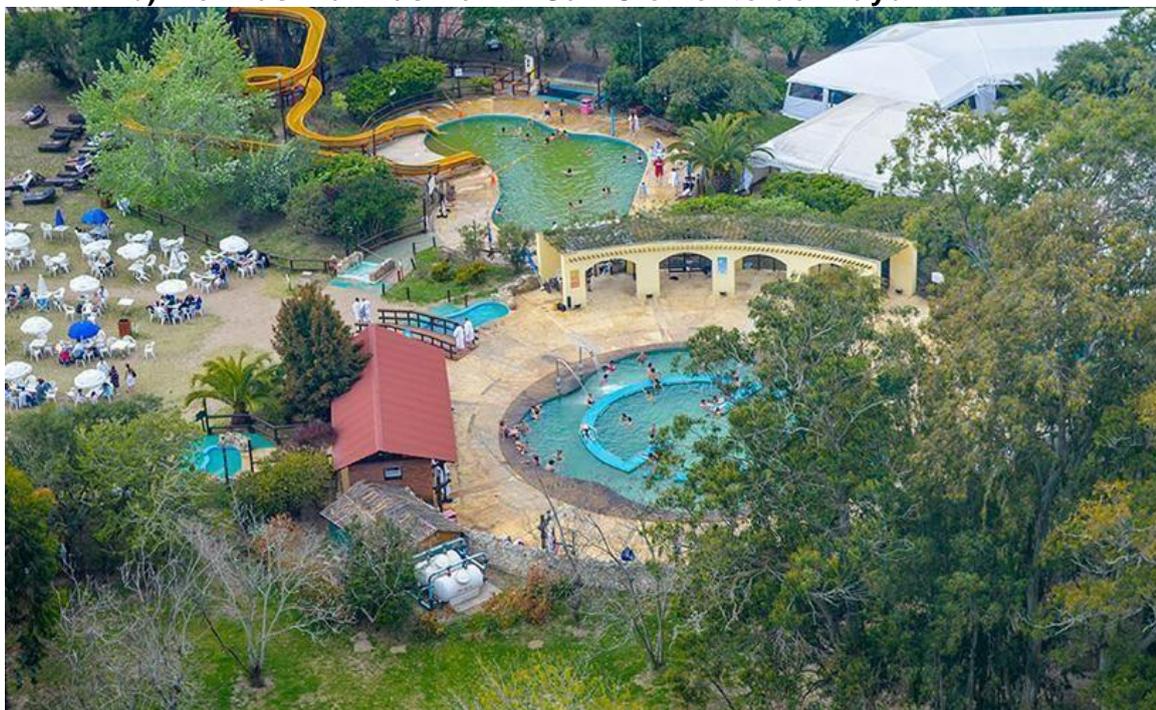
ANEXO II: OFERTA TURÍSTICA DESTACADA EN EL PARTIDO

a) Mundo Marino - San Clemente del Tuyú



Fuente: Página web Amar Viajar. Recuperado de <https://amarviajar.com/2018/12/26/visita-a-mundo-marino-en-san-clemente/>

b) Termas Marinas Park - San Clemente del Tuyú



Fuente: Página web Welcome Argentina. Recuperado de <https://www.welcomeargentina.com/sanclementedeltuyu/visita-termas-marinas.html>

c) Parque Temático Laberinto - Las Toninas



Fuente: Página web Laberinto Las Toninas. Recuperado de <http://www.laberintolastoninas.com.ar/>

d) Parque Acuático Poseidón - Santa Teresita



Fuente: Página web Parque Poseidón. Recuperado de <https://parqueposeidon.com.ar/galeria/>

ANEXO III: ENTREVISTAS A LOS ACTORES INVOLUCRADOS

1. Entrevista a administrador del “Balneario Costa Maluco”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Se creó un grupo de difusión en WhatsApp para enviar informaciones de la Municipalidad.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

La generación de un parte diario en video por parte de una autoridad de reconocida trayectoria.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

La respuesta es sí, caso aún no esté la vacuna y haya percepción de muerte probable por desborde de capacidad en el sistema de salud, sino, no será fundamental entre los jóvenes, pero sí entre los grupos de riesgos. Y esto podría cambiar si aparecieran estadísticas de prevalencia de lesiones permanentes en casos recuperados.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Comentarios adicionales

En general, la política y la administración pública no están capacitadas para la innovación ni para permitir la participación de la comunidad. No existen canales suficientes ni efectivos para capturar la creatividad y experiencia de sus pobladores, que se desperdicia así tontamente. Desde allí podrían provenir las mejores ideas y soluciones. La información existente suele ser únicamente de una vía, por tanto, no es verdadera comunicación. Depende de la habilidad y capacidad personal de cada funcionario el intento de subsanar este grave error. Quedo atento a mayores aclaraciones. Mis deseos por una buena tesis. ¡Saludos cordiales!

Fecha de realización de la entrevista: 22/06/2020

2. Entrevista a administrador de consorcios en el Partido de La Costa

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas /No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de

Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Haber cerrado el ingreso de turistas a La Costa.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Recibí al ATP para mis empleados

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque la gente estará con mucha precaución.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Están trabajando para crear situaciones favorables para el turismo.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 23/06/2020

3. Entrevista a propietaria de empresa de viajes y turismo “Mariela Lonne Turismo”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en

los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

No vi ninguna acción.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Un préstamo.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque es lo instalado en la cabeza del consumidor. Se creó más miedo sobre el COVID que concientización.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 23/06/2020

4. Entrevista a coordinador del “Museo Islas Malvinas - Casa de Veteranos de Guerra y Familiares del Partido de La Costa

1. **¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.**

Correctas.

2. **¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.**

Correctas.

3. **¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.**

Sí.

4. **Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?**

Alineación inmediata con las acciones del gobierno nacional/provincial.

5. **¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.**

Correctas.

6. **¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?**

Cierre inmediato de todos lugares que, por posible acumulación desmedida de gente, pudieran atender a la sanidad general.

7. **¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.**

No recibí ninguna.

8. **Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?**

Aclaremos que sólo recibimos ayuda si la pedimos, cosa que no ocurrió, y la entrada al Museo siempre fue libre y gratuita.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Todo dependerá de cómo estén las condiciones sanitarias en todo el país.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque creo que en general se creó conciencia de la importancia de los protocolos.

Comentarios adicionales

El día 19 de marzo, ya estaban cortando las entradas al Partido. Creo que la respuesta fue rápida.

Fecha de realización de la entrevista: 23/06/2020

5. Entrevista a directora del “Museo privado Profesor Alfa A. Kunert”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy

incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Aislamiento, uso de tapabocas y control de ingreso a comercios de cercanía.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque hay que evitar el contagio y consecuente distribución el virus para atraer turistas.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque se cumplió y se sigue cumpliendo con los protocolos y control de ingreso a las ciudades.

Comentarios adicionales

La Secretaría de turismo está evaluando permanentemente el sector y buscando soluciones viables con los agentes del turismo.

Fecha de realización de la entrevista: 25/06/2020

6. Entrevista a administrador del “Balneario Santana”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Desconozco.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Por el temor a los contagios.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Por la experiencia que nos brinda el sello.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 25/06/2020

7. Entrevista a propietario del “Balneario Zhen”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

No sabe-No contesta.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

La secretaria de turismo no tuvo mayor acción que seguir las medidas impuestas por el ministerio de salud y las autoridades nacionales y provinciales ya que se dio por terminada la temporada el 16/3, se hicieron campañas desde esta secretaria para desalentar la visita de personas desde otras localidades a raíz del aislamiento.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los

turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Si las condiciones se dan para que el turismo se reabra hay que garantizar la seguridad sanitaria de los turistas y habitantes locales optimizando la higiene y controles.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 25/06/2020

8. Entrevista a empleado del “Hotel Solmar”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas

provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

No notamos medidas, solo compartir protocolos generados por el ministerio.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Pago parcial de salarios.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Por miedo.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 26/06/2020

9. Entrevista a socio y accionista del “Hotel Neptuno Plaza”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Ninguna acción.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Lo mío es personal, porque elijo el lugar seguro.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

El éxito todo depende de lo económico y de la calidad de lo que se ofrece.

Fecha de realización de la entrevista: 26/06/2020

10. Entrevista a empleada de inmobiliaria “Marcela González Negocios Inmobiliarios”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el

gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Trabajar para pasar a Fase 5 para que la gente pueda trabajar en turismo y abrir sus comercios.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Pago del 50% del Salario.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

No.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

La Gente se fijará en el tema económico, de aquí al verano se olvidan del pánico infundado sobre el Covid-19.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 26/06/2020

11. Entrevista a referente del sector hotelero de La Costa

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

No sabe-No contesta.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

No sabe-No contesta.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

ATP

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Para evitar contagios.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 27/06/2020

12. Entrevista a propietario de inmobiliaria “Agustín Duran Propiedades”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

La contemplación de protocolos para actividades propia de la zona, como pesca.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo

2020)? **Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.**

Incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Ninguna. No creo que se haya abordado el tema de la forma correcta.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Crédito a tasa 0% para monotributistas.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque hasta que no exista la vacuna que garantice inmunidad, la seguridad sanitaria será la principal herramienta contra la enfermedad.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 26/06/2020

13. Entrevista al Presidente de la “Asociación de Hoteles, Restaurantes, Bares y afines de Zona Centro del Partido de La Costa”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy

correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Tabicar algunos de los ingresos a localidades del partido de la costa a fin de que no ingresasen visitantes posiblemente contagiados de Covid-19. También, las quitas impositivas como para aliviar la carga del gasto de la hotelería más en este tiempo de facturación CERO.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Las constantes reuniones que han tenido, no solo, con las autoridades de turismo a nivel nacional a fin de conseguir soluciones para nuestro sector sino también con nuestro sector respecto a la organización de protocolos a aplicarse en la futura reapertura de nuestros establecimientos.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Respecto a los salarios de los empleados del sector. En realidad, el mayor porcentaje de ayuda lo recibieron quienes tenían empleados registrados a través del ATP, pero para el resto de la hotelería prácticamente fue nula la ayuda recibida ya que se programó a través de AFIP y las entidades bancarias por lo tanto fueron más los rechazos que obtuvimos por parte de estos que algún tipo de beneficio.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque el impacto psicológico que ha provocado la pandemia ha afectado tanto la

población mundial que si reamente deseamos que nuestras localidades accedan a un importante nivel de ocupación en la próxima temporada las medidas de seguridad sanitaria de nuestro destino turístico va a tener que ser la prioridad número uno.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

El haber gestionado en su momento un sello de calidad para el sector hará que la vara con que se medirá la implementación de los protocolos sanitarios sea más alta y por lo tanto suponemos que se obtendrá un resultado mucho más eficiente respecto a otros municipios, por lo cual es probable que en futuro próximo cuando los turistas estén decidiendo que destino visitar, esta medida seguramente impactará para bien en dicha decisión.

Comentarios adicionales

Creemos que hasta el presente las decisiones que se han tomados de parte de la municipalidad de la costa, la provincia de Bs As y la Nación, a fin de que el impacto de la pandemia sea lo menos dañoso posible se ha logrado con creces. Mientras seguimos esperanzados en que el problema de la pandemia se resuelva pronto trabajamos en conjunto con el sector a fin de que el Partido de La Costa sea unos de los lugares más seguros sanitariamente y por consiguiente seamos elegidos para sus vacaciones por la mayor cantidad de visitantes posible. Si tenemos que mencionar una carencia, la misma tiene que ver con la casi nula asistencia económica que hemos recibido de parte del estado nacional, ya que como todos sabemos veníamos de dos años recesivos lo cual ha provocado que la mayoría tengamos alguna deuda tanto con el BCRA como con la AFIP y ello hace imposible recibir cualquier tipo de los beneficios que en un momento se nos ofrecieron como paliativo a través de las entidades bancarias.

Fecha de realización de la entrevista: 27/06/2020

14. Entrevista a empleado del “Camping General Lavalle”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo

2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Las acciones fueron en general cerrar los comercios... no quedaba otra tampoco por el tema del aislamiento.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Es una obviedad, hay que brindar seguridad a los turistas.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

Básicamente se manejó parecido al resto del país, y si esto sigue así va a ser difícil tener una temporada recibiendo gente de lugares que están en otras fases por el riesgo de contagio... por otro lado la costa ahora está prácticamente cerrada a gente de afuera, digo prácticamente porque se ve gente dando vueltas en el partido que no pertenece a este, pagando coima entran.

Fecha de realización de la entrevista: 29/06/2020

15. Entrevista a administrador del “Camping Nueva Atlantis”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

No hubo acciones.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

50 % del sueldo de un empleado.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

De continuar todo de esta forma, la gente va a optar por los destinos turísticos que les ofrezcan mayor seguridad sanitaria. Ya sea por las medidas implementadas por la municipalidad como por la posibilidad de mantener una distancia social que cada lugar puede brindar por su propia naturaleza.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque en el partido de la Costa hay más posibilidades que en las grandes urbes de evitar la aglomeración de personas y entonces hacer funcionar las medidas necesarias de distanciamiento social.

Comentarios adicionales

En nuestro caso estamos en la costa y trabajamos prácticamente solo en temporada de verano con turismo de clase media, donde nuestros costos están muy ajustados por lo que precisamos de una gran cantidad de personas en el corto periodo que recibimos al turismo. Todos los protocolos apuntan a que los comercios, hospedajes, gastronómicos, etc. reduzcan el desenvolvimiento natural de sus instalaciones a la mitad de sus posibilidades. Esto es para nosotros en circunstancias normales una pésima temporada que obliga a cerrar a una gran cantidad de comercios. Por esto esperamos de parte de las autoridades resoluciones distintas y mucho más amplias a las estrictamente sanitarias

Fecha de realización de la entrevista: 30/06/2020

16. Entrevista a propietario del “Camping Estancia El Carmen”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

¿Existen acciones de la Secretaría Municipal de Turismo con o sin cuarentena? ¿Los problemas los generó el Covid-19 o la cuarentena?

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

ATP.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Por el miedo al contagio.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

No creo que a la municipalidad de la costa le preocupe el turismo, esto se ve claramente en el hecho de que jamás le ha interesado lo que hace nuestro establecimiento que se desarrolla en Santa Teresita desde 1973 y que aloja en el verano más gente que cualquier otro emprendimiento turístico del municipio.

Fecha de realización de la entrevista: 02/07/2020

17. Entrevista a referente del sector hotelero de La Costa

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el

gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Al día de la fecha no han tomado acciones de público conocimiento.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque los clientes querrán priorizar la higiene si el virus continúa.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 07/07/2020

18. Entrevista a referente del sector hotelero de La Costa

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Cortar el acceso de turismo en nuestra localidad.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque es la forma de seguir cuidándonos, la desinfección e higiene con productos determinados invasivos para el virus.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 10/07/2020

19. Entrevista a propietario del “Hotel Brisas Marinas”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Ninguna.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

ATP.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

La salud prioridad número uno.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 11/07/2020

20. Entrevista a socio fundador de “Caminos del Jagüel” SRL (sector inmobiliario y gastronómico)

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Ninguna acción.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

ATP.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

No.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

No estoy de acuerdo con la política de miedo que vienen llevando a cabo en el mundo

Fecha de realización de la entrevista: 14/07/2020

21. Entrevista a propietario del alojamiento “Complejo Le Forêt”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

No hubo acciones concretas, solamente proteger al residente y cerrar la entrada de visitantes. Un dilema que generó posiciones antagónicas, es no dejar ingresar a las personas que no residen, pero tienen casa, pagan impuestos y no le permiten ir a visitar su casa en la costa.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque le brinda tranquilidad al turista, se protege al turista tomando recaudo y

precauciones implementadas a través de un protocolo sanitario.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Comentarios adicionales

Si bien en el partido de la costa se están teniendo reuniones con actores locales importantes, aun todavía hay mucha incertidumbre sobre la temporada. Por ejemplo: se estima que los balnearios van a disponer de la mitad de su capacidad para cumplir con el distanciamiento entre carpas.

Fecha de realización de la entrevista: 15/07/2020

22. Entrevista a referente del sector hotelero de La Costa

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Ninguna.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

No.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 16/07/2020

23. Entrevista a propietaria del alojamiento “Complejo Capricornio” y “Capricornio Rotisería”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Ninguna.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Creo que la seguridad sanitaria va a ser importante de acá en más en todos los ámbitos.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 22/07/2020

24. Entrevista a propietaria del “Restaurante Costa Bonita”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Restricción en el horario.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

IFE.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Por seguridad en todos los aspectos.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 23/07/2020

25. Entrevista a gerente del "Hotel San Remo"

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Cerrar los accesos.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque la gente sigue asustada y necesita sentirse protegida.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 23/07/2020

26. Entrevista a empleado de agencia de excursiones en canoa y kayak “Limosa Kayak Expediciones”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Por parte de la secretaria de turismo no se realizó ninguna acción.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Creo que la gente va a elegir su destino dependiendo del cuidado y las medidas que tome cada lugar.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

El porcentaje de prestadores que realizaron el sello de calidad está muy por debajo de la mitad de todos los prestadores. Los que han realizado el sello de calidad, si aplicarán bien los protocolos. El sello es muy positivo.

Fecha de realización de la entrevista: 24/07/2020

27. Entrevista a propietario del “Restaurante Cabaña San José”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

La realidad es que se ve intención de trabajar en políticas que beneficien al sector. Pero ante un escenario tan inédito como este resulta imposible decidir políticas en un sentido u otro, o mejor dicho sería imprudente. Estamos conscientes de eso. Se necesita de una apertura al diálogo con todos los sectores y consensuar sobre la base del sentido común.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

El impulso del ente mixto (EDETUR) que fomenta políticas públicas en ese sentido. Es la acción concreta que creo que más encaja en esta pregunta.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Es la única manera de desarrollar la actividad. Por una cuestión de bien público. Hay que hacer de este destino un lugar que permita desarrollar el turismo en ese sentido.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Respondo igual, porque sería un gris. Creo que el sello de calidad es la manera de hacer valer el sello sanitario que comprenderá el protocolo. Lo que nos coloca en una mejor posición es poder contar con la ventaja de observar otros lugares del mundo que están tratando de sobrellevar la situación, podemos contar con la experiencia

previa y actuar mejor.

Comentarios adicionales

Hoy la única realidad que el sector debe contemplar es en la que se encuentran otros sectores turísticos del país. Y es la lamentable pérdida de la temporada. Lamentablemente, se debe pensar en frío y prever desde el sector privado Esta realidad. Y después, todas las que resulten de un escenario más favorable.

Fecha de realización de la entrevista: 24/07/2020

28. Entrevista a director del “Museo Mar de Ajó”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Acciones en búsqueda de la fase 5 para beneficiar al sector turístico.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Reuniones virtuales con prestadores turísticos, planificación.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

No hay otro camino.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Se tomarán los recaudos necesarios debido a la experiencia de haber gestionado el sello.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 02/08/2020

29. Entrevista a propietario del “Hotel Savoia” y presidente de la “Asociación Hotelera y Gastronómica de San Clemente del Tuyú”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Búsqueda de la Fase 5 para trabajar en turismo.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de

Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Mantener el contacto para el armado de protocolos.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

ATP.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque ahora es tendencia un destino seguro sanitariamente hablando.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Hay buena predisposición de los actores para recibir a los turistas.

Comentarios adicionales

Se nos pasan los días y hay mucho por hacer.

Fecha de realización de la entrevista: 15/08/2020

30. Entrevista a persona perteneciente al sector hotelero

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Ninguna acción correcta.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

La gente está temerosa y debe brincarse la máxima seguridad posible.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 23/08/2020

31. Entrevista al tesorero de la “Asociación Hotelera y Gastronómica de San Clemente del Tuyú”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

La predisposición a trabajar en conjunto el sector privado con el público, Ejemplo: desarrollos de protocolos, cursos de capacitación de los mismos.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Del Estado Nacional recibí los ATP y del Estado Municipal tramito un subsidio con la provincia el cual todavía no fue entregado.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los

turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Considero que la gente de CABA y el AMBA (nuestros mayores turistas) estarán buscando poder vacacionar de una manera segura.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Un sello de calidad no es solamente para aplicar en la parte sanitaria, primero hay que tomar conciencia de que es la calidad una vez entendido se entiende que dentro de la calidad se encuentra un sector muy importante en lo sanitario.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 10/11/2020

32. Entrevista a propietario de local de venta de artesanías “Manos de Artesano”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Las emanadas del estado nacional y provincial.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Ninguna acción que yo sepa, no hubo turismo. Sólo puedo destacar como acción, que se hizo el curso para el Sello de Calidad turística para todos los interesados, muy bien hecho.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Por el miedo a contagiarse.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Por qué la implementación del sello implica los conceptos de gestión de procesos y calidad total, lo que hace una mejor gestión de cada uno en su rubro.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 15/11/2020

33. Entrevista a empleado de “Nassau Cervecería”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No

sabe-No contesta.

Ni correctas ni incorrectas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

No sabe-No contesta.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

No conozco las acciones en forma específica, y si hubo acciones creo que deben ser informadas a cada local gastronómico, de manera formal y oficial. Ejemplo este fin de semana largo cambiaron los horarios comerciales se puede cerrar a las 3 de la mañana y supe de este cambio por un comertario de otro comercio. Nunca nos informaron formalmente de estos cambios. Pongo este ejemplo porque aplica para muchas cosas que sucedieron durante estos meses, la falta de comunicación formal.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

ATP.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

No.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

No.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

-
Comentarios adicionales

-
Fecha de realización de la entrevista: 26/07/2020

34. Entrevista a administradora del “Balneario Entremédanos Club de Mar”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Cerrar el acceso al Partido de la Costa. Limitar la circulación entre las localidades. Crear una línea de comunicación directa de atención y ayuda, sobre consultas relacionadas a la pandemia. Limitar el horario de atención de comercios. Realizar una campaña sobre las medidas preventivas del covid-19. Brindar información diaria en partes epidemiológicos.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

La permanente comunicación entre la Secretaría y todos los sectores turísticos. Asesorarnos en los diferentes programas de ayuda, tanto Nacional, Provincial y Municipal. Reforzar y volver a dar los cursos del sello de calidad local y otros referidos en especial a la pandemia. Crear grupos de trabajo con todos los sectores. Convocarnos para la a elaboración de protocolos en cada rubro.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, de la Municipalidad.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Fondo Especial Municipal de turismo.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

A la hora de pensar el destino para vacacionar, es fundamental tener en cuenta que medidas adoptan, tanto el Estado Municipal, como los prestadores privados, para contar con mayor seguridad y mayor prevención.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

El trabajo continuo de varios años con un sello de calidad local, hace que estemos familiarizados con procesos, procedimientos de trabajo y normas. Gestión y conocimientos que nos permiten implementar y entender mejor los protocolos a realizar, y garantizar así una mayor eficacia en la prevención de contagios de covid-19.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 20/11/2020

35. Entrevista a propietaria de inmobiliaria “Yamila Benitez Gestión Inmobiliaria”

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

No.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

-

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

Promover el aislamiento.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

Sí, del Estado Nacional.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Préstamo del Banco Nación.

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque podríamos evacuar todas las urgencias que se presentarían durante el periodo vacacional.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Porque estamos capacitados para aplicar de la mejor manera y como corresponde las medidas sanitarias ante un eventual caso de COVID.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 21/11/2020

36. Entrevista a referente del sector hotelero de La Costa

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

2. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas desde el gobierno municipal en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

3. ¿Puede detectar iniciativas propias del gobierno municipal para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Sí/ No.

Sí.

4. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Control urbano capacitación e información, técnicas de sanitización.

5. ¿Cómo evalúa las acciones implementadas desde la Secretaría Municipal de Turismo en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Correctas.

6. ¿Qué acciones cree que resultaron las más eficaces para abordar los problemas provocados por el Covid-19 por parte de la Secretaría Municipal de Turismo?

En un principio el cierre hotelero.

7. ¿Recibieron algún tipo de ayuda económica? ¿Brindada por quién? Sí, del Estado Nacional/ Sí, del Estado Provincial/ Sí, de la Municipalidad/ No recibí ninguna.

No recibí ninguna.

8. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

-

9. ¿Cree que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020 - 2021? Sí/ No.

Sí.

10. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Para sentir seguridad y protección.

11. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber

gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

12. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Por qué?

Tuvimos una fuerte capacitación.

Comentarios adicionales

Será está una temporada atípica dónde todos vamos a tener que tener mucha responsabilidad para cuidar el huésped y los empleados.

Fecha de realización de la entrevista: 30/11/2020

ANEXO IIII: ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Entrevista a Ezequiel Caruso - Concejal y Presidente EDETUR La Costa

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

2. ¿Se implementaron acciones adicionales a las nacionales y las provinciales dirigidas al sector turístico desde la Municipalidad de La Costa a partir de que se decretó el aislamiento social obligatorio? Sí/ No.

Sí.

3. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Para el sector hotelero se viene implementando ya hace años una reducción de tasas municipales. Junto a todos los sectores se viene realizando un acompañamiento y planificando acciones para la reapertura de la actividad.

4. ¿La Secretaría Municipal de Turismo participó de alguna Comisión o Comité de Crisis? Sí/ No.

No.

5. Si la respuesta anterior fue sí. ¿En cuáles?

El comité de Crisis está conformado principalmente por personal de salud, pero es transversal a todas las áreas de la Municipalidad.

6. ¿Se realizaron reuniones con prestadores turísticos y otros actores involucrados en el sector? Si/ No.

Sí.

7. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Se realizan reuniones para estrategias comunicacionales, de capacitaciones, armado de protocolos, entre otras. Para esto, contamos con dos profesionales reconocidos del sector (Germán Treuer y Pablo Ledesma).

8. ¿Trabajaron de manera conjunta con el sector privado en el diseño de acciones o estrategias? Sí/ No.

Sí.

9. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Nos reunimos todas las semanas con los diferentes sectores para poder evaluar día a día la situación y trabajar en lo concreto hoy y planificar en los escenarios para el futuro.

10. ¿Recibieron pedidos de ayudas económicas de los prestadores turísticos? Sí/ No.

Sí.

11. ¿Se brindaron ayudas? Sí/ No.

Sí.

12. Si se han brindado ayudas, ¿A qué sectores?

Principalmente la ayuda es para el sector hotelero.

13. ¿Tienen alguna estrategia para posicionarse en el mercado post covid19?

Sí, la principal estrategia es trabajar como comunidad para destacar al destino como un lugar seguro, natural, cercano y responsable.

14. ¿Cómo están planificando el turismo de cara a la apertura del destino?

a. Realizando reuniones con actores involucrados ✓

b. Articulando acciones con autoridades provinciales y nacionales ✓

c. Trabajando a nivel microrregional con otros referentes municipales ✓

d. Implementando acciones propias para mejorar la calidad y seguridad de la oferta y del destino ✓

e. Otras

15. Si la respuesta anterior fue otras. ¿Cuáles?

-

16. ¿Considera que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020? Sí/ No.

Sí.

17. En base a la pregunta anterior. ¿Por qué?

Porque la pandemia nos exige a todos una responsabilidad de cuidado y prevención sanitaria tanto personal como de la comunidad.

18. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

19. En base a la pregunta anterior. ¿Por qué?

Porque desde el día 0 nos venimos reuniendo con todos los sectores, construyendo en conjunto los protocolos y promoviendo la responsabilidad sanitaria de cada uno y de cada prestador de servicios, comercios y trabajadores públicos.

Comentarios adicionales

Consideramos que el camino que vemos más esperanzador hacia el futuro de nuestra

actividad es el de fortalecernos como comunidad, desarrollando un mensaje uniforme y claro, que permita destacar a nuestro destino como seguro, responsable y que cuida de los suyos y de sus visitantes.

Fecha de realización de la entrevista: 06/07/2020

Entrevista a Gustavo Anibal Sosa - Director de Promoción Turística

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

2. ¿Se implementaron acciones adicionales a las nacionales y las provinciales dirigidas al sector turístico desde la Municipalidad de La Costa a partir de que se decretó el aislamiento social obligatorio? Sí/ No.

Sí.

3. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

El sector hotelero recibe una quita del 50 y hasta el 100 % en las tasas de Servicios Generales de la Municipalidad.

4. ¿La Secretaría Municipal de Turismo participó de alguna Comisión o Comité de Crisis? Sí/ No.

No.

5. Si la respuesta anterior fue sí. ¿En cuáles?

-

6. ¿Se realizaron reuniones con prestadores turísticos y otros actores involucrados en el sector? Si/ No.

Sí.

7. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Las mismas se realizaron en relación a la realización de protocolos sectoriales con el fin de dar marcos de referencia para que los mismos, una vez aprobados por las autoridades correspondientes puedan ser utilizados para que, con el uso de los mismos, permitir la apertura de los comercios de ese sector.

8. ¿Trabajaron de manera conjunta con el sector privado en el diseño de acciones o estrategias? Sí/ No.

Sí.

9. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Se trabaja con los referentes de todos los sectores en las particularidades de los

protocolos. Las generalidades fueron realizadas con la ayuda de nuestros asesores de Calidad y en base al Referencial para el armado de protocolos generado por el Ministerio de Salud de la Nación y del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación. Bajo el encuadre técnico de las normas IRAM se procedió a la confección del mismo una vez trabajada las particularidades de cada sector y en el marco de lo permitido se volvió a convocar al sector, siempre de manera virtual, para consensuar el protocolo con cada sector para una vez logrado enviar a las autoridades para su aprobación con las modificaciones, de ser necesarias, que consideren pertinentes.

10. ¿Recibieron pedidos de ayudas económicas de los prestadores turísticos? Sí/ No.

Si.

11. ¿Se brindaron ayudas? Sí/ No.

Si.

12. Si se han brindado ayudas, ¿A qué sectores?

El sector hotelero recibe una quita del 50 y hasta el 100 % en las tasas de Servicios Generales de la Municipalidad.

13. ¿Tienen alguna estrategia para posicionarse en el mercado post covid19?

Sí, estamos trabajando en una campaña que permitirá mostrar no solo que La Costa es un destino seguro en referencia los cuidados que se tienen en referencia a la pandemia, sino que también se pondrá en valor los 96 km de playa con sus diferentes ecosistemas y los grandes espacios naturales que serán los más buscados a la hora de que haya una apertura del turismo.

14. ¿Cómo están planificando el turismo de cara a la apertura del destino?

- a. Realizando reuniones con actores involucrados ✓**
- b. Articulando acciones con autoridades provinciales y nacionales ✓**
- c. Trabajando a nivel microrregional con otros referentes municipales ✓**
- d. Implementando acciones propias para mejorar la calidad y seguridad de la oferta y del destino ✓**
- e. Otras ✓**

15. Si la respuesta anterior fue otras. ¿Cuáles?

Creamos un Plan Integral de Calidad Turística. Contamos con un Sello de Calidad Turística que desde hace 7 años llevamos adelante con un manual propio, cuyo Referencial, en el 8.2 habla de Identificación de Riesgos. En él se contemplan enfermedades y crisis de cualquier tipo vinculadas a la salud pública. A esto se suma un sello que trabaja el Protocolo de cada sector y en el que, además, se les enseña a capacitar al personal sobre las medidas a llevar adelante y cómo gestionar la implementar y chequear para el real cumplimiento de los protocolos. Para que los Protocolos puedan ser evaluados y que, además, con un sistema que permita ser chequeado por el personal municipal.

16. ¿Considera que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020? Sí/ No.

Sí.

17. En base a la pregunta anterior. ¿Por qué?

Porque más allá de que se encuentre la cura las medidas de higiene y sanitarias que la sociedad ha adoptado son medidas que han venido para quedarse. Además, sin la cura será una necesidad insoslayable ya que quienes salgan de vacaciones buscaran cuidarse y cuidar a su grupo familiar o de amigos con el que compartan la salida.

18. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

19. En base a la pregunta anterior. ¿Por qué?

Porque el manejo de protocolos y estándares de normatización que hoy son necesarios para los usos de los comercios y organizaciones que puedan abrir sus puertas para los clientes. Hoy nuestro sello de calidad alcanzó a más de 200 comercios con un alcance que supera los 2000 vecinos. Por otra parte, la Dirección de Calidad de nuestra Secretaría permite que haya un grupo importante de personas capacitadas para ayudar a implementar a comerciantes- Además nos permitió pensar y armar políticas públicas que tenga mayor alcance y previsión permitiendo, incluso, trascender las fronteras de nuestra Municipalidad con alguna de nuestras ideas, protocolos y medidas.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 29/07/2020

Entrevista a Rodrigo Hernán Torre - Secretario de Turismo

1. ¿Cómo evalúan las acciones implementadas por el gobierno nacional y el gobierno provincial para el sector turístico en los primeros meses del escenario de pandemia Covid-19 (marzo-mayo 2020)? Muy correctas/ Correctas/ Ni correctas ni incorrectas/ Incorrectas/ Muy incorrectas/ No sabe-No contesta.

Muy correctas.

2. ¿Se implementaron acciones adicionales a las nacionales y las provinciales dirigidas al sector turístico desde la Municipalidad de La Costa a partir de que se decretó el aislamiento social obligatorio? Sí/ No.

Sí.

3. Si la respuesta anterior fue sí. ¿Cuáles?

Descuento en la tasa de Servicios Generales, para los establecimientos formales, categorizados por provincia.

4. ¿La Secretaría Municipal de Turismo participó de alguna Comisión o Comité de Crisis? Sí/ No.

No.

5. Si la respuesta anterior fue sí. ¿En cuáles?

-

6. ¿Se realizaron reuniones con prestadores turísticos y otros actores involucrados en el sector? Sí/ No.

Sí.

7. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Reuniones virtuales, utilizando video llamadas o la plataforma Zoom.

8. ¿Trabajaron de manera conjunta con el sector privado en el diseño de acciones o estrategias? Sí/ No.

Sí.

9. Si la respuesta anterior fue sí. ¿De qué tipo?

Se trabajaron en talleres participativos para la elaboración de protocolos sanitarios locales, además del asesoramiento y difusión desde nuestra secretaria en los programas de Asistencia y Normativas dictados desde Nación y Provincia.

10. ¿Recibieron pedidos de ayudas económicas de los prestadores turísticos? Sí/ No.

Sí.

11. ¿Se brindaron ayudas? Sí/ No.

Sí.

12. Si se han brindado ayudas, ¿A qué sectores?

Sector hotelero, principalmente.

13. ¿Tienen alguna estrategia para posicionarse en el mercado post covid19?

Sí, estamos cercanos a lanzar el 7° año de Calidad Turística, este año contamos con un Plan Integral de Calidad, donde se abordarán tres ejes importantes: el protocolo sanitario, el sello de calidad local y un programa de comunicación masivo.

14. ¿Cómo están planificando el turismo de cara a la apertura del destino?

a. Realizando reuniones con actores involucrados ✓

b. Articulando acciones con autoridades provinciales y nacionales ✓

c. Trabajando a nivel microrregional con otros referentes municipales ✓

d. Implementando acciones propias para mejorar la calidad y seguridad de la oferta y del destino ✓

e. Otras

15. Si la respuesta anterior fue otras. ¿Cuáles?

-

16. ¿Considera que la seguridad sanitaria será un elemento fundamental para que los turistas elijan sus destinos vacacionales en la temporada 2020? Sí/ No.

Sí.

17. En base a la pregunta anterior. ¿Por qué?

Porque los turistas buscarán destinos seguros para descansar.

18. ¿Cree que La Costa como destino turístico se encuentra mejor preparado para implementar protocolos sanitarios por contar con la experiencia de haber gestionado un Sello Local de Calidad Turística? Sí/ No.

Sí.

19. En base a la pregunta anterior. ¿Por qué?

Porque a lo largo de estos 7 años de trabajo permanente, logramos que más de 200 prestadores incorporen el sello de calidad local, lo que nos posiciona de forma positiva ante este nuevo escenario. Además, alcanzando más de 1000 vecinos involucrados con la temática.

Comentarios adicionales

-

Fecha de realización de la entrevista: 03/08/2020