

Universidad: Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco - Facultad de Ciencias Económicas (Delegación Esquel)

Título del Trabajo:

APRECIACIONES DE LOS EMPRENDEDORES TURÍSTICOS DE ESQUEL SOBRE SU RELACIÓN CON EL ESTADO

Autor/es: Silvia Mabel López, María Victoria Fernández, Mariana Gauna Lavayén, María Celeste Ramírez, Ruben Cesar.

Contacto: silmalopez@hotmail.com

Dimensión: Investigación

Palabras clave: Emprendedorismo –Turismo –Administración

El presente trabajo surge como resultado de las acciones realizadas en la marco del proyecto titulado “Análisis del desarrollo del proceso emprendedor en el sector turístico de Esquel”, cuyos objetivos son:

Objetivo General:

- Analizar y describir particularidades del proceso de desarrollo emprendedor en empresas del sector turístico de la ciudad de Esquel, Chubut.

Objetivos específicos:

Para el sector económico del turismo:

- Determinar las principales características de los emprendedores que se hacen visibles en el sector turístico.
- Describir limitantes y aportes del entorno (social, económico y político) que influyen en el quehacer emprendedor.
- Describir aspectos que favorezcan o limiten la evolución de empresas en un período de tiempo.
- Socializar los resultados obtenidos en el medio local para brindar elementos de análisis que sirvan de utilidad a los gestores y planificadores público-privados vinculados con la actividad turística en Esquel.

Marco Teórico

A lo largo de los años en la ciudad de Esquel se ha debatido sobre la importancia del turismo como actividad económica que puede tener una incidencia en el desarrollo de la localidad. La presencia de atractivos naturales cercanos como los que se concentran en el Parque Nacional Los Alerces y/o en el Centro de Actividades de Montaña La Hoya a los que se suman otros atractivos culturales, como el Viejo Expreso Patagónico (la Trochita) y un entorno paisajístico magnífico que rodea a la ciudad, han sido los motivos sobre los que descansa el espíritu para pensar y trabajar por un Esquel turístico. Un ejemplo de ello lo constituye el Plan Esquel SEAS, que finalizado en el 2001 tenía como objetivo principal esbozar en forma participativa un Plan de Desarrollo Social, Económico y Ambientalmente Sustentable para nuestra localidad que involucre la opinión y los intereses de la comunidad local. Entre los ejes estratégicos a desarrollar consensuados por los ciudadanos de Esquel figura el Turístico, bajo el objetivo general “Esquel ciudad que provee productos y servicios

turísticos que provienen de su propia identidad”, que en sus objetivos particulares muestra la puesta en valor del patrimonio natural y cultural local acompañado por una visión con aspiraciones a establecer relaciones de tipo binacional con la región de los Lagos, en nuestro país vecino Chile (Gemelli, 2003).

Aportes teóricos analizados por la unidad ejecutora describen la influencia que ejerce el proceso de creación de empresas en la dinámica económica y explican cómo diversos **factores** del entorno (socioculturales, demográficos, políticos, ambientales, tecnológicos y socioeconómicos) y **actores** (emprendedores, empresarios, instituciones educativas, políticas, técnicas) intervienen en este proceso. (Ramírez et al, 2015)

Con la intención de describir el contexto en el que se desarrollan los emprendimientos turísticos de Esquel detectamos algunas características descriptivas del sector producto de las entrevistas realizadas a personas seleccionadas en virtud de su experiencia en el ámbito y de las cuales surgen como factores limitantes “la concentración del empleo en el sector público como responsable de una actividad económica atomizada” considerada como un obstáculo económico y cultural, y “la normativa y la articulación que existen entre los diferentes niveles estatales obstaculizan el desarrollo de los emprendimientos.”(César et al, 2016). Estas descripciones realzan entre los actores que intervienen en el proceso emprendedor al Estado, resultando importante observar la vinculación que existe entre éste y los emprendedores.

A pesar de que el sector turístico local, logra que cada año la visiten unas 110.000 personas promedio (Burgos, 2016) aportando a la activación económica de la ciudad, existe “la percepción que desde la sociedad, el turismo no es bienvenido por constituir una actividad que al generar una afluencia de turistas en determinados momentos, ocasiona una saturación en la prestación de servicios alterando los tiempos y espacios de los ciudadanos locales” (César et al 2016)

En una industria dinámica y polivalente como es el turismo sería de esperar que esté conformada por emprendedores dispuestos al cambio y flexibles al armado de redes, en una actividad en la que cada uno es un “eslabón de la cadena” en la búsqueda de generar satisfacción al turista, no observándose tal situación según trabajos previos del equipo en los cuales se presentan indicios de una alta fragmentación del sector y de un escaso dinamismo relacionado con la aparición de nuevos emprendimientos.

Tal como se describió en párrafos previos, el Estado se presenta como un actor muy importante, que se destaca más por un rol regulador, que por su rol de promotor de la actividad. Las siguientes hipótesis dan cuenta de ello:

1. El Estado no aparece como promotor del desarrollo turístico.
2. Existe escasa coordinación entre los diferentes niveles de estado (Municipal, Provincial, Nacional) que dificulta el desarrollo de la industria.
3. El marco regulatorio condiciona la conducta innovadora en la industria turística.
4. No hay una política clara, visible, transparente en relación con la promoción del desarrollo de la actividad turística.

En virtud de lo presentado, los objetivos del presente trabajo se refieren a:

- Convalidar las apreciaciones de los emprendedores turísticos de Esquel, respecto a su relación con el Estado.
- Presentar algunas reflexiones preliminares en relación al vínculo emprendedores y Estado.

Metodología de Desarrollo

Para cumplir con los objetivos propuestos en el proyecto el equipo investigador realizó una recopilación y análisis bibliográfico en torno al concepto emprendedorismo y vinculado con el quehacer turístico en Esquel, entrevistas a informantes claves, talleres participativos con emprendedores del sector y reuniones de trabajo con el director del PI. Los resultados presentados en César et al (2016) permitieron no sólo continuar indagando en el universo de empresas turísticas de Esquel, sino también definir qué empresas lo integran, quedando compuesta su clasificación de la siguiente manera:

- directamente vinculadas al turismo: alojamiento, agencias de viaje, transporte (sólo de traslados turistas y alquiler de vehículos); profesionales de turismo (guías de pesca, licenciados y técnicos, guías en turismo); alquiler de Ski y escuela esquí;
- las indirectamente vinculadas al turismo: gastronomía con cubiertos y otros servicios de incidencia indirecta, tales como negocios de artesanías.

Para obtener información de primera fuente, se propuso realizar un relevamiento en la forma de una encuesta semiestructurada dirigida a los emprendedores del sector.

Se trabajó para ello con la base de datos oficial de la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Esquel, para poder acceder a los emprendedores, que conformaron nuestro objeto de estudio. La nómina de los guías de pesca y de turismo inscriptos en la localidad fue provista por la Delegación de Turismo y Áreas protegidas de la Provincia de Chubut.

La unidad ejecutora se propuso indagar un conjunto de aspectos que incluyó en el instrumento: caracterización del emprendedor y del emprendimiento, evolución/etapas del emprendimiento, caracterización y vínculo con el entorno, actores y factores del entorno que influyen en el proceso emprendedor. Se elaboró una encuesta constituida por 59 preguntas, abiertas y cerradas y se realizó una prueba piloto que permitió corregirla y enriquecerla en función de la visión de emprendedores del sector turístico.

De un total de 289 emprendimientos vinculados directa e indirectamente con el turismo, se seleccionó una muestra aleatoria de 126 emprendedores. El diseño de muestreo se realizó mediante la aplicación de técnicas de muestreo probabilístico por estratos, con afijación proporcional (Zikmund W., 1998). Los estratos considerados fueron la proporción de empresas y emprendimientos ya sea que estén vinculados directamente al turismo o indirectamente vinculadas a éste.

En el marco del PI de grado de Estadística de la Facultad de Ciencias Económicas ("Caracterización de los emprendedores y emprendimientos del Sector Turístico de la localidad de Esquel") se trabajó en forma colaborativa con los alumnos en el relevamiento realizado entre el 20 de mayo y el 10 de junio del 2017, y en la carga de la base de datos. El procesamiento de las primeras 25 preguntas también se realizó de manera conjunta entre los alumnos de la cátedra y la unidad ejecutora, quedando las demás preguntas a cargo del equipo del proyecto de investigación. Para procesar la información se utilizó el software estadístico Infostat, en su versión de uso gratuito y la planilla de cálculo Excel.

Para la realización del presente trabajo se consideró el resultado del procesamiento de aquellas preguntas referidas a la vinculación del Estado y sector Turístico, según la perspectiva de quienes emprenden.

Conclusiones Parciales

Teniendo en cuenta las hipótesis de trabajo planteadas, se tomaron los datos arrojados en primer lugar por aquellas preguntas vinculadas al Estado en cuanto a su rol de promotor de la actividad turística o como actor que favorece u obstaculiza el desarrollo de los emprendimientos.

Los emprendedores, fueron interrogados respecto a los obstáculos que tuvieron en las etapas de inicio y desarrollo del emprendimiento, lo que arrojó diferentes resultados. En la etapa de creación mencionan que la mayor dificultad estuvo relacionada con inconvenientes para lograr la habilitación comercial y/o con las tareas de inscripción e inspección municipal. Señalaron como solución en la mayoría de los casos, la insistencia y paciencia para realizar todos los trámites correspondientes. El 38,15% de los emprendedores consultados mencionaron dificultades de este tipo, en la etapa inicial. En la etapa de desarrollo del emprendimiento los obstáculos que mencionan con mayor frecuencia se relacionan con factores naturales y de organización interna del emprendimiento y sólo en el 8% se menciona al Estado como obstáculo para el desarrollo.

Al ser consultados sobre si en Esquel se favorece la actividad turística el 84% de los encuestados considera que no se estimula la creación de emprendimientos turísticos. Entre los principales motivos que mencionan se cuentan: Excesiva burocracia para la realización de trámites (20%); Falta de promoción del destino (16%); Falta de acompañamiento de la sociedad (11%); Excesiva Regulación en los distintos niveles del Estado (10%).

También se indagó acerca de si alguna vez recibió ayuda del gobierno en términos de asesoramiento técnico, promoción, capacitaciones u otras. Del total de respuestas obtenidas, el 39 % respondió afirmativamente, mientras que el 61 %, menciona que no recibió ningún tipo de ayuda. Entre los que respondieron "otro tipo de ayuda" se mencionan: posibilidad de la sala comunitaria del CAPEC, participación en ferias, taller de buenas prácticas, crédito por el Hanta virus y por ceniza volcánica.

Bibliografía:

Burgos, M. 2015. Indicadores de la Actividad Turística – Esquel. Chubut. Patagonia Argentina. Comparativos Anuales. Área de Estadísticas. Secretaría de Turismo de Esquel.

Cesar, R. et al. 2016. "APORTES AL ANÁLISIS DEL PROCESO EMPRENDEDOR EN EL SECTOR TURÍSTICO DE ESQUEL". VII JORNADAS PATAGONICAS DE INVESTIGACION Y II DE EXTENSION EN CIENCIAS ECONOMICAS. Facultad de Ciencias Económicas UNPSJB.

Gemelli, A. et al. 2003. "Diagnóstico del subsector turístico de Esquel y Comarca de Los Alerces. Programa BID/FOMIN/Fundación para el Desarrollo Humano y Sustentable de la Patagonia. Programa del Desarrollo local y competitividad de Pequeñas empresas.

Ramírez, M. C. et al. 2015. PROFUNDIZANDO EL MARCO TEÓRICO PARA ANALIZAR EL PROCESO EMPRENDEDOR DEL SECTOR TURÍSTICO DE ESQUEL. En: VI Jornadas Patagónicas de Investigación y I Jornadas Patagónicas de Extensión en Ciencias Económicas. Facultad de Ciencias Económicas. UNPSJB

Zikmund W., 1998. Investigación de mercados. VI Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México. 739 p.