



Turismo en Santa Clara del Mar

Otra mirada al Turismo de Sol y Playa

Manzi Yesica Ayelén (67952/5) aye237@hotmail.com

Tutor Molinari, Gloria Edith gloriaemolinari@gmail.com

2012

Índice

Capítulo I	6
Tema a investigar.....	7
Determinación de objetivos	8
Metodología a emplear.....	9
Capítulo II	12
Marco Teórico	13
Eje 1 - Calidad en el turismo	17
Eje 2 . - Sustentabilidad	19
Eje 3 . - Gestión Participativa	21
Marco histórico.....	24
Capítulo III	29
Historia de Santa Clara del Mar.....	30
Orígenes del Turismo en Santa Clara del Mar.....	31
Turismo en Santa Clara del Mar.....	34
Modelo de Porter.....	47
Análisis FODA.....	49
Capítulo IV	61
Efectos del Turismo.....	62
Estudio de la ciudad de Mar del Plata en términos de beneficios y consecuencias del turismo	62
Tabla de Impactos.....	66
Nuevas alternativas.....	68
La comunidad y su participación	72
Conclusiones	75
Bibliografía.....	80

Resumen

El propósito del presente trabajo parte de comprender la estructura turística de la ciudad de Santa Clara del Mar, y estudiar la posibilidad de proponer un posicionamiento estratégico que le permita diferenciarse del resto de los competidores de sol y playa, fundamentalmente, su competidor principal y más próximo, la ciudad balnearia Mar del Plata.

La competencia entre los destinos turísticos de sol y playa suele provocarse porque abarcan un mismo segmento de mercado, son fácilmente reproducibles, donde la mayoría cuenta con un único recurso principal para explotar que son las playas, con lo cual a los turistas les resulta indiferente elegir entre un destino u otro. Es decir, los destinos no se diferencian para sobresalir en el mercado y generar una posición dominante.

Otro factor a considerar es la proximidad de los destinos de sol y playa. En el caso de la Argentina, el litoral atlántico está conformado por una diversidad de playas, entre ellas la ciudad balnearia por excelencia Mar del Plata. Esta ciudad se la considera como la promotora del desarrollo turístico del sol y playa, y también la que dio inicio a turismo social de la mano del presidente Perón con la apertura de los derechos de las clases trabajadoras. Por tanto, frente a una ciudad de gran actividad turística que ha pasado por varias transformaciones hasta llegar a ser lo que es, es necesario que el objeto de estudio, que en este caso es la ciudad de Santa Clara del Mar, forme una oferta turística integral. Esto es, ser interesante para una determinada demanda que quiera acudir a un destino de sol y playa motivado por el cuidado y la preservación de los recursos que cuenta la ciudad, que busca servicios de calidad e interactuar con la comunidad.

Esta planificación estratégica planteada para la localidad de Santa Clara del Mar propone no sólo la obtención de beneficios para las empresas, los municipios y los propios turistas (deseosos de satisfacer sus expectativas), sino también para los residentes, ya que son numerosos los casos de destinos turísticos cuyo lucro sólo se reparte entre empresas y gobiernos del área, dificultando la vida de los residentes muchos de los cuales terminan abandonando su lugar de origen.

En consecuencia, frente a estas problemáticas actuales a las que se enfrentan los destinos turísticos a resolver, resulta fundamental efectuar un cambio en el modelo de competitividad para posicionar a Santa Clara del Mar y generar mayor actividad turística.

La propuesta en este trabajo se basa en proponer un modelo de planificación estratégica, donde las actividades a realizar se desarrollen en un marco de competitividad que se relacione con conceptos actuales como la calidad, la sustentabilidad y la gestión participativa.

La planificación de los destinos turísticos es esencial para que la actividad se desarrolle de manera equilibrada y ascendente. Es decir, es necesario marcar un plan de acción donde estén definidos claramente los objetivos a seguir, la disponibilidad, uso y manejo de los recursos que se posean, los actores involucrados en el proceso, un tiempo previo de análisis de la situación en que se encuentra el destino, como la competencia, productos sustitutos, etc., la evaluación de qué tipo de servicios posee la ciudad y en qué estado se encuentran (referido a alojamiento, transporte, accesos, restauración, etc.). Y por último, que no deja de ser esencial, tener una visión a futuro acerca de lo que se desea alcanzar.

Esta planificación estratégica que se propone implementar para el caso Santa Clara del Mar se complementa con una serie de conceptos que están empezando a ser incorporados en las actividades turísticas. Entre ellos, la calidad es un pilar que se está utilizando en el turismo ya que abarca un sistema de normas que deben cumplirse en las empresas turísticas para que el producto que se brinda sea acorde a las necesidades de los turistas, es decir, ofrecer un servicio/producto diferenciado del resto que satisfaga las expectativas de los visitantes.

Por otro lado, un concepto que está sumándose con fuerza en las empresas es el de sustentabilidad, que hace referencia a la preservando, el uso y manejo de los recursos naturales como son las playas y a su vez, protegiendo el patrimonio cultural, esto es la cultura y los valores que se mantiene en Santa Clara del Mar.

Finalmente se aplica dentro de la planificación estratégica la gestión participativa, donde se toma en cuenta al momento de iniciar las actividades, las opiniones expectativas, conformidades/disconformidades que presentan los residentes de la ciudad para con las actividades turísticas a desarrollar. Es decir, se busca trabajar en conjunto con todas las partes interesadas que son parte del desarrollo turístico de Santa Clara del Mar.

La combinación de los elementos mencionados da lugar a una planificación estratégica la cual permitirá posicionarse estratégicamente en el mercado, lograr una cuota de mercado específica, mantenerse en el tiempo y diferenciarse del resto de los destinos de sol y playa a través de la satisfacción del conjunto de actores que intervienen en la actividad turística.

Introducir en Santa Clara del Mar la planificación, no sólo busca el posicionamiento del destino turístico sino diferenciarse específicamente de la ciudad balnearia más próxima y de gran evolución turística como es Mar del Plata. Si bien Mar del Plata ofrece más diversidad de opciones turísticas tanto por ocupar una superficie mayor cuanto por tener años de actividad turística, el trabajo revela que puede existir la posibilidad que Santa Clara del Mar realce su posición contando con otros elementos que la diferenciarán de la gran ciudad balnearia. Es decir, no sólo primará el recurso principal que son las playas, sino también competirá con otros recursos como la cultura local, servicios y productos de calidad a la medida de los turistas que la visitan y preservando tanto el patrimonio natural como cultural.

El estudio finaliza con un conjunto de conclusiones referidas a la planificación estratégica y sostenible, y la competitividad óptima del tema en cuestión.

Palabras claves

Planificación – Calidad – Sustentabilidad – Gestión Participativa – Destinos Turísticos – Competitividad – Posicionamiento – Estrategia

Capítulo I

El mercado y las necesidades de los turistas cambian continuamente.

El medio ambiente, y las comunidades se deterioran.

La competencia es muy agresiva.

¿Hay caminos alternativos para no decaer?

¿...?

Tema a investigar

Turismo en Santa Clara del Mar

El tema de tesis a proponer hace referencia a la ciudad de Santa Clara del Mar, y al estudio del reposicionamiento sobre la base de la planificación teniendo 3 ejes principales: la sustentabilidad, la calidad y la gestión participativa teniendo como competidor principal Mar del Plata y los destinos competitivos que brindan una oferta similar.

Santa Clara del Mar pertenece al partido de Mar Chiquita, se encuentra situada en la región sudeste de la Provincia de Buenos Aires a 390 km al sur de la capital federal y a 17 km al norte de de la ciudad de Mar del Plata.

Como ocurre en numerosos destinos de la República Argentina, una pequeña localidad, en este caso Santa Clara del Mar, se encuentra opacada frente a la gran ciudad balnearia por excelencia la ciudad de Mar del Plata. Por ende, cuando se presenta este tipo de característica, resulta complicado que ambos destinos alcancen un posicionamiento deseado en materia turística.

Esto se ve reflejado en otras partes del país, por ejemplo Buenos Aires y más próxima la Ciudad de La Plata, donde también se cuenta con recursos y atractivos para ofrecer, sin embargo la llegada de turistas no presenta un elevado crecimiento.

La proximidad de los destinos turísticos y la similitud en cuanto a los productos que ofrecen representan dos problemas claves a resolver en la actualidad, ya que pueden provocar la pérdida de competitividad reduciendo el número de llegadas (tanto de turistas como de inversores en materia turística), la disminución de ingresos, el declive de un destino e incluso el deterioro de los recursos que fueron utilizados para el desarrollo turístico. La dificultad de incrementar el número de llegadas y además de mejorar el producto que se ofrece no sólo pasa por la proximidad que tengan ciertos destinos con ciudades netamente turísticas sino también va unida a la falta de planificación turística que logre integrar todos los componentes del sistema turístico con vistas a unos objetivos definidos a largo plazo.

Para el caso de los destinos de sol y playa, los productos son muy similares unos de otros ya que cuentan con el recurso principal (y a veces único) que son las playas, con lo cual arman una oferta basándose únicamente en ellas. Es decir, son fácilmente reproducibles en cualquier otra parte del mundo, donde sólo basta tener una demanda que quiera acudir a este tipo de turismo.

Sin embargo, este tipo de armado de la oferta termina perjudicando en numerosos casos al destino ya que destruye el recurso esencial al superar la capacidad de carga, la explotación que se hace del mismo, pierde competitividad frente a nuevos destinos o aquellos que han sabido innovar para seguir teniendo un posicionamiento en el mercado,

perjudica a los residentes ya que no participan de las decisiones y actividades y sufren las molestias de los turistas.

Por tanto, para revertir este tipo de situaciones que suelen presentarse, se está optando por nuevas formas y alternativas, de las cuales surge la planificación estratégica, donde se toman en cuenta otros conceptos más allá de generar ingresos para los inversores y los municipios. Es decir, partir de un modelo donde se tomen en cuenta todas las variables que afectan al desarrollo de un destino turístico.

La hipótesis que se propone es entonces presentar a la localidad de Santa Clara mediante el estudio de la planificación estratégica tomando como referencia tres conceptos actuales que son la calidad, la sustentabilidad y la gestión participativa. De esta manera, se posicionaría como un destino turístico capaz de satisfacer las necesidades de los turistas que buscan destinos de sol y playa pero no de tipo masificado, al contrario, sino más bien destinos que cuenten con el atractivo principal de las playas sumado a una serie de actividades turístico-recreativo que no perjudiquen en materia socio-ambiental al destino elegido.

El enfoque a tomar para resolver el planteo de la tesis, será de tipo sistémico, es decir, junto a la planificación se integrarán conceptos de calidad, sustentabilidad y gestión participativa. Se tomará como análisis de estudio a la Santa Clara del Mar, y se observará sus características y recursos para así plantear un esquema de opciones y propuestas que serán necesarias para poder reposicionar a la localidad de Santa Clara del Mar. También podrá aplicarse un criterio de tipo sociológico ya que en el análisis para proporcionar un incremento turístico a Santa Clara, se partirá de un sondeo de los residentes para trabajar en conjunto y llegar a un desarrollo sostenible y de calidad.

Determinación de objetivos

Durante el desarrollo del presente estudio, se buscará resolver una serie de objetivos que ayuden a entender el proceso de una posible planificación planteado para una determinada localidad, en este caso, Santa Clara del Mar. Los mismos tendrán una correlación con la ciudad balnearia más cercana que será la ciudad de Mar del Plata, para poder evaluar el grado de competitividad que posee y los esfuerzos que se requieren para alcanzar una diferenciación respecto al resto de los destinos turísticos que ofrecen características similares (turismo de sol y playa)

Entre los objetivos, los mismos serán divididos en generales para mayor comprensión, y específicos para definir la línea de investigación.

Entre ellos, se destacaron como lo más relevantes:

- 1) Objetivo general: proponer el estudio de una planificación que permita un posible posicionamiento del destino Santa Clara del Mar, frente a su competidor más próximo, la ciudad de Mar del Plata.

Dentro del objetivo general se derivan los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los atractivos y recursos turísticos con que cuenta Santa Clara del Mar que permitirán el posicionamiento.
- Enumerar los servicios relacionados al turismo (alojamiento, restauración, agencias, etc)
- Agrupar aquellos elementos turísticos que requieran un incentivo (como la mejora de infraestructura, capital, nivel de conocimiento, etc) para evitar el declive del producto turístico
- Proponer productos alternativos para el posicionamiento deseado.

- 2) Objetivo general: comprender el estilo de vida que caracteriza a los residentes de Santa Clara del Mar y así incluirlos en la propuesta de posicionamiento.

Como objetivos específicos:

- Elaborar una lista con las propuestas y comentarios que den los residentes en las entrevistas efectuadas.
- Relacionar las propuestas de los residentes con los atractivos que cuenta la ciudad.

- 3) Objetivo general: estudiar la competencia a que se enfrenta Santa Clara del Mar con una gran ciudad balnearia como es Mar del Plata.

Se presentan como objetivos específicos:

- Enumerar los atractivos y elementos turísticos que presenta la ciudad de Mar del Plata.
- Seleccionar aquellos atributos turísticos de Mar del Plata que sean competencia directa para Santa Clara del Mar.
- Valorar los atractivos turísticos que se diferencien de la ciudad de Mar del Plata para armar una oferta específica que caracterice a Santa Clara del Mar.

Metodología a emplear

Para poder resolver y determinar los objetivos propuestos anteriormente, se utilizará una metodología aplicada al caso de estudio de Santa Clara del Mar.

El tipo de metodología responde a un modelo cualitativo ya que incluirá entrevistas donde se tendrá un contacto directo con los residentes de Santa Clara del Mar y dentro de las variables se buscará averiguar que sienten los mismos con respecto a la actividad turística. Por otro lado la investigación constará de un componente cuantitativo ya que además se relevarán datos sobre cantidad de hoteles, restaurantes, bares, museos, etc.

En cuanto a las metodologías a emplear para responder a los objetivos del tema de investigación se toman las siguientes:

- Revisión bibliográfica, es decir recopilación de textos que estén relacionados al tema de investigación, para indagar sobre conceptos y tomar conocimiento de otras opiniones en relación al mismo.

Los textos y revistas académicas que van a formar parte de la revisión serán respecto a la planificación y gestión turística, ejemplos y comentarios sobre las experiencias, así como también textos referidos a la calidad dentro del sistema turístico y la sustentabilidad.

La revisión bibliográfica permite obtener información rápidamente mediante la recolección de artículos y textos académicos.

- Análisis bibliográfico, cuya tarea se basa en la interpretación de los textos y bibliografía leída en referencia al tema de estudio.

La interpretación de los textos es fundamental para comprender lo que los autores entienden del tema en cuestión, donde, de la sumatoria de las opiniones se pueden efectuar comparaciones entre las mismas, y a su vez, una conclusión respecto de los mismos.

Se aplicará este método donde la manera de obtener la información será a través de centros bibliotecarios (de la ciudad de La Plata, Mar del Plata y Santa Clara del Mar) y a su vez mediante páginas de internet.

- Entrevistas a los residentes de Santa Clara del Mar, ya que al momento de planificar van a ser tenidas en cuenta las opiniones de aquellos que conviven con la actividad turística.

El estilo de entrevista será de tipo semiestructurada para obtener información sobre conformidades/disconformidades respecto a la actividad turística, opiniones sobre la misma y propuestas a seleccionar.

La utilización de las entrevistas para obtener información es un método útil, porque permite recolectar información rápida y confiable respecto a las opiniones, y disconformidades ya que provienen de los propios residentes.

- Trabajo de campo, es decir, ir hasta la zona objeto de estudio, en este caso Santa Clara del Mar.

Será necesario viajar y conocer la localidad para poder detectar las necesidades, las carencias que poseen en cuanto a servicios turísticos, servicios de información al turista, etc. Además, se llevará a cabo una observación de la zona para analizar los atractivos turísticos en base a la clasificación de la Organización de Estados Americanos (O.E.A) que los divide en:

- 1) espacios naturales,
- 2) museos y manifestaciones culturales históricas,
- 3) folklore,
- 4) realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas,
- 5) acontecimientos programados.

Por otro lado, además de observar los recursos con que cuenta, también resultará útil la visita para poder efectuar las entrevistas planteadas anteriormente a los residentes, para detectar opiniones, disconformidades y propuestas.

Capítulo II

Uniendo conceptos se obtiene una nueva corriente de pensamiento capaz de trascender los sistemas tradicionales...

Sustentabilidad, Calidad, Gestión Participativa,

Primeros indicios en pos de un desarrollo.



Marco Teórico

La investigación del presente trabajo se basa en analizar si es posible generar un posicionamiento estratégico en la ciudad de Santa Clara del Mar, teniendo como competidor principal y más próximo Mar del Plata, ciudad balnearia característica de la República Argentina.

Se busca reposicionar a Santa Clara del Mar ya que, con la intensidad del mercado, la aparición de nuevos competidores en el turismo de sol y playa, los competidores tradicionales que buscan innovar frente a los cambios en la demanda y la degradación de los destinos al aumentar la oferta turística sin evaluar las condiciones de los destinos, resulta inferior su capacidad de atraer visitantes e incentivar la actividad en turismo.

Para poder cumplir con los objetivos previstos en el presente estudio, se optó por una integración de conceptos que están aplicándose actualmente, mediante un enfoque sistémico. Es decir, partiendo de la definición de sistema (conjunto integrado por partes interrelacionadas), es que se van a relacionar dentro del estudio de la planificación, tres bases fundamentales a saber: la sustentabilidad, la calidad y la gestión participativa de los ciudadanos; donde se traman diversas relaciones entre los mismos dando lugar a un mejoramiento en la actividad turística.

Por tanto, derivando de lo anterior, el estudio de la planificación a proponer en Santa Clara del Mar incluirá conceptos actuales en turismo, los cuales están fuertemente interrelacionados entre sí, como son la calidad del producto/ servicio a ofrecer y del destino en sí, la sostenibilidad, el desarrollo local, y la participación de los residentes.

En su estudio, Reyes Ávila Bercial y Diego A. Barrado Timón (2005) afirman lo siguiente:

Actuar sobre los destinos implica atender a aspectos, conceptos y técnicas novedosas como son la sustentabilidad, renovación, calidad, equilibrio, desarrollo local y regional, imagen integral de marca, tematización, etc; y que de manera general, van más allá de lo que era tradicionalmente incluido en la planificación turística. Estrategias, en suma, que permitan que un destino se reinvente de manera continua con el fin de ofrecer siempre experiencias novedosas, y que por tanto, mantenga su capacidad de atracción para unos consumidores que continuamente demandarán nuevas experiencias.¹

Los elementos nombrados anteriormente, serán necesarios en el proceso de planificación ya que podrían llegar a favorecer que Santa Clara del Mar, adquiera competitividad y diferenciación respecto a otros destinos de sol y playa en especial, frente a Mar del Plata.

¹ Reyes Ávila Bercial / Diego A. Barrado Timón (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operacionales para su planificación y gestión. Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia, España.

Para generar un posicionamiento deseado y competir en el mercado, se parte previamente de planificar el proceso de desarrollo turístico. Esto es partir de un diagnóstico respecto al estado en que se encuentra Santa Clara del Mar en materia turística, es decir, analizar el uso y cuidado de los recursos que posee la ciudad, los servicios que ofrece, (señalización, acceso, alojamiento, información, etc) los competidores a los cuales se enfrenta, los objetivos a seguir, las políticas a definir, etc.

La planificación tanto para productos como para servicios, para empezar implica visualizar por adelantado que es lo que se quiere llevar a cabo, identificando previamente una serie de objetivos acordes en el tiempo de proceso (corto y largo plazo). Es útil además su aplicación porque previamente se analiza las distintas variables del medio/mercado dentro del cual se va a trabajar, su evolución, su nivel de competencia, etc. Es por eso que la planificación se torna necesaria en todo momento, para ir evaluando si lo que se ha realizado coincide con aquello que se tenía previsto o si por algún motivo se ha desviado, iniciar entonces las acciones correctivas que correspondan.

La planificación implica una adopción de decisiones anticipadas. No se ocupa de decisiones futuras sino presentes, se trata del futuro de las decisiones de hoy. No es una fórmula rígida a la que adaptarse. Guía la acción, dejando abierto el cauce para readaptarse para cuando sea preciso. Es una necesidad frente a la incertidumbre que pretende reducir y posibilitar la adaptación al medio.²

Se busca estudiar la planificación en Santa Clara del Mar, precisamente para posibilitar realizar el posicionamiento turístico pero de un modo ordenado, tomado como un desarrollo pausado pero ascendente. Se trata de no acelerar las etapas del proceso administrativo, sino de ir cumpliendo con los pasos requeridos que demanda una adecuada planificación, para no caer en retrasos por errores, incumplimientos de plazos, desvíos, etc.

El análisis plantea sumar a la planificación una estrategia basada en la integración y aportes de otros elementos para alcanzar los objetivos propuestos. Es decir, aplicar el concepto de planificación estratégica para dar a entender la interrelación y sumatoria de elementos que participan en la industria del turismo en Santa Clara del Mar.

La planificación estratégica es un plan de carácter integral, en el cual se incorporan contenidos y objetivos pertenecientes al ámbito económico, social, ambiental cultural e institucional, que permiten la integración de los habitantes y del territorio en los proyectos. De esta forma se pueden identificar las necesidades y el tipo de desarrollo deseado por parte de los actores del territorio, y sobre esta base, gestionar la inversión directa en el turismo a través de la atracción de inversionistas nacionales y extranjeros.³

La planificación a su vez, dentro de los conceptos a emplear para el caso de Santa Clara del Mar, tendrá en cuenta a la sostenibilidad dentro del marco estratégico.

² Barcos, Santiago José (2007). Aprendiendo el Proceso Administrativo y algo más.

³ Silke, Schulte (2003). Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo. Santiago de Chile

El tipo de planificación a emplear será de tipo estratégica y sostenible. Por un lado, estratégica para entender que el turismo funciona bajo una influencia constante de condiciones externas, con un enfoque prospectivo, dinámico y creativo de planificación. Por otro lado, será sostenible porque supone que el turismo abarca y está influenciado por aspectos económicos, sociales, ambientales y políticos; donde la planificación del turismo debe integrarse a otros procesos de planificación. Desde este enfoque se observa a la planificación con un sentido holístico y entendida como un proceso en desarrollo. (Ricaurte Quijano, Carla, 2009)⁴

Una planificación adecuada para el caso de estudio tendrá en cuenta los intereses de todas las partes involucradas, es decir, no sólo se busca el beneficio económico de los privados e inversores, sino también los residentes de Santa Clara del Mar. De esta manera, se tratará de un desarrollo que favorecerá al conjunto de los actores.

El desarrollo turístico se basa en un conjunto de políticas que generalmente requieren no sólo de la intervención de los sectores y agentes económicos directamente implicados, sino muy habitualmente del consenso y de una cierta implicación por parte de toda una sociedad que se va a convertir, de forma amplia, en la sociedad de acogida. (Reyes Ávila Bercial y Diego A. Barrado Timón, 2005)⁵

La aplicación de una planificación favorece para que el producto a desarrollar sea competitivo respecto a los destinos que posean similares características, es decir, aquellos en los que predomina el turismo de sol y playa, donde lo que busca es sobresalir frente al resto, teniendo en cuenta de que recursos se dispone para trabajar.

La competitividad de un destino turístico puede definirse como la capacidad del destino turístico para competir en las diferentes combinaciones producto-mercado, con las ofertas presentadas en esas mismas combinaciones por los destinos competidores. Es decir, precisar la forma como alcanzará sus objetivos en los mercados, a la luz de las presiones de los destinos competidores y las limitaciones de sus propios recursos.⁶

En este tipo de producto turístico las posibilidades de ofrecer algo distinto al resto resulta escaso, ya que se explota mayoritariamente las playas como recurso y atractivo principal, y como disparador que motive a los visitantes. En el caso de Santa Clara del Mar, se pretende diferenciarse del modelo turístico clásico abusivo de su recurso principal que busca el beneficio económico por encima tanto de la satisfacción de la población como por el uso de sus recursos. Un ejemplo característico de la costa argentina es el caso de la ciudad de Mar del Plata, emblema del turismo en los primeros años del desarrollo, que

⁴ Ricaurte Quijano, Carla, (2009). (2009). Manual para el diagnóstico turístico local. Escuela Superior Politécnica del Litoral

⁵ Reyes Ávila Bercial y Diego A. Barrado Timón, (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operacionales para su planificación y gestión. Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia, España.

⁶ Acerenza, Miguel Ángel (2009). Competitividad de los destinos turísticos.

luego fue atravesando etapas sucesivas de crecimiento desmedido, dando lugar a una falta de planificación para el cuidado de sus recursos, la población, el estilo tradicional de su territorio, etc.

Por tanto, utilizando la base de la planificación, es que se pretende incluir a la competitividad de la localidad de Santa Clara del Mar. Es decir, ser competitivo respecto a los destinos rivales más cercanos y los que presentan similares características, ya que las diferencias sobre otros destinos es lo que priorizará la futura elección de los turistas. Esta competitividad implicará resaltar las ventajas, los recursos y disponibilidades de Santa Clara del Mar, es decir aquellos factores y aspectos que deberán ser tenidos en cuenta al momento de planificar para generar un salto cualitativo y cuantitativo en la oferta turística.

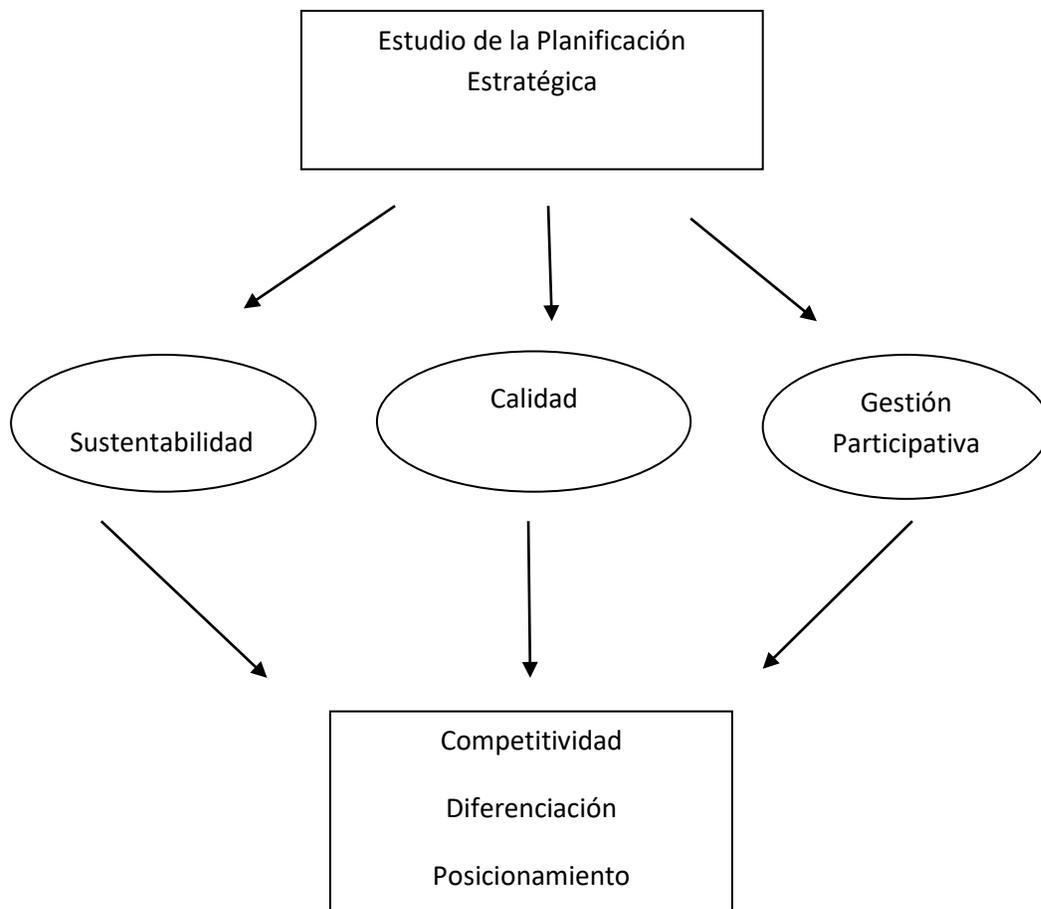
En la actualidad, la competitividad se asocia con conceptos como la calidad y la sustentabilidad, dos pilares fundamentales para que un producto/destino turístico alcance las expectativas esperadas tanto por los turistas como por todas las partes involucradas que actúan en el destino.

En otras palabras, la competitividad turística exige tratar la sostenibilidad como condición estratégica en la organización y gestión de los destinos y sobre todo en la composición y supervaloración de la oferta. El desafío está en la elección de un modelo de oferta turística que asuma el impacto del turismo en la economía local, reconfigurando una nueva infraestructura de un sistema productivo y de gestión, pero que al mismo tiempo ha de esforzarse en preservar su identidad social y cultural como un valor fundamental.⁷

Por lo tanto, para este estudio de planificación en Santa Clara del Mar se propone trabajar sobre la misma en base a tres ejes principales: la sustentabilidad, la calidad y la gestión participativa.

La conjunción de estos elementos forman parte de una planificación estratégica, es decir se parte de una estrategia integrada para permanecer en el ambiente turístico el cual atraviesa permanentemente cambios de diversa índole. Ésta estrategia implica actuar en conjunto, proteger los recursos pero a su vez darlos a conocer, y siempre estar atentos a las expectativas de los turistas para satisfacerlas. Como resultado de este tipo de planificación que abarca los campos actuales del turismo, se deduce que puede provocar un cambio en su posicionamiento, generar competitividad y diferenciación respecto a los destinos que brindan características similares.

⁷ Mazaro, Rosana Mara y Varzin, Giovanni (2008). Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. RAC Revista de Administración Contemporánea.



Eje 1 - Calidad en el turismo

Uno de los conceptos que está adquiriendo relevancia en la actualidad es el de calidad, entendida ésta como la característica esencial del producto/servicio a ofrecer en un destino ya que satisface las necesidades e incluso supera las expectativas de los turistas que lo visitan.

La calidad de los servicios turísticos es uno de los factores intangibles que inciden en la competitividad de un destino, por lo que se tiene que hacer un esfuerzo permanente a fin de poder mantener estándares satisfactorios en la prestación de los servicios. Los programas a llevar a cabo con este propósito deben cubrir tanto los servicios que brindan las entidades públicas directamente relacionadas con la actividad turística del lugar, como

los que prestan todas aquellas empresas que integran la industria turística local.⁸ (Acerenza, Miguel Ángel)

Incluir dentro del estudio la calidad, resulta un aspecto favorable dado que tiende a incrementar el nivel de satisfacción buscado por los visitantes, así como también a los residentes de Santa Clara del Mar. Es decir, el servicio turístico debe ser generador de beneficios en ambas partes involucradas. De esta manera, podrá continuarse en el tiempo y así mismo diferenciarse del resto de sus competidores cercanos que brindan un servicio homogéneo.

Sin duda, la principal referencia ha de ser la calidad como eje de desarrollo fundamental. Pero construir un producto de calidad no significa construir un turismo caro, sino partir de una nueva forma de organizar los servicios en la cual prime, ante todo, la satisfacción del cliente y la adecuación de lo ofrecido a sus necesidades y expectativas, con el fin de obtener y mantener una posición competitiva en el mercado. (Reyes Ávila Bercial y Diego A. Barrado Timón, 2005)⁹

El término es empleado además para la gestión de las actividades turísticas que se ofrecen, así como el personal de contacto, es decir aquel encargado de entablar relaciones directas con los turistas, donde debe tener conocimientos específicos en el rubro del turismo para poder satisfacer las expectativas de los turistas de la mejor manera posible.

Es útil manejar estándares, mecanismos de coordinación para evitar errores y su posterior acción correctiva para que no vuelvan a sucederse. Es así, que frente a las disconformidades que se puedan presentar tanto de turistas como de los locales, se puede corregir la situación que se atraviesa optando por algún camino alternativo evitando así que se repita la misma escena.

En este contexto, para brindar un servicio de calidad, resulta necesario por un lado, apelar a la creatividad y por otro anticiparse a los cambios por los que atraviesa el entorno. Esto es, ser creativo implica innovar en el producto que se ofrece, tratar de cambiar la imagen y reutilizar aquello con lo que ya se cuenta, de manera que llegue a provocar asombro, repercusión y deseos de visitar y conocer. La creatividad es también empleada para poder mantenerse en el mercado cuando se producen modificaciones e inestabilidades en el entorno, es decir, constantemente las empresas y servicios turísticos atraviesan cambios causados por factores exógenos provenientes del medio en el que se desenvuelven. Estos impactos, pueden ser negativos como positivos pero está en la forma en que se tomen e inviertan dentro de la empresa el ser creativo y de esta manera

⁸ Acerenza, Miguel Ángel (2003). Gestión de Marketing de destinos turísticos en el ambiente competitivo actual. Revista Aportes y Transferencias año 7 vol II. Universidad Nacional de Mar del Plata pp. 43-56

⁹ Reyes Ávila Bercial y Diego A. Barrado Timón, (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión.

obtener más ventajas que desventajas. Es decir, aprovechar los cambios que provee el medio de la mejor manera posible y adecuar el rumbo a seguir.

En numerosas ocasiones, las empresas para mejorar la calidad del producto/servicio utilizan las Normas de calidad (ISO - IRAM – IRAMSECTUR), las cuales abarcan todo el proceso de desarrollo del producto, el uso adecuado de los recursos para evitar desperdicios y tienen en cuenta a todos los agentes involucrados en el proceso. El beneficio de aplicar estándares de calidad no solamente pasa por satisfacer los deseos de los visitantes, sino también, ayuda a la imagen del destino en cuanto a su posicionamiento y diferenciación respecto a los demás integrantes del mercado.

El turismo de calidad se traduce en un alto nivel de satisfacción de los clientes y en la protección del medio ambiente y de la cultura de la zona de emplazamiento. (Silke Schulte, 2003)

La necesidad de satisfacer las nuevas expectativas de los clientes hace que se tenga que presentar una oferta acorde a lo que buscan los turistas. Se interpreta a la calidad en este sentido, como la manera en que se puede dar soluciones a los problemas y necesidades que les puedan surgir a los turistas que visitan un determinado destino, en este caso trátase de Santa Clara del Mar, donde busca ofrecerse algo más un turismo de sol y playa, donde pueden interrelacionarse distintos tipos de oferta junto con el producto principal por la cual es cabecera turística.

Este cambio de estrategia trata de responder a los cambios que han tenido lugar en la demanda, cada vez más segmentada. El consumidor tiene una mayor accesibilidad a la información, es más exigente y sabe lo que quiere, éste reclama una oferta de calidad y diversificada, esperando que las expectativas puestas en un destino turístico sean satisfechas. (Antonio García Sánchez, Francisco Javier Albuquerque García, 2003)¹⁰

Al momento de plantearse este tipo de planificación, se concibe entonces, incluir a la calidad en todos los ámbitos, ya que la mejora debe ser a nivel global, integrando los distintas partes que conforman el sistema turístico.

Eje 2 . - Sustentabilidad

Otro componente de la planificación, que a su vez se relaciona con la calidad es el de sustentabilidad, entendida como la preservación y conservación de los recursos para el uso de generaciones futuras. Esto es, ser responsable con el medio ambiente que rodea a la actividad turística.

¹⁰ Antonio García Sánchez, Francisco Javier Albuquerque García. (2003) El turismo cultural y el de sol y playa: ¿sustitutivos o complementarios? Cuadernos de Turismo (pp 97-105)

La incorporación de la sustentabilidad al campo de la planificación cuenta ahora con el apoyo de los turistas que cada vez son más los que empiezan a tener consideración y respeto por el medio ambiente que visitan. Es decir, optan por experiencias que involucren un bajo nivel de daño ambiental, y buscan relacionarse con la cultura a conocer.

El sector turístico es particularmente sensible en sus relaciones con el medio ambiente, ya que un por lado consume recursos naturales y por el otro necesita un entorno natural atractivo para su desarrollo. Desde este punto de vista la conservación del medio ambiente ha dejado de ser un factor limitante al desarrollo para ser un elemento clave de competitividad. (Eduardo Salinas Chávez, José Alberto La O Osorio, 2006)¹¹

Sin embargo, el término sustentabilidad va más allá de las relaciones con el entorno ambiental, sino que además implica que las actividades se desenvuelvan en un marco de continuo crecimiento económico y social. Es decir, se convierta en un desarrollo del destino que sea beneficioso para todos los participantes de la industria del turismo y se tenga perspectivas a largo plazo, donde año a año se busque mejorar la situación por el medio ambiente y a su vez generar beneficios de la mano del turismo.

El desarrollo sostenible exige la integración de los objetivos económicos, sociales y medioambientales de la sociedad con el fin de optimizar el bienestar humano actual sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras. Se trata de combinar una acción nacional e internacional, enfoques multisectoriales, estrategias que se apoyen unas a otras e integración. (Gro Harlem Brundtland)¹²

Es por eso, que el tener presente la sustentabilidad, supone una interacción entre todos los ingredientes que hacen al turismo en concordancia con el medio ambiente, ya que los recursos naturales son muchas veces el factor principal que determina que un destino sea turístico. Con más razón aún, debe fomentarse su cuidado y preservación, y un uso medido que no distorsione la base de recursos que se posee, para poder seguir siendo disfrutado por las generaciones venideras. No está demás aclarar, que la conservación de bienes culturales también se debería incluir dentro de la sustentabilidad, ya que es necesario tener cuidado con aquellas obras y demás objetos arquitectónicos que involucren un agregado histórico de las raíces de un determinado lugar o región. Este tipo de características son las que predominan en muchos turistas en la actualidad, por lo que beneficiarán un aumento del turismo, y de esta manera comenzar a diferenciarse del resto de los destinos de sol y playa.

La visión de futuro constituye un elemento importante para la diferenciación entre los destinos turísticos. Los principios que orientan la visión en el marco del turismo sostenible están volcados principalmente en limitar el impacto de sus actividades sobre la biósfera, mantener el patrimonio biológico, utilizar los recursos sin agotarlos, procurar un reparto equitativo de costos y beneficios, promover tecnologías limpias, utilizar la política

¹¹ Eduardo Salinas Chávez, José Alberto La O Osorio (2006). Turismo y Sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba.

¹² Gro Harlem Brundtland. Salud y Desarrollo Sostenible

económica para mantener los recursos naturales y decidir con criterio previsor y transectorial. (Rosana Mara Mazaro, Giovani Varzin)¹³

Por lo pronto, cabe destacar que resulta útil emplear el concepto de sustentabilidad dentro de la planificación para Santa Clara del Mar, para generar un producto que sea capaz de utilizar los recursos que cuenta como son las playas, de manera de preservar y no deteriorarlas. Es decir, gestionar el uso limitado y controlado de las playas, tanto para proteger el recurso y a vez, beneficiar a los turistas interesados en este tipo de corriente proteccionista.

Entonces, para tratar de ser competitivo un destino debe tenerse en cuenta la calidad y sustentabilidad ya que aportan beneficios a nivel económico, medioambiental y social. De lo contrario, pueden sucederse una serie de factores negativos que causen impactos profundos de los que luego costará salir, produciendo disconformidades, experiencias desagradables, destrucción y desaparición de recursos naturales que con el tiempo se harán comunicar generando un deterioro a nivel territorio y también turístico.

Unido a la antigüedad del enclave, el deterioro ambiental de algunas zonas turísticas del país parece jugar un papel fundamental en este proceso de pérdida de imagen. En muchos casos, la saturación infraestructura urbana u ocupación del suelo y la congestión de infraestructuras de transporte y ocio, así como la escasez de espacios verdes en el entorno o sus establecimientos, implican indudablemente una pérdida de calidad ambiental del destino. La contaminación del aire y del litoral, la contaminación acústica y la pérdida de atributos del paisaje urbano y natural son impactos que reducen el atractivo del turismo de sol y playa. (Matías González Hernández Carmelo J. León González, Noemi Padrón Fumero)¹⁴

Teniendo en cuenta los problemas nombrados anteriormente que suelen ocasionar el uso desmedido de los recursos y la masificación de inversores turísticos, se decide incorporar a la sustentabilidad al momento de planificar la actividad turística en Santa Clara del Mar. Esto es, lograr que la actividad turística sea rentable desde todo punto de vista, y perdurable en el tiempo, favoreciendo el crecimiento de las comunidades en conjunto con el turismo.

Eje 3 . - Gestión Participativa

Por último, dentro de los conceptos que se encuadran en la planificación, es el de la gestión participativa. En el proceso de planificación aplicado al caso Santa Clara del Mar, se utiliza la participación de la comunidad en diversos ámbitos del turismo para que la actividad sea creciente y beneficiosa para todas las partes.

¹³ Rosana Mara Mazaro, Giovani Varzin (2008). Modelos de Competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. RAC Revista de Administración Contemporánea. Pp 789-809

¹⁴ Matías González Hernández, Carmelo J. León González, Noemi Padrón Fumero. Obsolescencia y políticas de renovación medioambiental en el sector turístico

El desarrollo de una actividad turística sustentable exige una acción coordinada entre el sector público y el sector privado, involucrando en el proceso a la comunidad receptora. Todo ello exige coordinación y planificación en el diseño de proyectos y planes de desarrollo turístico. (Sánchez Tovar, Ligia, 2009)¹⁵

Se llama comunidad receptora, o también como los residentes de la zona o los anfitriones de un lugar a aquellos que ocupan la porción del territorio de un determinado destino así como también a la cultura y tradiciones que fueron conformando a través de los años. Ellos cumplen un papel fundamental dentro del turismo, ya que forman parte del sistema en que se desenvuelven las actividades tanto las habituales propiamente que se desarrollan con o sin el turismo (como la prestación de servicios básicos y de consumo) como aquellas específicas que surgen con la industria turística.

La comunidad no sólo abarca el espacio geográfico y sus habitantes sino también las características propias de éstos y las relaciones y manifestaciones que se generen entre los habitantes de las mismas. En otras palabras, la comunidad implica los aspectos tangibles e intangibles de las mismas. Aspectos como las tradiciones, la gastronomía, el vestido, el idioma, así como el conjunto de valores, creencias, actitudes y aspectos similares también forman parte de la comunidad. (Juan Carlos Monterrubio Cordero, 2009)¹⁶

Este término hace referencia a la posibilidad de que los residentes de una zona o región, en este caso particular, Santa Clara del Mar, puedan tener por un lado opinión y por otro, participación respecto al futuro desarrollo de la actividad turística, así como también, presentar quejas o disconformidades de la misma. Es decir, la opinión respecto a que piensan sobre la actividad turística que se planea insertar, donde es valorable preferencias, disconformidades, molestias posibles que podrían llegar a causar, etc. Por otro lado, la participación es un aspecto fundamental que involucra tanto la participación en el proceso de planificación, esto es, emitiendo comentarios respecto a lo que va a desarrollarse en la zona y también formando parte de la oferta, es decir, ejerciendo alguna actividad netamente turística (alojamiento, actividades recreacionales, etc), algunas de las cuales pueden incluir el desarrollo personal de los residentes (por ejemplo los artesanos del lugar, siempre y cuando se tome como un producto distinto y único y no como masa estandarizada).

La incorporación de la comunidad local en la planificación y gestión, a diferencia de otras tradiciones, ofrece un trabajo de “abajo hacia arriba” y permite enfatizar el desarrollo en la comunidad más que de la comunidad. (Hall and Page, 2002)¹⁷

¹⁵ Sánchez Tovar, Ligia (2009). Turismo y Comunidad Receptora. Un estudio en la costa venezolana. FERMENTUR (Revista Venezolana de Sociología y Antropología. (pp 79- 101)

¹⁶ Juan Carlos Monterrubio Cordero, (2009). Comunidad receptora: elemento esencial en la gestión turística.

¹⁷ Hall, C.M and Page S.J., (2002). Geography of Tourism and recreation.

El objetivo de utilizar este concepto dentro de la planificación estratégica es obtener información de los residentes, para evaluar luego si el tipo de actividad que se tenía prevista realizar es acorde a la satisfacción de los locales. Esto es, evaluar si la incorporación del turismo puede significar beneficios a todos los involucrados, específicamente a aquellos que conviven día a día con esta actividad

La incorporación de la comunidad busca un desarrollo balanceado que tome en cuenta no sólo las necesidades económicas de la comunidad, sino un desarrollo que abarque los términos sociales y culturales de la misma. Hablar de desarrollo turístico desde una perspectiva sistémica, no se limita a un incremento económica en la comunidad, éste implica un desarrollo en todas las dimensiones que el turismo abarca. (Juan Carlos Monterrubio Cordero, 2009)¹⁸

El hecho que la comunidad sea participe en las decisiones que hacen referencia a la actividad turística también generan un impacto positivo en la llegada de visitantes, ya que una cordial y agradable recepción es un punto muy valorado por los turistas, quienes se sienten bienvenidos en el destino, gustosos de regresar y contar sus experiencias. De lo contrario, ser mal atendidos, genera una insatisfacción la cual siempre es comunicada a la vuelta en su comunidad. Para que no ocurran estos casos es preciso informar sobre las perspectivas y objetivos; donde los residentes primeramente deben entender qué es lo que se busca con incorporar al turismo en la actividad cotidiana de un destino.

Muchas veces ocurre que la comunidad no es tenida en cuenta al momento de planificar un destino turístico, lo cual comienza a generar malestar conduciendo a malos tratos y resiliencia al turista. Es decir, prima el beneficio económico de los privados por encima de los locales, donde pasan a ser simples objetos sin consideración, algunos de los cuales son despojados voluntariamente de sus residencias frente a la mirada invasiva del turismo y sus servicios.

Debido a la importancia económica que el turismo ha demostrado en algunos destinos turísticos, es el aspecto materialista que ha dominado no sólo los esfuerzos académicos sino los intereses gubernamentales y empresariales de aquellos involucrados en el turismo. Las comunidades locales, por carecer históricamente de voz pública ante los procesos de gestión turística, han sido observadas como un recurso más que como un elemento fundamental en la actividad turística. (Juan Carlos Monterrubio Cordero, 2009)¹⁹

La suma de los conceptos mencionados, da lugar a la planificación estratégica y sustentable para aplicar al caso Santa Clara del Mar, para tratar de proponer un posicionamiento competitivo que lo diferencie del resto de los destinos de sol y playa, y en especial, de la ciudad balnearia de Mar del Plata por la proximidad y la expansión geográfica de la misma. Es decir, teniendo a tan pocos kilómetros una ciudad con un crecimiento turístico exponencial, es necesario diferenciarse para poder tener una oferta turística que sea la elegida por los visitantes.

¹⁸ Juan Carlos Monterrubio Cordero, (2009). Comunidad receptora: elemento esencial en la gestión turística

¹⁹ Juan Carlos Monterrubio Cordero, (2009). Comunidad receptora: elemento esencial en la gestión turística

Para cumplir con ello, es esencial la estructuración de una oferta turística local que actúe a medio y largo plazo como importante factor de desarrollo. Igualmente es necesario que posibilite aprovechar los potenciales que ofrece el territorio, brindando nuevas modalidades basadas en el uso equilibrado y sostenido, así como una utilización y administración de los recursos turísticos bajo una práctica integral y flexible conforme a la dinámica competitiva. (Mazaro, Rosana Mara y Varzin Giovani, 2008. Pp 789 - 809)²⁰

Marco histórico

Antes de 1850, el litoral costero de la Argentina no era más que una zona de estancias, campos, donde se llevaban a cabo actividades ganaderas, agrícolas y de pesca. La mayoría de estas estancias pertenecían a personalidades importantes del momento, y donde la conformación del grupo de los trabajadores provenían tanto de la zona como inmigrantes europeos.

El asentamiento se forma en función de las actividades primarias que resultan de los recursos del área adyacente, rural y marítima. Las actividades dominantes y crecientes durante el período se centran en la producción rural, pesca artesanal y la prestación de servicios rurales (Mantero, Juan Carlos, 1997)²¹

El advenimiento del ferrocarril y las diferentes conexiones de accesibilidad, el aumento de la industria y las construcciones fueron dando inicio al turismo en las zonas costeras. Como resultado trajo un aumento en cuanto a la población local motivada tanto por la posibilidad de oferta laboral que venía creciendo como por la construcción de chalets y viviendas como segunda residencia de aquellas personalidades importantes de Buenos Aires.

La significación del período se puede reconocer en las diferentes condiciones de accesibilidad, apertura a la inserción económica y al flujo turístico, al realizarse la conexión ferroviaria con Buenos Aires (1886) excluyente centro de emisor de turistas, y de puesta en valor de los recursos marítimos, al emprenderse las obras portuarias. (Mantero, Juan Carlos, 1997).

La demanda provenía exclusivamente de la clase élite de Buenos Aires, motivados por esos polos turísticos que presentaban características al estilo de las ciudades europeas. Las actividades típicas de esos años, eran recorridos, paseos, caminatas frente a la

²⁰ Mazaro, Rosana Mara y Varzin Giovani (2008). Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. RAC (Revista de Administración Contemporánea)

²¹ Mantero, Juan Carlos (1997) Mar del Plata: devenir urbano y desarrollo turístico. Revista FACES. Págs 135-152

costa, y también reuniones entre las personalidades más influyentes de Buenos Aires (entre ellos los presidentes).

Los asentamientos balnearios se caracterizaron por ser propios de una clase de élite, las casas eran de estilo, con amplios parques y balcones al mar, modificando el frente costero (Hernández, Facundo Martín, 2009).

Durante el período 1940-1980, la actividad turística se incrementa considerablemente, al tomar la presidencia Perón quien impuso derechos a la clase trabajadora como el descanso semanal, las vacaciones pagas, etc.

El asentamiento se singulariza en el desarrollo simultáneo y diverso que plantean las actividades motrices de prestación de servicios turísticos y de producción relacionada a los recursos del mar. El turismo induciendo el desarrollo de actividades del sector de la construcción y de la alimentación, el puerto, y la pesca induciendo el desarrollo de actividades del sector de las industrias afines. (Mantero, Juan Carlos, 1997).²²

Este incremento del turismo del sol y playa se produjo en todo el litoral bonaerense, pero mayoritariamente la actividad se concentró en la ciudad de Mar del Plata por poseer un territorio más extenso que el resto de las playas, por su desenvolvimiento pionero en los primeros años del turismo y por ser sede principal donde se llevaban a cabo reuniones entre las personalidades distinguidas de Buenos Aires que acudían motivados por visitar las obras arquitectónicas similares a las que se veían en las playas de Europa. Sin embargo, eso no fue impedimento para que el resto de las playas situadas en los alrededores crecieran en materia turística, es decir, hubo un crecimiento en toda la zona costera de la provincia de Buenos Aires.

A partir de 1980 en adelante, la actividad turística se incrementó notablemente no sólo por considerarse un derecho de vacacionar, sino que los aumentos de poder adquisitivo que se fueron sucediendo junto con el mejoramiento de créditos lo que permitió que más personas pudieran trasladarse hacia las costas para disfrutar de sus vacaciones. Debido al fuerte crecimiento de la demanda, los destinos de sol y playa tuvieron que adaptarse a los cambios y comenzaron a ofrecer una mayor diversidad de opciones en cuanto a servicios turísticos y precios (hotelería, variedad de gastronomía, agencias de viaje, espectáculos) para competir en el mercado.

A partir de estos años se reconoce el derecho al ocio de las clases populares. Esto generó una transformación intensiva del paisaje costero, pasando las villas balnearias dispersas a transformarse en ciudades balnearias concentradas por el incremento de turistas. El turismo de masas se relacionó con la necesidad de intervenir radicalmente las playas, mediante obras de defensa costera, la incorporación de grandes cantidades de unidades de sombra que ocupaban la mayor parte del espacio de playa, edificaciones en

²² Mantero, Juan Carlos, (1997). Mar del Plata: devenir urbano y desarrollo turístico. Revista FACES. Págs 135-152

las mismas para brindar servicios a la masa turística. A nivel urbano, en el frente costero de las ciudades balnearias, se construyeron edificaciones en altura para la mayor rentabilidad de la tierra costera, que es valorizada según su cercanía o vista a la playa y al mar. (Hernández, Facundo Martín, 2009).²³

Por tanto, el crecimiento de la demanda motivada por destinos turísticos de sol y playa, dio lugar al aumento de la oferta de este tipo, los cuales se extendieron fundamentalmente por el litoral costero bonaerense. Sin embargo, la mayoría se caracterizó por ofrecer productos similares basados en el recurso principal que son las playas, lo cual originó movimientos estacionales, ya que el disfrute de las mismas ocurre en ciertos períodos del año. Es decir, el producto turístico que se brindaba abarcaba ciertas épocas vinculadas a las vacaciones fundamentalmente compartidas por todos los habitantes deseosos de concurrir a las playas. Frente al aumento de esta demanda, las actividades de la zona comenzaron a centrarse mayoritariamente en satisfacer las necesidades de los turistas, con lo cual, se incrementó el número de servicios gastronómicos, la construcción de hoteles de gran escala conjunto con la aparición de las cadenas importantes, balnearios con más opciones que brindar, la industria del espectáculo, etc.

En este contexto, además de intentar satisfacer las expectativas de los visitantes, se prioriza la generación de beneficios de los sectores privados así como también del estado por encima de los beneficios del residente y el cuidado de los recursos de que se dispone. Por lo que el resultado fue un crecimiento desmedido de la actividad turística, llegando a superar la capacidad de carga de los destinos, perjudicando la calidad de vida de los residentes y de los recursos naturales y/o culturales que presentan los destinos.

Hoy se plantea el turismo de sol y playa desde otras perspectivas, donde más allá de los ingresos económicos, resulta necesario preservar los destinos turísticos.

Los posibles ingresos futuros por turismo son una poderosa razón para conservar importantes ecosistemas y algunas especies emblemáticas (...) El desarrollo turístico debe ser sostenible a largo plazo, viable económicamente y equitativo, desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales. (José Santamarta, 2000)²⁴

Es decir, priorizando solamente los beneficios económicos del turismo, se sobrecarga la capacidad de los destinos, se altera el uso del suelo y sus recursos, los residentes se sienten perjudicados en sus formas de vida y además los turistas empiezan a percibir bajas en sus expectativas de viajes al perder calidad del producto que se ofrece, por lo que el destino se instala en una fase de degradación.

Es por eso que para evitar el declive de los destinos de sol y playa, se está optando por alternativas de usos de los recursos, de manera de favorecer a todos los componentes que integran el sistema turístico. Es decir, si bien el turismo es una actividad económica

²³ Hernández, Facundo Martín, (2009). Nuevas especialidades y paisaje turístico. El neoeclusivismo en el litoral marítimo bonaerense, Argentina.

²⁴ José Santamarta. Turismo y medio ambiente.

que genera ingresos, éste a su vez debe complementarse con la comunidad en que se instala para poder ser aprovechado por todos los participantes donde a su vez, para que perdure en el tiempo la actividad deberá requerir del cuidado y preservación de ciertos espacios y recursos que posee un determinado destino. La sumatoria de estas consideraciones a tener en cuenta, resultarán en incrementar la calidad del producto/servicio que es en definitiva lo que hoy buscan los turistas.

En estos cambios que atraviesan los destinos de sol y playa, surge una nueva corriente que parte de agregar un componente cultural a la oferta como alternativa diferente a lo que viene presentándose en este tipo de viajes. El agregado cultural trata de incorporar elementos propios de la comunidad y la zona donde interviene el turismo, por ejemplo ferias, festivales, museos que denoten la historia de la ciudad, etc. En resumen, un conjunto de elementos que amplían la oferta turística de sol y playa compuesta por la participación de los residentes.

Antonio García Sánchez y Francisco Javier Albuquerque García (2003) ponen de manifiesto que la estrategia de diversificación de la oferta turística se configura como esencial para mejorar la competitividad de un destino turístico, ya que provoca en incremento de valor de los servicios prestados al ofrecer una gama más amplia de actividades, algo que puede posibilitar el atraer a nuevos segmentos del mercado.

El estudio de una planificación en Mar del Plata plantea además trabajar como un sistema, es decir, conjuntamente entre todos los actores implicados que intervienen en la industria del turismo. Es decir involucrar en el proceso de armado de una oferta turística, tanto el sector público que integra a los gobiernos, los respectivos municipios, como el sector privado conformado por diversas empresas participantes.

En los países en desarrollo, la colaboración entre los gobiernos y el sector privado es esencial porque, la viabilidad de los proyectos empresariales dependerá con frecuencia de infraestructuras o servicios inexistentes que requieren inversión pública. (SECTUR, Secretaría de Turismo de México)²⁵

No obstante, resulta sumamente necesario involucrar a la comunidad que reside donde se piensa llevar a cabo el proyecto. Esto es, que forme parte del proceso decisorio, que puedan acceder a los beneficios del turismo, donde también se les respete la porción de territorio a ocupar y los recursos a utilizar.

La involucración de la comunidad local en el desarrollo de la actividad turística, bien como la participación de la misma en los beneficios generados por el desarrollo de esta actividad son necesarios para la consecución de un destino turístico de calidad, pues solamente de esta manera la comunidad local, estará realmente comprometida. (José Manoel G. Gándara).²⁶

²⁵ Secretaria de Turismo de México (SECTUR). Como desarrollar productos turísticos competitivos.

²⁶ José Manoel G. Gándara. La calidad y la competitividad de los destinos turísticos urbanos.

Es por eso que se plantea como estrategia la integración de los conceptos mencionados anteriormente para aplicarlos al estudio de la planificación en Santa Clara del Mar, con el objetivo tanto de intentar redefinir el modelo turístico característico de sol y playa como de reposicionar a la localidad de Santa Clara del Mar. Es decir, por un lado, que sea posible modificar el estándar de los destinos de sol y playa los que posteriormente atraviesan dificultades para sobrevivir a corto plazo. Por otro lado, el reposicionamiento hace referencia a proponer una diferenciación respecto al resto de sus competidores, fundamentalmente con la ciudad de Mar del Plata, por su proximidad geográfica.

Capítulo III

Inicios de Santa Clara del Mar.

Primeros Pasos en turismo.

*El turismo de sol y playa como motivador principal de la
conurrencia de visitantes...*

*¿Hoy se lo puede considerar como un único factor de
desarrollo?*



Historia de Santa Clara del Mar

Santa Clara del Mar se encuentra ubicada en el Partido de Mar Chiquita, en la región sudeste de la Provincia de Buenos Aires, a tan sólo 17 km. al norte de la ciudad de Mar del Plata. Desde sus comienzos, se la consideró como una importante ciudad balnearia capaz de atraer un turismo de sol y playa familiar, con sus características fiestas populares.

Actualmente, la localidad de Santa Clara del Mar es considerada como la cabecera turística del Partido de Mar Chiquita.

Las hectáreas anteriormente a su formación turística pertenecieron a Clara de Anchorena y Mercedes Anchorena (en aquellos años, una familia tradicional de la Argentina la cual era propietaria de campos). Posteriormente esas tierras fueron cedidas y pasaron a manos de una firma llamada VISEMAR S.A la cual estaba conformada por los vecinos notables de la ciudad de Mar del Plata. Entre sus objetivos, se encontraba la posibilidad de urbanizar la zona, frente al auge que venía incrementándose en Mar del Plata. Pero por diferentes motivos. El proyecto resultó nefasto, ya que se desistió de realizarlo.

En octubre de 1945, el predio pasa a formar parte de la Compañía General de Tierras S.R.L, la cual estaba integrada por Antonio Orenzans, su hermano José María Orenzans, Carlos A. Caballero de Tineo y Juan Manuel Manzano. Es precisamente Antonio Orenzans quien da parte de la iniciativa al desarrollo de la localidad de Santa Clara del Mar.

Posteriormente, se forma la Sociedad Santa Clara del Mar S.R.L donde comienza el proyecto de urbanizar la localidad además de su formación como actividad turística. Bajo la presidencia de Antonio Orenzans, se firma el acta constitutiva quedando así formalizada la sociedad Santa Clara del Mar. En la misma, se decide que el nombre de la villa sea en homenaje a Clara de Anchorena, una de las dueñas y propietaria en los primeros tiempos del predio.

La sociedad Santa Clara del Mar S.R.L la formamos para encarar la urbanización y formación de la futura ciudad balnearia de Santa Clara del Mar, como la bautizamos en sus comienzos, que debido a su extensión de 400 hectáreas y a su estratégica ubicación geográfica, nos hizo pensar que en ese predio era dable prever la cristalización futura de una importante ciudad turística. (Orenzans, 1986)²⁷

Es así que luego de la formación de la sociedad de la mano de Antonio Orenzans, quien fue el promotor de comenzar las actividades de urbanización, se decide conmemorar en 1949 la fundación de Santa Clara del Mar.

²⁷ Orenzans (1986). Orígenes de Santa Clara del Mar y otras localidades.

El 20 de febrero de 1949 queda fundada oficialmente Santa Clara del Mar con una gran fiesta a la que concurrieron muchos invitados, incluyendo funcionarios de localidades vecinas y del Partido de Mar Chiquita.²⁸

También se resolvió en el acta de constitución que los nombres de las calles sean balnearios famosos en el mundo.

Así se procedió a bautizar a las distintas arterias del plano realizado por el agrimensor Omar Stafforini y así se decidió poner el nombre de Mar del Plata a la costanera, Acapulco a la avenida principal y Montreal a la diagonal que partiendo de la rotonda “El Viejo Contrabandista”, desemboca en la ruta N° 11 y a todas las avenidas y calles cuyos nombres figuran en el plano.²⁹

Con el pasar de los años, comienza a incrementarse el grado de urbanización en la localidad, se fundan la mayoría de las instituciones como entidades educativas y públicas, las bibliotecas, se establece el primer banco, aparece el Club Social y Deportivo “Santa Clara del Mar”, así como también la capilla católica y la unidad sanitaria de Santa Clara. En 1967, aparece la Red de Alta Tensión, donde la ciudad comienza a proveerse de energía permanente, ya que años anteriores sólo tenían consumo de energía por horas.

En cuanto a conexión, en 1964 queda pavimentada la ruta provincial N° 11 que transita desde Mar del Plata hasta la entrada de Santa Clara. Más adelante, se pavimenta la ruta atlántica que une la ruta N°2 en el km 386 con la entrada de Santa Clara del Mar. También se dispone de una estación de servicio Automóvil Club Argentino (ACA), para ofrecer el servicio de seguridad y equipamiento de colectivos y autos sobre la ruta.

Orígenes del Turismo en Santa Clara del Mar

En cuanto al desarrollo del turismo, la localidad de Santa Clara del Mar fue pensada para atraer actividades turísticas dentro de un marco de descanso, meditación, la búsqueda de paz y armonía, donde predomine el turismo familiar.

Comienzan a fundarse centros educativos y/o culturales algunos de los cuales son cedidos por la Municipalidad como el Museo de Ciencias Naturales “Pachamama”. En 1980, se funda el centro el “Club Social y Deportivo Santa Clara del Mar”.

En 1986, funda la Asociación Civil, Pesca, Caza y Motonáutica “La escollera” único puerto deportivo del Partido de Mar Chiquita.³⁰ Este tipo de actividades ayudaba a fomentar la

²⁸ Azzanesi, Juan Carlos (2004). Orígenes del Partido de Mar Chiquita. Sus pueblos y sus instituciones.

²⁹ Azzanesi, Juan Carlos (2004). Orígenes del Partido de Mar Chiquita. Sus pueblos y sus instituciones.

³⁰ Azzanesi, Juan Carlos (2004). Orígenes del Partido de Mar Chiquita. Sus pueblos y sus instituciones

actividad turística dentro de la localidad, es decir, se trata de un tipo de actividad ajena al disfrute típico de sol y playa.

También se fomenta como actividad el ajedrez ya que se crea el Círculo de Ajedrez, que contó además con el apoyo de la municipalidad ya que luego se fundó la escuela de ajedrez en 1995, de carácter público y gratuito.

Un símbolo que forma parte de la historia cultural de Mar del Plata es la “Posta del Ángel” fundada por José María Orenzans y su esposa, que ofrece una serie de trabajos y artesanías. Se trata de un centro de artesanías americanas que constituye un atractivo turístico muy particular con renovación permanente de piezas artesanales, las cuales fueron enriqueciendo el patrimonio cultural. (Azzanesi, Juan Carlos 2004).

En cuanto a las artesanías en Santa Clara del Mar, actualmente también se pueden encontrar puestos en el camino de los pioneros que ofrecen artesanías propias de la zona.

Otro lugar que mantiene la historia de la localidad de Santa Clara del Mar, es la rotonda “El Viejo Contrabandista”. Se trata de un sector que preservado por pedido de Antonio Orenzans para mantener la cultura y la leyenda de aquellos años. Además, resulta interesante su renombre ya que fue allí mismo donde se inauguró la primera hostería que tuvo Santa Clara del Mar.

Dentro de sus productos a ofrecer, Santa Clara se caracteriza por la cerveza artesanal, que ha sabido conservar su tradición, llegando a aumentar su puesta en valor, con la incorporación reciente de la feria artesanal de la cerveza junto con la elección de la Reina de la Cerveza Artesanal. Santa Clara del Mar es pionera en la elaboración de cerveza artesanal y ocupa aproximadamente el 25 % de la producción en este tipo de emprendimientos. Son todos emprendimientos familiares donde se puede observar el proceso de elaboración y degustar los diferentes estilos. (Azzanesi, Juan Carlos 2004).

Como antecedente de la historia de Santa Clara, se encuentra la casa de su fundador, Antonio Orenzans, que permite el ingreso de visitas durante todo el año, reduciendo su horario durante los meses de invierno.

Algunos de los símbolos que se fueron perdiendo con el pasar de los años fueron la casa de té “L’Irondelle”, famosa en aquellos años por la visita de personalidades de aquellos años. Por otro lado la “Fiesta del Cornalito” y elección de la Reina de la Playa, que se celebró por primera vez en febrero 1993, reflejaba el encuentro de turistas y locales que participaban de actividades deportivas con festivales para chicos, bandas de música, etc.

A su vez, con el tiempo comienza a incrementarse la cantidad de hoteles y restaurantes para soportar la demanda turística.

El mejoramiento de las playas y la paralización de la erosión de la costa, hizo que Santa Clara del Mar, tomara con ritmo firme el camino de su futuro luminoso. (Orensanz, 1986)³¹

En cuanto al turismo de sol y playa propiamente dicho, el primer balneario que se inaugura es “El morro” que contaba con algunos de los servicios actuales como sombrillas, carpas, guardavidas, restaurante, confitería y disco. Así se fueron sucediendo la aparición de balnearios por la avenida costanera Mar del Plata.



³¹ Orensanz, Antonio (1986). Orígenes de Santa Clara del Mar y otras localidades.

REFERENCIAS

01. Secretaría de Turismo
02. Delegación Municipal • Registro Civil
03. Unidad Sanitaria
04. Bomberos Voluntarios
05. IMCA (Instituto Municipal de Capacitación)
06. Biblioteca Municipal San Martín
07. Plaza Carlos Carranza
08. Museo Pachamama
09. Espacio Cultural Casa Azul
10. Centro de Jubilados Renacer
11. Club Social y Deportivo Santa Clara del Mar
12. Comisaría
13. Banco Nación
14. Correo
15. Consejo Escolar
16. Club de Pesca (Bajada Náutica)
17. Cootelser Ltda.
18. E.D.E.A.
19. Emgasud
20. Escuela EGB Nº 8
21. Escuela ESB Nº 3
22. Escuela Media Nº 1
23. Jardín Maternal Los Girasoles
24. Jardín 904



Turismo en Santa Clara del Mar

El turismo en la actualidad, en la localidad de Santa Clara del Mar, se basa primeramente en el turismo de sol y playa gracias a que cuenta con un sistema de playas y balnearios que la caracterizó desde sus comienzos, como un turismo de descanso y relajación. Es más, dentro del Partido de Mar Chiquita aún hoy, es considerada como la cabecera turística del partido, donde sus actividades se centran en brindar un turismo no de tipo masivo como el que suele presentarse en la ciudad balnearia de Mar del Plata.

Sin embargo, en este tipo de estudio lo que se pretende es una planificación estratégica para poder ampliar y mejorar el tipo de oferta que presenta Santa Clara mezclando el disfrute por las playas con un contenido cultural dentro de la localidad. Esta articulación implica a su vez, trabajar, como se mencionó anteriormente con tres ejes: la sustentabilidad (en la preservación y uso gestionado de los recursos), la calidad (al momento de brindar un servicio equiparable en beneficios de turistas y residentes) y la gestión participativa (trabajando localmente entre todas las partes involucradas). Teniendo

como base estos tres lineamientos, es una posibilidad que Santa Clara del Mar realce su nivel de competitividad y pueda ser diferenciada respecto de otros destinos de este tipo de turismo y principalmente sobre la ciudad balnearia por excelencia, es decir Mar del Plata. Es un punto evidente que frente a esta ciudad no se puede ni se busca igualar debido a sus años desempeñándose como destino turístico de sol y playa y ocupando a su vez una porción mucho más amplia que otras localidades turísticas que ofrecen el mismo producto principal. Sin embargo, con este tipo de estudio, lo que se pretende es tratar de levantar la imagen que alguna vez tuvo Santa Clara del Mar y revalorizar sus atributos más allá de las playas. De esta misma manera, de la mano de la una planificación, lo que se deduce es tratar de diferenciarse frente a la competencia, es decir, que sea atractivo para una determinada demanda, aquella que quiera disfrutar de un turismo de relajación y playas sumado a un encuentro de tranquilidad y conocimiento de la cultura que puede ofrecer Santa Clara del Mar.

Para la especulación de este tipo de proyecto, es que se empieza por determinar que atributos posee la localidad que puedan empezar a ser reconocidos como atractivos turísticos.

La clasificación de los atractivos a utilizar se basa en la clasificación de la Organización de Estados Americanos (O.E.A)³² que los divide en:

- 1) espacios naturales,
- 2) museos y manifestaciones culturales históricas,
- 3) folklore,
- 4) realizaciones técnicas, científicas y artísticas contemporáneas,
- 5) acontecimientos programados.

En cuanto a los espacios naturales, se destaca su recurso principal que son playas. Es decir, Santa Clara del Mar trabaja con el turismo de sol y playa desde sus comienzos como destino turístico, pero siempre basándose en un tipo de actividad que propiciara armonía y paz, goce en familia con el disfrute del mar.

Actualmente, el pasaje costero cuenta con cinco (5) balnearios para llevar a cabo el disfrute de sus playas, a saber:

- New Summer
- California
- Costa Soñada
- La Larga
- Costa Corvina

³² O.E.A Citado en OMT

Estos se encuentran ubicados sobre la avenida Costanera Mar del Plata, los mismos cuentan para ofrecer durante las temporadas una variedad de servicios semejantes a los que ofrecen el resto de los destinos como Mar del Plata. Entre ellos:

- Alquiler de carpas y sombrillas, otros en estilo bungalows;
- Servicios de gastronomía, restaurantes, pubs;
- Baños y vestuarios equipados;
- Canchas de beach vóley, piscinas;
- Panaderías, maxikioscos, revistas/diarios;
- Escuela de surf;
- Servicio wifi;
- Actividades recreativas infantiles;
- Estacionamiento, accesos para discapacitados (rampas), etc.

Algunos de los balnearios cuentan con un atractivo especial, como el caso del Balneario California que posee una fábrica de cervezas artesanales “Corsario Negro”, la cual puede ser visitada durante todo el año. se permite el recorrido por la fábrica, charlas explicativas y una degustación.

Dentro de los espacios naturales, también se fomentan las actividades recreativas como canotaje, avistaje de aves, caminatas, cabalgatas, paseos en bicicletas y cuatriciclos. Además se está comenzando a fomentar otra actividad importante dentro de este tipo de destinos turísticos, la pesca. Es un recurso muy utilizado que puede darse durante todo el año, incluso ahora se le agrega la pesca embarcada.

Dentro de los aspectos históricos – culturales que definen e identifican a un determinado destino, al ser Santa Clara una localidad dentro de todo reciente (ya que fue fundada en 1949) no cuenta con un amplio abanico de oferta cultural. Sin embargo algunos atributos son de merecida atención.

Por ejemplo, la casa de uno de los pioneros en la conformación de la sociedad que dio origen a Santa Clara del Mar, Antonio Orensanz, actualmente se la conoce como espacio cultural “El Balcón de los Santos”. Se trata de un recorrido por la casa, con la recepción y guía de uno de los hijos de Orensanz, la cual puede ser recorrida durante todo el año.

Dentro de los emblemas culturales, también se encuentra el complejo “La Posta del Ángel”, típico lugar de Santa Clara, que se caracterizó desde sus inicios como una casa de té que en aquellos años era muy usual, para más adelante ir complementando su oferta de artesanías, cervecería y restaurante. Así mismo, la visita se da en cualquier época del año.

Entre los paseos que dejaron huella en el pasado, se encuentran aún con su nombre original la “Rotonda del Viejo Contrabandista” y el “Paseo de los Pioneros”, se trata de pequeños restos de edificaciones que fueron leyenda del lugar.

Dentro de lo que se denomina museo, Santa Clara del Mar posee el “Museo Paleontológico de Ciencias Naturales Pachamama”, donde se exhiben piezas de animales hoy extintos. La mayoría de los restos que se pueden observar fueron descubiertos en esas zonas, otros donados de diversas entidades del país. Además también se encuentran piezas y restos de aborígenes. Por otro lado, también se encuentra el Museo, Archivo Histórico y Videoteca Municipal, que se trata nada más ni nada menos de la casa donde vivió el fundador de Santa Clara.

Por último es de destacar la presencia tanto del Monumento Bicentenario – Réplica Pirámide de Mayo y la Rotonda de las Cinco Esquinas, así como también la Iglesia Santa Clara de Asis.

Pasando a lo que se considera folklore, se entiende como la cultura, lo que puede ofrecer la comunidad que pertenece a sus orígenes, es decir son parte de sus raíces. Dentro de este ramo se consideró que la localidad de Santa Clara del Mar cuenta como folklore varios elementos llamativos para el turismo.

Entre ellos, la feria de artesanos, que año tras año va tomando más fuerza y creciendo en número de artesanías. Se trata de un sector de la localidad que hasta hace poco venía dándose en la Rotonda del Viejo Contrabandista para ahora pasar al Paseo de los Pioneros, donde abarca una amplia recorrida de puestos de artesanos, los cuales pertenecen a Santa Clara del Mar, es decir, sólo se permite el ingreso de puesto a aquellos que residen en la misma. De esta manera, se intenta fomentar y divulgar los trabajos que realizan los artesanos de la zona. Se suma al agregado el paseo por la Avenida Acapulco, donde se encuentran la mayoría de los locales comerciales, donde se ofrecen productos locales y regionales en casas de recuerdos y regalerías.

Por otro lado, se le viene dando especial importancia a las fábricas de cervezas artesanales, incluso en el mes de febrero se celebra la fiesta de la cerveza con la elección de la reina. Estas casas artesanales son atendidas por los residentes de Santa Clara del Mar y además de elaborar las cervezas, también fabrican las tapitas y los envases. Actualmente se encuentran cuatro familias trabajando: “La Posta del Ángel”, “Corsario Negro”, “Fisherman House” y “Leyenda”. Las mismas pueden ser visitadas a lo largo del año.

Otros lugares de encuentro para fraternizar y ponerse en contacto con la cultura son la Biblioteca Municipal donde se lleva a cabo el Café Literario, para compartir y debatir sobre textos y novelas, y también es de renombre el Espacio Cultural “Casa Azul” donde se suelen presentar manifestaciones artísticas, como obras de teatro, espacios para musicales, danzas, etc.

Un elemento que también hace referencia al folklore de Santa Clara del Mar son las famosas casas de té. Desde su fundación siempre ha sido un paseo característico el ir a casas de té, donde si bien hoy la mayoría de esas casas antiguas ya no existen, algunas

mantienen la tradición, entre ellas La Posta del Ángel, la Casa de Té Lhironnelle, Zyanya, La Queimada y El Mirador.

En lo que respecta a realizaciones técnicas y científicas, la localidad aún no se ha desarrollado para ofrecer cuestiones de este tipo. En materia artística como se mencionó anteriormente se presentan distintos espectáculos tanto realizados por los residentes como obras que vienen de afuera.

Por último, como eventos programados, la Secretaría de Turismo de Santa Clara del Mar trabaja a lo largo del año para poder proveer de una serie de actividades tanto en temporada alta como durante los meses invernales. Por ejemplo, las mencionadas ferias de artesanos se programa para determinados fines de semana donde se hace una fiscalización respecto a qué tipo de artesanías presentar en cada fin de semana, los espectáculos musicales u obras de teatro, la famosa fiesta de cerveza que cada año innovan en algún elemento para sumarle, etc. Recientemente Santa Clara del Mar fue sede de un concurso gastronómico.

Pasando a la oferta turística en sí, es decir el trípode de servicios en lo que se incluye transporte, hospedaje y restauración, al ser una localidad pequeña, cuenta con una cantidad limitada que en su beneficio hace que no resulte en una masificación de servicios turísticos.

En lo que respecta a alojamiento dentro de la localidad se encuentran:

- Los Troncos Hostería
- Portofino Hotel
- La Nueva Romana Hotel
- Tropea Hotel
- Hospedaje La Casona
- Brisas Hostería
- Cabañas del Sol
- Complejo Costa Soñada
- Complejo La Posta del Ángel
- Cabañas VIP
- Central Park Hotel
- Bilbao Hostería
- Casa Clara Cabañas
- Complejo Amarras
- La nueva Romana Hotel
- Miraflores Cabañas
- La Casa de Irene
- Esperanza del Mar
- Cabañas La Tranquila
- Complejo Mar Abierto

En fin, se trata de una variedad de opciones para alojarse en Santa Clara del Mar, que van desde hoteles (de pequeña categoría), complejos hasta cabañas, lo cual conforma una capacidad hotelera en 380 habitaciones (según datos acercados por la Secretaria de Turismo).

En lo que a gastronomía se refiere, incluye:

- Los Pescadores, Restaurant y Pizza
- Parrilla Don Raúl
- Pizzería Don Tiburcio
- Restaurant La Martina
- Restaurant La Portada
- La Portada Pizza y Café
- Filetto Pizzas
- Corsario Negro Cervecería
- La Comarca Restaurant y Picadas
- Aquiles Picadas, Bar y Café
- Churroteca Santa Clara
- La Pasiva Restaurant Parrilla y Pizzas
- Zyanya Casa de Té y Restaurant
- Queimada Casa de Té Restobar
- Positano Restaurant Parrilla
- Maorí Resto Café Cocina Regional
- Living del Mar Restaurant de Playa
- El Mirador Restaurant Casa de Té Sandwichería
- Tres Arbolitos Comidas Para Llevar Restaurant
- Quimey Restaurant Parrilla Comidas Para Llevar
- La Guinda Pizzas y empanadas
- La Tobiana Asador Parrilla Pastas Caseras
- La Vieja Estación Cafetería Sandwichería
- Portofino Helados Artesanales
- Amarilo Café y Bar Picadas Restaurant
- La Dulce Parrilla y Pastas
- Como en Casa Restaurant Parrilla
- Acapulco Roticería
- Fausto Pulpería Restaurant
- Lo de Juan Restaurant y Cafetería
- Parador Mor Restaurant Asador
- Havanna Cafetería
- Tampico Mexican Food Restaurant Picadas
- La Juliana Restaurant Café
- Amarras Restaurant
- Nereo Restaurant Café Cocina Mediterránea

En lo que respecta al transporte, Santa Clara del Mar aún no dispone de una terminal para permitir el ingreso de ómnibus de larga distancia. Pero durante el 2012 comenzaron las tratativas para la construcción y diseño de una terminal. No obstante, entran a la localidad:

- Rutamar
- Masterbus – Brandsen
- El condor
- Rutatlántica – Microsur – Grupo Plaza – Merco Bus – El Rápido Argentino
- El Rápido
- Línea 221, comunica todo un cordón costero viniendo desde Miramar

En cuanto a los servicios para brindar información y asistencia turística, es de destacar la presencia a la entrada de la localidad, la secretaria de turismo de Santa Clara del Mar, donde el turista puede ser provisto de información y folletería acerca de las actividades y servicios turísticos que se estén presentando tanto en Santa Clara como en el resto de las localidades que pertenecen al partido de Mar Chiquita. Además, los turistas pueden solicitar la infoguía de la localidad con información turística en cada local adherido. Sin embargo, se destaca la ausencia de agencias de viajes, para la posible venta de pasajes, armado de paquetes, información turística, etc. Para el caso de la venta de pasajes se realiza mediante pequeñas oficinas que venden además otro tipo de servicios, como locutorios, casas de quiniela, etc.

Del relevamiento de Santa Clara del Mar, es notable la relación territorio/servicios, ya que se trata de una pequeña localidad dedicada al turismo de sol y playa que cuenta con una leve oferta en servicios turísticos, lo cual resulta en parte en un aspecto positivo ya que no genera contaminación visual ni masificación dominante por parte del turismo en su territorio. No obstante, algunas actividades y servicios sería conveniente que se mantuvieran también a lo largo del año.

Por otro lado, para mejorar el nivel de competitividad y posicionamiento, se previó realizar un relevamiento aproximado respecto a qué es lo que ofrecen otros destinos en similares condiciones. De ellos se optó por observar el crecimiento de la ciudad balnearia más cercana y con mayor posicionamiento como destino turístico de sol y playa desde hace años, la ciudad balnearia por excelencia de la República Argentina, Mar del Plata. Se tratará de identificar y sintetizar lo más posible el grado de actividad turística, para luego efectuar una serie de comparaciones y rescatar puntos clave para aplicar al caso de estudio. Es decir, aquellos factores tanto los positivos que hacen resaltar a un destino por sus atributos y capacidad de atracción y los factores negativos que hacen que un determinado lugar comience a declinar en materia de calidad turística.

La ciudad es uno de los principales centros turísticos del país, recibe durante cada temporada de verano aproximadamente entre 2 y 3 millones de visitantes produciendo de

esta forma un salto en el número de habitantes, que se ha elevado en casos extremos hasta multiplicar dos veces la población estable

Por síntesis de relevamiento, se entiende que la ciudad de Mar del Plata tiene una oferta muy amplia de servicios turísticos, es por eso que se remitirán a sumas (en vez de detallar cada una)

- Con respecto al hospedaje Mar del Plata cuenta con un total de 56.770 alojamientos hoteleros de diferentes características
- Además de 1590 establecimientos gastronómicos con diferentes servicios de acuerdo a las preferencias de cada turista.
- Posee más de 100 agencias de viajes, para proporcionar y promocionar pasajes y paquetes emisores y receptores tanto al resto del país como en el interior y alrededor de la ciudad.
- En la ciudad de Mar del Plata dentro de la misma el turista se puede encontrar con distintos puntos de información turística, situados en puntos referenciales como ser el aeropuerto, la terminal ferroadmotora, en el acceso a Sierra de Los Padres, el Shopping Los Gallegos, y un pequeño local en Boulevard Marítimo 2270.

En cuanto a las actividades turísticas, el producto principal a ofrecer desde sus inicios como ciudad turística ha sido el mismo que el de Santa Clara del Mar, un turismo de sol y playa, el cual ha pasado por diversas etapas. Esto es, en sus comienzos ser sede de un turismo de élite acostumbrados al estilo que se venía sucediendo en las ciudades europeas, para pasar a convertirse en un destino apto para todo trabajador que acudiera con sus familias, hasta finalmente pasar ser el lugar elegido por todos los veraneantes que acuden por sus playas y nuevas actividades que se van incorporando.

Sin embargo, este tipo de turismo fue arrastrando consecuencias negativas al territorio y residentes, al sobrepasar la capacidad que un destino puede soportar sin afectar sus condiciones originales. Es decir, a nivel turismo fue creciendo año tras año hasta incluso sin medirse sus consecuencias, pero a nivel espacio compartido por todos los habitantes ha dejado serias huellas que recientemente el municipio junto con el sector de turismo han comenzado a trabajar para mejorar los aquellos errores del pasado, generados por la masificación turística impulsada por la aparición creciente de ingresos económicos.

Una de las armas que se está contando, la cual no significa que es la solución a todos los problemas derivados del pasado, es la de eliminar o reducir al máximo posible la estacionalidad, factor que ha venido incrementándose en muchos destinos de este tipo de turismo, en especial en la ciudad de Mar del Plata. Gracias a las acciones que se fomentaron en los últimos años, este problema se ha visto reducido en su gran

mayoría resultando en una oferta variada a lo largo del año. Esta oferta está compuesta:

- Actividades de tipo culturales como la visita a los Museos, contando con alrededor de trece (13) museos para visitar durante todo el año;
- Visitas y recorridos a lugares de interés entre ellos el puerto, Hotel Provincial y el Casino Central, Banquina de pescadores, Centro comercial el Puerto, etc;
- Actividades de esparcimiento y recreación, Casino Central, Casino del Mar y Bingos, Aquarium, Feria y mercados de Artesanos al aire libre, Sierra de los Padres , Teatros, zoológicos Golf Actividades acuáticas, como buceo, surf y kayak Complejo Chapadmalal, Pesca;
- Congresos, Convenciones, y Eventos de tipo cultural/deportivo/artístico. La ciudad de Mar del Plata actualmente está desarrollando una oferta enfocada a los congresos y convenciones para atraer turismo a lo largo del año;
- Paseos de compras, entre ellos se encuentran: Centro comercial y Gastronómico del Puerto Juan B Justo. Alem Centro Guemes.

Mar del Plata fue considerado durante mucho tiempo un destino tradicional y únicamente de sol y playa, esto generó que se presentaran no sólo los efectos positivos del turismo, sino también efectos negativos, mucho de los cuales se pueden visualizar actualmente. Esto consecuencia de una mala planificación, por ejemplo la construcción desmedida de hoteles sobre la franja costera, disminuyendo las vistas al mar que tenían los antiguos habitante y también reduciendo las horas de sol en las playas. Se tratan, muchos de ellos, de rascacielos que nada tienen que ver con el estilo de construcción original que tenía la ciudad. Además, la promoción iba encaminada a la temporada de los meses de verano, específicamente enero y febrero, con lo cual se producía una sobrecarga de la zona, generando molestias incluso a los residentes de Mar del Plata, como usos desmedidos del suelo, playas, servicios como agua, embotellamientos, ruidos y molestias en la zona céntrica, contaminación sonora, visual, etc.

Por tanto, resulta necesario enfocar a Mar del Plata desde otra perspectiva, es decir, minimizando los efectos negativos, reducir la estacionalidad tan marcada que afecta a muchos destinos turísticos de sol y playa y llevar a cabo una gestión responsable del turismo. Es por eso que si bien aún hoy la ciudad sigue ofreciendo su producto base, que es el turismo de sol y playa, ahora se está complementando al mismo con una diversidad de opciones turísticas a lo largo de todo el año, eventos de todo tipo que hacen que el turismo se diversifique para ofrecer una opción diferente y ampliar el segmento de demanda.

Es por eso que frente a este tipo de impactos negativos que afectan a un destino se trata de poner en marcha un proceso de rejuvenecimiento, es decir, volcar contenidos actuales que se incorporan al sistema turístico para así poder intentar cambiar gradualmente el estado en que se encuentran los destinos, en este caso Mar del Plata. Si bien faltan sumar políticas que sigan ayudando para un posible desarrollo sostenible, las mejoras

están empezando a notarse, en principio la lucha con la estacionalidad es un factor que afecta a la mano de obra y ciertos establecimientos, lo cual resulta en un beneficio para ambas partes.

De esta manera, partiendo del estado de cada una de estas localidades que pertenecen al sistema costero bonaerense, es notable el crecimiento desmedido que ha tenido en los últimos años la ciudad de Mar del Plata, tanto por su extenso territorio, como por ser la ciudad característica de turismo de sol y playa que identificó a la Argentina como modelo a seguir partiendo de las playas europeas. Como consecuencia de este amplio crecimiento (y no desarrollo) económico, fue disminuyendo el nivel de calidad del destino no tanto para el turista pero sí mayoritariamente para los residentes quienes se vieron afectados en diversas formas (edificación de grandes establecimientos, embotellamientos, mayor cantidad de residuos, uso desmedido de los recursos como el agua, etc). Estos impactos hacen que el destino pierda cierto posicionamiento y comiencen a tenerse en cuenta otro tipo de lugares para visitar con similares características y productos para ofrecer.

Dentro de la amplia variedad de costas que posee la Argentina, el caso a estudiar es el de Santa Clara del Mar, la cual se trata de una localidad relativamente nueva, ya que su fundación antecede al año 1949. Desde entonces siempre se la consideró como la cabecera turística del partido de Mar Chiquita, caracterizada por un turismo familiar y de relajación y paz. Sin embargo, con el paso de los años, el turismo en esta localidad ha pasado por una baja en la calidad, en el sentido de verse disminuida su imagen como destino turístico capaz de atraer un determinado segmento de demanda que acuda interesado en visitarlo.

En la actualidad, la localidad de Santa Clara del Mar, ofrece una conjunción de atractivos que pueden diferenciarla respecto de sus competidores. Sin embargo, no se observa una planificación que posibilite que el destino sea interesante durante todo el año, es decir, la diversidad de actividades, locales comerciales, hoteles y restaurantes cierran en meses invernales.

Resultando como consecuencia, una falta de atractivos y variedad comercial, tanto para los residentes como para aquellos visitantes que muchas veces acuden a la ciudad de Mar del Plata, por su amplia oferta durante todo el año. El resultado es una baja en la calidad del destino turístico, ocasionando estacionalidad y falta de servicios a ser utilizados.

La ausencia de una gestión participativa integradora para nivelar el turismo con las actividades cotidianas produce así mismo una baja en la mano de obra local, dado que disminuye el ritmo de la actividad turístico-económica, y por lo tanto no se requiere de aquellos que fueron contratados por un período breve de tiempo. Es decir, muchas de las actividades propiamente turísticas como la gastronomía o ciertos eventos se concentran mayoritariamente en los meses de verano, siendo que durante el año algunos servicios dejan de funcionar, hasta retomar la temporada.

Este tipo de problemas pueden considerarse como estos puntos claves que merecen ser tenidos en cuenta al momento estudiar una posible planificación dentro de Santa Clara, ya que es necesario plantear soluciones para mejorar el nivel de competitividad y vuelva a tener un posicionamiento que la diferencie de otros destinos que ofrecen turismo de sol y playa.

En base a la ejemplificación y comparación con la ciudad de Mar del Plata, por ser su destino más próximo y de iguales características en términos de oferta generada por el recurso principal que son las playas, se tomará como modelo a seguir en cuanto a las posibilidades que tuvo éste para sobresalir y generar su posicionamiento que mantiene desde hace años así como también la posibilidad de poder reducir su tan marcada estacionalidad. A su vez, los aspectos negativos que causan una pérdida de calidad y donde prima el beneficio económico con un crecimiento acelerado por encima de un desarrollo equilibrado, serán también de suma importancia (al igual que los aspectos positivos) para no recaer en el mismo conflicto que viene dándose en este tipo de destinos turísticos.

De acuerdo con estos lineamientos, queda claro que el objetivo que tomar en consideración a la ciudad de Mar del Plata es a modo comparativo para analizar el grado de competitividad que posee respecto a Santa Clara del Mar para entonces tratar de generar un posicionamiento, y a su vez ejemplificativo para analizar el estado tanto de su desarrollo sostenible como de la calidad de su oferta turística incluyendo a la comunidad. Esto es, los tres ejes sobre los cuales se basa el estudio de la planificación aplicado al caso de Santa Clara del Mar, es decir, aplicar conceptos actuales que van a definir el marco de actividades de manera tal que se pueda pensar en posicionamiento específico basado en la sustentabilidad, la calidad y la gestión participativa. La suma de estos elementos es lo que generaría la posibilidad de diferenciarse respecto de su competencia tan compleja por tratarse de una diversidad de destinos próximos unos de otros cuya oferta depende en generalmente de un recurso principal, las playas, siendo el atractivo principal en muchos de ellos. Precisamente, una planificación estratégica plantea incluir otro tipo de oferta turística donde prime no sólo actividad de sol y playa sino también una conjunción de elementos que hacen a la cultura de la localidad, para transmitir al turista.

Analizando el conjunto de lo que podría llamarse atributos para ser considerados como recursos turísticos, Santa Clara del Mar puede complementar el producto de sol y playa anexando actividades recreativas y culturales. No obstante, los mismos deberían utilizarse basándose en una planificación que permite que este tipo de actividades puedan llevarse a cabo a lo largo del año, tanto en temporada como en los meses de invierno, de una manera sostenible dentro del destino turístico que propicie un desarrollo y frutos para todas las partes involucradas. Es decir, evitar el exceso de la actividad en beneficio de unos pocos que obtienen ingresos económicos sin prever el futuro impacto que puede ocasionar el uso desmedido de recursos a largo plazo.

Sin embargo, algunos de esos atractivos deberán ser puestos a evaluación en el sentido de rejuvenecer y mejorar las características que los diferencian. Esto es, por un lado adaptarlos de manera que vayan de acuerdo a los cambios que atraviesa el entorno, y por

otro mantenerlos en un estado que resulte atractivo a la mirada de los turistas, es decir, quede una buena impresión acerca de lo que visitaron para luego ser comunicado y transmitido a su entorno.

Para iniciar un estudio de la planificación previamente se deben identificar los factores externos que inciden en la actividad turística planteada para Santa Clara del Mar, es decir, prever con anticipación cuales serán los cambios posibles por los que atraviere el medio para incluirlos como parte de la actividad y actuar con rapidez en el marco de una gestión anticipada. Por lo tanto, uno de los frentes que se observa del entorno es la decadencia de muchos destinos turísticos que pierden competitividad, calidad en su producto a ofrecer, sobrepasando la capacidad de carga, con lo cual a largo plazo, el resultado termina siendo negativo desde el punto de vista del ambiente al verse destruido sus recursos, y por otro lado las expectativas tanto del turista no conforme con sus experiencias y los residentes quienes son despojados de sus actividades habituales para formar parte de un circo promovido por el turismo sin considerar su participación dentro del proceso. En base a este tipo de situaciones, es que se plantea tener en cuenta al momento de pensar en planificar en materia turística, para evitar el desgaste de Santa Clara del Mar y proponer un nuevo formato de turismo de sol y playa.

Otra cuestión que está apareciendo con más fuerza dentro del ambiente, es la sustentabilidad, precisamente para evitar tanto el declive de los destinos como para proyectar una visión de desarrollo a futuro, con perspectivas de crecimiento. Este elemento es clave tanto para un destino nuevo en sus comienzos, como aquel que está en proceso así como también un destino maduro para rejuvenecer las prácticas y tomar un camino sustentable. Por este término se entiende el cuidado en la gestión y uso de los recursos que se posee para trabajar en el turismo en una determinada zona, de manera tal que puedan ser utilizados a largo plazo y permitir el goce y disfrute de las próximas generaciones. Para planificar en la localidad de Santa Clara del Mar, es útil aplicar el concepto y puesta en marcha de un desarrollo sostenible conjuntamente con la actividad turística, ya que resulta fundamental en la actualidad empezar a proteger y conservar los recursos de que se disponen y revalorizarlos para su posible uso.

Este enfoque teniendo en cuenta la sustentabilidad, además, va unida a las nuevas preferencias y expectativas de un segmento de la demanda que acude a ciertos destinos turísticos interiorizados por cuestiones sustentables que protejan su patrimonio a la vez que lo utilicen de manera sustentable dentro de las actividades turísticas. Es decir, se está incorporando una nueva corriente de turistas que empiezan a elegir aquellos destinos que brinden características de este estilo, donde priorizan desde alojamiento que no provoque contaminación visual ni genere exceso de residuos, así como optan por actividades planificadas las cuales no provoquen disturbios a la zona, ni se exceda la capacidad de carga permitida. Hoy, también, los visitantes priorizan como dentro de su disfrute personal, generar algún tipo de interconexión con los residentes del lugar que visitan, es decir buscan nuevas experiencias que involucren un contacto y comunicación con los locales.

Dentro de la previsión del medio, es fundamental considerar a la competencia que se puede enfrentar el producto/servicio que se va a ofrecer o, en este caso, relanzar. De esta manera, el análisis de la posible competencia permite detectar cada uno de los rivales que está inmersos en el mercado, para así observar y comparar cada uno de sus productos/servicios y, en base a la información obtenida, esforzarse por sobresalir con un servicio distinto tanto en la manera de ofrecer o incluir una alternativa no prevista por el resto para diferenciarse del resto que ofrece un producto similar, en este caso los destinos turísticos cuyo producto principal es el turismo de sol y playa en temporada.

Dentro del medio, se tratan además las cuestiones generales que abarcan los factores económicos, sociales y culturales.

En el aspecto económico, es necesario saber en qué estado se encuentra la economía de país para evaluar entonces, el posible grado de demanda que pueda acudir tanto en época de temporada como a lo largo del año. Teniendo en cuenta la situación, se puede prever una cantidad estimativa de llegada de turistas y gasto promedio. Puede suceder, también que cambien políticas que hacen referencia en materia turística, por ende, este tipo de incorporación de reformas económico-políticas puede provocar cambios dentro de lo que ya se tenía previsto. Precisamente, como la planificación no se trata de algo estático, frente a este tipo de cambios, se puede repensar la situación agregando los contenidos actuales.

Respecto a los factores sociales y culturales, se debe prestar especial atención ya que éstos suelen cambiar con gran rapidez y en un breve período de tiempo. Es decir, los gustos y preferencias de los turistas van cambiando constantemente y es menester adelantarse a los mismos para poder cumplir con sus niveles de expectativas deseados, lo cual se transforma a largo plazo en un beneficio ya que la satisfacción de sus necesidades será transmitida a su entorno.

Debido al incremento del turismo, se empezó a fomentar la necesidad de contar con la correspondiente profesionalización y capacitaciones requeridas para hacer frente a la nueva demanda que viene en aumento. Por lo tanto, resulta necesario formar al personal que va a desempeñar actividades relacionadas con el turismo, ya que se trata de un sector donde uno de los principales componentes es el trato con el turista, es decir, se brinda un servicio y ese servicio es ofrecido por el personal de las empresas turísticas. Si bien Santa Clara del Mar, no posee casa de estudios, los interesados en profesionalizarse en la actividad turística pueden acudir a las facultades de la ciudad de Mar del Plata.

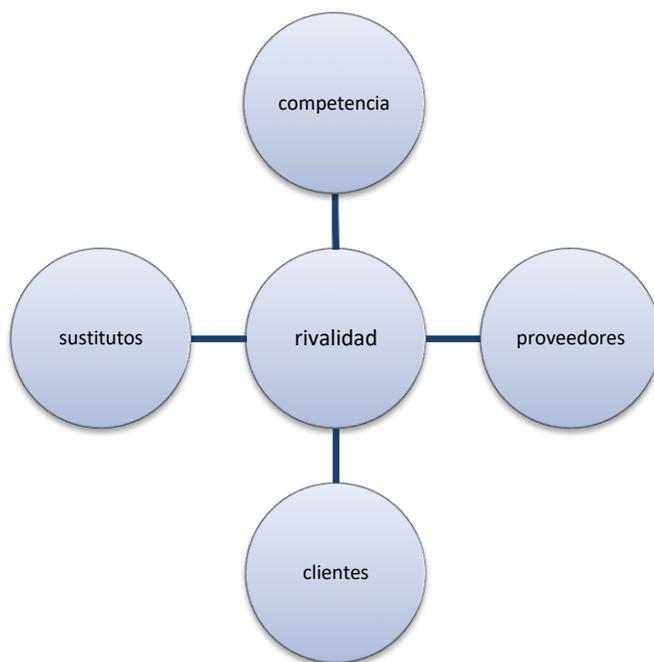
Por otro lado, las culturas deben tener un claro concepto de lo que el turismo es capaz de ofrecer, y no deben considerar sólo los efectos negativos que pueden llegar a provocar. Para minimizar estos efectos, es necesaria la participación de los residentes al momento de pensar en el turismo en un determinado destino. Es decir, deben cooperar y trabajar conjuntamente para lograr objetivos que beneficien tanto a empresas como los residentes.

Los factores culturales, dependen en gran medida de los gobiernos y como apliquen políticas para capacitar a los residentes y así poder obtener empleo no sólo de tipo temporal, y a la vez fomentar los aspectos positivos que puede generar el turismo a la ciudad si se siguen unos lineamientos específicos.

Dejando de lado aquellos factores relacionados específicamente con los residentes, también hay que tener en cuenta a los factores culturales desde el punto de vista del interés y fomento de las culturas de los diferentes pueblos y ciudades. No sólo hay una corriente interesada en el cuidado del medio ambiente y espacios verdes sino también ahora hay un interés por el folklore de la comunidad, edificios históricos, eventos que representen la historia de las ciudades, etc.

Teniendo en cuenta los datos encontrados anteriormente respecto a los factores externos que pueden tener influencia al momento de iniciar una planificación estratégica en Santa Clara del Mar, resulta útil por un lado utilizar el modelo de Porter y por otro conformar un FODA para complementar toda la información obtenida del ambiente.

Modelo de Porter



- Rivalidad. En este caso, como en cualquier destino que ofrece turismo de sol y playa, se ve enfrentado a un alto grado de rivalidad por tratarse de un producto/servicio que puede ser fácilmente reproducido en cualquier otra parte. Es

decir, tanto por poseer el recurso principal que son las playas como por la posibilidad de generarlo. La localidad de Santa Clara del Mar, entonces, se enfrenta a esta disyuntiva por sobresalir del mercado que ofrece amplias posibilidades.

- **Sustitutos.** El término hace referencia a la posibilidad de poder satisfacer una misma necesidad, razón por la cual debe tenerse especial consideración ya que el producto de sol y playa es uno de los más recurrentes. En los alrededores de Santa Clara del mar, es decir a lo largo de la franja costera bonaerense, se encuentran una gran variedad de destinos turísticos que ofrecen un producto similar, y los cuales pelean por la misma cuota de mercado. Por ende, está en cada destino diferenciarse del resto con algún atractivo o mediante alguna medida que para que sea la primera opción al elegir sus vacaciones y no sea una elección indiferente.
- **Competencia.** Complementando los puntos anteriores, el grado de competencia es muy elevado al poseer Santa Clara del Mar, una gran cantidad de destinos turísticos de similares características. No sólo se trata del producto que ofrecen, sino también por su proximidad, ya que se encuentran a tan sólo pocos kilómetros unos de otros, los cuales a su vez, pertenecen a distintos partidos.
- **Clientes.** El término clientes se lo conoce para este tipo de producto/servicio a ofrecer como el turista o visitante que acude a un determinado turístico motivado por una necesidad de conocer y experimentar. Es decir, toda persona que se traslade desde su punto de origen a un punto de destino, para satisfacer sus necesidades de ocio, negocio y otros, donde sus expectativas al finalizar sean cubiertas por la actividad turística que optó.

En este tipo de producto turístico, la similitud que presentan los destinos de sol y playa en cuanto a la oferta turística que han de ofrecer, es esencial generar en el cliente una preferencia hacia el destino que se propone. Al estar enfrentada con tantos rivales que compiten por la misma cuota de mercado, Santa Clara del Mar debe definir nuevos parámetros que permitan que se diferencie respecto al resto de los destinos de sol y playa. Es menester ejercer un poder de influencia sobre la percepción del turista de manera que elija entre una diversidad de destinos que ofrecen un turismo de sol y playa, a la localidad de Santa Clara del Mar. Esto se puede lograr mediante la implantación de una política de marketing para promocionar a la localidad teniendo en cuenta además del producto principal (donde reiteradas situaciones es sustento único de algunos destinos), proponer productos complementarios como la inserción de la cultura o la entrada a nuevas actividades de bajo impacto ambiental para poder diferenciarse del resto, y de esta manera aparecer en primer lugar dentro de las opciones en la mente del turista.

- **Proveedores.** La presencia de proveedores para este tipo de producto, se aplica a quienes serán aquellos encargados de proporcionar lo necesario para comenzar las actividades turísticas así como también los que ejerzan la actividad tanto a nivel intelectual (desarrollo y puesta en marcha de ideas) como la mano de obra (aquellos que trabajan en el contacto diario con el turista).

Si dentro del estudio de una planificación de tipo estratégica se incluye la posibilidad de aplicar la gestión participativa, resulta entonces, que lo más lógico para definir los proveedores en Santa Clara del Mar es basándose en emplear mayoritariamente trabajadores de la zona, para generar un efecto colateral positivo de la actividad turística, donde se tenga a disposición un espacio para proponer ideas sobre el tipo de producto y servicio a ofrecer. Por otro lado, las actividades que se lleven a cabo dentro de la localidad, serán generadas propiamente por los residentes tanto de Santa Clara del Mar como así también del Partido de Mar Chiquita, para fomentar el turismo en conjunto.

Análisis FODA

Para analizar las relaciones e impactos del medio donde se encuentra inserta la actividad turística, se utiliza el modelo FODA, identificando:

- Las fortalezas, como características positivas propias que permiten tener una posición en el mercado y con lo que se vale para defenderse de los posibles impactos.
- Las oportunidades, es decir, todo aquello que provenga del entorno que se manifieste de manera positiva al ingresar al circuito turístico.
- Debilidades, hace referencia a las características negativas donde es necesario minimizarlas y revertirlas para pasar a formar parte de las fortalezas, ya que de no ser manejadas correctamente se corre el riesgo de generar efectos negativos perjudicando el producto/servicio que se pretende ofrecer.
- Amenazas, aquellos aspectos del ambiente que pueden desfavorecer y coartar el desarrollo de un producto por lo que es necesario realizar un seguimiento para no caer en un declive por no haber detectado las amenazas a tiempo para luego reutilizarlas como un cambio a favor del producto.

Fortalezas

- Participación conjunta de todo el Partido de Mar Chiquita. Santa Clara del Mar pertenece al Partido de Mar Chiquita, donde se encuentran también Coronel Vidal (cabecera del partido), General Piran, Vivotatá, J.M. Cobo, Calfucurá, Nahuel Rucá, Mar de Cobo, Atlántida, Santa Elena, Playa Dorada, La Caleta, Frente Mar, Camet Norte y Balneario Parque Mar Chiquita. En cuanto a los eventos turísticos, se trabaja en conjunto fomentando y promocionando las actividades de una localidad en el resto de las localidades pertenecientes. Se ofrecen distintos atractivos y eventos de tipo turístico a lo largo de todo el Partido, por lo tanto frente a la llegada de turistas se puede ofrecer diversidad de localidades para visitar.
- Recursos turísticos. Santa Clara del Mar además del producto turístico a ofrecer compuesto por el sistema de playas, posee otros tipos recursos a utilizar para

fomentar el interés por el turista. Esos recursos dan lugar a nuevas actividades como la pesca (embarcada), la degustación de cervezas artesanales, actividades ecoturísticas, actividades culturales, etc.

- Complementariedad del producto. Teniendo en cuenta la diversidad de recursos que posee Santa Clara del Mar, es posible complementar la oferta tradicional de turismo de sol y playa junto con el resto de las actividades ecoturísticas y culturales y de esa forma empezar a generar una diferenciación respecto a los rivales que compiten por la misma cuota de mercado.
- Productos originarios. Dentro de los productos a ofrecer, Santa Clara del Mar cuenta con dos atractivos propiamente elaborados y llevados a cabo por residentes: por un lado, la fabricación de una cerveza artesanal, actividad a cargo de familias de Santa Clara donde a su vez, se realiza en el mes de febrero la fiesta de la cerveza, disparador de una mayor concurrencia por parte de los turistas. Por otro lado, también durante todo el año, se puede encontrar la feria de artesanos, donde participan únicamente los artesanos de Santa Clara del Mar.
- Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios. La localidad de Santa Clara junto con el Partido de Mar Chiquita tienen capacidad para adaptarse a los continuos cambios que plantea el entorno, es decir situaciones que permite dar respuesta a las nuevas demandas, nuevas tecnologías (autopistas, zonas wifi), nuevas demandas, etc.
- Desarrollo de diferentes tipos de turismo. Actualmente Santa Clara del Mar se propone ofrecer distintos tipos de turismo para realizar, entre ellos turismo aventura, turismo de pesca, ecoturismo, etc.
- Realización de actividades y eventos a lo largo del año. Santa Clara del Mar ofrece fiestas y eventos programados como la Fiesta de la Cerveza Artesanal con la elección de la Reina, el Festival Gastronómico, la Exposición de Arte Francés, Funciones de Teatro, etc., durante todo el año lo que permitiría empezar a reducir la estacionalidad.

Oportunidades

- Nuevos tipos de demanda. En la actualidad, aparece una nueva corriente de turistas interesados en actividades que no perturben el ambiente.
- Posibilidad de aumento de la demanda con el incremento de feriados. En los últimos años, han ido incorporándose feriados nacionales al calendario, donde algunos de ellos han pasado a ser feriados puentes (decretando así mismo feriado el día intermedio), con el objetivo de favorecer el turismo dentro del país.
- Cercanía y buena comunicación con Mar del Plata. La proximidad con la ciudad de Mar del Plata, permite una fácil circulación de los residentes para conocer o tomarse una tarde de descanso en Santa Clara del Mar. También es útil la promoción dentro de la misma.
- Accesos. Se puede ingresar a Santa Clara por la Ruta Interbalnearia N° 11, la cual recientemente ha sido reacondicionada en el tramo que comunica con la ciudad

de Mar del Plata. Desde Buenos Aires, se toma la Ruta Nacional N° 2 hasta llegar al km 386 que da acceso a Santa Clara.

Debilidades

- Falta de conservación. Es notable en Santa Clara del Mar que ciertos atractivos, mayoritariamente los culturales, están sufriendo una pérdida en su preservación y conservación. Esto se da, específicamente en el Museo de Ciencias Naturales el cual no varía en muestras, así como el Archivo Histórico Municipal donde también se la conoce como la casa de los fundadores, la cual no ha sido declarado de interés patrimonial y actualmente se encuentran residiendo familiares.
- Ausencia de negocios durante el año. Si bien en temporada los turistas pueden disfrutar de una variedad de negocios, hospedajes, servicios y gastronomía, a lo largo del año no ocurre lo mismo. Es decir, una gran cantidad de locales permanecen cerrado en los meses invernales, generando tanto una insatisfacción en la comunidad como una baja de aquellos turistas que ocasionalmente deciden visitar Santa Clara del Mar.
- Límites territoriales. Por su reducido espacio territorial, la localidad de Santa Clara del Mar, no dispone de grandes espacios donde introducir y/o generar nuevas propuestas que impliquen grandes construcciones sean de carácter hotelero, gastronómico y demás servicios que brinden actividades turísticas.
- Falta de datos estadísticos. La Oficina de Turismo ubicada en Santa Clara del Mar carece de información estadística elaborada, de manera que dificulta el proceso al momento de planificar.

Amenazas

- Competencia turística con las localidades aledañas. La cercanía con ciudades y/o localidades de gran afluencia turística y presencia de atractivos, hacen que en cierto modo disminuya la demanda turística en San Santa Clara del Mar. La franja costera bonaerense consta de una amplia variedad de balnearios para hacer frente a la demanda que acude por un turismo de sol y playa.
- Presencia de competidores consolidados. Santa Clara del Mar, posee entre los rivales a su alrededor, destinos como la ciudad de Mar del Plata la cual genera una amplia demanda de turistas a los cuales puede satisfacer ofreciendo diversidad de atractivos y productos.
- Inestabilidad económica del país. Los continuos cambios que se suceden dentro de la economía, genera muchas veces consecuencias negativas, al no poder predecir con anticipación y actuar rápidamente. El tipo de cambio de moneda, por otro lado, también influye en el tipo de destino que los turistas escojan para visitar.

- Falta de promoción a nivel nacional. Desde el Ministerio de Turismo, no hay una política de promoción que fomente la visita a la localidad de Santa Clara como sí la realiza en otras ciudades cercanas y competidoras como Mar del Plata.

Una vez obtenida la información respecto al medio donde se desenvuelve la actividad turística, es útil luego, establecer un entrecruzamiento de datos para generar un diagnóstico y detectar así con que herramientas se cuenta, con qué desventajas se corre en comparación con el resto de los competidores, etc. De este diagnóstico incluso se pueden determinar nuevos lineamientos y objetivos para trabajar a futuro.

	Fortalezas Realización de actividades y eventos a lo largo del año Desarrollo de diferentes tipos de turismo Participación conjunta de todo el Partido de Mar Chiquita Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios Productos originarios Complementariedad del producto Recursos turísticos	Debilidades Límites territoriales Falta de conservación Ausencia de negocios durante el año Ausencia de datos estadísticos
Oportunidades Accesos Nuevos tipos de demanda Posibilidad de aumento de la demanda con el incremento de feriados Cercanía y buena comunicación con Mar del Plata	FO Planes y programas que garanticen el uso sostenible de los recursos Mayor diversidad de ferias y eventos	DO Búsqueda de inversores en proyectos sustentables Mayor participación de los locales a lo largo del año
Amenazas Falta de promoción a nivel nacional Inestabilidad económica del país Presencia de competidores consolidados Competencia turística con las localidades aledañas	FA Búsqueda de nuevas fuentes de promoción Diferenciación y competencia en servicios de calidad ambiental	DA Planificación y diagnósticos Participación conjunta dentro del Partido Base de datos para trabajar con información

Por lo tanto, para este tipo de planificación estratégica en Santa Clara del Mar así como para cualquier otro modelo, es esencial poder realizar un análisis del estado del destino y su producto/servicio identificando por un lado, sus puntos fuertes con los que se enfrentará al mercado, y por otro sus puntos débiles sobre los cuales deberá trabajar para reducirlos y/o eliminarlos. Además, para que la planificación se base en contenidos actuales es útil relevar información respecto del medio donde se desenvuelve el producto/servicio a ofrecer. Es decir, obtener un diagnóstico respecto a las oportunidades que puede ser aprovechadas positivamente para mejorar el producto, como las debilidades entendiéndose a aquellas que pueden perjudicar la supervivencia del mismo. En base a los datos recolectados, se pueden derivar una serie de objetivos y pautas a tener en cuenta para ser incorporados dentro del proceso de planificación, incluso pueden cambiar el rumbo del producto/servicio.

De la tabla anterior, se destaca la presencia de una serie de posibles objetivos y políticas a emplear en Santa Clara del Mar, los cuales tienen correlación con lo que se plantea en este estudio de la planificación. Por lo tanto, es conveniente utilizar alguna herramienta para definir las fuerzas del mercado de manera que propicien la generación de objetivos en base a la realidad, entre los cuales se decidirá su posible aplicación.

Una vez obtenidos los datos referentes al mercado, así como también la definición de una serie de objetivos, es que se decide entre las distintas alternativas posibles. Es decir, se evalúa cual es el mejor camino a seguir, no perdiendo de vista los objetivos que se plantearon. La elección será en función a la disponibilidad de recursos, al margen de creatividad, las técnicas a utilizar, cuestiones temporales, económicas, etc. La opción resultante del curso a seguir será aquella donde se consiga obtener una combinación de elementos favorables.

De esta forma, es que se da inicio a una planificación, donde una vez definida la alternativa a seguir, se comienza a hablar de la formulación del plan. En la definición de un plan se busca responder a una serie de preguntas:

- ¿Qué? Definición acerca de lo que se quiere llevar a cabo en el plan, las actividades y tareas que implica.
- ¿Para qué? Definición de los objetivos que se quieren alcanzar con la formulación del plan
- ¿Con qué? En referencia a la disponibilidad de recursos que se poseen para iniciar las actividades
- ¿Quién? Las personas encargadas en cada actividad y pasos de plan, definiendo su grado de control y responsabilidad.
- ¿Cómo? La metodología y procedimientos a emplear para que las actividades y tareas puedan efectuarse correctamente.
- ¿Cuándo? Lapso de tiempo durante el cual se llevarán a cabo las actividades dentro del plan, estableciendo cronogramas.
- ¿Cuánto? Detalle de los gastos/costos que se requerirá durante el proceso del plan, identificando presupuestos.

Estos interrogantes hacen al plan y están en constante interconexión lo cual, la falla de uno genera implicancias en otro ámbito, y así sucesivamente, arrastrando errores desde el comienzo, dificultando la obtención de aquello que se previó. Esta interconexión sucede en todos los casos de una planificación, no obstante para este estudio, se busca que se genere además otro tipo de integración, donde prime la preservación por el ambiente y la cultura, la calidad en el producto, y la participación de los locales en el desarrollo del destino turístico.

Es por eso que, volviendo a formular los interrogantes anteriores:

- **¿Qué?** Haciendo referencia a aquellas actividades que serán necesarias para la consecución de los objetivos, las cuales se generarán en el marco de tratar de eliminar y/o reducir los impactos posibles que puedan ocasionar en el destino. En este tipo de tareas y actividades se tratará de evitar disturbios y molestias continuas a los locales, contaminación (residual, sonora, etc.) sobre el medio ambiente, donde se pondrá énfasis en el cuidado y preservación de los recursos naturales y culturales que se posee.

Definiendo y programando diariamente las nuevas actividades a incluir junto con la oferta de sol y playa, como un circuito a las cerveceras, la visita a las casas de té junto con el disfrute del recorrido de las artesanías así como también ciertos espectáculos a presentarse en las casas culturales las salidas para la pesca embarcada, y el conjunto de actividades recreativas como cabalgatas, trekking, caminatas, etc

- **¿Para qué?** El interrogante corresponde a definir los objetivos y metas que se desean alcanzar en el proyecto en cuestión. En este tipo de planificación estratégica, los objetivos están entrelazados con los tres ejes de trabajo, donde serán establecidos teniendo en cuenta la participación y opinión de los locales, el destino de que se trata, los tipos de recursos con que cuenta, el grado de oferta turística que existe, el interés del turista, etc.

Para cumplir con los objetivos desarrollados previamente entre los cuales se pueden incluir el obtener un posicionamiento en el mercado turístico, diferenciarse de la competencia, satisfacer las expectativas de un segmento específico del mercado, racionalización en el uso de los recursos, formar equipos de trabajo con la comunidad, etc.

¿Con qué? Para trabajar en la actividad turística se debe disponer de una serie de recursos, los cuales deberán racionalizarse en cuanto a su uso de acuerdo a los lineamientos previstos para este tipo de planificación planteado. Es decir, limitarse en cuanto a su aprovechamiento para las actividades turísticas de manera de no generar impactos negativos que reduzcan su existencia. Por tanto, el recurso principal que son las playas serán utilizadas en forma tal que la capacidad de carga no sea sobrepasada, en cuanto al paisaje el mismo no debe modificar su originalidad en el sentido de construir edificaciones hoteleras en gran escala sobre el frente costero. Por otro lado, otro recurso a utilizar en este estudio de la planificación es la cultura, la cual será representativa de la comunidad. La cultura será integrada a la oferta turística como una forma de presentar un producto original a los turistas, a través de una interacción constante, esto es mostrar su

producción a través de las artesanías, las cervezas artesanales y las actividades recreativas.

- **¿Quién?** Es necesario definir las personas encargadas de llevar a cabo tanto la definición concreta del plan como la aplicación del mismo. Dentro de este esquema, el estudio para la formulación de un plan en Santa Clara implica la revisión de contenidos y una serie de reuniones y acuerdos entre todas las partes involucradas en lo que respecta a la actividad turística. Es decir, empresas privadas que satisfacen la oferta turística (servicios y actividades), el municipio reglamentando el tipo de actividad que puede realizarse con su correspondiente participación y ayuda, la secretaría de turismo en cuanto al fomento y generación de propuestas de turismo y un elemento nuevo que es necesario sumar para generar un desarrollo ascendente, es la participación de la comunidad. En este caso, resulta esencial disponer de un espacio para debatir en charlas y sacar conclusiones respecto a que opinan los locales en cuanto a la entrada del turismo. No obstante, el grado de responsabilidad varía en cada uno de los participantes, es decir, la comunidad tendrá su papel opinando y aportando ideas, mientras que el municipio junto con la secretaría decidirán en otros ámbitos como la regulación, la inversión para infraestructura, etc., así como los empresarios decidirán el tipo y nivel de servicios a ofrecer más conveniente y más rentable.

- **¿Cómo?** En el proceso de formulación del plan, hay que definir el método por cual se van a llevar a cabo las actividades para la consecución de los respectivos objetivos. Es decir, que tipo de procedimientos van a ser utilizados, los cuales deberán prestar especial atención al grado de posible desgaste de los recursos naturales y culturales de Santa Clara del Mar. Esto es, fijar un margen de uso máximo de manera de no disminuir la base de los recursos a medida que se van desarrollando las actividades previstas. Así mismo, es menester incluir dentro del procedimiento a la comunidad en forma participativa y no generando molestias e incomodidades propiamente intensificadas por el turismo. Es decir, utilizarlos como meros elementos del procedimiento dentro del sistema turístico sin tener en cuenta sus necesidades.

- **¿Cuándo?** En todo proceso, ya sea estratégico o no, se define un horizonte temporal, esto es, tener un cronograma acerca de lo que se propone realizar en un determinado período de tiempo. Establecer una línea de tiempo es fundamental, ya que permite ir visualizando los logros que se van obteniendo con lo que se previó en un primer momento. Más específico, en Santa Clara del Mar, la posibilidad de este tipo de planificación incluye definir un umbral de tiempo donde

se pueda visualizar no sólo la consecución de sus objetivos sino también el grado en que se ven disminuidas las molestias e insatisfacciones a la comunidad y el uso y estado de sus recursos a lo largo de la actividad turística (considerando tanto el período de temporada como los meses invernales y efectuar comparaciones al respecto)

- **¿Cuánto?** La incorporación del turismo así como cualquier otra actividad necesitan de la fijación de un determinado presupuesto. Es decir, para iniciar el proceso, se parte de establecer una cantidad monetaria necesaria para llevar a cabo las actividades. Muchas veces, el ingreso económico puede provenir del municipio para favorecer y fomentar el desarrollo de pequeños emprendedores, otras se forma un fondo común participando las entidades que trabajan en turismo. En Santa Clara del Mar, el municipio junto en colaboración con el Partido de Mar Chiquita trabajan en cuanto a lo que se refiere en infraestructura para dar soporte al turismo.

Al igual que una planificación corriente donde se entremezclan las variables, en este tipo de estudio integrado son más valorables las interrelaciones que se producen en cada parte del plan, para la consecución de los objetivos buscados en un determinado destino turístico. Para el caso que se está analizando, en Santa Clara del Mar, se propone la planificación estratégica entendiendo como tal, a la formulación de un posible plan donde consten tres variables que se complementan unas con otras. Por un lado el producto principal a ofrecer, en vez de basarse en un turismo de sol y playa corriente que es lo que ofrece la mayoría de la costa atlántica, se busca satisfacer a la demanda con una oferta complementaria que involucre atractivos de tipo cultural. A partir de esta visión, se genera un cambio de rumbo en el tipo de destino turístico, en el sentido de proteger y valorizar a Santa Clara del Mar y no perder posición en el mercado llegando a largo plazo a sufrir pérdidas e insertarse en una etapa de declive del producto.

No obstante, este cambio de imagen no implica perder los principios originales que dieron inicio al turismo en la localidad de Santa Clara del Mar, por el contrario, a partir de una complementariedad, se busca mantener un posicionamiento identificando al destino como un lugar para vacacionar en familia que ofrece un turismo de relajación y disfrute. Esta conjunción entre la oferta de sol y playa y la cultural da comienzo a que el producto mejore su nivel de calidad a proporcionar, diferenciándose así del resto de los competidores en el mercado de la costa atlántica.

Por otro lado, la nueva oferta a dar a conocer en el mercado, es producto de una participación de la comunidad. Es decir, los habitantes de Santa Clara del Mar son una pieza fundamental en la conformación del producto. No debe vérselos como simples objetos de sobrepasar con la introducción del turismo en la localidad, sino más bien como una alternativa al desarrollo de los mismos, donde puedan desempeñarse tanto

dando opiniones como llevando actividades propias a la práctica del turismo, como la incorporación de guías, artesanos, etc. Se trata de adaptar el turismo a la comunidad y no adaptar la comunidad al turismo. En definitiva, otorgar herramientas que les permitan profesionalizarse en la actividad acompañado de un crecimiento y satisfacción personal, brindando en el proceso premios por sus desempeños.

Finalmente, como núcleo de esta planificación estratégica, es de destacar que el logro de las actividades turísticas para posicionar a Santa Clara del Mar, viene de la mano de un desarrollo sustentable. Es decir, dentro de todo el proceso planificado se entrelaza con la mejora de vida de los residentes de la localidad aportando el turismo una fuente de trabajo pero siempre velando por la gestión y preservación de los recursos que se poseen. Esto implica, tener en cuenta el valor de cuidar aquello que se posee de manera tal de no perjudicar el ambiente y/o las poblaciones que la habitan. Es así que al momento de planificar, se debe evaluar sobre qué base se piensa trabajar, donde:

- Los servicios que estén ubicados sobre la franja costera (balnearios, restaurantes, etc) no resulten perjudiciales para la misma. Es decir, prever qué tipo de materiales utilizar, comenzar a implementar prácticas de reciclaje y fomentarlo a través de las personas, reducir la contaminación de desechos tóxicos sobre la zona, etc.
- Utilizar las buenas prácticas dentro del proceso. Es decir, un compendio de actividades que buscan alcanzar la sostenibilidad, proponiendo diversas maneras de trabajar en el medio de manera de no perjudicar su existencia. Dentro de las mismas se citan como manejar los residuos para limitar la contaminación, optar por formas alternativas en cuanto al uso de energía, así como también el cuidado en el uso del agua.
- Generar en el colectivo un sentimiento de pertenencia y cuidado de aquello con lo que se trabaja. Es decir, toda idea nace de la cabeza principal, por ende, de plantearse una planificación debe figurar entre sus objetivos estratégicos primeramente trabajar con el principio de sustentabilidad aportando herramientas, índices que denoten el trabajo. Además, la creatividad debe estar siempre inmersa en las actividades a desarrollar, ya que es la base para innovar y seguir mejorando los sistemas que apuntan a generar un desarrollo sostenible.
- Evaluar el grado de molestias hacia los residentes. Esto puede implicar realizar entrevistas para observar y analizar si el comportamiento de los turistas afecta a los residentes de la zona, ya sea con contaminación sonora y/ o atmosférica.
- Comenzar a formular tablas e índices reflejando la actividad turística con sus consecuentes impactos dentro de la zona a trabajar. Así, partiendo de una base informativa se pondrá en marcha acciones que reduzcan los impactos negativos que se presentan.
- Ejecutar dentro de la localidad tanto estudios como evaluaciones de impacto ambiental. Esto es, procedimientos que permiten analizar y predecir los posibles

impactos que se pueden causar en el medio en el cual se va a desarrollar la actividad turística. Resultan fundamentales para poder iniciar las actividades.

En este marco sustentable, el producto a ofrecer en Santa Clara resulta en beneficio de todas las partes involucradas en la actividad turística, lo cual puede contribuir a la diferenciación y un posicionamiento en el mercado.

Capítulo IV

La decadencia de ciertos destinos es un hecho.

*Los esfuerzos por nuevos desafíos son aquellos que
prevalecerán y darán otro sentido.*

¿Se tiene la capacidad para enfrentar el cambio?



Efectos del Turismo.

Estudio de la ciudad de Mar del Plata en términos de beneficios y consecuencias del turismo

En este estudio que busca una posible planificación estratégica en la localidad de Santa Clara del Mar para así generar un posicionamiento y diferenciarse de sus competidores de manera tal que sea el destino elegido por los turistas, resulta conveniente efectuar algunas comparaciones, en este caso tomar como modelo a la ciudad de Mar del Plata. Una herramienta de la planificación para comparar modelos organizacionales es la técnica de benchmarking, es decir es una forma de determinar que tan bien se desempeña una empresa u organización respecto tanto a sus pares (empresas en iguales condiciones), aquellas que mejor se desenvuelven (en una mejor posición) y también hace referencia a su desarrollo interno. En este caso, se decide comparar a Santa Clara del Mar con el destino turístico de sol y playa por excelencia en la Argentina, que es la ciudad de Mar del Plata. Es decir, se opta por la ciudad balnearia más posicionada a lo largo de los años en materia turística que ofrece el producto de sol y playa, a los efectos de detectar que puntos positivos resultan en beneficio a seguir como ejemplo así como también aquellos efectos negativos que es mejor tener en cuenta para no caer en los mismos errores. Con la técnica de benchmarking a aplicar en este caso de estudio para Santa Clara del Mar, se busca obtener datos acerca del funcionamiento del turismo en Mar del Plata (algunos de los cuales ya fueron relevados en el capítulo anterior) solamente a efectos de evaluar si son tácticas viables y positivas a aplicar en la localidad de Santa Clara del Mar, ya que se pretende la excelencia en el producto pero en términos sustentables.

Para la obtención de este tipo de planificación estratégica a aplicar en Santa Clara del Mar, se parte de observar y comparar la estructura turística y funcionamiento de la ciudad de Mar del Plata, con el objetivo de detectar algunas las falencias que hacen de un turismo masificado y en decadencia en cuanto a la sostenibilidad por factores tales como el uso desmedido de recursos, construcciones fuera del ámbito tradicional, residuos, etc. También es útil analizar de qué manera fue reduciendo la estacionalidad tan marcada que tenía, para aplicar en Santa Clara de manera de considerarse un destino para visitar a lo largo del año con propuestas alternativas. Se deja en claro que el motivo por cual se escoge a la ciudad de Mar del Plata es a modo comparativo, en el sentido de observar sus fortalezas que lo llevaron a ser un destino consolidado y sus puntos débiles que hacen que pierda peso en la mente de los turistas. Es decir, no se busca equiparar la situación de Santa Clara sino tomar datos que puedan ser útiles para mejorar su posición competitiva, sin desviarse de los objetivos previamente establecidos dentro de la planificación estratégica, los cuales se basan en trabajar conjuntamente con la sustentabilidad para generar un desarrollo que implique resultados a largo plazo, ofrecer

mayor calidad de producto pero que a su vez la calidad misma se vea reflejada en la comunidad y la participación de la misma en el proceso de toma de decisiones.

Como se nombró anteriormente, la ciudad de Mar del Plata recibe en temporada de alrededor de dos (2) y tres (3) millones de turistas, con lo cual para hacer frente a esta demanda, precisa de una amplia gama de servicios para poder satisfacer cada una de las necesidades. Esto es, aquellos que acuden por el disfrute del turismo de sol y playa tradicional, Mar del Plata cuenta con un amplio sistema de playas a lo largo de todo el frente costero de la ciudad, ubicadas tanto en zonas céntricas como alejadas para aquellos que buscan tranquilidad. Por otro lado, los servicios complementarios también son un factor importante a considerar, como son los establecimientos gastronómicos que una variada oferta que va desde pubs, bares, pizzerías, comida al paso, restaurants, etc. La hotelería en la ciudad también es masiva llegando a tener actualmente una plaza de 56.770 alojamientos hoteleros de diferentes características. Esta infinita cantidad de servicios que aún sigue creciendo, responde a un modelo de turismo masivo, dado por un lado por el extenso territorio que ocupa la ciudad en parte y por otro, por ser considerado el destino por excelencia desde hace años en ofrecer un turismo de sol y playa, lo cual inspiraba a ser conocido y visitado por todos los turistas, entonces a medida que aumentaba la demanda, el número de servicios y empresarios que los proporcionaba iba en aumento.

No obstante, la presencia de este tipo de servicios fue conllevando consecuencias negativas. Si se observa detenidamente ciertos barrios como la zona cercana a la Terminal, “Los Troncos”, y “Punta Mogotes” se pueden apreciar algunas que otras casas del estilo “marplatense”, es decir techos de teja, muchas de ellas construidas a base de piedras grandes y colores claros. Hoy con la gran demanda de turistas, se dejó de lado esa arquitectura típica que había comenzado en los años 50”, y se pasó a aprovechar el espacio al máximo posible para poder hospedar a los visitantes, es decir comenzó a implementarse la construcción de grandes edificios y departamentos que nada tienen que ver con el estilo típico de la ciudad de Mar del Plata. Se trata de edificios que además de no coincidir con el diseño de la ciudad, estaban ubicados en zonas cercanas a las playas, sólo para ubicación donde los turistas y visitantes tengan una mejor vista al mar, pero muchos de ellos causan un efecto nocivo incluso para ellos mismos, ya que en muchas zonas la altura de los edificios en determinadas horas tapa la salida del sol. Otra de las consecuencias que genera es que aquellas viviendas de los marplatenses que por su ubicación tenían una vista al mar, fueron desfavorecidos con la entrada de estos rascacielos de lujo, siendo además que la edificación de estos departamentos, presentaba elevados costos para ser adquiridos por los residentes.

En cuanto al trabajo, a lo largo de los años se produjo un gran aumento, pero es necesario analizar qué tipo de trabajo es y en cómo afecta a los locales. Es decir, si bien los residentes que estaban faltos de trabajo pudieron mejorar su situación gracias al incremento del turismo, los coloca muchas veces en “sirvientes”, en donde no importa quiénes son o que hacen sino lo que prima en esta relación residente-turista es brindarle

todo lo que demandan los visitantes. Son ellos los que traen ingresos, ergo deben ser atendidos como ellos piden. Esto sucede en muchos ámbitos, desde aquellos empleados de hoteles que deben estar calificados y a la altura de los visitantes, como los artesanos que venden sus artesanías en las plazas ya como productos en serie y a precios inferiores

No sólo priorizaron los ingresos por encima de la comunidad sino también de los recursos de la ciudad, es decir las playas. El recurso principal de la ciudad por el cual se ha caracterizado el turismo son las playas, pero con el paso del tiempo no han tenido el debido cuidado, consecuencia de la gran ocupación de los balnearios. Es decir, los servicios ofrecidos en los balnearios ocupan mayor lugar, dejando poco espacio propio a las playas, donde se empieza a entrever una mayor cantidad de turistas los cuales generan constantemente residuos, así como también contaminación atmosférica y sonora al ingresar con vehículos en los estacionamientos. Se deja ver que en la ciudad de Mar del Plata hay una sobreocupación, que de no tratarse con una correcta gestión, puede superar el límite de carga que a un destino puede llegar sin generar impactos negativos en el ambiente. En este tipo de conflictos que se dan entre la actividad turística y el entorno, se deja ver una falla en lo que respecta a un desarrollo sustentable. Si bien los esfuerzos actualmente están dándose para reducir la estacionalidad, aún falta establecer estándares que controlen el uso de los recursos durante la temporada, ya que es la época del año en que se utilizan mayoritariamente los mismos, y además comenzar un proceso de preservación y gestión del territorio en cuanto a las edificaciones que perjudican al ambiente como a la comunidad.

La ciudad no debe ser considerada como producto a disposición y goce de los visitantes, donde pueden hacer y deshacer a su gusto, al contrario, se les presenta como una oportunidad de conocer la cultura y vida del destino, sin necesidad de ponerse a disposición y a la voluntad del que viene con dinero. Tampoco es conveniente diseñar la ciudad sólo pensando en aquellos que vienen temporariamente, sino que se debe mantener su estilo y originalidad porque eso fue motivo que llevó en sus primeros años a conocer a la ciudad. Este punto es fundamental a la hora de pensar en planificar la actividad turística. En la Argentina se están dando casos de una adecuada planificación, por ejemplo San Martín de Los Andes, donde se imponen ciertas restricciones en cuanto a la altura de los edificios y el estilo y uso de materiales, o también se puede mencionar el caso de Merlo que pone límites a la cantidad de visitantes.

Muchos de los problemas derivados del turismo, a veces se deben a una falta de políticas turísticas correctas para el desempeño de la actividad. En el caso de Mar del Plata, las políticas de gobierno apuntan a que se produzca esta sobrecarga, ya que en la actualidad promueve constantemente las escapadas a la ciudad costera, en especial Mar del Plata, de hecho en el año 2010 se lanzó el decreto de “feriados puentes” incitando a la población a aprovechar los fines de semana largo para poder viajar. Sin embargo, es necesario analizar que siempre aparecen efectos negativos: las rutas a las zonas costeras se colapsan, con lo cual suceden accidentes, y el éxodo turístico parece dirigirse

solamente Mar del Plata, siendo que hay numerosos destinos adonde viajar, donde en ese caso el Estado puede realizar acuerdos con los operadores turísticos, con los proveedores de servicios de otros destinos para que no se produzca una aglomeración en la “Ciudad Feliz”.

Pasando a los impactos positivos y logros, se destaca hoy en día que la ciudad de Mar del Plata, además de ofrecer su producto básico de sol y playa, cuenta con diversos atractivos de tipo turístico-recreativo que reducen la estacionalidad tan marcada que se venía produciendo en los últimos años. Incluso durante las vacaciones de invierno Mar del Plata no pierde su vitalidad, si bien es mucho menos visitado que en el verano, hay muchas actividades que se pueden realizar, como la visita a museos, la degustación en los establecimientos gastronómicos, actividades recreativas, y además un factor esencial que se está fomentando con mayor énfasis es que sea sede de una gran variedad de congresos a lo largo del año.

Por tanto, resulta necesario enfocar a Mar del Plata desde otra perspectiva, es decir, minimizando los efectos negativos, reducir la estacionalidad tan marcada que afecta a muchos destinos turísticos de sol y playa y llevar a cabo una gestión responsable del turismo. Es por eso que si bien aún hoy la ciudad sigue ofreciendo su producto base, que es el turismo de sol y playa, ahora se está complementando al mismo con una diversidad de opciones turísticas a lo largo de todo el año, eventos de todo tipo que hacen que el turismo se diversifique para ofrecer una opción diferente y ampliar el segmento de demanda.

En los últimos años, se viene presentando este factor de desestacionalización, que se refiere a la eliminación de la estacionalidad del turismo a través de la realización de diversas actividades y políticas de gestión para distribuir la ocupación de turistas uniformemente y evitar su concentración en ciertas épocas del año. Se trata, en suma, de que el flujo de visitantes no se registre exclusivamente en determinados meses del año sino que exista una tendencia a repartirse en mayor medida fuera de la denominada temporada alta. Esto produce un impacto positivo sobre todos los actores y áreas involucradas del destino.

Entonces, la desestacionalización hace que se presenten infinidad de opciones culturales, deportivas y/o educativas, como congresos, ferias y convenciones, que hacen que Mar del Plata distribuya su oferta turística a lo largo del año y no se concentre solamente en los meses de verano. Lo cual a su vez, genera empleo fijo para residentes y también personal capacitado. Esto está considerado dentro del Plan Estratégico elaborado por el Municipio que incluye estrategias como: Ciudad de puertas abiertas todo el año; Mar del Plata distrito de deporte, diseño y moda; Promoción de la industria cultural; Programa de Capacitación: conciencia turística en Mar del Plata.

Otro factor que influye de manera positiva en el desenvolvimiento turístico es la incorporación de trabajadores especializados en el ramo. Es decir, en la ciudad de Mar del Plata se dicta la Licenciatura en Turismo así como también se dictan cursos en el

Intituto IRAM, para aplicar la calidad en los emprendimientos turísticos. Por ende, se posee mano de obra capaz de trabajar en el área de turismo. No obstante, es menester propiciar un trabajo digno equiparable a cualquier otra industria y por tal sea considerado un empleado en blanco, ayudando a crecer la actividad de la mano de calidad tanto para el turista como para el residente.

Si bien el turismo hoy en día representa un sector económico importante en la economía argentina, los proyectos deberían llevarse de la mejor manera posible, cuidando tanto a los recursos naturales de los destinos como a la población misma, si se quiere mantener en el largo plazo. Es decir, debe tratarse de proyectos económica y medioambientalmente viables y que no vayan en detrimento de la población residente

Tabla de Impactos

A modo de resumen de los impactos tanto positivos como negativos derivados del turismo en la ciudad de Mar del Plata así como en cualquier otro destino, se presenta una tabla resumiendo los mismos.

Impactos positivos	Impactos negativos
Mayor generación de empleo.	Masificación de turistas.
Impulso del desarrollo empresarial y sector privado.	Congestionamiento. Ruidos molestos. Masiva circulación de vehículos. Contaminación.
Pavimentación de los principales accesos.	Malestar de la comunidad frente a la pérdida de empleo de categoría que es ocupada por ajenos a la localidad.
Mejora en la prestación de servicios (agua potable, gas, luz).	Deserción universitaria para trabajar en el sector turístico.
Mejora de infraestructuras y arreglo de calles.	Cambios de ritmo de vida de los residentes y horarios comerciales.
Desarrollo de actividades conjuntas entre el sector público y el sector privado.	Cambios en la arquitectura. Modernización de espacios no urbanizados
Diversificación de servicios y alternativas de capacitación	Residentes excluidos de actividades frente a la suba de precios que se basan en los turistas.

Incremento del sentimiento de pertenencia de los residentes y turistas nacionales y defensores del turismo como agente de cambio.	Competencia entre turistas y residentes por la utilización del espacio/ servicios.
---	--

En definitiva, la industria del turismo puede generar tanto impactos positivos como negativos, pero el grado de cada tipo dependerá de la manera en que un determinado destino sepa gestionar y adecuar el turismo. En el caso de la ciudad de Mar del Plata, por tratarse de un destino consolidado desde hace años como un turismo de sol y playa masificado, resulta una tarea a largo plazo y en equipo cambiar el modelo y partir de un desarrollo sostenible. No obstante, los esfuerzos comienzan a vislumbrarse.

En esta parte del estudio el objetivo se centra en definir un marco para la planificación estratégica de Santa Clara del Mar teniendo en cuenta la situación de su competidor más próximo y consolidado que es la ciudad de Mar del Plata.

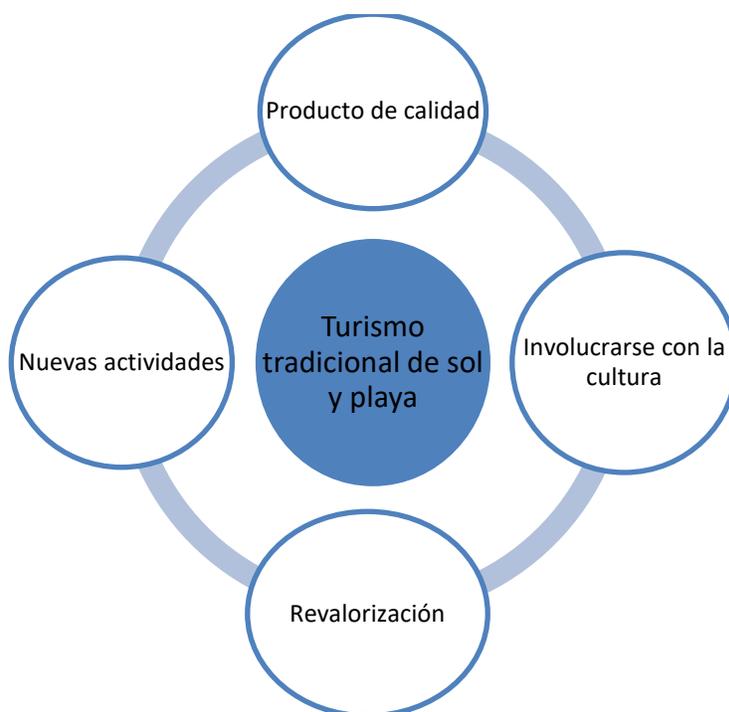
Si bien el territorio de la localidad de Santa Clara del Mar es pequeño en comparación con la ciudad de Mar de Plata, no es motivo para creer que la posibilidad de un turismo competitivo sea nula. Es decir, la expansión territorial de un determinado destino turístico no implica necesariamente un factor de éxito. Esto es así, porque se pueden poseer otras herramientas que le sean útiles para posicionarse dentro del mercado y ser competitivo frente al resto.

Santa Clara del Mar pertenece al Partido de Mar Chiquita y fue considerada desde sus comienzos como la cabecera turística del Partido, identificando un turismo de disfrute de sol y playa en armonía de tipo familiar. A partir de este dato, resulta esencial comenzar a trabajar sobre la competitividad de la localidad, ya que este producto fue lo que la llevó a generar esa imagen como destino. Es decir, se trata de revalorizar y rebautizar aquello que dio origen al turismo en Santa Clara del Mar, pero ahora complementando el producto con la cultura en vistas a conducirse a un desarrollo sostenible. Características, que a fin de cuentas, serán claves para diferenciarse del resto de los competidores que participan en el mercado tendiente a satisfacer necesidades en busca de un turismo de sol y playa.

Por tratarse de un mercado tan amplio y con diversas posibilidades tanto para instalarse como para desarrollarse en una determinada zona, es menester trabajar en pos a un desarrollo equilibrado en Santa Clara del Mar identificando sus factores claves a utilizar para sobresalir y minimizando aquellos que pueden resultar negativos llegando a causar el declive del destino turístico. Por ende, se busca ofrecer algo distinto, algo más allá del producto estandarte, donde la singularidad y simplicidad del producto se posicione en la mente de aquellos turistas interesados en este tipo de turismo.

Nuevas alternativas

Dentro de este esquema, es que se plantean nuevas alternativas para mejorar el producto típico de sol y playa, donde se fomenta el desarrollo de nuevas actividades inmersas en la naturaleza, el contacto y disfrute con la cultura, y la revalorización de aquellos elementos que dieron origen a Santa Clara como destino turístico para así llegar a brindar un producto de calidad.



Al estar ubicada sobre la franja costera bonaerense, la localidad de Santa Clara del Mar tiene la ventaja (así como otros tantos destinos turísticos aledaños) de poseer como recurso principal las playas, lo cual hace del mismo un uso para generar el producto turístico tradicional de sol y playa. El sistema costero cuenta con siete (7) playas las cuales se encuentran divididas por espigones de piedra, y son de acceso totalmente público. Es de especial importancia destacar que las entradas a las playas cuentan con ramblas anchas para permitir el acceso de discapacitados y aquellos con sillas de ruedas.

Durante la temporada, los turistas pueden disfrutar de diversas actividades recreativas y servicios secundarios que ofrecen cada uno de los balnearios, que van desde la gastronomía, recitales y eventos artísticos, concursos de surf, clases gimnásticas, etc. Si bien este tipo de servicios son ofrecidos en el resto de los destinos turísticos, muchas veces la originalidad del lugar y la atención al turista, son factores que hacen priorizar un destino a otro.

En cuanto a la llegada exacta de turistas, la Oficina de Turismo de Santa Clara del Mar no posee datos ciertos actualizados. A raíz de esto, se realizó una observación durante la

temporada estival 2013, más precisamente los días veintisiete (27) y veintiocho (28) de enero para analizar el ritmo de llegada de turistas que acuden al disfrute de las playas. El conteo fue realizado a la entrada de Santa Clara del Mar entre las 11:30 hs y las 18:00 hrs donde resultó que:

- Los turistas que ingresaban era a través de vehículo propio como por medio de transporte público (Línea 221 El Rápido)
- Por día se efectuó un conteo resultando el mismo en aproximadamente 87 personas el día 27 de febrero y 119 el día 28 (incluyendo menores de edad).
- Se constató que el 95 % eran familias con hijos en jardín, edad escolar y adolescentes
- El 40% de los turistas pasó por la Oficina de Turismo preguntando por la grilla de actividades.

Cabe aclarar que estos datos son a modo estimativo ya que fueron obtenidos en una franja horaria determinada, en un lugar específico como es la entrada a la localidad, sin contar a aquellos que se encontraban ya hospedados en Santa Clara del Mar.

Uno de los beneficios que posee Santa Clara del Mar es la posibilidad de disfrutar de largas horas de sol ya que no se observa la presencia de edificios rascacielos sobre la avenida que da a la línea de la costa. Es decir, este es un aspecto positivo a valorar y como punto de diferenciación importante respecto a la ciudad de Mar del Plata, donde grandes sectores playeros se han visto afectados por las edificaciones de grandes hoteles y cadenas hoteleras internacionales. La diferencia está básicamente en que toda la construcción referente a las casas es de otro estilo en Santa Clara del Mar, donde se pueden apreciar ciertos edificios con una determinada altura, casas con techos de teja y donde muchas de las calles son aconchillado. Este tipo de arquitectura y estructura de la ciudad da lugar a otro punto clave a valorar, ya que se trata de un tipo de ambientación que no genera contaminación visual y donde la tranquilidad reina ya que no se escucha el ruido ambiental tan característico de aquellas grandes ciudades turísticas. Otro factor a valorar es que es tipo de destino se lo presenta como un lugar seguro para las familias. Es decir, al tratarse de pequeñas playas, un lugar que ofrece un turismo de tipo familiar y al disfrute de la tranquilidad, posee la característica de seguridad para sus visitantes. Una característica a destacar frente a la ciudad de Mar del Plata por su gran extensión territorial y como sus playas.

La presencia de las playas es un importante atractivo turístico que reúne una cantidad importante de turistas durante la temporada, siendo de hecho la cabecera turística del Partido de Mar Chiquita. De hecho, una gran cantidad de turistas que acuden a las playas son residentes de la ciudad de Mar del Plata motivados por las playas con un ambiente tranquilo y familiar. Pero aún así, con los cambios constantes que se vienen produciendo en el ambiente y con la presencia de una creciente competencia es menester desarrollar otras alternativas que se complementen con el producto de sol y playa, para poder

competir en el mercado y diferenciarse. Es por eso, un punto fundamental a incluir la cultura dentro del producto turístico de Santa Clara del Mar.

No obstante, hoy se puede ofrecer una serie de actividades en contacto con la naturaleza que no distorsionen el paisaje ni generen a su vez efectos nocivos en el medio. Éstas son actividades al aire libre como deportes náuticos entre los que se encuentran el surf, con la particularidad de poseer una escuela femenina de surf, kitesurf, pesca, trekking, paseos en cuatriciclos, caminatas, cabalgatas, etc. En fin, un conjunto de actividades que pueden llevarse a cabo a lo largo del año de manera sustentable, es decir que permitan un desarrollo a largo plazo y acorde y en respeto a la comunidad.

Al hablar de cultura en la localidad de Santa Clara del Mar se hace referencia a aquellas manifestaciones y eventos artísticos que por un lado sean propias de la localidad y por otro, que las mismas sean llevadas cabo por los residentes. Esto es identificar y fomentar como atractivos a los elementos originarios que Santa Clara poseía en aquellos años y que fueron abriendo paso al turismo. También se incluye en esta nueva perspectiva de planificación el propiciar que las actividades y eventos sean en participación, colaboración y a su vez elaborados por la comunidad de Santa Clara, de manera que los beneficios del turismo sean correspondientes a todas las partes involucradas. Es así que el producto que se ofrece es de calidad, ya que no sólo se debe priorizar la satisfacción del turista sino es fundamental que los residentes se sientan cómodos con el ingreso de la industria del turismo.

Entre los elementos que pueden tener un alto grado de valorización para ser fomentados y utilizados dentro de este tipo de planificación se encuentran:

- Casas de Té
- Cerveceras
- Fiestas de la localidad
- Artesanos

Las casas de Té fueron una de las principales actividades por las cuales las personalidades importantes de aquel entonces y demás personas que vacacionaban, elegían pasar su tiempo libre y de descanso en Santa Clara del Mar. Era muy característico pasar las tardes de los fines de semana en las famosas casas de té, cuando apenas se daba inicio al turismo. Con el pasar de los años, muchas de esas casas fueron dejando de existir o bien pasaban a tener otras finalidades. Actualmente aún se conservan algunas de ellas como la Posta del Ángel y otros establecimientos gastronómicos también brindan ese servicio. Sin embargo, la actividad tradicional de pasar las tardes en estas casas ha dejado de existir, siendo un elemento muy útil a incluir dentro de la oferta turística. Es por eso, que en este estudio de la planificación se prevé valorizar e incorporar como un atractivo el visitar y asistir a las casas de té en Santa Clara del Mar. Pero para llegar a ese objetivo es necesario implementar políticas tanto de reconversión en el sentido de propiciar una creciente en establecimientos dedicados al

rubro como de marketing para poder dar a conocer ese producto a los turistas y que vuelvan a Santa Clara no sólo por el turismo de sol y playa sino a degustar en la variedad de casas de té que se ofrecen. Así mismo, este producto puede ser de gran utilidad durante los meses invernales, propiciando de esta forma la posibilidad de reducir la estacionalidad. De esta actividad, resulta beneficioso además que los residentes formen parte del servicio a ofrecer, dando a conocer el producto y participando de los beneficios que se obtienen.

Dentro de la gama de productos turísticos que tienen una correlación con la cultura de Santa Clara del Mar, se encuentran las cerveceras artesanales. Uno de los miembros de la familia Orensanz decide viajar a Seattle en Estados Unidos y allí se nutrió del mundo de la fabricación de la cerveza, y es entonces que cuando vuelve a la localidad comenzó a desarrollar esta actividad fundando primeramente la “Cerveza del Ángel”, lo que se la conoce hoy como “La Posta del Ángel”. Es así como se abre paso a la elaboración artesanal de cerveza en Santa Clara, con la instalación de fábricas familiares que conforman un circuito turístico. Este producto posee distintas ramificaciones que favorecen a Santa Clara, es decir, de la fabricación de la cerveza artesanal, se derivan otros subproductos que pueden ser utilizados, los cuales no producen impactos agresivos en el medio, por el contrario, se valora su potencialidad a explotar. Entre ellos se destaca la visita a las fábricas, para ver el proceso de elaboración artesanal, por otro lado la degustación de las cervezas, y un último elemento que es de especial importancia en Santa Clara del Mar es la Fiesta de la Cerveza Artesanal. Esta fiesta se viene realizando desde al año 2000 durante el mes de febrero la cual fue originalmente organizada por un grupo de productores cerveceros junto a la ex-comisión de apoyo al turismo (CODETUR) y la Secretaria Municipal de Turismo. Dentro de la misma, se puede disfrutar de espectáculos al aire libre, actividades recreativas y la elección de la reina de la cerveza. Actividades y propuestas, que a fin de cuentas involucran un medio para conocer la cultura de Santa Clara, un trabajo en conjunto con la participación de la comunidad y la Secretaria de Turismo en pos de generar un producto turístico atractivo para los turistas. Por otro lado, otro factor a revalorizar para utilizar en la actividad turística es la Fiesta de la Corvina que durante años se llevo a cabo en Santa Clara del Mar. Son este tipo de eventos, como ferias y espectáculos los que reflotan a la localidad para poder trabajar durante el año y no valerse simplemente por un turismo de sol y playa tan explotado últimamente.

Finalmente, otro punto que denota la presencia de los residentes en la actividad turística de Santa Clara del Mar, es la Feria de Artesanos. Esta feria originalmente se encontraba en la Rotonda del Viejo Contrabandista para hoy pasar a estar en el Paseo de los Pioneros. Se trata de un proyecto actualmente en colaboración con la Secretaria de Turismo para fomentar la elaboración de aquellos recuerdos y elementos artesanales, puramente elaborados por los residentes de Santa Clara. Es decir, sólo se permite el ingreso de artesanos que sean residentes de la localidad. El proyecto es enriquecedor para la comunidad ya que da lugar a que se incorporen al sistema turístico, siempre y

cuando la actividad sea para dar a conocer los productos originales y no se tome como mercado masivo.

En resumen, son este tipo de actividades y/o propuestas las que favorecen un desarrollo sustentable, ya que las bases de la sustentabilidad proponen tener en cuenta tres objetivos:

- Ambientalmente sustentable: haciendo referencia a no distorsionar el ambiente donde se lleva a cabo la actividad turística, es decir no perjudicar la flora y la fauna ni generar contaminación visual.
- Políticamente sustentable: donde el turismo en Santa Clara sea desarrollado de tal manera que al momento de decidir sobre las propuestas, sea tanto de la mano de la Municipalidad como de la Secretaria de Turismo pero siempre en colaboración y respeto por la comunidad.
- Culturalmente sustentable: preservando aquellos elementos culturales que posee la localidad de Santa Clara, de manera de gestionar su uso y cuidado para generaciones futuras.
- Socialmente sustentable: en el hecho de ser consciente de que el turismo se lleva a cabo en una determinada zona en este caso Santa Clara, donde habitan personas con sus costumbres y formas de vida. De modo tal, que debe hallarse paso sin distorsionar esos hábitos y aprender a convivir para generar un ámbito de desarrollo conjunto.

Dentro de este estudio de planificación, es de destacar el interés por promover el trabajo y participación de la sociedad ya que es la clave para generar un producto de calidad tanto para el turista como para el residente, donde las actividades planeadas sean basadas en los principios de sustentabilidad, para así llegar a un desarrollo a largo plazo en beneficio de todas las partes interesadas.

La comunidad y su participación

Dentro de este esquema se planteó realizar entrevistas a los residentes de Santa Clara del Mar para analizar su grado de relación con respecto al turismo y la opinión acerca de su inserción en la localidad. La misma fue realizada a un número reducido de personas frente a la dificultad de conseguir gente predispuesta a contestar, ya que implicaba tomarse un tiempo prudencial para contestar cada pregunta referente al turismo dado que se trató de una entrevista en profundidad. Es decir, donde las personas pueden desenvolverse en un marco de tranquilidad, y explayarse en las respuestas. El modelo de entrevista consta de unas preguntas básicas (edad, sexo residencia) y luego preguntas referentes al turismo (si poseen conocimientos en turismo, trabajan dentro de la actividad, etc). De la investigación que se pudo realizar brevemente se relevó que la actividad turística es un importante generador de empleo principalmente durante la temporada, no obstante muchos de ellos se desempeñan como trabajador en negro (venta de productos comestibles, venta de productos de playa, empleados en los balnearios, etc.), situación

que se repite en la mayoría de los destinos turísticos sean de sol y playa como de cualquier otro tipo. Este tipo de trabajador durante el año desempeña otra actividad ajena al turismo, para mantener su nivel de vida. De los entrevistados, la mayoría comenzó su actividad en turismo por necesidad, es decir ante la falta de otro tipo de labor, y luego comenzó a interesarse y adentrarse en el ramo teniendo o no conocimientos en turismo. Los empleados de la Secretaria de Turismo por su parte son egresados de carreras afines al turismo, siendo uno residente de Santa Clara y el otro de Coronel Vidal. En cuanto a la opinión respecto al turismo, la mayoría está de acuerdo con este tipo de actividades y de hecho participan con gusto, no obstante destacan que durante los meses invernales la actividad se reduce en mayor grado. Por último se les consultó que consideraban que le hacía falta a Santa Clara en materia turística y las respuestas se profundizaron en capacitaciones respecto a hospitalidad, buen trato en el servicio, etc., feria de microemprendedores todo el año, circuitos internos, etc.

Entonces, de las entrevistas realizadas a residentes y no residentes se constató que:

- El 66,67% se encuentra conforme con la presencia de actividad turística dentro de Santa Clara del Mar, en lo que se refiere a la llegada de turistas.
- El 51,11% posee conocimientos en turismo, los cuales han sido adquiridos en facultades cercanas como ser la facultad de Mar del Plata.
- El 68,89% trabaja en actividades relacionadas con el turismo entre los que se destacaron jornada laboral en hoteles, restaurantes, servicios relacionados de gastronomía y los servicios y actividades que se llevan a cabo en los distintos balnearios.
- Al momento de opinar libremente sobre la importancia del turismo, aproximadamente,
 - 1) el 60% cree que sería necesario mantener la mayor parte de actividades turísticas (dentro de lo que se incluye espectáculos, actividades y restaurantes) que se presentan tanto por disfrute de los que la visitan fuera de temporada estival como por goce propio de los que viven allí.
 - 2) Un 30% estaría de acuerdo en fomentar las ferias de microemprendedores, generar algún otro tipo de feria relacionada con la cerveza artesanal (más allá de la que se realiza en el mes de febrero junto con el aniversario de Santa Clara del Mar) ya que se trata de proyectos donde se involucra únicamente al residente de Santa Clara del Mar, de manera tal de mostrar y dar a conocer su cultura.
 - 3) Un 10% de los que trabajan en turismo cree conveniente promover capacitaciones en turismo de manera de poder perfeccionarse y profesionalizarse en la actividad para crecer y ofrecer un mejor servicio.

De esta manera, se puede tener un panorama acerca de lo que opina la comunidad respecto al turismo y a su vez que tipo de actividad turística se presenta en Santa Clara del Mar. Esta es una de las vías de mayor jerarquía a incluir dentro de la planificación

estratégica ya que fomenta la participación de todas las partes que se encuentran inmersas dentro del turismo, de forma tal que se preste atención a todas las necesidades, presentes para generar un desarrollo equitativo y a largo plazo. Una alternativa para tener en cuenta las opiniones de la comunidad es comenzar a utilizar la técnica de brainstorming, para poder detectar a través del contacto en grupo con residentes y empleadores en turismo nuevas ideas.

Por otro lado, es menester destacar que ahora se está implementando el Plan estratégico Mar Chiquita 2010-2020, el cual posee entre sus objetivos encuestar a las comunidades de las distintas localidades pertenecientes al partido, para obtener información acerca de inquietudes, infraestructura que hace falta y propuestas de los residentes para mejorar el nivel de vida. Si bien la mayoría de los datos obtenidos son en relación al bienestar de las comunidades en el territorio, es útil una vez más, complementar estos resultados con los que se hacen referencia al turismo para desarrollar un producto capaz de satisfacer todas las necesidades y expectativas de aquellos involucrados en el proceso de un destino turístico. Es decir, el fruto de un desarrollo equilibrado siempre se obtiene utilizando herramientas que se relacionen unas con otras.

Por tanto, es que para pensar en una planificación se debe partir de una base de datos, es decir, adquirir toda la información relevante acerca del destino a estudiar, ya que sólo así se pueden llegar a obtener los resultados deseados. Para trabajar en el caso a estudiar, en la localidad de Santa Clara del Mar, es menester contar con la información disponible en tiempo y forma para planificar. Será entonces, necesario disponer de:

- Un análisis previo identificando aquellos factores exógenos y endógenos que tienen una correlación y donde cada efecto y/o cambios que se producen genera a su vez acciones para afrontar los mismos.
- Una investigación profunda respecto al sitio a trabajar, es decir, identificando su dimensión, características, población, atributos que posee, etc.
- Análisis respecto al grado de competencia y productos similares dentro de la misma cuota de mercado que puedan llegar a desfavorecer el futuro desarrollo del producto que se intenta ofrecer.
- Datos provenientes tanto de entidades públicas como privadas para observar el tipo y nivel de actividades que se llevan a cabo dentro de la localidad.
- Datos referentes a los residentes, es decir obtenidos mediante entrevistas para analizar su opinión frente a futuros cambios.
- Información referente al tipo de actividades turísticas que se desarrollan dentro de la localidad, dado que se está trabajando sobre la rama del turismo, es menester analizar el grado de actividad turística que presenta.
- Datos acerca del nivel aceptado de actividad turística de manera de no perjudicar el medio ambiente, la cultura y su pueblo. Es decir, será conveniente realizar estudios para detectar una serie de indicadores como la capacidad de carga permitida, el grado de contaminación (sea visual, sonora, y residuos), índices de calidad de vida de los residentes, etc.

Es con el estudio planteado que se pretende planificar sobre la base de este conjunto de información necesaria para comenzar a aplicarlo sobre la localidad de Santa Clara del Mar, donde prime el interés por conservar el suelo que se está por ocupar. Es decir, la sumatoria de datos recolectados hace a la esencia de la planificación, ya que el disponer de información permite una mejor toma de decisiones, y evita así la posibilidad de cometer errores al inicio del proceso. No obstante, todo ciclo es retroalimentado por cambios en el entorno, por tanto, será de extrema utilidad contar con una base actualizada de datos, de manera de anticiparse a dichos cambios y efectuar una serie de acciones que mantengan el producto en funcionamiento. Esta pieza resulta fundamental para la planificación de un destino turístico, y en el caso de Santa Clara del Mar la Oficina de Turismo carece de este tipo de datos.

Conclusiones

El modelo de estudio planteado responde a un tipo de planificación estratégica basada en tres ejes fundamentales a utilizar hoy que son la sustentabilidad, la calidad y la gestión participativa. El fruto de emplear estos conceptos en una planificación en Santa Clara del Mar, será la posibilidad de poder competir en el mercado con herramientas que no dispone el resto de los destinos de sol y playa. De esta manera, es cuando Santa Clara del Mar puede comenzar a diferenciarse y proponer algo más allá de un turismo de sol y playa. Sino por el contrario, ofrecer una conjunción de elementos para aquel turista interesado en disfrutar de un turismo de relajación y disfrute de las playas pero en contacto con la cultura y la comunidad de Santa Clara.

Se presenta como una posibilidad de dar otro enfoque a lo que vienen siendo los destinos tradicionales de sol y playa, esto es concentración masiva de turistas durante los meses de temporada, actividades puramente exclusivas que se desarrollan en esas fechas y la estacionalidad por no ofrecer otros productos que complementen a la oferta básica. Es por eso, que este tipo de planificación puede construir los cimientos para generar un producto complementario acorde a las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, para generar un desarrollo a largo plazo.

Es por eso que dentro de este estudio se apunta mayoritariamente y se fomenta la inclusión de la comunidad en la oferta turística, ya que es un exponencial que a futuro puede generar una serie de beneficios para todas las partes involucradas y generar un producto de calidad.

Esta calidad viene dada a su vez, de que el destino, específicamente Santa Clara de Mar, sepa conducir y aprovechar los recursos que dispone sin generar disturbios ni incomodidades a la comunidad, así como también priorizar el ambiente y se mantengan sus condiciones originales y sus recursos de manera que no se vean amenazados a corto plazo. De hecho la localidad de Santa Clara del Mar aún conserva su estilo tradicional en cuanto al trazado de calles de tierra, el tipo de infraestructura y niveles de edificación de tal manera que la actividad turística no genera contaminación visual. En suma, implica gestionar un uso sustentable de los mismos, de forma que puedan ser utilizados pero pensando en un desarrollo a largo plazo. Para poder pensar a futuro y preservar el uso de suelos y recursos es conveniente comenzar a implementar una serie de indicadores que den información objetiva acerca del estado de los mismos. Algunos de los indicadores que pueden usarse son: Consumo adicional de energía y agua, Cantidad de turistas que llegan, Cantidad de empresas locales, Repatriación de capitales y reinversión, Empleo generado, características de empleados: origen, participación femenina, edad, nivel educativo; características del empleo: frecuencia, tipo de relación laboral, etc., Ocupación del suelo urbano, etc.

La localidad de Santa Clara tiene las bases para poder repensar su situación y darle este tipo de enfoque integrador. Da cuenta de esto, en las actividades que estuvo promoviendo este año junto con la Secretaria de Turismo como la fiesta de la cerveza, los paseos de artesanos. Así mismo, muchas de las acciones son realizadas en colaboración y en conjunto con el Partido de Mar Chiquita, es decir, eventos que se realizan en Santa Clara son promocionados en el resto del Partido y viceversa, de manera de fomentar el turismo en todas las localidades.

Dentro de este marco, es de suma importancia el Plan Estratégico Mar Chiquita 2010-2020, bajo el lema "Juntos Decidimos" el cual trata de una propuesta donde todos los residentes del Partido de Mar Chiquita puedan tener acceso a la participación y promuevan ideas e inquietudes respecto a la localidad donde viven. Este proyecto se basa en un breve cuestionario donde constan preguntas referentes a su localidad y que necesidades detecta, así como las obras que cree que hacen falta y por último un lugar para opiniones y propuestas a tener en cuenta. En fin, es un puntapié inicial para poder comenzar a trabajar en conjunto decidiendo que es lo más conveniente en todos los ámbitos.

No obstante, quedan puntos por trabajar a futuro, dentro de los cuales cabe la posibilidad de generar otro tipo de fiestas y eventos como la Fiesta del Cornalito que años anteriores también se llevaba a cabo en Santa Clara del Mar, así como promover las casas de Té, etc. En fin, una serie de eventos y acciones culturales de manera que la localidad cuente

con la complementariedad de la oferta turística, donde permita ser visitada tanto en la temporada como en los meses invernales.

Es menester destacar el desarrollo de otras alternativas turísticas como la posibilidad de dar más prioridad a lo que se refiere a actividades recreativas y al aire libre como por ejemplo cabalgatas, caminatas, la pesca embarcada actividad creciente, paracaidismo, fomentar el surf junto con la escuela de surf femenino, kayak, kitesurf, etc.

Es así que también precisa de ciertos servicios que vienen de la mano del turismo específicamente como el establecimiento al menos de una agencia de viajes, para poder trabajar sobre la promoción de la localidad al resto del País. Además, resultaría de mayor utilidad la posibilidad de armar un paquete turístico para visitar Santa Clara del Mar a lo largo del año ofreciendo, este tipo de actividades que van desde las culturales como las recreativas.

Para trabajar en el turismo, también sería favorable implementar que dentro de los servicios y actividades se proyecten una serie de capacitaciones a la comunidad tendientes a mejorar el nivel de estudio y conocimientos en materia turística. Es decir, si bien Santa Clara del Mar no posee casa de estudios, aquellos residentes que estén insertos en actividades turísticas podrían recibir algún tipo de enseñanza a lo largo del año, ya sea a través de clases promovidas por la Secretaria de Turismo como por el Municipio, o las empresas privadas. De igual manera, aquellos que estén más interesados podrán estudiar la carrera de Licenciatura en Turismo que se dicta en la ciudad de Mar del Plata.

Dado los efectos negativos que ha ocasionado las prácticas turísticas tendientes únicamente al disfrute de las playas, es que se plantea una alternativa a la convencionalidad de este tipo de destinos, donde el turista pueda a su vez valorar otros atractivos turísticos así como también interiorizarse con la cultura a visitar, siempre respetando y preservando el ambiente donde se lleva a cabo este tipo de actividad. Es este nuevo formato el cual puede dar un salto cualitativo en la oferta turística ya que integra diversos componentes pertenecientes al sistema turístico. Es decir, cualitativo porque:

- no pretende la generalidad y masividad en cuanto a atraer un número opulento de turistas, sino por el contrario, buscar un modelo diferenciado de turismo que abarque actividades culturales y no invasivas con el medio relacionadas con el disfrute de sol y playa;
- La calidad implique además de la satisfacción del turista, el bienestar y mejoramiento del nivel de vida de los residentes, donde las necesidades de ambas partes crezcan a la par;
- Preserva el estado de sus recursos, es decir, se busca la mejor manera de utilizar los recursos disponibles dentro del ambiente, de manera de favorecer el uso de generaciones futuras y no distorsionar el paisaje.

Por tanto, lo que se busca es observar como un nuevo tipo de planificación puede aplicarse en los destinos turísticos de sol y playa, donde la estrategia se base en adaptarse a cambios que plantea el entorno a través de tres elementos fundamentales a tener en cuenta: la sustentabilidad, la calidad y la gestión participativa. De esta manera se estará ante un proyecto integrador con una visión a largo plazo, donde se priorice la calidad de vida y del destino. Es decir, donde las voluntades de los residentes y sus condiciones de vida primen sobre las voluntades de adquirir puramente beneficios económicos del turismo.

Implementando este tipo de planificación desde un comienzo, es decir, previendo los cambios en el ambiente turístico y ante los efectos destructivos en los destinos de sol y playa; es que se puede llegar a definir un nuevo modelo.

La planificación está presente en todos los ámbitos, desde lo cotidiano y las pequeñas acciones hasta en los emprendimientos públicos y privados, y es en cualquier caso una herramienta fundamental al momento de cumplir con los objetivos puestos previamente. Más aún, resulta útil en el sector turístico debido a los continuos cambios que atraviesa el entorno desde los gustos y preferencias de los turistas así como la creciente competencia, las políticas públicas, el soporte del medio ambiente en cuanto a sus recursos, etc. Es decir, la planificación se torna un elemento esencial a incluir dentro de cada proyecto y emprendimiento turístico, ya que se debe estar alerta a todos los factores del medio que pueden influir para adaptarse y reenfocar sus objetivos. Pero es en este enfoque de tipo integrador, donde a la planificación además de cumplir con su esencia, se nutre de una serie de conceptos que favorecen el desarrollo y crecimiento de un destino turístico. Es decir, se trata de un modelo dinámico que intenta adaptarse a las necesidades de los tiempos que corren a través de una participación conjunta incluyendo a la sociedad, brindando un producto que supere las expectativas previstas favoreciendo un bienestar equitativo y utilizando los recursos que brinda el medio de manera de no perjudicar su existencia.

La planificación estratégica como nueva alternativa a utilizar en destinos turísticos de sol y playa, en este caso particular en la localidad de Santa Clara del Mar, resultará en un beneficio en términos a futuro, ya que puede contribuir a mejorar la imagen y su posición competitiva frente a la competencia, específicamente con la ciudad de Mar del Plata. Es decir, el uso de esta herramienta permitiría comenzar a forjar una imagen que sea representativa de Santa Clara del Mar, a su vez que la distinga del resto de los competidores que brindan la oferta de sol y playa. Con esto, no se pretende aumentar la masa de turistas y alcanzar el nivel de Mar del Plata, sino por el contrario, lo que se pretende es tratar de complementar la oferta típica de los destinos balnearios con otros productos originarios como aquellos vinculados con la cultura local así como también el disfrute con la naturaleza de manera de satisfacer una demanda que apunta a este tipo de producto. Es decir, ofrecer algo que impacte sobre las expectativas de los visitantes que acuden a este tipo de destinos turísticos. Se habla de complementar porque el turismo de sol y playa aún sigue siendo la característica que define a Santa Clara del Mar como

cabecera turística del Partido de Mar Chiquita, donde además se trata de una oferta que apunta a un turismo de disfrute y relajación en familia.

La posibilidad de poner en marcha una planificación estratégica significa pensar a largo plazo, es decir para que alcance un posicionamiento distintivo y se diferencie de su competidor más próximo que en este caso se planteó la ciudad de Mar del Plata, es necesario delinear una serie de objetivos y políticas que tengan un horizonte de tiempo prolongado y a su paso, de manera de obtener los resultados deseados en términos de beneficios a todas las partes que se encuentran relacionadas con el medio turístico.

Con esta línea de investigación, se propone una alternativa diferente en lo que suele llamarse turismo de sol y playa, donde no sólo prime el interés por la visita a las playas, sino también una conjunción de otros atractivos de interés turístico. Es decir, se busca una reconversión de los destinos clásicos de sol y playa por medio de la aplicación de una planificación estratégica que pueda permitir a Santa Clara del Mar diferenciarse y posicionarse respecto de su competidor más próximo y desarrollado en materia turística, la ciudad balnearia de Mar del Plata. Este posicionamiento surge de la mano de un adecuado uso de recursos, de una integración de la comunidad al proyecto turístico, y de brindar una oferta turística de calidad acorde a las expectativas de una nueva demanda interesada en preservar el patrimonio y el medio ambiente.

En conclusión, queda abierta la posibilidad de incorporar este nuevo enfoque de una planificación estratégica en Santa Clara del Mar, dadas las condiciones en que se encuentra, es decir con un futuro crecimiento y desarrollo prometedor, enfocando como prioridad el trabajo en conjunto para generar un producto complementario de calidad donde se integren la cultura con el descanso y disfrute de manera que se diferencie del resto, y con un uso respetuoso del medio y los recursos en que se encuentra inserta la actividad turística. Es decir, partiendo de valorizar aquellos recursos que posee y poder aprovechar estas alternativas de desarrollo para posicionarse en un mercado muy competitivo. Hay indicios para cambiar el formato tradicional del producto de sol y playa, y Santa Clara es un claro ejemplo de ello.

La propuesta de investigación la tesis constituye un aporte al conocimiento del sistema turístico nacional y una herramienta para futuras investigaciones para desarrollo turístico en otras localidades. Es decir, amplía el campo del turismo para aplicar un proceso de planificación de destinos turísticos sobre la base de la calidad y la sustentabilidad. A su vez, ayuda a comprender la situación de localidades en desarrollo que se encuentran en dificultades de posicionarse frente a la competencia de destinos ya consolidado.

Bibliografía

Acerenza, Miguel A.: "Administración del turismo", volumen 1 y 2, Editorial Trillas, abril 2000.

Acerenza, Miguel Ángel (2003) Gestión de Marketing de destinos turísticos en el ambiente competitivo actual. Revista Académica Aportes y Transferencias año 7 vol II. Universidad Nacional de Mar del Plata. Pp 43-56

Acerenza, Miguel Ángel (2009). Competitividad de los destinos turísticos. Editorial Trillas.

APTAE Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo. Lima, Perú. Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Hacia un Turismo Sustentable (2006)

Azzanesi, Juan Carlos (2004). Orígenes del Partido de Mar Chiquita. Sus pueblos y sus instituciones.

Bertoncello, Rodolfo (2002). Turismo y Territorio. Otras prácticas, otras miradas. Revista Académica Aportes y Transferencias año 6 vol II. Universidad Nacional de Mar del Plata. Pp 29-50

Barcos, S. J. y otros: "Aprendiendo el proceso administrativo y algo más", Ed. Genetrix, La Plata, 2007.

Boullón, Roberto C. (2006). Planificación del espacio turístico. México Trillas.

CEPAL. "Manual de planificación estratégica local". 2009.

José Manoel G. Gándara. La calidad y la competitividad de los destinos turísticos urbanos (2004). Turismo-visão e ação.

García Sánchez, Antonio y García, Francisco Javier Albuquerque. (2003) El turismo cultural y el de sol y playa: ¿sustitutivos o complementarios? Cuadernos de Turismo (pp 97-105)

Gro Harlem Brundtland. Salud y Desarrollo Sostenible (2002). Revista de Economía ICE Información Comercial Española. Págs 173 – 180.

Hall, C.M and Page S.J., (2002). Geography of Tourism and recreation.

Hernández González, Matías y Carmelo J. León González, Noemi Padrón Fumero (2006). Obsolescencia y políticas de renovación medioambiental en el sector turístico. Cuadernos Económicos del ICE. Págs 153-176.

Hernández, Facundo Martín, (2009). Nuevas espacialidades y paisaje turístico. El neoexclusivismo en el litoral marítimo bonaerense, Argentina. Págs 44-59.

Mantero, Juan Carlos (1997) Mar del Plata: devenir urbano y desarrollo turístico. Revista FACES. Págs 135-152.

Mantero, Juan Carlos (2010). Turismo y Territorio.

Mazaro, Rosana Mara/ Varzin, Giovanni (2008). Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. RAC Revista de Administración Contemporánea.

Monterrubio Cordero, Juan Carlos (2009). Comunidad receptora: elemento esencial en la gestión turística. Ensayo Gest. tur, N° 11, pp 101-111.

OMT (2006). Agenda para planificadores locales: turismo sostenible y gestión municipal. Madrid, España.

Osorio, Maribel García (2006). La planificación turística: enfoques y modelos. Quivera enero-junio año/vol 8 número 001. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. Pp 291-314

Orenzans, Antonio (1986). Orígenes de Santa Clara del Mar y otras localidades.

Reyes Ávila Bercial / Diego A. Barrado Timón (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operacionales para su planificación y gestión. Cuadernos de Turismo. Universidad de Murcia, España.

Ricaurte Quijano, Carla (2009). Manual para el diagnóstico turístico local. Escuela Superior Politécnica del Litoral

Robles Foronda Concepción y López García Ana María (2009). La apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos: planes renovados. Cuadernos de Turismo n° 23. Universidad de Murcia. Pp 89 – 110.

Santamarta, José (2000). Turismo y medio ambiente.

Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable (2005). Playas y balnearios de calidad: Gestión Turística y ambiental. Directrices y guías de autoevaluación.

Silke, Schulte (2003). Guía conceptual y metodológica para el desarrollo y la planificación del sector turismo. Santiago de Chile.

Salinas Chávez, Eduardo y José Alberto La O Osorio (2006). Turismo y Sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba.

Sánchez Tovar, Ligia (2009). Turismo y Comunidad Receptora. Un estudio en la costa venezolana. FERMENTUR (Revista Venezolana de Sociología y Antropología. (pp 79-101)

Troncoso, Bolivar. 1999. Propuesta para una política de Desarrollo Turístico Sostenible. Secretaría de Turismo de la República Dominicana.

Fuente Páginas Web

<http://nulan.mdp.edu.ar/>

<http://www.santaclaradelmar.com/>

<http://www.eclac.org/>

<http://www.marchiquitadigital.com.ar/>

<http://prensamarchiquita.com.ar/>

<http://www.turismomardelplata.gov.ar/>