Universidad Abierta Interamericana

FACULTAD DE TURISMO Y HOSPITALIDAD
LICENCIATURA EN HOTELERÍA

``*Turismo de cercanía: diagnóstico de la oferta hotelera de la localidad de Oliveros, provincia de Santa Fe”*

Alumna: **Zappetti, Bárbara.**

.

Sede Regional Rosario

Marzo 2023

1. RESUMEN

Con la presente investigación se busca generar conocimiento sobre cómo es y cuál fue la evolución de la capacidad de alojamiento de la localidad de Oliveros. Este pueblo ha evolucionado con respecto al alojamiento de turistas; en primer lugar como sitio de segundas residencias de personas provenientes de ciudades aledañas que desean vivir sus fines de semana en tranquilidad y contacto directo con la naturaleza; hasta la actualidad, que es seleccionado por turistas que buscan vacacionar y al mismo tiempo realizar turismo de cercanía, sostenible, rural y mucha aventura. Esta situación ha generado que Oliveros necesite realizar cambios importantes en infraestructura, transporte, servicios, comercios, publicidad y alojamientos. Ante esta realidad se vislumbra la necesidad de fomentar y publicitar estos modos de realizar turismo, y al mismo tiempo desarrollar la capacidad hotelera generando un incremento en la capacidad de carga. Desde la gestión comunal estos aspectos están siendo relegados y se le da muy poca prioridad a aprobar proyectos inmobiliarios otorgando permisos de obras para la construcción de puntos gastronómicos y turísticos. Considero importante la creación y puesta en marcha de un plan estratégico que contemple estos aspectos a fin de propiciar el crecimiento de Oliveros, debido a que es elegido como punto turístico, pero al no realizarse una oferta variada y atrayente, los turistas no encuentran actividades para realizar en su tiempo de ocio. Llevaremos a cabo esta investigación planteando como hipótesis que la capacidad de alojamiento actual y la calidad de los servicios no son suficientes para responder a la demanda turística y hotelera que se registra en los últimos años. Gracias a la realización de entrevistas semiestructuradas y abiertas en el desarrollo del trabajo pudimos evaluar aspectos específicos de este pueblo relacionados con la capacidad de alojamiento y el turismo.

Palabras claves: capacidad de alojamiento – calidad – turismo de cercanía – crecimiento – demanda hotelera

ÍNDICE:

1. RESUMEN **2**
2. INTRODUCCIÓN **4**
2.1 Problema de investigación 4
3. OBJETIVOS **5**
General 5
Específicos 5
4. ESTADO DEL ARTE **6**
5. MARCO TEÓRICO **8**
Miniturismo y turismo de cercanías. 8
Turismo paleontológico y de aventura. 9
Ecoturismo y sostenibilidad 12
Turismo Rural e INTA 14
Segundas residencias 16
Gestión de calidad como elemento clave del sistema turístico 19
Capacidad de carga 21
6. CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO **22**
Oliveros, historia, hombres y paisajes 22
Contexto y características turísticas actuales de la localidad de Oliveros. 23
Corredor turístico del Carcarañá. 30
7. METODOLOGÍA **32**
Observación directa 33
Análisis de entrevistas 37
8. CONCLUSIONES **46**
9. BIBLIOGRAFÍA **51**
ANEXO 1: **56**
Fotos antiguas de la localidad de Oliveros. 56
Fotos actuales de la localidad de Oliveros. 58
ANEXO 2: **59**
Fotos de alojamientos y puntos gastronómicos de la localidad de Oliveros. 59
ANEXO 3: **73**
Observación directa de alojamientos de la localidad de Oliveros. 73
ANEXO 4: **74**
Entrevista a Silvina Antonioni. Propietaria de un inmueble de fin de semana. 74
ANEXO 5: **74**
Entrevista a Sassano. dueño de inmobiliaria Sassano. 74
ANEXO 6: **75**
Entrevista a Matias Fantin. Integrante de Grupo Fantin, dueño de Complejo Carcaraes. 75

2. INTRODUCCIÓN

2.1 Problema de investigación

Una de las motivaciones de este trabajo es determinar que Oliveros debería concentrar sus esfuerzos en promover el desarrollo de la actividad turística, importante para la generación de divisas, el crecimiento económico, la generación de empleo y como estrategia para equilibrar el nivel de desarrollo regional, a través del esfuerzo conjunto del sector público y privado. Asimismo, desarrollar un análisis de la gestión de políticas y planificaciones turísticas para potenciar turísticamente la localidad en referencia al incremento de la demanda anual y satisfactoria del sistema de alojamiento.

El pueblo se localiza en el departamento Iriondo de la provincia de Santa Fe, en la margen derecha del río Carcarañá y cuenta con más de 25 km de extensión. Predominan viviendas de fines de semana, en barrios residenciales, junto a diversos campings (de sindicatos e instituciones deportivas), que permitieron que esta localidad se convierta en un centro importante de mini-turismo, donde poder descansar y tomarse unas relajantes vacaciones.

Si bien con este proyecto se propicia la valorización de los atractivos y sus recursos naturales y culturales, la estandarización de la calidad básica de los servicios ofrecidos es un punto central de dicha investigación dado que esto hace al manejo y al aprovechamiento óptimo del destino.

En este sentido, durante los últimos 15 años se ha dado un desarrollo importante en cuanto a alojamientos en esta micro región, pero desde la perspectiva de la calidad hotelera, este progreso no fue acompañado de forma adecuada, principalmente desde la comuna. Ello se percibe en la falta de políticas turísticas y hoteleras por parte de anteriores y actuales presidentes comunales.

De modo que, se evidencia que Oliveros necesita de una planificación turística, dada la relevancia de sus recursos naturales que han generado que la actividad crezca sostenidamente en los últimos 15 años.

Este trabajo apunta a resolver el siguiente interrogante: ¿tiene Oliveros la capacidad y calidad hotelera y turística suficiente para satisfacer la demanda actual en relación al turismo de cercanía en el contexto del desarrollo que presenta y dentro del marco regional del norte del gran Rosario?

3. OBJETIVOS

General

- Analizar las condiciones actuales del sector de alojamiento y hospedaje, referidas al crecimiento turístico que deriva en la capacidad y servicios que se ofrecen en Oliveros, dentro del marco y contexto regional.

Específicos

- Examinar el servicio, capacidad, ocupación, oferta, demanda y calidad de los alojamientos turísticos de la localidad de Oliveros.
- Identificar los servicios, espacios comunes y nuevas propuestas del gobierno de la localidad de Oliveros que beneficien al turismo local.
- Evaluar el crecimiento turístico en la localidad de Oliveros.

4. ESTADO DEL ARTE

En relación con el estado del arte existen numerosos trabajos e investigaciones que han abordado el tema de la investigación en turismo, fundamentalmente acerca de ampliar la perspectiva y no sólo a analizar el impacto económico, sino también estudiar estadísticas, la necesidad de planificación y gestión en turismo, el análisis del impacto negativo, el turismo como práctica social y aquellos aspectos relacionados con el cuidado del medio ambiente y la práctica del turismo sustentable, donde el alojamiento juega un papel importante en este sector.

Deseamos focalizar en la investigación *"La ciudad de Funes como ciudad de ocio de los rosarinos en función a las segundas residencias"* realizada por Evelyn V. Dalfino en el año 2019; quien se plantea como objetivo analizar la ciudad de Funes como lugar de ocio de los rosarinos en función de las segundas residencias, identificar las fortalezas y debilidades del sistema turístico e indagar respecto al funcionamiento de las segundas residencias y la estacionalidad en la ciudad.

La autora señala que con su estudio apunta a visibilizar la problemática y contribuir a que los turistas puedan armonizar y congeniar con la cultura funense. También alienta al municipio a que ofrezca nuevas alternativas para que los turistas puedan visitar la ciudad de manera sustentable en el marco de una propuesta de turismo naranja. Dado que Funes no es una ciudad industrial cree que lo ante dicho, unificado con una planificación turística acorde, puede ayudar al crecimiento económico de Funes, sin perder su identidad local. Asimismo, menciona otros factores que deben ser tenidos en cuenta al analizar las causas del arribo de turistas: el crecimiento del número de automóviles, el deseo de escapar de las presiones de la vida urbana, la toma de conciencia de las condiciones ambientales, el aumento de los ingresos familiares en relación a épocas antiguas, la institucionalización del tiempo libre y su demanda. En las conclusiones de su investigación sostiene que los turistas no tienen conocimiento de las actividades que se desarrollan en la ciudad y de lo que potencialmente podría lograrse ante la planificación del turismo. Considera que esto se da, debido a la falta de trabajo municipal por lo que una mayor comunicación entre los sectores organizadores de eventos deportivos y gastronómicos y la actual inexistente área de turismo conduciría a que conozcan el patrimonio de la ciudad y sus atractivos y sirvan luego de nexos entre la ciudad y potenciales visitantes. Afirma que Funes no cuenta con un área de turismo ni con presupuesto

propio; esto hace que no se permita el desarrollo de políticas turísticas o bien la promoción de las existentes, lo que deja solo intenciones aisladas en un lugar de una planificación seria y sustentable. También expresa que la falta de concientización turística de los residentes locales en función a las consecuencias que acarrea el turismo y el importante impacto económico que causaría el aumento de la oferta local tampoco es abordada. Finaliza afirmando que Funes cuenta con los recursos necesarios para proponer al turismo como una actividad en vías de desarrollo, pero con la adecuada profesionalización y planificación en el área.

Otra investigación a tener en cuenta es “La ciudad de Funes: estudio de la capacidad de alojamiento turístico” realizada por Candela Tellechea en el 2022, cuyo objetivo es analizar la capacidad de alojamiento turístico de Funes a partir del crecimiento del turismo de cercanías. En consonancia con Alberto Medina (2012) sostiene que la importancia del trabajo investigativo en turismo nos permite plantear la solución a problemas ante la competencia y ayuda a planificar y definir políticas que beneficien a todos los sectores que estén involucrados en la actividad turística, estableciendo un marco de referencia y manejo para cada uno de ellos y sugerir cambios en actividades propuestas. En las conclusiones de su investigación afirma que tanto el turismo como el alojamiento contribuyen al desarrollo de localidades que anteriormente eran sólo pequeñas poblaciones y a la necesidad de poner en marcha políticas que atiendan favorablemente dicho desarrollo y al mismo tiempo cuiden la sustentabilidad de los mismos. Vislumbra la necesidad urgente de implementar proyectos turísticos y hoteleros que afiancen la identidad de Funes y trabajar políticas de concientización con respecto al arribo de turistas y las posibilidades de construir pertenencia; carencia que se evidencia actualmente en ausencia de compromisos, conocimiento y sensibilidad urbana. Finaliza su investigación sosteniendo que pensar en turismo sostenible para la ciudad de Funes significa, entre otras cosas: vigilar la vida silvestre y proteger el medio ambiente, apoyar a la población local y cambiar actitudes teniendo una visión sobre el turismo y la capacidad hotelera planteada a largo plazo.

Consideramos que los aspectos abordados por ambas autoras se relacionan en forma directa con los planteos de la presente investigación ya que estudiar la capacidad de alojamiento y su vínculo con propuestas sustentables haría posible pensar estrategias que aporten soluciones a las problemáticas actuales descritas por ambas con quienes coincido ampliamente.

5. MARCO TEÓRICO

Miniturismo y turismo de cercanías.

La hotelería y el turismo crecieron hasta convertirse en una de las dos industrias más grandes de todo el mundo. Actualmente, la industria de los alojamientos es muy compleja y diversa. La evolución de los mismos ha influido en, y a su vez ha sido influida por, los cambios sociales, culturales, económicos y políticos de la sociedad. Además, no podría existir el turismo sin la hospitalidad. Cabe recordar que turismo son todas aquellas actividades que una persona realiza en el destino a visitar con fines de ocio, por negocio u otros con estadías inferiores a un año (Sancho Amparo, 1998). Es entonces que interviene el concepto de hospitalidad, siendo el alojamiento quien lo recibe como huésped, quien anfitriona y satisface sus necesidades para una óptima estadía.

La idea de vacacionar cerca de casa o directamente sin salir de ella, data de 1944 cuando Estados Unidos estaba en plena guerra y con una crisis de combustibles importante. La manera de ahorrar y economizar fue quedarse en casa, sin vacaciones dando lugar a lo que desde entonces se conoce como "quedaciones", que no son otra cosa que vacaciones en casa. Muy parecido a la reclusión por la pandemia. ("Turismo de cercanía: Pequeña distancia, gran disfrute". *Descubrir Turismo*, 2020)

El turismo de cercanía, se practica hace mucho tiempo y es una tendencia mundial que encuentra sus raíces en factores económicos como la inflación y la necesidad creciente de tener varios descansos, aunque breves, a lo largo del año. Si bien esta modalidad de esparcimiento y consumo turístico data de hace mucho tiempo, el precio del combustible y la pospandemia impulsaron su desarrollo a gran velocidad.

La pandemia por COVID-19 generó un cambio importante a partir de marzo de 2020 cuando se iniciaron en la Argentina las medidas de aislamiento. Con el 90% de la población concentrada en ciudades, el encierro provocó, entre otras cuestiones, una falta o disminución del contacto con la naturaleza. Reservas urbanas y otras áreas cercanas a los poblados se convirtieron en la mejor oferta para la distensión y el reencuentro con la biodiversidad

originaria. Esta nueva realidad potenció el turismo de cercanía: viajes de uno o dos días, habitualmente, a destinos próximos. (Walter, P; Gallo, G; 2021)

Escaparse durante el fin de semana, por ejemplo, puede ser una alternativa y otras veces una urgencia para aquellos que padecen la vida agitada de las ciudades. Es así que, impulsados por el deseo de cortar con la rutina, muchos emprenden viaje a lugares donde puedan descansar y desconectarse. Esto, además, genera en estos visitantes querer invertir en la localidad para obtener la propiedad de un lugar físico y poder disfrutarlo cuando deseen.
Como hemos destacado, los cambios económicos también son partícipes de estas transformaciones; es por ello que la crisis económica actual de nuestro país genera dificultades para la planificación de grandes proyectos para vacacionar, y entonces los destinos de cercanías son más atrayentes, debido a que resultan más accesibles.

Si bien no hay una definición acordada sobre turismo de cercanía, el arquitecto argentino Roberto Boullón indica que consiste en seleccionar un destino que se ubique a dos horas de distancia, es decir, que se pueda ir y volver en el día. El autor señala que "el miedo de que pase alguna eventualidad y no poder volver al domicilio hizo que mucha gente se vuelque por trayectos más cercanos. Las personas no querían hacer trayectos largos y elegían destinos más próximos para disfrutar". (Retamar, N. 2022)

Con pequeñas obras se puede impulsar el turismo de cercanía, que sin lugar a dudas también puede ayudar a otros rubros, como el gastronómico, los comercios y artesanos locales. Es necesario impulsar al máximo estos proyectos, que generan un beneficio a los emprendedores de los destinos turísticos.

Turismo paleontológico y de aventura.

Las tendencias actuales del turismo se inclinan por la valorización de los más diversos recursos, razón por la cual se está desarrollando una multiplicación de los recursos turísticos existiendo a la vez una proliferación de las tipologías turísticas. Asimismo, la relación entre turismo, aventura y patrimonio se ha consolidado en los últimos años especialmente gracias a una eclosión tanto desde el punto de vista de la demanda como en lo relativo a la oferta y, por tanto, a la creación de nuevos productos más especializados. Esta unión resulta de gran interés para el sector pero también para el propio patrimonio en sí puesto que permite

desarrollar una revalorización del mismo, entre otras ventajas. (López Jose; Franco, I; Martínez, P. 2014)

En relación con el turismo de aventura, los autores Beltrán Galindo y Bravo sostienen que el crecimiento de la actividad turística mundial, 25% en los últimos 10 años, derivado de los cambios en las preferencias de los consumidores con énfasis en la búsqueda de nuevas relaciones entre el hombre y la naturaleza y el surgimiento de nuevos destinos turísticos que satisfagan estas necesidades, ha hecho que la industria creara un nuevo tipo de producto turístico: el turismo de aventura. (Beltrán G, Lilia C; Bravo, A. 2008)

Al realizar turismo encontramos actividades que llaman más la atención; son aquellas que permiten superar retos y liberar adrenalina; en esto consiste el turismo de aventura. Éste, puede desarrollarse por cielo, mar y tierra, y ofrece actividades para todos los gustos.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) ofreció definiciones a los diversos tipos de turismo en su 22° asamblea general, celebrada en Chengdú, China en septiembre de 2017. De acuerdo al organismo, el turismo de aventura es aquel que implica “una actividad física, el intercambio cultural, la interacción y la cercanía con la naturaleza”. Es un tipo de turismo que se desarrolla en destinos con características geográficas y paisajes específicos.

El concepto de turismo de aventura está ligado a la naturaleza, pero ésta solo sirve como marco a la actividad que se lleva a cabo; es necesario que las actividades estén supervisadas y reguladas para asegurar que no signifiquen un perjuicio para el ecosistema y/o las personas que las realizan. Los viajes de aventura son aquella modalidad de turismo cuya motivación principal es vivir experiencia donde el contacto con la naturaleza requiere de grandes esfuerzos y altos riesgos, permitiendo al turista realizar hazañas personales y disfrutar la emoción de dominar estos ambientes. [...] requiere un cierto grado de especialización por las exigencias del turista en cuanto a su seguridad personal, calidad de equipos, buen estado de mantenimiento de vehículos, calidad de comidas y bebidas, nivel de excelencia del escenario natural y de las experiencias y sorpresa que se esperan vivir durante la aventura. (Serrano, S. 2011)

La clasificación del turismo de aventura incluye actividades de riesgo bajo, moderado y alto, de acuerdo a su dificultad, y en el caso de las primeras, pueden ser realizadas por cualquier persona, adaptándose incluso al turismo accesible.

Impulsar el sector turístico apuntando a la aventura y el descubrimiento, permite que la recreación se realice en espacios naturales protegidos. El turismo posibilita la difusión, el acceso, el conocimiento y la protección del patrimonio a fin de establecer un equilibrio entre su conservación y el uso turístico del mismo. (Galluci, S; Guerrero, A; Pacheco, L. 2020). Asimismo, estos autores señalan que "Los entornos paleontológicos constituyen un patrimonio capaz de ser utilizados para el turismo a través de visitas a fósiles [in situ], museos [ex situ], o a través de evidencias de su existencia en el ambiente en el que habitaban. Los recursos paleontológicos puestos en valor se asocian tanto a la recreación como a la educación formal y no formal. Es importante conservar no sólo el recurso sino el entorno natural que lo contiene manteniendo su integralidad" (Galluci, S; Guerrero, A; Pacheco, L. 2020)

Cabe destacar que según la organización no gubernamental International Council on Monuments and Sites: "El concepto de patrimonio es amplio e incluye sus entornos tanto naturales como culturales. Abarca los paisajes, los sitios históricos, los emplazamientos y entornos construidos, así como la biodiversidad, los grupos de objetos diversos, las tradiciones pasadas y presentes, y los conocimientos y experiencias vitales. Registra y expresa largos procesos de evolución histórica, constituyendo la esencia de muy diversas identidades nacionales, regionales, locales, indígenas y es parte integrante de la vida moderna. Es un punto de referencia dinámico y un instrumento positivo de crecimiento e intercambio. La memoria colectiva y el peculiar Patrimonio cultural de cada comunidad o localidad es insustituible y una importante base para el desarrollo no solo actual sino futuro" (ICOMOS. 1999)

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos afirmar entonces que el turismo paleontológico es una modalidad bajo la que se presentan los recursos naturales, en los cuales han quedado vestigios del pasado, siendo posible pensar un desarrollo turístico a partir de dichos recursos o yacimientos.

De este modo, la paleontología constituye un componente del turismo científico, posibilitando así, el uso de sitios paleontológicos para la visita turística- recreativa con fines educativos.

Ecoturismo y sostenibilidad

Es necesario que el turismo tradicional haga la transición hacia una forma de turismo más amigable con el medio ambiente y centrada en la comunidad.

El desarrollo sostenible refiere al "uso de recursos responsable, socialmente justo y económicamente viable con el objetivo de satisfacer las necesidades de los actuales usuarios, sin comprometer las de futuras generaciones". (Ministerio de Turismo y Deporte de Argentina. 2023) Es decir, la sostenibilidad se alcanza cuando gestionamos en forma equilibrada tres dimensiones interdependientes, donde el ecoturismo y el turismo sostenible se encuentran relacionados:

• Ambiental: dando un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

• Sociocultural: respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

• Económico: asegurando unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza. (Ministerio de Turismo y Deporte de Argentina. 2023)

Las actividades de ecoturismo suelen ser más sostenibles, más sanas y mejores que los tradicionales viajes de turismo porque tienen en cuenta cómo afecta el turismo al entorno local. (Ecotourism World, 2023) Sergio Serrano expresa la siguiente definición: "El turismo sostenible puede definirse como aquel que no compromete la conservación de los recursos naturales y culturales sobre los que se sustenta y que, por lo tanto, reconoce explícitamente las necesidades de protección del medio ambiente. (Serrano, S. 2011)

El turismo ecológico es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la preservación y la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge a los viajantes. La Unión Mundial para la Naturaleza define al ecoturismo como “aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajes o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisajes, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómico beneficioso de las poblaciones locales”. (Serrano, S. 2011)

En su acepción más común la etiqueta ecoturismo implica un viaje ambientalmente responsable, a regiones poco perturbadas para disfrutar del medio natural y de la cultura de los habitantes de tal medio, para promover tanto la apreciación de las riquezas naturales y culturales de los lugares a visitar, como para dar a la conservación un valor monetario tangible, que sirva de argumento para convencer tanto a los visitantes como a los lugareños de la importancia de la conservación de sus recursos. (Ledesma, N. 2019)

En cuanto a la planificación del ecoturismo, Sergio Gabriel Serrano señala que es un procedimiento complejo, dinámico y permanente que, requiere de un tratamiento especial que contemple la participación oportuna y activa de todos los sectores involucrados. [...] Los procedimientos y herramientas a utilizar para la planificación en un área protegida dependerán y variarán en función de diversos factores, a saber: el objetivo primario de la misma (si es un sitio natural, arqueológico, recreativo, etc); el tipo de organización y por ende, de planificación que se llevará a cabo; el énfasis del manejo del área (social, ambiental, cultural, etc); el tipo de administración (pública, privada, mixta, etc) (Serrano, S. 2011) Y agrega: “la contribución a la educación ambiental y la concientización para un cambio de actitud positiva y responsable respecto al medio ecológico debe ser considerado como uno de los objetivos más importantes de toda actividad verdaderamente ecoturística” (Serrano, S. 2011)

El turismo sostenible se concibe sí como un modelo de desarrollo con énfasis en la economía, pero que al mismo tiempo está basado en la cultura local, recursos naturales y patrimonio cultural, siendo responsabilidad de la gente receptora de turismo y el turista, quienes son los

pilares importantes para el desarrollo del turismo en un lugar con vocación turística, en primer término, los empresarios y la administración pública en sus tres niveles, en segundo término, y todos en conjunto trabajar para formular planes estratégicos bajo un enfoque de desarrollo turístico sostenible, priorizando la creación de códigos de ética o conducta, para cada actor involucrado, tomando en cuenta los intereses en particular de cada uno, así como el segmento de mercado y condiciones del destino turístico al que se aplicará la sostenibilidad. (Cardoso Jiménez, C. 2006)

Turismo Rural e INTA

El turismo rural es una actividad económica, caracterizada por desarrollarse fuera de los núcleos urbanos, dirigirse fundamentalmente a los habitantes de la localidad, producirse de forma reducida, a través de espacios generalmente amplios, utilizar de manera diversa recursos naturales, culturales, patrimoniales, de alojamiento y servicios, propios del medio rural, y contribuir al desarrollo local y a la diversificación y competitividad turística (Blanco F. 1999)

El licenciado Andrés Ziperovich, desarrolla algunos aspectos acerca del turismo rural haciendo referencia a los espacios periurbanos. Al respecto señala que “Hoy por hoy en los espacios periurbanos encontramos gran cantidad de oferta cultural y recreativa, propuestas de agroturismo, espacios naturales protegidos, balnearios populares, gran cantidad de sitios patrimoniales, entre otros. Estos conviven con incipientes propuestas de servicios orientados a distintos públicos (desde familias a grupos de estudiantes). Así también existe un gran esfuerzo de las gestiones municipales de turismo orientados a generar nuevas propuestas”. (Ziperovich, A. 2021). Cabe señalar que define a los espacios periurbanos como aquellos que se encuentran en la periferia de centros urbanos y son destinados a la urbanización aunque también reafirma en ellos los usos tradicionales del espacio rural vinculado a los recursos naturales y a las actividades productivas junto a la cultura y al patrimonio rural. Ziperovich afirma que a partir de la actividad turística se puede desarrollar, lograr y resolver cuestiones que tienen que ver con desigualdades que habitan en nuestro espacio periurbano. Por lo tanto, la actividad turística puede colaborar al desarrollo local y al beneficio de la comunidad. En este sentido el esfuerzo debe estar orientado a transformar los espacios periurbanos con nuevas propuestas que se sumen a las prácticas del turismo de cercanía.

Los espacios periurbanos, además, pueden ser empleados para el desarrollo de los denominados cinturones o anillos verdes. Estas franjas ecológicas buscan proteger el medio ambiente, mejorar la calidad de vida en las poblaciones ubicadas en sus cercanías y brindar una opción de esparcimiento y recreación próxima a las mismas.

La idea del turismo rural es que el turista conozca la vida del campo, que participe de manera activa en ella, siendo parte de las actividades que hacen los lugareños, algunas de las cuales pueden ser: visualizar el trabajo de los artesanos del cuero y la plata que muestran sus trabajos y forma de vida, disfrutar la gastronomía basada en las mejores carnes, recorrer estancias bajo frondosas arboledas, matear en los patios con aljibes y contemplar las noches plagadas de estrellas. Marina Guastavino indica que de este modo,"el patrimonio rural es identificado, conocido y valorado por la población. Es así que de la única manera que pueden surgir acciones que dinamicen el desarrollo a partir de éste, es que sus habitantes reconozcan, se apropien y definan qué y cuáles son esos factores que identifican a su territorio y conforman su identidad. El manejo de recursos culturales y naturales es un conjunto de acciones para el cuidado del patrimonio rural. En función a ello les quiero presentar tres líneas de trabajo que son interdependientes: conocer, conservar y poner en valor y difundir esos recursos" (Guastavino, Marina. 2021)

En la actualidad, esta institución incentiva el desarrollo del turismo rural. El INTA acompaña esta actividad en su heterogeneidad y diversidad, tanto a nivel de actores (productores capitalizados, pymes, emprendedores, agricultores familiares, comunidades), propuestas (productos y servicios turísticos) como al dispar nivel de avance respecto al desarrollo de los emprendimientos. (INTA. 2021)

El año 2020 fue el año de la pandemia por COVID-19 por lo que se vio muy resentida la actividad turística. Pero también fue para la Organización Mundial de Turismo el año de "El turismo y el desarrollo rural". Este contexto aceleró algo que ya venía sucediendo en los territorios rurales en relación al turismo rural. Y también puso de manifiesto la importancia de contar con políticas públicas para el sector y de la articulación entre los actores del estado y el sector privado. (INTA. 2021)

Desde el INTA, se trabaja esta línea temática, ya no como una mera actividad turística, sino porque representa una estrategia de revalorización de los territorios, y que en definitiva apunta a mejorar la calidad de vida de las comunidades. (INTA. 2021)

Con respecto al turismo rural, Marina Guastavino expresa: “El turismo rural aporta a la dimensión económica, ya que es una actividad que diversifica actividades en el mismo territorio incorporando servicios. Es una actividad complementaria de la actividad agropecuaria, que produce ingresos a las familias rurales y que también permite la valorización de las actividades productivas locales. Asimismo, el turismo rural aporta a la dimensión sociocultural, dado que visibiliza el trabajo de la mujer rural, convoca a los jóvenes rurales y a las comunidades campesinas e indígenas como protagonistas de sus propios procesos de desarrollo. También su desenvolvimiento permite el fortalecimiento del entramado social en un territorio, porque propicia la sinergia de los distintos actores del mismo territorio utilizando esta herramienta, ya que necesariamente se ponen en juego las vinculaciones con otros, como las escuelas, los municipios, las organizaciones de productores, entre otros”. (Guastavino, Marina. 2021)

Segundas residencias

La definición más básica para el término “segundas residencias” expresa que es aquella que se adquiere cuando ya se tiene otra propiedad. Por lo general, una segunda residencia suele destinarse al tiempo de ocio lo que, en ocasiones, también condiciona sus características. Un apartamento en la playa, una casa en el pueblo. Lo más frecuente es que este tipo de inmuebles estén alejados del domicilio habitual. (Culmia, 2021)

Como elección del destino, aquellos que deciden trasladar su lugar de residencia habitual hacia otro con el fin de disfrutarlo, principalmente en épocas estivales, se enfocan en el clima, paisaje, áreas de interés natural, entre otros. Características que les permitan disfrutar del placer y reuniones con amigos al aire libre.

Estas viviendas, son hasta cierto punto autónomas de los operadores turísticos, sin embargo están muy vinculadas al mercado inmobiliario, que la mayor parte de las veces define qué áreas han de ocupar. La segunda residencia tiene una doble funcionalidad, esto es, como un

lugar de descanso y placer para el disfrute del usuario, y, también, como una inversión rentable que puede ser administrada por una persona o por una empresa especializada. (García, E. 2017)

Las colonias residenciales, generalmente pertenecen a ciudadanos de tercera edad, que deciden pasar en estos lugares el resto de su vida, llegando en determinados casos y lugares al empadronamiento en los lugares de residencia. Resulta contradictorio que se denomine como turístico un fenómeno que tiene como escenario el entorno habitual (al pasar la mayor parte del año), y por lo tanto la vivienda principal. En principio, y en base a la duración de la estancia parece un fenómeno más cercano a las migraciones, estacionales o permanentes, que al turismo. García, basándose en los supuestos de Gustafson, nos dice que los sujetos de esta situación son denominados como inmigrantes estacionales, aunque por motivos turísticos. Es decir, puede haber movilidad por motivos turísticos pero esto no significa que quien la lleva a cabo sea un turista. En la misma línea, utiliza los sustantivos de residente semi residente, pues según este autor poco tienen de turistas. (Garcia, H. 2005)

A su vez, García nombra a los segundos residentes como: población no originaria de los municipios que reside de forma temporal o permanente en los mismos siempre que, en este último caso, su emigración no se deba a causas laborales. Siendo la segunda residencia vacacional y de fin de semana (de uso periódico, no exclusivo e intermitente). (Garcia, H. 2005)

En relación con el hecho de considerar turistas a los propietarios de segundas residencias, Moreno Mochi, María Eugenia nos acerca las consideraciones de la socióloga de lo urbano Marina Lucas Pérez que indica que el error básico consiste en creer que el propietario de una segunda residencia es un turista. Afirma que los propietarios tienen muy claro que los turistas son los otros, los que van a un hotel o alquilan una propiedad para vacacionar pero luego se van. El comportamiento y/o la forma de vida de unos y otros es muy diferente: los dueños de segundas residencias desarrollan una cotidianidad muy similar a la de los vecinos de la localidad: hacen sus compras en los comercios, concurren a los mismos sitios gastronómicos, salen a comer una o dos veces por semana. El resto de las comidas las realizan en sus casas de modo que sus gastos y consumos habituales en estos períodos son semejantes a los residentes de la localidad que visitan. En cambio, el turista que llega para disfrutar de sus vacaciones, además de su gasto de alojamiento, gastará en diversiones, compras, excursiones,

restaurantes y salidas nocturnas debido a que no realiza un comportamiento semejante al del resto del año. Éste es el turista que mueve la economía del destino receptor. (Moreno Mochi, M. E. 2012)

Moreno Mochi, María Eugenia expresa “los aspectos positivos y negativos en la modalidad de segundas residencias; a saber:

- Positivos:
    1. Generación de empleo fundamentalmente en el sector de la construcción.
    2. Calidad edilicia de las viviendas.
    3. Capacidad de generar ingresos en las arcas municipales.
    4. Inversiones en mejoras de infraestructura urbana.
    5. Atracción de los capitales de inversión a las áreas rurales.
    6. Incremento de la renta per cápita y del nivel de vida de la población.
- Negativos:
    1. Competencia “desleal” con la oferta hotelera.
    2. Saturación y sobrecarga de las infraestructuras existentes en temporadas altas.
    3. Urbanización sobre espacios de valor ambiental
    4. Baja ocupación fuera de temporada generando ciudades fantasmas.
    5. Carácter temporal de los puestos de trabajos generados” (Moreno Mochi, M. E. 2012)

Estas segundas residencias, benefician a la capacidad de alojamiento de un lugar ya que la mayoría de ellas se convierten luego en un alojamiento que recibirá a turistas, ya que sus dueños deciden alquilar el inmueble en épocas en el que el turismo del destino sea demasiado demandante.

La segunda residencia, como objeto de estudio, apareció como una práctica residencial ligada al turismo, la huida de la ciudad y la emulación de clases, de acuerdo a la lógica de expansión de la sociedad industrial y de consumo. (Del Pino Artacho, J. 2014)

Estas definiciones son un caso claro sobre qué realidades con diferencias significativas son denominadas bajo el mismo término.

De esta manera, podemos concluir que nos encontramos con tres supuestos y variables diferentes: aquellas segundas residencias que están consolidadas y promocionadas por el sector inmobiliario, las que pertenecen a sus propietarios y la utilizan de manera periódica o temporaria, disfrutándola fines de semana o épocas de verano o la mayor parte del año, y aquellas pertenecientes a sus dueños que buscan un rédito económico ofreciéndolas otros turistas.

Gestión de calidad como elemento clave del sistema turístico

A lo largo de la historia de la humanidad el alojamiento fue un engranaje fundamental en la organización de los viajes y el turismo. Desde el comienzo de esos viajes a la actualidad, el turismo evolucionó y esto se ve reflejado en los cambios importantes que han tenido los alojamientos experimentando modificaciones y nuevas modalidades que van siguiendo los deseos de la demanda. (Camou L. et al. 2008). Cabe destacar que un establecimiento de alojamiento turístico se le llama a la propiedad que ofrezca hospedaje: hostal, pensión, albergue, casa rural, hotel, cabaña etc.

La oferta y demanda de alojamiento en Oliveros se ha incrementado luego de la pandemia por COVID-19. Se abre el interrogante sobre el grado de calidad y la forma en que se brindan los servicios a los turistas que desean relajarse y disfrutar de la localidad. El destino turístico depende de la integración de la sociedad con los turistas y se necesita actuar sinérgicamente con cada uno de ellos.

Elizabet Joubert indica que para lograr la satisfacción del turista, la calidad de los productos y servicios tiene un valor preponderante y requiere una comprensión exacta de las necesidades y de las expectativas, la cual se obtiene a través de mediciones constantes y objetivas que permiten no solo conocer lo que desean los clientes, sino tener un conocimiento más preciso del mercado. Los establecimientos hoteleros deben ser capaces de generar nuevas necesidades y mejoras en sus productos y servicios, obteniendo una diferenciación con respecto a la competencia. (Joubert, E. 2014)

A su vez, el sector hotelero de una región es esencial, ya que su infraestructura y servicios de calidad pueden posicionar al sector turístico en un gran lugar. Si satisfacemos a los viajeros

incrementaremos el número de visitantes. Muchas veces, los alojamientos de pequeños lugares logran ofrecer mucho más que las grandes cadenas de hoteles, cuentan con más flexibilidad y más oportunidades de prueba-error.

Un Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) es un método de trabajo por el cual se asegura la conformidad de los productos y servicios con los requisitos especificados (ISO 9001:2001). Promueven la adopción de un enfoque basado en procesos en el sistema de gestión como principio básico para la obtención de manera eficiente de resultados relativos a la satisfacción del cliente y de los restantes interesados (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, Rivas y Tejedor. 2009).

La adopción y el desarrollo de un SGC es una decisión estratégica que permite a las organizaciones -alojamientos en este caso- poder trabajar en su mejora continua y centrarse en proporcionar a los clientes productos y servicios de una calidad constante. Les permitirá destacarse de la competencia y operar de manera más eficiente, pudiendo llegar a nuevos mercados.

Las empresas se enfrentan cada vez más a una competencia dura y la mejor manera de triunfar es diferenciándose de las demás y consiguiendo que esta diferencia sea preferida por los clientes, lo que hace que la posición de un producto o servicio determinado esté en primer lugar en la mente de los consumidores. (Ministerio de Turismo y Deporte de Argentina. 2023)

La calidad en turismo deberá responder a los atributos o cualidades que hay que conseguir en la oferta de servicios para satisfacer todas las necesidades de los clientes, satisfacción que deberá darse en el conjunto del producto turístico, uniendo a la hotelería y el turismo de una región.

El producto turístico es un compendio indisoluble de bienes y servicios, en el que interactúan elementos materiales (instalaciones, maquinarias, etc.), con personas (empleado o prestatarios del servicio, así como el propio cliente) y donde factores como la ubicación, imagen, etc., juegan un papel en ocasiones determinante en la elección. De esta manera, las mismas personas que “elaboran” el servicio actúan como “vendedores” y su desempeño influirá en la satisfacción del cliente. Ejemplos de esta afirmación son la azafata de una aerolínea, el recepcionista del hotel, el guía de una excursión. A diferencia de los productos

manufacturados, donde poco importa el proceder amable y educado de la persona encargada de ensamblaje de un lavarropas, que nunca tendrá contacto con cada cliente/comprador/a , en las prestaciones turísticas estas cuestiones son sencillamente fundamentales. (Rojo, L. 2016).

Un perfil de cliente más exigente, que busca calidad y calidez en la atención, detalles, un servicio personalizado, originalidad y el deseo de sentirse en un lugar no estandarizado. (Camou et al. 2008)

Capacidad de carga

En su definición más sencilla el concepto de capacidad de carga hace referencia al número máximo de visitantes que puede contener un determinado espacio / recurso / destino turístico; en otras palabras el límite más allá del cual la explotación turística de un recurso / destino es insostenible por perjudicial. Sin embargo existen casi tantas definiciones de capacidad de carga turística como autores han escrito sobre el tema y la literatura científica generada al respecto es extensa. Shelby and Heberlin (1986) definían la capacidad de carga turística como el nivel de uso más allá del cual los impactos generados por el turismo exceden los niveles aceptables especificados en los estándares evaluativos previamente fijados y consensuados.

El estudio de la capacidad de carga nos permite poner en evidencia diferentes aspectos relevantes de la situación actual de la oferta hotelera y turística.

La Organización Mundial del Turismo ofrece la siguiente definición: “El concepto de capacidad de carga trata de establecer en términos mensurables el número de visitantes y el grado de desarrollo que es susceptible de alcanzarse sin que se produzcan situaciones perjudiciales para los recursos. Es la capacidad que se puede alcanzar sin daño físico para el medio natural y para el medio artificial, sin daño social, económico para la comunidad y para la cultura locales sin perjudicar el justo equilibrio entre el desarrollo y conservación”. (Echamendi Lorente, Pablo. 2001)

Con el fin de lograr un turismo ecológico, apto y sustentable, se han creado metodologías en las cuales se estudien los límites de este tipo de actividad, teniendo en cuenta la recuperación del ecosistema y el bienestar de los turistas. Estas metodologías se han denominado capacidad de carga. (Cubillos, L. 2019)

6. CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO

Oliveros, historia, hombres y paisajes

Oliveros fue fundada originariamente por don Carlos Donato en el año 1892 (sin oficializar), no registrándose antecedentes respecto del mes y día de dicho acontecimiento, según constancias obrantes en el archivo general de la provincia, se lo reconoce como a uno de los primeros pobladores de la zona.

Al no hallarse aprobada oficialmente por parte de la provincia la fundación de la localidad, en el año 1908 la señora Felisa Rodriguez de Oliveros, por iniciativa de su esposo Don Eduardo Oliveros, caracterizado e influyente vecino de la zona, se dirige por nota al Sr. Gobernador de la provincia de Santa Fe Dr. Pedro Antonio Echagüe solicitando la aprobación del trazado del pueblo, ofreciendo la donación de los terrenos destinados a las instituciones principales.
El poder ejecutivo provincial, previo estudio declaró fundadora oficial del pueblo de Oliveros a la señora Felisa Rodriguez de Oliveros, mediante decreto provincial de fecha 17 de marzo de 1908.

El crecimiento demográfico y edilicio se incrementó constantemente registrando una gran afluencia de labradores, a través de la corriente migratoria de nuestro país, que vinieron a abrir los primeros surcos de estas fértiles tierras. Con el correr de los años la localidad se fue ensanchando, llegando a ella pobladores de distintos lugares de la provincia y del interior del país.

Oliveros está ubicado en el departamento Iriondo de la provincia de Santa Fe, su distrito abarca una extensión de 17.000 hectáreas de campos, zona urbana y suburbana con 200 hectáreas, autopista y ruta nacional nro.11 y caminos rurales con 800 hectáreas; lindando al norte con el distrito Maciel, al sur con distrito Timbúes, al este con las sinuosidades del río Carcarañá, al sur oeste con el distrito de Andino y al oeste con los distritos de Serodino y Clarke.

Existe un rasgo prominente que caracteriza a la localidad de Oliveros y es sin lugar a dudas el turismo y sus ricas tierras. Un lugar favorecido por la naturaleza que se ha convertido en estos últimos años en un centro preponderante del mini turismo en el ámbito provincial.

Estas tierras eran el camino obligado a seguir hacia el norte y el paso de las carretas, el río Carcarañá. Al margen de esta población, es mencionado en la Historia del Río de la Plata. Los destacamentos del General San Martín, en custodia de las tierras de esta zona, practicaron frecuentes cruces como preludio del primer triunfo militar en América. Muchos años más tarde, en el año 1852, las tropas del general Urquiza cruzan el Paso de las Carretas para terminar en la Batalla de Caseros con la tiranía de Rosas. De acuerdo a documentos que recibió la localidad, proporcionados por las autoridades del Museo Histórico del Convento San Carlos de San Lorenzo, extraídos de antiguos textos históricos relacionados a esta zona del litoral, el lugar exacto donde se halla ubicada nuestra localidad era denominado primitivamente "CARCARAÑÁ ABAJO". (Raimonda, E. 2014)

Antiguamente el pueblo se caracterizaba por sus balnearios -lugar de esparcimiento junto al río siendo un lugar de reunión en sus playas y sector de parrillas- en su momento fueron el boom comercial, donde se realizaban diferentes fiestas y era un excelente lugar vacacional, luego la falta de mantenimiento y la desidia de las autoridades, sumado a las constantes crecientes del río Carcarañá hicieron que perdieran su importancia y desaparecieran. (Ver fotos en anexo 1)

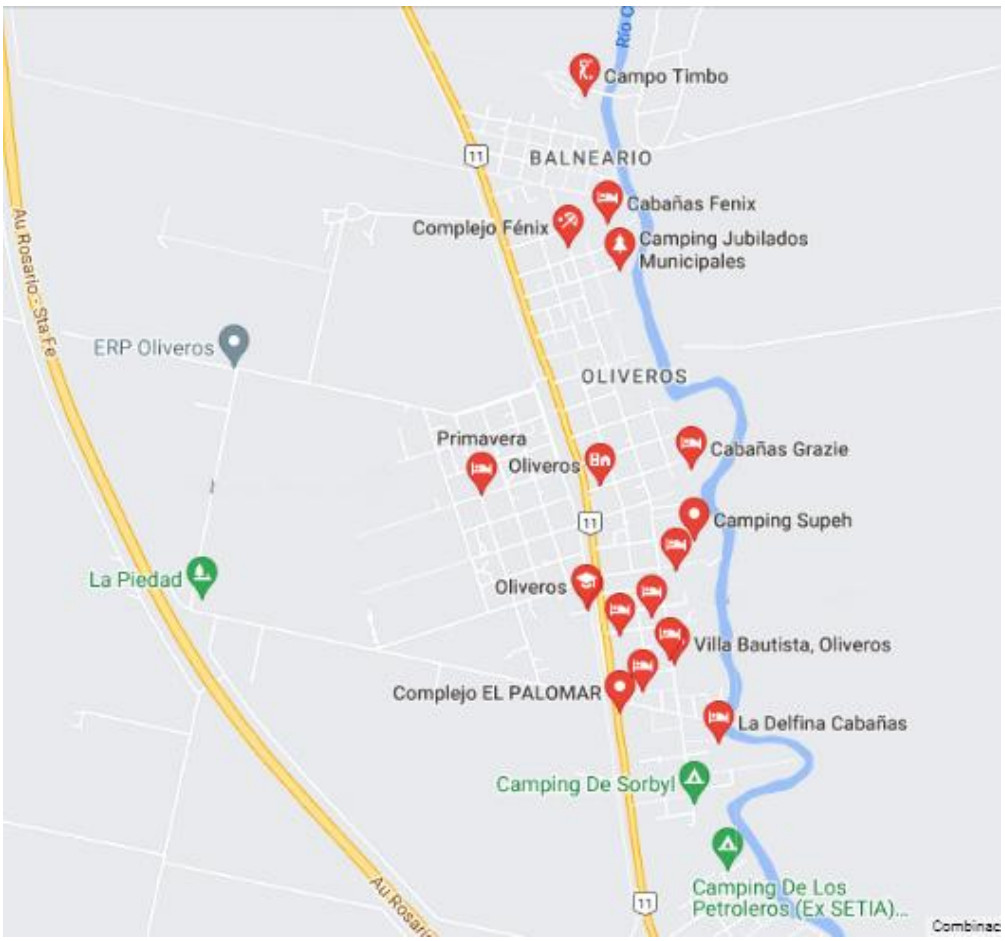
Barrancas, agua, bosque, peces, aves, una flora absolutamente natural, una amplia oferta hotelera, calidez y tranquilidad. Un lugar que necesita ser descubierto en su totalidad y que se encuentra a sólo media hora de la ciudad de Rosario.

Contexto y características turísticas actuales de la localidad de Oliveros.

Para contextualizar la problemática de esta investigación, es necesario abordar algunas consideraciones generales que hacen al turismo de la región de Oliveros y a su crecimiento; haciendo referencia a diferentes tipos de actividad turística vinculadas al turismo de cercanía, paleontológico, ecológico y aventurero.

En este sentido, Oliveros cuenta con una extensión de 23 km de paisajes naturales junto al río Carcarañá, encontrándose a tan sólo 50 km de la ciudad de Rosario, y puede ofrecer la realización de diferentes tipos de actividades: la pesca recreativa, la utilización de kayaks, piraguas y gomones, paddle Surf y uso de lanchas de motor chico; actividades de aire como la tirolesa y el paracaidismo, y de tierra como senderismo, ciclismo y cabalgatas. Se trata de modalidades donde el riesgo es percibido y controlado por gente idónea, pero que cumplen con liberar adrenalina a sus participantes y representar un reto para ellos. Lamentablemente, esas actividades hoy, ni desde lo público ni desde lo privado, son ofrecidas a turistas que no poseen las herramientas y esperan encontrarse con entretenimientos como los mencionados.
Al mismo tiempo, la localidad cuenta con una gran cantidad de alojamientos y plazas como campings y cabañas. Este último tiempo se ha dado un gran desarrollo e incremento de la demanda, donde fue posible visualizar desde lo privado inversiones para lograr cubrir toda la capacidad posible.

Tomando como referencia los relevamientos del Observatorio Argentino de Turismo (OAT), se registró un gran movimiento turístico en todo el país durante enero de 2023, y destaca que Oliveros tuvo una capacidad de ocupación del 80% de acuerdo a la información detallada. (Ministerio de Turismo y Deportes, 2023)



MAPA 1: Cabañas y campings que se visualizan en Google Maps.



MAPA 2: Continuación. Solares del Carcarañá, Cabaña de Tronco y Complejo Carcaraes.

También, el Observatorio destaca un elevado porcentaje de ocupación en la localidad en los fines de semanas largos del 2022. Oliveros tuvo una ocupación entre el 90 y el 95%. Es muy alentador ya que la ocupación supera a otras localidades importantes de la provincia.

Como se puede observar, la mayoría de los grandes complejos de cabañas se ubican en el periurbano de la localidad. Los complejos de cabañas y campings, debido a su dimensión, se encuentran en el área periférica, en terrenos amplios pero no tan alejados del área central.

En cuanto a la gastronomía, en menos de un año aumentó la oferta considerablemente. Oliveros poseía muy pocos bares; aquellas personas que deseaban salir y disfrutar de una cena fuera de casa debían viajar a los pueblos vecinos.

Dada la cantidad de turistas que llegan a Oliveros, muchos emprendimientos mejoraron su red de servicios para responder a la gran demanda, pero también es común observar fallas o problemas en los servicios públicos, que lamentablemente se incrementó en estos últimos años.

Sin lugar a dudas, las costas del Carcarañá han sido el lugar elegido para el desarrollo de esta importante industria sin chimeneas: el turismo. Casas de fin de semana, campings, barrios privados, complejos de cabañas con múltiples servicios, convierten a Oliveros en una opción válida a la hora de vacacionar.

Consideramos realizar un desarrollo descriptivo del marco conceptual como herramienta para brindar una imagen general del presente trabajo.

Oliveros se encuentra dentro del corredor turístico de la ruta 11, que comienza en Rosario y pasa por un gran número de ciudades importantes como San Lorenzo, Timbúes, Sauce Viejo, Santa Fe, entre otros. Esta localidad es un lugar favorecido por la naturaleza, lo que ha convertido al pueblo en un centro importantísimo del mini-turismo -aún no explotado en su totalidad- , en un lugar ideal para el descanso y el disfrute de placenteras vacaciones. Sus costas nos permiten aprovechar el río, no sólo como un lugar donde tomar sol y broncearse, sino también, donde poder practicar la pesca y realizar caminatas, avistaje de aves y especies arbóreas, etc. Además, el gran río Carcarañá nos ofrece la reconstrucción y vida de los seres

vivos que se desarrollaron en el pasado, es por ello que podemos hablar también de paleontología y arqueología en esta región, siendo muy importante para el turismo local.

Asimismo, presenta grandes viviendas de fines de semana, barrios residenciales como Solares del Carcarañá y Campo Timbó; complejos de cabañas y aparts como Carcaraes, Cabaña de Tronco, Cabañas Grazie, Cabañas Primavera, Cabañas El Palomar, Cabañas La Delfina, Cabañas Septiembre, Aparts Posta Ribera, Cabañas Alma de Río; diversos campings de sindicatos como SUPEH, Eva Perón, SUTERyH, Prebaco, Sorbyl y de Jubilados municipales, instituciones deportivas como Club Sportivo Belgrano, Campo Timbo Golf y Timbó Sports con sus canchas de pádel y fútbol y salones de eventos como ´´Quinta Don Pedro´´ y ´´El Caburé´´

Oliveros cuenta con uno de los yacimientos arqueológicos más importantes de la región pampeana. Se hallaron en esta área muchos restos fósiles de especies como el panochtus, el glyptodon y el neosclerocalyptus. Estos fueron parte de la megafauna de mamíferos y es muy frecuente hallar restos en las barrancas del río Carcarañá.

Con respecto al turismo paleontológico, en Oliveros es posible impulsar el sector turístico apuntando a la aventura y el descubrimiento, donde la recreación se realice en espacios naturales protegidos.

Actualmente, Oliveros cuenta con una empresa privada denominada “Origen Carcarañá” que desarrolla este conjunto de actividades turísticas, pero las mismas no se encuentran totalmente explotadas ni publicitadas en forma adecuada. Sus dueños, Matias Fantin y Luciano Rey, a través de varios diarios dieron a conocer la empresa y comentaron: *´´Origen Carcarañá surge hace unos años, pero le dimos más impulso en el marco de la pandemia el pasado año. Nos interesa lograr un desarrollo regional a partir de su potencial histórico-natural y para ello pretendemos unir la parte comercial, cultural y natural de nuestro río con todas las zonas de influencia. Es un recorrido en kayak por el río Carcarañá, partiendo de la localidad de Oliveros, con un guía que relata historias y orienta a los visitantes para ir reconociendo la flora, fauna, la geología, la paleontología y la arqueología de la región. Una vuelta en la historia y en miles de años en la zona comprendida entre Oliveros, Timbúes y Gaboto”.* (“Turismo sustentable en Santa Fe. Origen Carcarañá, una propuesta de turismo aventura para disfrutar y conocer el río” Espacio Viajes. (2021))

Sin embargo, como vecina de la localidad, puedo señalar que aquellas personas que deseen utilizar sus canoas, tablas y/u otros elementos para realizar algún deporte acuático, no tienen un lugar físico adecuado y con buena infraestructura para poder bajarlos al río Carcarañá.

Además, Oliveros, también nos remonta a sus asentamientos, donde es posible apreciar rastros de la historia que unen al pueblo con otras localidades. Cuando la Corona española logró el dominio de los territorios en América en el siglo XVI, estableció un camino por el cual sacar las riquezas de oro y plata que venían del Alto Perú. En Santa Fe, ese "Camino Real" tenía un punto estratégico: la unión de los ríos Carcarañá y Coronda. Desde ahí, tenían salida al río Paraná, luego al río de La Plata. Este lugar es el eje de un circuito turístico, que bordea el Carcarañá, uno de los yacimientos arqueológicos y paleontológicos más importantes de la región pampeana (Torcatt, 2021).

Al dominio de estos territorios por parte de España fue clave la llegada del explorador Sebastián Gaboto. En una expedición, este cartógrafo que estuvo al servicio de la Corona española e inglesa fundó el primer asentamiento español en territorio argentino: el fuerte Sancti Spiritus en 1527, a orillas del río Carcarañá. Los rastros de esta historia están presentes en la localidad de Puerto Gaboto, muy cerca de la intersección de los ríos Carcarañá y Coronda (Torcatt, 2021).

El "Camino Real" atraviesa la costa del río Carcarañá y pasa por las localidades de Oliveros, Puerto Gaboto y Monje. El circuito del "Camino Real" comienza con una parada en un asentamiento a orillas del río Carcarañá. Los jesuitas, en su evangelización a los pueblos indígenas, llevaron a este sector llamado "Reducción Calchaquí" a un grupo de calchaquíes, que vivían en los valles de Tucumán y Salta. Los calchaquíes llegaron con una imagen de la Virgen del Rosario, que luego enviaron a un oratorio ubicado en lo que hoy es la ciudad de Rosario. Se cree que este pudo ser el origen del nombre (Torcatt, 2021).

Resulta importante destacar que Oliveros actualmente no realiza la explotación adecuada en cuánto al turismo aventura y paleontológico, siendo que resultaría determinante para el incremento de la demanda en alojamientos, ya que los turistas podrían pasar más tiempo en la localidad y disfrutar de otras actividades de turismo alternativas.

Cabe agregar que después de varios intentos, la localidad finalmente no cuenta aún con un proyecto interesante en cuánto al tratamiento de residuos domiciliarios. Éstos se envían a un relleno sanitario. La basura es todo aquello que ya no usamos y consideramos como desecho. La basura es el resultado de mezclar los residuos orgánicos e inorgánicos generados por nuestras actividades diarias para satisfacer nuestras necesidades de consumo. De esta manera, pierde toda posibilidad de ser reutilizada o reciclada. De este modo, carece de valor y contamina.

Es sabido que la provincia de Santa Fe, en general, está rodeada de agua. Ríos y lagunas humedecen su suelo a lo largo y a lo ancho de su territorio. Sobre las costas, se extienden poblados de todo tipo, algunos de ellos de ensueño, como es el caso de Oliveros.

En su tramo final, el río Carcarañá corre de sur a norte, en sentido inverso al Paraná. Esa rareza se explica a partir de una falla geológica que produjo pequeños bloques tectónicos, en el lecho del río, que basculan y se inclinan hacia el este. Por eso, las barrancas que dan hacia el oeste son más altas. Por esas gloriosas decisiones de la naturaleza, el río Carcarañá diseña, a lo largo de sus costas, inigualables bellezas naturales. Árboles de copas altas y densas otorgan la necesaria sombra para que el descanso sea ideal, luego de realizar cualquiera de las actividades que el agua ofrece. Poner en práctica la sostenibilidad y el desarrollo del ecoturismo logrará que la localidad sea más limpia, más sana y más cuidadosa con el medio ambiente.

Después de 1937, el Ministerio de Agricultura de la Nación adquirió 445 hectáreas de campo y las destinó a la escuela hogar, actualmente el INTA (Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria) en Oliveros. Teniendo en cuenta que el turismo rural se encuentra estrechamente relacionado con el turismo ecológico, el pueblo es el destino ideal para poder explotar y promocionar esta actividad. Contemplando la educación y recreación, vinculadas especialmente a cabalgatas, pesca deportiva, avistaje de flora y fauna, senderismo, entre otros.

Es importante que el sector de alojamiento sea eficiente en su cadena de valor e incrementen servicios de evaluación para aumentar la productividad y la satisfacción de los clientes. Se deberá lograr un desarrollo en la prestación de servicios, la gestión de la calidad, el ambiente, accesibilidad y la seguridad. No todos los alojamientos de la zona se involucran en este

sistema, ya que principalmente se le debe prestar mucha atención a las reseñas web que dejan los huéspedes. Esto viene acompañado de la falta de atención en la ineficiente prestación de servicios y de realización de un proyecto turístico que acompañe la demanda por parte de la localidad.

En la actualidad, Oliveros, destaca un gran crecimiento temporada tras temporada, cuestión que se aduce no sólo a la afluencia de turistas, sino al gradual establecimiento de segundos residentes en la localidad.

Con respecto a la estacionalidad turística, podemos observar un incremento de turistas que arriban a la localidad desde noviembre a febrero. Son veraneantes que se instalan en sus casas de fines de semana para disfrutar de la naturaleza, y los servicios que Oliveros puede ofrecerles. Con el objetivo de liberarse del estrés de las ciudades, alejados de la contaminación, priorizan la tranquilidad y seguridad de la zona y la vista al río recibiendo en sus domicilios a familiares y amigos. La mayoría de las casas cuentan con piscina, el agua es de perforación y el servicio de gas es envasado en la mayoría de las propiedades que se encuentran alejadas del centro de la localidad. No les preocupa la cercanía de comercios y/u otros servicios ya que poseen movilidad propia.

De acuerdo a la información obtenida en diferentes entrevistas, es necesario destacar que el pueblo tuvo un gran desarrollo y fuertes inversiones en propiedades a partir de 2010 y cada año se incrementó la demanda aún más de ciudadanos que buscan establecerse en un lugar que les brinde tranquilidad y seguridad.

Corredor turístico del Carcarañá.

El río Carcarañá nace en la provincia de Córdoba producto de la unión de los ríos Tercero y Las Tortugas. En su origen corre hacia el sur. Ingresa a la provincia de Santa Fe a la altura de la localidad cordobesa de Cruz Alta y recorre todo el centro-sur de la bota en sentido oeste-este. Atraviesa los departamentos Caseros, San Lorenzo, Iriondo y San Jerónimo, hasta desembocar en el río Coronda, a la altura de Puerto Gaboto. (Neiva, E; 2022)

El 23 de mayo de 2019, luego de varias reuniones preliminares, dieciocho ciudades y comunas santafesinas firmaron el acta compromiso para la constitución del Corredor

Turístico del Río Carcarañá, conformándose un nuevo espacio natural, recreativo y cultural. Las localidades que acudieron al compromiso fueron: Andino, Arequito, Arteaga, Casilda, Correa, Los Molinos, Carcarañá, Lucio v López, Luis Palacios, Oliveros, Puerto Gaboto, San Jerónimo Sud, San José de la Esquina, Serodino y Villa Eloísa. En dicho encuentro, cada ciudad o comuna se comprometía a promulgar una ordenanza y a designar dos representantes por localidad para que, entre todos, se elaborará una propuesta organizativa que regirá el funcionamiento del nuevo espacio turístico y el plan estratégico para su mejor desarrollo.

Posicionar a la provincia de Santa Fe en el mapa nacional como destino turístico, sin dudas establecía nuevos puntos de interés generando empleos y fuentes de ingresos.
En enero de este año, Alejandro Grandinetti, secretario de Turismo de la Provincia de Santa Fe, confirmó que el Corredor Turístico del Río Carcarañá se encuentra entre los cinco lugares más visitados de la provincia, corredor al que Oliveros pertenece, consolidándose en destino turístico a partir de este año. (IRÉ, 2023) El titular de la Secretaría mencionó que la temporada se desarrolló muy bien en toda la provincia, y que resulta beneficioso que aquellos que gozan del ocio se han acostumbrado a fraccionar los tiempos de descanso, siendo que ya no vacacionan diez días en un solo lugar, si no en diferentes momentos del año, beneficiando a nuestra región. Asimismo, afirmó que “este verano estamos trabajando en poner en valor el corredor del río Carcarañá, que creemos que va a ser la segunda gran región de crecimiento en los próximos años”

Por lo anteriormente expuesto podemos afirmar que las localidades que tienen la fortuna de contar con espacios abiertos y naturales, como Oliveros, poseen una gran ventaja ya que cuentan con un plus a la hora de ofrecer oportunidades para disfrutar del descanso en conexión total con los espacios verdes, logrando generar una nueva mirada turística.

7. METODOLOGÍA

En cuanto al diseño metodológico, en el presente trabajo se desarrolla una investigación a partir del análisis de entrevistas estructuradas y semiestructuradas para procesar los datos obtenidos en el trabajo de campo. El mismo se aborda como una investigación descriptiva.

En las entrevistas se formulan preguntas para conversar con los encuestados y recopilar datos en relación a la capacidad de alojamiento en Oliveros, su crecimiento, infraestructura, entre otras. Asimismo, nos ofrecen la posibilidad de indagar sobre las opiniones de los encuestados, además de mantener la estructura básica de la entrevista, otorgándoles la flexibilidad necesaria.

En cuanto a la estructura, en la conversación podemos seguir ideas básicas y aprovechar creativamente toda la entrevista. Las preguntas fueron pensadas previamente de acuerdo con el detalle de la información que necesitábamos recabar. Teniendo en cuenta la validez de la información y la cantidad necesaria de la misma, tomando solamente lo que es relevante para el presente trabajo de investigación.

Con respecto a las técnicas, se utilizarán:

Entrevistas semiestructuradas:

- Silvina Antonini, propietaria de una casa de fin de semana.

- Diego Sassano, propietario de Inmobiliaria Sassano.

- Matías Fantín, inversor integrante de Grupo Fantin.

- Cabañeros, propietarios de cabañas para alquiler temporario.

Observación directa

La capacidad de alojamiento de la localidad de Oliveros se encuentra cubierta por las siguientes cabañas:

- **Cabaña de Tronco:**
  Ubicación: Ruta 11 km 363, Oliveros.
  Tipo de alojamiento: Cabaña.
  Tipo de huésped: Familias.
  Cantidad de plazas: 7 cabañas, total: 33 plazas.
  Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, cocina equipada, desayuno, tv smart, juegos infantiles, jacuzzi.
  Mascotas: Si.
  Habitación accesible: Si.
  Bajada o vista al río: No.

- **Complejo Carcaraes:**
  Ubicación: Ruta 11 km 363. Oliveros.
  Tipo de alojamiento: Cabaña.
  Tipo de huésped: Familias.
  Cantidad de plazas: 15 cabañas, total: 45 plazas.
  Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, cocina equipada, desayuno, juegos infantiles, kayaks.
  Mascotas: Si.
  Habitación accesible: No
  Bajada o vista al río: Si.

- **Cabañas Grazie:**
  Ubicación: Lavalle 471 bis, Oliveros.
  Tipo de alojamiento: Cabaña
  Tipo de huésped: Familias
  Cantidad de plazas: 3 cabañas, total: 15 plazas.

Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, tv smart, cocina equipada, juegos infantiles.

Mascotas: Si.

Habitación accesible: No.

Bajada o vista al río: Si.

- **Cabañas Primavera:**

Ubicación: Mitre 1180, Oliveros.

Tipo de alojamiento: Cabaña

Tipo de huésped: Familias

Cantidad de plazas: 4 cabañas, total: 20 plazas.

Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, horno de barro, ropa blanca, tv smart, cocina equipada, juegos infantiles, cabalgatas.

Mascotas: No.

Habitación accesible: No.

Bajada o vista al río: No.

- **Alma de Río:**

Ubicación: Ruta 11 km 354, Campo Timbó, Oliveros.

Tipo de alojamiento: Cabaña.

Tipo de huésped: Familias.

Cantidad de plazas: 9 cabañas, total: 32 plazas.

Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, desayuno, cocina equipada, desayuno, juegos infantiles.

Mascotas: No.

Habitación accesible: No.

Bajada o vista al río: Si.

- **Complejo Fénix:**

Ubicación: Maipú 587, Oliveros.

Tipo de alojamiento: Cabaña.

Tipo de huésped: Familias.

Cantidad de plazas: 6 cabañas, total 29 plazas.

Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, piscina climatizada, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, cocina equipada, cabalgatas.

Mascotas: Si.

Habitación accesible: No

Bajada o vista al río: Si.

- **Posta Ribera:**

  Ubicación: Ruta 11 km 344, Oliveros.

  Tipo de alojamiento: Aparts.

  Tipo de huésped: Familias

  Cantidad de plazas: 4 aparts total: 16 plazas.

  Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, tv smart, cocina equipada, desayuno, cabalgatas.

  Mascotas: No.

  Habitación accesible: No.

  Bajada o vista al río: Si.

- **La Delfina:**

  Ubicación: Larrea S/N, Oliveros.

  Tipo de alojamiento: Cabaña.

  Tipo de huésped: Familias

  Cantidad de plazas: 32 plazas.

  Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, cocina equipada.

  Mascotas: Si.

  Habitación accesible: No.

  Bajada o vista al río: Si.

- **Quinta el Palomar:**

  Ubicación: Ruta 11 km 350, Oliveros.

  Tipo de alojamiento: Cabaña.

  Tipo de huésped: Familias

  Cantidad de plazas: 30 plazas.

Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, cocina equipada.
Mascotas: No.
Habitación accesible: No.
Bajada o vista al río: Si.

- **Cabañas Septiembre:**
  Ubicación: Corrientes 599, Oliveros.
  Tipo de alojamiento: Cabaña y dormis.
  Tipo de huésped: Familias
  Cantidad de plazas: 25 plazas.
  Servicios: Wifi, estacionamiento, piscina, habitaciones con aire acondicionado, parrilla, ropa blanca, cocina equipada.
  Mascotas: Si.
  Habitación accesible: No.
  Bajada o vista al río: Si.

En cuánto a campings donde es posible acampar, Oliveros cuenta con los siguientes:

- **Camping SUPEH:**
  Ubicación: Corrientes 599, Oliveros.
  Capacidad de carga: 30 carpas.
  Servicios: Piscina, duchas, parrilla, proveeduría.
  Bajada o vista al río: Si.

- **Camping Eva Perón:**
  Ubicación: Corrientes S/N, Oliveros.
  Capacidad de carga: 40 carpas.
  Servicios: Proveeduría, estacionamiento, piscina, campamento, canchas de fútbol y de vóley, juegos infantiles, vestuarios.
  Bajada o vista al río: Si.

- **Camping SUTERyH:**
  Ubicación: Ruta 11 km 351, Oliveros:

Capacidad de carga: 25 carpas.
Servicios: Proveeduría, estacionamiento, piscina, campamento, canchas de fútbol y de vóley, juegos infantiles, vestuarios.
Bajada o vista al río: No.

- **Camping de SORBYL:**
  Ubicación: Corrientes 1279, Oliveros:
  Capacidad de carga: 20 carpas.
  Servicios: Estacionamiento, piscina, campamento, juegos infantiles, vestuarios.
  Bajada o vista al río: Si.

A partir de la información recabada pudimos observar que los alojamientos con mayor cantidad de servicios para ofrecer, más plazas y mayor extensión de espacios verdes son Complejo Carcaraes y Cabaña de Tronco. Cabe destacar que este último posee una habitación accesible, fomentando una planificación de actividades turísticas que contemplen la plena integración.

Según lo observado, la capacidad actual ofrecida entre cabañas y campings -sin contar el total de las casas dispuestas para alquiler temporario- es de un total aproximado de entre 400 y 500 plazas. Esta cantidad no resultó suficiente en la temporada estival del presente año; situación que fuera oportunamente señalada en la entrevista realizada al Sr. Diego Sassano, propietario de la inmobiliaria de Oliveros; y además se evidenció en las opiniones de sitios web turistas que han podido expresar que no conseguían lugares donde alojarse acordes a sus inquietudes e intereses.

Análisis de entrevistas

1- Análisis de la entrevista a Diego Sassano, propietario de Inmobiliaria Sassano

Ante el interrogante acerca de cuál es la oferta en alquiler permanente y cuál es la oferta en alquileres temporarios en Oliveros, su respuesta fue que la inmobiliaria ofrece casas y cabañas para alquiler permanente. Aclaró que “la oferta de alquiler temporario es prácticamente nula, ya que es muy alta la demanda y en el caso de que tenga disponibilidad

es mucha gente la que tengo en espera. La mayoría de los propietarios no ponen su casa en alquiler ya que es mucha responsabilidad, es por ello que hay muchas casas a la venta. Además Oliveros es elegido para vivir por los trabajadores de las empresas del cordón industrial debido a su tranquilidad". Esta situación reduce la posibilidad de contar con plazas para la gente que busca quedarse solo unos días y/o realizar turismo de cercanía. Además, cabe señalar que comprar una propiedad requiere una inversión importante y la situación económica actual es complicada para ese tipo de transacciones.

Durante la pandemia del Covid-19 todas las casas que tenía para ofrecer como alquiler temporario fueron ocupadas por sus dueños y atribuye como causa de esta situación que debido a las restricciones a la circulación, los propietarios se trasladaron a Oliveros buscando cumplir el aislamiento pero en contacto con la naturaleza en la tranquilidad que ofrece el pueblo.

En relación a cuál es la demanda en cuanto a las características de las propiedades y a los días de alojamiento, Diego Sassano explicó que los turistas buscan principalmente tranquilidad, alejarse de la ciudad e inseguridad. Las casas deben tener pileta, cocina equipada y parrilla, la mayoría con parques grandes. La inmobiliaria además brinda un servicio de mantenimiento por las mañanas y limpieza. La gente busca alojarse entre 4 a 7 días, ya que realizan escapadas más cortas y esto les brinda la posibilidad de realizarlas varias veces al año.

Con respecto a cómo evalúa la inmobiliaria la demanda actual en relación al turismo ecológico y al turismo accesible subrayó que el requerimiento de los turistas es de tranquilidad y naturaleza, es por ello que necesitan la oferta de un turismo ecológico. En cuanto a la accesibilidad expresó que hasta el momento no ha tenido consultas al tiempo que indicó que de todos modos no posee casas para ofrecer con adaptaciones para gente con discapacidad. Esta situación va en desmedro de la Ley Nacional de Turismo en cuanto al principio de accesibilidad que garantiza la equiparación de oportunidades en el acceso y disfrute de la actividad turística y perjudica la mejora de la calidad de los destinos, reduciendo además la posibilidad de contar con mayor demanda en la capacidad hotelera.
Con respecto a cómo evalúa la gestión actual de gobierno de la localidad en relación al turismo, indicó que "el municipio no presenta ni establece proyectos en cuánto a turismo. Falta de infraestructura y mantenimiento. Además, en la actualidad estamos sufriendo

muchos problemas con los servicios, falta de agua potable y cortes de luz constantes que deben ser reclamados ya que afecta tanto a los vecinos como a los turistas".
Lo anteriormente expresado por Diego Sassano pone en evidencia la falta de un plan estratégico a cargo de la comuna de Oliveros que contemple el desarrollo de la infraestructura y el mantenimiento de la misma en relación con la hotelería y el turismo. Asimismo, esto afecta en forma directa a la calidad de los alojamientos ya que provoca una insatisfacción en los huéspedes durante su estadía.

Además, agregó que es necesario que desde el gobierno se implementen regulaciones en el tema de la oferta de alquileres y que muchos turistas buscan alquilar por inmobiliaria para realizar transacciones seguras y evitar estafas.

Consultado sobre cómo considera la evolución del turismo, alojamiento y gastronomía en Oliveros en los últimos 10 años, respondió que en cuanto a alojamientos la evolución es muy buena, se observa que hay más inversiones que convierten a turistas en segundos residentes y además ven una muy buena inversión para luego alquilar debido a la gran demanda. La gastronomía creció este último año pero se debería mejorar el servicio e innovar. Considera que en cuanto a turismo, el pueblo aún no lo ve como un crecimiento económico y no hay proyectos desde el ámbito de lo público referidos al sector. La falta de una publicidad adecuada de los proyectos gastronómicos y las inversiones que se realizan en Oliveros -que debería realizarse desde la comuna- genera que la población no posea conocimiento de las posibilidades en cuanto a explotación turística y desarrollo de la capacidad hotelera y no permite, además, que nuevos capitales inversores visualicen las oportunidades que Oliveros puede brindar.

Podemos destacar en este punto que la calidad en turismo se encuentra directamente relacionada a la calidad en los alojamientos; no se logra que un cliente quede totalmente satisfecho si paralelamente no se atienden ambas cuestiones.

2- Análisis de entrevista a Matías Fantín, inversor de barrio privado

El entrevistado pertenece a un grupo inversor familiar junto a su tío Diego Fantín y su hermana Georgina. Son inversores en barrios privados, abiertos y cerrados, de diversas

localidades. En Oliveros construyeron el barrio Solares del Carcarañá y poseen Complejo Carcaraes.

Todos los desarrollos del Grupo Fantin se encargan de fomentar espacios y realizan loteos para casas de fin de semana, actividad que sin dudas, fomenta el turismo gracias a las expansiones y un mayor nivel de construcción. La mayoría de las casas están destinadas para alquileres temporarios, el número de plazas fue muy creciente en los últimos años.
Explicó que la expansión de Solares del Carcarañá acompañó a la demanda y es muy constante; ya que las personas buscan un lugar cerca para salidas con familia o amigos, compartir de forma conjunta y en tranquilidad, disfrutando espacios verdes. Señaló que hay turistas que ya tienen su propiedad en otro lugar tranquilo pero deciden salir en grupo a otro lado y ese grupo también los elige.

Indicó que la pandemia benefició al barrio residencial ya que la gente compró más e hizo que muchos tomaran las casas de fin de semana que se ubican dentro del barrio como permanentes para alejarse de las ciudades. Actualmente, las reservas comenzaron a ser de 3 o 4 días dando lugar al fenómeno de mini vacaciones que ya viene siendo muy demandado desde hace 10 años.

Consultado sobre la evolución de la hotelería para los próximos años señaló que esperan un incremento de la demanda de la región con la apertura del Parque Nacional Islas de Santa Fe; por este motivo piensan en una vuelta del mercado porteño con este nuevo atractivo, un circuito que esté acorde con esta demanda que pueda llegar a visitarlos.
Con respecto a la accesibilidad indicó que con la nueva ley es imposible no pensar en ella. Y agregó que la sustentabilidad con fines comerciales debe estar muy bien manejada y debemos reflexionar con detenimiento para poder realizar un buen trabajo. Opina que esa reflexión debería focalizar lo social, lo económico y lo ambiental para luego analizar la sustentabilidad.

Con respecto al hotel que se encuentra dentro del complejo Carcaraes, contó que fue creado por las Damas de la Misericordia del Rosario con el fin de crear un hogar escuela. En 1939 se creó formalmente la institución y recibió alumnos hasta 1954, cuando cerró sus puertas definitivamente buscando posibles compradores. La propiedad fue adquirida por la Congregación del Sagrado Corazón de Jesús que compró el predio con el fin de expandirse en

la región ya que tenían un seminario en Pérez y estaba colapsado. Fue entonces que comenzaron los seminarios en la Casa del encuentro; que luego de un tiempo comenzó a conocerse con ese nombre. En el 2008 decidieron retirarse de la región con el fin de poner sus recursos en otras zonas, ya que su problemática era que debido a la falta de vocaciones, no tenían gente para mandar a obras y existían otra congregaciones más importantes en la región, como la ubicada en Maciel. Cuando se retiraron, Carcaraes concesionó el predio y comenzó la reforma para convertir la propiedad en un hotel. En la actualidad se trabaja en un proyecto de readaptación y puesta en valor del edificio integrando un centro comercial al barrio. El parque posee 20 hectáreas, de las cuales 17 estarían destinadas para continuar con el loteo de Solares. El hotel sería el centro del lugar, alrededor del edificio se dispondrá un área de parque con acceso al río y se dividirá en 4 áreas principales: viviendas permanentes, locales, bar y las habitaciones del mismo van a ser reformadas y continuarán siendo destinadas a turistas. La planta alta será destinada a educación.

Asimismo, Carcaraes va a sufrir algunas reformas con el fin de mejorar el servicio e incrementar la calidad en hotelería. Aquí, deseamos destacar que Solares del Carcarañá es un barrio privado abierto; el grupo Fantín realiza las inversiones desde el ámbito privado y la Comuna le brinda la seguridad y realiza el mantenimiento de los parques recibiendo el pago de los impuestos y las expensas.

Si bien estos desarrollos inmobiliarios ofrecen alojamientos para turistas, estas inversiones presentan déficit en relación a brindarles a los huéspedes servicios tales como transporte -para aquellos que no cuentan con movilidad propia-, teniendo en cuenta que el barrio se encuentra a 5 km de la Ruta Nacional Nº 11. También se observa que debido a encontrarse alejado del centro del pueblo no posee comercios alimenticios ni lugares para el ocio y la recreación.

3- Análisis de entrevista a cabañeros

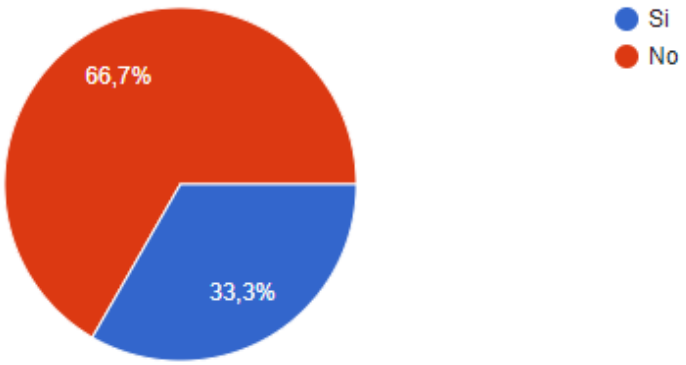
- *Porcentaje de alojamiento de este Verano 2023.*

95% Cabaña de tronco
87% Carcaraes
95% Cabañas Grazie

- *Porcentaje de alojamiento fines de semana largo 2022.*

100% Cabaña de tronco
94% Carcaraes
100% Cabañas Grazie

- *Porcentaje de cabañas rechazadas de acuerdo a la demanda del verano 2023*



- *Servicios relevantes para detallar:*

En Cabaña de tronco: jacuzzi.
En Cabaña Carcaraes: kayaks.

- *Utilización de redes sociales:*

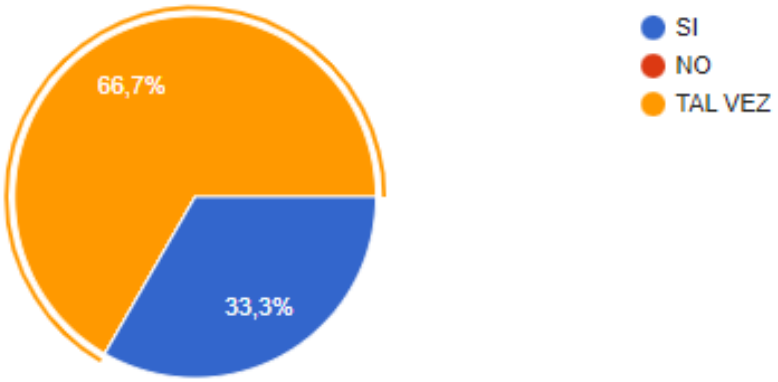
Las cabañas se publicitan a través de redes sociales y la aplicación que más emplean y les ayuda a aumentar la demanda es Instagram.

- *Utilización de páginas Web para promoción de su oferta:*

Las páginas que emplean para el ofrecimiento de sus servicios son: Booking y Trip Advisor

Cabaña de tronco: no realiza promoción en sitios Web.
Complejo Carcaraes: promociona en su propio sitio Web.
Cabañas Grazie: promociona en sitios Web.

- *Opinión acerca de que la pandemia de covid -19 los favoreció para recibir turistas que buscaban lugares para descansar y realizar turismo de cercanía:*



- *En relación con el turismo accesible. ¿Cuentan con habitaciones para personas con discapacidad?*

CABAÑA DE TRONCO: Si una cabaña, rampa de acceso y baño preparado
COMPLEJO CARCARAES: No. Piensan hacer reformas en el 2023: dos unidades se preparan cumpliendo los estándares necesarios para tal fin. -
CABAÑAS GRAZIE: No.

- *Como alojamiento: ¿realizan prácticas sustentables? ¿Cuáles?*

CABAÑA DE TRONCO: Sensores en ventanas, si no están cerradas no arrancan los aires acondicionados. Durante la estadía no se recambian sábanas. Solo en estadías de una semana se realiza un recambio de toallas. Se utilizan lámparas led.
COMPLEJO CARCARAES: se emplean lámparas bajo consumo, doble descarga. Se facilita a los turistas cartelera informativa sobre la política medio ambiental y el cuidado de los recursos, política de blancos. Se utilizan dosificadores en vez de amenities para reducir plásticos.
CABAÑAS GRAZIE: no realizan prácticas sustentables

- *¿Realizan habitualmente capacitaciones del personal para mejorar la calidad del servicio? ¿Cuáles?*

CABAÑA DE TRONCO: no hay empleados en el sector de cabañas
COMPLEJO CARCARAES: posee un plan de formación anual. Se realizan capacitaciones internas y externas. Entre ellas: primeros auxilios, manipulación de alimentos, RCP, plantas de evacuación y emergencia, atención al cliente, quejas y reclamos, procedimientos, registros, etc. También mantenimientos de piletas y mantenimiento de blanco
CABAÑAS GRAZIE: Instrumentos para la mejor recepción de huéspedes

- *¿Analiza sus fortalezas y debilidades y luego planean nuevas estrategias con el fin de mejorar el servicio?*

CABAÑA DE TRONCO: si, en todos los aspectos posibles
COMPLEJO CARCARAES: Siguiendo el plan de calidad se plantean los objetivos departamentales que se trabajan en la organización. La principal fuente de información son las encuestas, escuchar la voz del cliente. En la planificación estratégica, gerencia plantea objetivos de visión estratégica, gestión de recursos, política medioambiental, RSE que guían a la organización hacia la satisfacción de los sus clientes.
CABAÑAS GRAZIE: Si, siempre que puedan

- *De acuerdo a las encuestas de satisfacción y reseñas en Google, ¿que creen que deberían mejorar principalmente?*

CABAÑA DE TRONCO: Nada, todas las encuestas son favorables -
COMPLEJO CARCARAES: El plan de mantenimiento anual siempre es un gran desafío para el complejo en procesos de soporte interno. El complejo cumple 20 años en octubre del 2023, seguirá trabajando bajo mejora continua siempre. -
GRAZIE: deberían mejorar el muelle para la bajada al río

- *¿Que creen que es lo que más les gusta a los turistas de Oliveros? ¿Que creen que necesitan que la gestión comunal del pueblo les brinde?*

CABAÑA DE TRONCO: Tranquilidad y naturaleza. La comuna debería brindar más actividades, acceso al río y mejorar la oferta gastronómica.
CARCARAES: El segmento de mercado que viene a Oliveros prioriza el contacto con la naturaleza. La comuna debería priorizar la tranquilidad, los espacios verdes, la política medioambiental, reciclado, servicios acordes al segmento.
CABAÑAS GRAZIE: A los turistas les gusta mucho la tranquilidad del pueblo, poder descansar y estar despreocupados. Con respecto a la comuna debería mejorar sectores públicos como bajadas al río, información turística, generar algún tipo de paseo con artesanos o emprendedores, etc. Además de mejorar condiciones básicas como el alumbrado público en lugares alejados, como donde se encuentra el complejo y la tensión eléctrica, ripio y regado de calles de tierra

A partir de las respuestas de los cabañeros que ofrecen sus servicios de alojamiento, deseo destacar que es alentadora la demanda que puede observarse durante la última temporada estival.

Con respecto a la calidad hotelera resulta llamativo que sólo un complejo posea una cabaña con accesibilidad siendo necesaria su implementación de acuerdo a la ley para que las personas con discapacidad puedan disfrutar realizando actividades turísticas. Otro aspecto relevante y positivo es el hecho de que se implementen capacitaciones a su personal siendo

que son los encargados de la satisfacción total de los huéspedes. Además, al realizar la mayoría de las cabañas prácticas sustentables, propician el turismo ecológico promocionando el cuidado del entorno natural. Es sabido que para implementar mejoras en los alojamientos con el fin de elevar la calidad de los servicios es necesario la realización de la técnica FODA que permite un conocimiento profundo de las realidades y los contextos.

8. CONCLUSIONES

En primer lugar, deseamos resumir y destacar algunos aspectos que resultan relevantes en la presente investigación.

El sistema turístico de Oliveros se transformó en los últimos 20 años. El principal es el microturismo de fin de semana y la mayoría de los turistas son de las ciudades vecinas que arriban a la localidad buscando espacios verdes, lugares al aire libre, tranquilidad y seguridad. Esta situación generó que Oliveros necesite realizar cambios importantes en infraestructura, transporte, servicios, comercios y alojamientos. Asimismo, desde hace más de 50 años, el pueblo fue considerado turístico con opción de segundas residencias debido a sus características y actualmente enfrenta un cambio de paradigma que requiere un análisis integral para abordar esta compleja situación.

Como señalamos en el resumen de la presente investigación, consideramos importante la creación y puesta en marcha de un plan estratégico que contemple estos aspectos a fin de propiciar el crecimiento de Oliveros, debido a que es elegido como punto turístico, pero al no realizarse una oferta variada y atrayente, los turistas no encuentran actividades para realizar en su tiempo de ocio.

En relación a la capacidad de carga, por el momento resulta insuficiente, ya que a través de la investigación pudimos observar el gran porcentaje de ocupación de esta última temporada, encontrándose siempre al límite. Debido a esto, la necesidad de un cambio de pensamiento en cuanto a la oferta es urgente. Si bien, se encuentran en marcha nuevos proyectos de infraestructura, consideramos que se genera un desfasaje entre lo que Oliveros puede ofrecer en relación al turismo –paleontológico y de aventura, rural, sostenible y miniturismo- con respecto a la oferta hotelera. Es necesario para tal fin, un trabajo cooperativo a fin de articular, desde el ámbito de lo público -la gestión de gobierno- con el ámbito de lo privado a efectos de contar con un plan estratégico abarcativo para toda la localidad.

Tanto el turismo como el alojamiento contribuyen al desarrollo de localidades que anteriormente eran sólo pequeñas poblaciones y a la necesidad de poner en marcha políticas que atiendan favorablemente dicho desarrollo y al mismo tiempo cuiden la sustentabilidad de

los mismos. Cardoso Jiménez, Carlos (2006) expresa que “Es importante tener en cuenta que el turismo es una actividad que ha contribuido de manera sustancial al desarrollo de muchos lugares que anteriormente eran sólo pequeñas poblaciones rurales, costeras o lugares desolados, pero que a la par tenían un potencial turístico: Por esta situación el turismo es un agente que contribuye al desarrollo por su connotación económica. Genera empleos para la población local directamente e indirectamente por los desplazamientos de turistas hacia estos lugares con atractivos enmarcados en un ambiente de descanso, recreo y conocimiento. La actividad turística se gesta siempre en lugares de belleza natural, por lo que es de suma importancia protegerlos y preservarlos para seguir de alguna manera disfrutándolos, éste cometido se logrará por medio de una gestión del turismo bajo un esquema sostenible […] Por lo cual, es sumamente importante trabajar bajo esquemas de cooperación entre los sectores público y privado para aplicar la sostenibilidad de los destinos, asegurando beneficios a largo plazo” (Cardoso Jiménez, C. 2006).

El sector de hotelería se considera parte esencial de la cadena de valor de la actividad turística, pues su infraestructura, capacidad y servicio traen consigo el posicionamiento de la localidad como destino turístico. Por tanto, la gestión que se realiza para ofrecer calidad en el servicio de los alojamientos se convierte en uno de los elementos con mayor relevancia en el desarrollo del turismo. Es decir que al generarse calidad, sinónimo de satisfacción en los viajeros, se produce sostenibilidad del destino turístico, puesto que se da un incremento en el número de personas que arriban a disfrutar atraídas por lo que se les ofrece. De esta manera, la calidad del servicio en hotelería contribuye al posicionamiento tanto del destino turístico como de los establecimientos que ofrecen alojamientos, lo cual genera confiabilidad en los viajeros, promoviendo un grado de satisfacción que redundará en una buena imagen del sector y del destino. Por este motivo, los lugares que ofrecen alojamiento deben identificar los aspectos que los usuarios consideran como relevantes para recibir un servicio con calidad, pues de este modo se realizan propuestas de mejora que permitirán implementar y sostener estrategias efectivas en la calidad de los servicios, de manera que contribuya al turismo del lugar, generando más ingresos y aumentando las expectativas de los habitantes. Estrategias, en suma, que permitan que la localidad se reinvente de manera continua con el fin de ofrecer siempre experiencias novedosas, y que, por tanto, mantenga su capacidad de atracción para unos consumidores que continuamente demandan algo nuevo.

Uno de los principales obstáculos para desarrollar la hotelería y el turismo en un destino turístico, es la falta de conciencia de los grupos empresariales y la no articulación de los emprendimientos del sector privado con políticas públicas aplicadas al desarrollo turístico, puesto que la operación del sector hotelero en condiciones de calidad es determinante en la contribución de las actividades turísticas. El Estado, por medio de políticas de incentivos a la actividad turística y de planificación y control, es capaz de generar una conciencia en el sector privado orientado a la calidad y al servicio con el fin de crear una real cultura del turismo que identifique y diferencie al destino, siendo ésta otra fuente de ventaja competitiva. Es fundamental que la acción del Estado sea mancomunada con el sector privado y que los criterios de sostenibilidad y sustentabilidad sean rectores de actuación, tanto en el diseño de las políticas como en el diseño de los productos turísticos privados.

Hasta aquí hemos presentado un resumen significativo de los datos que resultaron relevantes obtenidos en la presente investigación.

A continuación, deseamos indicar que se han cumplido los objetivos específicos planteados para el presente trabajo ya que se ha podido indagar acerca de la calidad, la oferta y la demanda actual de los alojamientos en la localidad de Oliveros, estudiar la estacionalidad turística y la capacidad de carga; además de conocer la carencia de propuestas desde la gestión del gobierno actual con respecto al desarrollo turístico.

El cumplimiento de los objetivos específicos ha posibilitado la concreción del objetivo general que consistía en analizar las condiciones actuales del sector de alojamiento y hospedaje, referidas al crecimiento turístico que deriva en la capacidad y servicios que se ofrecen en Oliveros, dentro del marco y contexto regional.

Podemos afirmar entonces, respondiendo al problema de investigación que planteamos oportunamente en este trabajo, que durante los últimos 15 años se ha dado un desarrollo importante en cuanto a alojamientos en esta micro región, pero desde la perspectiva de la calidad hotelera, este progreso no fue acompañado de forma adecuada, principalmente desde la comuna. Ello se percibe en la falta de políticas turísticas y hoteleras por parte de anteriores y actuales presidentes comunales. De modo que, se evidencia que Oliveros necesita de una planificación turística, dada la relevancia de sus recursos naturales que han generado que la actividad crezca sostenidamente.

Por lo tanto, podemos indicar que los supuestos a partir de los cuales se partió para el desarrollo de la presente investigación resultan acertados; -a saber, que la oferta en la capacidad hotelera en la localidad de Oliveros no es suficiente en la actualidad en relación al movimiento de la población que se registra en los meses de primavera y verano; agregado a la situación de que, la gestión de gobierno actual no fomenta en forma adecuada las posibilidades turísticas de la localidad; las políticas de gestión deberían, además, propiciar la ampliación de la oferta hotelera, con más plazas fundamentalmente enfocadas a un ecoturismo. La capacidad de atracción de la localidad, sólo será lo suficientemente importante cuando se integren todas las variables que nos ofrece.

En lo personal, consideramos que algunas propuestas viables para mejorar la calidad de la capacidad hotelera y desarrollar aún mejor los diferentes tipos de turismo que pueden realizarse en la localidad de Oliveros podrían ser: crear un centro de investigación para la innovación que ofrezca productos turísticos sostenibles y vinculados al disfrute de nuestros recursos naturales y culturales; ofrecer a los turistas un espacio específico ubicado estratégicamente que aporte información adecuada y pertinente y realizar campañas de información a fin de sensibilizar sobre la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural y revalorizar la posibilidad de explotación de los diferentes tipos de turismo nombrados con el fin de aumentar la competitividad de los alojamientos de la localidad frente a los de otras regiones que puedan tener características similares al entorno de Oliveros. Teniendo en cuenta que el funcionamiento de los alojamientos es un servicio fundamental en la actividad turística y componente de su sistema, también se podría pensar en la realización de eventos que brinden a la localidad una alternativa turística y capacitaciones en el sector privado gastronómico para mejoras en el servicio también serán necesarias para el desarrollo de la calidad en el turismo y la hotelería.

Al relacionar el contexto actual de la situación con la calidad de servicio existente, es posible proponer un conjunto de cambios adecuados para optimizar y mejorar el servicio ofertado a los turistas, de esta manera poder fomentar el conocimiento y luego su regreso a la localidad, donde recuerden la experiencia vivida con mucho agrado.

Por último, deseamos agregar que los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se comunicarán al presidente de la comuna de Oliveros para que sean

considerados para el aprovechamiento del pueblo como un sistema turístico sólido e integral, desde el alojamiento, su capacidad y su calidad hasta los servicios que pueden ofrecerse.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Argentina.gob.ar, (2023). Verano 2023: gran movimiento turístico durante enero. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/noticias/verano-2023-gran-movimiento-turistico-durante-enero (Última consulta: 05/02/23)
- Beltrán, J.; Carmona, M.; Carrasco, R.; Rivas, M.; Rivas, M. y Tejedor, F. (2009).Guía para una gestión basada en procesos. Instituto Andaluz de Tecnología, Sevilla. Recuperado de: https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documen/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf (Última consulta: 08/12/2022)
- Beltrán Galindo, Lilia Cristina; Bravo, Arturo (2008) ´´Turismo de aventura: reflexiones sobre su desarrollo y potencialidad en Colombia" Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/5762/576261179008.pdf (Última consulta: 05/12/2022)
- Blanco, F. (1999).´´El alojamiento turístico rural en la legislación española´´. (Última consulta: 07/03/2023).
- Cámara Argentina de Turismo. Recuperado de: https://www.camaradeturismo.org.ar/search-header?search=oliveros (Última consulta: 10/03/2023)
- Cardoso Jiménez, C. (2006) "Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada". El Periplo Sustentable. Nº 11. Mayo, 2006 Recuperado de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193420679001 (Última consulta: 15/01/2023)
- Castro, Carolina; Hernández Rueda, Sonia (2015) Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Cecilia Camou et al. (2008). ´´Nuevas modalidades de alojamiento´´. Recuperado de: http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2009/09/nuevas-modalidades-de-alojamiento.pdf (Última consulta: 03/03/2023)

- Culmia, 2021. “¿Una segunda vivienda puede ser vivienda habitual?” Blog. Julio, 2021. Recuperado de: https://www.culmia.com/blog/una-segunda-vivienda-puede-ser-vivienda-habitual
- Del Pino Artacho, Julio. (2014). ´´Segunda residencia y residencia móvil en España´´. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/881/88129335015.pdf (Última consulta: 09/03/2023)
- Ecoutourism World (2023) https://ecotourism-world.com/es/en-que-se-diferencia-el-destino-ecoturistico-del-turismo-habitual/ (Última consulta: 04/03/2023)
- Echamendi Lorente, Pablo (2001) La capacidad de carga turística. Aspectos conceptuales y normas de aplicación. Anales de Geografía de la Universidad complutense. Madrid. (Última consulta: 01/03/2023)
- Galluci, S; Guerrero, A; Pacheco, L. (2020), De la Activación Patrimonial a la Valorización Turística. Estudio de Caso: Paleoturismo en la Reserva Geológica, Paleontológica y Arqueológica Pehuen Co, Monte Hermoso, Argentina. Recuperado de: https://www.redalyc.org/journal/4735/473564441012/473564441012.pdf (Última consulta: 04/12/2022)
- García, Evaristo. (2017). ´´Turismo residencial: una aproximación a la dinámica turístico-inmobiliaria en la ciudad de Santa Rosa de Calamuchita, Córdoba (Argentina)´´ Recuperado de: https://www.redalyc.org/journal/1934/193462125008/html/ (Última consulta: 09/03/2023)
- Garcia Hugo (2005). ´´Un acercamiento al concepto de turismo residencial´´. Recuperado de: https://www.academia.edu/22396974/Un_acercamiento_al_concepto_de_turismo_residencial (Última consulta: 09/03/2023)
- Gerardo Garelli (1993): ´´Oliveros, historia, hombres y paisajes´´. (Última consulta: 05/03/2023)
- INTA (2021). Recuperado de: https://inta.gob.ar/documentos/el-turismo-rural-en-el-inta-0
- ICOMOS (1999). Carta Internacional sobre Turismo Cultural. Ciudad de México. Recuperado de:

http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1311_Turismo_y_patrimonio/unidad5/ICOMOS_Carta_Internacional_sobre_turismo_cultural.pdf (Última consulta: 15/01/2023)

- Joubert, Elizabet. (2014). Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes. https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/tesis%20joubert.pdf?sequence=1&isallowed=y (Última consulta: 19/11/2022)
- Ledesma, Noelia (2019) . Ecoturismo Resumen. Universidad de Buenos Aires. Recuperado de: https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-de-buenos-aires/ciencias-de-la-educacion/ecoturismo/12531894 (Última consulta: 18/11/2022)
- Leira López, José; Trasmonte Martínez, Patricia (2014) ´´El patrimonio arqueológico como atractivo turístico. Un caso de estudio sobre arqueoturismo en el municipio de Carnota" . Recuperado de: https://www.eumed.net/rev/turydes/17/arqueoturismo.html (Última consulta: 11/11/2022)
- Leonardo Cubillos (2019). Recuperado de: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16721/2019leonardohernandez.pdf?sequence=3 (Última consulta: 06/03/2023)
- López Bonilla, Jesús y López Bonilla, Luis (2008) La capacidad de carga turística: Revisión crítica de un instrumento de medida de sostenibilidad. El Periplo Sustentable, núm. 15, julio-diciembre, 2008, pp. 123-150. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México
  Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/1934/193415512006.pdf (Última consulta: 26/02/2023)
- Ministerio de Turismo y Deporte de Argentina. (2023) . ´´Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas´´. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/directrices_de_competitividad_-_agencia_de_viajes.pdf (Última consulta: 06/03/2023).
- Moroni Mochi, María Eugenia (2012) Efectos territoriales del Turismo de Segunda Residencia en el Valle de Tafí. Universidad Internacional de Andalucía. Tucumán
  Recuperado de: https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1802/0271_Moreno.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Última consulta: 08/03/23)

- Neiva, E (2022) Carcarañá, el río "rebelde" que invita a redescubrir una historia milenaria. Recuperado de: https://www.airedesantafe.com.ar/aire-viajes/carcarana-el-rio-rebelde-que-invita-redescubrir-una-historia-milenaria-n365603 (Última consulta: 11/11/2022)
- NoticiasIRÉ.com.ar Portal Regional (2023) https://www.informacionregional.com.ar/noticias/regi-n-759/el-corredor-del-carcara-es-de-los-cinco-atractivos-de-la-provincia-m-s-visitados-31477.html
- Pacheco, Lucas Daniel. (2018) "De la activación patrimonial a la valorización turística. Estudio de caso: paleoturismo en la Reserva Natural. Pehuen Co – Monte Hermoso" Universidad Nacional del sur. Recuperado de: https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/5774/Tesina%20-%20PACHECO.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Última consulta: 08/03/23)
- Raimonda Edgardo (2014). Recuperado de: https://edgardo-raymonda.wixsite.com/oliverostotal. (Última consulta: 06/03/2023).
- Retamar, N. Turismo de cercanía: ¿En qué consiste el fenómeno de 'hacerse una escapadita'? (2022) https://agencia.unq.edu.ar/?p=8685 (Última consulta: 20/02/2023).
- Rojo Billy Laura. (2016) Anfitrión Turístico en Frontera. Curso de blended learning (virtual-presencial) de Mintur para la DNM. Argentina: Ministerio de Turismo de la Nación. (Última consulta: 07/03/2023).
- Sancho Amparo (1998). Introducción al turismo. http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf (Última consulta: 12/11/2022)
- Serrano, Sergio Gabriel (2011) El turismo en las áreas protegidas como medio para lograr el desarrollo sustentable en Centroamérica" Monografía de Graduación. Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1541/1/serrano_sg.pdf (Última consulta: 08/02/23)
- Torcatt, M. (2021). Origen Carcarañá: Un circuito por el Camino Real que construye el inicio de la conquista en la Argentina. *Aire digital.* Recuperado de: https://www.airedesantafe.com.ar/sociedad/origen-carcarana-un-circuito-el-camino-real-que-reconstruye-el-inicio-la-conquista-la-argentina-n222677 (Última consulta: 10/11/2022)

- Turismo de cercanía: Pequeña distancia, gran disfrute. (2020) Descubrir Turismo https://descubrirturismo.com/turismo-de-cercania-pequena-distancia-gran-disfrute/
- "Turismo sustentable en Santa Fe. Origen Carcarañá, una propuesta de turismo aventura para disfrutar y conocer el río" (2021) Espacio Viajes. Recuperado de: https://espacioviajes.com/2021/04/08/origen-carcarana-una-propuesta-de-turismo-aventura-para-disfrutar-y-conocer-el-rio/ (Última consulta: 21/01/2023)
- Walter, P; Gallo, G. Biocorredores y turismo de cercanías. (2021) Recuperado de: https://repositorio.inta.gob.ar/xmlui/bitstream/handle/20.500.12123/13733/INTA_CIEP_Walter_P_Biocorredores_y_turismo_cercania.pdf?sequence=3&isAllowed=y (Última consulta: 25/01/2023)
- Ziperovich, Andrés (2021) Redes y Programas: Las potencialidades del turismo rural en espacios periurbanos, en *Biocorredores y turismo de cercanía,* Compiladores: Pablo Walter y Graciela Gallo. Universidad Provincial de Ezeiza. Recuperado de: https://repositorio.inta.gob.ar/xmlui/bitstream/handle/20.500.12123/13733/INTA_CIEP_Walter_P_Biocorredores_y_turismo_cercania.pdf?sequence=3&isAllowed=y (Última consulta: 03/03/2023)

ANEXO 1:

Fotos antiguas de la localidad de Oliveros.



Imagen 1: Antiguo balneario comunal. Fuente: Facebook.com/Sergio Conti



Imagen 2: Ingreso antiguo balneario comunal. Fuente: Facebook.com/Sergio Conti



Imagen 3: Antiguo balneario comunal. Sector parrillas. Fuente: Facebook.com/Sergio Conti

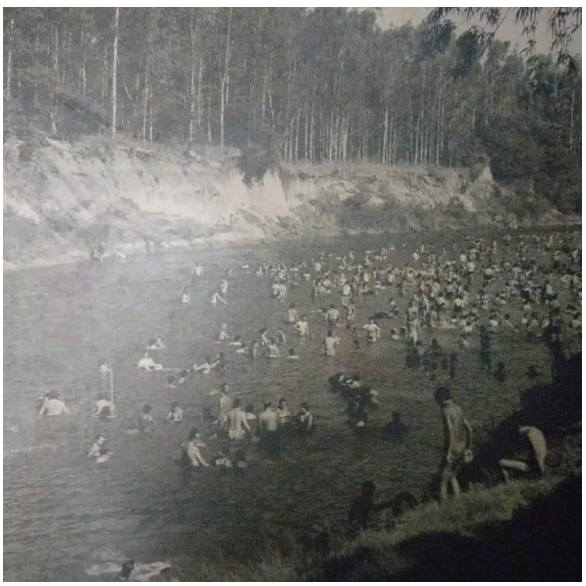


Imagen 4: Antiguo balneario comunal. Década del 70. Fuente: Instagram.com / Tu Rinconcito en el Río.

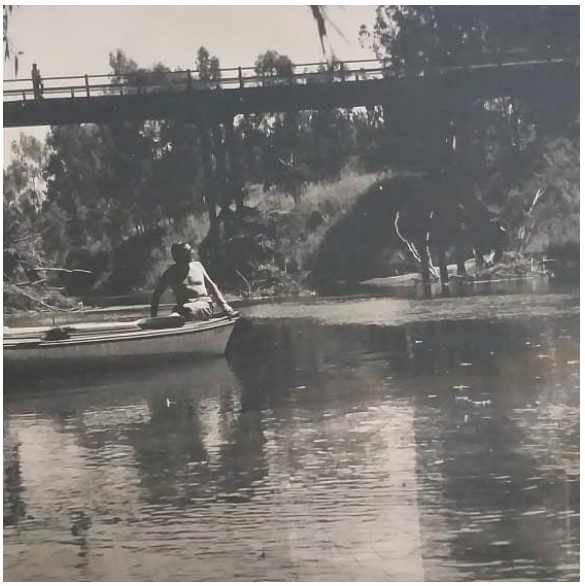


Imagen 5: Río Carcarañá. Década del 70 Viejo puente de madera. Fuente: Instagram.com /Tu Rinconcito en el Río

Fotos actuales de la localidad de Oliveros.



Imagen 1: Como se encuentra hoy donde estaba ubicado el antiguo balneario comunal. 2021. Fuente: Instagram.com/ Tu Rinconcito en el Río.



Imagen 2: Estación de ferrocarril. No presta servicios de pasajeros, sólo de cargas. Fuente: propia.



Imagen 3: Vista al río, calle Rivadavia. Fuente: propia.

ANEXO 2:

Fotos de alojamientos y puntos gastronómicos de la localidad de Oliveros.

- **Complejo Carcaraes: (fuente: Instagram)**



Imagen 1: Exterior.



Imagen 2: Exterior.



Imagen 3: Exterior cabaña.



Imagen 4: Interior cabaña. Cocina/comedor.

- **Cabaña de Tronco: (fuente: Instagram)**



Imagen 1: Exterior.



Imagen 2: Exterior cabaña.



Imagen 3: Cocina/comedor.



Imagen 4: Interior cabaña. Loft.

- **Cabañas Grazie: (fuente: Instagram)**



Imagen 1: Exterior cabaña.



Imagen 2: Exterior, sector piscina.



Imagen 3: Interior cabaña.



Imagen 4: Muelle bajada al río.

- **Cabañas Primavera: (fuente: Instagram)**





Imagen 1 y 2: Exterior complejo.



Imagen 3: Cocina/comedor



Imagen 4: Piscina.

- **Cabañas Alma de Río: (fuente: Instagram)**



Imagen 1: Exterior complejo.



Imagen 2: Exterior complejo. Piscina y río.



Imagen 3: Habitación.

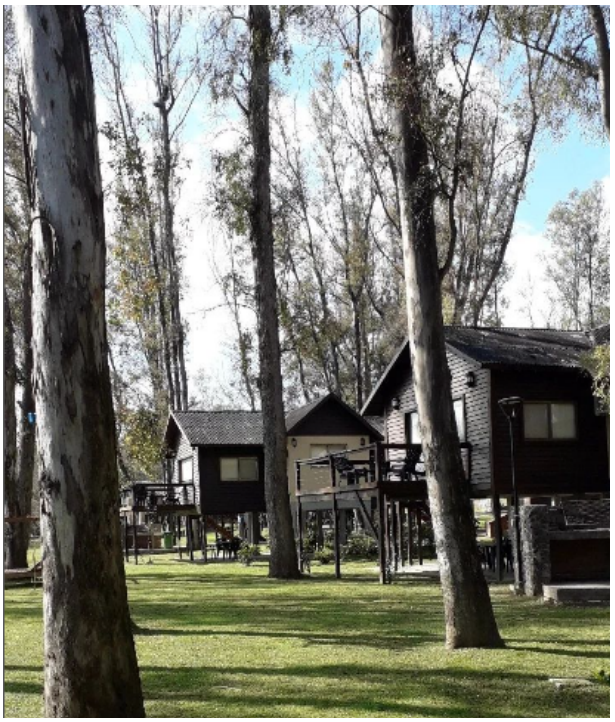


Imagen 4: Exterior complejo.

- **Aparts Posta Ribera: (fuente: Instagram)**



Imagen 1: Exterior.



Imagen 2: Interior.

- **Complejo Fénix: (fuente: Instagram)**



Imagen 1: Exterior cabaña.



Imagen 2: Piscina 1.



Imagen 3: Habitación.



Imagen 4: Cabalgatas.

- **Cabañas la Delfina: (fuente: https://elsolturismo.com.ar/la-delfina/)**



Imagen 1: Exterior.



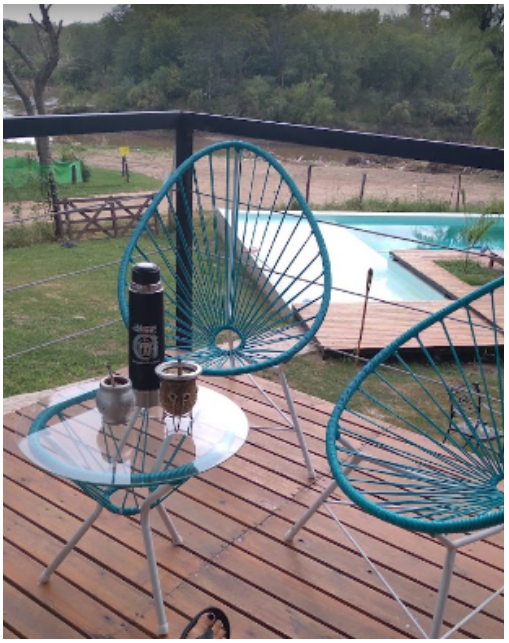


Imagen 2 y 3: Cabaña.

- **Quinta el Palomar: (fuente: Instagram)**



Imagen 1: Piscina



Imagen 2: Exterior cabañas.

- **Cabañas Septiembre y Camping SUPEH: (fuente: Instagram)**



Imagen 1: Piscina.



Imagen 2: Exterior.



Imagen 3: Interior. Cocina/comedor.



Imagen 4: Sector parrillas y de acampe.

- **GASTRONOMÍA: (Fuente: Instagram.com)**



Imagen 1: Villa Clorinda Resto. Ruta 11 km 363, Oliveros.



Imagen 2: Valmar Resto. Ruta 11 km 354, Campo Timbó, Oliveros.



Imagen 3: Cervecería Oldsen. Buenos Aires 257 (Ruta 11), Oliveros.

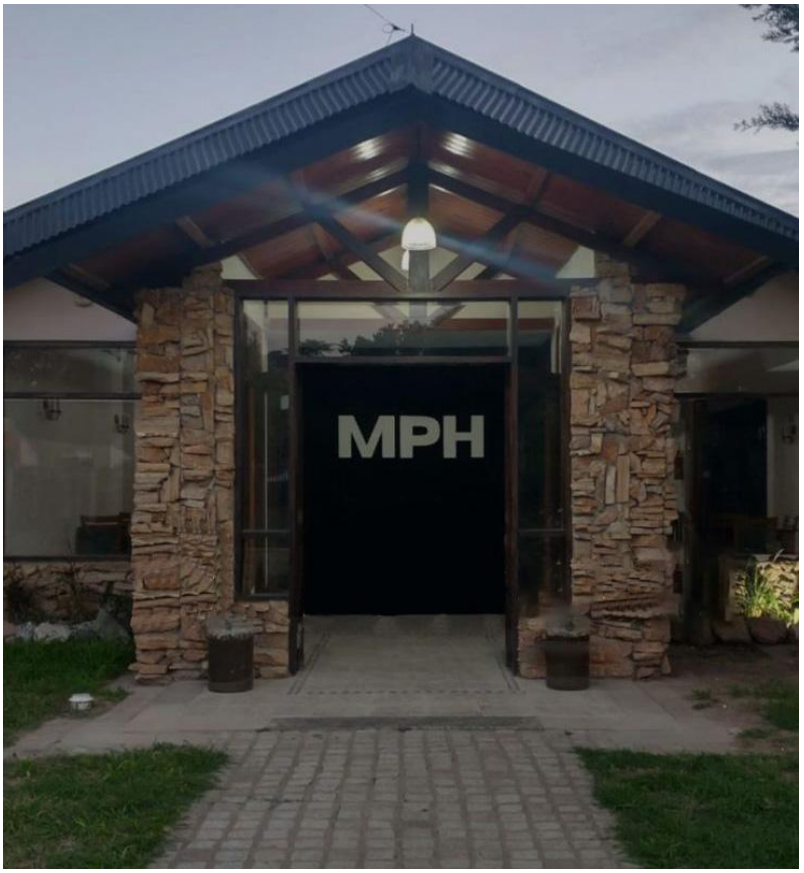


Imagen 4: Hamburguesería Mi Pueblo. Gral Roca 217, Oliveros.



Imagen 5: Frente al Río bar. Ruta 11 km 354, Campo Timbó, Oliveros.

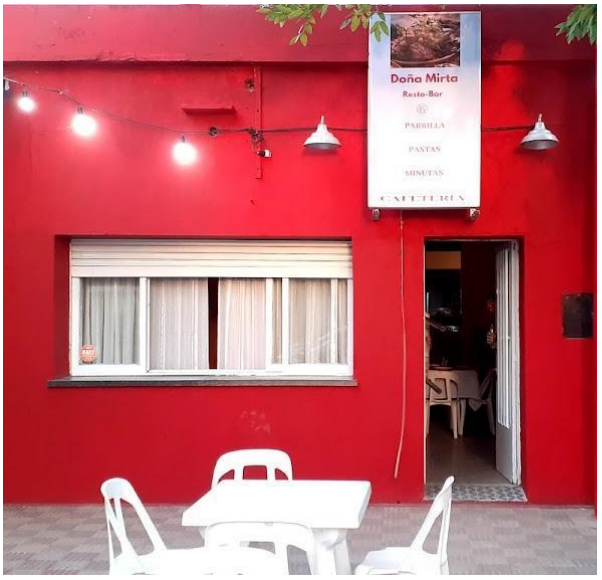


Imagen 6: Doña Mirta Resto bar. Buenos Aires 369 (Ruta 11), Oliveros

ANEXO 3:

Observación directa de alojamientos de la localidad de Oliveros.

Para poder obtener información más detallada de los alojamientos, realicé una ficha de observación que posteriormente será completada por los gerentes de los mismos.

FICHA DE OBSERVACIÓN.

- Nombre del complejo:
- Ubicación:
- Tipo de alojamiento:
- ¿Cuál es el principal tipo de público que se aloja en su complejo? Familias, jóvenes, business, mochileros.
- Cantidad de plazas que ofrece.
- Porcentaje de alojamiento de este verano 2023.
- Porcentaje de alojamiento en fines de semanas largos del 2022.
- Teniendo en cuenta la demanda de este verano 2023, ¿fueron muchas las habitaciones rechazadas?
- ¿Qué servicios ofrece? (Seleccionar las casillas)
- En el caso que posea otro servicio que a usted le parezca relevante informar por favor puede escribirlo aquí.
- ¿El alojamiento es publicitado en redes sociales? Estas mismas, ¿ayudan a incrementar la demanda?
- ¿Su alojamiento se encuentra en alguna página de reservas web? Como, por ejemplo, Booking.
- ¿Creen que la pandemia los favoreció? Con respecto a que los turistas buscan lugares para descansar y un turismo de cercanías.
- En la actualidad, es muy importante el turismo accesible. Como alojamiento, ¿cuentan con habitaciones para personas con discapacidad? Detalle características que tenga la misma.
- Teniendo en cuenta la importancia de la sostenibilidad en la actualidad. Como alojamiento, ¿realiza alguna práctica sustentable? ¿Cuáles?
- En relación al personal, ¿Realizan habitualmente capacitaciones para mejorar la calidad del servicio? ¿Cuáles?

- Como gerente, ¿analiza sus fortalezas y debilidades y luego planea nuevas estrategias con el fin de mejorar el servicio?
- De acuerdo a las encuestas de satisfacción y reseñas en Google, ¿qué cree usted que debería mejorar principalmente?
- En cuanto a los turistas, ¿Que cree usted que es lo que más les gusta de Oliveros? ¿Qué creen ellos que necesitan que la gestión comunal del pueblo les brinde?

ANEXO 4:

Entrevista a Silvina Antonioni. Propietaria de un inmueble de fin de semana.

1) ¿Por qué decidió comprar una propiedad en Oliveros?
2) A la hora de la elección de la propiedad, ¿prioriza la cercanía o vista al río?
3) ¿Visita el pueblo frecuentemente o sólo le gusta disfrutar de la propiedad en verano y/o fines de semana?
4) ¿Alquila su inmueble a otros turistas? En el caso de que la respuesta sea NO, ¿Alguna vez pensó en realizarlo?
5) ¿La propiedad posee piscina?
6) ¿La propiedad posee los servicios básicos necesarios como luz, agua potable y gas natural?
7) Como propietaria y vecina de la localidad, para mejorar su estadía y la de sus probables inquilinos, ¿cuáles son los trabajos más necesarios a su criterio, que debe realizar la gestión comunal hoy?

ANEXO 5:

Entrevista a Sassano. dueño de inmobiliaria Sassano.

1) Actualmente, ¿Cuál es la oferta en alquiler permanente y cuál es la oferta en alquiler temporario en Oliveros?
2) Con respecto a la pandemia por COVID-19, ¿las propiedades que tenían en alquiler temporario, fueron ocupadas por sus dueños?
3) ¿Los dueños de estas propiedades para alquiler temporario, se hospedan en algún momento del año?
4) Actualmente, ¿cómo es la demanda de alquileres temporarios?
5) ¿Qué busca la gente? ¿Cuál es la demanda de la gente en cuanto a las características de las propiedades? ¿y en cuánto a días de alojamiento?

6) ¿Cómo evalúa la inmobiliaria la demanda actual en relación al turismo sustentable? ¿y al turismo accesible?
7) En relación al turismo, ¿Cómo evalúan la gestión actual de gobierno con respecto a este tema en particular?
8) ¿Cómo consideras la evolución del turismo, alojamiento y gastronomía en Oliveros en los últimos 10 años?
9) ¿Conoces muchas propiedades que sean alquiladas temporalmente por sus propios dueños?
10) Teniendo en cuenta el crecimiento de la localidad. ¿Crees que es necesario modificar o sumar un plan regulador de alquileres para los alojamientos? Teniendo en cuenta que muchos turistas han sido estafados en la época estival.
11) ¿Es suficiente la normativa para alquileres vigente?
12) ¿Qué expectativas tienen para la temporada 2023/2024?

ANEXO 6:

Entrevista a Matias Fantin. Integrante de Grupo Fantin, dueño de Complejo Carcaraes.

1) ¿Cómo nació Solares del Carcarañá? Aproximadamente, ¿nos podrías decir cuántas casas se encuentran habitadas hoy?
2) ¿Cuáles son los nuevos proyectos que Grupo Fantin tiene en Oliveros?
3) ¿En qué beneficia el proyecto a la fomentación del turismo teniendo en cuenta la demanda turística de los alrededores del lugar hoy?
4) ¿La sustentabilidad y accesibilidad, teniendo en cuenta la importancia de un turismo sostenible y accesible, podrá formar parte de este proyecto?
5) En cuánto a este lugar con historia, ¿Qué expectativas tienen sobre el turismo en la Casa del encuentro y el hotel de Campo Carcaraes?