



Universidad Católica de Salta

Facultad de Ciencias Jurídicas

Licenciatura en Seguridad

Modalidad a Distancia

***“La Seguridad Turística en la Provincia de Tucumán, estudio de caso
durante los meses de junio-septiembre de 2021”.***

Nombre del alumno: Bartoloni, Cristian Omar

Dirección de e-mail: bartolonicristian@gmail.com

Directora: Lic. María de los Ángeles Aredes López

Año 2021

1. Dedicatoria.

El presente Trabajo Final lo dedico a toda mi familia, principalmente a mis padres, quienes han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional; a mi pareja, Silvia, a quien agradezco compartir su vida conmigo y, estar siempre en esos momentos difíciles, brindándome su amor, paciencia y comprensión; a mi Directora de Trabajo Final, por su valiosa ayuda para la elaboración.

También, al Sistema Educativo de la Provincia de Salta, por haberme dado la oportunidad de forjar un futuro culminando en él, mis estudios Terciarios y Universitarios.

Por último, a mis amigos y compañeros, personas de bien, de los que aprendí y con quienes compartí todos estos años juntos, fundamentalmente a la promoción de Agentes Penitenciarios del Servicio Penitenciario de la Provincia de Tucumán (2004), y a la Sexta Promoción de Oficiales de la Escuela de Cadetes del Servicio Penitenciario de la Provincia de Salta (2007).

Cristian Omar Bartoloni.

2. Agradecimientos.

Mi más sincero agradecimiento, a todas aquellas personas que, con su ayuda han colaborado en la realización del presente Trabajo Final.

A mis profesores de la UCASAL, por sus enseñanzas, disposición y ayuda brindada en la orientación, el seguimiento y la supervisión del presente.

A mis Padres, mis héroes, mis mayores promotores en cada proceso educativo, quienes me han proporcionado todo y cada cosa que he necesitado. Sus enseñanzas las aplico cada día.

Este es un momento muy especial en mi vida que espero, perdure en el tiempo, solo resta decirles a ustedes, con todo mi ser... ¡MUCHAS GRACIAS!

Cristian Omar Bartoloni.

3. Título.

“La Seguridad Turística en la Provincia de Tucumán, estudio de caso durante los meses de junio-septiembre de 2021”.

4. Hoja de aceptación del Trabajo Final.



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
RESOLUCION N° 546/2021
CARRERA LICENCIATURA EN SEGURIDAD
MODALIDAD A DISTANCIA

En Campo Castañares, sito en la Ciudad de Salta, Capital de la Provincia del mismo nombre, República Argentina, sede de la Universidad Católica de Salta, a los dieciséis días del mes de junio del año dos mil veintiuno.

VISTO:

La nota presentada por el alumno **BARTOLONI, CRISTIAN OMAR, D. N. I. N° 29.430.033**, de la UAM 81 San Miguel de Tucumán, en la que solicita aprobación de Tema y Director de Trabajo Final Integrador, documentación que rola bajo expediente N°14358; y

CONSIDERANDO:

Que, lo solicitado encuadra en los requisitos establecidos en el Reglamento de Trabajo Final Integrador de la carrera de Licenciatura en Seguridad, aprobado por Resoluciones Rectorales 797/2008 y 1029/2011.

Que, el tema objeto de Trabajo Final Integrador: **"LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN"**. Que fundamenta su propuesta sobre el delito y sus diferentes manifestaciones dentro de los principales destinos turísticos de la Provincia. Que el objetivo general es determinar cómo está conformado el Sistema de Seguridad Turística. Asimismo los objetivos específicos se ajustan al objetivo general y a la temática propuesta.

Que, de conformidad al análisis realizado del tema y consideración del Curriculum Vitae del Director presentado, Licenciada **AREDES LÓPEZ, MARÍA DE LOS ÁNGELES, DNI 33.050.137**, acredita tener idoneidad para el asesoramiento en cuestión, corresponde acceder a lo petitionado;

Por ello:


EL SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SALTA
RESUELVE

Artículo 1°: Aprobar el Tema: " LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA PROVINCIA DE TUCUMÁN", presentado por el alumno BARTOLONI, CRISTIAN OMAR, D. N. I. N° 29.430.033, de la UAM 81 San Miguel de Tucumán, y la Dirección del Trabajo Final Integrador a cargo del Licenciada AREDES LÓPEZ, MARÍA DE LOS ÁNGELES, DNI 33.050.137.


Artículo 2°: Comuníquese a Secretaría General, Dirección de Alumnos, al Director de Trabajo Final Integrador designado, al alumno interesado, regístrese y archívese.



Lic. HUMBERTO SALVADOR LEGUANO
Jefe de Centro de Orientación en Seguridad



Dra. María Pía Moreno
Secretaría Académica de la
Facultad de Ciencias Jurídicas



Dr. Eduardo Jesús Bonassi
Decano de la Facultad
de Ciencias Jurídicas

5. Índice.

1. DEDICATORIA	1
2. AGRADECIMIENTOS	2
3. TÍTULO	3
4. HOJA DE ACEPTACIÓN DEL TRABAJO FINAL	4
5. ÍNDICE	6
6. RESUMEN	7
7. PALABRAS CLAVES	7
8. INTRODUCCIÓN	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
JUSTIFICACIÓN	10
OBJETIVOS	12
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
9. DESARROLLO	13
CAPÍTULO I	13
POLÍTICA TURÍSTICA Y SEGURIDAD	13
SEGURIDAD TURÍSTICA	18
MARCO LEGISLATIVO	24
SEGURIDAD Y DERECHOS DEL TURISTA	28
CAPÍTULO II	31
ANÁLISIS DEL CAMPO	31
CARACTERÍSTICAS DEL CAMPO	33
CAPÍTULO III	41
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	41
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	41
POBLACIÓN Y MUESTRA	42
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS	42
ASPECTOS ÉTICOS	42
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
ENTREVISTAS	42
TABLA Nº 1	44
TABLA Nº 2	46
OBSERVACIÓN DIRECTA	48
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES DIRECTAS	48
10. RESULTADOS	51
11. CONCLUSIONES	53
12. BIBLIOGRAFÍA	56
13. ANEXOS	59
ANEXO 1	59
ANEXO 2	60
ANEXO 3	61
ANEXO 4	62

6. Resumen.

El presente trabajo final integrado, se realiza con la intención de establecer el estado de la seguridad turística en la provincia de Tucumán, tomando como referencia de campo de estudio los 5 (cinco) circuitos que, desde el Ente Tucumán Turismo, se recomienda a los turistas, como recorrido básico, para completar en escala todo el potencial de la provincia.

Se indaga sobre los contenidos teóricos que hacen al marco referencial de la seguridad y de la seguridad turística, siguiendo el criterio de amplios autores comprometidos con el método de investigación. Los mismos son de relevancia para posicionar el espacio teórico que dará el soporte al trabajo final.

La metodología de investigación es aplicada y descriptiva, con un diseño no experimental, de neto corte cualitativo, transversal con un corte en el espacio tiempo, muy claro y definido. Los sujetos que son objeto de estudio, está compuesto por los turistas que visitaron la provincia de Tucumán, en sus circuitos más destacados, durante la transversalidad impuesta por el propio campo de estudio; siguiendo siempre los protocolos anti COVID-19, respetando cada instancia dada por el Comité Operativo de Emergencia COVID-19 de la provincia de Tucumán.

La recolección de datos, se llevó a cabo por medio de una entrevista semi presencial y digitalizada (dada la situación de pandemia C-19), juntamente con una observación directa de cómo está el campo y sus acciones y reacciones, en cuanto al transitar de la investigación sobre el mismo.

De acuerdo con todo lo recabado, se exponen las conclusiones y las propuestas que sean adecuadas para cumplimentar con los objetivos planteados; dejando la inquietud puesta, para mejorar lo aquí desarrollado, y crear nuevas pautas de planificación, seguimiento y acción a la problemática presentada.

7. Palabras claves.

Seguridad. Turistas. Turismo. Policía. Prevención. Protección.

8. Introducción.

Planteamiento del problema.

En la actualidad, la temática de la seguridad adquiere un amplio sentido, ya que se orienta hacia los entornos de desarrollo de la propia ciudadanía de los Estados en vida democrática, tal es así que, se vuelve necesaria, poder dar respuestas locales a la seguridad de los turistas que eligen a la provincia de Tucumán como su destino.

Es natural, entonces, que este enfoque se traslade a un objetivo concreto, basado en las teóricas conceptuales y prácticas metodológicas que hacen a la denominada seguridad turística, siendo este un concepto que, cada vez, cobra mayor relevancia, en todos aquellos destinos que se encuentran comprometidos con brindar un servicio de alta calidad.

Siempre se ha pretendido garantizar, a los turistas, una experiencia de ocio placentero, en un entorno de libertad, de confianza y de tranquilidad, gozando de la mayor protección física, legal y económica, que el destino que ha seleccionado, le pueda brindar.

Si bien, el turista se encuentra en uno de los grupos de mayor riesgo, a la hora de una posible victimización, o vandalización, eso lleva a mostrar que: sin la seguridad pública, especialmente la turística, se desenfoca la imagen de los destinos turísticos, y se hace patente el alejamiento de potenciales viajeros, reduciendo el interés por el lugar, como las caídas de sus ganancias, tributos, fuentes de trabajo, y todo lo que la actividad turística genera en la mesa de la economía local, regional, nacional y mundial.

Es por esto que, la elaboración de políticas públicas en esta materia, sumado a nuevas herramientas de gestión, parecen puntos de la agenda de seguridad pública, ineludibles para los planificadores turísticos. Y esto es lo nuevo hoy: no la inseguridad, sino el abordaje de estas cuestiones de forma integrada en la estrategia de desarrollo global de un destino turístico.

La provincia de Tucumán, además de ser la provincia dónde se declaró la Independencia Argentina, es el centro cultural, económico y social del noroeste argentino, posee un potencial importante en materia de turismo. Por

ello, se hace relevante, considerar, los cambios y crecimientos que posee este destino, junto a la seguridad del mismo, y que debe reunir ciertas condiciones para poder reafirmar la calidad de prestación del servicio completo, para tranquilidad de aquellos sujetos que elijan este destino. Este trabajo, debe realizarse, obviamente, en un trabajo conjunto con todos los actores que trabajan y pertenecen, no solo a la actividad turística, sino también a los estamentos del Estado provincial y nacional, a fin de dar sustento, con leyes y normas, que garanticen las actividades, de todos los sectores implicados.

De esta forma, el presente trabajo final, intenta realizar un acercamiento cognoscitivo de cómo es y de cómo se encuentra la situación planteada, en torno a la seguridad turística de los circuitos que se mencionarán más adelante, en la provincia de Tucumán.

Justificación.

Luego de transitado todo el camino académico de la carrera: Licenciatura en Seguridad, dependiente de la Facultad de Ciencias Jurídicas, perteneciente a la Universidad Católica de Salta, y con la base de los conocimientos (teórico-prácticos) adquiridos durante la misma, se ha considerado oportuno indagar sobre la temática propuesta en el presente trabajo final, considerado un punto de partida, y por qué no, un desafío, para el conjunto de la sociedad tucumana, a fin de que tome la relevancia que corresponde, el de la seguridad turística, como un elemento que aporta un valor agregado, desde lo legal (tanto a niveles de convenciones y pactos internacionales, como constitucionales nacionales y provinciales), que se hacen necesarios y fundamentales para que, el turista que llegue a la provincia, cuente con las garantías adecuadas para poseer una buena estancia en la misma, considerando sus derechos y obligaciones durante su estadía.

Hay que decir que, de acuerdo al “Balance Anual 2019”¹, dado por el Observatorio Turístico Tucumán, la provincia ha sostenido un crecimiento anual permanente, con aproximadamente 2.000.000 de turistas anuales, generando un impacto económico en el rubro turismo de, aproximadamente, \$3.300.000.000, lo que significa, no solo un gran aporte a la economía provincial, sino también a un amplio sector de la sociedad con el cual se relaciona, generando empleo, lo que beneficia directamente a la comunidad. El Turismo, como actividad económica, es sensible y vulnerable a fenómenos que pueden afectarlo en forma negativa, uno de ellos es la inseguridad como principal obstáculo.

Frente a estos datos (suministrados por la Dirección de Estadísticas de la Provincia de Tucumán, 2018. Recordando que son datos recabados por el organismo oficial, antes de la pandemia), es que se considera oportuno indagar y analizar la cuestión relacionada con la seguridad turística, como un factor determinante para fomentar el crecimiento de esta actividad dentro de la provincia.

¹ Informe de coyuntura turística, balance del Observatorio turístico de Tucumán 2019.

Brevemente, se puede decir que, se ha podido detectar, la carencia que posee la provincia de Tucumán, en relación a la seguridad turística, ya que no posee un cuerpo policial, designado y capacitado a tales efectos, como si se lo puede encontrar en las provincias de Mendoza, Salta, Jujuy, Tierra del Fuego, Córdoba, y la ciudad de Buenos Aires (solamente 6 jurisdicciones de las 24 que posee el territorio nacional).

Esto, ha puesto de relevancia la problemática que se presenta en este trabajo final, ya que, para cualquier tipo de actividad, incluida la turística, en los tiempos actuales, la seguridad es una herramienta que sostiene, ayuda y, se encuentra legalmente constituida.

Todo lo mencionado, es justificable para llevar adelante este trabajo final, considerando a la seguridad turística como un elemento de calidad y de relevancia, tanto para los receptores como para las personas que elijan el destino de sus viajes. Este estudio, permitirá llegar a una visión analítica sobre la percepción de seguridad del turista, y lograr optimizar los aspectos que generen seguridad, logrando de esta manera la posibilidad de mejorar la competitividad del destino ante otros, generando acciones precisas y necesarias dentro de un marco de estado de derecho.

Objetivos.

Objetivo general.

- ❖ Analizar la seguridad turística, en los circuitos turísticos de la provincia de Tucumán, como una política pública.

Objetivos específicos.

- ❖ Establecer la situación presente, sobre lo referido a seguridad turística, en el ámbito de los circuitos turísticos de la provincia de Tucumán, y en consonancia en su perspectiva como uno de los principales destinos del noroeste argentino.
- ❖ Determinar la relación existente entre la seguridad turística y la calidad del servicio turístico, en los diferentes circuitos turísticos de la provincia de Tucumán.
- ❖ Determinar los factores que influyen en la seguridad turística para que esta sea un elemento contributivo a la calidad de los circuitos investigados en el presente trabajo.
- ❖ Identificar, cómo afecta la percepción del turista, a los destinos de los circuitos turísticos de la provincia de Tucumán, en relación a la seguridad turística que se brinda.
- ❖ Inferir los resultados de la investigación, para poder realizar las conclusiones y propuestas superadoras que se consigan, sobre la base de los objetivos propuestos.
- ❖ Dejar sentada las bases, para que la presente investigación sirva de motivo para la profundización de la temática, en las futuras generaciones de alumnos pertenecientes a la carrera, como así también, en todos aquellos que se relacionan con la actividad turística y la seguridad.

9. Desarrollo.

Capítulo I

Política turística y seguridad.

Según Corbo y Barbini, (2011) el turismo integra un sistema complejo, que involucra múltiples componentes de tipo: sociales, culturales, económicos y ambientales. En este contexto, el diseño y la implementación de las políticas públicas en torno a dicha actividad juegan un rol fundamental, dado que circunscriben las directrices para planificar y gestionar de manera ordenada su desarrollo².

Las políticas turísticas, son concebidas como el resultado de una serie de acuerdos que nacen de las interacciones entre diversos actores. En tanto que, Capanegra (2006), destaca el lugar que ocupa el sector privado: “Es innegable que el turismo es objeto de la política pública por los beneficios económicos, sociales, políticos y culturales que reporta, especialmente para los sectores dominantes”³ (Capanegra, 2006).

Mientras que, Lickorish (1994) refiere que, existen dos tipos de involucramiento del gobierno en relación a las políticas orientadas a la gestión turística: un posicionamiento activo por medio del cual se manifiesta una acción deliberada para favorecer a la actividad; y un rol de carácter pasivo, cuando el gobierno realiza una acción que puede tener implicaciones para el turismo, pero no está específicamente intencionada⁴.

De esta manera, el primero considera la necesidad de participar activamente para el logro de los objetivos formulados; el segundo, se afirma en condiciones de obligatoriedad amparadas por la legislación, y de apoyo, cuando no son medidas específicamente dirigidas al turismo.

² Turismo y Políticas Públicas Lic. Yanina Analía Corbo y Mg. Bernarda Barbini. Centro de Investigación Turística (UNMDP), año 2011

³ Capanegra Cesar Alejandro, Publicación La Política Turística del SXX, año 2006

⁴ LICKORISH, Leonard J. (1994), Desarrollo de Destinos Turísticos, Políticas y Perspectivas. Ed. Diana, México

Velasco González (2004) asevera que, a pesar de existir competencias compartidas, el Estado ocupa un lugar central en materia turística, razón por la cual debe diseñar una política sectorial claramente delimitada, fijando objetivos de clara implementación e identificando cada uno de los actores involucrados en su desarrollo; sólo así se logrará un eficiente funcionamiento del sistema.

En consonancia, se concibe a la política turística como un conglomerado de elementos que se articulan en pos de un objetivo concreto, definiéndola como:

“(...) el conjunto, articulado y coherente, de decisiones y actuaciones que llevan a cabo los gobiernos en el ámbito territorial de su competencia, con la intención de alcanzar unos objetivos determinados, en relación con los hechos de distinta naturaleza que genera el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos” (Velasco González, 2004).

Con este argumento, Velasco González (2004) sostiene la necesidad de incorporar dos principios en la gestión de un destino: la implicación de todos los actores interesados y la sostenibilidad. Esto también es afirmado por Lickorish⁵ (1994), quien expresa la importancia de formular políticas turísticas integrales, que consideren a todos los agentes sociales, principalmente el Estado, con significativa influencia en la toma de decisiones vinculadas al turismo:

“El gobierno a nivel nacional, y la autoridad local al nivel del destino específico, necesitarán una política turística explícita... la cual debe ser claramente establecida... Si no existe una política general del turismo cada departamento o agencia del gobierno reaccionará a la incidencia del turismo de acuerdo a su propio criterio de objetivos” (Lickorish, 1994).

⁵ LICKORISH, Leonard J. (1994), Desarrollo de Destinos Turísticos, Políticas y Perspectivas. Ed. Diana, México, pp. 126-127

Capanegra (2006) sostiene que, estas políticas se originan: “cuando existe conciencia y reconocimiento de su importancia estratégica para un modelo de desarrollo”⁶. En referencia a las finalidades públicas asociadas al impulso de políticas turísticas,

Velasco González va a describir cinco objetivos concretos: el primero, circunscribe el crecimiento de la actividad, tratando de aumentar los ingresos de divisas y el empleo, como así también la competitividad mediante la promoción; el segundo, se aboca a crear las condiciones adecuadas, a través de la planificación, para que el desarrollo turístico genere los menores conflictos posibles; el tercero, busca proteger eficazmente al turista, garantizando su buena experiencia en el destino e impulsando acciones y normativas; el cuarto, destaca el trabajo conjunto y articulado entre los distintos actores implicados; y, el quinto, se aboca a la generación de información turística actualizada, para brindar conocimiento específico y herramientas que tiendan al fortalecimiento del sector.

Velasco González (2011) subraya que, para que una política turística sea reconocida como tal, deberá contemplar un conjunto de acciones coherentes entre sí. Estas estrategias “deben describir acciones que superen el nivel de reflexión teórica y propongan cauces de intervención concreta”⁷ (Velasco González, 2011). Entre ellas, enfatiza: integrar un conjunto coherente de decisiones intencionales, tener asociado un presupuesto suficiente y que éste se ejecute, ser impulsada por actores gubernamentales legítimos, presentar objetivos y acciones concretas para un plazo determinado y tener una vocación de intervención global en el turismo. De no presentarse concurrentemente esta serie de elementos constitutivos, la política turística queda en una mera intención pública⁸(Schenkel, 2015).

Actualmente, la seguridad en los destinos turísticos ocupa un lugar destacado en la elección del turista, y constituye un requisito significativo para la competitividad de cualquier espacio receptor. Esto ha originado que, los diferentes actores vinculados con la actividad comiencen a preocuparse por

⁶ Capanegra Cesar Alejandro, Publicación La Política Turística del SXX (año 2006), p 56

⁷ María Velasco González, La política turística. Una arena de acción autónoma (año 2011)

⁸ La política turística como alternativa económica en la Argentina (2015) Erica Schenkel, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)

aspectos de su gestión, incluyendo el tratamiento de la seguridad en diferentes ámbitos de discusión (Álvarez y Rodríguez, 2013)⁹.

Hoy en día, el éxito o el fracaso de un destino, depende de su capacidad para proporcionar a los turistas un entorno seguro. En este marco, pone de manifiesto la necesidad de impulsar medidas que ofrezcan la protección social, económica, psicológica y jurídica del turista, brindándole la posibilidad de emprender un viaje con escaso riesgo (OMT, 2013)

Para Velasco González (2004) estas acciones son parte de las “políticas orientadas a la dinamización del destino y de protección del entorno”¹⁰, en el cual se desarrolla la actividad, y conviven los turistas y los residentes

Así es que se contemplan cuestiones, tanto asociadas a la seguridad pública en general, como la relativa a los servicios turísticos en particular. Esto consiste en abordar la seguridad turística de un modo integral, garantizando que la delincuencia, los hechos de violencia, los conflictos bélicos, sociales y políticos y las estrategias económicas desleales, sean desalentadas en cualquier destino¹¹ (González Herrera, 2016).

Por lo que Grünewald (2010) define, en este sentido, a la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los turistas, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”¹². Lo que implica generar un espacio de libertad, confianza y tranquilidad, con la protección tanto de turistas como de anfitriones, involucrando cuestiones de seguridad pública, social médica, informativa, de recreación y en eventos, vial, ambiental y de servicios turísticos.

Y, a modo de ampliar estos conceptos, se puede decir que:

a) la seguridad pública, circunscribe aquellas cuestiones en torno al libre desplazamiento del turista, disminuyendo las

⁹ Jaime Álvarez de la Torre y Diego Rodríguez-Toubes Muñiz, Turismo y Desarrollo Local, 2013. La Seguridad en la Planificación turística de Galicia

¹⁰ María Velasco González ¿Existe la Política Turística? (España 2004)

¹¹ González Herrera, 2016. Planificación turística de espacios urbanos: ciudad Juárez, México

¹² Luis Alberto Grünewald (2010) La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos

probabilidades de situaciones de conflicto, como robos u otros hechos delictivos;

- b)** la *seguridad social*, refiere a aquel sistema que permite la protección del turista ante problemas de origen antrópico, como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, así como cuestiones de adicciones;
- c)** la *seguridad médica*, comprende todos los elementos de prevención, emergencia y protección de la salud del turista durante su estancia en el destino;
- d)** la *seguridad informativa y de facilitación*, constituye el sistema de comunicaciones que permite conocer la oferta que cuenta el destino, así como el contacto con las empresas proveedoras de servicios turísticos;
- e)** la *seguridad en la recreación y en eventos*, se asocia a la protección del turista durante una determinada actividad recreativa o en la participación de acontecimientos programados de diversa índole;
- f)** la *seguridad vial y de transporte*, brega por el desplazamiento seguro del turista por las vías de comunicación desde su salida del lugar de residencia hasta su regreso;
- g)** la denominada *seguridad ambiental*, refiere a la presencia de un evento meteorológico extremo, situaciones de riesgo en espacios naturales, o cualquier problema climatológico y, a su vez, todo aquello que implique contaminación gaseosa, sólida, líquida, sonora, visual;
- h)** la *seguridad de los servicios turísticos*, se relaciona con el grado de protección del turista durante su estancia en el consumo de los servicios turísticos y recreativos.

Grünewald (2010) va a decir que este conjunto de dimensiones vinculadas a la seguridad en turismo, comprende un conglomerado de acciones

destinadas a la reducción de la probabilidad de un acontecimiento no deseado que rompa el equilibrio de un entorno seguro¹³.

Siguiendo al autor, un principio fundamental, consiste en comprender que no se puede proteger a todas las personas y bienes en cualquier momento y contra cualquier circunstancia que se presente, pero sí emprender acciones que tiendan a cumplimentar dicho objetivo.

Así, para Grünewald para la implementación de una política de seguridad turística es fundamental realizar análisis científicos, que contemplen el seguimiento y la investigación de las situaciones de riesgo, el cumplimiento y la aplicación de las normas, y la búsqueda y análisis de posibles nuevos riesgos en un destino.

No es posible promocionar un destino sin riesgos, pero el Estado puede impulsar políticas turísticas específicas que aseguren el buen funcionamiento de la seguridad a escala local y disminuyan la probabilidad de riesgos para el turista que lo visite, contribuyendo a la competitividad del destino y al fortalecimiento de la actividad.

Seguridad turística.

El turismo representa uno de los ingresos más importantes de nuestra región, y hay múltiples factores que condicionan la seguridad del turista, por ejemplo:

- ❖ **Disponibilidad de la información:** El turista debe estar informado; debe tener un mapa, o direcciones claras, de los lugares que visita, debe saber a dónde recurrir en caso de emergencia, debe conocer vías de evacuación. La incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro. Es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma; en este aspecto no sólo se hace referencia a sistemas de señaléticas, sino también a que el personal de la industria

¹³ Luis Alberto Grünewald (2010) La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos

turística que tenga contacto con el turista debe hablar el, o los idiomas más concurrentes.

❖ **Entorno de los lugares que visita, o por los que transita:** La falta de higiene, los vagabundos, prostitución en la vía pública, la mala iluminación de callejones y calles, el mal estado de los servicios públicos, son sólo algunos aspectos que dan una imagen negativa del lugar, y que impiden el pleno goce del esparcimiento del turista, ya que el mismo se va a encontrar más preocupado en prevenir un asalto, o un ataque que en disfrutar del destino. Es aquí donde se puede mencionar, lo ya conocido como la aplicación de la Prevención del Crimen a través del Diseño Ambiental (CPTED, sus siglas en inglés), lo que es una herramienta ideal, tanto en lo público como en lo privado, para evitar siniestros en los más variados tipos y, además, contribuir a la imagen del lugar.

❖ **Presencia policial, y de seguridad privada, uniformada:** Si bien, se puede decir que, la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y reales. La presencia de efectivos de seguridad es el mejor ejemplo de esto, dando tranquilidad al turista y, mejor aún, si el efectivo de seguridad habla su mismo idioma, contribuyendo así a la información del turista.

❖ **Confianza, falta de concientización:** El turista llega al destino con expectativas, desea conocerlo todo en el poco tiempo que tiene y, como se encuentra distendido, se olvida de las principales pautas de prevención que, seguramente en su lugar de origen, tiene presente. Esta tendencia es común en hombres jóvenes (por lo general de entre 21 y 35 años) que viajan solos, quienes sostienen equivocadamente la filosofía de “-a mí no me

va a pasar nada”. Billeteras llenas, cámaras fotográficas, teléfonos celulares, bolsos, etc., lo hacen un blanco tentador para el delincuente, en especial para el “descuidista”, siendo el robo uno de los principales crímenes sufridos por los turistas extranjeros.

- ❖ **El turista no denuncia los delitos sufridos:** Algunas veces, por vergüenza, aunque por lo general no lo hace para no perder tiempo, único recurso no reembolsable del turista. En este sentido es importante señalar que los problemas del turista deben ser atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías, o llenando formularios.

Como se señala anteriormente, la importancia del turista no solo se centra en torno al flujo económico que genera como propulsor de esta actividad; sino también en su derecho como ciudadano y visitante del medio que elija para la misma, lo que no solo motiva su interés por visitar y reincidir, sino en la imagen que el destino logra al tomar las respectivas medidas que salvaguardan tanto la integridad de sus intereses, economía, reputación y su mercado a nivel global.

Aunque esta conceptualización alcanzó mayores proporciones, no es lo suficientemente amplia como para abarcar aspectos mayormente encaminados al desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Asimismo, definiciones que se comparan más a la de la Organización Mundial del Turismo (OMT), es la de Grünewald quien define que:

“la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos” (Grünewald, 2010).

Se entiende que es más que una cobertura a nivel de destinos, donde la integridad física es el eje primordial y, la imagen como tal del destino es la pauta de desarrollo del mismo, pero este término aún está por delimitarse

y conceptualizarse en el turismo. Son factores importantes los que inmersos en esta actividad y, en reciprocidad con la seguridad, viabilizan la sostenibilidad del destino, estabilizando el modelo del sector y logrando un desarrollo socio económico del mismo.

Según el Código Ético Mundial para el Turismo¹⁴ (2001), las autoridades tienen el deber de salvaguardar la integridad de los turistas, junto con sus pertenencias, en especial cuidado con los extranjeros que son los más vulnerables. Facilitándoles todos los medios para su completa protección.

Por otra parte, los actos indebidos en contra de turistas, o prestadores de servicios turísticos, serán sancionados con el rigor de la ley.

En este sentido, Argentina creó en el año 2018, entre la Cámara Argentina de Turismo (CAT), el Ministerio de Seguridad de la Nación, el Ministerio de Turismo de la Nación, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires y la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, la Mesa Turística de Seguridad. Tratándose de, un espacio para la coordinación de acciones de seguridad a nivel nacional relacionadas con el sector turístico.

Y se lo hizo, a partir de la necesidad de brindar un marco de seguridad propicio para el desarrollo de la actividad turística en todo el país, entablando diálogo con distintas entidades, para avanzar en la constitución de esta Mesa de Seguridad Turística, dónde se analizarán las distintas problemáticas que afectan al sector desde el ámbito de la seguridad turística.

Un año después, en 2019, el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, presenta el Programa de Seguridad Turística, y este programa crea mecanismos preventivos y acciones veloces que garantizan una estadía segura y agradable a los turistas que llegan a la ciudad de Buenos Aires, y prevé que los trabajadores de hoteles, restaurantes y cafeterías, y quienes reciben a turistas periódicamente, den aviso inmediato a las fuerzas de seguridad ante cualquier delito.

Además, crea una red colaborativa para enviar información sobre situaciones en las que corren peligro turistas argentinos o extranjeros.

¹⁴ Código Ético Mundial para el Turismo (2001) Art. 6, Art. 8

Todas estas acciones, fueron consensuadas en mesas de trabajo con hoteles y restaurantes donde se abordaron diferentes problemáticas y se identificaron las zonas conflictivas.

Las medidas implementadas, para lograr los objetivos trazados, fueron el despliegue de la Unidad Básica de Gestión, basado en la utilización de datos estadísticos, el “Modelo de Acción de Respuestas Tácticas”, el patrullaje a cargo de los móviles de la Policía de la Ciudad en las zonas más concurridas por los turistas y la creación de “corredores seguros”.

Siendo, esta iniciativa, producto de un trabajo en conjunto con un gran compromiso del sector de la actividad turística para los turistas nacionales y extranjeros, haciéndolos sentir, cada vez más seguros.

Mientras tanto, en la provincia de Tucumán, también en el año 2019, se logró la firma de un Convenio de Cooperación Institucional para la creación de la Defensoría del Turista, en suelo tucumano, dicho convenio estuvo rubricado por La Defensoría del Pueblo de Tucumán y La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En aquel entonces, el Defensor del Pueblo de Tucumán, Fernando Said Juri, junto al Defensor del Turista de la Ciudad de Buenos Aires, Carlos Palmiotti, firmaron un convenio de cooperación y colaboración interinstitucional para la creación de la Defensoría del Turista en la Defensoría del Pueblo de Tucumán. En este convenio ambas instituciones manifiestan y acuerdan las pautas necesarias para poner en marcha dicha Defensoría, ésta tiene por finalidad la protección de los derechos y garantías de todos los turistas que se acerquen a la provincia de Tucumán. El convenio también fue rubricado por el Defensor del Pueblo porteño, de ese momento, Alejandro Amor.

El acuerdo presenta también los siguientes considerandos:

1. Uso de los espacios institucionales para el desarrollo de las actividades conjuntas.
2. Entablar y fomentar relaciones con los diferentes actores del sistema turístico local, procurando la creación de procedimientos ágiles para la resolución de los conflictos

que se pudieran suscitar durante la estadía del turista en la provincia.

3. Promoción de los derechos y garantías de los turistas tanto nacionales como extranjeros.
4. Actividades vinculadas al ejercicio del turismo responsable, accesible sustentable y en particular, sobre la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo.
5. Concientizar a la población local sobre la importancia de la actividad turística y la existencia de la Oficina del Turista.

Marco Legislativo.

En cuanto a la legislación que interviene en la actividad turística, la misma puede mencionarse, someramente, de la siguiente manera:

- ❖ Ley Nacional N° 18829, fecha de sanción el 06 de noviembre de 1970, publicada en el Boletín Oficial de la Nación el 19 de noviembre de 1970: y establece obligatoriamente que toda persona, ya sea física o jurídica, para que pueda realizar sus actividades relacionadas con el rubro plenamente turístico, deberá registrarse en el Registro de Agentes de Viaje y contar con su licencia respectiva por dicha autoridad.
- ❖ Ley Nacional N° 22545, modifica la actualización de montos y sustitución de los artículos n° 8 y n° 13 de la Ley N° 18829. Fecha de sanción el 26 de febrero de 1982, y publicada en el Boletín Oficial de la Nación, el 03 de marzo de 1982. Pero, lo que más interesa en este caso, es que reglamenta las actividades turísticas y modifica art. n° 28 de la Ley N° 14574, sobre la creación de la Dirección Nacional del Turismo.
- ❖ Ley Nacional N° 25643, fecha 15 de agosto de 2002, sobre “Turismo accesible para personas con discapacidad”; promulgada el 11 de setiembre de 2002 y publicada en el Boletín Oficial de la Nación, el 12 de setiembre de 2002. En donde se establece que, las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la Ley N° 24314 y el Decreto Reglamentario N° 914/97, destinatarios para agencias de viajes y con obligatoriedad de información total a los pasajeros.

- ❖ Ley Nacional N° 25997, “Ley Nacional de Turismo”, Sancionada: el 16 de diciembre 16 de 2004 y promulgada: el 5 de enero de 2005; publicada en el Boletín Oficial de la Nación el 07 de enero de 2005. Presenta objeto y principios. Conformación del sector. Comité interministerial de facilitación turística. Secretaria de Turismo de la presidencia de la Nación. Consejo Federal de Turismo. Instituto Nacional de Promoción Turística. Régimen financiero. Fondo nacional de turismo. Incentivos de fomento turístico. Programa nacional de inversiones turísticas. Protección al turista. Turismo social. Infracciones y sanciones. Disposiciones complementarias. Abrogación de las leyes n° 14574 y n° 25198, sus reglamentaciones y toda otra norma que se le oponga a la presente.

- ❖ Código de Ética Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT). El Código Ético Mundial para el Turismo es un marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible, concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico, pues se dirige por igual tanto a gobiernos como a empresas turísticas, comunidades y turistas. Su objetivo principal es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo. Dado en Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999; con adhesión de la Cámara Argentina de Turismo (CAT), el 4 de diciembre del mismo año; con la intencionalidad de reforzar el compromiso del sector con la mirada que propone la Organización Mundial de Turismo, como marco de referencia para los integrantes del sector, en coincidencia, además, con las premisas del estatuto

institucional, que en su artículo tercero, establece para la CAT una misión enfocada en promover *“el desarrollo del turismo responsable, sostenible, y accesible. Promoverá las acciones que tiendan al crecimiento de la actividad turística como herramienta para alcanzar, con criterios éticos y de gestión de calidad, el mayor grado de desarrollo económico sustentable, la inclusión, el arraigo, la paz social, la educación, el cuidado del ambiente, y la preservación de los valores y tradiciones culturales de todas y cada una de las regiones del país”*.

- ❖ En cuanto a la normativa turística provincial, se debe hacer mención a la Ley N° 7484, de fecha 1 de diciembre de 2005, promulgada el 3 de enero de 2006, y publicada en el Boletín Oficial de la provincia de Tucumán, el 7 de enero de 2006. En ella, se establecen los mecanismos de coordinación y participación de las autoridades municipales, o comunales, que favorezcan el desarrollo del turismo. Dictar reglamentaciones relacionadas con las actividades, los productos turísticos y los servicios a su cargo. Confeccionar y elevar al Poder Ejecutivo su presupuesto anual. Siendo de interés para esta investigación el art. n° 15, sobre la creación de la Policía de Turismo, (sic) “Créase la División de Policía de Turismo dentro del Departamento General de Policía de Tucumán. El número requerido de policías de Turismo será definido por el Ministerio de Seguridad Ciudadana y el Ente Autárquico Tucumán Turismo. El proceso de selección de los mismos será conforme a la formación profesional de los policías. Siendo sus funciones: *Brindar seguridad al turista. *Orientar al turista y canalizar las quejas que se presenten. *Apoyar las investigaciones que se requieran. *Atender labores de información turística. *Ocupar lugares estratégicos de acceso a la Provincia y destinos turísticos.

*Brindar y organizar capacitación al resto de la repartición, debiendo incluir dicha capacitación en el programa de estudios de la Escuela de Policía. *Las demás que se le asignen por reglamento.

Podemos observar que en la primera legislación en materia turística estaba orientada a regular la actividad, en relación a registros y licencias, lo cual se llevó a cabo a partir de la sanción de la Ley N° 18829 del año 1970, en tanto que preocupación en relación al actor central de la misma se realiza casi tres décadas después, con la sanción de la “Ley de turismo accesible para personas con discapacidad”, que en conjunto con la “Ley Nacional de Turismo” darán protagonismo a la persona y permitirán tomar conciencia de la necesidad de protección al turista.

La legislación provincial ha definido la importancia de implementar un cuerpo de policía especial para resguardo de la actividad turística, siendo preciso destacar que aún no se lleva a cabo o no es distinguida como “policía turística”.

De esta forma, el marco legislativo sobre la seguridad turística, queda bastante claro para seguir adelante con el cuerpo de la investigación, y poder concretar el alcance planteado en los objetivos del presente trabajo de investigación.

Seguridad y derechos del turista.

En esta parte, siguiendo el criterio y las recomendaciones de la UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, y que tiene entre sus misiones ser un organismo encargado del mantenimiento de la paz y seguridad del mundo, -y su entidad delegada para la promoción y desarrollo del turismo mundial conocida como Organización Mundial de Turismo (OMT, 1975)- dentro de sus estatutos, establece como fin:

“El objetivo fundamental de la Organización será la promoción y desarrollo del turismo con vistas a contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión. La Organización tomará todas las medidas adecuadas para conseguir este objetivo”.

De esta forma, los Estados miembros de la ONU, poseen pautas que, a través de convenios, deben efectuarse en torno al desarrollo nacional, y para garantizar un turismo sostenible y responsable, lo que se ha representado y plasmado, en lo que anteriormente se ha expuesto, denominado como el Código Ético Mundial para el Turismo¹⁵ (2001), con la finalidad de asegurar la actividad turística e involucrando a los Estados, sus autoridades, comunidades y prestadores de servicios. A sí mismo, establece los derechos y responsabilidades que deben tener los turistas cuando visitan el destino elegido.

De todo ello, se determina que, el turista, posee igualdad de derechos como cualquier ciudadano dentro del territorio que elige visitar, tal cual como en su país de origen, estos son garantizados por el Estado a través de la coordinación con los distintos niveles de gobierno y sus autoridades; sabiendo

¹⁵ Código Ético Mundial para el Turismo (2001) Art. 6, Art. 8

que la seguridad es un bien público de la sociedad, y de sus actividades, que busca fomentar y preservar su orden y desarrollo.

El Estado, como órgano regulador, sus autoridades, prestadores de servicios turísticos y la sociedad, entienden que, el turismo, es un constante intercambio de culturas y respeto mutuo, entre la comunidad receptora y el turista. Cuya obligación es ofrecer información veraz y actualizada del destino, y garantizando el cumplimiento de la calidad del servicio (producto-destino) ofertados.

Ahora bien, es necesario presentar un apartado sobre las responsabilidades que poseen los turistas, a nivel global, cuando visitan un destino.

Todos aquellos, que participan de la actividad turística, para fomentar un medio sostenible y sustentable, que involucre al desarrollo personal y colectivo, en la práctica y entendimiento de la actividad, en un marco de un medio responsable, deberá, desde los diferentes estamentos de los gobiernos, que cada actor social logre cumplir los objetivos propuestos, y el viajero y turista, deberá asumir su participación desde diferentes aspectos sociales, entre los que se debe considerar el respeto hacia las diferentes culturas, implica que el deseo de conocer es aceptar y tolerar las diferentes concepciones culturales a nivel global; debe informarse, en detalle, de las costumbres del destino, como así también de su población, situación política, seguridad, salubridad, los aspectos que involucren el resguardo de la integridad y los derechos al momento de visitar el destino elegido.

También implica el compromiso bilateral, entre el turista y su destino seleccionado, evitando cometer acciones que atenten a la integridad humana, cadena delictiva y al destino con sus recursos naturales y culturales como parte de su patrimonio.

Es necesario, tener que exponer, aunque sea brevemente, lo que se entiende por expectativas del turista, las que se consideran como: “Las

esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo”¹⁶ (Manual de Hospitalidad, 2014). Toda la información que el turista pueda llegar a obtener sobre el destino de viaje, logrará ampliar su visión y expectativas sobre el mismo, aunque esto no signifique que sus conjeturas se cumplan, a raja tabla, de acuerdo a sus propias expectativas. Por otra parte, los turistas pueden recibir menos de lo que esperaban, o viceversa, lo que ampliará el nivel de satisfacción o desagrado sobre el destino.

Las expectativas del turista, pueden determinarse bajo una variada clasificación, donde se las divide de acuerdo a la calidad del servicio que perciben, desean, y pueden llegar a colmar o no, sus niveles de satisfacción. Se puede llegar a determinar la calidad de un servicio turístico, como bueno, regular, malo (y/o tolerable), de acuerdo a la idea que se tenía del destino antes de visitarlo, y no es la misma que se mantiene cuando se concreta el viaje, porque puede cambiar en su totalidad, tanto en expectativas e imágenes del mismo, o llegar a sobrepasarlas como parte de su nivel de satisfacción. Puede ser tolerable desde el punto de vista permitido por parte del usuario, mejorando factores que componen la calidad del producto (destino ofertado), fortaleciendo el sector y las futuras expectativas en torno a la imagen que manejan.

Las expectativas que mantienen los turistas, sobre la calidad de un servicio determinado, ayudan a valorar y clasificar la oferta de la calidad de estos, y son aquellas, que actúan como componente relevante sobre la imagen de un destino, ya sea por medio de sus experiencias, como por los niveles de satisfacción obtenidos en los mismos, lo que amplía su categorización en el sector turístico del mercado nacional e internacional.

¹⁶ Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR). “Manual de hospitalidad”. (2014). Santiago de Chile.

Capítulo II

Análisis del campo.

El tema de la seguridad mantiene, a lo largo de la evolución de la humanidad sus principales gestores, desde la creación del Estado en la antigua Grecia, se dio inicio a la creación de leyes que iban de la mano con rigurosas sanciones ante los malos ejemplos. Por otro lado, la apertura a la democracia en Roma y Atenas para aquel entonces denominado el Estado Moderno. Para ese entonces ya se iban creando dependencias y elementos organizados que garantizaban la seguridad pública¹⁷ (Schenkel y Pinassi, 2015).

Ya en el mundo moderno, su apogeo se extiende gracias a la Revolución Industrial, donde se dieron una serie de sucesos que afectaban mucho al orden público, por ende, los gobiernos se vieron obligados a extender sus departamentos de seguridad para el control de las nuevas sociedades.

La seguridad, ha pasado de ser una primera condición en el ámbito de cualquier actividad, a convertirse en la variable determinante y de competitividad al momento de seleccionar los destinos turísticos. Por ser más que un matiz de la actividad en la que convergen todos los factores que contribuyen al turismo¹⁸ (Tudela, 2014).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) ha resaltado que, la seguridad turística es pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla como: “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los turistas, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”¹⁹ (citado por López Salamanca, 2016).

¹⁷ Schenkel, E.; Pinassi, A. (2015). *“Patrimonios de la Humanidad: estrategia de la política turística en la Argentina”*. Revista Universitaria de Geografía. N° 24. Editorial Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata.

¹⁸ Tudela, P. (2016). *“Conceptos y orientaciones para políticas de Seguridad Ciudadana”*. Apuntes de cátedra. s/d.

¹⁹ López Salamanca, J. A. (2016). *“La construcción social de la seguridad en la actividad turística”*. Cuadernos sobre “Tendencias de investigación turística a principios del siglo XXI. Editorial Instituto Politécnico Nacional. México D. F.

En el programa que la Organización Mundial del Turismo desarrolla actualmente, se ha optado por fortalecer las responsabilidades, la transparencia y la creación de servicios para promover la seguridad en el turismo, siguiendo una serie de directrices centradas en el “partenariado” y el fomento de la capacidad (Schenkel y Pinassi, 2015).

El año 2002, como hecho recordatorio, la OMT implementó “La Red de Seguridad en el Turismo”, siendo su objetivo: crear un marco central, un sistema de referencia y una organización virtual para tratar los asuntos de seguridad de todo el mundo y, al mismo tiempo, identificar y acreditar responsabilidades divergentes, lo que también demostrará que las responsabilidades se comparten y están descentralizadas.

En este sentido es que, la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que permite percibir que el individuo se desplaza en un espacio exento de riesgos reales, o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque, o lucha de valores y derechos. La seguridad propiamente dicha del turista, debe ser considerada desde cinco constantes, a saber:

- ❖ Proteger al turista de la gente (por ejemplo, el acoso de menores y vendedores ambulantes, al turista y excursionista).
- ❖ Proteger al turista del delincuente (estafas, robos y hurtos).
- ❖ Proteger al turista del medio cultural (enfermedades endémicas).
- ❖ Proteger al atractivo del turista (deterioro ambiental).
- ❖ Proteger al turista del atractivo (información de obstáculos y barreras).

Es así que, en este sentido todos los Estados deberían tomar medidas necesarias para:

- a) Definir los riesgos turísticos potenciales en tipos de viaje, en sectores turísticos receptores y en centros turísticos específicos.

- b)** Instaurar normas y prácticas de seguridad en los establecimientos y sitios turísticos, y garantizar su observancia por las empresas que los explotan, con especial referencia a: **i)** protección contra incendios; **ii)** inocuidad de los alimentos; **iii)** requisitos de saneamiento y salud; **iv)** protección medioambiental.
- c)** Elaborar directrices, destinadas a los operadores de instalaciones turísticas para casos de actos ilícitos contra la seguridad de esas instalaciones.
- d)** Asegurar que los lugares y las instalaciones de interés turístico reciban la protección adecuada de las fuerzas de orden público para detectar y prevenir los delitos contra los turistas.
- e)** Proporcionar información al público, tanto el que sale de viaje al extranjero como el que llega al país, así como el que se aloja en instalaciones turísticas.

Por todo esto, se vuelve importante, la tarea de mejorar la seguridad en cualquier destino turístico que busque crecer, pensando sobre todo en la importancia de la información en todo este proceso, ya que un destino será lo suficientemente seguro, o no, de acuerdo a la recepción clara y precisa que el viajero, o turista, reciba de él y de sus autoridades.

Hay que considerar que, como el problema de la inseguridad incluye realidades y percepciones, para mejorar la imagen de cualquier destino turístico debe trabajarse simultáneamente sobre todos los aspectos que se vienen mencionando, ya que ninguno de los actores podrá resolver la cuestión de la seguridad turística por sí solo.

Características del campo.

El campo, propiamente dicho, dónde se llevó a cabo la investigación, está dado por 5 (cinco) circuitos turísticos que se presentan como los más visitados por los turistas y viajeros, dentro de la provincia de Tucumán,

a saber: **1)** Circuito Ciudad Histórica; **2)** Circuito Valles Calchaquies; **3)** Circuito Yungas; **4)** Circuito Valle de Choromoro; y **5)** Circuito Sur.

Se presenta una breve descripción de cada uno de los mencionados circuitos, para que los lectores, logren ubicarse en cada uno de ellos, haciendo mención de sus aspectos más relevantes, y que sirven a los fines investigativos²⁰ (datos suministrados por el Ente Tucumán Turismo).

- 1. Circuito Ciudad Histórica:** Se desarrolla en la ciudad de San Miguel de Tucumán, sus Museos, sus Templos religiosos antiguos, sus Parques y Paseos, sus Universidades, y una extensa vida cultural, sumados a la agitada vida nocturna, que hacen de San Miguel de Tucumán, una ciudad elegida por miles de personas que disfrutan de su gran diversidad de actividades, de sus discotecas, pubs, bares, cines y teatros. A San Miguel de Tucumán se puede llegar desde cualquier punto del país por vía terrestre, aérea o ferroviaria. Un recorrido ideal, se inicia por el casco histórico, desde la Plaza Independencia, alrededor de la cual se encuentran algunos de los edificios más importantes de la ciudad, como ser: la Casa de Gobierno, la iglesia Catedral, la Casa “Nougués” (actual sede del Ente Tucumán Turismo) y la Casa “Padilla”, el Jockey Club, la Federación Económica, el ex “Plaza Hotel” (hoy sede de una de las Universidades privadas con la que cuenta la provincia), el edificio de la Caja Popular de Ahorros de la Provincia, y el ex “Cine Plaza”, remozado en el actual “Teatro Mercedes Sosa”. A poco más de 100 metros de Plaza Independencia se encuentra el Museo Casa Histórica de la Independencia Argentina (monumento histórico nacional); en ella se declaró la Independencia de las Provincias Unidas del

²⁰ www.tucumanturismo.gob.ar

Río de la Plata sobre la Corona Española el 9 de Julio de 1816 (ver Imágenes 1 y 2, Anexo 4).

2. **Circuito Valles Calchaquies:** Es un recorrido turístico por medio de la naturaleza e historia, que se combinan de una manera única para el deleite del turista. Partiendo de la ciudad de San Miguel de Tucumán por la Ruta Provincial nº 301 con dirección sur, tiene el primer punto de interés turístico, las “Ruinas Jesuíticas de San José de Lules”, continuando hacia el sur, se visibiliza la localidad conocida como la capital Nacional de la Empanda, la cual posee numerosos atractivos, llegando después a la ciudad de Acheral. Desde allí, hacia el oeste se toma la Ruta Provincial nº 307, bordeando el Río “Los Sosa”, y atravesando la “Reserva Natural” homónima. Otro punto de parada turística, es el Monumento al “Indio”, situado a 1100 metros de altura por sobre el nivel del mar (msnm). Continuando por esta ruta colmada de vegetación se llega al Valle de Tafí, enmarcado entre el cerro “Muñoz” y las cumbres del “Mala Mala”, y dividido por el río “Tafí”. En su centro, se destaca el embalse “La Angostura”. En la margen sur del dique se halla la localidad de “El Mollar”, cuyo atractivo más destacado es la “Reserva Arqueológica de Los Menhires”, vestigio de un pasado rico en cultura y expresiones primitivas. Continuando por la Ruta Provincial nº 307, se accede a la ciudad de Tafí del Valle, pintoresca villa turística y portal de entrada a los Valles Calchaquies. Situada a 2000 msnm; en ella se puede visitar el conjunto Museo “Jesuítico de La Banda”, edificado durante el siglo XVIII, dónde se exhiben pinturas de la época virreinal y piezas arqueológicas de las culturas “Tafí” y “Santa María”. Se suman a este recorrido del circuito, las localidades de Amaicha del Valle, con su tradicional “Fiesta Nacional de la Pachamama”, y continúa el recorrido hacia la “Ciudad Sagrada de Los

Quilmes”, y los pueblos de Talapazo, El Pichao y Colalao del Valle (ver Imágenes 3 y 4, Anexo 4).

3. **Circuito “Yungas”**: Inicia a pocos kilómetros de la ciudad de San Miguel de Tucumán, la localidad de Yerba buena, ciudad que, en los últimos años, ha sido centro de la vida nocturna de los tucumanos, debido a la variedad de discotecas, bares y restaurantes, en dónde se puede disfrutar de un clima agradable, con temperaturas frescas, dada su elevación geográfica y su especial tipo de forestación. El recorrido, luego de iniciarse por Av. Aconquija, continúa por Av. Solano Vera (hacia el sur), se pasa por el ex “Ingenio San Pablo”, testimonio de la industria azucarera, la más importante de Tucumán, y actual Campus de la Universidad “San Pablo-T”. En el circuito se encuentra la pintoresca “Villa Nougues”, localidad que data de 1899 (transitando la ruta provincial nº 338), allí se destaca una Capilla católica de aires medievales, y la hostería. Desde sus balcones se puede disfrutar del esplendor de “Las Yungas” y de una vista panorámica de la ciudad de San Miguel de Tucumán. Otros atractivos del recorrido son, el “Cristo Bendicente”, monumento en el cerro “San Javier” (por medio de la ruta provincial nº 340), con vista panorámica a la ciudad de San Miguel de Tucumán. Otras localidades, con gran belleza paisajística, son “Raco”, “El Siambón” (con su famoso Monasterio Benedictino), y dique “El Cadillal”, con un espejo de agua rodeado de cerros y vegetación selvática de Yungas. Recorrido ideal para el turismo aventura y naturaleza (ver Imágenes 5 y 6, Anexo 4).

4. **Circuito “Valle de Choromoro”**: Es un paseo por zonas de valles, rodeado de cerros, ríos y parajes inter montanos, y que posee un clima moderado. El Valle de Choromoro, se desarrolla en una de las mejores zonas productivas del país,

y se caracteriza por la vivencia de las actividades agrícolas como cría de ganado y pollos, fabricación de dulces y quesos artesanales, cultivos de arándanos e higos, entre otras. Se accede, al circuito, por medio de la ruta nacional nº 9, encontrándose a 75 Km. de San Miguel de Tucumán la ciudad de Trancas, un poblado que nació alrededor del año 1600, lugar que fue testigo de algunos de los hechos más importantes de nuestra independencia, ya que en él se desarrollaron muchas acciones beligerantes por parte de los patriotas contra el avance del ejército Realista. Como testimonio, quedó el “Templo del Sagrado Corazón”, edificio construido hacia 1760. Hacia finales del siglo XIX, con el arribo del ferrocarril, el poblado es trasladado 2 km al sudoeste a su actual emplazamiento. A 6 km al norte de este poblado se encuentra el “Pozo del Pescado”, vertiente natural de gran valor para los creyentes, porque fue el lugar donde San Francisco Solano, hizo brotar agua para calmar la sed de sus seguidores. Luego completan el circuito, las localidades de “Choromoro”, “Chusca”, “La Higuera”, “Gonzalo”, “Potrero”, entre otros lugares de estancias para descanso donde guardan tesoros históricos y arqueológicos, sin olvidar la tradicional Villa Turística de San Pedro de Colalao, con variedad de senderos para recorrer, gastronomía regional entre otros atractivos como la gruta de la Virgen de Lourdes, réplica a escala, de la original gruta que se encuentra en Francia; (ver Imágenes 7 y 8, Anexo 4).

5. **Circuito Sur:** Siguiendo el pedemonte, al sur de la ciudad de San Miguel de Tucumán, el recorrido lleva a conocer diferentes ciudades y localidades de relevancia e importancia turística, siguiendo el trazado de la ruta provincial nº 301, y a 22 Km. al sur, se encuentra el departamento Lules, en dónde, ya fueron nombradas, las conocidas “Ruinas Jesuíticas de

San José de Lules”, que son testimonios de la época de la conquista española. Unos kilómetros más adelante, se encuentra el Santuario dedicado a “N. S. del Valle”, en la localidad de “La Reducción”, donde cada 8 de diciembre se venera a la Virgen del Valle. Continuando el recorrido sur, por el mismo trazado de la mencionada ruta, nuevamente se encuentra la Ciudad de Famaillá, denominada “Capital Nacional de la Empanada”, con diversos atractivos para visitar. Continuando hacia el sur, y ya en el empalme con la ruta nacional nº 38, el departamento Monteros posee la localidad de Acheral, lugar donde tuvo residencia, durante mucho tiempo, el cantautor y poeta Atahualpa Yupanqui. La Ciudad de Concepción, es la segunda en importancia de la provincia, en ella se encuentra la Plaza Mitre, inaugurada en junio de 1901, y es el centro neurálgico de todo el acontecer social y cultural. Un ingenio azucarero y la intensa actividad agrícola (papera, citrícola, hortalizas) son las principales actividades productivas de la zona. Ya, por la ruta provincial nº 365 se llega a la localidad de Alpachiri, punto de partida para visitar las ruinas de “Ciudadita”, ubicada a 4200 msnm, dentro del conocido “Parque Nacional Aconquija”, dotado de una singular belleza. Desde Alpachiri por la ruta provincial nº 365 al oeste, se encuentra la zona denominada “Cochuna”, ideal para la práctica del senderismo y actividades recreativas. Suman a este circuito, recorridos por lugares de interés en el departamento Juan B. Alberdi, el dique “Escaba”, y en la Ciudad de Simoca con su tradicional feria y las aguas termales de Taco Ralo (ver Imágenes 9 y 10, Anexo 4).

Como referencia, se tiene que hacer mención de que, en los 5 (cinco) circuitos turísticos mencionados, el cuerpo de Policía de la provincia de Tucumán, posee Comisarias de Sección, en algunos casos con Destacamentos policiales, que cumplen funciones de prevención del delito, acción contra el

delito, patrullaje (en coordinación con el Grupo Motorizado, en apoyo logístico del Servicio de Emergencias 911), toma de denuncias sobre delitos que infrinjan las leyes vigentes, sus concordantes, como toda normativa que se ajuste al Código Civil y Penal de la República Argentina y de la Provincia de Tucumán; pero sin una injerencia especial o particular, hacia la atención determinada de los turistas.

Mientras que, las policías turísticas, de las jurisdicciones de Mendoza, Jujuy, Salta, Córdoba, Tierra del Fuego y ciudad de Buenos Aires, poseen sus determinadas funciones y misiones, sus efectivos se encuentran claramente identificados, poseen espacios propios, como la “Comisaría del Turista”, las que se distribuyen por los principales puntos y corredores turísticos de sus respectivas provincias (o jurisdicciones). Se puede mencionar que la misión de estas policías turísticas es brindar, a los turistas, protección, asistencia y orientación informativa. Además, trabajan en conjunto con las distintas dependencias de cada provincia, en un operativo articulado, comunicado y en permanente interacción con las diferentes divisiones de la fuerza de seguridad pública.

En la provincia de Mendoza, a modo de ejemplo, la Unidad Policial de Asistencia al Turista fue creada en el año 2008, siendo una de sus funciones principales, la de prevenir los hechos delictivos, y proteger y asistir a los turistas que visitan la provincia, como también brindar el servicio de seguridad correspondiente a la comunidad. Posee 4 (cuatro) delegaciones, distribuidas en los teatros específicos de la provincia mendocina, que son: el Centro de la ciudad capital, la localidad de Maipú, San Martín y San Rafael. Sus elementos, poseen conocimientos de idiomas extranjeros como: inglés, italiano, francés y portugués, sumado a una amplia preparación para asistir a los turistas ante cualquier inconveniente en la provincia. Esta asistencia consiste en brindarles todos los servicios que permitan solucionar sus inconvenientes para poder continuar con su viaje.

En la provincia de Salta, la División de Seguridad y Orientación al Turista, comenzó a funcionar en el año 2004, pero solo en la ciudad capital; ya en el año 2012 fue re categorizada y abrió una segunda sede en la localidad de Cafayate. Cuenta con más de 20 efectivos, que son capacitados periódicamente

por profesionales del Ministerio de Cultura y Turismo de la provincia de Salta. La División tiene como misión brindar a los turistas: protección, asistencia y orientación informativa. Además de apoyo coordinado con distintas dependencias de la provincia de Salta, dónde se desarrollan actividades turísticas.

Como un ejemplo final, se tiene que destacar a la ciudad de Buenos Aires, quién, desde la Policía de la Ciudad, cuenta con un área de División de Asistencia al Turista, cuya función es cubrir los corredores y senderos turísticos con la presencia de oficiales capacitados especialmente para brindar protección, contención, información y asistencia al turista. Los oficiales hablan inglés, portugués, italiano y japonés. En tanto, gracias a la estrecha relación con embajadas y consulados (que otorgaron becas para enriquecer los conocimientos), actualmente algunos agentes se encuentran preparándose en otros idiomas como el francés, coreano, alemán y griego. El fin de esta iniciativa es transmitir tranquilidad y satisfacción a los visitantes, procurando que sea un mensaje multiplicador que asegure el incremento del turismo en la ciudad. Los oficiales se transportan en móviles ploteados de fácil identificación, mediante los cuales llevan a cabo patrullajes preventivos. La tarea no es fácil, es por eso que hay que contemplar ciertas cualidades a la hora de ejercer la función; ante todo la calidad de persona. Es por ello que los efectivos deben contar con principios y valores que trasmitan confianza al vecino o al turista. También tener la capacidad de prevenir delitos manteniendo el orden y la seguridad. Por otro lado, es de suma importancia poner a disposición del visitante capacidades y aptitudes propias del rol que están desarrollando, como ser intérprete de lenguas. El objetivo general de la policía turística es la celeridad y la eficacia en los procedimientos, siempre priorizando las adversidades que enfrenta un extranjero en un país ajeno, como el desconocimiento del idioma, de las leyes, del entorno y de la diversidad cultural.

Capítulo III

Enfoque de la investigación.

El presente trabajo final, siguió un corte de investigación cualitativa, ya que sus variables no son numéricas ni estadísticas, sino que se interpretaron por medio de las causas y efectos de las respuestas y observaciones realizadas en el campo, y dadas por los sujetos a quienes se entrevistó y con quienes se interactuó, lo que provocó una acción in situ, de neto modo descriptivo, ya que se ha logrado analizar, el fenómeno planteado en los objetivos del mismo.

Diseño de la investigación.

Este trabajo final, es de carácter descriptivo, ya que se analiza el objeto de investigación, sus realidades, causas y efectos, como así también, los fenómenos que influyeron en el mismo. De corte transversal, lo que produjo datos empíricos y representativos, de los propios sujetos que fueron objeto de la investigación, a través de sus palabras, y su conducta observable²¹ (Taylor y Bogdan 2006).

Estrategias metodológicas.

Con la ayuda de la información recolectada, se analizó cada una de las situaciones, observaciones y entrevistas realizadas, lográndose tener los criterios propios y adecuados que sirvieron a los fines de este trabajo final, y de un modo analítico y sintético.

Siguiendo una lógica inductiva-deductiva, se logró indagar acerca de la realidad, que es motivo de esta investigación, lo que ayudó a inducir ideas y conocimientos sobre la base de los datos recabados en el campo, y ayudó a direccionar, con un criterio más establecido, y que sirvieron para dar las

²¹ Taylor, S. J.; Bogdan, R. (2016). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Editorial Paidós. Barcelona.

respuestas a los objetivos planteados, como a las propuestas que se presentan en la sección correspondiente.

Población y muestra.

Para el presente trabajo de investigación, se seleccionó, como muestra, a turistas (mayores de 18 años de edad) que circularon por los circuitos de la provincia de Tucumán, durante los meses de junio a septiembre de 2021; junto a los principales referentes, y autoridades, de la actividad turística de la provincia de Tucumán.

Análisis y presentación de los datos.

Cada una de las entrevistas realizadas, a los sujetos, fueron trianguladas con la teoría desarrollada y las observaciones directas, realizadas in situ.

Aspectos éticos.

Para el desarrollo de esta investigación, se solicitó a los participantes su consentimiento informado, previo a la administración de la entrevista, garantizándosele la confidencialidad de los datos que este otorgó, de acuerdo a la deontología profesional, y su consecuente normativa reglamentada y promulgada ley de “Habeas Data” N° 25326.

Técnicas de recolección de datos.

Entrevista.

Se usó este instrumento de recolección de datos, con preguntas abiertas que se realizaron a todos, y cada uno de los sujetos que fueron objeto de esta investigación, y que se desplazaron en la temporada turística por los

circuitos chicos y grandes de la provincia de Tucumán, durante los meses de junio a septiembre de 2021.

También se aplicó esta técnica, a aquellos que conocen del manejo, y como se desarrolla la actividad turística, en el día a día interactivo con los turistas en general; quienes, tienen el valor agregado, de poseer una vasta experiencia (en la mayoría de los casos) sobre lo que representa la actividad turística.

La entrevista se realizó de manera digital y escrita (dada la situación de pandemia, y protocolos de distanciamiento social COVID-19 proporcionados, tanto a nivel nacional como provincial por las autoridades pertinentes); dónde se buscó preservar la salud e integridad física de los entrevistados, como también la del autor del presente trabajo de investigación. Se dejó en claro, los objetivos de la misma, como del trabajo final de investigación, y todo lo referente en cuanto a las cuestiones de manejo profesional y ético de las mismas.

Las preguntas se estructuraron de una forma adecuada para que las respuestas permitieran ser entendibles, analizables e inferidas, de acuerdo a lo conocido, como a aquello que queda por conocer, sobre lo que es el objetivo de estudio del presente trabajo final, esto ha logrado conocer el ámbito objetivo y subjetivo de cada uno de los entrevistados, respetando su propia idiosincrasia, nivel socio-económico y cultural, como formativo, de expectativas (como turista), entre otros.

Tabla nº 1: “Datos recolectados: Instrumento aplicado a turistas”.

a) Lugar de Procedencia:	CABA. Córdoba. Catamarca. Santiago del Estero. Salta. Jujuy. Misiones. Santa Fe (ciudad).
b) Cantidad de días que permanece en el destino:	La mayoría respondió que entre 3 días y 5 días.
c) Motivo por el cuál visita Tucumán:	Conocer la “Casa Histórica de la Independencia”; los lugares con naturaleza y verde; algún ingenio azucarero. Otros respondieron que por visitas a familiares; negocios y comercio.
d) ¿Hizo uso de la oficina de Información del Ente Tucumán Turismo?:	Muy pocos hicieron uso de la oficina de Información del Ente Tucumán Turismo.
e) Cómo percibió a la seguridad en la provincia, sobre todo en los circuitos que fue conociendo:	Se notó poca presencia policial, en general. Quienes se acercaron a la “Casa Histórica”, notaron la falta de elementos policiales. Quienes vienen por comercio, negocio y visita a familiares, remarcan que hay zonas, de la ciudad, y de los circuitos, dónde la presencia policial es nula (o, por lo menos, no se la observa con una presencia activa).
f) ¿Tuvo algún problema específico, relacionado a la seguridad turística? ¿Puede mencionarlos?:	Quienes visitan la provincia por razones de comercio, o familiares (que son los más asiduos), responden que tuvieron inconvenientes con carteristas, “las gitanas” y sus “cuentos del tío”, arrebatos en algunas zonas puntuales. Mientras que los visitantes que transitan por placer vacacional, no mostraron respuestas que informen problemas con la seguridad.
g) Sabe que existe, ¿una Sede de la Defensoría del Turista, dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Tucumán?:	Ninguno de los entrevistados tenía conocimiento de esta dependencia provincial, para la atención del turista.
h) Si su respuesta es afirmativa; ¿tuvo que hacer uso de ella?:	No hay respuesta.

i) Cuando decide viajar, ¿piensa en el tipo de seguridad que brinda el destino turístico?:	El total de los entrevistados respondió que sí. La seguridad, sobre todo en la Argentina, es un valor que tiene importancia, sobre todo para aquellos que viajan a lugares, ya sea por primera vez, o bien, en forma asidua pero que no tienen la confianza del conocimiento preciso del destino.
j) Seleccione, a su criterio, 5 elementos desfavorables sobre la seguridad en los circuitos conocidos por Ud., en su tránsito por la provincia de Tucumán:	Entre los criterios, la mayoría se pronunció por: 1. Mayor presencia de elementos policiales en las calles y lugares turísticos. 2. Mayor información en las redes sociales. 3. Prontitud en las consultas que realizan por medio de la web. 4. Puestos de vigilancia con efectivos uniformados en lugares claves. 5. Mayor patrullaje de los elementos policiales.
k) ¿Qué sugerencias podría dar, para que ello sea solucionable en el corto, mediano o largo plazo?:	Pocas fueron las sugerencias, pero se destacaron: 1) Implementar recursos destinados a la seguridad del turista y el viajero que pasa por Tucumán. 2) Hay horarios dónde la ciudad, y los circuitos, quedan prácticamente desiertos. 3) Tucumán no tiene un buen plan de recepción y atención al turista, como lo tienen otros destinos ya dedicados a esta actividad. 4) Aumentar la presencia de policías y agentes turísticos en puntos claves. 5) Actualizar, permanentemente, la información en los sitios web (que se encuentran desactualizados, no responden las consultas –o lo hacen fuera de tiempo-, y denota la poca preparación para la recepción de un turismo de importancia.

Tabla nº 1: “Datos recolectados: Instrumento aplicado a turistas” (Elaborada por el propio autor del Trabajo Final).

Tabla nº 2: “Datos recolectados: Instrumento aplicado a los responsables de la actividad turística de Tucumán”.

a) Opina usted que, la seguridad turística debe ser un tema de trabajo conjunto entre las principales autoridades gubernamentales, prestadores de servicios turísticos y la comunidad:	Todos los entrevistados, tanto aquellos que pertenecen al ámbito gubernamental como privado, coincidieron positivamente en que se debe trabajar en conjunto, todos mancomunadamente, desde las más altas responsabilidades funcionarias, para que, Tucumán, sea uno de los destinos más seleccionados por turistas y pasajeros.
b) Considera eficaces los protocolos de seguridad efectuados por la policía de la provincia para fortalecer el turismo, la imagen y conservación de este sector como atractivo turístico:	Ambos sectores, privado y gubernamental, aceptaron que los protocolos son los estipulados y se realizan, en la medida de las disponibilidades de los elementos con lo que cuenta la Policía de Tucumán, propiamente dicha; sin hacer alusión a una creación de la Policía Turística.
c) Cree usted que la presencia policial debería ser permanente en ciertos puntos estratégicos del sector:	Todos los entrevistados coincidieron que es de suma importancia, la presencia permanente de los efectivos policiales en los puntos estratégicos, que hace a los circuitos turísticos.
d) ¿Se han desarrollado estrategias de promoción vinculadas a la seguridad? De ser así, ¿de qué tipo?:	Se han realizado, a nivel gobierno provincial, todas las adhesiones a las leyes y normativas nacionales, adecuándolas a la realidad de la provincia de Tucumán; con proyección a mejorar el destino, la calidad y el servicio que se brinda. Desde el sector privado, se elevaron algunas propuestas, pero no las suficientes.
e) ¿Considera a la seguridad como un elemento fundamental para que el atractivo del destino sea relevante y decisivo en la elección de los turistas?:	Ambos sectores, gubernamental y privado, coincidieron en que el tema seguridad turística es de suma importancia para poder ser un punto turístico de relevancia en el mapa de la República Argentina; se está trabajando para que ello pueda implementarse de la mejor manera posible, aunque la cuarentena, y la

	<p>pandemia vigente, no deja muchas opciones, ya que se deben articular con los protocolos, y el día a día de el avance de la misma. De todas formas, el rubro se va adaptando a esta nueva realidad y, logrará, los objetivos propuestos en materia de seguridad turística.</p>
--	--

Tabla nº 2: “Datos recolectados: Instrumento aplicado a responsables de la actividad turística de Tucumán” (Elaborada por el propio autor del Trabajo Final).

Observación Directa.

Por medio de la observación, se ha podido evidenciar hechos, y realidades del propio campo de estudio, como de lo que aportaron los sujetos que fueron indagados para el mismo, y de acuerdo a los objetivos presentados en el cuerpo de este trabajo final; también, se ha utilizado esta técnica, para poder analizar, presencialmente, todas aquellas cuestiones, inquietudes, comportamientos, respuestas, reacciones, entre otros, de las circunstancias sociales que pusieron de manifiesto cada uno de estos sujetos, y que afectan, de manera directa e indirecta, en la seguridad turística del sector, esta información que se observó, se registró en una ficha de observación para realizar un posterior análisis de cada hecho, o caso que se observó, en el atractivo, esta técnica como tal ayudó a tener un mayor número de datos de las realidades del atractivo; siempre respetando la situación de pandemia, y protocolos COVID-19 proporcionados, tanto a nivel nacional como provincial por las autoridades pertinentes.

Presentación y análisis de las observaciones directas.

Se pudo observar que, en la elección de los diferentes destinos turísticos, se consideran, entre otros factores: los precios, la calidad del servicio, los atractivos naturales, culturales, la influencia del destino de moda. Pero, sin embargo, el factor seguridad tiene cada vez más relevancia al momento de elegir el destino, y se puede avizorar que, en un futuro, será un elemento de gran peso en dicha decisión.

De esta forma, es importante tener presente que, la seguridad turística es un concepto multidimensional de prevención y de atención integral, que incorpora a la salud, la integridad física, psicológica y económica, de los turistas y viajeros que pasan por el destino seleccionado, en este caso la provincia de Tucumán. Este carácter multidimensional no se atiende, muchas veces, de manera adecuada por las autoridades y los prestadores de servicios turísticos, y no se percibe, con la importancia que los casos requieren, que los hechos de inseguridad provocan una desvalorización sustancial de los atractivos

que el propio destino turísticos posee, y que sus efectos negativos pueden ser de largo plazo e, incluso, llegar a ser irreversibles.

Es por eso que, desde la observación directa del fenómeno que fue objeto de estudio, la base para una política de seguridad pública, en materia de turismo, la misma debe aplicarse en consonancia con la seguridad científica, que es el seguimiento y la investigación analítica de las situaciones de riesgo, el cumplimiento y la aplicación de las normas, y la búsqueda y análisis de posibles nuevos riesgos en un destino; de esta forma, se debe conformar un equilibrio entre los elementos de la fuerza provincial de seguridad y los sistemas de acción y prevención, resultado que posibilitará encontrar el camino correcto en esta tarea. De esta forma, se sostiene que, prevenir una situación no deseada parte de la capacidad para implantar las medidas adecuadas para preverlo.

Frente a las observaciones llevadas a cabo, se pudo entrever que es necesario un plan rector, de política pública, articulado con los sectores involucrados en el turismo tucumano, para poder generar acciones concretas que se logren implementar en el corto, mediano y largo plazo, en materia de seguridad turística dentro del destino elegido, para ello, se pudo ver la necesidad de:

- a)** analizar estratégicamente los puntos neurálgicos de los circuitos turísticos de la provincia de Tucumán, con los insumos, elementos, recursos, etc., que implican su puesta en acción;
- b)** elaboración, a corto, mediano y largo plazo de programas en seguridad turísticas, que sea operativos y efectivos en todo el terreno provincial, desde los diferentes puntos de ingreso, como en los circuitos, y sus respectivos núcleos de influencia;
- c)** destinar un presupuesto concreto, del producto bruto interno provincial, para la creación de la División de Seguridad Turística de la provincia de Tucumán.

Teniéndose, siempre como objetivos claros:

- i. plan preventivo de seguridad, que pueda definir las acciones que sirvan para eliminar, o reducir sustancialmente, las situaciones de riesgo;
- ii. llevar a cabo un plan corregidor de seguridad, que defina acciones de aplicación inmediata, a fin de poder anticiparse a ciertas situaciones, simples o complejas, que el propio sistema presente con el correr del tiempo;
- iii. en lo observado, tanto por los turistas que fueron objeto de la investigación, como por las autoridades de referencia, y el ciudadano común, se expresa que la actividad turística tiene un vínculo de importancia en relación a la seguridad, y que, si bien se la concibe, constitucionalmente de exclusiva responsabilidad del Estado, se entiende también que hoy no son desempeñadas correctamente por él mismo, así que, muchos de los inversores turísticos (con emprendimientos en la provincia), se ven en la necesidad, y obligación, de dedicar una parte de sus ingresos en brindar (de forma privada), este servicio, subordinado a la autoridad correspondiente, a sus leyes y normativas concordantes, dentro de los acuerdos provistos en cada una de las legislaciones vigentes, y a los fines de corregir, prevenir y desarrollar una política de seguridad institucional consistente para su empresa.

10. Resultados.

En los resultados obtenidos, se puede mencionar que es necesario plantear una política pública sobre seguridad turística, de actualización permanente y sostenida en el tiempo; delineando un perfil de policía turístico, como ya lo han hecho algunas ciudades argentinas, mediante la capacitación, el perfeccionamiento y el reconocimiento del personal que se prepare para cumplir con esta misión, que tendrá características específicas, como son: el conocimiento de dos, o más idiomas; buena comprensión de psicología y sociología del turista; comprensión y conocimiento de las leyes vigentes; estudios y capacitaciones universitarios, o superiores no universitarias, en diversos temas relacionados a la seguridad del turista; trabajo articulado entre las autoridades provinciales de seguridad y turismo; entre otros.

No obstante, se debe tener presente que las personas asignadas para estas funciones, al poseer una determinada formación y características particulares, se hacen merecedoras de un salario acorde, y una posición funcional, dónde puedan desarrollar su vida profesional, logrando así, cumplimentar los objetivos de calidad que el destino turístico Tucumán, impone.

En cuanto al conocimiento de leyes y normativas que rigen las actividades, derechos, obligaciones y garantías de los turistas, por parte del Estado, se observó un serio desconocimiento por parte de los turistas entrevistados, sin una adecuada preparación por parte de aquellos que se encargan de regular la actividad desde la función gubernamental, y una preparación aleatoria, en este campo, por parte del empresariado que se dedica a brindar los servicios a los turistas que eligen el destino Tucumán; lo que puede plasmarse en los simples ejemplos de que el turista sufra un accidente de gravedad (como un accidente cerebro vascular durante su estadía), o bien, tenga una experiencia de inseguridad en alguno de los trayectos que decida conocer (robo, hurto, estafa, etc.), y que precisan de una pronta y efectiva resolución, dado el corto tiempo que, el mencionado viajero, permanece en el destino.

De allí que se recomienda capacitar a los prestadores de servicios turísticos, tanto en servicios hoteleros, como en interpretación (por lo menos bilingüe), gastronómicos, y los diferentes puntos de visita que eligen los turistas:

lugares religiosos, lugares naturales, o bien museos, etc., y en cada uno de ellos, sumado a las visitas guiadas que pueden llegar a brindarse, se hace necesaria la presencia del personal de la policía turística, siempre visible.

Es necesario, aunar, las percepciones y los criterios, en algunos casos, para evitar confusiones, o equivocaciones, en la implementación de las políticas públicas que aseguren una eficaz y eficiente policía turística en la provincia de Tucumán. Todo esto en pos de brindar lo necesario para la seguridad física del turista, incluyendo también a las diferentes tipologías de seguridad que se han tratado en el presente trabajo final, y que, como ejemplo, se mencionan en: la seguridad psicológica, la seguridad económica, la seguridad informática, etc.; y que, tienen una forma general de importancia, en la adecuada percepción y reputación del destino turístico que se presentó aquí, que es la provincia de Tucumán.

11. Conclusiones.

La seguridad, en materia de turismo, se ha convertido en un elemento significativo que aporta a la construcción de la atraktividad de un destino, como lo es la provincia de Tucumán.

Significativamente, el crecimiento de la actividad turística en la provincia fue exponencial (descartando el tiempo de cuarentena y pandemia COVID-19; aclarando que ha vuelto a ser notorio y relevante, ya con las flexibilizaciones, a partir del mes de mayo de 2021); se ha retomado nuevas promociones de los circuitos y localidades pertenecientes a ellos, sin descuidar los protocolos dados por el COE Tucumán, y sus similares en otras jurisdicciones, que, con la influencia y el efectivo proceso de vacunación nacional anti COVID-19, permite que se vayan abriendo las fronteras de la actividad turística, y se agreguen nuevos destinos, nuevos pasajeros, y es, un momento muy oportuno, para plantear la necesidad que se expone en el presente trabajo final, siendo: la seguridad turística, en cada localidad, un atributo, y valor agregado, complementario y determinante en la elección del destino y de diferenciación con los otros que compiten en la región del noroeste argentino.

Se concluye, en el presente trabajo final, que la seguridad turística, propiamente dicha, en la provincia de Tucumán continúa siendo una materia pendiente para todos los actores que se encuentran implicados en la actividad turística, desde el Estado hasta el sector privado, y, a pesar de contar con las herramientas que la ley les provee para poder desarrollar este servicio tan importante, que crece día a día en este destino que fue objeto de estudio.

Este trabajo final, detectó, la ausencia de un conocimiento integral de la problemática que aquí se ha planteado, tanto entre las autoridades locales como en el empresariado y los pasajeros que visitan los destinos que fueron objeto de estudio. Entre las problemáticas, se configura, como principal, la falta de instrumentos gubernamentales destinados a su tratamiento, como sería la formulación e implementación de normas, planes, programas, organismos y estadísticas afines, lo que se considera, elemental y básico, para que la seguridad del destino, como un valor significativo, adquiera un posicionamiento absolutamente central, y sustentable, entre las acciones desarrolladas, desde la

política turística provincial, y en conjunto con los componentes de la imagen del destino.

En la opinión de los turistas que llegan al destino de la provincia de Tucumán, quienes perciben una ausencia de delitos, a pesar de que los registros policiales dan cuenta de un aumento significativo en los últimos años, desconocen que el concepto de seguridad turística resulta mucho mayor e incluye otras dimensiones.

Como referencia, la seguridad turística constituye uno de los objetivos principales en las políticas de Estado mundial, siendo actualmente un objeto significativo de las políticas de Estado en turismo, y un elemento fundamental de la planificación, articulando un marco jurídico reglamentario y organizativo específico en la esfera de lo público. Ahora bien, ningún destino turístico está exento de sufrir problemas de inseguridad, sea de menor o mayor nivel, los riesgos existen, la seguridad no se logra de un momento a otro, sin embargo, el mantener informado al turista de los riesgos que se puedan propiciar en el destino es imprescindible; así mismo, es oportuno que conozcan, de ante mano, los puntos de prevención, emergencia, con direcciones actualizadas, horarios de atención personalizada o virtual, números telefónicos de emergencias, etc., interviniendo en la instrucción de los protocolos para saber cómo actuar en caso de sufrir algún incidente, como parte de la creación de un ambiente seguro. Este conocimiento tiene que ser asequible y preparado a toda la ciudadanía, manteniéndola informada de las acciones que la policía turística realiza pues, como se mencionó, la seguridad no se logra solo con el trabajo de unos, sino que es un trabajo colaborativo que le compete a todos y cada uno.

En la provincia de Tucumán, esta política de atención pública sobre la seguridad turística, no ha trascendido la dimensión discursiva y, aún concurren diversas acciones que necesitan emprenderse para poder institucionalizar, efectivamente a la seguridad turística, como instrumento de la política de Estado. Se piensa, por medio de este trabajo final que, las autoridades deberán comenzar a trazar canales de intercambio y participación entre los diferentes actores sociales intervinientes, permitiendo una socialización de los riesgos existentes (reales y concretos, en cada circuito), evaluar acciones preventivas en los mismos, y acordar los instrumentos que sean necesarios para fortalecer

la seguridad en todas sus dimensiones desde una perspectiva integral, que consolide, al destino Tucumán, como una opción amigable, segura y sustentable, en el corto, mediano y largo plazo.

12. Referencias - Bibliografía.

- Álvarez de la torre, J.; Rodríguez, D.; Toubes Muñiz, D. (2013). *“La seguridad en la planificación turística de Galicia”*. Revista de investigación en turismo y desarrollo local, N° 14.
- Capanegra, C. (2006). *“La política turística en la Argentina en el siglo XX”. Aportes y transferencias*. Editorial Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires.
- “Código Ético Mundial para el Turismo”. (2001). Editorial Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata.
- Corbo, Y. A.; Barbini, B. (2011). *“Turismo y políticas públicas locales”*. Ediciones de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Gonzáles Herrera, M. R. (2016). *“Gestión sustentable de riesgos y crisis en el turismo mexicano y Latinoamericano como problema estratégico para la seguridad de los destinos”*. Revista de investigación en turismo y desarrollo local, N° 21.
- Grünnewald, L. A. (2010). *“La seguridad en la atraktividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda”*. Apuntes de recopilados en jornada de capacitación, brindada por el Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Buenos Aires.
- Grünnewald, L. (2017). *“La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en nuestros países”*. Apuntes brindados por el Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Buenos Aires.
- HostelTur. (2018). *“Argentina crea la Mesa Turística de Seguridad”*. Apuntes s/d.
- Lickorish, L. (1994). *“Una Introducción al Turismo”*. Editorial Síntesis. Madrid.
- López Salamanca, J. A. (2016). *“La construcción social de la seguridad en la actividad turística”*. Cuadernos sobre “Tendencias de investigación turística a principios del siglo XXI. Editorial Instituto Politécnico Nacional. México D. F.
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR). *“Manual de hospitalidad”*. (2014). Santiago de Chile.

- Schenkel, E.; Almeida García, F. (2015). *“La política turística y la intervención del Estado. El caso de Argentina”*. Revista “Perfiles Latinoamericanos”, N° 46. Editorial FLACSO México. México D. F.
- Schenkel, E.; Pinassi, A. (2015). *“Patrimonios de la Humanidad: estrategia de la política turística en la Argentina”*. Revista Universitaria de Geografía. N° 24. Editorial Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata.
- Tudela, P. (2016). *“Conceptos y orientaciones para políticas de Seguridad Ciudadana”*. Apuntes de cátedra. s/d.
- Taylor, S. J.; Bogdan, R. (2016). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Editorial Paidós. Barcelona.
- Velasco González, M. (2016). *“Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo”*. Revista PASOS, N° 14. Editorial Muñiz. Valencia.
- Velasco González, M. (2004). *“La política Turística. Una arena de acción autónoma”*. Cuadernos de Turismo, N° 27. Editorial Muñiz. Valencia.
- Organización de los Estados Americanos. (2018). *“Seguridad en Turismo”*. Washington D. C.
- Organización Mundial del Turismo. (2013). *“El turismo como inductor del desarrollo, de la inclusión social y de la integración regional”*. PNUD. ONU. Madrid.
- Malan, A. (2018). *“La seguridad en destinos como objeto de la política turística en el municipio de Monte Hermoso”*. UNS.
- Web oficial, Ente Autárquico Tucumán Turismo: www.tucumanturismo.gob.ar

Legislación revisada:

- Constitución de la Nación Argentina. (1994). Ediciones del Congreso de la Nación. Ediciones del Congreso de la Nación Argentina.
- Ley Nacional N° 18829. (1970). Boletín Oficial de la República Argentina.
- Ley Nacional N° 22545. (1982). Boletín Oficial de la República Argentina.
- Ley Nacional N° 25326. (2000). Boletín Oficial de la República Argentina.
- Ley Nacional N° 25643. (2002). Boletín Oficial de la República Argentina.

Ley Nacional N° 25997. (2005). Boletín Oficial de la República Argentina.
Ley Provincial N° 7484. (2005). Boletín Oficial de la Provincia de Tucumán.

13. Anexos.

Anexo nº 1:

“Modelo de entrevista aplicada a turistas de Tucumán”.

Sr. Turista, se le agradece la participación en la siguiente entrevista digital. Usted será indagado con fines netamente académicos, para responder a la construcción del Trabajo Final de la carrera Licenciatura en Seguridad, que dicta la Facultad de Ciencias Jurídicas dependiente de la Universidad Católica de Salta. Esta entrevista quiere conocer cuanta información posee Ud. sobre el destino que visita, cuáles son sus expectativas, si conoce sus derechos, obligaciones y garantías, como así también su opinión, críticas y sugerencias.

Se agradece su colaboración, y se le informo que, la misma, es de carácter anónimo.

- a) Lugar de Procedencia:
- b) Cantidad de días que permanece en el destino:
- c) Motivo por el cuál visita Tucumán:
- d) ¿Hizo uso la oficina de información del Ente Tucumán Turismo?:
- e) Cómo percibió a la seguridad en la provincia, sobre todo en los circuitos que fue conociendo:
- f) ¿Tuvo algún problema específico, relacionado a la seguridad turística? ¿Puede mencionarlos?:
- g) Sabe que existe, ¿una Sede de la Defensoría del Turista, dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Tucumán?:
- h) Si su respuesta es afirmativa; ¿tuvo que hacer uso de ella?:
- i) Cuando decide viajar, ¿piensa en el tipo de seguridad que brinda el destino turístico?:
- j) Seleccione, a su criterio, 5 elementos desfavorables sobre la seguridad en los circuitos conocidos por Ud., en su tránsito por la provincia de Tucumán:
- k) ¿Qué sugerencias podría dar, para que ello sea solucionable en el corto, mediano o largo plazo?:

Anexo nº 2:

“Modelo de entrevista aplicada a los responsables de la actividad turística de Tucumán”.

Estimados. Se le agradece la participación en la siguiente entrevista digital. Usted será indagado con fines netamente académicos, para responder a la construcción del Trabajo Final de la de la carrera Licenciatura en Seguridad, que dicta la Facultad de Ciencias Jurídicas dependiente de la Universidad Católica de Salta. Esta entrevista quiere conocer cuánta información posee Ud. sobre el destino que visita, cuáles son sus expectativas, si conoce sus derechos, obligaciones y garantías, como así también su opinión, críticas y sugerencias.

Se agradece su colaboración, y se le informa que, la misma, es de carácter anónimo.

- a) Opina usted que, la seguridad turística debe ser un tema de trabajo conjunto entre las principales autoridades gubernamentales, prestadores de servicios turísticos y la comunidad:
- b) Considera eficaces los protocolos de seguridad efectuados por la policía de la provincia para fortalecer el turismo, la imagen y conservación de este sector como atractivo turístico:
- c) Cree usted que la presencia policial debería ser permanente en ciertos puntos estratégicos del sector:
- d) ¿Se han desarrollado estrategias de promoción vinculadas a la seguridad? De ser así, ¿de qué tipo?:
- e) ¿Considera a la seguridad como un elemento fundamental para que el atractivo del destino sea relevante y decisivo en la elección de los turistas?:

Anexo nº 3:

Consentimiento informado:

Por el presente, el Sr./Sra.:; accede voluntariamente, a responder una entrevista, la que tiene solo fines académicos y científicos, que forman parte del Trabajo Final para la obtención del Título de Licenciado en Seguridad, perteneciente a la Facultad de Ciencias Jurídicas, dependiente de la Universidad Católica de Salta; siendo el autor e investigador de la misma, el Sr. Bartoloni, Cristián Omar, DNI:; Libreta Universitaria (Legajo) N°: -

Toda la información, por Usted brindada, se guardará con códigos y no con nombres. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que lo involucre y/o mencione, dando cumplimiento a lo normado por la Ley N° 25326, de Protección de Datos Personales, de la República Argentina.

Derechos legales.

No perderá ninguno de sus derechos legales al firmar esta forma de Consentimiento.

Información de contacto.

Investigador responsable: Bartoloni, Cristian O.

Cel.: (381)6070337

e-mail: bartolonicristian@gmail.com

Anexo nº 4:

“Catálogo de Imágenes”.



Imagen n° 1: “Folleto de actividades de la Ciudad de San Miguel de Tucumán”. Fuente: Ente Tucumán Turismo.



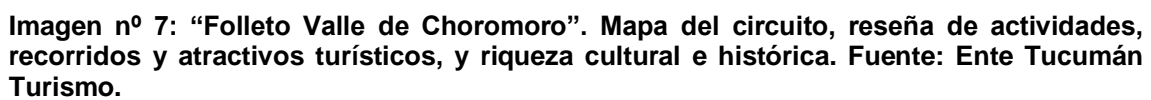
Imagen nº 2: “Folleto con mapa de la Ciudad de San Miguel de Tucumán y sus referencias”.
Fuente: Ente Tucumán Turismo.



Imagen nº 5: “Folleto de actividades, mapa del circuito Yungas”. Fuente: Ente Tucumán Turismo.



Imagen nº 6: “Folleto Yungas”. Actividades, recorridos y atractivos turísticos. Fuente: Ente Tucumán Turismo.



Continuando por la ruta 9 y a 50 km hacia el norte de San Miguel de Tucumán puede llegar a Choromoro.

VALLE DE CHOROMORO

Siendo una de las mismas zonas productivas de la región, se caracteriza por la actividad agrícola ganadera, dedicados a la cría de ganado, también fabricación de algunos alimentos, queso, queso, criaderos de pollos y judíos de diferentes tipos.

Ala llega de la R7 ya puede conocer paisajes únicos, rodeados por cascadas del centro y cultura de la naturaleza.

Alrededor de Choromoro, Chichas, La Higuera, Quereña y Pucará, se espera para disfrutar de las rías y arroyos y las múltiples actividades, entre las que se destacan: caza, caza, caza y caza.

Alrededor de Choromoro, Chichas, La Higuera, Quereña y Pucará, se espera para disfrutar de las rías y arroyos y las múltiples actividades, entre las que se destacan: caza, caza, caza y caza.

Continuando por ruta 9 y a 75 km, hacia el norte de San Miguel de Tucumán puede llegar a Trancas.

TRANCAS

Las actividades se ven en este caso, la actividad es caza, caza, caza y caza.

Trancas se convirtió en un sector de uno de los hechos más importantes de nuestra independencia en el año 1818, cuando el general Manuel Belgrano derrotó al ejército de la Real Armada.

Don la llegada del ferrocarril a Tucumán, la población se trasladó a un nuevo lugar y se establecieron en la zona. De la zona se quedó como un sector del templo del Sagrado Corazón, cuyo edificio original se levantó hacia 1818. Su nombre fue cambiado al de San Miguel de Tucumán y del nombre de la zona se mantuvo La Higuera.

IMPERDIBLES DE ESTE CIRCUITO!

PIEDRA PINTADA
Es un lugar sagrado, histórico y arqueológico, a 3 km de la villa de San Pedro, puede encontrarse en todo territorio de nuestra provincia con más de 100 pinturas, grandes y pequeñas, desde la época del siglo XIX en la zona, a la zona de la zona.

PUENTE DEL INDIANO
Es una formación natural, en la montaña Santa Fe, donde la mujer Indio se encuentra en la zona, a la zona de la zona.

RESERVA ECOLÓGICA CARLOS PELLEGRINI
Alrededor de la zona, por la zona de la zona, a la zona de la zona.

LOS ÁLAMOS
Lugar de la zona, por la zona de la zona, a la zona de la zona.

LAGUNA ESCONDIDA
Partiendo desde la zona, por la zona de la zona, a la zona de la zona.

TUCUMÁN
Y en el suroeste de San Pedro se encuentra una zona que para una gran zona, y zona de la zona.

HUALINCHEY
Continuando este circuito, a 10 km, al norte de la villa de San Pedro, se encuentra una zona, por la zona de la zona.

MONTRELO
Lugar rodeado por la zona de San Pedro, a 10 km de la zona.

FESTAS Y FESTIVIDADES POPULARES

- Mostrando la zona de San Pedro de Colalao
- Mostrando la zona de San Pedro de Colalao
- Mostrando la zona de San Pedro de Colalao
- Mostrando la zona de San Pedro de Colalao
- Mostrando la zona de San Pedro de Colalao
- Mostrando la zona de San Pedro de Colalao
- Mostrando la zona de San Pedro de Colalao
- Mostrando la zona de San Pedro de Colalao

EL MONTE ARQUEOLÓGICO DE SAN PEDRO DE COLALAO

Señalando a la zona de la zona, por la zona de la zona, a la zona de la zona.

UNIDAD DE LA ZONA

Alrededor de la zona, por la zona de la zona, a la zona de la zona.

Para poder realizar cualquiera de estas actividades recomendamos informarse previamente en la oficina de información turística, frente a la plaza Lavalle 124.

Imagen nº 8: “Folleto Valle de Choromoro”. Actividades y riqueza cultural e histórica. Fuente: Ente Tucumán Turismo.



Imagen nº 9: “Folleto Circuito Sur”. Mapa de recorridos con diferentes atractivos turísticos, paisajísticos, culturales, gastronómicos, históricos, etc. Fuente: Ente Tucumán Turismo.

