

**UNIVERSIDAD ABIERTA
INTERAMERICANA**

**FACULTAD: TURISMO Y HOSPITALIDAD
CARRERA: LICENCIATURA EN HOTELERÍA**



TRABAJO FINAL DE GRADO:

“PROFESIONALIZACIÓN HOTELERA:

**¿Un factor clave para la calidad del servicio en alojamientos
rurales de San Antonio de Areco (2017-2018)?”**

Alumna: Bog Camila Elin
Matricula: 58980

Diciembre 2018

RESUMEN

En el siguiente trabajo se analizarán las consecuencias ya sean positivas o negativas de la profesionalización, formación y capacitación en el ámbito turístico – hotelero en la calidad del servicio brindado en Alojamientos Rurales, concretamente en la localidad de San Antonio de Areco.

La hotelería rural ha comenzado a desarrollarse desde hace más de 25 años en Argentina teniendo mayor desarrollo en algunas zonas debido a las ventajas competitivas de cada lugar, será por eso que se realizará a lo largo del trabajo una investigación de los Alojamientos Rurales y las características y sugerencias de huéspedes que hayan frecuentado las mismas en San Antonio de Areco.

Luego de investigar y analizar las entrevistas, encuestas y observaciones se llegará a los resultados que lograrán conocer si la hipótesis es acertada o no; es decir si la profesionalización, capacitación y formación de empleados y hasta de los mismos propietarios generan un servicio superior, con el propósito de que estos resultados sean de gran utilidad tanto para propietarios actuales como para los que en futuro busquen dedicarse a la actividad.

Palabras clave: alojamientos rurales, calidad de servicio, profesionalización, capacitación, formación.

ÍNDICE

ETAPA I	1
1. Introducción a la investigación	1
1.1 Título.....	3
1.2 Problema de investigación	3
1.2.1 Problema principal	3
1.2.2 Subproblemas.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Hipótesis	5
1.5 Justificación	5
1.6 Propósito	6
1.7 Limitaciones.....	6
ETAPA II	7
2. Marco Teórico - Conceptual	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Marco teórico	9
Conceptos generales.....	9
Turismo	9
Turismo Rural	10
Hotelería.....	11
Administración de Recursos Humanos	12
Alojamiento Rural.....	12
Estancia Rural	13
Profesionalización y capacitación de propietarios y empleados	13
Calidad	14
Breve reseña sobre el Turismo Rural en Argentina	16
Legislación.....	17
Organismos de Turismo y Hotelería	18
Análisis FODA de San Antonio de Areco	19
2.3 Marco referencial	22
2.3.1 Características del área de estudio	22
Provincia de Buenos Aires.....	22
San Antonio de Areco	23

ETAPA III.....	30
3. Metodología	30
3.1 Tipo de investigación.....	30
3.2 Alcance	30
3.3 Unidades de Análisis.....	31
3.4 Modelo de Encuesta.....	33
3.4.1 Encuestas a turistas	33
3.4.2 Encuestas al personal de Alojamientos Rurales.....	36
3.5 Modelo de Entrevista	40
3.6 Planilla de observación	43
ETAPA IV	45
4. Análisis e interpretación de datos	45
4.1 Encuestas.....	45
4.2 Entrevistas.....	56
4.3 Planilla de observación	64
ETAPA V.....	66
5. Análisis de la oferta turística en San Antonio de Areco	66
5.1 Alojamientos	66
5.2 Restaurantes	78
5.3 Principales sitios de interés.....	78
5.4 Actividades turísticas	78
ETAPA VI	79
6. Conclusiones.....	79
Bibliografía	82
ANEXOS	87

ETAPA I

1. Introducción a la investigación

Es de conocimiento público la gran importancia que posee el turismo y la hotelería en Argentina, especialmente en algunas ciudades puntuales como Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Bariloche, Salta, Iguazú entre tantas otras; este aspecto se ve reflejado tanto en el aporte al producto bruto interno de cada sociedad, como en la generación de empleos, ya sea de manera directa o indirecta. Según un informe del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC sigla en inglés) la contribución total de Viajes y Turismo (incluye hotelería, gastronomía, etc.) en 2017 al PBI fue de \$1.055 billón, representando el 10,3% del PBI total y pronosticó un aumento del 4,3% en 2018, además generó 644 000 puestos de trabajo en 2017 (3,5 % del empleo total).

Tradicionalmente tanto el turismo de sol y playa como el de montaña han sido los más destacados de Argentina, no solo debido a los grandes atractivos naturales, algunos de los cuales han sido declarados Patrimonio Mundial de la Humanidad, sino también a las inversiones realizadas, tanto públicas como privadas, para mejorar la infraestructura de todo tipo. Es decir, se ha apoyado desde hace tiempo el desarrollo de la oferta y el marco necesario para ofrecer servicios y experiencias turísticas, esto fue lo que sucedió en Argentina según la autora Ospital (2005) en su artículo titulado Turismo y Territorio Nacional en Argentina. Actores sociales y políticas públicas: “El intervencionismo estatal, reforzado y redefinido en Argentina a partir de las consecuencias de la crisis de 1930, se ejerció en la esfera de las actividades turísticas principalmente en dos aspectos: diseñando nuevas políticas para el territorio nacional y promoviendo obras públicas.”

Sin embargo, actualmente la situación es diferente, aunque el turismo de sol y playa y el de montaña siguen ocupando un lugar preponderante en el país, cada vez se apunta más a otras alternativas, innovando, adaptándose a las necesidades cambiantes de los turistas y promoviendo la calidad como elemento diferenciador. Esto se da a raíz de la saturación de algunos destinos tradicionales, la aparición de otros nuevos, la búsqueda de experiencias diferentes por parte de las personas y el crecimiento de la demanda de otros segmentos como el cultural, deportivo, rural, entre otros.

Haciendo referencia a este último, el turismo rural, es un segmento turístico que registra un significativo crecimiento a partir del año 2000 en adelante, en ese momento no había una legislación nacional específica vigente, recién a partir del año 2003 se presentaron proyectos de ley y en enero de 2005 la Ley de Turismo de la Argentina Nro. 25.997 constituyó un marco de referencia para el desarrollo del turismo rural. (Román y Ciccolella, 2009, p. 35). El tema de la legislación será tratado en el marco teórico.

También se puede decir que el turismo rural favorece a uno de los sectores más productivos y fructíferos del país, históricamente, como es el agrícola ganadero, que hace alrededor de 30 años comenzó a vivir una situación crítica debido a una nueva ruralidad como hace referencia Sili (2005) “Ya a fines de los 90 comienza a ser revelada otra forma de ruralidad que revaloriza los espacios rurales, resignificándolos y dándoles nuevos sentidos sociales y económicos”. Por esto mismo, se impulsó al turismo y la hotelería rural como una actividad complementaria de las comunidades rurales según la Organización Mundial de Turismo (1993) que genera fuentes de empleo y otras fuentes de ganancia para lograr mantener sus establecimientos. Es decir, sumándole a la actividad agrícola ganadera la actividad hotelera, se lograría un mayor beneficio para los propietarios y la comunidad.

Específicamente en Argentina los alojamientos rurales son emprendimientos, en su mayoría llevados a cabo por los mismos propietarios de los campos y los cuales son responsables de la gestión del establecimiento turístico, realizando esto como una actividad extra. Suele suceder que sean personas que no se han especializado/ formado ni capacitado en lo relacionado al turismo y la hotelería, lo cual, puede afectar a aspectos tales como la calidad del servicio brindado, la administración y los recursos humanos.

Se pretende analizar alojamientos dedicados al turismo rural en la localidad de San Antonio de Areco, considerando que podrán revelarse las consecuencias que trae la profesionalización, la formación o capacitación tanto de dueños de alojamientos como de empleados, determinando si estos conceptos causan diferentes impresiones de cómo percibe el huésped el servicio hotelero.

1.1 Título

“PROFESIONALIZACIÓN HOTELERA: ¿Un factor clave para la calidad del servicio en Alojamientos Rurales de San Antonio de Areco (2017-2018)?”

1.2 Problema de investigación

1.2.1 Problema principal

¿Qué consecuencias genera la profesionalización y capacitación hotelera de propietarios y empleados en el servicio brindado por Alojamientos Turísticos Rurales de San Antonio de Areco, Provincia de Buenos Aires?

1.2.2 Subproblemas

Relacionados con la oferta:

- ¿Qué ventajas aporta la formación y capacitación de propietarios y empleados de Alojamientos Rurales en la calidad del servicio?
- ¿Qué motivos llevan a los propietarios de alojamientos rurales en San Antonio de Areco, a dedicarse al turismo rural?
- ¿Qué nivel de formación y capacitación poseen los propietarios y los empleados de los alojamientos rurales de San Antonio de Areco?

Relacionados con la demanda:

- ¿Cuál es el perfil de la demanda?
- ¿Qué impactos tiene la profesionalización de propietarios y empleados en los huéspedes a la hora de percibir el servicio en los alojamientos rurales?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Conocer cómo influye la profesionalización y capacitación en hotelería y turismo de propietarios y empleados, en el servicio brindado por Alojamientos Turísticos Rurales de San Antonio de Areco, Provincia de Buenos Aires.

1.3.2 Objetivos específicos

Relacionados con la oferta:

- Analizar las ventajas de la profesionalización de los propietarios y empleados.
- Conocer motivos por los cuales los propietarios se dedican al servicio en Alojamientos Rurales en San Antonio de Areco.
- Conocer el nivel de formación y capacitación de propietarios y empleados en Alojamientos Rurales de San Antonio de Areco.

Relacionados con la demanda:

- Estudiar el perfil de la demanda.
- Evaluar el servicio percibido en los Alojamientos Rurales.

1.4 Hipótesis

Cuando se analiza la profesionalización de empleados y propietarios de Alojamientos Rurales se parte de la siguiente hipótesis de trabajo:

Los Alojamientos Rurales de San Antonio de Areco no logran obtener un máximo provecho de sus recursos, principalmente, en los servicios que ofrece al huésped lo cual se relaciona en gran medida con el bajo nivel de profesionalización, formación y capacitación de los propietarios y empleados, en materia de hotelería. Esto genera fallas a la hora de brindar el servicio de manera integral y eficiente, lo que trae como consecuencia un menor grado de satisfacción de los clientes.

1.5 Justificación

El presente trabajo de investigación pretende evaluar de qué manera influyen aspectos como la profesionalización, formación y capacitación tanto de los propietarios como de los empleados de Alojamientos Rurales en la calidad del servicio ofrecido, que se emplacen en la localidad de San Antonio de Areco, Provincia de Buenos Aires.

Se tomarán como caso de estudio los Alojamientos Rurales de la localidad de San Antonio de Areco debido, principalmente, al desarrollo y la trayectoria que posee el turismo rural en la localidad. Además, por ser uno de los destinos más elegidos de la provincia de Buenos Aires para escapadas de fin de semana durante todo el año, por su tranquilidad, ya sea para visitarlo sólo, en familia o con amigos, ya que posee diferentes actividades para realizar (cabalgatas, guitarreadas, bailes, visitas guiadas a lugares históricos) ciudad que a cambio de otras conserva la estructura pueblerina; y una característica de gran importancia, su cercanía a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Se considera oportuno analizar los Alojamientos Rurales debido a la importancia que toma cada vez más, el turismo rural, que brinda la posibilidad de contacto con la naturaleza y conocer la riqueza cultural de los espacios rurales y las localidades involucradas.

1.6 Propósito

El propósito de este Trabajo Final es conocer si la profesionalización y capacitación en turismo y hotelería de propietarios y empleados de Alojamientos Rurales influye en la prestación del servicio brindado.

El trabajo puede ser una contribución para el sector público: a la Dirección de Turismo de la Municipalidad de San Antonio de Areco, al Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA). También al sector privado como a la Federación Argentina de Turismo Rural de la Cámara Argentina de Turismo (CAT), a los propietarios de Alojamientos Turísticos Rurales y a todos aquellos que se encuentren interesados en el tema.

1.7 Limitaciones

Las limitaciones que se presentan en este trabajo de investigación son relacionadas con:

- Dificultad para realizar el estudio de campo a pesar de los reiterados intentos, la mayoría de los propietarios y/o encargados de los establecimientos negaron el acceso a los alojamientos.

ETAPA II

2. Marco Teórico - Conceptual

2.1 Antecedentes

- Bertolo G., Núñez F., Avellanet M., Pérez Aranda J. A., Ochoa C., Guevara A., Romero Dexeus C., Marco J. “Observatorio del Turismo Rural, grupo de Investigación sobre viajeros y alojamientos rurales”. España; 2013.

Resumen: Es una iniciativa de investigación conjunta que genera conocimiento y aporta información sobre el sector del turismo rural en España, tanto en su ámbito de la oferta, enfocándose en los propietarios, como en el de la demanda, examinando a los viajeros. Realiza análisis y estadísticas de diferentes aspectos tanto de la demanda, como, de la oferta del turismo rural, por ejemplo: principales problemáticas del sector hotelero rural, situación actual del sector, tendencias de consumo, herramientas online, comparación de propietarios profesionalizados y tradicionales, etc.

- Ochoa C. Hospitalidad en el Turismo Rural [Trabajo Final de Grado]. Universidad de Palermo. Buenos Aires, Argentina; 2010.

Resumen: la hospitalidad en turismo rural de estancias que ofrecen el alojamiento como parte integral de sus servicios y aborda la necesidad de la oferta de familiarizarse con conceptos tales como la hospitalidad, atención al cliente y calidad de servicio, para poder brindar un producto sólido, diferenciado y atractivo. Toma como caso de investigación la estancia La Candelaria ubicada en el Partido de Lobos, Provincia de Buenos Aires.

- Pauwels N. E. Alojamientos de Campo, el turismo rural en el partido de Mercedes [Trabajo Final]. Buenos Aires. Universidad Abierta Interamericana; 2006.

Resumen: realiza un diagnóstico de la situación del turismo rural en el partido de Mercedes, analizando la oferta, la demanda, indagando en datos brindados por propietarios y huéspedes de alojamientos rurales. Además busca definir el perfil de la demanda de los alojamientos de campo en Mercedes y determinar el grado de satisfacción que poseen estos consumidores.

- Ferrario R. A. Turismo Rural en el área de influencia de San Carlos de Bariloche [Trabajo Final de Grado]. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina; 2008.

Resumen: Analiza la situación del turismo rural en el área de influencia de San Carlos de Bariloche tanto desde la perspectiva de la demanda como de la oferta durante los años 2007 y 2008. Detecta fortalezas y debilidades, determina el perfil de la demanda, realiza un relevamiento de instalaciones, accesos, equipamiento en cada establecimiento dedicado al turismo rural, entre otros.

- Grosso, G. Estancias en el Partido de San Antonio de Areco [Trabajo Final de Grado]. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina; 2010.

Resumen: analiza la oferta y la demanda de las estancias del Partido de San Antonio de Areco, determina el perfil de la demanda de los mismos y el grado de satisfacción, identifica los establecimientos revelando el estado de los mismos, de sus accesos, sus instalaciones y el nivel de atención del personal, entre otras cosas.

2.2 Marco teórico

Conceptos generales

A continuación serán citados algunos de los conceptos académicos de mayor importancia, relacionados con el tema esencial de este trabajo.

Turismo

Partiendo de lo más general hacia lo particular de este trabajo, podemos comenzar preguntándonos ¿qué es el turismo? se puede decir que la respuesta que se considera más acertada es la otorgada por la Organización Mundial de Turismo: “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”

Pero se sabe que existe una infinidad de definiciones de este término con diferentes enfoques, dadas por diferentes autores, organismos e instituciones; por ejemplo la RAE (Real Academia Española), lo define como:

1. Actividad o hecho de viajar por placer.
2. Conjunto de los medios conducentes a facilitar estos viajes.
3. Conjunto de personas que realiza este tipo de viajes.

Diferentes autores, a lo largo de la historia han definido al turismo, uno de ellos Knebel (1974), lo definió como:

Conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y la permanencia temporal de personas fuera de su lugar de residencia habitual, sin que sean motivadas por el lucro.

Los autores Burkart y Medlik (1981) afirman: “El turismo son los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos.”

Acerenza define al turismo como un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de residencia, motivadas por una actividad no lucrativa.

Turismo Rural

Una vez dadas varias definiciones del término turismo y pasando a términos más específicos de lo que será planteado en este trabajo; haciendo referencia a las diferentes clasificaciones del turismo realizado con fines de ocio, el trabajo se enfocará en el turismo rural, la OMT, que lo define como:

Conjunto de actividades que se desarrollan en un entorno rural, excediendo el mero alojamiento y que pueden constituirse, para los habitantes del medio, en una fuente de ingresos complementarios a los tradicionalmente dependientes del sector primario, convirtiéndose en un rubro productivo más de la empresa agropecuaria.

La Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación - SAGPyA (1998) en el Programa Nacional de Turismo Rural lo definió como todas aquellas actividades que pueden desarrollarse en el ámbito rural y que resultan de interés para los habitantes de las ciudades por sus características exóticas, tradicionales, románticas, diferentes del estilo usual de vida, etc.

Como se dijo anteriormente sobre el concepto de turismo, este tipo de turismo también ha sido definido por diferentes autores alrededor de todo el mundo: García Cuesta (1996), “el turismo rural es aquella actividad que se basa en el desarrollo, aprovechamiento y disfrute de nuevos productos presentes en el mercado e íntimamente ligados con el medio rural”.

Al no existir un consenso para dar la definición de esta tipología de turismo, hay más autores que lo han definido, como por ejemplo: Lane (1994) quien identifica cuatro criterios para que sea turismo rural: se debe realizar en zonas rurales, construido sobre las características particulares del mundo rural (espacio abierto como patrimonio rural entre otros), de pequeña escala y que represente el patrón complejo del mundo rural (medio ambiente, economía, historia y ubicación).

Por otra parte Irshad (2010) señala que el turismo rural abarca una amplia gama de atracciones y actividades que tienen lugar en las zonas agrícolas o no urbanas. Sus características esenciales incluyen amplios espacios abiertos, bajos niveles de desarrollo turístico y oportunidades para que los visitantes experimenten directamente los entornos agrícolas y/o naturales incorporando prácticas tradicionales del medio rural.

Martinez Tarragó (2002) define “Turismo rural es aquel que se realiza atraído por los recursos naturales y/o culturales de una región, que puede ofrecer una o varias

posibilidades de esparcimiento, con bajo impacto ambiental en espacios no degradados; lejos de las multitudes, tierra adentro o en litorales no urbanizados; con frecuencia cercanos o en pequeños poblados; en edificaciones a pequeña escala; en armonía con el medio ambiente; respetuoso de su entorno y en contacto directo con la población local.”

El Ingeniero Ernesto Barrera (2006) en un documento llamado “La Formación en Turismo Rural” para ser presentado en el Seminario Internacional de Turismo Rural en Chile lo define de la siguiente manera: “Actividad turística realizada en el espacio rural, compuesto por una oferta integrada de ocio dirigida a una demanda cuya motivación incluye el contacto respetuoso con el entorno natural y una interrelación con la población local.” (p. 71)

La Facultad de Agronomía que pertenece a la UBA, define al turismo rural cómo un excelente instrumento para favorecer el desarrollo de los territorios rurales y un atractivo agronegocio para el productor (...), es una fuente muy importante para promover el desarrollo territorial rural.

Se adhiere principalmente a esta última definición de la Facultad de Agronomía y en conjunto con la de Irshad se puede decir que el Turismo Rural abarca una amplia gama de atracciones y actividades que se dan en zonas agrícolas, su principal atractivo son los recursos naturales o y/o culturales de una región, que favorece al desarrollo de los territorios rurales.

Hotelería

Se considera al turismo rural como una actividad multisectorial, que admite y requiere la concurrencia de diversos sectores productivos, y entre uno de los tantos elementos que la conforman se encuentra **la hotelería** / hostelería, definiéndola como los establecimientos comerciales que de forma profesional prestan servicio de hospedaje, que incluyen o no servicios complementarios. Definición en la cual se resaltaré a lo largo del trabajo la importancia en lo referido a ‘de forma profesional’.

Este otro concepto general que es necesario conocer, el de hotelería / hostelería, según la Real Academia Española– RAE, es:

Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los huéspedes y viajeros mediante compensación económica.

En cambio el autor Arrillaga (1962), da una definición un tanto más completa que la de la RAE, define la hotelería como:

Conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamentos con o sin otros servicios complementarios.

Siguiendo la definición de diccionario, entendemos a la hotelería como las actividades económicas consistentes en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo.

Administración de Recursos Humanos

Según Bayo y Merino (2002) las personas que trabajen en una empresa son los activos más importantes de ésta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. Por otro lado también menciona las cualidades y comportamientos de los empleados, en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en el éxito de ésta.

Dessler (2001) lo define como “las políticas y las practicas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal del puesto administrativo que se ocupa” e indica que algunos de los motivos por los cuales la administración de personal debe ser importante para los gerentes es: evitar contratar la persona equivocada para un puesto, perder tiempo en entrevistas inútiles y la que me gustaría destacar es: procurar que la falta de capacitación no afecte la eficacia y se cometan injusticias laborales.

Alojamiento Rural

En cuanto al concepto de hotelería, va a ser de mayor utilidad en este trabajo mostrar los conceptos específicos de hotel o alojamiento rural, ya que van a ser los analizados particularmente, una de las definiciones es la otorgada por la Secretaria de Turismo de la Nación:

Establecimiento ubicado en área rural y cuyas características principales responden a la identidad cultural y regional, ofreciendo actividades afines.

a) Realizar y gestionar actividades que permitan al huésped relacionarse con el modo de vida rural y especialmente con las labores productivas propias del grupo familiar velando por la autenticidad de las mismas.

b) Planificar actividades que el huésped pueda realizar con los anfitriones.

c) Ofrecer actividades relacionadas con la naturaleza o con la cultura de la zona donde está situado el establecimiento.

Según la autora española García Henche (2005) “la hostelería rural es el prestado de servicios en aquellos establecimientos en que la actividad se encuentra basada en el desarrollo, aprovechamiento y disfrute de nuevos productos presentes en el mercado e íntimamente relacionados con el medio rural.”

El ingeniero Mazeris, Gustavo entiende por un Hotel de características rurales a: casas de campo, cascos de estancias, hosterías, cabañas y refugios, construidos o dedicados al desarrollo del Turismo Rural.

Estancia Rural

En este trabajo se analizarán las estancias y los alojamientos rurales, se debe aclarar que no existe una bibliografía muy extensa que defina concretamente lo que son este tipo de alojamiento; en Argentina el ingeniero Mazeris Gustavo (2006) entiende a un hotel de características rurales a: casas de campo, cascos de estancias, hosterías, cabañas y refugios, construidos o dedicados al desarrollo del turismo rural.

También existe la definición dada por la Real Academia Española, “hacienda de campo destinada al cultivo, y más específicamente a la ganadería”.

Y si queremos definirla más hacia lo relacionado con la hotelería, la Central de Reservas llamada Estancias Argentinas las define como una modalidad de turismo y hotelería en la cual los huéspedes son tratados como amigos que van a pasar unos días, a disfrutar de la naturaleza y de la cultura del campo.

Haciendo referencia a estos diferentes conceptos sobre las estancias rurales se puede decir que son extensiones de campo con producción agrícola ganadera donde existe un casco principal; el cual es utilizado por los dueños que si deciden dedicarse a la hotelería pasará a ser utilizado por los huéspedes donde disfrutarán de su alojamiento y servicios siendo participes de la vida de campo y sus actividades.

Profesionalización y capacitación de propietarios y empleados

La autora Gómez (1999) indica: “Pasar de una actividad agraria a otra de servicios trae consigo muchos cambios y dificultades y sobre todo importantes necesidades de formación. Precisamente uno de los principales problemas del desarrollo del turismo rural en países como España (...), es la escasa profesionalidad de los empresarios del sector” (p. 89-110).

Por otro lado el autor Solsona (1997) haciendo referencia a lo que se espera en los próximos años del área, expresa que la educación, la formación ocupacional y la formación profesional, así como la sensibilización social y la motivación de los recursos humanos y el fomento de la cultura local son medidas estratégicas para el futuro de las áreas rurales.

Domenéc Biosca (2005) se refiere a la formación del personal, quien está en continuo contacto con la clientela, como el primer concepto a cuidar para distinguirse por un excelente servicio. No sólo enseñar a hacer bien un trabajo; hay que contribuir a desarrollar determinadas capacidades, como la confianza en uno mismo, la estima personal, la amabilidad, el entusiasmo, el deseo de aprender, la capacidad de autodesafiarse para mejorar o la buena presencia. Los empleados son los principales representantes de la empresa ante los clientes y son quienes afrontan cualquier conflicto en primera instancia. (p. 20).

Ramírez (1993) en su libro *Gestión Administrativa para Empresas Turísticas* se refiere a la capacitación como prioridad estratégica para lograr una gerencia de calidad, no la desestima ni la considera secundaria; la realiza con el objeto de desarrollar mayores habilidades para crear más inteligencia y creatividad, entre otros.

Calidad

Enfocada en el rol de los recursos humanos en la gestión de la hotelería, será de gran utilidad conocer este término para poder analizar la problemática tratada en el trabajo.

La definición establecida por la Asociación Americana para el Control de la Calidad señala: “Calidad es la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que permiten satisfacer las necesidades definidas o explícitas de los consumidores”.

Se considera un aspecto clave en la gestión; los clientes cada vez más exigentes y la competencia cada vez mayor hacen que la calidad en el servicio brindado sea el diferenciador entre unas y otras, y no solo permite atraerlos sino que ayuda a mantenerlos.

Se define la calidad en el turismo relacionado al capital humano, como un aspecto que integra diferentes elementos, ya sea: capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, comunicación, comprensión del cliente, entre otros elementos tangibles y de proveedores (Fernández Noriega, 2004).

Otro autor que hace referencia a la calidad de un modo similar a lo anteriormente nombrado es Solsona (2001) hace referencia a la calidad como un aspecto clave en la gestión, actualmente, ya que los clientes cada vez son más exigentes y cada vez hay mayor competencia en el mercado, destacando a la calidad del servicio como elemento diferenciador entre una gran cantidad de empresas que ofrecen alojamiento de turismo rural. La calidad no solo atrae a los clientes sino que también ayuda a fidelizarlos.

Por otro lado Szmulewicz (2001), afirma que cuando se intenta acceder a un desarrollo turístico sostenible la calidad de los recursos humanos tiene un papel decisivo y se precisa un esfuerzo de formación tanto de los responsables (públicos y privados) como de los trabajadores. Con vistas al desarrollo y la competitividad del sector turístico rural uno de los principales obstáculos que se observan actualmente es la falta de formación de sus recursos humanos, a lo que cabe agregar que, generalmente, la legislación no exige formación específica para esta actividad.

Ramírez (1993) en su libro Gestión Administrativa para Empresas Turísticas define la calidad en el servicio turístico como sinónimo de veracidad y seriedad en los compromisos, dándose desde el primer contacto con el turista.

El autor Solsona (2001) anteriormente citado aborda todos los temas y conceptos que se han estado definiendo hasta el momento y los relaciona a todos estos de una manera muy concreta; transmite la necesidad de optar por una gestión del establecimiento rural encaminada a la cualificación de los recursos humanos logrando de esta manera el máximo rendimiento del negocio. Y destaca la importancia del personal que participa en todas las actividades de los alojamientos que ocupa un lugar fundamental en el sistema de gestión de calidad. Por esto mismo, es necesario tener en cuenta todos los procesos en los que participa el personal de la empresa, ya sean, las interrelaciones, la comunicación, motivación, formación, etc.

Cómo conclusión podemos citar a Szmulewicz (2001) quien afirma que la formación tiene efectos importantes sobre la innovación y la mayor calidad de los servicios que proporcionan las empresas de turismo rural.

Con esta definición se puede comprender claramente el punto que se quiere abordar durante este trabajo; destacando por sobre todas las variables que hacen al servicio de calidad la de los recursos humanos: su formación y capacitación.

Breve reseña sobre el Turismo Rural en Argentina

En lo que respecta a la Argentina, Recca y Parellada (2001) durante los años '90 se dieron varios cambios en la economía y también transformaciones sociales principalmente en el medio rural; esto se dio debido a las reformas que se hicieron en el marco institucional. Mientras que algunos sectores agropecuarios reforzaron sus históricas ventajas, otros enfrentaron serias dificultades para su desarrollo.

En este sentido, Craviotti (2002) señala entre algunas de las consecuencias, la declinación de la agricultura como fuente de empleo en este contexto, las nociones acerca de una nueva ruralidad, la multifuncionalidad de los espacios y la importancia del empleo rural presentó al turismo rural como una segunda actividad que permitiría no dejar de lado la actividad principal, cómo nueva alternativa económica para el sector.

La crítica situación de una parte del sector agropecuario argentino fue lo que dio impulso al turismo rural, configurándose, en algunos casos, como la única manera viable de mantener sus establecimientos (...) En numerosos casos, los emprendimientos se han localizado sobre infraestructuras preexistentes, reasignándose los lugares en la casa para compartir (habitaciones que pasan a ser para huéspedes, se comparte la mesa, etc.), así como alguna de las actividades de la unidad productiva, es decir, que muchos productores comenzaron a volcarse al turismo rural utilizando la capacidad instalada ociosa de sus establecimientos (Barrera, 2006)

En resumen, la oferta de turismo rural en Argentina es variada y realizada por diversos actores sociales, ya sean provenientes de sectores no agropecuarios o los medianos y grandes productores de diversas regiones del país que han adecuado sus estancias para recibir turistas.

Legislación

En la República Argentina existe la Ley de Hotelería N° 18.828 del año 1970, que crea un Registro Hotelero Nacional, y el Decreto 1818 de 1976; desde mi punto de vista personal considero que ninguno de estos dos se encuentran actualizados y tienen muchos faltantes ya que desde el momento en que se realizó la Ley y luego el Decreto, el sector ha tenido grandes avances y actualizaciones por ello cada provincia ha legislado sobre alojamientos turísticos tomando como referencia dicho Decreto 1818/76, de manera tal que existe una similitud entre las distintas categorías hoteleras.

En lo que respecta a la Provincia de Buenos Aires fue sancionada la Ley de Turismo 5254 en el año 1948 derogada tiempo más tarde por la Ley 14209 sancionada en el año 2010 y por el Decreto Reglamentario 659/07 que luego fue derogado por el 13/14.

Es curioso el cambio de consideración de los alojamientos rurales, ya que en el Decreto 659 de abril de 2007 se determina que el Alojamiento Turístico Rural se encuentra en la categoría de Alojamiento Extrahotelero; en cambio en la Resolución N° 23 del año 2014, la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires determina lo siguiente:

ANEXO 1 – ARTÍCULO 4:

El Registro de Hotelería y Afines incorporado al Registro de Prestadores Turísticos se hallará compuesto por las siguientes tipologías:

- Alojamiento Turístico Hotelero: comprende el brindado en modalidades tales como: Hotel, Apart Hotel, Hotel Boutique, Hostería Residencial, Hostel, Albergues Juveniles, Cama y Desayuno (Bed & Breakfast), Cabañas, Casas o Departamentos con Servicios y **Alojamiento Turístico Rural**.
- Alojamiento Turístico Extrahotelero: incluye las siguientes tipologías: Casa o Departamento y Casa de Familia entre otros.
- Aquellas nuevas modalidades de alojamiento que pueden incorporarse o desarrollarse como consecuencias de la evolución de la actividad.

ANEXO 1 - ARTÍCULO 6:

K) Alojamiento Turístico Rural: es aquel Alojamiento Turístico Hotelero que se encuentra ubicado en el ámbito rural que ofrecen programas de actividades recreativas relacionadas con el conocimiento y el disfrute del medio rural.

Durante el año 2013 se trabajó para crear una Ley Nacional de Turismo Rural particularmente cuyo objetivo sería establecer políticas públicas de fomento, desarrollo

y promoción de este tipo de turismo, y regular las actividades que lo integran; pero por temas que se desconocen, este anteproyecto, nunca se llevó a cabo.

Por otro lado la Ley 27324 Régimen de promoción de pueblos rurales turísticos, del año 2016; se encarga de promover el desarrollo sustentable de las actividades turísticas de los pueblos rurales, implementando acciones para obtener un mejor aprovechamiento de su potencial. En el siguiente Artículo se expone cuando son considerados pueblos rurales:

ARTÍCULO 2° — A los fines de la presente ley, se entenderá por “pueblo rural” a las comunidades del ambiente agrario o sus inmediaciones que constituyan un espacio no residual, que incluya los ámbitos rural disperso y pueblo aglomerado, en relación con la naturaleza del mundo agrario en tanto espacio social, diferenciado, construido como lugar de vida y de trabajo independientemente de los límites provinciales, departamentales, municipales o de partidos.

Organismos de Turismo y Hotelería

Estancias Rurales

Es una Central de Reservas de Establecimientos en Argentina, representa establecimientos como estancias, hoteles boutiques, posadas, etc. se encarga del asesoramiento y reserva de lo que busque cada persona que se contacte con ellos ya sea para pasar un fin de semana o para hacer un evento empresarial o social.

Consejo Provincial de Turismo (COPROTUR)

Creado a partir de la Ley Provincial de Turismo N° 14209 de Buenos Aires, constituido por el sector público, privado y académico (universidades), busca ayudar en la relación entre los sectores de la actividad turística, su creación se estableció principalmente para la búsqueda de una “profesionalización del sector”, con capacitación en todos sus niveles y sectores. Integrado por representantes de las siguientes localidades: La Plata, San Antonio de Areco, Cañuelas, General Pueyrredón, Coronel Rosales, Olavarría y Lincoln.

Federación Argentina de Turismo Rural de la Cámara Argentina de Turismo

Se creó en Septiembre del 2017 su objetivo es reunir a los actores relacionados con el turismo rural, con el fin de estudiar las problemáticas de esta actividad y sus posibles soluciones, defender sus intereses, promover el turismo rural en todas sus formas

(alojamientos, locales gastronómicos, transporte, etc.), mantener relaciones de cooperación con asociaciones nacionales. El presidente de la CAT (Cámara Argentina de Turismo), de ese año, Oscar Ghezzi, declaró “El fortalecimiento institucional de la Federación Argentina de Turismo Rural permitirá afianzar su trabajo integrada a la Cámara Argentina de Turismo para su relacionamiento con el Ministerio de Turismo de la Nación”.

Estas últimas dos organizaciones son muy favorables para el sector ya que en el caso de la Federación al estar integrada por los mismos propietarios de algunas estancias aborda problemáticas puntuales y encuentra diferentes maneras de solucionarlas. Y por otra parte el COPROTUR aborda la problemática que se desarrollará a lo largo de todo el Trabajo Final la búsqueda de una “profesionalización del sector”.

Análisis FODA de San Antonio de Areco

En el año 2014 la Municipalidad de San Antonio de Areco realizó un análisis F.O.D.A de la localidad que podemos ver a continuación:

Fortalezas

- Afianzado como Destino Turístico
- Gran oferta de servicios (hoteleros, gastronómicos, satelitales turísticos)
- Un gran experiencia en el mercado turístico
- Cercanía de un mercado emisor y receptor muy poderoso (Buenos Aires)
- Una comunidad local muy receptiva con el turismo
- Un pueblo con una fuerte identidad que se expresa en forma cotidiana
- Lugar de asentamiento de más de 100 artesanos de alta calidad.
- Un marca reconocida, en relación a la identidad gauchesca y la Tradición
- el Museo Gauchesco Ricardo Güiraldes, uno de los más importantes de Bs. As.
- El montaje de dos centros de interpretación
- Cinco museos privados
- Un pueblo con una oferta constante de actividades públicas y privadas, en lo cultural.

Debilidades

- Al contar con un alto flujo de turistas, el esfuerzo privado en la promoción general no se expresa con fuerza de trabajo e inversión
- Falta de calidad en muchos servicios
- Falta de adecuación de ordenanzas de hotelería a la realidad actual
- Falta de categorización de hoteles bajo legislación provincial y nacional
- Falta de servicios de transporte que aseguren mayor conectividad
- Falta de prestadores receptivos capaces de generar productos turísticos
- Falta de mantenimiento en las calles del Casco Histórico
- Falta de señalética turística
- Falta de fondos para mayor promoción turística
- En materia de Estado Municipal, es necesario dotar al Turismo de un espacio estatal de mayor poder, presupuesto y participación en las decisiones de política pública.
- Poca oferta de propuestas de turismo rural participativo.
- Poca oferta de productos regionales comercializables.

Oportunidades

- Areco posee una marca de gran valor y potencialmente desarrollable.
- Tracciona muy fuertemente al mercado extranjero, mayormente europeo
- El destino turístico cercano a Bs. As. con mayor oferta de servicios turísticos.
- La llegada de la Autopista, que facilitaría la llegada en mejor tiempo
- El uso de las nuevas tecnologías para la comunicación y promoción del destino, permiten economizar inversión y lograr mayor alcance.

Amenazas

- El crecimiento de destinos turísticos cercanos
- La gran competencia de destinos cercanos (al momento no se expresa tan fuertemente pero en un futuro es posible que se transforme en una gran competencia)
- La paulatina desaparición del concepto “gaucho” dada la baja en la actividad ganadera y la expansión de la agricultura intensiva, podrían hacer peligrar uno de los ejes traccionantes de destino, como es la cultura gauchesca.

- La poca disposición de los artesanos encumbrados (plateros fundamentalmente) de continuar con las visitas a sus talleres.

Lo que se puede destacar de este análisis FODA del año 2014 con respecto a la actualidad, principalmente la fortaleza de estar afianzado como destino turístico, por llevar a cabo esta actividad por más de 25 años y que posee variedad a la hora de ofrecer servicios, con gente predispuesta a la recepción; otra característica de gran importancia es su cercanía a Capital Federal y su relación con las tradiciones pampeanas.

2.3 Marco referencial

2.3.1 Características del área de estudio

Se comenzará desarrollando características desde lo más general, es decir de Argentina, luego de la Provincia de Buenos Aires, y lo más particular que es la localidad de San Antonio de Areco ya que este trabajo se centrará en el estudio de Alojamientos Rurales de la localidad específica de San Antonio de Areco (Provincia de Buenos Aires).

En lo referido al país, la República Argentina siguiendo la información del Instituto Geográfico Nacional: se encuentra ubicada en América del Sur; posee una superficie de 3.761.274 Km², limita con Bolivia y Paraguay por el norte, con Brasil, Uruguay y el Océano Atlántico por el este, con el Océano Pacífico y Chile por el oeste y el sur. En cuanto al clima del país, se puede decir que es muy variado, debido a su amplitud longitudinal y sus zonas elevadas. Según datos del INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos) en el último censo realizado en el año 2010, la República Argentina tenía alrededor de 40.117.096 de habitantes distribuidos en sus 23 provincias y CABA. Dentro de todas estas provincias se encuentra:

Provincia de Buenos Aires



Como lo nombra la página web oficial de la provincia, el 39% de la población del país vive en los 307 mil km² que tiene la Provincia de Buenos Aires. El territorio se divide en 135 gobiernos locales, sus ciudades y pueblos están conectados por 80 rutas provinciales.

Se encuentra en la región centro-este de Argentina, es una de las provincias con la mayor densidad poblacional, según datos del último censo realizado por el INDEC en el año 2010 la población total de la Provincia era de 15.625.084 de habitantes, su ciudad capital es La Plata.

Tiene el mayor número de establecimientos industriales del país; las actividades de mayor importancia son la industria del petróleo, sector automotriz, productos medicinales y farmacéuticos, producción de lácteos e industria frigorífica. Además otra de las actividades principales es la agrícola- ganadera, debido al suelo favorable para estas mismas. El turismo también es una importante fuente de ingresos para la provincia en general.

Limita al norte con las provincias de Santa Fe, Entre Ríos y Córdoba; al este con las aguas del Mar Argentino y el Río de la Plata; al sur con la provincia de Río Negro y el Mar Argentino, y al oeste con las provincias de Río Negro, La Pampa y Córdoba.

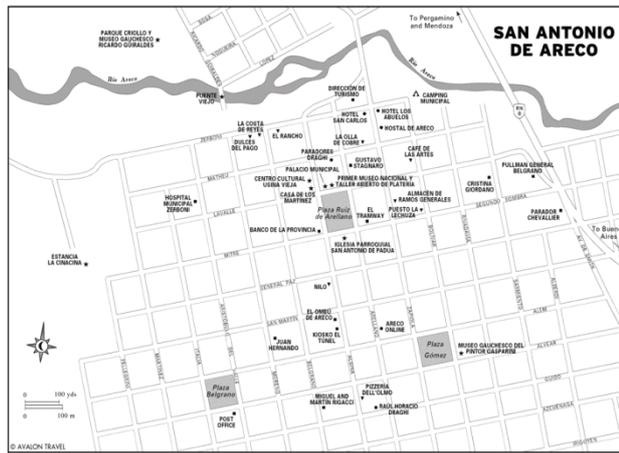
La provincia de Buenos Aires se divide territorial y administrativamente en 135 municipios denominados constitucionalmente partidos. Este trabajo se enfoca en:

San Antonio de Areco



Según información oficial del municipio de la localidad, se localiza en el norte de la Provincia de Buenos Aires, Argentina (cómo se puede observar en el mapa). Aproximadamente a unos 113 km de Capital Federal. La ciudad cabecera del Partido es la de San Antonio de Areco, junto con Vagues, Duggan y Villa Lía forman el Partido San Antonio de Areco.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina, posee 23.138 habitantes dato del último censo realizado en el año 2010.



Se encuentra en el km. 113 de la Ruta Nacional N° 8, a 2 Km. del cruce con la Ruta Provincial N° 41. Limita al Norte con el partido de Baradero, al Noreste con Zárate, al Este con el partido de Exaltación de la Cruz, al Sur con San Andrés de Giles, al Sudoeste con Carmen de Areco y al Oeste con el partido Capitán Sarmiento.

Fundada por José Ruiz de Arellano en 1730, ha conservado a través del tiempo la arquitectura de las construcciones coloniales y renacentistas de principios del siglo XIX.

El clima en esta región es templado húmedo. Las temperaturas máximas se registran durante los meses de enero y febrero, mientras que las mínimas se dan en junio y julio.

Su proximidad a CABA, constituye un gran beneficio, ya que, suelen brindarse los paquetes turísticos como escapadas de fin de semana.

Historia:

Teniendo en cuenta los datos brindados por la página web oficial del Partido de San Antonio de Areco, se pudo saber que eran tierras habitadas por Querandíes hasta el siglo XVI, cuando llegan los españoles a conquistar; los primeros asentamientos se registran en el siglo XVII a orillas del rio Areco. En 1714, un ataque de los Querandíes arrasó la región. Luego de este atraque los colonos deciden construir una capilla bajo la advocación de San Antonio de Padua. La población comienza a crecer nuevamente de manera lenta, encabezado por José Ruiz de Arellano. En este tiempo el Cabildo de Buenos Aires, declara a San Antonio de Areco como una de las primeras siete “Parroquias de campaña”, firmándose el documento el 23 de octubre de 1730, fecha que se considera el nacimiento del pueblo.

Por su ubicación, fue siempre lugar de paso y encuentro: durante las invasiones inglesas de 1806 y 1807, se convierte en uno de los pueblos que recibe prisioneros británicos. Algunos de los personajes de gran importancia que pasaron por Areco fueron San Martín, Darwin, Rosas, Facundo Quiroga, entre otros.

A mediados del siglo XIX, llegaron a San Antonio de Areco inmigrantes españoles, croatas, italianos e irlandeses que se mezclaron con el gaucho, dando lugar al actual paisano.

En 1926, Ricardo Güiraldes, hijo de una familia local, plasma en su novela “Don Segundo Sombra”, se convierte en hito nacional. Esto hace que se fortalezca el compromiso en Areco por preservar la tradición.

En 1939, un grupo de vecinos organiza la Fiesta de la Tradición, hoy en día la celebración criolla más antigua del país, que hace homenaje al hombre de campo y sus costumbres. Se sigue celebrando cada año durante el mes de noviembre, con desfile de tropillas, demostraciones de destrezas criollas, música y bailes folclóricos. Declarado “Capital Nacional de la Tradición” en diciembre de 2014, resguarda y celebra las costumbres de gauchos. Otra acción que se lleva a cabo para conservar el aspecto de Areco son las ordenanzas que impiden modificar la fachada de antiguas casonas en su casco histórico.

Pueblos rurales:

La localidad como se dijo anteriormente está compuesta por la ciudad cabecera San Antonio de Areco y por tres pueblos más:

•Vagues

A 6 kilómetros de San Antonio de Areco. Su estación de tren inaugurada el 16 de junio de 1894 y cerrada por privatizaciones en el año 1992 por donde pasaba el ramal a Pergamino del Ferrocarril General Bartolomé Mitre, hoy en día se encuentra restaurada completamente y allí se muestra la historia del ferrocarril y talleres culturales.

•Duggan

Ubicado en el kilómetro 128 de la Ruta Nacional 8, posee 600 habitantes, sus calles de tierra sólo posee una asfaltada. Con su típica capilla de pueblo, su antigua estación de ferrocarril (donde hoy funciona una escuela agraria) y sus plazas son los lugares característicos.

•Villa Lía

Es el más grande de los tres, cuenta con aproximadamente 1200 habitantes, posee sólo una de sus calles asfaltada, sus lugares característicos como la estación del ferrocarril, los almacenes de ramos generales, su capilla y el Museo Los Rostros de La Pampa.

Actividades económicas:

Las principales actividades económicas de la zona son la agricultura y la ganadería. Por esto mismo una gran cantidad de otras actividades del Partido se relacionan con esto y los festivales están basados en celebraciones relacionadas al campo. Hace aproximadamente 20 años se sumó el turismo y la hotelería que de una manera u otra también se relacionan con la agricultura y ganadería ya que el principal atractivo es el campo.

Alojamiento turístico:

La ciudad cuenta con una gran variedad de propuestas hoteleras para diferentes niveles económicos, cómo: hostel, bed & breakfast, hoteles spa, resort, cabañas, pero las principales y las más buscadas en la zona son las relacionadas al turismo rural: estancias y alojamientos rurales; que se desarrollarán más adelante.

Medios de transporte:

Los datos brindados por la Municipalidad de San Antonio de Areco para el acceso son:

- Automóvil: desde CABA por autopista Panamericana hasta el Acceso Norte y luego ramal Pilar hasta el km 68, continuar en la RN 8. Pasar el cruce con la RP 41 y continuar 2 km hasta la dársena de ingreso a la ciudad de San Antonio de Areco. Tiempo estimado de viaje en auto: una hora y media.
- Colectivos: desde Capital Federal, terminal de ómnibus Retiro hay dos empresas: Nueva Chevallier y Pullman General Belgrano. Desde cualquier otro sitio del país las empresas que tienen parada en San Antonio de Areco son: Pullman General Belgrano, Nueva Chevallier, Master Bus, Ruta Bus y Empresa Argentina. Tiempo estimado de viaje: dos horas.
- Combis y transfers: Areco Bus y Camino Pampa son los que se pueden contratar como transfer, sino también salen combis desde el Obelisco de Bs.As. Solamente realizan viajes durante los fines de semana.

Para llegar a los pueblos rurales desde la ciudad cabecera se utiliza el transporte local.

Cuadro de distancias:

Distancia desde San Antonio de Areco a:	
Baradero	58 KM
Capitán Sarmiento	34 KM
Carmen de Areco	65 KM
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	117 KM
Córdoba	605 KM
La Plata	188 KM
Lujan	62 KM
Pilar	62 KM
Rosario	206 KM
San Andrés de Giles	27 KM
Solís	132 KM
Zarate	55 KM

Artesanos:

Platerías	Talabarterías	Soguerías	Anticuarios
Diego Solís – Lavalle 328	Martin Álvarez- Alsina 130	Alejandro Alvarez- Alsina 130	Areco Antiques- San Martin 747
Miguel Bannon – Arellano 266	Camilo Fiore- Vieytes 632	Raúl Draghi- Guido 391	Landhaus Anticuario- Vagues
Camino Real – Alsina 212	Osvaldo Murzicato- Alsina 239	Fermín Hurtado – Clancy y Rivadavia	El Montepío – Matheu 322
Facundo Robledo – Alsina 155	José Rodríguez- Guiraldes 402	Oscar Melo	La Posta de Vagues - Vagues

Museos:

- De Ayer y Hoy - J. A. Güiraldes 130

Colección de más de 2000 piezas que ilustran la perfumería nacional e internacional.

- Museo Las Lilas - Moreno 279 entre San Martín y Alem

Obras del artista Florencio Molina Campos (1891-1959). Acuarelas, pasteles y témperas que abarcan sus diferentes etapas artísticas, junto con afiches publicitarios, chapas y algunos objetos personales.

- Museo Los Rostros de La Pampa - Corrientes y Sarmiento, Villa Lía

Muestra la historia de los inmigrantes; una casa asentada en barro y cal original de principios del siglo XX, da a conocer cómo vivían y trabajaban.

- Museo Estación de Tren de Vagues

Estación convertida en un Centro de Interpretación Ferroviario en el año 2013, museo interactivo con fotografías, mapas y planos relacionados al ferrocarril y a la estación,, abre al público sábados y domingos de 10 a 18 Hs. La entrada es gratuita

- Museo Antonio Pazzaglia de la Cooperativa Eléctrica -Moreno 417

Conserva piezas históricas desde la creación de la cooperativa en 1933.

- Museo Centro Cultural y Museo "Usina Vieja" Blvd. Alsina 66 y Matheu

Muestra la historia de San Antonio de Areco. Sus pueblos originarios, geografía, historia social, economía, política, costumbres, cultura y deportes.

- Museo Taller Draghi - Lavalle 387 entre Arellano y Alsina

Expone una colección de piezas de orfebrería rural del siglo XIX.

- Museo de Arte La Recova - Zapiola y Segundo Sombra

Está ubicado en una esquina sin ochava del año 1850 que fue una carnicería de campo. Reciclada en 1998 pasó a ser un Atelier de Artes Plásticas y Museo de temas gauchescos. Allí el Pintor Miguel Ángel Gasparini expone sus obras.

- Museo Parque Criollo y Museo Gauchesco Ricardo Güiraldes

Fundado y construido por el Gobierno de la Provincia de Bs. As., en la década del '80 fue transferido a la Municipalidad de San Antonio de Areco. Un predio de casi 90 hectáreas en las afueras de Areco. La fundación fue en 1936, siendo intendente municipal de San Antonio de Areco, José Antonio Güiraldes, hermano del escritor. El Parque Criollo con el Museo en su interior se inaugura el 16 de Octubre de 1938; lleva el nombre de Ricardo Güiraldes en honor del autor de la novela "Don Segundo Sombra". Aquí se pueden ver expresiones del pasado argentino vinculadas al gaucho, sus costumbres, su vida, etc.

- Museo Pulpería La Blanqueada

Es una pulpería restaurada de más de 150 años. Fue usada por Ricardo Güiraldes en un pasaje en "Don Segundo Sombra". En el interior hay muñecos de cera que recrean un grupo de gauchos jugando a las cartas, un pulpero.

ETAPA III

3. Metodología

3.1 Tipo de investigación

Se trata de un trabajo de investigación de tipo descriptivo, ya que pretende recoger datos proporcionando una hipótesis o teoría, exponer la información y luego analizar los resultados para extraer generalizaciones que contribuyan al conocimiento. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro objeto que se someta a un análisis.” (Sampieri, Collado y Lucio, 2006: 102)

De tipo cualitativo, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos. Utilizando como técnicas o métodos de relevamiento las entrevistas, encuestas y observaciones. Se busca conocer lo que piensan tanto los turistas como los propietarios y empleados de manera flexible y personal.

A lo largo de todo el Trabajo se recurrió a fuentes de información:

Fuentes Primarias: “Aquellas que el investigador obtiene directamente de la realidad recolectándolas con sus propios instrumentos” (Sabino, 1996). De este tipo fueron utilizadas entrevistas a informantes claves, encuestas tanto a personal como a turistas, y planillas de observación.

Fuentes Secundarias: “Son registros escritos que proceden de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y muchas veces procesados por otros investigadores” (Sabino, 1996). De este tipo de fuentes se tuvieron en cuenta: documentos, publicaciones, libros, artículos científicos, revistas de turismo, sitios de internet.

3.2 Alcance

Con respecto al alcance temporal el proyecto presenta un corte transversal, es decir, un corte en el tiempo durante el año 2017 y 2018. Y el alcance geográfico, serán analizados los alojamientos rurales del Partido de San Antonio de Areco, Provincia de Buenos Aires, Argentina.

3.3 Unidades de Análisis

A continuación, se detalla un cuadro que incluye el universo de estudio, las unidades de análisis y sus variables.

Universo de Estudio

M. Toyos y M. Massafra se refieren al mismo como “es el total de la población que será sometida a análisis”

Universo de Estudio	Unidad de Análisis	Variables
O F E R T A	Personal de la Dirección de Turismo Extensión: 1	Situación actual de la Hotelería Rural - Expectativas de los turistas – Publicidad de San Antonio de Areco como destino de Turismo Rural Importancia que le dan a la profesionalización y cómo influye en la calidad del servicio- Cursos de capacitación programados
	Integrante de la Central de Reservas Estancias Rurales Extensión: 1	
	Propietarios de Alojamientos Rurales. Extensión:3	Motivos por los cuales inició el negocio Nivel de formación - Estudios relacionados al turismo y hotelería - Capacitaciones Importancia sobre la contratación de empleados profesionalizados y capacitados
	Personal de Alojamientos Rurales. Extensión:24	Sexo (Femenino – Masculino) Edad (20- 25/25- 30/30-35/35- 40/40- 45/+ de 45) Nivel de formación (Primaria - Secundaria – Tecnicatura –Licenciatura) Estudios relacionados al turismo y la hospitalidad (Si – No / Especificación) Área de trabajo (Alimentos y bebidas – Recepción – Recursos humanos –Limpieza – Mantenimiento) Tareas que realiza (Especificación) Idiomas y nivel de cada uno (Ingles –Francés – Portugués / Especificación: Básico – Intermedio – Avanzado)

		<p>Manejo de informática (Básico–Intermedio–Avanzado)</p> <p>Capacitaciones (especificación de tipo y duración)</p> <p>Evaluación del desempeño (Si – No / ¿Cómo?)</p> <p>Incentivos (Si–No / Económico – No económicos)</p>
	<p>Establecimientos.</p> <p>Extensión: 1</p>	<p>Cantidad de personal</p> <p>Servicios que brinda</p> <p>Tecnología que posee</p> <p>Cuidados medioambientales</p> <p>Comportamiento del personal (Predispuesto – Proactivo – Eficaz)</p> <p>Satisfacción de necesidades del huésped (Conforme – participativo- Otros)</p>
<p>D</p> <p>E</p> <p>M</p> <p>A</p> <p>N</p> <p>D</p> <p>A</p>	<p>Huésped de Alojamiento Rurales.</p> <p>Extensión: 75</p>	<p>Sexo (Femenino – Masculino)</p> <p>Edad (20-30 / 30-40 / 40-50 /+ de 50)</p> <p>Formación (Primaria- Secundaria –Tecnatura – Licenciatura)</p> <p>Ocupación (Ama de casa – Empleado en relación de dependencia – Propietario – Estudiante)</p> <p>Procedencia (Centro y Bs. As. – NOA – NEA – Cuyo – Patagonia)</p> <p>Como se hospeda (Sólo – Con amigos – En pareja – En familia)</p> <p>Tiempo de estadía (Fin de semana – Semana – 15 días – Más de 15 días)</p> <p>Canal de reserva (Teléfono – E-mail –Portales)</p> <p>Valoración de c/ aspecto del servicio (Ubicación – Confort – Trato del personal – Limpieza – Servicios adicionales – Comida)</p> <p>Repetición de la estadía (Si- No / ¿Por qué?)</p> <p>Aspectos a mejorar (Opiniones)</p>

3.4 Modelo de Encuesta

Ander Egg (1980) determina que la encuesta de opinión: “Se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado, a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad. Este tipo de entrevista presupone el conocimiento previo del nivel de información de los encuestados y que el lenguaje de los cuestionarios es comprensible para ellos de una manera unívoca”

La información que se quiere obtener a través de las encuestas son los datos cuantitativos acerca de las respuestas brindadas por dos unidades de análisis:

-Personal de alojamientos rurales.

-Turistas/ huéspedes rurales.

Se espera obtener en ambos casos datos en un tiempo corto, aproximadamente cinco minutos (esto será especificado a la persona que se le realice la encuesta).

Los tipos de preguntas que se van a desarrollar en éstas son principalmente semiabiertas y cerradas, tanto dicotómicas como múltiples. Y solamente tres abiertas para poder conocer la opinión personal sobre determinados temas.

3.4.1 Encuestas a turistas

En algunos casos las encuestas se realizaron a través de internet a los turistas que se hospedaron en este tipo de alojamiento de San Antonio de Areco (por ejemplo a aquellas personas que hayan calificado y opinado acerca de alguno de los establecimientos rurales a través de redes sociales). Así mismo, se realizaron encuestas personalmente a aquellos huéspedes, en el momento que estaban alojados en los alojamientos rurales con el permiso y autorización tanto del propietario como del huésped.

Con las mismas se logrará saber sobre la experiencia que haya vivido cada huésped, siendo positiva o negativa, calificando varios servicios de los alojamientos y el trato del personal.

A continuación se presenta el modelo de encuesta utilizado para los huéspedes:

Buenos días/tardes: Mi nombre es Camila Bog soy estudiante de Licenciatura en Hotelería, me encuentro realizando mi Trabajo Final de Grado en la Universidad Abierta Interamericana, el mismo aborda la profesionalización y la capacitación tanto de propietarios como de empleados en los Alojamientos Rurales, le agradecería sus respuestas a esta breve entrevista que serán de suma utilidad:

-Sexo

F

M

Edad (Elegir)

-Nivel de formación

Primaria

Secundaria

Tecnicatura

Licenciatura

-Ocupación

Ama de casa

Empleado en relación de dependencia

Propietario

Estudiante

-Otros:

-Lugar de procedencia

GBA Y CABA

Interior del país

Países Limítrofes

Resto del mundo

-Se hospedó

Sólo

Con amigos

En pareja

En familia

-Tiempo de estadía

Un fin de semana´

Una semana

15 días

Más de 15 días

-Canal de reserva utilizado

Teléfono

E-Mail

Portales de reserva (Booking, Tripadvisor, otros)

-Evalúe en un puntaje del 1 al 10 los siguientes aspectos en cuanto al servicio recibido:

Ubicación	<input type="radio"/>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nivel de confort	<input type="radio"/>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Trato del personal	<input type="radio"/>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Restaurant	<input type="radio"/>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Limpieza	<input type="radio"/>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servicios adicionales	<input type="radio"/>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

-Repetiría la estadía

Si

No

-¿Por qué?

.....

-¿Qué opiniones tiene acerca del servicio recibido?

.....

-¿Considera que hay algún aspecto a mejorar por parte del alojamiento?

.....

3.4.2 Encuestas al personal de Alojamientos Rurales

Se utilizará este instrumento de recolección de datos para el personal de los alojamientos rurales, cualquiera sea el puesto que ocupe con el permiso y autorización tanto del propietario y también del mismo empleado; durará pocos minutos. El objetivo será conseguir datos sobre la formación de cada uno de ellos, si se profesionalizaron en algún aspecto relacionado a hotelería y turismo, si realizan capacitaciones, si estudian idiomas, etc, también indagando respecto a la importancia que le da la empresa a las capacitaciones.

A continuación se presenta el modelo de encuesta utilizado para el personal:

Buenos días/tardes: Mi nombre es Camila Bog soy estudiante de Licenciatura en Hotelería de la Universidad Abierta Interamericana, me encuentro realizando mi Trabajo Final de Grado, el mismo aborda la profesionalización y capacitación tanto de propietarios como de empleados en la Hotelería Rural. Le agradecería Ysus respuestas a esta breve encuesta que serán de suma utilidad.

-Sexo

F

M

-Edad (Elegir)

-Nivel de formación

- Primaria
- Secundaria
- Tecnicatura
- Licenciatura

-¿Estudio algo relacionado al área de turismo y hospitalidad?

De ser 'si' la respuesta, especifique a continuación qué fue lo que estudio

- Si
- No

-¿Qué estudió?

.....

-Área de trabajo

- Alimentos y Bebidas
- Recepción
- Recursos Humanos
- Ama de llaves
- Mantenimiento

-¿Qué tareas lleva a cabo?

.....

-Manejo de idiomas

De ser 'si' la respuesta especifique que nivel de cada idioma posee

- Si

No

-Inglés

Básico

Intermedio

Avanzado

-Francés

Básico

Intermedio

Avanzado

-Portugués

Básico

Intermedio

Avanzado

-Otro idioma

-Especifique cual y que nivel posee del mismo

.....

-Manejo de informática

Básico

Intermedio

Avanzado

-¿Ha realizado capacitaciones de algún tipo en los últimos 3 meses?

De ser 'si' la respuesta especifique que tipo de capacitación realizo

Si

No

-Tipo de capacitación realizada y a través de qué entidad

.....

-¿El alojamiento en el cual trabaja le brinda información y acceso a cursos de capacitación?

Si

No

-¿Considera necesarias las capacitaciones para el desarrollo laboral?

Si

No

-¿Los superiores le brindan información sobre datos generales importantes, como la visión, misión y objetivos de la empresa?

Si

No

-¿Se evalúa periódicamente el desempeño laboral de cada empleado?

De ser 'si' la respuesta responda la siguiente pregunta

Si

No

-Las opiniones del personal ¿son tenidas en cuenta por el empleador?

Si

No

-¿Recibe incentivos por realizar de manera correcta sus tareas y actividades?

Si

No

-Si su respuesta fue sí, ¿qué tipo de incentivos recibe?

Económicos

No económicos

-¿El ambiente de trabajo es motivador?

Si

No

-¿De qué manera?

.....

-¿Qué le gustaría que implementara la empresa a la hora de la capacitación?

.....

-Observaciones...

.....

3.5 Modelo de Entrevista

El autor Hernández Sampieri (2014) define la entrevista en su libro Metodología de la Investigación como:

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).El propósito de las entrevistas es obtener respuestas en el lenguaje y perspectiva del entrevistado (“en sus propias palabras”). El entrevistador debe escucharlo con atención, activamente.

Serán realizadas a informantes claves, por un lado los propietarios de Alojamientos Turísticos Rurales y por otro, a personal de la Dirección de Turismo de San Antonio de Areco y a un integrante de Estancias Rurales (empresa de reservas), se hicieron preguntas de tipo abiertas. Antes de realizarlas se debe asegurar la fecha de realización, siendo acordada con suficiente tiempo de anticipación y además se debe preguntar a la persona si la misma puede ser grabada, comenzando con una presentación de mí

persona y del trabajo que se realiza. Durante la entrevista, en el caso que sea necesario, se irán reformulando algunas preguntas, dependiendo de las respuestas de cada persona, para poder aportar información de calidad al estudio.

A continuación se muestra el modelo de entrevista que se realizará al personal de la Dirección de Turismo y a algún miembro de la central de reservas Estancias Argentinas:

Entrevistador: Camila Elin Bog

Fecha: __/__/____

Entrevistado:

Buenos días/tardes: Mi nombre es Camila Bog soy estudiante de Licenciatura en Hotelería, me encuentro realizando mi Trabajo Final de Grado en la Universidad Abierta Interamericana, el mismo aborda la profesionalización y la capacitación tanto de propietarios como de empleados en los Alojamientos Rurales, le agradecería sus respuestas a esta breve entrevista que serán de suma utilidad:

- ¿Cómo ve la situación actual de la Hotelería Rural?
- ¿Qué expectativa considera que tienen hoy en día los turistas de un Alojamiento Rural?
- ¿Cree que Argentina/San Antonio de Areco se publicita lo suficiente como destino de turismo rural?
- ¿Qué importancia se le da a la profesionalización de propietarios y empleados en hoteles rurales?
- ¿Cómo influye esto sobre la calidad del servicio brindado?
- ¿Tienen programados cursos de capacitación para propietarios y empleados de hotelería rural? En caso afirmativo ¿cuáles?
- ¿Desea agregar algo más sobre el tema?

Desde ya muchas gracias por su colaboración. Todos los datos obtenidos durante este trabajo quedan a su total disposición de ser requeridos.

A continuación se presenta el modelo de entrevista que se realizará a los propietarios de Alojamientos Turísticos Rurales:

Entrevistador: Camila Elin Bog

Fecha: __/__/__

Entrevistado:

Alojamiento:

Buenos días/tardes: Mi nombre es Camila Bog, soy estudiante de hotelería de la Universidad Abierta Interamericana, me encuentro realizando mi trabajo final de grado, el mismo aborda la profesionalización y la capacitación tanto de propietarios como de empleados en los Alojamientos Rurales. Le agradecería sus respuestas a esta breve entrevista, que serán de suma utilidad:

- ¿Cuáles fueron los motivos que lo llevaron a iniciar un emprendimiento de este tipo en la zona?
- ¿Cuál es su experiencia en el sector hotelero? ¿Ha realizado capacitaciones vinculadas al sector? En caso afirmativo comente cuales.
- ¿Cuál es su opinión sobre la incidencia de la formación y capacitación de recursos humanos en la calidad del servicio?
- ¿Qué importancia le da a la contratación de empleados profesionalizados? ¿Y a la capacitación de los mismos?
- ¿Cuál es el perfil de la demanda que concurre al establecimiento? ¿Podría comentar algún aspecto a mejorar a la hora de ofrecer los servicios en su Alojamiento Rural?
- Y para finalizar ¿Cuáles son las ventajas competitivas que podría mencionar de su alojamiento?
- ¿Desea agregar algo más sobre el tema?

Desde ya muchas gracias por su colaboración. Todos los datos obtenidos durante este trabajo de investigación quedan a su total disposición de ser requeridos.

3.6 Planilla de observación

Hernández Sampieri (2014) se refiere a la observación como un instrumento que “implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.”

Se analizarán diferentes aspectos ya sea el establecimiento en general, las instalaciones, la manera de ofrecer el servicio, también se observará el comportamiento tanto de los turistas (considerando si participan de actividades, si realizan comentarios, etc.) como del personal encargado de brindar los servicios en los alojamientos (si está predispuesto, si es proactivo). Esto se desarrollará durante el momento mismo en que se estén brindando los servicios, para poder apreciar de manera objetiva de qué manera se dan las interacciones. En un rol participante artificial / ajeno.

A continuación se muestra la ficha de observación que se utilizará:

Fecha: __/__/__

Hora:

Alojamiento Rural: _____

Ubicación: _____

Cantidad de personal:

Cantidad de plazas:

SI NO Observaciones

		SI	NO	Observaciones
Establecimiento	Acceso asfaltado			
	Cuidado /Limpio			
	Adaptado para personas con discapacidades			
	Utilización de tecnología (sistemas de gestión, domótica, etc.)			
	Acciones medioambientales			
	Servicios brindados			
Turista / Huésped	Conforme			
	¿Realiza quejas al personal?			
	¿Participa de las actividades relacionadas a la vida rural?			
Personal	Predispuesto			
	Proactivo			
	Resuelve problemas de manera rápida y eficaz			
	Buena comunicación			

ETAPA IV

4. Análisis e interpretación de datos

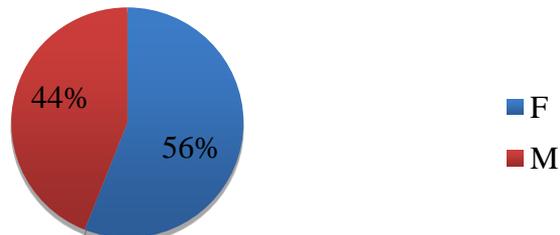
Por un lado se analizarán las encuestas de una manera cuantitativa ya que se expondrán datos con porcentajes de cada respuesta y por otro lado se examinarán las entrevistas y las planillas de observación.

4.1 Encuestas

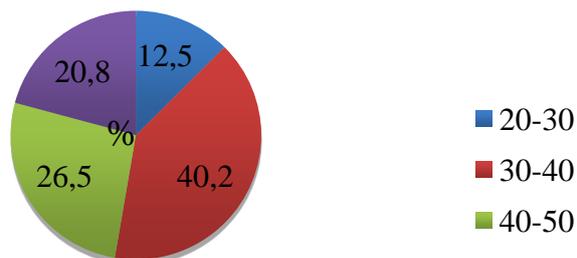
Para conocer la demanda se realizó una encuesta anónima a aquellas personas que se hayan hospedado en un Alojamiento Rural en el partido de San Antonio de Areco, tanto personalmente como por correo electrónico. Se consiguió la respuesta de **75 personas**; como se ve a continuación se obtuvieron respuestas tanto de turistas nacionales como extranjeros.

Los datos arrojados fueron los siguientes:

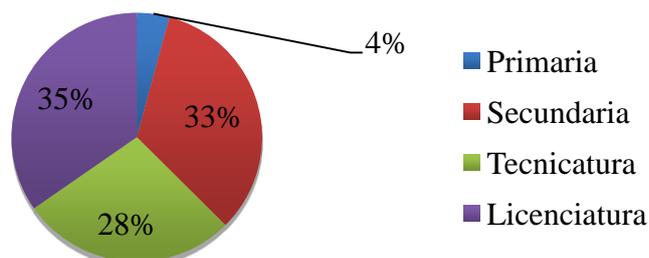
Sexo:



Edad:

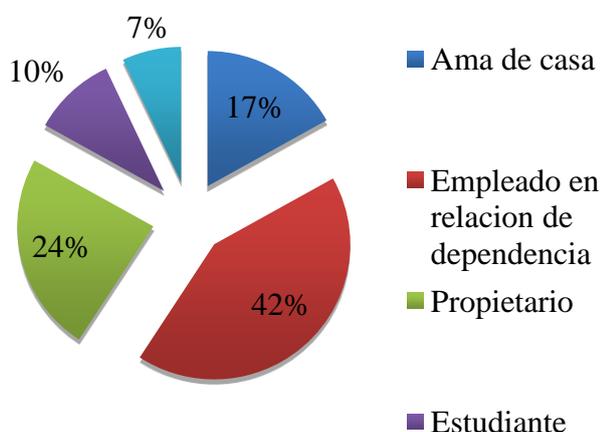


Nivel de formación:

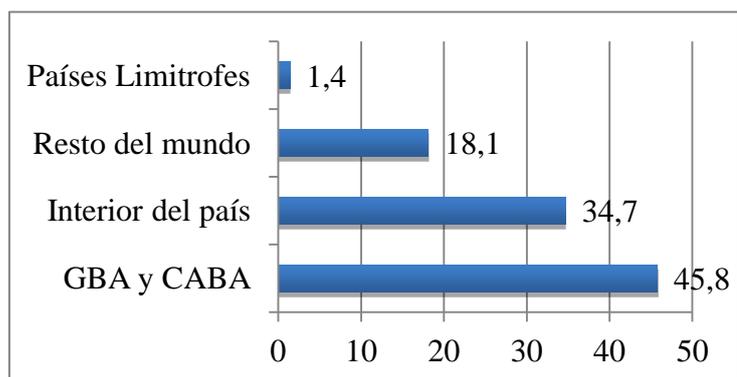


Se advierte una mayoría femenina, levemente marcada. Sobre los datos de la edad se puede decir que la mayoría está dentro del rango de edad de 30 a 40 años. Y en cuanto a la formación: un porcentaje alto posee secundario y licenciaturas, seguido por quienes poseen tecnicatura, con una bajo porcentaje quienes sólo poseen primaria.

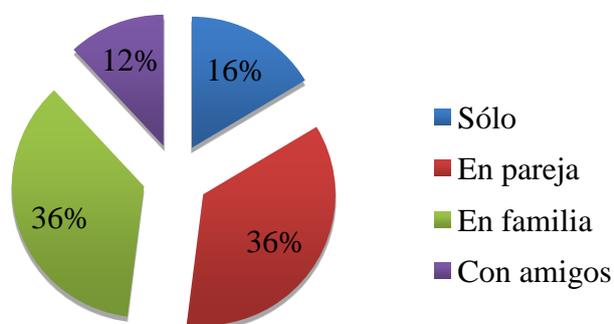
Ocupación:



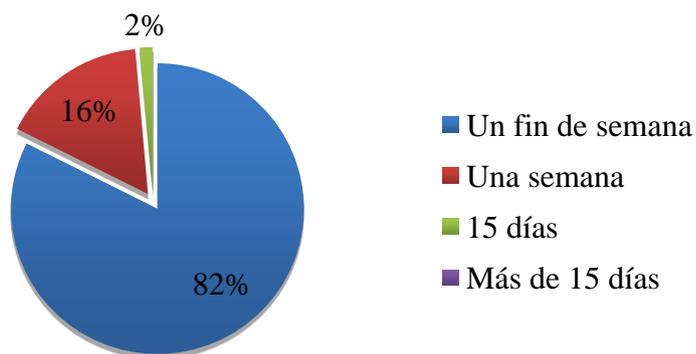
Lugar de Procedencia:



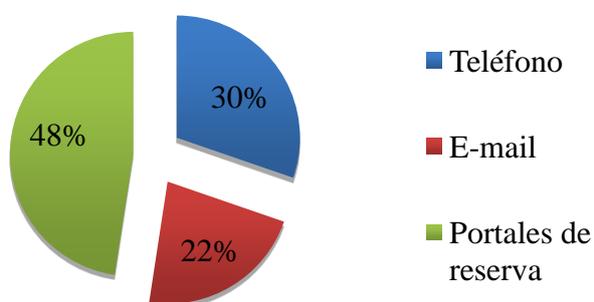
Se hospedó:



Tiempo de estadía:



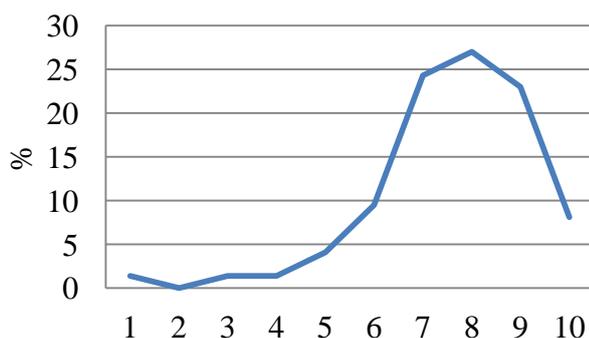
Canal de reserva utilizado:



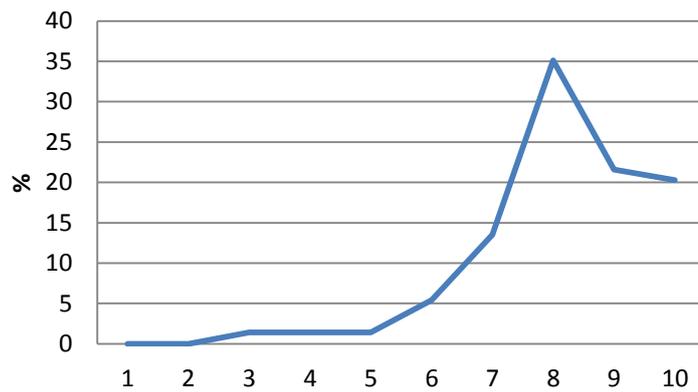
Se puede decir de estos gráficos, que la gran mayoría de los huéspedes son empleados en relación de dependencia, provenientes de GBA Y CABA y suelen hospedarse generalmente en familia (35.6%) o en pareja (36.1%), optando por permanecer en la estancia durante un fin de semana (82.4%); en ningún caso se vieron respuestas de 15 o más días. En cuanto al medio de reservación los resultados fueron fundamentalmente los portales (Booking, Tripadvisor, etc.), seguido por teléfono y luego e-mail.

La evaluación del 1 al 10 de los diferentes aspectos del servicio, arrojó los siguientes datos:

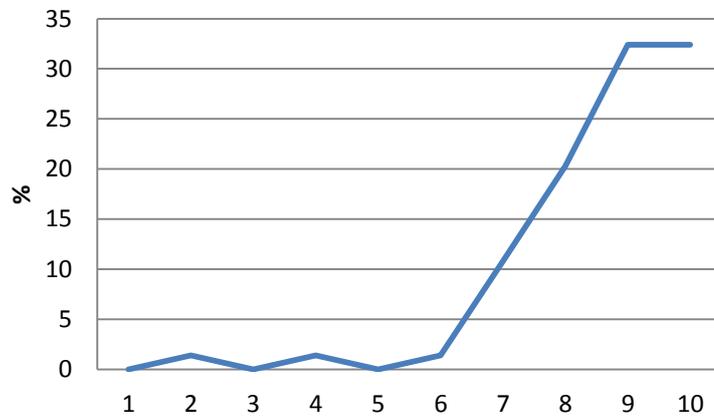
Ubicación:



Nivel de confort:

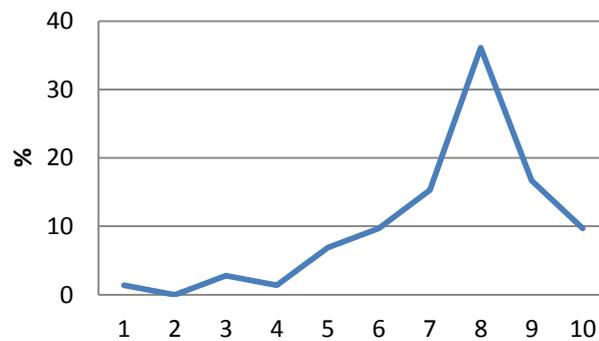


Trato del personal:

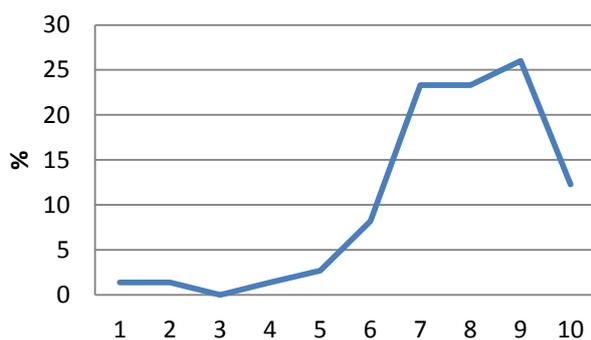


Analizando en primer lugar estos tres aspectos se obtuvieron las siguientes conclusiones: la ubicación ha sido calificada positivamente varias veces; el nivel de confort, es mayormente de 6 para arriba sobre 10, y el trato del personal recibió puntajes como 7, 8, 9 y 10 en general.

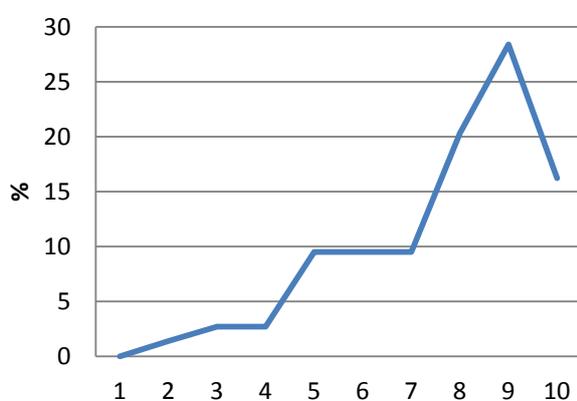
Restaurant:



Limpieza:

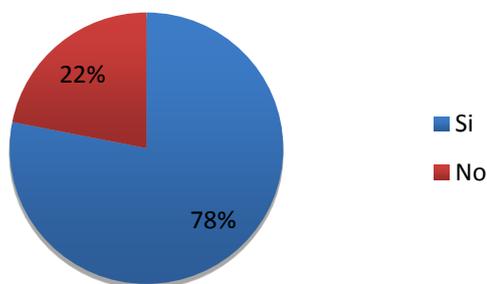


Servicios adicionales:



Las respuestas sobre la comida han sido mayormente favorables, con puntajes de 7, 8 y 9. En cuanto a limpieza también han sido puntajes altos. En cambio, sobre los servicios adicionales podemos ver puntajes más variados, habiendo calificaciones de 5, 6 aunque predominó una puntuación de 8 y 9 en la escala hasta 10.

Repetiría la estadía:



En este gráfico vemos que la gran mayoría de los huéspedes consultados repetirían la estadía en la estancia visitada.

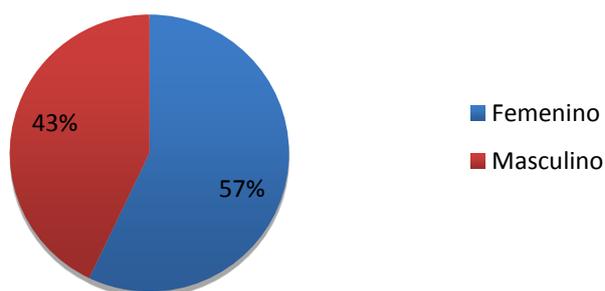
Las siguientes tres preguntas fueron de tipo abierta, consultando los motivos por los cuales repetiría o no la estadía, opiniones sobre el servicio recibido y algún aspecto a mejorar. Las respuestas en general fueron: que SI repetiría la estadía un 78%, porque el servicio fue de bueno a excelente, sobre opiniones muchos destacaron el trato del personal, su amabilidad y predisposición, que cumplía las expectativas y buena relación precio-calidad. Y sobre los aspectos a mejorar, principalmente la información a la que se tiene acceso en páginas webs, y mejorar los mapas indicativos para llegar al lugar.

A lo largo de esta encuesta se aprecia que los huéspedes de un Alojamiento Rural están mayormente conformes, opinan que sus expectativas se cumplieron, que volverían a realizar la experiencia; y a la hora de puntuar los diferentes aspectos de la estancia lo hacen positivamente, destacando la amabilidad y el buen trato del personal.

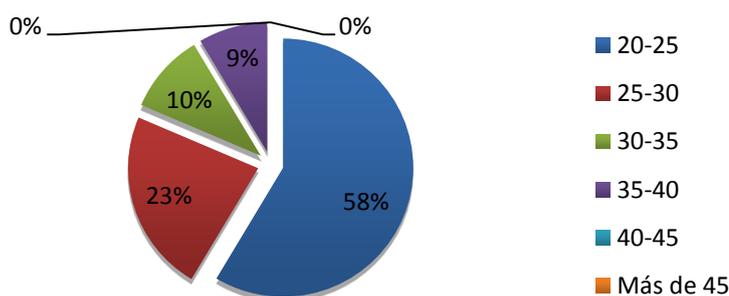
Otras encuestas que se realizaron fueron al personal de Alojamientos Rurales. En total se obtuvieron 24 respuestas. Se realizaron encuestas al personal de la Estancia El Ombú de Areco, el día 25 de Septiembre de 2017, pude acceder, con la previa consulta y autorización de la propietaria, a realizarle la encuesta a 8 empleados, también vía email se pudo encuestar a personal de otros Alojamientos Rurales, pero al ser realizadas vía Google Drive y ser anónimas no consta de cuál de ellos es cada contestación; logrando obtener 16 respuestas.

Los datos obtenidos fueron los siguientes:

Sexo:

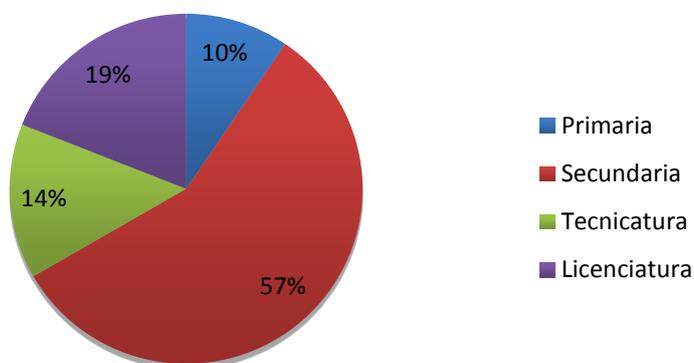


Edad:



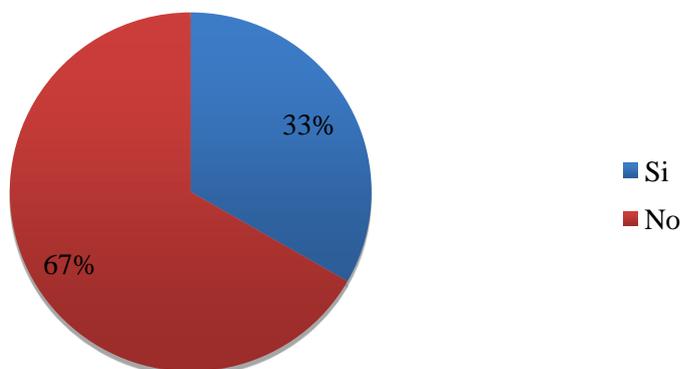
- Con respecto a estos dos aspectos (sexo y edad) podemos ver que hay porcentajes de respuesta variados.

Nivel de formación:



En este gráfico podemos observar que los empleados de los Alojamientos Rurales encuestados poseen generalmente estudios secundarios, también se observó un gran porcentaje de personal que habían realizado tecnicaturas y licenciaturas.

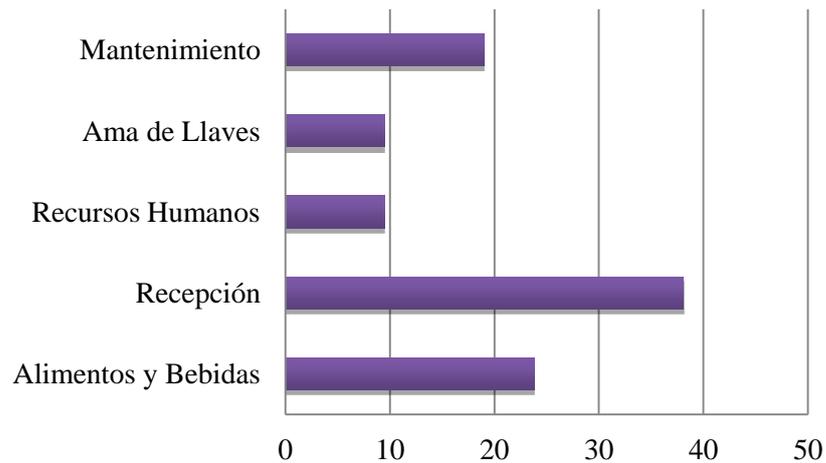
¿Estudió algo relacionado al área de turismo y hospitalidad?



¿Qué estudió?

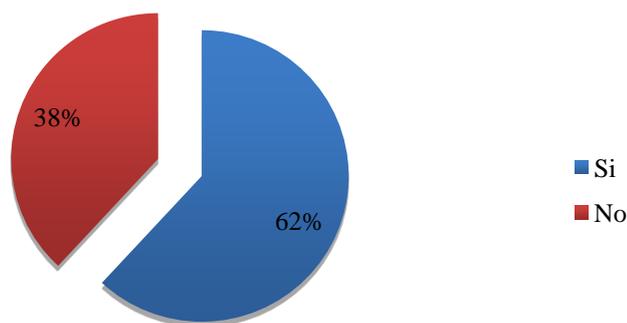
Esta pregunta al ser de tipo abierta hubo varias respuestas como por ejemplo los relacionados al área de Turismo y Hotelería: Licenciatura en Turismo, Licenciatura en Hotelería, Tecnicatura en Hotelería y Turismo. Y los no relacionados: Posgrado de Administración, Recursos Humanos, Profesorado de nivel inicial, Gastronomía.

Área de de trabajo:



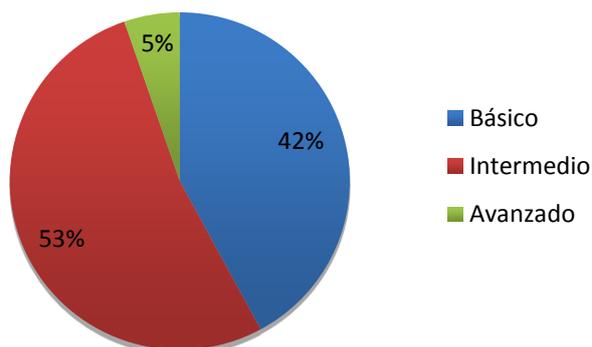
Analizando las respuestas a esta pregunta junto con la siguiente “¿Qué tareas lleva a cabo?”; se pudo deducir que todos los empleados encuestados realizan varias tareas y algunas veces no solamente de una misma área; ya que algunas respuestas fueron: “Recibir los huéspedes y servicio de comida”, “No sólo mantenimiento sino que cumpla varias funciones como ensillar caballos, guiar cabalgatas”. Y aquí se encontró uno de los inconvenientes al confeccionar la encuesta, ya que esta pregunta se había hecho cerrada para que solamente se responda una sola área, sin embargo la realidad mostró que un empleado trabaja en distintos sectores.

Manejo de idiomas:



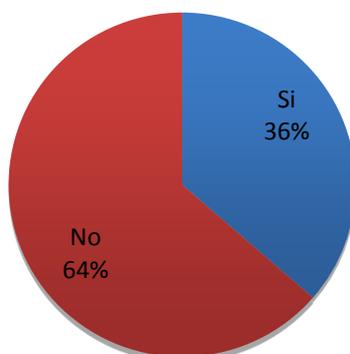
Las respuestas positivas fueron del 62%, analizándolas en bloque puede verse que quienes manejan idiomas principalmente son los que trabajan en el área de Recepción; detallaron en la siguiente pregunta que poseen idioma inglés, nivel intermedio-avanzado, francés nivel básico y portugués nivel básico-intermedio.

Manejo de informática:



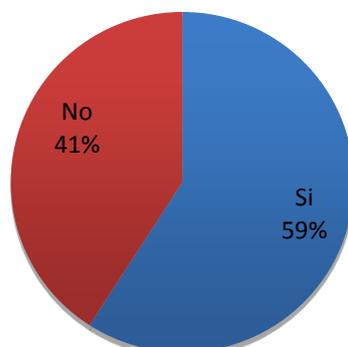
Como se observa en el gráfico el nivel de manejo de informática detalló que poseen nivel básico e intermedio principalmente.

¿Ha realizado capacitaciones de algún tipo en los últimos 3 meses?

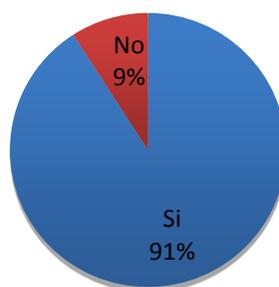


El 64% respondió negativamente y el 36% de manera afirmativa detallando el tipo de capacitación realizada que fue de idiomas, informática, gastronomía, entre otras.

¿El alojamiento en el cual trabaja le brinda acceso a cursos de capacitación?



¿Considera necesarias las capacitaciones para el desarrollo laboral?

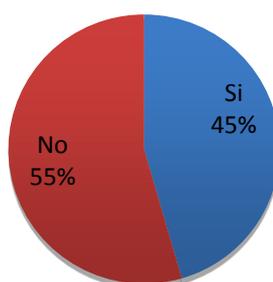


En ambas preguntas hubo mayormente respuestas positivas, el 91% coincide en que las capacitaciones son necesarias para el desarrollo laboral. Las justificaciones fueron: principalmente para brindar un mejor servicio y en un caso se nombró el constante cambio del sector para lo cual se debe estar preparado.

En cuanto a la pregunta “¿Los superiores le brindan información sobre datos generales importantes, como la visión, misión y objetivos de la empresa?” el 81% de las respuestas fueron afirmativas. Y la siguiente “¿Se evalúa periódicamente el desempeño laboral de cada empleado?” también hubo mayoría positiva un 62% detallando que se realizan reuniones esporádicamente con los dueños de la estancia.

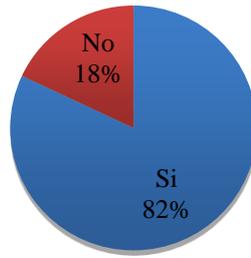
Las opiniones del personal ¿son tenidas en cuenta por el empleador? Se obtuvo un 85% de respuestas positivas, y uno de los empleados no respondió al respecto.

¿Recibe incentivos por realizar de manera correcta sus tareas y actividades?



Luego de esta pregunta se consultó si eran de tipo económicos o no y las respuestas fueron en un 60% de tipo económico.

Por otro lado, cuando se le realizó la pregunta sobre el ambiente de trabajo, si este lo motivaba las respuestas coincidieron afirmativamente en un 82% como puede verse en el siguiente gráfico:



En cuanto a la manera de motivarlos las respuestas fueron variadas:

- Trato cordial y confianza en el personal
- Manteniendo un orden en el plano laboral, con normativas de seguridad etc.
- Se nos reconocen las metas que logramos, nos permiten crecer dentro de la empresa, si no nos gusta algo escuchan nuestros comentarios.
- Agradable, aceptan opiniones, resolución de problemas en equipo
- Buena predisposición entre dueños y el personal

La siguiente pregunta al ser de tipo abierta también fueron muy variadas sus respuestas “¿Qué le gustaría que implementara la empresa a la hora de la capacitación?”, pero principalmente la opinión era que les gustaría más cursos de idiomas, bromatología, que se realicen en el lugar de trabajo y que sean para todos los empleados.

4.2 Entrevistas

Se contactó a la totalidad de Alojamientos Rurales que están en funcionamiento en la actualidad en San Antonio de Areco (según datos de la Dirección de Turismo), es decir, a 6 Estancias y 5 Hoteles Rurales. Los medios de contacto utilizados fueron a través de e-mail y telefónicamente (datos obtenidos de sus páginas webs).

Se insistió reiteradamente y en varias épocas del año: en primer lugar telefónicamente se le detalló cual era el objetivo de la visita y consultando su disponibilidad; en algunos casos la respuesta fue del mismo propietario y en otros del personal, en esta primera instancia ya varios alojamientos rechazaron la visita, otros pidieron que enviara un mail detallando más sobre que se trataba la visita para poder consultarlo con el propietario o superior, luego de varios días en algunos casos la respuesta fue negativa argumentando remodelaciones en las instalaciones, total ocupación en el alojamiento y en otras sin detallar el motivo.

Por lo cual únicamente se logró acceder a visitar y entrevistar personalmente a la propietaria de la Estancia El Ombú de Areco. Se acordó con la propietaria una cita para el día lunes 25 de Septiembre de 2017a las 10.00 am en la estancia. También se logró entrevistar de manera más informal a dos propietarios/encargados de Alojamientos Rurales por teléfono.

En el caso de la visita a El Ombú de Areco al llegar al establecimiento, uno de los empleados de manera muy amable me invitó a recorrer las instalaciones, mostrando cada uno de los lugares y contando la historia del casco. Al poco tiempo llegó la propietaria, quien se presentó y tomamos asiento a la sombra del ombú, por el cual lleva el nombre la estancia. Y comenzó a contar sobre su experiencia; primero hablamos acerca de datos generales de la estancia y luego repasamos cada pregunta de la entrevista pautada (detallada en el Punto Modelo de Entrevista). Se hizo de una manera informal, donde ella prefirió no ser grabada.

En cuanto a la primer pregunta acerca de los motivos de iniciación del proyecto, la propietaria se refirió principalmente a esto como un desafío, para innovar en sus actividades y un factor de gran importancia que la impulsaba a llevar a cabo sus ideas era que ya poseía la construcción, es decir, el casco por herencia y también contaba con el capital para realizar las modificaciones necesarias.

Luego pasando a la pregunta de los estudios o capacitaciones realizadas, expresó que al culminar el secundario había estudiado ingeniería agrónoma con motivos de poder llevar adelante el campo y tener conocimientos al respecto, pero que no poseía estudios ni capacitaciones relacionadas al área de turismo y hotelería.

Al preguntarle su opinión sobre las consecuencias que conlleva la capacitación y formación de empleados en la calidad del servicio, expresó que le da gran importancia al manejo de idiomas de sus empleados principalmente de inglés para poder comunicarse con los turistas y así dar un mejor servicio; aquí comentó que hace varios años ella contactó a una profesional hotelera de un reconocido hotel de la ciudad de Buenos Aires para que le diera una charla informativa al personal de su estancia, pero lo hizo en una sola ocasión. También en este punto habló de la competencia haciendo alusión a una estancia vecina que brinda servicio de alojamiento y que le da gran importancia al protocolo y ceremonial, siguiendo pautas y reglas concisas a la hora de interactuar con los huéspedes. Y finalizó diciendo “yo considero que con la amabilidad, el buen trato y la sencillez se logra dar un buen servicio y complacer al huésped”, aclarando que generalmente los huéspedes reales son personas que van en búsqueda de tranquilidad y de nuevas experiencias y que en su estancia se puede tener una clara visión de lo que es la vida en el campo.

La pregunta siguiente sobre la importancia que le da a la contratación de empleados profesionalizados; y a la capacitación de los mismos fue respondida en conjunto con la anterior, expresando que todos sus empleados son personas que han estado toda su vida viviendo en la estancia y se han ido sumando para trabajar sus hijos, por lo tanto no son profesionales; pero hace mucho hincapié en que algunos de ellos terminen el secundario, realicen cursos de inglés, y también capacitaciones, por ejemplo de gastronomía. Y relacionando también esta respuesta con la siguiente pregunta de la entrevista ¿Considera que hay aspectos a mejorar a la hora de ofrecer los servicios en su alojamiento rural? ¿Cuáles? Principalmente capacitar a todos los empleados, logrando conversaciones fluidas en idioma inglés; ya que varias veces han ido a capacitaciones (deben realizarlas en el pueblo) pero muchos de ellos no lo consideraron importante y dejaron al poco tiempo; lo mismo con el secundario.

Por último ¿Cuáles considera que son las ventajas competitivas de su alojamiento? En esta pregunta final determinó varios puntos el primero y más importante la cercanía a CABA (130km, es decir aproximadamente 1 hora y media) ciudad a la cual llega la

gran mayoría de turismo extranjero (Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini) y no sólo por ser el lugar al que arriban extranjeros sino también por tener un gran flujo turístico (muchos de ellos buscan experiencias tranquilas para pasar fines de semana en lugares cercanos); otra ventaja es que al seguir funcionando como lugar de producción agrícola ganadera, los visitantes pueden observar y ser parte de estas actividades (ya sean pariciones de ganado, siembras de cereales, cosechas, entre otros); poseer muchos caballos (más de 70) para poder llevar a cabo cabalgatas de hasta 20 personas a la vez. Logrando mantener la vida y las actividades del campo, con su gente y sus costumbres.

Por otro lado se entrevistó a María Emilia De Blasi, Coordinadora de la Dirección de Turismo de San Antonio de Areco, se realizó telefónicamente.

Fecha: 30/08/18

Hora: de 11 a 11.30

Mi nombre es Camila Bog soy estudiante de Licenciatura en Hotelería, me encuentro realizando mi Trabajo Final de Grado en la Universidad Abierta Interamericana, el mismo aborda la profesionalización y la capacitación tanto de propietarios como de empleados en los Alojamientos Rurales, le agradecería sus respuestas a esta breve entrevista que serán de suma utilidad:

¿Cómo ve la situación actual de la Hotelería Rural?

Al formar parte de la gestión pública puedo hablarte de la notoria reducción del presupuesto desde el Estado, ya que todos los años tratan de bajar capacitaciones y este año en particular ha sido distinto pocos son los programas que han llegado para ser desarrollados en cuatro al Turismo y la Hotelería;

¿Qué expectativa considera que tienen hoy en día los turistas de un Alojamiento Rural?

Conocer principalmente las costumbres, la vida en el campo, la gastronomía, poder vivirlo en carne propia y también sentirse acogido por quienes brindan los servicios.

¿Cree que San Antonio de Areco se publicita lo suficiente como destino de turismo rural?

Siempre se puede hacer más, se hace lo que nos alcanza con el presupuesto brindado por eso considero que queda mucho por realizar. Pero tenemos mucho a nuestro favor, que

Areco sea considerado Capital de la Tradición, por si solo eso atrae muchísimo a turismo extranjero, nos posiciona muy bien.

¿Qué importancia se le da a la profesionalización de propietarios y empleados de hoteles rurales?

Desde el Municipio se desarrollan las tareas correspondientes cuando llegan los programas con los cursos y capacitaciones que brindaremos, se publicita, se llama y se junta a los prestadores y luego es decisión de los propietarios/ administradores que le ofrezcan realizar los cursos al personal (financiándolo ellos). Yo creo que hoy en día se opta mucho por las capacitaciones no solo las brindadas por gestión pública sino también privadas, y esto se puede ver en la gran cantidad de alojamientos que poseen sellos de calidad.

¿Cómo influye esto sobre la calidad del servicio brindado?

Si, por supuesto creo que los alojamientos que son atendidos por personal profesional se distinguen mucho en la calidad del servicio que percibe el cliente. Que sean personas con vocación, ya sea cualquier tarea que realice, tanto si es quien se encarga de las cabalgatas en la estancia o quien recibe a los huéspedes; cada empleado que esté capacitado en su área se nota en el trato y la manera de realizar su trabajo.

¿Tienen programados cursos de capacitación para propietarios y empleados de hotelería rural? En caso afirmativo ¿cuáles?

Si, dentro de un mes tenemos programas de calidad, capacitaciones de marketing y de atención al cliente. Eso es lo que ya está pautado y luego cada mes pueden sumarse algunas más.

¿Desea agregar algo más sobre el tema?

Me gustaría aconsejarte que hables con gente del ámbito privado ya que ellos podrán brindarte información más precisa del tema.

Desde ya muchas gracias por su colaboración. Todos los datos obtenidos durante este trabajo quedan a su total disposición de ser requeridos.

Y la misma entrevista se le realizó a Carlos San Martín, **integrante de la Central de Reservas Estancias Argentinas**, el día Miércoles 28 de Noviembre del 2018 a las 15 hs telefónicamente.

¿Cómo ve la situación actual de la Hotelería Rural?

En general creo que el 2018 fue un buen año para los prestadores de servicios rurales, sobre todo para aquellos ubicados en la provincia de Buenos Aires, donde la actividad es más fuerte por la cercanía del principal centro emisor, que es CABA, a diferencia de años anteriores, notamos que el público conoce más de qué se trata el turismo rural

¿Qué expectativa considera que tienen hoy en día los turistas de un Alojamiento Rural?

El público que visita las Estancias además del descanso y disfrute del entorno natural, se interesa por las actividades relacionadas con el campo y agrega que, en este aspecto el objetivo principal de los propietarios debería ser mostrar la actividad del campo tal cual es, la vida cotidiana de las personas.

¿Cree que Argentina se publicita lo suficiente como destino de turismo rural?

No, creo que en este aspecto todavía falta mucho por implementar, en estos últimos años se han creado varios organismos relacionados al Turismo Rural, pero con respecto a la publicidad que es un aspecto que incumbe a organismos públicos mayormente considero que falta mucho por hacer.

¿Qué importancia se le da a la profesionalización de propietarios y empleados en hoteles rurales?

Se está viendo en varios Alojamientos Rurales mayor consideración en este aspecto, aunque de manera muy lenta yo creo que de a poco va a ser un aspecto considerado por la mayoría de los propietarios tanto de capacitarse ellos como de contratar y capacitar al personal.

¿Cómo influye esto sobre la calidad del servicio brindado?

En mi opinión personal creo que es muy importante, que en conjunto con la amabilidad y el buen trato se puede lograr ofrecer un servicio de excelencia.

¿Desea agregar algo más sobre el tema?

Me parece que dentro de lo que es turismo y hotelería, lo rural es todavía reciente, que se ha desarrollado de manera más rápida en los últimos años pero que todavía hay mucho por hacer tanto por parte de entidades públicas como privadas para lograr ofrecer un servicio aún mejor de acuerdo a las expectativas de los turistas.

Pude realizar dos entrevistas un tanto informales, por un lado contactándome telefónicamente el día 15 de Noviembre de 2018 a las 18 p.m. con el dueño de la Estancia Los Vagones de Areco, el señor Arturo Figueroa, las respuestas obtenidas fueron:

Los motivos que lo llevaron a iniciar un emprendimiento de este tipo en la zona fueron que hace un poco más de 20 años adquirió el campo donde hoy se localiza el alojamiento, “quise cambiar el tipo de vida que venía llevando” comenzó abriendo un restaurante en el centro de Areco y cuenta que esta idea de remodelar vagones le llevo mucho tiempo. “conseguimos vagones abandonados y los trasladamos al campo para remodelarlos y transformarlos en un cuarto con baño privado, y todas las comodidades pero sin perder su esencia”.

En cuanto a la siguiente pregunta sobre su experiencia en el sector hotelero y las capacitaciones que posee en el área la respuesta fue “No tenemos experiencia en el sector hotelero, y no hemos hecho capacitaciones, solo buena predisposición y voluntad de trabajo en familia.” Comentando que son de gran ayuda su mujer y su hija, quien se encarga del marketing.

¿Qué importancia le da a la contratación de empleados profesionalizados? ¿Y a la capacitación de los mismos?

Considero muy importante la formación y capacitación del personal a contratar, sería algo que deberían tener en cuenta todos los establecimientos. Es muy importante capacitar, por ahora solo he considerado el idioma por la necesidad de comunicación con los clientes, y charlas de protocolo.

Sobre la demanda que concurre al establecimiento se refirió mayormente a extranjeros principalmente de Estados Unidos y de países Europeos dispuestos a conocer la experiencia de la vida en el campo, también familias y parejas que quieren pasar unos

días alejados de las grandes ciudades, al aire libre, haciendo distintas actividades para relajarse y distenderse.

Considera que un aspecto a mejorar en el establecimiento sería la contratación de un administrador que esté especializado en hoteles, que tenga una capacitación en todos los aspectos que involucra el mismo, que se encargue de las compras, el manejo de proveedores y del personal, entre otros.

Como ventaja destacó que los turistas que visiten la estancia van a encontrar un trato muy familiar y amistoso, y con una gran variedad de actividades a elegir.

Para cerrar la entrevista agregó su opinión que está muy contento por la actividad hotelera sigue siendo algo relativamente nuevo para él por lo tanto todos los consejos son bien recibidos y debería buscar información y asesoramiento sobre hotelería.

Otra de las entrevistas realizadas de manera informal fue al encargado del Hotel Pampas de Areco, el señor Gustavo, con quien la conversación no fue tan completa como la anterior debido a la falta de tiempo que tenía el entrevistado, la conversación fue la siguiente:

Los motivos que llevaron a los dueños a comenzar con esta actividad fueron principalmente que poseían el campo heredado de familiares y que les gustaba la atención servicial. En cuanto a la experiencia en el sector hotelero se refirió a que los dueños no poseen experiencia en el área sólo les comenzó a interesar la actividad por haber visitado distintas estancias en el país. En cuanto a él particularmente posee estudios relacionados al Turismo y experiencia en diferentes hoteles.

Su análisis sobre la importancia que se le da a la contratación de personal profesional fue que los dueños en este caso le dan gran valor a esto, se puede ver que en las distintas áreas del Hotel se encuentra trabajando como mínimo una persona capacitada en el área particular en la que se desempeña y destaca la voluntad por capacitarlos constantemente, ya sea en idiomas, protocolo, etc.

Los turistas que asisten al Hotel principalmente son extranjeros que quieren vivir la experiencia del “Día de Campo” y también parejas, ambos casos suelen quedarse de dos a tres días.

La ventaja a destacar de este Hotel es que el turista se va a llevar una experiencia inolvidable combinando la vida de campo, la naturaleza con la atención familiar y profesional en conjunto.

Característica en común: todos ya poseían el establecimiento en funcionamiento (no tuvieron que adquirirlo), que realizaba actividades agrícolas – ganaderas, por distintos motivos como el interés por la actividad turística, conocimiento de otros establecimientos dedicados al sector, cambiar el tipo de vida y por supuesto razones de tipo económico, decidieron dedicarse al Turismo Rural.

En respuesta acerca de las capacitaciones que brindaba la empresa también fueron muy variadas las respuestas, llama la atención, el comentario de la propietaria de la Estancia el Ombú en donde se motivaba al personal, para capacitarse en el pueblo (terminar el secundario, estudios de inglés) y sin embargo los empleados no se mostraban interesados.

En todos los casos los entrevistados consideraron importante la capacitación para mejorar el servicio y por lo tanto en la prestación del mismo.

Por otra parte la mayoría de la demanda estaba compuesta por turismo extranjero y familias que permanecían por el día de campo o dos a tres días.

En cuanto a la entrevista que se le realizó al integrante de la Central de Reservas de estancias Rurales, cabe destacar que en su opinión falta mucho por hacer con respecto a la publicidad del Turismo Rural en Argentina y también considera que cada vez hay mayor interés por la capacitación.

4.3 Planilla de observación

Fecha: 25/09/2017

Hora: De 10 am a 13 pm

Alojamiento Rural: Estancia El Ombú de Areco

Ubicación: Cuartel VI, Villa Lía, San Antonio de Areco

Cantidad de personal: 12

Cantidad de plazas: 12

		SI	NO	Observaciones
Establecimiento	Acceso asfaltado		X	 Varios kms de camino entoscado, por lo que poseen su transporte especial para días de lluvia.
	Cuidado /Limpio	X		
	Adaptado para personas con discapacidades		X	
	Utilización de tecnología (sistemas de gestión, domótica, etc.)		X	No actualizan su página web, toman reservas principalmente por teléfono; usan plataformas.
	Acciones medioambientales		X	
	Actividades brindadas	X		Gran variedad y de calidad: cabalgatas, bicicletas, etc.
Turista / Huésped	Conforme	X		
	¿Realiza quejas al personal?		X	No, en el momento de mi visita a la estancia.
	¿Participa de las actividades relacionadas a la vida rural?	X		De todas y con gran entusiasmo. 

Personal	Predispuesto	X		Se puede observar el buen trato entre ellos y la buena predisposición a la hora de brindar el servicio
	Proactivo	X		
	Resuelve problemas de manera rápida y eficaz	X		
	Buena comunicación	X		

Cabe aclarar que el día en que se realizó esta planilla fue un día lunes, día de la semana en que la estancia se encuentra con poco flujo turístico (por esto mismo se realizó la visita); igualmente pude analizar la experiencia con un grupo de 15 personas recién llegados a la estancia. Algunas conclusiones a las que se llegaron:

- El establecimiento en general se lo nota cuidado y limpio (al momento de llegar a la estancia se estaban realizando este tipo de tareas, limpieza de habitaciones, mantenimiento de instalaciones, entre otros); no está adaptado para personas con discapacidades, no hay rampas, ni letreros en braille; con respecto a la utilización de tecnología, se marcó la opción de no, ya que me pareció que es precaria la utilización de la misma, no implementan la domótica, las reservas las maneja más que nada la dueña pero no en el establecimiento (se manejan con booking), la página web no se encuentra actualizada, entre otros; las acciones medioambientales también me parecieron muy escasas ya que se destacó la división de residuos pero ninguna otra. En los servicios brindados se pudo observar una gran variedad, como cabalgatas, paseos en bicicleta o caminando, avistaje de aves, participación en actividades propias del campo, entre otras.
- Al turista/huésped por lo que pude observar se lo nota conforme, y participando de manera activa de las actividades rurales. En el momento de la visita no se logró ver si se realizan quejas al personal.
- Personal predispuesto, desde el momento que llegué a la estancia y durante toda la observación siempre se los vio a varios de ellos muy atentos acompañándome en una recorrida por las instalaciones contando sobre la historia, se notó una actitud proactiva y resolución de problemas rápida y eficaz (ya que la dueña no les había comunicado acerca de mi visita pero ellos de muy buena manera me recibieron). Así mismo se notó que trabajaban en equipo.

ETAPA V

5. Análisis de la oferta turística en San Antonio de Areco

Entendiendo a la oferta turística como el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

A continuación los más destacados de la localidad:

5.1 Alojamientos

En este apartado se consideran tanto los alojamientos hoteleros de diferentes categorías, ya sean de 1, 2, 3, 4 o 5 estrellas y los parahoteleros (en los cuales se encuentran los Alojamientos Rurales) que no se encuentran en ninguna categoría; datos brindados por la Dirección de Turismo de Areco, cabe aclarar que el listado no es la totalidad existente:

- Hotel San Carlos: Hotel y Spa –Zerboni 438
- Hotel Draghi – Matheu 380
- Hotel San Cayetano – Segundo Sombra 561
- Hotel Costanera – Zapiola 21
- Hotel El Hornero – Moreno 250
- Apart Hotel Las Margaritas – Italia 230
- El Puesto Hostel – Belgrano 270
- Patio de Moreno Hotel – Moreno 251
- Posada Dodo – Alsina 415
- Aires de Areco Cabañas – Martínez 25
- Lo de Carmen Cabañas – Posta de Morales 497
- Bungalows BJ – Del Tobiano 128

Estos son hoteles que se encuentran en la ciudad; este trabajo estudia específicamente los Alojamientos Rurales por lo cual a continuación se presentará la ficha de relevamiento efectuado en San Antonio de Areco detallando su ubicación, habitaciones y servicios de cada uno de ellos, teniendo en cuenta la definición de la Resolución 23/14 detallada en el Marco Teórico; ya que varios de ellos tanto en el listado oficial del Municipio como en la Dirección de Turismo aparecen como no categorizados.

ESTANCIA LA CINACINA

Son varias edificaciones coloniales.

Ubicación

A sólo 112 kilómetros de la ciudad de Buenos Aires, en San Antonio de Areco.

Habitaciones

Cuenta con catorce habitaciones completamente equipadas con aire acondicionado y calefacción que incluyen dos suites especiales con hidromasaje. Algunas habitaciones incluyen hogar a leña y cajas de seguridad.



Servicios

Recepción de bienvenida, empanadas, salames, galletas de campo y bebidas. Actividades recreativas como cabalgatas guiadas y paseos en carruaje.



Almuerzo que suele ser asado acompañado de un espectáculo de música y danza folklórica.

Demostración de destrezas criollas: corrida de sortijas, carreras cuadreras y movimiento de tropillas.



LOS VAGONES DE ARECO

Ubicación

Se encuentra a unos 7 kilómetros del pueblo Vagues, San Antonio de Areco.

Habitaciones

Su nombre se debe a que las habitaciones están dentro de antiguos vagones de tren, posee 5 habitaciones, todas con baño privado, calefaccionadas y con aire acondicionado.



Suite Premium: "Peña" Furgón de Cola.

Suite superior: "Anchorena" y "San Mauricio" en un antiguo vagón de pasajeros.



Suite estándar: "Madero" y "Martínez de Hoz" enfrentadas y en medio del antiguo vagón de pasajeros.

Servicios

- Paseos en carruajes.
- Pileta
- Realizan eventos empresariales y sociales.
- Comidas alrededor de la fogata.



LA PORTEÑA

Lugar declarado Monumento Histórico Nacional por ser la casa del escritor Ricardo Güiraldes y viejo fogón de Don Segundo Sombra. Casco construido en el siglo XIX.

Ubicación

Ruta 8 y Ruta 41, San Antonio de Areco

Habitaciones

Cuatro habitaciones con baño en suite, camas doble, calefaccionadas. Sus nombres hacen referencia a las obras realizadas por el escritor:



Servicios

- Recepción de bienvenida, almuerzo, hora del té, cena y desayuno.
- Cabalgatas y caminatas guiadas. Paseos en carruaje (mostrando flora y fauna autoctona).
- Pileta en temporada de verano.
- Realizan eventos empresariales y sociales
- Día de campo.
- Actividades para niños.



EL ROSARIO DE ARECO

Estancia de 1892 construida en sus orígenes como un haras cuyos ambientes han sido reciclados. Es propiedad de profesionales del polo identificados con este deporte que crían y entrenan sus propios caballos; cuenta con dos canchas.

Ubicación

A 6 km de San Antonio de Areco, sobre la ruta n° 41.

Habitaciones

Las antiguas caballerizas fueron transformadas en habitaciones. Tiene capacidad para alojar 16 personas en dos departamentos con dos cuartos y un baño cada uno y otros cuatro cuartos con baño privado, todas calefaccionadas.



Servicios

- Ofrece las 4 comidas en un comedor compartido.
- Caminatas, cabalgatas y paseos en sulky.
- Días de campo.
- Espectáculos folklóricos.
- Pileta.
- Eventos empresariales y sociales (3 salones)
- Demostraciones y clases de polo.



ESTANCIA EL OMBÚ DE ARECO

Esta antigua propiedad comenzó a dedicarse al turismo nacional e internacional en el año 1993. Casco construido por el teniente General Pablo Riccheri en 1880.

Ubicación

Ruta Provincial 31, Cuartel VI, Villa Lía, a 11 km de San Antonio de Areco.

Habitaciones

Posee 14 habitaciones todas con tv, calefaccionadas y baño privado, distribuidas de la siguiente manera:

Habitación estándar: con dos camas simples o una doble.

Casa de 3 dormitorios: 2 habitaciones con cama doble y una con dos camas simples.



Servicios

- Caminatas, cabalgatas y paseos en carruajes.
- Diferentes actividades en las que se puede observar y participar con hacienda: ordeño, arreos, vacunación, señaladas, marcaciones, etc.
- Show de doma y guitarreada
- Canchas de volleyball y futbol, mesa de ping-pong y billar, bicicletas
- Pileta y tanque australiano.
- Dia de campo.
- Eventos empresariales y sociales.



PAMPAS DE ARECO

Resort de Campo y Spa es considerado un Hotel 4 estrellas superior. Posee un estilo neocolonial.



Ubicación

Ruta Provincial N°41, KM 271

Habitaciones

Posee 30 habitaciones, luminosas, tres de diferentes tamaños: las más pequeñas son Junior Polo (40m²), Senior Campo (50m²) y las más amplias Master Polo (60m²). Todas tienen TV, aire acondicionado, cajas de seguridad, algunas con balcón, todas con servicio de desayuno incluido.



Servicios

Spa con sauna, diferentes tipos de duchas, sala de masajes, hidromasaje, piscina climatizada, solarium.

-Cancha de tenis y de futbol.

-Sala de lectura.

-Salones para reuniones y eventos con diferentes capacidades

-Bar



LA TREGUA

Antigua casa de campo restaurada.



Ubicación:

Ruta 8 y Camino Ricardo Güiraldes. San Antonio de Areco

Habitaciones:

Cuatro departamentos con dos habitaciones y baño privado, equipados para hospedar 6 personas cada uno. Poseen: TV, WiFi, cocina equipada,



Servicios:

- Piscina
- Quinchos
- Parrillas
- Bicicletas
- Estacionamiento



EL RANCHITO DE ARECO

Hospedaje de campo atendido por sus propios dueños.



Ubicación

Ruta 41, a 3 km del pueblo San Antonio de Areco

Habitaciones:

Cuenta con 3 habitaciones con capacidad para 2, 4 y 6/7 personas, capacidad máxima total 12/13 personas. Todas con baño privado, aire acondicionado, TV, kitchenette, WIFI.



Servicios:

- Desayuno, almuerzo
- Servicio de mucama
- Personal bilingüe
- Piscina con solarium
- Cancha de tenis y de fútbol
- Bicicletas
- Juegos para niños
- Cabalgatas
- Spa (masajes, personal trainer, etc.)



LA PERDIDA

Hotel de campo



Ubicación:

Se encuentra en el pueblo Vagues, por la Ruta 41, a 5 minutos en auto de San Antonio de Areco.

Habitaciones:

Cuenta con 8 habitaciones: 5 dobles con vista al parque y 3 triples con vista al campo. Todas con baño privado.



Servicios:

- Desayuno buffet
- Traslados Buenos Aires- San Antonio de Areco
- Clases de polo y de pato
- Cabalgatas
- Día de campo
- Circuito de trecking y senderismo
- Piscina



LA POSTA DE VAGUES

Hotel de campo



Ubicación:

Acceso a Vagues KM 3

Habitaciones:

Todas cuentan con baño privado y grandes ventanales.



Servicios:

-Desayuno con productos caseros

-Piscina

-Salón de juegos y de lectura

-Mesa de pool y juegos de mesa

-Masajes

-Clases de arte

-Clases de equitación

-Cabalgatas



LA BAMBA DE ARECO

Es una de las estancias más antiguas de la Argentina, de principios del siglo XIX, transformada en un hotel-boutique



Ubicación:

Ruta Provincial 41 y Ruta Provincial 31

Habitaciones:

Once habitaciones y suites que cuentan con muebles antiguos de estilo colonial poseen nombres de caballos de polo famosos.

No poseen TV, ni teléfono.



Servicios:

-Paseos a caballo o en carruaje

-Excursiones en bicicleta

-Juego de bochas argentino

-Masajes con piedras calientes

-Piscina

-Dos canchas de polo (únicamente se pueden mirar entrenamientos)

-Día de campo



5.2 Restaurantes

Siguiendo con los datos brindados por la Dirección de Turismo de la localidad; cuenta con una gran variedad de oferta gastronómica; destacándose las parrillas y aquellos locales que antiguamente fueron pulperías, y conservaron alguna característica típica de éstas. Será ampliada esta información en los Anexos.

5.3 Principales sitios de interés

➤ Puente Viejo

Se construyó en 1857 en ese momento se dice que ahí se cobraba una colaboración al pasar, Güiraldes hizo referencia al éste en su obra Don Segundo Sombra y varios personajes históricos han transitado por él, cómo Rosas, San Martín, etc. En la actualidad solo es un puente peatonal.

➤ Parroquia San Antonio de Padua

Entre 1720 y 1728 se construyó la primera capilla. En 1730, se crearon las seis primeras parroquias de campaña, entre los que se encontraba esta capilla, en consecuencia, pasa a ser parroquia. Fue mandada a demoler dos veces, por lo cual, el tercer templo y actual fue construido en 1870.

➤ Capilla San Juan Bautista

Ubicada en Duggan. Es una típica capilla de pueblo; con una cúpula, cuatro pequeñas torres, vitrales y el Vía Crucis tallado en madera. Su acústica lo convierte eventualmente en escenario de conciertos de música clásica.

5.4 Actividades turísticas

La principal actividad y la más buscada tanto por turismo extranjero, como nacional, es el llamado día de campo, donde el turista puede disfrutar la tranquilidad del campo con sus actividades diarias y sus comidas típicas; es ofrecido por más de 10 lugares en la localidad de Areco, según datos de la Dirección de Turismo. Y también se ofrecen distintas actividades deportivas como polo, remo, etc.

ETAPA VI

6. Conclusiones

Teniendo en cuenta los autores consultados durante este Trabajo es importante destacar la definición de Turismo Rural dada por Irshad (2010): amplia gama de atracciones y actividades que tienen lugar en las zonas agrícolas que tiene como característica a destacar la oportunidad para que los visitantes experimenten entornos agrícolas incorporando prácticas tradicionales del medio rural. La cual se conecta íntegramente con la definición de Alojamiento Rural brindada por la Secretaría de Turismo de la Nación, en la cual se puede destacar que es un establecimiento ubicado en área rural y cuyas características principales son: la identidad cultural y regional y ofrecer al huésped relacionarse con el modo de vida rural y con las labores productivas.

Por otra parte, luego de analizar los resultados de las encuestas (a huéspedes y al personal), las entrevistas a propietarios y a personal de la Dirección de Turismo y al integrante de la Central de Reservas Estancias Argentinas, la planilla de observación y de consultar y tener en cuenta diferentes autores que se refieren a los temas tratados en el trabajo, se llegó a la conclusión que la hipótesis no es acertada, por los siguientes motivos:

- El tipo de alojamiento analizado, los Alojamientos Rurales, tienen una particularidad: mostrar y hacer partícipe al huésped de una experiencia diferente, la vida de campo, con sus actividades y sus costumbres, a pesar de que la capacitación del personal no es uniforme el turista califica más de un 80% de 7 para arriba, en una escala del 1 al 10 al trato del personal.
- Al entrevistar a los propietarios y conocer cómo trabajan; se refutó la idea referida a que los Alojamientos Rurales de esta localidad no logran ofrecer un servicio eficiente relacionado con el bajo nivel de profesionalización, formación y capacitación (en hotelería y turismo) de empleados y propietarios; ya que por el contrario se demostró que no es condición excluyente en este tipo de alojamiento estar titulado en el área de hotelería y turismo, sino que con un trato más informal y amable se logra satisfacer las expectativas de los huéspedes. Cabe destacar que el personal generalmente es oriundo del campo a través de generaciones en la zona de referencia, lo cual contribuye a compartir sus tareas cotidianas con amabilidad y sencillez, entusiasmando a los huéspedes.

- “Esto genera pequeños desperfectos y fallas a la hora de brindar el servicio de manera integral y eficiente, lo que trae como consecuencia un menor grado de satisfacción de los clientes.” Cita de la hipótesis del trabajo, refiriéndose a la formación y capacitación, claramente se vio que no es verídico este punto; ya que puede llegar a tener desperfectos y fallas; pero no afecta a la satisfacción y fidelización del cliente;
- En cuanto a los problemas y los objetivos planteados durante el Trabajo se llegó a la conclusión que en este tipo de Alojamientos no es de vital importancia el desarrollo profesional del personal en áreas de Turismo y Hotelería para poder brindar un buen servicio; pero si se pudo ver concordancia entre todos los propietarios entrevistados sobre la necesidad de capacitación en idiomas principalmente, dada la demanda que se compone también de turismo extranjero.
- Analizando las entrevistas realizadas, la ventaja de capacitar en el área de Turismo y Hotelería es lograr mejorar aún más el servicio ofrecido logrando la excelencia en calidad; la gran mayoría coincide que esto se podría alcanzar sin dejar de lado el buen trato y la amabilidad. Es oportuno retomar la definición de calidad del autor Solsona, desarrollada durante el Trabajo, quien destaca la importancia del personal en su totalidad que participa en todas las actividades de los alojamientos y en las relacionadas con el huésped quienes ocupan un lugar fundamental en el sistema de gestión de calidad.
- En cuanto a la consideración sobre si en Argentina y en particular la localidad de San Antonio de Areco se publicitan lo suficiente como destino de turismo rural; tanto la respuesta del integrante de la Central de Reservas Estancias Argentinas como la Coordinadora de la Dirección de Turismo de San Antonio de Areco los dos concuerdan con que hay más por hacer; en el caso de la Coordinadora Emilia hace hincapié en que hacen lo que pueden con el presupuesto brindado. El integrante de la Central de reservas de Estancias Rurales opina que todavía hay mucho por hacer tanto por parte de entidades públicas como privadas.
- En términos generales puede decirse que las empresas tienen una actitud positiva frente a la capacitación ya que un 59% del personal encuestado respondió que el alojamiento le brinda acceso a capacitaciones y más del 90% de los empleados están interesados en capacitarse; en este caso no hay coincidencia con la opinión de la propietaria de la Estancia El Ombú de Areco quien opinaba que ella facilitaba las capacitaciones al personal pero estos no mostraban suficiente interés.

- Como se planteó en uno de los objetivos, acerca de conocer el perfil de la demanda; los datos que se obtuvieron sobre la misma con las encuestas realizadas y con las entrevistas fueron los siguientes: un 72% se hospeda en pareja o en familia, el 82% lo realiza durante un fin de semana, más de un 40% provienen de CABA Y GBA y el 78% repetiría la estadía en el Alojamiento Rural; los propietarios en las entrevistas coincidieron en que los turistas van en búsqueda de un lugar tranquilo, con trato amable, a sentirse como en casa, en familia, conocer y participar de la vida en el campo.
- Una de las principales dificultades reveladas en el estudio es la multifuncionalidad de los trabajadores en turismo rural, aunque es una característica de estas empresas pequeñas, es decir que el personal debe desempeñar distintas tareas en varios sectores del establecimiento. Otra dificultad es que pocos empleados poseen estudios de turismo y hotelería. Para poder lograr un desarrollo futuro del sector se considera importante que los propietarios logren valorizar la importancia de los recursos humanos con conocimientos y formados en el área. En un futuro cercano se debe segmentar las áreas en la estancia para poder delimitar las tareas de cada empleado, para brindar un correcto servicio.
- Por último, hay que hacer hincapié en el desafío que implica esta modalidad de turismo, que se desarrolla con servicios y comodidades propias de esta época, al mismo tiempo de ofrecer naturaleza y descanso para el turista no debe perder de vista preservar nuestras tradiciones para no perder la esencia de las auténticas costumbres de campo.

Bibliografía

Libros:

- Acerenza M. A. (1999). *Administración del turismo*. Vol 1. Conceptualización y organización. México. Ed. Trillas.
- Ander Egg E. – Aguilar Idañez M.J. (1996). *Como elaborar un proyecto. Guía para diseñar proyectos sociales y culturales* Argentina: Lumen.
- Arrillaga, J. I. (1962). *Ensayos sobre Turismo*. 1ª edición. Barcelona. Ediciones Turísticas.
- Bayo, A y Merino, J. (2002). *Gestión de recursos humanos, estrategia y operativa*. Desempeño en la industria manufacturera española. España: 5ª Editorial.
- Bigongiari, D. (2012). *Fugas y viajatas a 400km de Buenos Aires*. Editorial: Planeta.
- Cebrian Abellan F. (2009). *Turismo rural y desarrollo local*. Sevilla. Editorial: Universidad de Sevilla, Secretariado de publicaciones.
- Craviotti, C. (2002). *Cambios en las modalidades de trabajo: de la producción agraria a la prestación de servicios turísticos*. Asociación Argentina de Estudios de Trabajo, ASET; Bs. As. p. 117-136. (Estudios del Trabajo no. 24).
- Crosby Perea, A. (2000) *Reinventando el turismo rural: gestión y desarrollo*. España. Editorial: Laertes.
- Crosby, A; Moreda, A. (1996). *Desarrollo y Gestión del Turismo en Áreas Rurales y Naturales*. Madrid. Editorial: turismo y naturaleza, s.l. Ecotur.
- Dessler G. (2001). *Administración de Personal, 8va Edición*. México. Editorial: Pearson Educación, del Grupo Prentice Hall Inc.
- Domènec Biosca Vidal (2005). *La Calidad en la Hostelería: 1000 detalles a cuidar*. España. Editorial Gestión 2000.
- García Cuesta J. L. (1996). *El Turismo Rural como factor diversificador de rentas en la tradicional economía agraria*. Estudios Turísticos, Madrid, núm.122, pp. 45-59.
- Jiménez Moreno, F. J.; Melgosa F.J. (2011). *Estudios de turismo rural y cooperación entre Castilla y León y Portugal*. Editorial: Universidad de Salamanca.
- Knebel H. J. (1974). *Sociología del turismo: cambios estructurales en el turismo moderno*. Editorial: Hispano Europea.
- León, C. y otros (2007). *Gestión empresarial para agronegocios*. Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007c/318/

- Mantero, J C; Barbini, B; Benseny, G; Castellucci, D; Dosso, R y Varisco, C. (2010). *Turismo y territorio. Del diagnóstico a la proposición de desarrollo turístico*. A propósito de la Provincia de Buenos Aires. Mar del Plata: CIT.
- Martínez Tarrago, T. (2005) *Manual para la identificación, formulación y evaluación de empresas de turismo rural en México*. México: Centro de Estudios en Turismo.
- Organización Mundial de Turismo (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid.
- OMT. (1998). *Conceptos, Definiciones y Clasificaciones de Turismo*. Manual Técnico N° 1. Madrid. OMT.
- Peña, M J; Jiménez, P. (2004). *TURISMO RURAL. Manual del gestor de alojamientos rurales*. Editorial: Almuzara.
- Ramírez C. (1993). *Gestión Administrativa para Empresas Turísticas*. México. Editorial: Trillas.
- Reca, L. y Parellada, G. (2001). *El sector agropecuario argentino: Aspectos de su evolución, razones de su crecimiento reciente y posibilidades futuras*. Buenos Aires.
- Román M F y Ciccolella M. (2009). *Turismo rural en Argentina: concepto, situación y perspectivas* (en línea). Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, Buenos Aires. Disponible en: <http://iica.int>.
- Sampieri R. H., Collado C.F. y Lucio P.B. (2014). *Metodología de la investigación. 6° Edición*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Sili, M. (2005). *La Argentina rural: de la crisis de la modernización agraria a la construcción de un nuevo paradigma de desarrollo de los territorios rurales*. Buenos Aires: Ediciones INTA.
- Toyos, M y Massafra, M. (2009) *Cómo escribir una TESIS EN TURISMO-esquema metodológico*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Valdez Pelaes, L. (1996). *El turismo rural en España*. Editorial: Civitas.

Artículos:

- Alarcón A., Brunet Icart I. (2006). *Calidad y autenticidad en el turismo rural*. Estudios turísticos; ISSN 0423-5037 (168): 99-122.
- Barbini B. (2003). *Viabilidad del turismo productivo agropecuario en el interior bonaerense*. Aportes y Transferencias. 7 (1): 97-108.

- Barrera, E. (2006). *La formación en turismo rural. La experiencia de la facultad de agronomía de la Universidad de Buenos Aires*. Recuperado de: <http://www.agro.uba.ar/sites/default/files/turismo/quienes.pdf>
- Burkart, A. J. y Medlink, S. (1981): *Turismo: pasado, presente y futuro*. Heinemann, Londres.
- Dachary A. C. y Arnaiz Burn S. M. (2006). - *El estudio del turismo ¿Unparadigma en formación?* Estudios y Perspectivas en Turismo. 15 (2)
- Fernández Noriega J. L. (2004). *La Calidad en el Turismo- Mercado de trabajo: formación y capital humano*. Mediterráneo Económico, (5), pp.169 194. Instituto Cajamar.
- García Henche B. (2005). *Características diferenciales del producto turismo rural*. Cuadernos de Turismo; núm. 15: 113-133.
- Gómez G., M. J. (1999). *Sistema de calidad para casas rurales*. En Estudios Turísticos. N°. 139, págs. 89-110.
- Irshad, H. (2010). *Turismo rural - Una visión general*. División de Desarrollo Rural. Gobierno Alberta. Agricultura y el desarrollo rural.
- Lane, B. (1994). *Estrategias de turismo sustentable: Una herramienta para el desarrollo y la conservación*. Revista de Turismo Sostenible 12(1-2): 102-111.
- Ospital, M. S. (2005). *Turismo y territorio nacional en Argentina. Actores sociales y políticas públicas, 1920-1940*. En: Estudios Interdisciplinarios de América Latina y el Caribe. Volumen 16 N°2. Pág. 8.
- Solsona J. (2001). *Calidad en la gestión de alojamientos turísticos rurales*. Gestión Turística. N°5. Edición Especial: 65- 89. Szmulewicz P. (2001). *Calidad de recursos humanos para un turismo rural sustentable*. Valdivia, Chile. Gestión Turística. N°5. Edición Especial: 19 - 30

Sitios Webs consultados:

- Asociación Americana para el Control de Calidad. Recuperado de: <http://asq.org/glossary/q.html>
- Central de Reservas Estancias Argentinas. Recuperado de: www.estanciasargentinas.com/
- Facultad de Agronomía de la Universidad de Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.agro.uba.ar/catedras/turismo>
- Información Legislativa. Recuperado de: <http://infoleg.mecon.gov.ar>

- Información Legislativa de la Provincia de Buenos Aires, Ley N° 14.209, recuperada de: <http://repotur.yvera.gob.ar/handle/123456789/3898>. Decreto 13/14, recuperado de: <http://repotur.yvera.gob.ar/handle/123456789/3906>.
- Programa Nacional de Turismo Rural; Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación recuperado de <http://servicios.infoleg.gob.ar/>
- Información de la localidad de San Antonio de Areco (Bs. As.). Recuperado de: www.areco.gob.ar y www.sanantoniodeareco.com/
- Información de la República Argentina. Recuperado de: www.ign.gob.ar
- Información de la Provincia de Buenos Aires. Recuperado de: <http://www.argentour.com/>
- Informe de World Travel & Tourism Council. Recuperado de: <https://www.wttc.org/>
- Programa Argentino de Turismo Rural. Recuperado de: <http://www.turismo.gov.ar>
- Real Academia Española. Recuperado de: <http://www.rae.es/>

Tesis y trabajo final de grado:

- Arias Barrau R. (2012). Viabilidad del hotel rural como alternativa de negocio en tiempos de crisis [Tesis]. España, León. Universidad de León.
- Ferrario R. A.(2008). Turismo Rural en el área de influencia de San Carlos de Bariloche [Trabajo Final de Grado]. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina.
- Grosso, G. (2010). Estancias en el Partido de San Antonio de Areco [Trabajo Final de Grado]. Argentina, Buenos Aires. Universidad Abierta Interamericana.
- Ochoa C. (2010). Hospitalidad en el Turismo Rural [Trabajo Final de Grado]. Universidad de Palermo. Buenos Aires, Argentina.
- Pauwels N. E. (2006). Alojamientos de Campo, el turismo rural en el partido de Mercedes [Trabajo Final]. Buenos Aires. Universidad Abierta Interamericana.
- Pena Castro M. C. (2012). Estudio sobre turismo rural sostenible y su aplicación docente [Tesis]. España, Almería. Universidad Almería.

Otros documentos:

- Organización Mundial del Turismo – OMT. Seminario sobre turismo rural y su contribución a la creación de empleo y a la conservación del patrimonio.

- Freiría Carballo, G. El turismo rural como promotor del empleo y las micro economías en el desarrollo territorial rural.
- Bertolo G., Núñez F., Avellanet M., Pérez Aranda J. A., Ochoa C., Guevara A., Romero Dexeus C., Marco J. “Observatorio del Turismo Rural, grupo de investigación sobre viajeros y alojamientos rurales”. España; 2013.

ANEXOS

Legislación

A continuación se detallaran algunas de las leyes que fueron consideradas en el Marco Teórico que son de gran utilidad para el tema tratado durante este Trabajo; por ejemplo la **LEY 5254**, que fue derogada por la 14209:

ARTICULO 6°. El Registro de Hoteles y Afines, atendiendo al surgimiento de nuevas modalidades de alojamiento turístico, se hallará compuesto por las siguientes tipologías:

Inciso 1) ALOJAMIENTO TURISTICO HOTELERO: Comprende los brindados en modalidades tales como: Hotel, Apart Hotel, Cabañas o Bungalows, Hostería u Hostal y Residencial u Hospedaje.

Inciso 2) ALOJAMIENTO TURISTICO EXTRAHOTELERO: Incluye las siguientes tipologías: Albergue de la Juventud (Hostel), Cama y Desayuno (Bed & Breakfast), **Alojamiento Turístico Rural**, Casas o Departamentos, Casa de Familia, entre otros.

Por otro lado el **DECRETO 659** más tarde derogado por el 13/14; también sigue considerando a los Alojamientos Rurales como extrahoteleros y los define en el ARTÍCULO 9°. Esta clase de alojamiento comprende:

Inciso 1) Albergue de la Juventud u Hostel

Inciso 2) Cama y Desayuno (Bed & Breakfast)

Inciso 3) Alojamiento Turístico Rural:

Es el prestado en aquellos establecimientos en que la actividad se encuentra basada en el desarrollo, aprovechamiento y disfrute de nuevos productos presentes en el mercado e íntimamente relacionados con el medio rural.

Inciso 4) Casas o Departamentos

Inciso 5) Casa de Familia

Como se dijo anteriormente la Ley 5254 fue derogada por la **LEY 14209** y es de gran importancia destacar lo que dice el ARTÍCULO 19, debido justamente a que es lo que se trata durante todo el Trabajo, la capacitación y profesionalización de las personas que brindan servicio en Alojamientos Rurales:

ARTICULO 19°: La Autoridad de Aplicación promoverá las acciones necesarias para mejorar y complementar la enseñanza turística en todos los niveles de la educación formal, propendiendo a la concientización de la población. Asimismo es su obligación

promover acciones tendientes a la capacitación laboral de las personas susceptibles de ser empleadas por el sector turístico, en los denominados oficios de base.

En cuanto a lo particular de la localidad de San Antonio de Areco existe la **ORDENANZA N° 4.088 / 16**, a continuación se mostraran las partes que son de importancia para este Trabajo.

ORDENANZA

I OBJETO

Artículo 2°: Entiéndase por **TURISMO ALTERNATIVO** y/o **ACTIVO** a todos aquellos viajes, salidas y actividades cuya motivación principal es la práctica de actividades turísticas recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales de una manera vivencial que prioriza la experiencia de primera mano, de un modo sustentable y con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar de la protección del patrimonio cultural y natural del sitio visitado. El turismo alternativo es por antonomasia un turismo a escala humana, de alternativas orientadas a despertar la curiosidad y la aventura en quienes participan en él. Un turismo caracterizado por la participación activa, comprometida y responsable de todos los que intervienen en él. Con una función preponderante en el ámbito natural, donde la naturaleza se hace igualmente protagonista.

Se reconocen como modalidades del Turismo Alternativo las siguientes: a) Ecoturismo.; b) Turismo de Aventura; c) **Turismo Rural**; d) Turismo Cultural participativo; e) Turismo Deportivo, y las que en el futuro se reconozcan como tales.

II DE LAS ACTIVIDADES

Artículo 3°: Se reconocen como actividades del Turismo Alternativo las siguientes: a) Actividades Aéreas – parapentismo, aladeltismo; b) Actividades Náuticas.

Kayaking, canotaje y otras, c) Cabalgatas organizadas ; d) caminatas, trekking y senderismo; e) Cicloturismo; f) Espeleismo; g) Observación de la flora y la fauna, h) Safari fotográfico; i) turismo astronómico, j) Paseos en carruaje, k) Interpretación ambiental, l) Canopy y tirolesa, m) Clases y practica de polo, n) clases y practica de equitación, y las que en el futuro se reconozcan como tales.

La actividad “día de campo”, reconocida dentro del marco del llamado “Turismo Rural”, reconoce la realización de alguna o algunas de las actividades antes mencionadas.

IV REGISTRO DE PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO Y/O ACTIVO

Artículo 5º: Deberán inscribirse todas las personas físicas, empresas u organizaciones que presten algunos de los siguientes servicios profesionales:

- a) Conducir, guiar, manejar grupos de personas y brindar servicios de asistencia turística a turistas o excursionistas durante la realización de algunas de las especialidades mencionadas en los artículos 2 y 3 del presente.
- b) Colaborar con la persona que ejerce la conducción de los grupos de personas mencionadas precedentemente, cumpliendo funciones que incluyen la posibilidad de sustitución del profesional a cargo del grupo.
- c) Prestar servicios de instrucción en algunas de las especialidades mencionadas en los art. 2 y 3, cuando ellas fueran ofrecidas a turistas o excursionistas.

Artículo 6º: La inscripción de un prestador de servicios habilitara al mismo exclusivamente para la actividad que haya acreditado al momento de la inscripción. El prestador que realice más de una actividad, deberá tener la inscripción específica en cada una de ellas.

Artículo 7º: Todas las personas físicas y/o jurídicas que organicen, comercialicen o efectivicen ofertas constituidas por algunas de las especialidades mencionadas en los artículos 2 y 3, cuya efectivización deba producirse dentro del Partido de San A. de Areco, deberán cumplir con las disposiciones de la presente Ordenanza.

Artículo 8º: A los fines de la inscripción de las actividades mencionadas en los artículos 2 y 3, se deberá presentar en primera instancia en la Dirección de Turismo:

- a) Identificación personal (fotocopia 1º y 2º página del D.N.I. o ambas caras)
- b) Constancia de Antecedentes Penales.
- c) Curriculum Vitae con sus respectivos comprobantes.

Visada la documentación, el interesado deberá dar inicio al Expediente Administrativo abonando el canon correspondiente en la Dirección de Ingresos Públicos y luego dejando la documentación en Mesa de Entradas, quien girara el Expediente a la Dirección de Turismo. A partir de la iniciación del trámite, el interesado tiene un plazo de sesenta (60) días para presentar:

d) Acreditación de las Competencias Básicas Comunes establecidas en los artículos 30 y 31.

e) Comprobante de aptitud psicofísica para la realización de la actividad en la cual se inscribe.

Cumplimentado lo mencionado ut- supra y con la aprobación de la Dirección de Turismo, el expediente será derivado a la Dirección de Habilitaciones y Verificaciones, donde los prestadores completaran los requisitos para obtener su “Permiso para prestadores de turismo alternativo y/o activo”.

Artículo 9º: No podrán solicitar su inscripción las personas que hubieren sido pasibles de condena por cometer delitos contra las personas, contra la propiedad, contra la fe pública o contra los intereses difusos, mientras que no haya transcurrido el tiempo integro de la condena o inhabilitación, para lo cual deberán presentar y/o acreditar tal condición conforme los mecanismos y procedimientos que determine la Autoridad de Aplicación.

Artículo 10º: La persona que cumplimente en tiempo y forma todos los requisitos exigidos, tendrá derecho a la inscripción en el Registro Municipal de Prestadores de Turismo Alternativo, dentro de los alcances temporales y espaciales que se establezca en la resolución respectiva, y podrá gozar de los beneficios que se instituyan para los mismos. La falta de cumplimiento de los requisitos prescriptos en los requerimientos, por causas no imputables a la Autoridad de Aplicación, caso fortuito o fuerza mayor, provocara la caducidad de las gestiones realizadas.

Artículo 11º: Todos los prestadores inscriptos deberán actualizar toda novedad que se produzca en cuanto a sus conocimientos, aptitudes o habilidades, a efectos de que sean consideradas y –en su caso- incorporadas a su legajo personal.

VI PERMISO PARA PRESTADORES DE TURISMO ALTERNATIVO Y/O ACTIVO

Artículo 13º: Se considera “permiso” a la autorización que otorga el Municipio a todos los prestadores de turismo alternativo y/o activo inscripto en el “Registro de Prestadores de Turismo Alternativo y/o Activo”, a realizar actividades contempladas en el artículo 3 de la presente.

El mismo tendrá una duración máxima de 6 (seis) meses con prórroga. Pudiendo ser revocado por el Municipio en caso de fuerza mayor o de orden público.

Artículo 14º: Dicho permiso será otorgado por la Dirección de Habilitaciones de la Municipalidad de San Antonio de Areco.

Artículo 15º: Para la obtención del permiso se requiere la siguiente documentación:

- a) Se deberá constituir un domicilio dentro del Partido de San Antonio de Areco a los efectos de notificaciones, intimaciones y emplazamientos.
- b) Identificación tributaria (Inscripción en AFIP e Ingresos Brutos)
- c) Declaración Jurada del espacio público a utilizar, en el caso que corresponda.
- d) Comprobante del Contrato de Seguro de responsabilidad civil con componente de seguro de vida, accidentes y asistencia médica a favor de cada participante de las actividades, con compañía autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación.
- e) Comprobante de inscripción de equipos, rodados y otros medios que fueren necesarios para desarrollar las actividades en las cuales se inscribe, en sus respectivos organismos de competencia.
- f) En el caso de utilizar animales para su actividad, deberán presentar Libreta Sanitaria de los mismos.
- g) Certificado de idoneidad otorgado por la Dirección de Turismo de San Antonio de Areco o el organismo que en el futuro la reemplace.
- h) En todos los casos se deberá abonar y cumplir las obligaciones que surjan de la Ordenanza Fiscal e Impositiva vigente.

Artículo 16°: Para todos aquellos casos donde las actividades de turismo alternativo y/o activo se realicen dentro de un predio o establecimiento privado comprendido dentro de las ordenanzas que rigen la actividad turística, deberán contar con su habilitación correspondiente. En aquellos casos donde la actividad se desarrollara en el marco de predios privados con edificación que no estuvieran habilitados para la actividad turística, deberán obtener la habilitación o permiso municipal.

En aquellos casos donde la actividad se desarrolle en predios privados sin edificación, se deberá presentar título de propiedad o un contrato de locación o comodato con firmas certificadas.

En los casos en los que la actividad involucre construcciones para la guarda de animales, depósitos o guarda de materiales, aunque las mismas no se encuentren en el lugar donde se realice la actividad, las mismas deberán adecuarse a lo establecido por la Ordenanza N° 3574/10, sus Decretos reglamentarios y Ordenanza Modificatoria.

Artículo 17°: En todos aquellos casos donde las actividades se desarrollen en el espacio público, se deberá contar con la Autorización debida por parte del Honorable Concejo Deliberante.

Se deja establecido en la presente ordenanza que el HCD autoriza los siguientes espacios para el uso de las actividades contempladas en la presente Ordenanza: Costanera del Rio Areco (Costanera Alonso, Parque San Martin, Aquiles Pazzaglia)

Casco Histórico de San Antonio de Areco, calle de ingreso a Vagues, predio del ferrocarril en Vagues, casco de Villa Lía, casco de Duggan, camino del Quinton, camino de la Yegua Muerta, caminos vecinales en un radio de 6 km de la ciudad de San A. de Areco, camino de Costanera, costanera del Barrio Don Pancho.

VII DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 20°: Los prestadores de servicios deberán asimismo mantener una permanente actitud de aprendizaje profesional y crecimiento personal, especialmente con relación a la seguridad, sanidad e integridad personal de sus clientes o comitentes y a la protección del patrimonio natural y cultural.

VIII DE LA PUBLICIDAD

Artículo 26°: Los prestadores deberán hacer constar en toda su documentación y en la publicidad que realice por cualquier medio, la leyenda identificara su inscripción que constará de: nivel de riesgo, actividad, número y año de inscripción en el Registro.

IX DE LAS SANCIONES

Artículo 27°: Los infractores a la presente ley serán pasibles de las siguientes sanciones:

- a) Multa de 50 módulos según se indica en el Código de Faltas vigente.
- b) En caso de reincidencia, se duplicarán los montos de las multas.
- c) Con inhabilitación parcial o total, según lo establezca la reglamentación.

X CERTIFICACIONES DE IDONEIDAD

Artículo 28°: Los prestadores solicitantes de la inscripción en el Registro de Prestadores de Turismo Alternativo deberán obtener la idoneidad en el rubro en el cual solicitaran la incorporación.

Artículo 29°: El certificado de idoneidad se obtendrá mediante la acreditación de conocimientos y formación de Competencias Básicas Comunes que contemplan cinco áreas temáticas teórico-prácticas: a) Área conceptual y del derecho aplicable; b) Área del conocimiento del medio; c) Área de las relaciones humanas; d) Área de primeros auxilios; e) Área de ejercicio profesional.

El certificado se obtiene mediante la presentación de documentación que avala las competencias solicitadas o bien participando en las formaciones organizadas por el Órgano de Aplicación con su respectiva evaluación.

En todos los casos los solicitantes deberán demostrar en una evaluación realizada por la Autoridad de Aplicación, sus capacidades de ejercicio de la actividad, de manera práctica.

En el Área Conceptual y del Derecho aplicable, se requerirá conocer:

- a) Tendencias actuales de la actividad turística a nivel municipal, provincial, nacional y mundial.
- b) Concepto, componentes y características de las diversas modalidades y actividades del turismo alternativo. Requerimientos personales, cognoscitivos y procedimentales de cada actividad.
- c) Normas de derecho público y privado aplicables a los recursos naturales, al ambiente, a los recursos culturales, a la infraestructura y los servicios, al uso de bienes de dominio privado, al poder de policía de todas las jurisdicciones, al turismo en general y al turismo alternativo.

En el Área de Conocimiento del Medio se requerirá:

- a) Poseer conocimientos sobre el medio ambiente del municipio: 1) Geomorfología, hidrografía, clima; 2) Flora y fauna, especies amenazadas; 3) Áreas protegidas; 4) Aspectos histórico-culturales y sociales.
- b) Conocer principios básicos de ecología y mecanismos de conservación de la naturaleza.
- c) Poseer conocimientos sobre el impacto ambiental del turismo y habilidad para realizar acciones adecuadas para la mitigación de tales impactos.

En el Área de Relaciones Humanas se requerirá:

- a) Poseer conocimientos y habilidades suficientes sobre Dinámica y coordinación de grupos turísticos.

En el Área de Primeros Auxilios se requerirá:

- a) Poseer conocimientos y destrezas necesarias para prestar atención inmediata: 1) Técnicas de resucitación cardio pulmonar; tratamiento de asfixia, quemaduras, hipotermia, estado de shock; 2) Tratamiento de fracturas, vendaje de heridas, colocación de inyecciones, equipamiento básico de primeros auxilios.

b) Poseer conocimientos y habilidades necesarias para socorrer a personas lesionadas o en situaciones de riesgo.

c) Poseer conocimientos sobre animales venenosos: 1) Características de las principales especies; 2) Prevención y tratamiento de accidentes ofídicos, arácnidos y de insectos.

En el Área de Ejercicio Profesional se requerirá:

a) Poseer aptitudes y habilidades para la interpretación ambiental: 1) Características y estilos del guía interprete; 2) Planificación y ejecución de excursiones guiadas.

b) Poseer nociones básicas de supervivencia, equipos y técnicas de seguridad, lectura y confección de mapas, uso de brújula y GPS.

c) Ser capaz de resolver problemas de campo relacionados con circunstancias temporales o espaciales que se pudieren presentar durante el desarrollo de alguna de las actividades o modalidades del turismo alternativo.

d) Poseer conocimientos sobre comunicación y promoción de actividades y modalidades del Turismo Alternativo.

Artículo 31°: La Oficina de Turismo Municipal deberá ofrecer al menos semestralmente una capacitación sobre las competencias básicas comunes en las siguientes áreas:

- Área conceptual y del derecho aplicable.
- Área de conocimiento del medio.
- Área de Relaciones Humanas
- Área de primeros auxilios.
- Área de ejercicio profesional

El objeto de esta capacitación es lograr que los prestadores obtengan los conocimientos necesarios a fin de lograr el certificado de idoneidad.

Estadísticas

Los siguientes datos estadísticos son los que informó el Ministerio de Turismo de la Nación a través de su página, publicado el 26 de Septiembre de este año, se trata de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) realizada por el INDEC, en la misma se debe tener en cuenta las siguientes dos definiciones:

- Establecimientos hoteleros: son aquellos categorizados como hoteles 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas, apart hoteles y boutiques.
- Establecimientos parahoteleros: hoteles sindicales, albergues, cabañas, bungalows, hospedajes, bed & breakfast, hosterías, residenciales, etcétera.

Es decir, que las estancias rurales estarían contempladas en los denominados establecimientos parahoteleros.

En el primer cuadro podemos ver las pernoctaciones y viajeros hospedados por condición de residencia, según categoría del establecimiento, ya sea hotelero (con los diferentes tipos) o parahotelero. El total de viajeros hospedados fue 1,6 millones, 3,5% menos que el mismo mes del año anterior. La cantidad de viajeros residentes disminuyó 5,5% y la de no residentes aumentó 5,8%. El 79,9% del total de los viajeros hospedados fueron viajeros residentes.

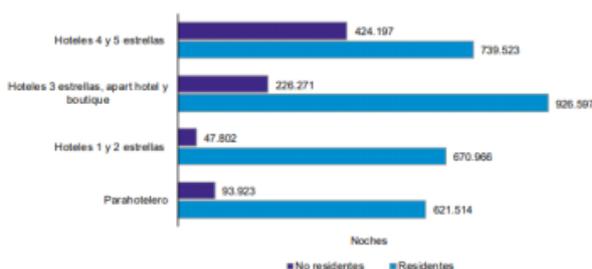
Cuadro 1. Pernoctaciones y viajeros hospedados por condición de residencia, según categoría del establecimiento. Total del país. Septiembre de 2018

Categoría	Pernoctaciones*						Viajeros hospedados*					
	Total	Var. i.a.	Residentes	Var. i.a.	No residentes	Var. i.a.	Total	Var. i.a.	Residentes	Var. i.a.	No residentes	Var. i.a.
Total	3.750.793	-1,4	2.958.600	-3,1	792.193	5,6	1.638.924	-3,5	1.310.279	-5,5	328.645	5,8
Hotelero	3.035.356	-2,0	2.337.086	-4,6	698.270	7,7	1.330.487	-5,7	1.039.077	-8,3	291.410	5,2
1 y 2 estrellas	718.768	3,3	670.966	3,2	47.802	5,7	282.663	-3,1	262.394	-3,2	20.269	-1,4
3 estrellas (*)	1.152.868	-4,1	926.597	-6,2	226.271	5,6	515.378	-6,2	420.342	-7,8	95.036	1,2
4 y 5 estrellas	1.163.720	-3,1	739.523	-8,9	424.197	9,0	532.446	-6,4	356.341	-12,4	176.105	8,4
Parahotelero	715.437	1,5	621.514	3,0	93.923	-7,4	308.437	7,4	271.202	7,1	37.235	10,1

(*) Incluye apart hotel y hotel boutique.

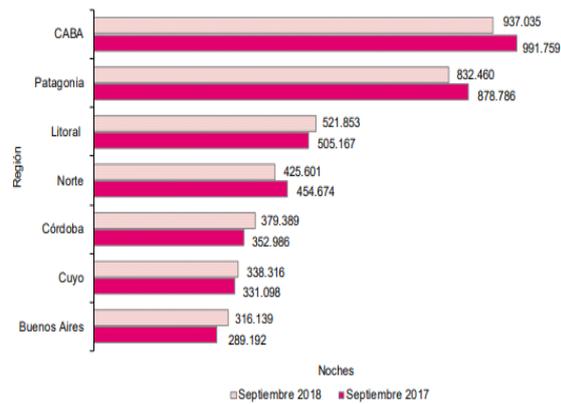
El siguiente gráfico es el que detalla las pernoctaciones por categoría del establecimiento, según residencia:

Gráfico 1. Pernoctaciones por categoría del establecimiento, según condición de residencia. Total del país. Septiembre de 2018



Podemos ver que los residentes eligen para pernoctar en primer lugar hoteles 3 estrellas, apart hotel y boutique y en segundo lugar hoteles 4 y 5 estrellas y por último el de tipo parahotelero. En cambio los no residentes eligen en primer lugar hoteles 4 y 5 estrellas y en tercer lugar los de tipo parahotelero.

Gráfico 2. Pernotaciones por región de destino. Total del país. Septiembre de 2017 y 2018



Aquí podemos ver que el lugar más elegido durante el mes de Septiembre en el 2017 y 2018 fue CABA, seguido por la Patagonia, Litoral, Norte y en último lugar la Provincia de Buenos Aires.

Datos suplementarios de la localidad San Antonio de Areco

Lugar de gran tranquilidad, cuya diferencia con otros pueblos es que a pesar de la gran cantidad de turismo que reciben diariamente se ha conservado la estructura pueblerina, sus calles empedradas, cada esquina que se recorre tiene algún atractivo, se pueden visitar las antiguas pulperías, platerías, soguerías, talabarterías, sumándose las ferias artesanales, museos, centros culturales, entre otros.

Restaurantes:

- La Porfiada - Bolívar 66
- Las Dueñas de Areco Parrilla- Ruta 8 Km 115, Camino del Quinton
- Almacén de Ramos Generales Zapiola 143 entre Lavalle y Segundo Sombra
- Puesto La Lechuza - Pasaje De La Riestra 423 entre Arellano y Zapiola
- El Rancho - Parrilla Criolla. Blvd. Zerboni y Belgrano
- Mestizo - Resto Bar -San Martín 383
- La Arcadía- Alsina 6 entre Blvd. Zerboni y Matéu
- Zarza - San Martín 361 entre Alsina y Arellano
- El Bodegón –Zeboni 316

- Pulpería “Lo de Tito” – Matheu 411
- Parrilla La Calandria – Av. Smith e Irigoyen
- La Cervecería – Zapiola 76
- El Almacén de Pascual- Sarmiento y Tucuman – Villa Lia
- Ambigú - Zapiola 194
- El Ancla- Duran 570
- El Mitre Bar Histórico- Mitre y Alsina
- La Calandria- Av Smith e Irigoyen
- La Martina de Areco- Bolivar 70
- La Posta de Arequito- Av. Zerboni 342
- Rancho El Tata- Ruta 8 km 133,5 – Duggan

A continuación se detallaran algunos aspectos que se hablaron durante la entrevista en:

ESTANCIA EL OMBÚ DE ARECO



Foto de autor

Eran tierras otorgadas al Teniente General Pablo Riccheri; la construcción del casco histórico data del año 1880, del cual se mantuvo la fachada hasta el día de hoy; construido por el mismo teniente de origen italiano que definió el estilo arquitectónico, de fines de siglo XIX.

Luego del Gral. Riccheri quien tuvo las tierras por alrededor de 25 años; paso a manos de una familia alemana que las conservó hasta aproximadamente 1934 cuando las tierras fueron adquiridas por Enrique Boelcke, abuelo de la actual propietaria, Eva Boelcke. En el año 1990 Eva junto con su actual marido comenzaron a remodelar y reparar el casco, con una capital de 300 mil dólares, realizando esto durante 3 años. Y en 1993 abrió sus puertas a los turistas.

Comenzó con nueve habitaciones y luego por el éxito y la demanda se fue expandiendo hasta 12 habitaciones, todas con baño privado.

La temporada alta es de octubre a marzo donde es visitada por muchos extranjeros, momento en el cual se encuentra con una ocupación del 100% durante toda la semana. Durante la temporada baja se espera mayormente turismo nacional, principalmente durante fines de semana y feriados. Además complementan con días



de campo en donde reciben grupos de turistas para realizar todas las actividades de campo (cabalgatas donde pueden ver el ganado, un asado a la sombra del ombú, entre otros).

Son 300 hectáreas de campo, donde se siguen realizando todas las tareas agrícolas – ganaderas, principalmente la cría de ganado vacuno (Hereford y Aberdeen Angus), también de ovejas y plantaciones en su mayor parte de soja.

Sus 12 empleados fijos durante todo el año quienes se encargan tanto de las actividades agrícola – ganadera como las de hotelería, realizan diversas tareas. Y además se contrata alrededor de cinco personas más para la temporada alta.

Los precios que maneja al día de hoy, son aproximadamente desde \$5.000 en adelante por persona por noche, todo incluido.



*Fotos de autor: Derecha: árbol ombú que data de 1806, por el cual lleva el nombre la estancia. Izquierda: medio de transporte que utilizan en los días de lluvia.

Artículos periodísticos relacionados al tema del Trabajo:

Periódico El Cronista

The screenshot shows the top navigation bar of the El Cronista website with the logo and menu items: DÓLAR, LEBAC, REFORMA LABORAL, IDEA, ELECCIONES 2017, and USD 1. Below the navigation bar, there is a sub-header for 'Edición: Impresa' and the date 'Viernes 21 de Julio de 2017'. The main headline reads 'Boom de turismo rural: se triplicó la ocupación en hospedajes'. A sub-headline states: 'La Argentina es el país con más rápido crecimiento en el sector, según un informe de la plataforma de alojamiento global AirBnB. El año pasado, 22.000 turistas eligieron alojarse en zonas rurales. La oferta de "anfitriones de casas de campo" se triplicó'. To the left of the main image are social media icons for Facebook, Twitter, and Google+. The main image shows a person in a white shirt and hat standing next to a horse in a rural setting with a windmill in the background.

Periódico Crónicas del Sur:

The screenshot shows the website 'www.cronicasdelosur.com/creean-federacion-de-turismo-rural/'. The navigation bar includes: INICIO, ARTICULOS, NOTICIAS, ACERCA DEL EDITOR, CONTACTO. The main headline is 'Crean la Federación Argentina de Turismo Rural'. Below the headline is the date '11 SEPTIEMBRE, 2017' and a row of social media icons (Email, Facebook, Google+, Twitter, LinkedIn, Print). The article text reads: 'La Federación Argentina de Turismo Rural, cuyo objetivo será promover esta actividad en todas las variantes y con todos los actores que la conforman, fue conformada dentro de la Cámara Argentina de Turismo (CAT). La flamante entidad fue creada por directivos, representantes de entidades y empresarios del Turismo Rural de todo el país, en el marco de la edición 2017 de Hotelga, según informó este lunes la CAT.' To the right of the text is a photograph of a person riding a horse in a rural landscape with hills and a windmill.