

---

# UNA HERRAMIENTA PARA EL ABORDAJE DE LA PROBLEMÁTICA TURISTICA.

Experiencia pedagógica en San Antonio Oeste  
y Las Grutas

**IV**

59

**Autores:**

Lic. en Turismo Susana G. Marioni Martínez. Profesora Adjunta  
Planificación y Gestión Turística. Facultad de Turismo. Universidad  
Nacional del Comahue.  
E-mail: [smarioni@uncoma.edu.ar](mailto:smarioni@uncoma.edu.ar)

Ms. en Planificación empresarial del medio ambiente Alicia Lonac.  
Asistente de docencia Planificación y Gestión Turística. Facultad de  
Turismo. Universidad Nacional del Comahue. E-mail:  
[alonac@uncoma.edu.ar](mailto:alonac@uncoma.edu.ar)

Lic. en Letras Pablo Bestard. Asistente de docencia Recursos  
Culturales. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue.

Lic. en Geografía María de la Paloma Martínez Fernández .  
Asistente de docencia Areas Naturales. Facultad de Turismo. Universidad  
Nacional del Comahue.  
E-mail: [pmartinez@neuquen-online.com.ar](mailto:pmartinez@neuquen-online.com.ar)

Lic. en Turismo Gladys H. Olivares. Ayudante de cátedra  
Introducción al Turismo. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del  
Comahue.  
E-mail: [golivar@uncoma.edu.ar](mailto:golivar@uncoma.edu.ar)

---

## **Resumen**

El presente artículo pretende mostrar los resultados de una experiencia de un equipo de cátedra interdisciplinario y de los alumnos de un taller de integración, de contenidos y metodologías, de asignaturas con diferentes enfoques disciplinarios en el campo del turismo. El fin del mismo consiste en introducir a los alumnos en la planificación y gestión turística a través de propuestas que contribuyan a producir cambios en una realidad concreta.

En el transcurso del taller, mediante el trabajo de gabinete y la salida al terreno, se intenta definir mediante un estudio comparativo el funcionamiento turístico de los dos centros en estudio: Las Grutas y San Antonio Oeste.

Como conclusión, el trabajo en equipo permite fortalecer los vínculos grupales para la elaboración de un producto colectivo, donde cobren importancia la discusión de ideas, el trabajo cooperativo y la integración de las distintas temáticas.

---

## INTRODUCCION

El presente artículo tiene por objetivo dar a conocer una experiencia compartida entre alumnos y docentes del Taller Práctica de Campo Integrada, desarrollado en el segundo cuatrimestre del primer año (1998), de la carrera Licenciatura en Turismo, de la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue.

Este artículo pretende ser un aporte teórico y práctico para la integración de los contenidos de diferentes asignaturas, así como también contribuir a la formación de los futuros profesionales para que sean capaces de encontrar alternativas de desarrollo, compatibles con la conservación del patrimonio natural y cultural, con el respeto a la identidad regional y con la satisfacción de las necesidades del residente y del turista.

El propósito del mencionado taller realizado como experiencia pedagógica, consiste principalmente en lograr la integración de los contenidos de las distintas materias y recrear metodologías para la introducción a la planificación turística. Dicha experiencia se realiza en San Antonio Oeste y Las Grutas.

## Desarrollo del taller

El taller se conformó por ochenta y ocho alumnos de primer año y cinco docentes de las asignaturas Recursos Culturales, Areas Naturales, e Introducción al Turismo coordinados por la asignatura Planificación y Gestión Turística.

Como una primera aproximación, Ander Egg, considera que un Taller es un aprender haciendo en grupo, que permite cambiar las relaciones, funciones y roles de los educadores-educandos. Introduce además una metodología participativa y crea las condiciones para desarrollar la creatividad y la capacidad de investigación a partir de una experiencia conjunta donde se involucran como sujetos/agentes. (Ander Egg, 1991)

El taller se transforma en un ámbito de actuación interdisciplinar, donde se integran y articulan diferentes perspectivas profesionales en la tarea de analizar y actuar sobre un aspecto de la realidad turística, a través de una visión holística, tendiente a la construcción del conocimiento de una situación concreta desde múltiples enfoques. De este modo, al final del mismo, el alumno puede definir cursos de acción alternativos para producir un cambio en la situación inicial.

Esta introducción a las tareas del planeamiento turístico constituye un abordaje pedagógico que parte de la realidad y de sus conflictos en busca de marcos teóricos conocidos que permitan describir las problemáticas, comprenderlas y elaborar estrategias de solución.

Como propuesta metodológica el taller cumple con la función de desarrollar habilidades en los estudiantes en las tareas específicas de la práctica profesional, a través del trabajo de campo para un proyecto específico.

### El desarrollo del taller se estructura en tres momentos:

Un primer momento previo a la salida de campo. Allí priman la selección, la integración y la resignificación de contenidos y metodologías para aplicarlos a la práctica concreta. Durante esta instancia se procede a la identificación del objeto de estudio, problemas y potencialidades, análisis de antecedentes y metodologías de estudio de los mismos. Los contenidos mínimos están relacionados con los conceptos básicos de las asignaturas mencionadas: sistema turístico; demanda recreativa y turística; el patrimonio turístico: patrimonio natural y cultural; las actividades turísticas y recreativas; los efectos de la actividad turística y los que impactan a la misma; y el rol turístico de los destinos.

Un segundo momento tiene lugar **durante** la salida de campo, donde se aplican las técnicas de recolección de datos adaptadas (fichas, encuestas, entrevistas), y se avanza en el proyecto en cuestión. En esta fase se prepara a los alumnos para la adquisición de habilidades y destrezas profesionales "haciendo" con el apoyo de los docentes. La salida al terreno se estructura para visitar dos centros urbanos: San Antonio Oeste y Las Grutas. La misma se articula con relevamientos al terreno para visitar los atractivos turísticos naturales y culturales, con entrevistas a la población estable y turística e informantes claves, y con el análisis de los componentes del sistema turístico. Al finalizar las tareas de relevamiento se presentan informes parciales y se organizan plenarios de discusión.

Un tercer momento se produce **después** de la salida de campo, donde los alumnos integran los conocimientos y experiencias de trabajo en equipo produciendo informes parciales de las temáticas tratadas y

elaborando informes finales, según una guía con pautas orientadoras sugeridas por la cátedra.

Este momento concluye con la exposición de cada grupo y su respectiva autoevaluación.

## **Resultados de los casos en estudio**

A continuación se presenta una síntesis de los trabajos realizados por el grupo de docentes y alumnos.

En el Cuadro N° 1 se sintetizan las características ambientales de Las Grutas y San Antonio Oeste: ubicación geográfica; características físicas; población; patrimonio natural; patrimonio cultural; actividades turísticas, demanda, planta turística, superestructura y rol de los centros.

Del análisis de dicho cuadro, se evidencia la preponderancia del sistema turístico de Las Grutas por su mayor tamaño y diversidad, en función de su rol como centro turístico a partir de la década del 70. Los atractivos turísticos naturales, representados por sus playas, jerarquizan a este destino.

Por otro lado, el patrimonio cultural que ofrece San Antonio Oeste presenta mayor importancia debido a las actividades ferroviarias y pesqueras de principios de siglo que han dejado un importante legado arquitectónico, histórico y urbanístico.

En función de las características enunciadas en el primer cuadro se identifican los principales problemas en el Cuadro N° 2.

## **Identificación de problemas**

De acuerdo a los problemas planteados en el Cuadro N° 2, si bien Las Grutas y San Antonio Oeste dependen de un mismo Municipio, no funcionan conjuntamente. Cada centro tiene realidades que incluyen funciones distintas.

Por un lado, Las Grutas es un centro turístico por excelencia, en el cual el turismo es la principal actividad y el motor para su desarrollo. Por otro lado, en San Antonio Oeste se desarrollan otras actividades además de las relacionadas con el turismo, como la ganadería, portuarias y comerciales.

A partir de lo anteriormente enunciado se desprende la necesidad de llevar a cabo un Plan de desarrollo integral que complemente los roles de cada centro, en función de sus habitantes y visitantes.

## **Perfil de propuestas**

### **San Antonio Oeste y Las Grutas**

· Plan de Desarrollo Turístico Recreativo de Las Grutas y San Antonio Oeste que contemple: un diseño urbano en armonía con el paisaje natural y cultural.

· Plan de Manejo del Área Natural Protegida Provincial N° 19999. Ambiente de aves. Sitio Internacional por la Red Hemisférica de Aves Playeras.

· Ampliación de la oferta de servicios turísticos, con predominio del

alojamiento hotelero que satisfaga las necesidades de la demanda turística y que contribuya a la generación de puestos de trabajo para la población local.

- Aumento del número de guardavidas con material de apoyo en lo que respecta a primeros auxilios.

- Revisión de la zonificación de actividades turístico- recreativas en la playa y prohibición de la circulación vehicular en dicha área.

- Elaboración de un programa de actividades, diurnas y nocturnas, con variedad y calidad en la playa a los efectos de ampliar la temporada estival y mejorar la oferta actual.

- Organización y distribución de información sobre horario de las mareas, actividades en la playa y acontecimientos programados en los centros urbanos, en las principales bajadas a la playa.

- Evaluación de impacto ambiental para el desarrollo de la actividad fourtracks. (Relocalización, pautas de realización).

- Creación de un marco legal para la protección del patrimonio histórico arquitectónico de San Antonio Oeste y capacitación de la población local con respecto a la conservación de dicho patrimonio.

- Programa de capacitación para el personal vinculado a la actividad turística a nivel operativo. (mucamas, mozos, nivel gerencial)

- Programa de capacitación para los organismos públicos y privados de manera que posibiliten la integración de esfuerzos para así jerarquizar los destinos turísticos.

- Programa sistemático de concientización para turistas y residentes, sobre diseminación de residuos en la playa, contaminación del mar, práctica de actividades turísticas en el ambiente natural.

- Refuncionalización de la avenida costanera de Las Grutas y San Antonio Oeste, de acuerdo al ambiente natural y cultural.

- Plan de forestación en Las Grutas y San Antonio Oeste, con especies autóctonas y/o adecuadas a ambientes semiáridos.

## Consideraciones finales

Como síntesis final del taller Práctica de Campo Integrada se concluye que:

- El estudio de los problemas y las potencialidades de San Antonio Oeste y Las Grutas, significa para el alumno una toma de posición para revertir una situación y comprender la finalidad de la planificación y gestión turística.

- La aplicación de técnicas de investigación: análisis bibliográfico, guías de observación, encuestas a turistas y residentes, entrevistas a informantes clave, significa introducir al alumno a la investigación participativa y adoptar una actitud científica ante la práctica profesional.

- Los espacios de intercambio de información y opiniones en los plenarios contribuyen a que el estudiante comprenda en forma integradora la problemática de los centros turísticos.

- El relevamiento de la información en los centros en estudio ayuda a que el alumno, mediante un contacto directo con los actores sociales pueda percibir los problemas y expectativas de los mismos, y luego esbozar posibles soluciones en función de las necesidades de la comunidad.

- El tratamiento integrado de los contenidos de las diferentes disciplinas: (Introducción al turismo, Areas Naturales I, Recursos Culturales I y Antropología Cultural) facilita la forma de operar interdisciplinariamente, para encaminar al alumno hacia una actitud científica de captación global e introducirlo en la planificación y gestión turística.

La síntesis y la elaboración de propuestas le permite al alumno cerrar esta experiencia con la necesaria transferencia a la comunidad mediante la confección y exposición de un informe final.

En base a este trabajo integral, surge la necesidad de continuar con líneas de capacitación y concientización del poblador local con respecto a la conservación de patrimonio natural y cultural y la satisfacción de las experiencias del visitante, como elemento clave dentro de la jerarquización de los centros en estudio.

Al cierre del taller se lleva a cabo una evaluación del mismo por parte de los alumnos cuyo resultado es altamente satisfactorio, destacándose el cumplimiento de los objetivos propuestos y la integración de las distintas metodologías, así como la oportunidad de interactuar con los distintos actores sociales y con los distintos medios de comunicación social (radio, diario, televisión).

Cabe destacar el interés manifestado por los miembros de la comunidad para que se continúe este tipo de trabajo.

El trabajo en equipo permitió fortalecer los vínculos grupales para la producción de un trabajo colectivo, donde cobran importancia la discusión de ideas, el trabajo cooperativo, la integración de las distintas temáticas y la construcción de conocimiento.

Como experiencia enriquecedora, el taller permite el intercambio de la información en las asignaturas específicas y, además, posibilita la retroalimentación de los conocimientos.

Es menester que esta experiencia inicial sirva de base para continuar con la visión integral y el trabajo interdisciplinario en los años sucesivos de la carrera, de manera que el alumno incorpore y aplique los conocimientos y la experiencia de las distintas asignaturas, constituyéndose en una herramienta cotidiana en la práctica profesional del futuro licenciado en turismo.

## **Bibliografía / Fuentes**

---

- Ander Egg, Ezequiel: "El taller, una alternativa para la renovación pedagógica" Editorial Magisterio del Río de La Plata. Buenos Aires, 1991.
- Boullón, Roberto: "Planificación del espacio Turístico". Editorial Trillas, México, 1987.
- Secretaría de Turismo de la Municipalidad de SAO y Las Grutas: Guía de información temporada 96/97.
- Secretaría de Turismo de la Provincia de Río Negro y Facultad de Turismo de la U.N. Comahue: "Diagnóstico de los componentes primarios del producto y de la Demanda del Centro Turístico Las Grutas", Neuquén, 1993.
- Trabajos monográficos de los alumnos del Taller de Práctica de campo Integrada de la Carrera Licenciatura en Turismo. Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, 1998.

## **Fuentes Orales**

---

Entrevistas con distintos organismos, personas y prestadores de servicios en particular, charlas con distintas entidades y profesionales:

Lic. Luis Curtolo. Secretario Municipal de Turismo y Producción de San Antonio Oeste.

Lic. Silvana Sawicki, Coordinadora de la Dirección y Programación de la Secretaría de Turismo de Las Grutas.

Sra. Leticia Roldán: Municipalidad de San Antonio Oeste, área de turismo.

Sr. Hector Izco: Historiador

Sr. Vizzi – Propietario Museo Particular SAE.

Sr. Carlos Kalbitzki.

Arq. Héctor Nervi.

Sra. María Eugenia Zar: Dirección de Gobierno, Prensa y Cultura de San Antonio Oeste.

Tec. en Tur. Silvia Sontag: Presidente de la Cámara de comercio y Turismo de Las Grutas.

Sr. Raúl González. Instituto de Biología Marina de San Antonio Oeste.

Sr. Raúl Santucci. Prefectura Naval Argentina.

Encuestas a turistas y residentes.

Variable	Centro de Estudio	
	Las Grutas	San Antonio Oeste
Infraestructura	<p>Interna: servicios de energía eléctrica, agua potable, red de gas y de cloacas, y central telefónica computarizada.</p> <p>Externa: servicios aéreos, y terrestres que la comunican con los centros emisores del país (Buenos Aires, Córdoba, Alto Valle del Río Negro y Neuquén)</p> <p>Accesos: R.N. N°3 con Buenos Aires y el resto de la Patagonia .</p> <p>R. N. N° 25 I: empalma con la R. N. N°22 y la comunica con las Pcia. De La Pampa.</p> <p>R.N. N° 250 comunica con el Valle Medio y Alto Valle al empalmar con la R.N.N°22. RN. N°23 comunica con S.C. de Bariloche.</p>	<p>Externa: posee servicios de transporte aéreo, férreo y terrestre</p> <p>Accesos: R.N.N°3 que lo comunica con Buenos Aires y el resto de la Patagonia.</p> <p>R.N.N°25 I: empalma con la R. N.N°22 y la comunica con las Pcia. de La Pampa.</p> <p>R.N.N°250 comunica con el Valle Medio y Alto Valle al empalmar con la R.N.N°22.</p> <p>R.N. N°23 comunica con San C. de Bariloche.</p>
Superestructura	<p>Delegación Municipal.</p> <p>Secretaría Municipal de Turismo</p> <p>Secretaría Provincial de Turismo</p> <p>Delegación de Prefectura Naval</p> <p>Corporación de Turismo, Comercio e Industria</p> <p>Cámara de Comercio, Industria y Turismo Cooperativo</p>	<p>Municipalidad de S.A.O.</p> <p>Prefectura Naval.</p> <p>Policía Provincia Río Negro.</p> <p>ONG- Fundación Inalafquén.</p> <p>Instituto de Biología Marina</p> <p>Vialidad de la Provincia de Río Negro</p> <p>Vialidad Nacional</p>
Rol como centro	<p>Centro de estadía: en función del comportamiento de la demanda por el uso intensivo de la playa.</p> <p>Centro de escala: para aquéllos turistas que pernoctan en Las Grutas y se trasladan a otros destinos del país.</p> <p>Centro de Recreación: para los residentes de Las Grutas y San Antonio Oeste.</p>	<p>Centro de distribución potencial: solamente cuando la oferta de Las Grutas esta completa.</p>

\*R.N.: ruta nacional

Fuente: Elaboración propia.  
 Facultad de Turismo. Universidad  
 Nacional del Comahue.  
 Año 1999

**Cuadro N° 2:****Principales problemas ambientales de Las Grutas y San Antonio Oeste. Año 1998.**

Problema	Centro de Estudio	
	Las Grutas	San Antonio Oeste
Ambiente natural y urbano	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de espacios verdes</li> <li>. Escasa Forestación</li> <li>. Erosión de médanos por la práctica de actividades recreativas. (fourtracks).</li> <li>. Falta un Plan de manejo para la Reserva (avistaje de aves)</li> <li>. Acumulación de residuos sólidos domiciliarios.</li> <li>. Contaminación visual por edificios fuera de escala.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de espacios verdes</li> <li>. Contaminación de las aguas del puerto por derrame de combustible de los barcos.</li> <li>. Contaminación por residuos sólidos en la zona portuaria.</li> </ul>
Patrimonio cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Los sitios destinados a actividades sólo funcionan en la época estival.</li> <li>. Falta de reconocimiento del patrimonio cultural por parte de los residentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de apoyo económico por parte del Municipio a los proyectos presentados.</li> <li>. En general los habitantes tienen muy poco conocimiento de su patrimonio cultural.</li> <li>. Ausencia de legislación que establezca la protección a los monumentos históricos, lo que ha implicado la usurpación de los mismos por parte de familias carenciadas.</li> </ul>
Servicios Turísticos Planta Turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de capacitación del personal</li> <li>. Marcada estacionalidad</li> <li>. La existencia de campings pertenecientes a diversas mutuales con sede en los centros emisores promueve una falta de inversión en los mismos.</li> <li>. Ubicación de campings en la zona céntrica de la ciudad reflejando una inadecuada planificación urbana y turística del centro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*. Falta de capacitación del personal</li> <li>. Marcada estacionalidad.</li> </ul>
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de señalización vial.</li> <li>. Carencia de servicio médico asistencial.</li> <li>. Falta de control sanitario y de precios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de señalización vial.</li> <li>. Falta de una estación terminal que centralice el servicio de transportes.</li> <li>. Ausencia de cloacas.</li> </ul>
Superestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Inexistencia de un Código urbano.</li> <li>. Inexistencia de un Plan de desarrollo turístico.</li> <li>. Ausencia de un club náutico, lo que implica que los usuarios deban guardar las embarcaciones en sus propiedades.</li> <li>. Falta de financiación por parte del Estado para el desarrollo de actividades de esparcimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Falta de un Plan de desarrollo turístico.</li> <li>. Falta de presupuesto para llevar a cabo proyectos.</li> <li>. Falta de integración entre los entes que conforman la superestructura.</li> </ul>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escasa oferta de lugares de recreación diurna y nocturna para adultos.</li> </ul>	

