



UNIVERSIDAD NACIONAL DE
MAR DEL PLATA



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y SOCIALES

Universidad Nacional de Mar del Plata
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

MONOGRAFÍA DE GRADUACIÓN

Lic. En Turismo

“Alquileres de temporada y desarrollo de la
actividad turística en Mar del Plata ”

Autor: Diego Nicolas Manzo

Tutor: Abel Valderrey

Año 2011

Resumen

Cada destino, posee en su esencia una atractividad propia para la realización de la actividad turística, puesta en valor o no, con mayor o menor incidencia en el ámbito local. Sin embargo, el mismo no es ajeno a las problemáticas consecuentes del fenómeno turístico, es decir, aquello que genera la actividad una vez que se convierte en atractivo y provoca la afluencia de turistas, traerá aparejado consecuencias positivas y negativas tendientes a ser analizadas.

Las diferentes aptitudes con las que debe contar un destino para la práctica de dicha actividad deben ser complementarias al atractivo que motive el desplazamiento. El nivel en que se encuentran los diferentes componentes de la oferta son de vital importancia para un desarrollo propicio de la actividad.

El presente análisis toma como destino de estudio la ciudad de Mar del Plata, particularmente en la temporada de verano de la misma, que resulta ser la temporada alta. Serán abordados temas referidos a la oferta del destino, con mayor implicancia en los alquileres de inmuebles en dicha ciudad que hacen las veces de alojamiento, componente esencial de la oferta. Dentro de estos se mostrará la incidencia de las inmobiliarias en los mismos y la problemática en la que se incurre cada año reiteradamente. La metodología a aplicar será analítica y descriptiva, la cual permitirá analizar el funcionamiento del sector y sus implicancias en el desarrollo turístico, considerando principalmente la necesidad de aplicar los conceptos de planificación estratégica, sostenibilidad y calidad, dentro del marco legal correspondiente.

Principio fundamental de toda regulación ha de ser, junto con el anterior, el de la defensa de los usuarios y consumidores turísticos, que es otro de los pilares básicos a tener en cuenta en pos de un turismo sostenible. Esta defensa tiene como efecto complementario y sumamente positivo el mantenimiento, fomento y mejora de la calidad turística, base indispensable de todo desarrollo.

Palabras clave:

Alquileres-inmobiliarias-planificación-desarrollo-turismo

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----------|
| Resumen..... | 1 |
| Palabras Clave..... | 1 |
| Tabla de contenidos..... | 2 |
| I. Introducción..... | 2 |
| II. Objetivos..... | 6 |
| A. Objetivos generales..... | 6 |
| B. Objetivos particulares..... | 6 |
| III. Marco Teórico..... | 7 |
| A. Consideraciones acerca de la planificación..... | 7 |
| 1. Planificación- Planificación Estratégica..... | 7 |
| B. Consideraciones acerca del Turismo..... | 10 |
| 1. Turismo sostenible..... | 11 |
| C. Consideraciones particulares..... | 14 |
| 1. Conceptos..... | 14 |
| D. Encuadre legal..... | 17 |
| 1. Decreto 659/07..... | 17 |
| 2. Problemáticas..... | 22 |
| IV. Caracterización general..... | 24 |
| A. Comercialización..... | 24 |
| B. Comportamiento de la demanda..... | 28 |
| C. Caso particular Mar del Plata..... | 39 |
| D. Precios..... | 41 |
| E. Inmobiliarias..... | 49 |

| | |
|---|-----------|
| V. Propuestas | 50 |
| VI. Conclusiones | 54 |
| VI. Bibliografía | 55 |
| VII. Anexo | 56 |
| A: Guía de preguntas para informantes clave..... | 56 |
| B: Tabla de precios estimativos del Colegio de Martilleros..... | 57 |

I. Introducción

La satisfacción de los clientes/turista es el resultado de una cadena de procesos que el sector privado y público desarrollan, unas veces bien y otras no tanto, unas veces conscientes de los pasos que están ejecutando y con una planificación dirigida a la obtención de la calidad, otras no muy conscientes, en la que obtienen la calidad por casualidad, ya que aún estando capacitados, no pueden llevar a cabo las diferentes teorías existentes. Son responsables de este proceso los trabajadores que entran en contacto con los clientes y los encargados de la gestión que deben garantizar los recursos para la prestación del servicio. Los clientes/turistas esperan un servicio básico para el cual depositan no solo una cantidad de dinero -el cual fue expresamente ahorrado para la práctica de actividad turística-, sino también esperan la satisfacción de sus necesidades de ocio, recreación, esparcimiento, etc. Esperan además que el producto en cuestión satisfaga las condiciones mínimas para el cual ha sido diseñado, que responda a un objetivo determinado en la sociedad y por el cual van a pagar.

Dos principios básicos que se tienen en cuenta en las definiciones de turismo, se refieren al desplazamiento de personas de su espacio habitual y cotidiano, para el goce y disfrute del tiempo de ocio. Por lo que espacio y tiempo son las premisas a ser estudiadas a efectos de demostrar que para que exista la actividad turística el espacio y el tiempo deben ser diferentes a los cotidianos. Es así como una persona para realizar esta actividad no pernocta en su lugar de residencia habitual, por lo que debe de alguna u otra forma adquirir el servicio de alojamiento en el destino elegido para el uso y disfrute de la actividad. El Ente Municipal de Turismo de la Ciudad de Mar del Plata, propone en sus estadísticas diferentes posibilidades de alojamiento en la ciudad a modo de dar a conocer las injerencias de cada una de estas en el fenómeno turístico. La misma resulta interesante y será tomada como base para el presente estudio. Las diferentes categorías propuestas por el ente son las siguientes:

Tipos:

Vivienda:

Vivienda propia

Vivienda alquilada

Vivienda familiares / amigos

Camping;

Hotel:

Hotel 1 estrella

Hotel 2 estrellas

Hotel 3 estrellas

Hotel 4 estrellas

Hotel 5 estrellas

Hospedaje

Apart Hotel

Hotel Gremial

Modalidad de alquiler de viviendas:

Particulares;

Inmobiliarias MDP;

Inmobiliarias procedencia;

Cada una de estas posibilidades se encuentran relevadas en las encuestas realizadas por el ente cada año, por lo que cada una de las mismas recibe un porcentaje tendiente a ser analizado. Este estudio se interesará y analizará principalmente lo referido a las categorías de: vivienda y en la misma, viviendas alquiladas en cualquiera de sus formas.

No solo se abordaran casos descriptivos de la situación actual del tema en cuestión, sino que además se estudiaran aquellos aspectos relacionados con otras variables, como por ejemplo la calidad en el servicio, el marco legal que lo regula, y aspectos relativos que hacen al desarrollo y comercialización de la actividad.

Al finalizar la descripción y análisis de la situación del tema propuesto, se expondrá una propuesta para la mejora de la calidad del servicio, siendo la misma un arma fundamental para el desarrollo de la actividad, con las premisas de la sostenibilidad como bandera para poder encauzar a la ciudad como un destino de categoría acorde a su historia, atractivos y principalmente a sus recursos.

II. Objetivos

A. Objetivos generales:

- Determinar la incidencia de los alquileres de temporada en el desarrollo de la actividad turística

B. Objetivos particulares:

- Dar a conocer el funcionamiento del sector inmobiliario
- Determinar posibles vías de acción tendientes a una planificación y mejor manejo del sector

Adentrándose en las metas más particulares a estudiar se considera menester en una ciudad con gran afluencia turística como la que posee Mar del Plata, realizar un estudio referido a diferentes cuestiones que son de vital importancia para el desarrollo de la actividad:

- Accionar de la inmobiliarias
- Precios (cambios, evoluciones, estadísticas, incidencias)
- Trato en los medios e incidencias
- Manejo de las autoridades locales

III. Marco teórico

A. Consideraciones acerca de la planificación:

Planificación- Planificación Estratégica:

Planificar

Todo destino que tenga como premisa el desarrollo de su actividad turística, no puede dejar de lado el concepto de la planificación. Como así tampoco los postulados que esta presenta para las ciudades del siglo XXI, tanto sea para dimensión económica como para aquellas de índole social, cultural, política, ambiental, etc.

Planificar es prever y decidir en el presente las acciones que nos conduzcan a un futuro deseable y posible. Se abordaran los conceptos de Bervejillo y Fernandez para desarrollar los conceptos de planificación dando principal atención al segundo autor por la relación de sus ideas con las ciudades y su percepción de cómo deben estar gestionadas las mismas.

"En el umbral del siglo XXI la planificación se perfila como una práctica político técnica al servicio de la innovación y la reinención del territorio; renovando las disciplinas científicas o teorías de la planificación; Actualizando los métodos y técnicas del análisis territorial; Reenfocando la planificación como acción comunicativa; Sistematizando las prácticas y creación de redes" (Bervejillo, 1997).

"La planificación tradicional separaba diseño y ejecución, y no establecía un camino sistemático para gestionar la evolución de la ciudad" (Fernández, s/f).

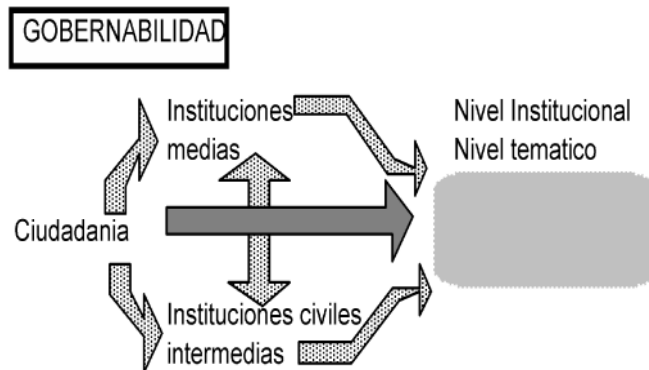
"La planificación sectorial de las ciudades ha impedido la obtención de una visión global de su problemática y la formulación de un modelo integrado para su desarrollo futuro". (Fernández, s/f).

Retos actuales de la planificación:

Reto como la capacidad de modelar la acción de los siguientes factores en el desarrollo:

El futuro no es más que la proyección del presente, diferentes autores conceptualizan a la planificación con dos elementos fundamentales, prever y decidir, en el presente las acciones que conduzcan a un futuro deseable y posible. Estas acciones son las que demandan la satisfacción de las necesidades esenciales como, falta de agua potable, equipamientos sociales, infraestructura, servicios de salud, educación, transporte, recreación, y otras más complejas como, la vivienda y el desafío económico que representa la generación de empleo que controle la producción y la distribución de la riqueza, equilibrando objetivos sociales.

Desafío de profundizar y perfeccionar, la participación como instrumento generador de acciones conducentes al desarrollo equilibrado y equitativo, la democracia como espacio para el desarrollo de ésta, la legitimación social de los representantes del pueblo por sus acciones, conducentes a la gobernabilidad, como los mecanismos de coordinación y concertación de la ciudadanía a través de sus instituciones intermedias, llegan a los niveles institucionales y temáticos.



(Diapositivas, Diplomado en Desarrollo Local y Municipios, Arq. Lombardi)

La planificación de los años cincuenta y sesenta podría decirse que funcionó durante aquellas décadas, hoy las variables que se contraponen, llevan a considerar otro reto, la incertidumbre, los imponderables a los que se deben enfrentar las ciudades hoy en día no escapan a la concepción que toman en cuenta los diferentes autores. *"El futuro ha pasado de ser un objeto relativamente estable a convertirse en un objeto volátil. Por esta razón, los planificadores contemporáneos se enfrentan a demasiadas fuerzas que obstaculizan la posibilidad de alcanzar predicciones correctas. Ante esta situación, la postura más inteligente es aceptar la incertidumbre, tratar de comprenderla y convertirla en parte de nuestro razonamiento."*(Fernández. s/f).

La lucha por problemas de identidad en un mundo cada vez más globalizado y cambiante, por mejores condiciones de vida ciudadana, dignidad y justicia social. Así enmarcada la globalización genera lógicas de gestión propias, en la medida que los procesos de descentralización y concertación se inician, la descentralización posibilita la participación, la concertación como un proceso de cohesión social, sustento del proceso democrático y fortalecimiento de la identidad social.

La configuración del modelo de desarrollo, en los años 70 basado en la gran empresa y en economías de aglomeración, encierra el origen del deterioro de los resultados económicos y de la crisis que afectó la definición de los centros urbanos, y los criterios de la planificación, como sustentan algunos autores.

La planificación como sus herramientas y niveles, no solo esta exigida de integralidad como otro reto, de planes ajustados a la realidad y sus proyecciones, fines y objetivos, también en delinear proyectos políticos, que acompañen acciones territorializadas con menos contenido partidario, y mayor participación de los actores; el

gasto público en lo que se refiere a la inversión y al nuevo factor que está tomando importancia determinante para el futuro, *el gasto de la deuda*, que en el proceso descentralizador, los gobiernos locales vienen a contraer con organismos financieros, los aspectos de gestión, ligado al carácter que los gobernantes decidan darle a la planificación y a su vez el potenciar sus recursos humanos y técnicos disponibles en la formulación globalizada y estratégica de los planes de gestión. Como el de observar, conducir e incentivar la iniciativa privada como factor de desarrollo, sin caer en la inercia ideológica para confiar ciegamente en las iniciativas privadas (Borja, Castells, 1997). Este autor parece reflejar las intenciones del intendente actual de la ciudad y la política del presidente del Ente de Turismo en cuanto las acciones tendientes a la integración del sector público y privado.

Planificación estratégica:

Es un proceso y un instrumento de la planificación. En cuanto proceso, se trata del conjunto de acciones y tareas que involucran a los miembros de organizaciones en la búsqueda de claridades respecto al que hacer y estrategias adecuadas para su perfeccionamiento. En cuanto instrumento, constituye un marco conceptual que orienta la toma de decisiones encaminadas a implementar los cambios que se hagan necesarios.

La planificación estratégica es un planeamiento no normativo, basado en la participación de los agentes económicos y sociales, que tienen como denominador común dar una respuesta adecuada a los nuevos elementos socioeconómicos y de los que se prevean que generen cambios sustanciales en el futuro inmediato de las ciudades, en este sentido, diversos autores realizan las siguientes definiciones respecto a la Planificación Estratégica.

Considerado como un plan, *"Tiene que asignar los objetivos comunes en el territorio a las instituciones públicas y privadas y los agentes sociales que en él operan, objetivos que abarcan desde la educación, la coordinación institucional, las infraestructuras, usos de suelo y otros"* (Victory, 1997).

"La planificación y gestión estratégica como método capaz de sustentar el diseño de estrategias en un entorno incierto y complejo, apoyado en la prospectiva, y en la concertación público – privada, característica del planeamiento territorial reciente"(Bervejillo, 1996).

"La planificación estratégica debería ser parte regular del repertorio intelectual y de habilidades de todos los planificadores públicos" (Bervejillo, 1997).

"Los planificadores estratégicos deberían ser técnicos solo cuando se usan enfoques de contenido. Cuando se usan todos los otros enfoques, el planificador estratégico debería ser un híbrido"(Técnico – Político) (Bervejillo, 1997).

"La planificación estratégica como un proceso continuo y sistemático donde las personas toman decisiones acerca de los resultados futuros que pretenden, cómo se logran los resultados, y cómo se mide y evalúa el éxito" (Blackerby, 1996).

Planificación estratégica, "*Como la formulación de hipótesis a los efectos de definir estrategias y programas para facilitar la concreción de determinada acción política. Para poder conocer las posibilidades y restricciones económicas administrativas, que podemos enfrentar en un proceso de descentralización*"(Lombardi. 1995).

"*La planificación estratégica se puede definir como una forma sistemática de mejorar el cambio y de crear el mejor futuro posible para una ciudad*"(Fernández, s/f).

Por otra parte la planificación estratégica se caracteriza por no ser solo competencia de los gobiernos locales y corresponde a ciudades metropolitanas institucionalmente fragmentadas y su liderazgo dependerá de la iniciativa política, más que de competencias legales. Debe contener las siguientes características:

- Proyecto global consensuado.
- Modelo lógico viable y prioritario.
- Visible y legítimo para la sociedad.
- Concertado con los niveles del estado y los agentes sociales. (Borja, Castells, 1997).

Tomando en cuenta los actores propuestos se puede sintetizar que, la planificación estratégica es un plan integral de acciones tendientes a consolidar mecanismos de participación que incluye objetivos territorializables como los que no necesitan suelo, conducente al desarrollo y promoción de bienestar, racionalizando recursos, optimizando mecanismos de acción, cohesión social, estableciendo procedimientos de seguimiento y evaluación dando respuesta a las variables socioeconómicas y de los que se espera generen cambios sustanciales en el futuro inmediato de las ciudades, en función de los desafíos, amenazas, fortalezas y oportunidades.

B. Consideraciones acerca del Turismo

Diferentes científicos a lo largo de todos estos años han tratado de definir al Turismo, cada uno desde su experiencia y puntos de vista. Así podemos señalar que:

- el turismo implica desplazamiento de un lugar habitual de residencia a otro distinto que no lo es,
- el turismo se manifiesta como inclinación del sujeto, a veces de carácter vacacional, o simplemente de carácter cultural, recreativo, etc.,
- el turismo proporciona en la mayoría de las ocasiones una satisfacción, puesto que el fin básico es la recreación.

Algunos expertos, establecen una definición, en principio universal, y que en la actualidad es la aceptada por la Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo (AIEST):

"Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar habitual de residencia, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa principal permanente o temporal".

En esta definición, se destacan varios puntos de singular interés e importancia:

- El turismo resulta ser un conjunto de relaciones y fenómenos.
- Se exige el desplazamiento de su residencia habitual.
- No puede darse en el desplazamiento la existencia de una actividad lucrativa principal con carácter permanente o temporal.

"Es, fundamentalmente, un conjunto de técnicas basadas en principios científicos que tienen como finalidad prestar una serie de servicios a la persona, que dedica su tiempo libre a viajar, convirtiéndose en turista o en excursionista."

En la Carta de la ONU es considerado como uno de los inalienables derechos del hombre. Como reafirmación, en 1963, la Conferencia de la ONU sobre turismo, de Roma, reiteró este derecho cuando afirmó que "como se dice en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, toda persona tiene derecho a la libertad de ir y venir."

Turismo sostenible:

El desarrollo sostenible ha sido definido como un patrón de transformaciones estructurales de índole socioeconómica que optimiza los beneficios sociales y económicos del presente, sin poner en riesgo el potencial para obtener beneficios similares en el futuro. Por tanto, el turismo sostenible es todo aquel turismo (ya sea basado en recursos naturales o no) que contribuye al desarrollo sostenible.

El turismo sostenible requiere de una buena gestión ambiental, aunque no necesariamente tiene que basarse en la naturaleza. Habrá personas que quieran seguir viajando para visitar las grandes ciudades y los parques de atracciones, divertirse en los centros de playa y en los casinos y centros nocturnos o ir de compras a los grandes centros comerciales. Pero todas estas modalidades turísticas deberán convertirse en procesos de desarrollo sostenible.

El sector turístico necesita de todas las herramientas del desarrollo sostenible: nuevas tecnologías, cambios en el comportamiento social, nuevas leyes ambientales, herramientas corporativas de gestión ambiental, mejor planificación y procedimientos de control del desarrollo, entre otras.

De forma breve se definen a continuación las características de los indicadores claves para el logro de un turismo sostenible sugerido por la Organización Mundial del Turismo.

- Protección del sitio: Categoría de la protección del sitio según el índice de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.
- Presión (sobre el sitio): Número de turistas que visitan el sitio (por año / mes).
- Intensidad de uso: Intensidad de uso en alta temporada(personal / hectárea)
- Impacto social: Ratio entre turistas y residentes (alta temporada y exceso de tiempo).
- Control de desarrollo: Existencia de procedimiento de revisión ambiental o controles formales del sitio.
- Gestión de desechos: Porcentaje de aguas residuales tratadas (entre otros indicadores adicionales pueden incluirse los límites estructurales de la capacidad infraestructural del sitio, como el suministro de agua).
- Proceso de planificación: Existencia del plan regional organizado para la región destino turístico (con inclusión de los componentes turísticos).
- Ecosistemas críticos: Número de especies raras / en peligro.
- Satisfacción del turista: Nivel de satisfacción de los visitantes (basados en encuestas).
- Contribución del turismo a la economía local: Proporción de la actividad económica local generada únicamente por el turismo.

El diseño de un turismo orientado ecológicamente sostenible debe contener:

- Un área protegida o casi protegida que limite en lo posible el espacio.
- Número de sujetos turísticos aceptable que mantenga la capacidad de carga.
- Instalaciones especiales de alojamiento y alimentación para los turistas.
- Rutas generales o libres de acceso y de recorridos.

Beneficios que derivan del turismo sostenible

1. Integra las comunidades locales a las actividades turísticas.
2. Estimula la comprensión de los impactos del turismo sobre los recursos naturales y culturales
3. Garantiza una distribución justa de costos y beneficios
4. Genera empleo local, tanto directo como indirecto (por cada directo produce tres indirectos)
5. Estimula el desarrollo de las empresas turísticas (agencia de viajes, transporte, alojamiento, alimentos y bebidas, recreativas y complementarias), así como también a las suplidoras (ganadería, agricultura, comunicaciones, agro industrias, etc.)
6. Genera divisas al Estado e inyecta capitales a la economía local
7. Diversifica la economía local

8. Induce a la planificación regional, logrando un desarrollo armónico e integral de todos los sectores de la economía.
9. Estimula la mejoría de las infraestructuras de servicio al turismo (vías de comunicación, telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado sanitario, recolección y deposición final de sólidos, aeropuertos, marinas, etc.)
10. Promueve la restauración, conservación y uso de los yacimientos arqueológicos, monumentos arquitectónicos y cualquier obra física de interés colectivo y nacional
11. Destina parte de los beneficios para la construcción de obras de interés comunitario como escuelas, centros médicos, instalaciones deportivas, centros culturales, entre otros.
12. Promueve y valora las manifestaciones culturales locales, regionales y nacionales (bailes, artesanía, gastronomía, vestimenta, música, manifestaciones religiosas y mágico religiosas, etc.)
13. Logra un desarrollo equilibrado con el medio ambiente, a través de los estudios de impactos ambientales y el monitoreo ambiental
14. Promueve la autoestima comunitaria
15. Oferta, valora, preserva y genera beneficios económicos de los recursos de flora y fauna, en beneficio de las comunidades locales
16. Vigila, evalúa y gestiona los impactos que genera, desarrollando modelos de perpetuidad de su propio desarrollo

Planificar resulta ser la tarea a realizar en las diferentes esferas de la gestión pública y privada de los diferentes municipios. Como fenómeno social y actividad económica de gran importancia en el presente, el turismo no escapa de esta realidad. Es menester para el desarrollo de las ciudades la planificación de las mismas, respaldando principalmente aquellas acciones que tienen en su génesis los esfuerzos mancomunados del sector público y privado.

C. Consideraciones particulares:

Conceptos:

El presente trabajo de investigación, para encuadrarlo con términos legales utilizados en nuestro país (utilizando principalmente la Ley Decreto 659/07 de la Provincia de Buenos Aires), se referirá a las modalidades de alojamiento para el turista de tipo pago, extrahotelero y con especial atención a aquel alojamiento que se obtiene luego de una transacción con un intermediario, en este caso inmobiliarias, para pernoctar fuera del espacio habitual y así poder cumplir con uno de los requisitos indispensables para la práctica de la actividad turística.

- Son empresas de alojamientos turísticos, aquellas que se dedican de manera profesional y habitual mediante precio, a proporcionar albergue a las personas, con o sin prestación de servicios de carácter complementario.

- (Se entiende por servicios complementarios cualquier otro servicio distinto al del alojamiento de personas como por ejemplo la manutención, el alquiler de salas de reuniones, servicio de lavandería, etc. La cantidad y calidad de los servicios complementarios que presta un hotel da como origen su clasificación en categorías)

Características de empresas de alojamiento turístico:

• Que facilite el alojamiento

• Que tenga capacidad o no de ofertar el servicio de manutención

• Que tenga una clasificación y calificación que identifique al establecimiento (si de establecimientos se trata)

• Que dicho establecimiento perciba ciertas cantidades de dinero en contraprestación de sus servicios

Analizando las características mencionadas se puede concluir que las inmobiliarias son parte de las empresas de alojamiento turístico, ya que la prestación de sus servicios facilitan el alojamiento de personas para que las mismas puedan llevar adelante la práctica de la actividad turística. Es decir, las empresas que intervienen en la intermediación de bienes inmuebles, que sirven de alojamiento para turistas en la estación estival, son empresas de estrecha relación con la actividad turística.

- Son "*Departamentos turísticos*", los apartamentos/casas ofrecidas en régimen de alquiler y debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación, por motivos vacacionales o turísticos, pueden ser comercializados por medio de intermediarios, que en la ciudad de Mar del Plata reciben el

nombre de inmobiliarias, los cuales son homologados para realizar dicha actividad, percibiendo una comisión por los respectivos servicios.

- Son "*Departamentos no Turísticos*" aquellos que hacen la labor de "segunda residencia" para su propietario. Es decir, aunque la persona sea tomada como turista por el carácter y motivación de desplazamiento, el servicio de alojamiento que la misma utiliza no se encuentra tomado en cuenta en los parámetros del presente estudio. Aunque si el mismo inmueble es alquilado luego por otra persona diferente a su propietario, el mismo se encuadraría en departamentos turísticos.

Por lo tanto, y tomando en consideración el caso particular Mar del Plata, se enfoca el siguiente estudio en departamentos y/o casas, cuyos propietarios se convierten en locadores, por un periodo de tiempo superior a una pernoctación, a personas ajenas al destino, llamados locatarios, los cuales se encuentran en el mismo con motivación de índole turística(turistas). Entre ellos podrá mediar un intermediario, llamado inmobiliaria, el cual por medio de un contrato dará legalidad a la actividad.

En lo referido especialmente a las inmobiliarias de la ciudad de Mar del Plata, se abordara el tema alquileres y sus diferentes relaciones con el desarrollo del turismo local, dando a conocer las diferentes modalidades de alquiler, como así también la problemática causada por estos actos año tras año, intentando demostrar que un mejor manejo de los mismos traerá aparejado una mejora del sector inmobiliario, aumentando el volumen de sus operaciones estivales, con una planificación acorde que no conlleve a cuestiones poco saludables para el turismo y para el sector de las empresas privadas marplatenses:

Medios de alquiler:

Con encuadre legal:

- Vía dueño:
- Vía Internet
- Vía aviso en el diario
- Vía inmobiliaria

Sin encuadre legal:

- Vía porteros de edificios
- Vía "productores"

Estas son algunas de las diferentes modalidades escogidas por los clientes/ turistas que son utilizadas para la obtención de la locación del inmuebles. Las mismas se pueden presentar de manera separada o combinadas de acuerdo a los requerimientos pertinentes.

La distinción mayor la da el encuadre o no a la ley que regula esta actividad (Decreto 659, más adelante mencionado), asimismo la práctica y la costumbre han logrado que aquellas que se encuentran fuera del marco legal correspondiente no sean denunciadas.

La introducción de la herramienta informática en este tipo de transacciones ha hecho que cada vez mayor porcentaje de personas elija este medio para asegurar su departamento para el verano. Esta modalidad resulta ser la más utilizada en la actualidad, resultando transacciones más seguras para aquellos turistas que no desean trasladar grandes cantidades de dinero en el viaje, siendo por transferencia bancaria la realización de la operación. A pesar de esta modalidad, aun existen aquellos turistas que clásicamente se aseguran la locación de inmueble en fines de semana en los que visitan la ciudad fuera de época estival, siendo el preferido el que corresponde al Día de la Raza, especialmente porque en esta fecha ya se suelen tener en la ciudad una oferta concreta de inmuebles y precios disponibles para la siguiente temporada.

D. Encuadre legal

Teniendo en cuenta la actividad turística referida a la ciudad de Mar del Plata, se considera primordial encuadrar la misma, dentro de la ley pertinente que regula, o debería regular el funcionamiento legal de la locación de inmuebles por un tiempo determinado y con finalidades turísticas. De esta manera se menciona al Decreto 659/07, de la Provincia de Buenos Aires, en donde se consideran a los alquileres de temporada. En este estudio se pretenden analizar algunos artículos referidos al tema en cuestión:

Decreto 659/07:

Teniendo en cuenta los diferentes marcos legales y aproximaciones individuales, recaemos en la necesaria mención de encuadrar el tema:

- El movimiento de personas que se desplazan abandonando temporalmente sus lugares de residencia habitual por un periodo de tiempo superior a las 24 horas por diversas causas, provoca a su vez la creación de unos "establecimientos" que oferten cuanto menos el alojamiento. Este hecho da lugar a gran número de empresas de alojamientos turísticos de diversos tipos. Como así también la posibilidad de los residentes de un destino turístico, que cuenten con inmuebles propicios poder comerciar con dicho inmueble en pos de un lucro, y asimismo darán alojamiento legal para la práctica de la actividad turística.

A continuación se expondrán aquellos artículos que denotan mayor incidencia en el tema propuesto:

ARTICULO 2°. El alojamiento turístico es aquel ofrecido por personas físicas o jurídicas, que presten servicio de hospedaje mediante contrato al público, por periodos no menores al de una pernoctación, con o sin prestación de servicios complementarios.

ARTICULO 3°. Todo alojamiento turístico que se comercialice a terceros ya sea que se incluya explícitamente en la clasificación o no del presente deberá contar además de las habilitaciones edilicias y comerciales de práctica con una certificación de sus condiciones de habitabilidad y servicios que brinda.

En este aspecto se subraya la falta de certificación pertinente de los departamentos que se ofrecen en alquiler, siendo esta una de las premisas a la que apunta el presente estudio

ARTICULO 4°. La certificación podrá realizarse por el Organismo competente provincial o municipal o profesional idóneo en la materia; respecto de los servicios, salvo estipulación en contrario, deberá confeccionarse una declaración jurada por parte del prestador de servicio, ambas deberán ser actualizadas anualmente, antes de cada temporada alta y presentadas ante la Autoridad de Aplicación quien conservará el original y devolverá sellada una copia.

ARTICULO 5°. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente el alojamiento en los llamados Hotel Alojamiento, Albergue Transitorio o similares.

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

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

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

Tomando en cuenta estos artículos, se comienzan a vislumbrar algunas de las problemáticas planteadas en la introducción del trabajo, que serán abordadas de manera más específica en apartados posteriores.

Continuando con la ley pertinente, e intentando darle el marco legal correspondiente al tema en cuestión, en los siguientes artículos se estipula lo referido específicamente al objeto de estudio:

DEL ALOJAMIENTO TURISTICO EXTRAHOTELERO:

ARTICULO 9°. Esta clase de alojamiento comprende:

Inciso 4) Casas o Departamentos:

Son aquellos inmuebles con instalaciones propias de casa-habitación, donde existan habitaciones con camas que sean ofrecidas en locación por día, por quincena o meses para alojar a turistas o viajeros ocasionales.

Inciso 5) Casa de Familia:

Es aquella vivienda familiar que dispone de comodidades para hospedar turistas o viajeros en forma ocasional, sin que los habitantes habituales abandonen el inmueble.

Capítulo II

DE LAS CATEGORIAS

ARTICULO 10. El alojamiento turístico se categoriza:

Inciso 1) ALOJAMIENTO TURISTICO HOTELERO:

HOTEL: Una a Cinco Estrellas.

APART-HOTEL: Una a Cinco Estrellas.

HOSTERIA : Una a Tres Estrellas.

RESIDENCIAL: "A" y "B"

CABAÑAS o BUNGALOWS: Una a Tres Estrellas

Inciso 2) ALOJAMIENTO TURISTICO EXTRAHOTELERO:

ALBERGUES DE LA JUVENTUD – HOSTEL.

CAMA Y DESAYUNO – BED & BREAKFAST.

ALOJAMIENTO TURÍSTICO RURAL.

CASAS O DEPARTAMENTOS.

CASA DE FAMILIA.

ARTICULO 18. En cada municipio o zona podrán conformarse comisiones mixtas con la participación del municipio local y de las cámaras empresariales sectoriales locales, con el objeto de ponderar el funcionamiento del servicio de alojamiento turístico del lugar. Será función de las mismas contribuir al mejoramiento del equipamiento y las instalaciones del turismo en general, así como aportar ideas y sugerencias que promuevan la optimización de los servicios. La estructura y el funcionamiento de dichas comisiones será consensuado localmente, debiendo procurarse en su conformación la participación interdisciplinaria de todos los sectores del turismo a nivel local, a fin de asegurar un equilibrio en las propuestas que emanen de su seno. En los casos en los cuales no exista representatividad del sector privado en el municipio, será consultada la Federación Empresaria Hotelero Gastronómica de la Provincia de Buenos Aires.

El presente artículo abre las puertas a desarrollar comisiones pertinentes, que permitan darle una categorización, como así también dotar calidad al alquiler de departamentos en temporada

TITULO V

DE LOS ALOJAMIENTOS TURISTICOS EXTRAHOTELEROS

Capítulo IV

ARTICULO 77. CASAS O DEPARTAMENTOS

Las casas y departamentos utilizados como alojamiento turístico extrahotelero deberán contar con una certificación de profesional habilitado o entidad capacitada (Martillero Público o Colegio de Martilleros) respecto a las comodidades del mismo y cantidad de personas que pueden albergar. Sin este requisito no podrán ofertarse ni comercializarse públicamente, pudiendo en su defecto la Autoridad de Aplicación aplicar las sanciones que correspondan conforme a los términos de la Ley 5254 y modificatorias.

ARTICULO 78. Toda casa y/o departamento que se ofrezca y/o comercialice con fines turísticos deberá contar con condiciones mínimas de servicio, entre otras se establece como tales:

1) Estar en perfecto estado de uso, mantenimiento y prestación en todos y cada uno de sus sectores exteriores e interiores, en lo que se refiere a pintura, revestimientos, revoques, pisos y/o cubiertas respectivas, como así también carpintería, artefactos de baños y cocina, equipamiento fijo, cortinados, cristales de ventanas y puertas o instalaciones de todo tipo.

2) La ropa de cama y baño, si se incluye, deberá estar en perfecto estado de uso, conservación e higiene, teniendo que proveerse como mínimo de dos (2) mudas por persona o plaza.

3) La vajilla, platos, utensilios y enseres de cocina, limpieza y demás elementos a incluir en el servicio deberán proveerse como mínimo en la cantidad necesaria para el abastecimiento de las necesidades conforme las plazas del inmueble.

4) La superficie total de cada casa o departamento de alquiler temporario no podrá ser inferior a los cinco metros cuadrados (5 m²) por persona.

5) Todos los ambientes, habitaciones, baño e instalaciones deben responder al plano de obras aprobado por el municipio.

6) Todas las habitaciones deben disponer de posibilidad de oscurecimiento total.

7) Las habitaciones estarán equipadas como mínimo con los siguientes muebles, enseres e instalaciones:

a) Camas individuales cuyas dimensiones mínimas serán de noventa centímetros (0,90 m) por un metro con ochenta centímetros (1,80 m); o camas dobles cuyas dimensiones mínimas serán de un metro con cuarenta centímetros (1,40 m) por un metro con noventa centímetros (1,90 m), deberán cubrir las necesidades conforme a las plazas establecidas y para uso simultáneo.

b) Una (1) mesa de luz o apoyo suficiente cada dos camas.

c) Sillas y mesa suficientes para el uso simultáneo de las plazas habilitadas.

d) Un lugar para dejar bolsos y/o valijas

e) Un guardarropa de no menos de cincuenta y cinco centímetros (0,55 m) de profundidad y noventa centímetros (0,90 m) de ancho, con un mínimo de cuatro (4) cajones.

f) Iluminación artificial suficiente en cada ambiente.

8) Los baños deberán estar equipados como mínimo con: lavabo, inodoro, bidet y ducha (éstos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables), tomacorriente, botiquín, iluminación artificial suficiente y alfombra de baño antideslizante.

9) Suministro de agua como mínimo de ciento cincuenta (150) litros de agua por persona y por día, durante las veinticuatro (24) horas, fría y caliente.

10) Calefacción en época invernal.

11) Heladera en perfecto estado de uso y conservación.

ARTICULO 79. En las ofertas, promociones, avisos, etc. no podrán, en ningún caso, existir omisiones ni conceptos equívocos que induzcan a error o que conduzcan a formar una falsa imagen del servicio ofrecido.

ARTICULO 80. El alojamiento bajo esta modalidad comprende solo la casa habitación y los muebles, pero no prestaciones adicionales como mucama, limpieza, gastronomía, etc., por lo que en aquellos casos en que se brinden alguna de estas prestaciones podrá encuadrarse dentro del alojamiento tipificado en el artículo 8° del presente y por tanto sujeto a sus obligaciones.

ARTICULO 81. La Autoridad de Aplicación podrá coordinar o convenir con los Municipios interesados la instrumentación de un registro de inmuebles con destino a alojamiento turístico extrahotelero en el que se asentarán todos los datos que puedan ser de utilidad para la difusión, promoción o claridad del sistema.

ARTICULO 82. CASAS DE FAMILIA

El funcionamiento, ordenamiento, así como la registración de las casas de familia incorporadas al sistema de alojamiento hotelero, es de orden municipal.

El presente decreto da muestras de diferentes líneas de acción que pueden tomar lugar en lo que a alquileres de temporada se refiere, por lo que se lo toma como una herramienta y algunos de sus artículos sirven para poder conformar una serie de ideas tendientes a la mejora del servicio.

De acuerdo al decreto se pueden empezar a establecer conclusiones sobre el mismo y consideraciones acerca del funcionamiento inmobiliario en lo referido a los alquileres de temporada en la ciudad de Mar del Plata, ya que como se expresará más adelante la realidad muchas veces escapa de lo estipulado, provocando ilegalidades y mal funcionamiento del mismo.

Continuando con la línea del marco legal, se puede citar la legislación de la Provincia de Río Negro de la República Argentina, pionera en la cuestión, que contempla regulaciones similares a la expuesta en el decreto de Buenos Aires del año 2007.

En cuanto a nivel internacional, la legislación española relacionada con el tema en cuestión es no obstante amplia, teniendo como base una regulación macro, para luego dar paso a las diferentes comunidades autónomas y sus requerimientos en el caso.

De la regulación española se apropiaran ideas para el presente trabajo, además de consideraciones particulares de la misma, aplicadas al caso de estudio, es por ello que no se recurre la enumeración de los artículos de tales leyes, aunque si a modo de ejemplos se tendrán en consideración cuando sea pertinente.

Problemáticas:

Decreto 659/07 de la Provincia de Buenos Aires:

El presente decreto vislumbra la importancia que se le comienza a dar a la actividad turística y al mismo tiempo destaca la necesidad imperante de contar con un marco legal acorde. La normativa permite, asimismo, dos años de adecuación a sus requerimientos, aunque teniendo en cuenta que dicho plazo ha caducado, se incurre a un análisis de alguno de sus artículos, comparado con la realidad imperante y la necesidad de adecuación de muchas de sus partes ya que de otra manera la presente disposición carecerá de aplicación y quedara obsoleta en la mayoría de los casos.

La primera distinción a tener en cuenta es la somera disposición legal que se le da a los departamentos o casas en alquiler con fines turísticos, en relación con la precisa descripción que se da para otro tipo de alojamientos y la cantidad de artículos para cada uno de ellos, asimismo se tiene en cuenta que cantidad no significa necesariamente calidad, aunque en este caso, por lo menos lo referido a los apartamentos turísticos, se cree demasiado escueto el marco legal que encuadra esta actividad.

Las consideraciones asimismo, en ciertos apartados resultan obsoletas ya que el tema merece mayor atención por la relevancia turística y magnitud económica que presenta la actividad de alquileres temporarios en la ciudad de Mar del Plata. Cabe destacar entre otros, la presencia del artículo 3, en el cual se brinda un encuadre acerca del estado del los edificios en los cuales se prestará el servicio, pero leyendo entre líneas, se puede notar que el mismo se encuentra referido casi explícitamente a la actividad hotelera o afines, dejando de lado lo referido a edificios donde se encuentran los apartamentos turísticos en alquiler. El artículo 18 del presente decreto, esboza una aproximación al turismo integral e integrado, tan en boga en estos tiempos, dejando entrever la formación de comisiones mixtas tendientes a la mejora del servicio, no especificando un servicio en particular. Aunque cabe resaltar el aspecto positivo en cuanto a lineamiento de un turismo sustentable, es decir, al considerar a la ley estrecha en muchos de sus artículos, la misma deja una vía de acción abierta, propensa al mejoramiento del servicio en general.

De acuerdo al artículo 77, una de las disposiciones con carácter de obligatoriedad respecto a la certificación de departamentos turísticos, dispone como requisito básico para ofertar el departamento en alquiler la certificación del mismo por parte de un profesional

idóneo. Teniendo en cuenta este apartado, y sumado a información aportada por informantes clave, este tipo de certificación solo se da cuando el inmueble en cuestión es presentado por primera vez en una de las inmobiliarias de la ciudad, por lo cual una persona la cual pertenece a dicha inmobiliaria se desplaza al departamento para poner precio al mismo, pero sin ofrecer la correspondiente certificación. Cabe señalar que generalmente, la persona que acude al hecho no siempre es un personal idóneo (Martillero Público), sino empleados con algún tipo de experiencia. Es aquí donde la realidad comienza a mostrar las falencias del sector, como así también deja entrever el carácter de ilegalidad de algunos de los alquileres llevados a cabo.

El artículo 78 refiere al estado en el que se debe encontrar el inmueble, aquí también se encuentra una gran diferencia entre lo especificado por la ley y lo que ocurre en la realidad, entre otros se mencionará, según informantes clave, que la principal falla en cuanto a lo estipulado por la ley radica en que los departamentos deben tener una capacidad de carga de 5 metros cuadrados por persona, mientras que esto no se respeta en ninguno de los casos, salvo que el locatario acepte pagar una diferencia mayor a la que se ofrece en el mercado.

En el artículo 79 resulta de gran importancia y puede traer aparejado ilegalidades, en el cual algunas veces incurren aquellas personas que deciden alquilar el inmueble a distancia, es decir lo ofrecido y lo real distan, por lo que se recae en un engaño una vez que el turista arriba a la ciudad y se dispone a habitar el inmueble alquilado. Esto generalmente se arregla con exenciones monetarias por parte del locador o el intermediario, lo cual aplica un rápido remedio para el caso en particular, pero tiñe de baja calidad al sector en general. Este tipo de transacciones generalmente se utilizan vía Internet, y aumentan año tras año, debido a la creciente magnitud tomada por este tipo de comunicaciones.

IV. Caracterización general

A. Comercialización

Las inmobiliarias de la ciudad de Mar del Plata cuentan año a año con una oferta de departamentos que hacen las veces de alojamiento para gran cantidad de turistas que arriban a la ciudad. Los mismos se convierten en oferta de aquellas debido a que los dueños de los inmuebles depositan la confianza en las empresas marplatenses en la estación estival. En caso de concretarse la operación las inmobiliarias percibirán una comisión por los servicios prestados. Más adelante en el presente trabajo se presentará un examen de los precios de dichos inmuebles.

Participantes de una operación inmobiliaria de alquiler de un departamento temporario:

Locador: dueño de inmueble

Locatario: turista

Intermediario: inmobiliaria, “productores”, encargados de edificios (opcional)

A continuación se describen las diferentes opciones que ofrece la ciudad para el alquiler de departamentos por parte de los turistas.

- Vía dueño: esta opción para el alquiler de inmuebles es la más utilizada por los turistas para conseguir la locación de un inmueble que le sirva de alojamiento para la práctica de la actividad turística. Tiene como base la publicación del inmueble de manera “directa” por parte del dueño a través de los diferentes canales de comercialización, por ejemplo internet. La locación de dicho inmueble debe estar registrada, de lo contrario incurriría en la ilegalidad. Esta es una de las vías que la futura planificación a la que apunta el presente informe intenta disminuir, por su alto grado de influencia negativa sobre la calidad del destino, y en pos de un manejo reglado, teniendo en cuenta que esta operación generalmente se realiza sin estar asentada y muchas veces se desconoce, por lo que conlleva a que no se pueda tener una base actualizada de la oferta en su totalidad.
- Vía inmobiliaria: las diferentes inmobiliarias de la ciudad de Mar del Plata presentan en su oferta una opción muy particular que encuentra generalmente en destinos con gran afluencia turística. Es así, como en la estación estival, algunas inmobiliarias ofrecen en alquiler departamentos que serán utilizados por un tiempo predeterminado y hará las veces de alojamiento turístico. Las mismas le ofrecen a dicha actividad el encuadre legal a través de la firma de un contrato de locación. Reciben en contraprestación de sus servicios de intermediarios una cantidad de dinero conocida como “comisión”. La misma presenta variaciones y esa es una de las problemáticas que presenta esta actividad. Cabe señalar que en un porcentaje muy bajo las inmobiliarias tienen su locación en el lugar de procedencia del turista.
- Vía Internet: puede ser utilizada via dueño o via inmobiliaria. Son cada vez más frecuentes los portales virtuales referidos al tema, que ofrecen asimismo la posibilidad

de contactarse con inmobiliarias de la ciudad, como así también con particulares para alquilar un departamento que sirva de alojamiento para la práctica de la actividad turística. Esta práctica es tomada como una transacción a distancia. El medio resulta ser el más utilizado en la actualidad, debido al crecimiento exponencial de los últimos años. A través de éste, el futuro locatario toma contacto con diferentes ofertas y tiene la posibilidad de conocer mediante fotografías características más precisas del inmueble. Por este medio también se resuelven los temas referidos a la transacción económica. Algunos de los portales más concurridos y completos son: www.zonaprop.com, www.inmobiliariasmdq.com, entre otros, pero estos encuadran a la mayoría de los portales inmobiliarios. Es muy utilizado este medio para consultas anteriores a la locación, ya que permiten gran contacto entre las partes.

- Vía Telefónica: esta opción es la menos utilizada. Generalmente la utilización del teléfono recae sobre consultas por algún aviso en un diario o sirve de medio complementario a las demás opciones. Sin embargo se puede decir, que a través del teléfono se ultiman detalles, y es este medio el más confiable por las personas de la tercera edad, que no pueden trasladarse a la ciudad para la locación del inmueble.

Teniendo en cuenta la forma más directa de alquiler del inmueble, se debe mencionar aquella transacción que se realiza de manera personal. De manera cronológica se puede mencionar al fin de semana del 12 de octubre (fin de semana largo) como el preferido por aquellos que deciden anticiparse a la temporada y realizan sus reservas de alquileres. Esto resulta muy conveniente, ya que la oferta asegura la ocupación con anterioridad, y la demanda paga un precio inferior al que pagaría con menos anticipación.

La forma más común de alquilar personalmente radica en la llegada de los turistas a la ciudad en la estación estival sin nada planificado (o con un contacto que no ha significado una operación) y se dirigen a una inmobiliaria en busca de alquilar un inmueble. El porcentaje de esta modalidad varía según las quincenas y el conocimiento del turista. Cabe señalar que este movimiento ha sufrido un gran detrimento debido principalmente al desplazamiento de la terminal de ómnibus, ya que aquella que se encontraba ubicada en la zona de las calles Las Heras y Alberti se estaba rodeada de empresas inmobiliarias que captaban la demanda por aproximación a la misma. Dicho acontecimiento sumado a la inserción de la herramienta informática de manera cada vez más eficaz ha propiciado que el tipo de alquiler "directo" haya visto mermada su participación como medio de alquiler.

Cada una de estas modalidades de alquiler tiene sus implicancias, como así también sus puntos a favor y en contra. A lo largo del presente estudio se valorarán su incidencia en la actividad como así también las problemáticas consecuentes que surgen a partir de la realización de las mismas.

Illegalidades:

Refiriéndose a un tema de tamaña importancia para la práctica de la actividad comercial en la ciudad son muchos los "oportunistas" que debido principalmente a la falta de regulación, aprovechan sus contactos y posiciones para incurrir en la práctica de la actividad de manera ilegal.

Es en este punto donde se está en presencia de los llamados “productores” en la jerga popular, como así también toman participación los porteros de edificios.

- Via “productores”: la manera de operar de estas personas recae principalmente en sus contactos con dueños de inmuebles como así también en su capacidad de acercamiento a los mismos por medio del promesas que muchas veces son cumplidas, lo que hace que su inserción en la actividad sea cada vez más reconocida, sin faltar aquello a la legalidad. Estas personas mantienen un contacto directo con los dueños de los departamentos sea por conocimiento entre las partes, como así también con la obtención información de los diarios locales. Estos realizan llamadas en aquellos avisos de diario donde son los dueños los que publican directamente el departamento. Bajo la promesa de un pronto alquiler sin un costo, los mismos hacen las veces de inmobiliarias propiciando la actividad.
- Via porteros de edificios: los encargados de los edificios tienen gran contacto con los dueños de los departamentos, esto hace que dicha relación pueda terminar en una relación comercial. Esta participación es conocida en el ambiente, pero la continua práctica de la misma ha convertido a esta en un hecho común y aceptado por gran parte de la comunidad inmobiliaria. El negocio resulta ser un adicional al sueldo de los mismos, porque al igual que los “productores” hacen las veces de inmobiliarias, recibiendo una comisión por sus servicios.

La transacción realizada a larga distancia, es la que en este trabajo se observa como la más problemática y la cual trae aparejada la mayor cantidad de obstáculos que interfieren para con la calidad turística del destino. A modo de ejemplo, se puede hacer referencia al hecho de que el turista si escoge realizar la transacción desde su lugar de origen, sea vía Internet o telefónica, en rara ocasión puede tener una visión clara de lo que esta alquilando, por la falta del factor referido al conocimiento del inmueble, y es aquí donde la calidad del destino deja muchas grietas a analizar, ya que la herramienta informática puede mostrar una imagen equivocada del inmueble, lo cual tendría otra connotación si el mismo inmueble estaría encuadrado en una clasificación que permita al locatario tener un nivel de calidad del mismo homologado por una fuente idónea.

También puede ocurrir que el inmueble no presente las características locacionales representadas en la mente del consumidor a la hora de alquilar el mismo.

Si se toma en cuenta a la persona que llega a la ciudad y se remite a una inmobiliaria para alquilar un departamento con ciertas características, la problemática tampoco es ajena, ya que generalmente estas empresas de la ciudad no cuentan con un “entrenamiento” necesario para la práctica de la actividad, referida al turismo, ya que los inconvenientes van desde lo económico a lo psicológico, haciendo que el destino pierda calidad por un mal manejo de ciertas actividades.

A continuación se dará una somera descripción de cómo se comercializan los departamentos en temporada, teniendo en cuenta el factor tiempo de estadía:

➤ Quincenas: de acuerdo a las estadísticas y a los informantes clave, las quincenas distan entre sí en cuanto a ocupación y precios. Por lo que se puede decir que la segunda de enero presenta características particulares, seguida en importancia por la primera quincena del mismo mes, mientras que la segunda quincena de diciembre y febrero en su totalidad presentan características particulares entre sí.

La segunda quincena de enero es la más elegida por los turistas para vacacionar en la ciudad, por lo que el juego de la oferta y la demanda toma lugar y los precios adquieren mayor valor para los apartamentos turísticos en esta época. La ciudad se convierte en un caos por la magnitud que toma la actividad y la falta de planificación, y el sector inmobiliario no escapa de esta realidad.

Teniendo en cuenta este aspecto, cabe señalar que un 5% de las personas que elige la primera quincena de enero, decide pasar las fiestas de Navidad y Año nuevo en la ciudad, siendo estos últimos días del mes de diciembre menores en costo que los primeros 15 días del mes de enero, este porcentaje se encuentra en paulatino aumento, lo que resulta beneficioso, ya que la segunda semana de Diciembre tiende a dejar de ser escogida por los turistas para vacacionar¹. Asimismo, y debido a los cambios en el comportamiento de la demanda, cada año aumenta el porcentaje de gente que decide desplazarse hacia la ciudad después de la fecha de Reyes, haciendo que la quincena solo sea tomada por los diez últimos días de la misma por estos.

Entre las quincenas, el tipo de público también varía, los factores socioeconómicos toman notable importancia en la cuestión y las diferencias son considerables, destacándose el cambio más significativo entre la segunda quincena de enero y la quincena que le sigue. Esta diferencia se puede notar entre los precios de los mismos inmuebles, como por la ocupación real de los mismos, en la que aquellos de mayor valor, que fueron ocupados en primeras instancias en la quincena anterior, suelen quedar sin ocupación en el mes de febrero².

Las diferencias entre quincenas suelen ser abismales, y los dueños de inmobiliarias conocen estos juegos del mercado, por lo que aprovechan al máximo esos 15 días de enero. También saben que lo único que garantizaran a los propietarios del inmueble será la ocupación del mismo en la segunda quincena del primer mes del año.

¹ Datos extraídos de informante clave: Inmobiliaria Brailovski

² Datos extraídos de encuestas de temporada del Emtur

B. Comportamiento de la demanda

A continuación se darán a conocer datos que presenta el Ente Municipal de Turismo que servirán para un análisis de la demanda de los departamentos que se alquilan en temporada:

Fuente de gráficos: elaboración propia en base a datos del Emtur

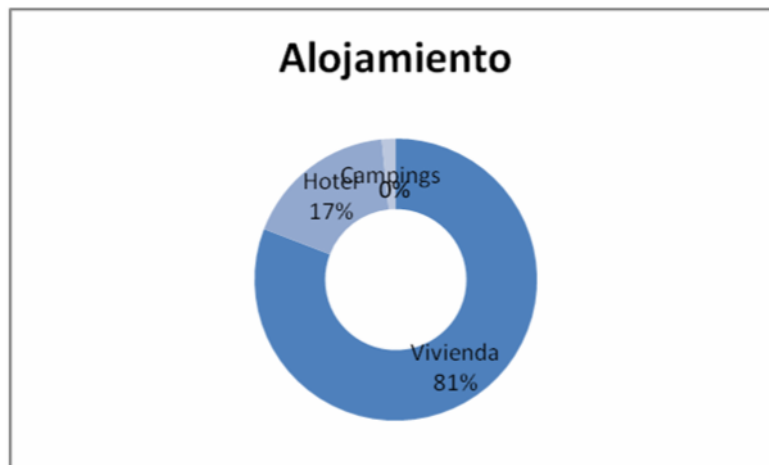
Temporada 2005/2006:

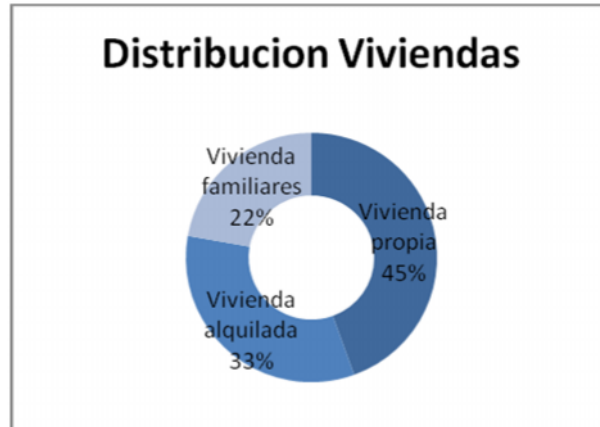
En cuanto al alojamiento turístico, Mar del Plata ofrece 56.563 plazas distribuidas en 565 establecimientos de todas las categorías, a las que se suman otras 325.000 plazas en viviendas (casas o departamentos).

- En cuanto a las zonas de alojamiento, se resalta la importancia de la zona Centro y Microcentro, seguidos por La Perla y Punta Mogotes.

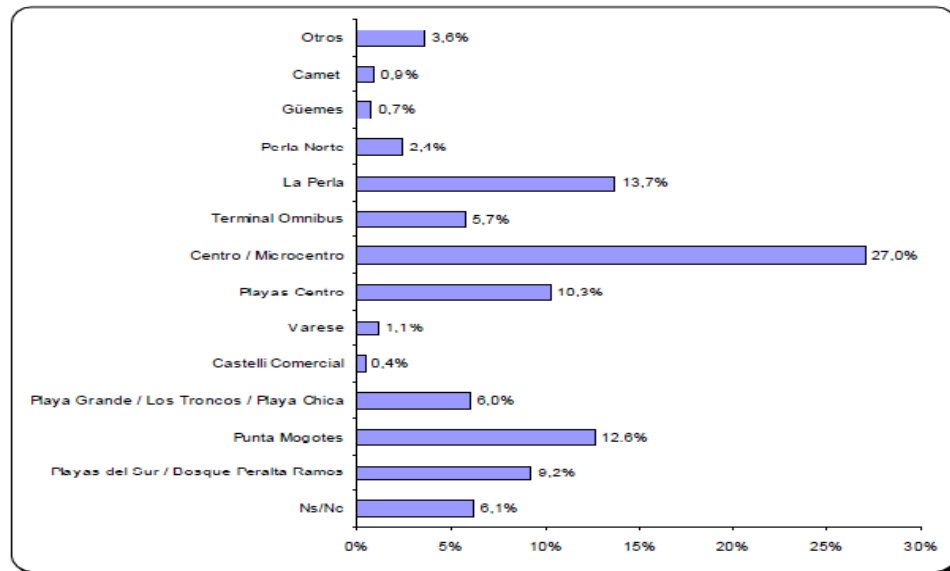
- Predomina el alquiler de viviendas entre particulares (75,5% de los casos analizados).

El gasto se distribuyó entre los siguientes rubros: alojamiento (18,0%), transporte (16,8%), comidas (16,5%), indumentaria (13,8%), recreación (11,2%), supermercado (10%), otros gastos (7,3%), compras y regalos (3,4%) y unidades de sombra (3,1%).

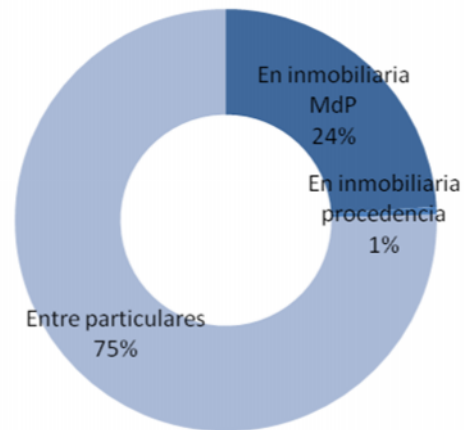




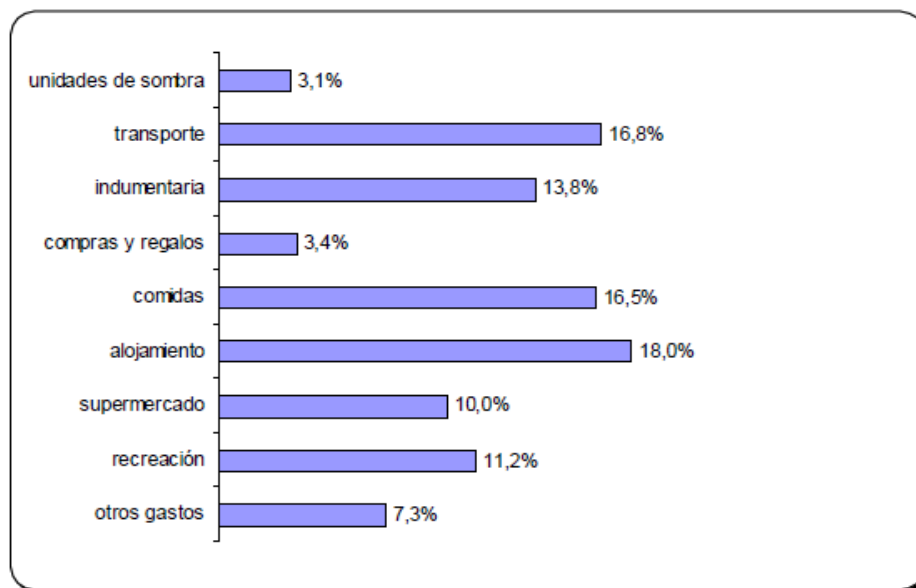
➤ *Zona de Alojamiento*



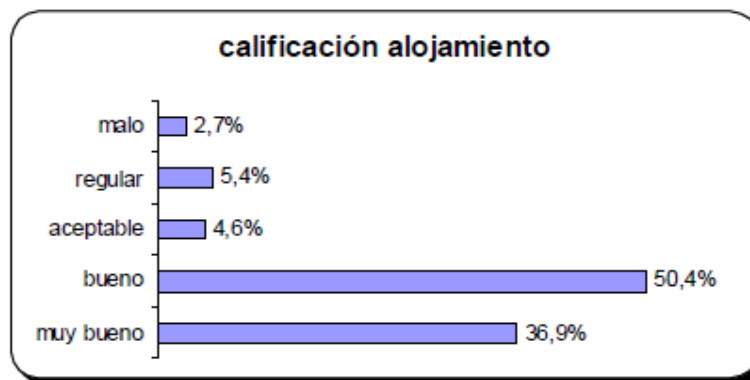
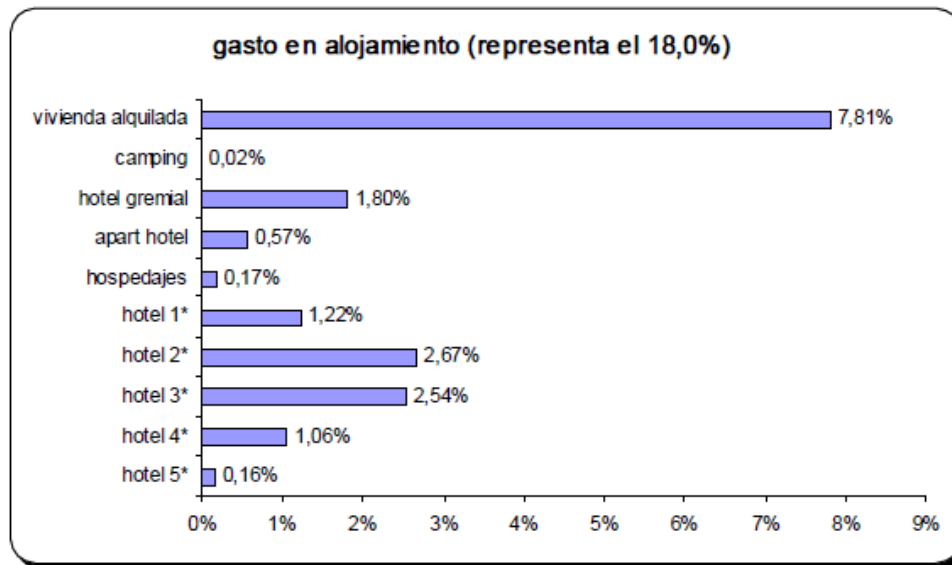
Modalidad de alquiler de viviendas



➤ Distribución del Gasto



Fuente: Elaboración Propia



Temporada 2006/2007:

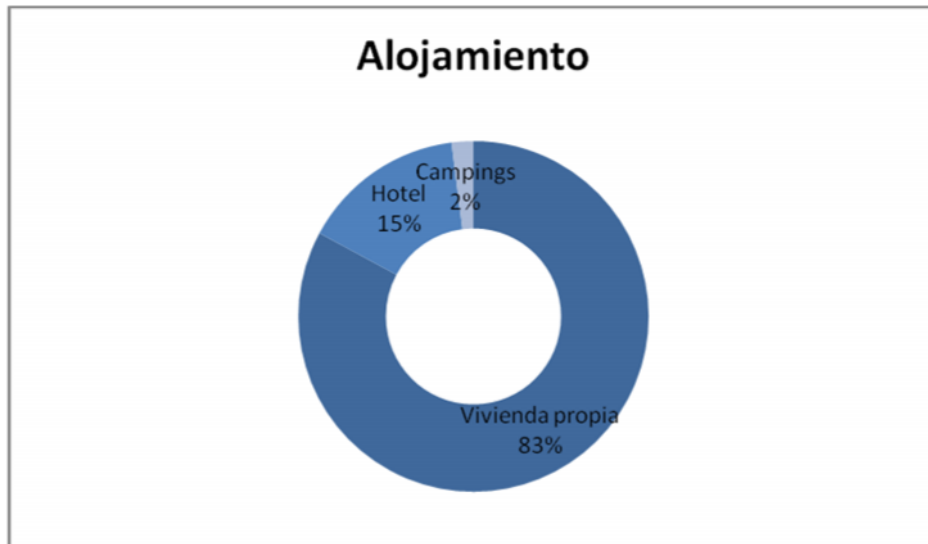
La vivienda particular fue el tipo de alojamiento más utilizado, albergando el 83% de los casos. Se destacan el uso de viviendas que son segundas residencias de habitantes del área metropolitana y el alquiler de casas y departamentos.

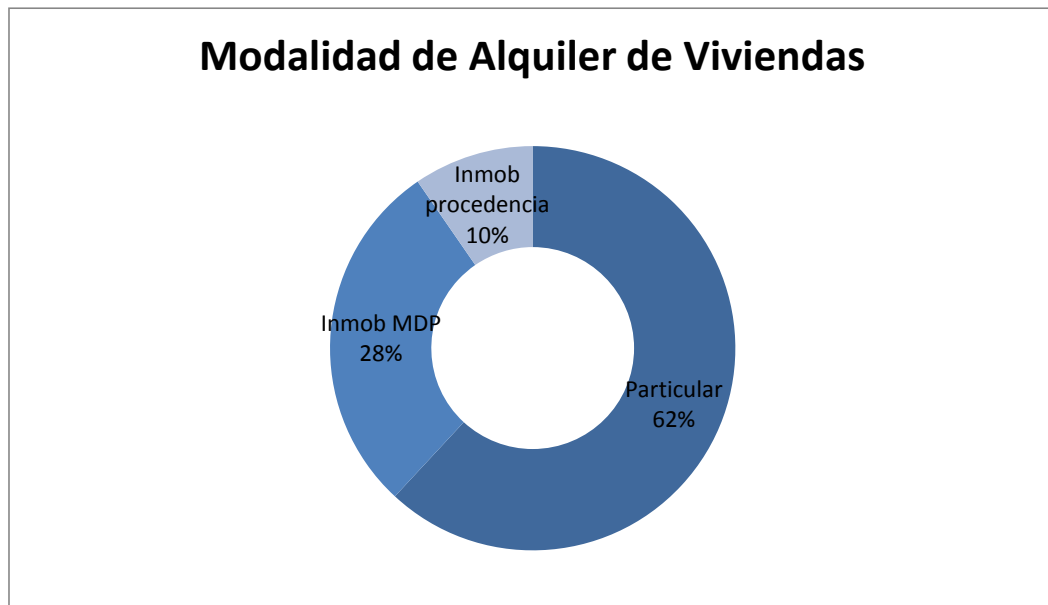
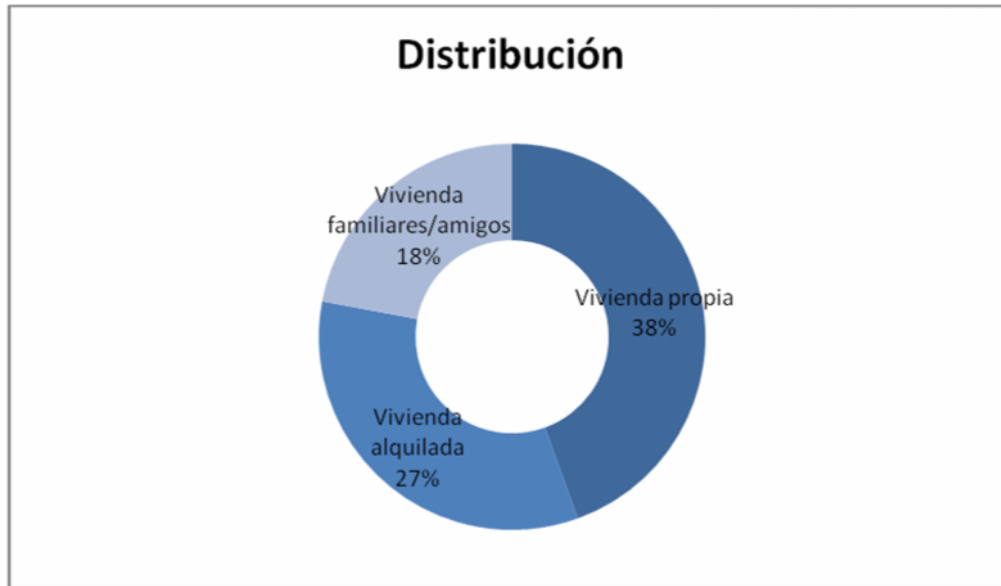
_ En este sentido, el alquiler de viviendas ya sea departamentos o casas se realiza en su gran mayoría de manera particular (61,9%); mientras que solamente el 28,5% de los casos se contrata en inmobiliarias de Mar del Plata y el 9,6% en inmobiliarias de las ciudades de residencia habitual.

_ Los turistas eligieron para el alojamiento la zona Centro / Microcentro en un 31,2% mientras que también se destacaron zonas eminentemente turísticas tales como La Perla y Punta Mogotes.

_ En cuanto a la contratación de servicios, el 92% de los turistas lo hacen de modo independiente, sólo el 6% lo realiza por medio de agencias de viaje y el 2,3% mediante gremios u obras sociales. Este punto muestra el perfil autónomo del turista que accede en su propio automóvil y posibilidades de realizar la contratación vía telefónica o por internet.

En lo referente a la distribución del gasto, los principales rubros que componen el gasto son: alojamiento (20,7%); transporte (19,0%) y comidas (18,8%).





La grafica muestra que la gran mayoría de los turistas que alquilan vivienda lo hacen en forma particular (61.9%) directamente con los dueños de los inmuebles. En menor medida, un 28.5% se alquila en inmobiliarias de Mar del Plata y en inmobiliarias de residencia habitual.

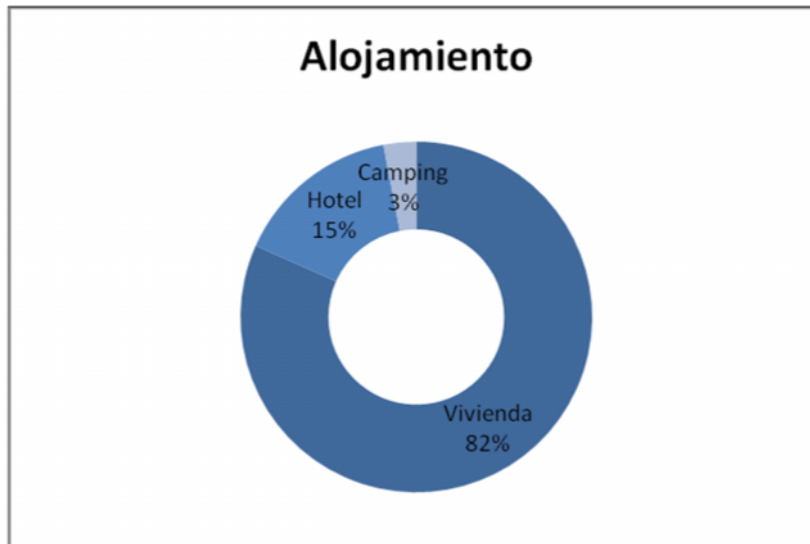


Del total del gasto de los turistas un 20.7% se destina en alojamiento, y se distribuye de la siguiente forma:



Temporada: 2007-2008:

La modalidad de alojamiento más utilizada por los turistas fue la vivienda (81,65%), contra el 15,34% que utilizó los diversos establecimientos hoteleros.



Distribución de la vivienda:

Vivienda
Amigos / fiare

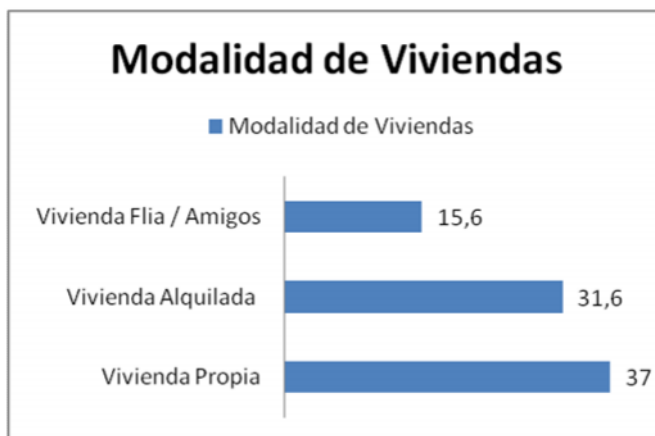
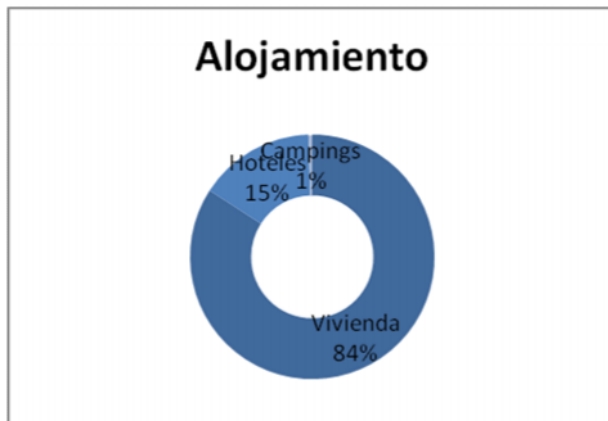
Vivienda
Alquilad

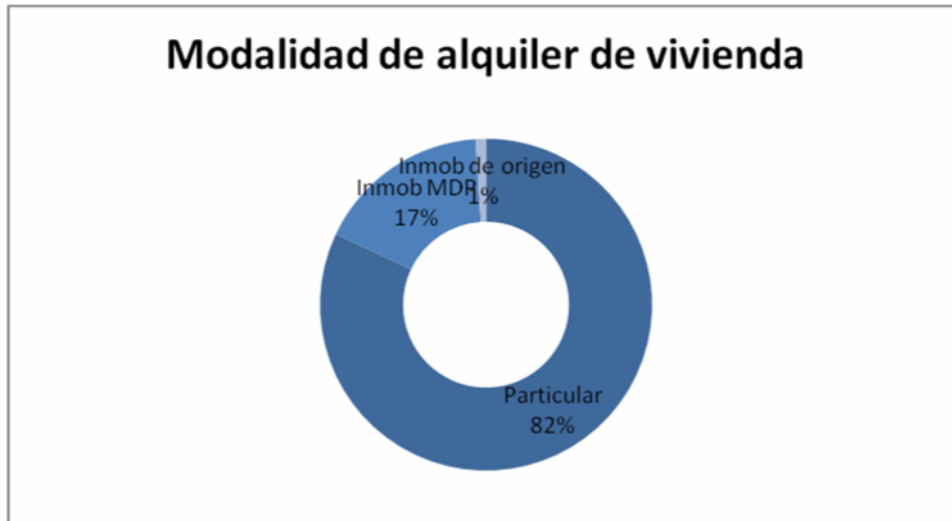
Vivienda Propi

Temporada: 2008-2009

La vivienda en términos globales participa con el 84,2% del total, destacándose la vivienda propia o segunda residencia como la modalidad más utilizada, representando el 37% de los casos analizados, seguida por la vivienda alquilada, con el 31,6% del total.

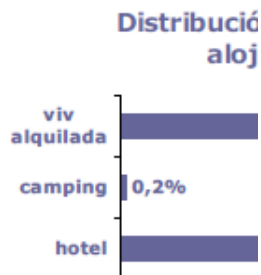
Al realizar un análisis sobre la modalidad de alquiler de las viviendas, se aprecia que el 81,9% de quienes alquilan, lo hacen a través de particulares, siendo la utilización de inmobiliarias locales del 16,9% de los casos.





Del 31.6% de los turistas que se alojan en viviendas alquiladas, se observa que la mayoría, 81.9%, contrata el alquiler entre particulares, mientras que solo el 17.0% lo hace a través de inmobiliarias establecidas en la ciudad de Mar del Plata.

El 18.8% del gasto es lo que corresponde al alojamiento, y su distribución es la siguiente:



Tomando en consideración los datos expuestos por el Emtur para las temporadas consecuentes entre los años 2005-2009 se pueden citar algunas particularidades que son de vital importancia para el presente estudio. El principal modo de alojamiento para los turistas que eligen la ciudad de Mar del Plata para sus vacaciones de verano son las viviendas. Sin embargo la totalidad de estas viviendas elegidas no tiene como contrapartida una relación comercial. Aunque muchas de ellas sí lo generan. Por lo que la vivienda alquilada toma tanta importancia en lo que refiere al peso absoluto y relativo de los alojamientos que presentan una actividad lucrativa.

Las transacciones que tienen mayor participación son las que se realizan directamente entre el dueño de inmueble y el turista. Este dato resulta de vital importancia para el destino, ya que la costumbre llevada que muchas de las operaciones no se

encuentren asentadas en ninguna parte. Asimismo los departamentos en alquiler son los más vulnerables a atentar contra la calidad del destino, ya que no solo no presentan certificación propicia, sino que además sus precios se manejan de acuerdo vicisitudes en el momento de la transacción. Teniendo en cuenta que esto se refiere a la libre operación el mercado no incurre directamente en ilegalidades si para la misma se firma un contrato, pero si deja grietas en cuanto a calidad turística.

Con las diferentes propuestas que se expresan en el presente trabajo de investigación se intenta que las transacciones que se realizan por vía de las inmobiliarias en la temporada estival vayan en aumento debido principalmente al carácter legal y de mayor seguridad que ofrecen las mismas, en contrapartida de que los dueños de inmuebles recurran a personas no especializadas en el tema.

C. Caso particular Mar del Plata

Si se toma en cuenta la capacidad de plazas de la ciudad de Mar del Plata y las diferentes encuestas específicas en el tema alojamiento, se puede observar la gran incidencia del alquiler de departamentos con fines turísticos y su participación relativa y absoluta en la temporada estival.

Mar del Plata es un destino con gran tradición turística, su impronta a nivel nacional lo ubica en los puestos de vanguardia en lo que a turismo interior se refiere. En la actualidad, el gobierno municipal intenta concretar el ambicioso plan “Mar del Plata 12 meses” para apalea la estacionalidad tan temida y tan negativa en los destinos que acumulan gran cantidad de afluencia turística en solo algunos meses del año. Asimismo el país vive momentos muy oportunos para con la actividad turística, debido principalmente al tipo de cambio y el reflote de muchos de sus destinos como atractivos de índole internacional, sumado a que el gobierno nacional y provincial depositan gran cantidad de sus acciones en reflotar la actividad. Por esto se considera que la actividad debe de estar encarada desde el profesionalismo, dejando de lado la improvisación histórica para dar lugar a la planificación estratégica de la actividad, por lo que esta se reclama en aspectos como los tratados en este trabajo debido a la importancia del mismo.

Las problemáticas relacionadas con el sector alojamientos extrahoteleros y en especial cuando intervienen las inmobiliarias como intermediarios son un caso de falta de planificación, su funcionamiento defectuoso tiñe al sector de irregularidades, y hace que la mayoría de los dueños de los inmuebles opten por realizar los alquileres de forma directa.

Cabe señalar en este punto que en ningún momento se discute la importancia de las inmobiliarias como intermediarios de servicios, sino que su funcionamiento en esta ciudad no concuerda con un destino en pos de una actividad sustentable y en aras de crecimiento y desarrollo sostenido.

El caso particular de la ciudad denota una impronta propicia para la planificación del sector, ya que diferentes factores son positivos cuando se analizan las cualidades de la ciudad. A continuación se describirán situaciones particulares del destino:

En cuanto a alquileres de temporada se refiere se debe realizar una particular mención, ya que la ciudad presenta características propicias para la utilización de dichos departamentos en las estaciones fuera de la demanda turística. Este aspecto es realmente importante y particular en una ciudad como Mar del Plata. Los apartamentos que se convierten en turísticos para la estación estival, en su mayoría son ofrecidos por los 9 meses restantes del año, a un precio menor que aquel que se alquila por 24 meses, y con una demanda principalmente de estudiantes que provienen de localidades diferentes a Mar del Plata y que aprovechan este tipo de ofertas. Es aquí donde el propietario de departamentos encuentra en Mar del Plata una opción casi única en el país, como así también le sirve a la ciudad, y más aun por su intención de convertirse en Ciudad Universitaria. También cabe señalar, que este tipo de alojamiento, queda obsoleto en cuanto a turismo se refiere para los meses fuera de temporada alta, ya que la oferta de alojamientos hoteleros cubre en su mayoría la demanda que visita la ciudad, por lo que se

puede decir que los alquileres de temporada aunque mayores en peso absoluto de pernoctaciones, son una oferta temporaria, móvil y no aconsejable a tener en cuenta para un turismo de 12 meses.

Tomando en cuenta esta posibilidad de alquiler del inmueble por “partes”, la ciudad se presenta con un alto nivel de atractividad para los inversores inmobiliarios. Es decir, los departamentos en la ciudad de Mar del Plata con fines de alquiler representan una importante forma de inversión en varios aspectos: un inmueble en una ubicación propicia para el alquiler puede ser utilizado de tres maneras:

- Alquiler por 24 meses,
- Alquiler temporario (verano)
- Alquiler para estudiantes,

Los alquileres temporarios y para estudiantes suelen ser complementarios. Esta doble opción es la más propicia en cuanto a ingresos ya que el alquiler temporario (variando en quincenas) resulta de un elevado precio y con una temporada completa de alquiler, el dueño del inmueble encontrará más rentable esta opción que el alquiler de 24 meses, sumado a que le quedan los otros nueve meses del año para alquilar el inmueble en la opción llamada “estudiantes”. El presente trabajo no intenta convertirse en un proyecto de inversión en pos de la compra de inmuebles en la ciudad, solo se hace mención lo propicia que resulta Mar del Plata para este tipo de operaciones, ya que aunque no se asegure la ocupación total del inmueble todo el año, la afluencia turística que presenta la ciudad la posicionan como una importante opción. Asimismo, este tipo de alquileres “por partes” propicia que en la ciudad se pierdan gran cantidad de inmuebles para la vivienda de residentes permanentes, provocando un aumento de precios y en algunas oportunidades generando la escasez de departamentos para la vivienda.

D. Precio

➤ El precio estipulado para la temporada de verano esta dado por el Colegio de Martilleros, el cual a través de una circular entre inmobiliarias locales y zonales orienta un precio para la temporada, con sus respectivas quincenas, para los diferentes tipos de departamentos (según ambientes). Este aviso suele tener gran incidencia en la prensa local y nacional, ya que año tras año, cuando se comunica la disposición son muchos los artículos sobre el tema. Según informantes claves, este precio se ve incrementado cada año con respecto al anterior y teniendo en cuenta la tasa de inflación imperante en el país, como uno de los factores más influyentes en el mismo.

El precio orientativo, como su descripción lo hace notar, solo sirve de orientación y no suele ser el final, generalmente cada inmobiliaria o particular realiza modificaciones del mismo, de acuerdo a los requerimientos del mercado. Los precios entre temporada varia, aunque de acuerdo al tipo de alojamiento al que se refiere, por el tipo de servicio que brinda y por su flexibilidad para permitir una capacidad de carga en aumento, sigue siendo el alojamiento en departamentos rentados la opción más económica en cuanto alojamiento se refiere para los turistas.

En Mar del Plata, el precio de cada departamento durante la temporada va a variar de acuerdo al estado, ubicación y calidad. Pero además habrá que tomar en cuenta los vaivenes de la oferta y la demanda. Por tal motivo, basándose en estimaciones, el Colegio de Martilleros de la ciudad da los anuncios acerca de los veranos y sus respectivos valores de los alquileres de departamentos. Generalmente se compara la tabla con la de los valores orientativos de años anteriores y el incremento se toma como dato oficial, aunque en la realidad este valor relativo sea mayor.

Por ejemplo, en el 2006 se pedían 700 pesos para un departamento de 1 ambiente (para 2 ó 3 personas, por quince días), para el 2007 el Colegio de Martilleros de Mar del Plata sugirió un alquiler de 900 pesos.

En departamentos de 2 y 3 ambientes las diferencias entre un año y otro se ubican entre el 30 y 17 por ciento, respectivamente: 2 ambientes, pasó de valer 900 pesos la temporada pasada a 1200 pesos; un 3 ambientes aumentó de 1200 pesos a 1400 pesos de un verano a otro. Los precios corresponden a enero y por quincena.

Como siempre, quien llegue en diciembre o en marzo encontrará ventajas a la hora de firmar el contrato. Generalmente se establecen valores un 60 por ciento menores en relación a enero. Para febrero, la estimación es de un 30 por ciento menor sobre los números anunciados para el primer mes del año.

Para evitar malas interpretaciones, el Colegio de Martilleros indica que las estimaciones "de ningún modo implican determinación o fijación de valores porque son una alternativa exclusiva y excluyente que las partes de los contratos de locación fijan con sus posibilidades".

Se estima que durante el último fin de semana largo del año, del Día de la Raza, cuando los turistas hacen las primeras contrataciones. En esos días, la oferta y la demanda juegan roles fundamentales sobre los valores definitivos de los alquileres.

El verano del 2008 arrojó saldos negativos respecto de la temporada anterior, las que más se resintieron fueron las operaciones inmobiliarias: los alquileres de temporada bajaron entre un 20 y un 25%. Las razones son evidentes: en algunos casos, hubo aumentos de hasta el 40%. En este punto se resalta que no puede haber un precio estimativo, y en el caso de que existiese, el mismo debe ser respetado o con parámetros de mínimo y máximos, ya que de otro modo se incurrirá en lo que paso con la temporada 2008, donde los alquileres de temporada no registraron cifras ni siquiera parecidas a las del 2007.

En mucho de los casos el problema no está dado por las inmobiliarias, ya que los dueños de inmuebles, los cuales no respetan el marco legal, exigen una cierta cantidad de dinero no acorde a la situación de mercado. Y por lo tanto, con el objetivo de mantener la clientela y la rentabilidad necesaria en verano, los intermediarios incurren en el aumento de precios.

Muchos clientes apuntan a algún tipo de actualización: reformas de baños y cocinas de los inmuebles más antiguos, lo mismo que algunos pisos y ventanales. Y la creciente incorporación, en el segmento de mayor categoría, de otros detalles de confort como somniers, hornos de microondas, televisores de pantalla plana y reproductores de CD y DVD. Así creció en calidad la oferta inmobiliaria de la ciudad, esto lo afirman muchos de los responsables del sector, pero nada se encuentra constatado, y en lugar de eso, cuando la demanda se torna inmanejable, muchos de los departamentos con gran confort, no son alquilados en precios de diferencia merecida con otros de menos confort.

El grueso de las nuevas construcciones que se levantaron durante los últimos cuatro años, la mayoría de ellas como parte de edificios de alta gama, todavía no se suma al mercado de temporada. Algunas, en su mayoría pisos y semipisos frente al mar, serán estrenadas por sus dueños durante el transcurso del 2011/12.

Mar del Plata afronta cada verano con unas 325.000 plazas extrahoteleras, según datos del Colegio de Martilleros, listas para albergar al turismo. Una disponibilidad que queda en jaque durante algunos momentos de la segunda quincena de enero, período de mayor afluencia de visitantes y, con eso, de mayores precios para los alquileres. Ese juego de oferta y demanda será el que, en definitiva, termine fijando los valores reales.

Uno de los puntos que interesa conocer del valor precio, son las comisiones. Así como el Colegio de Martilleros estipula un precio tentativo para inmuebles no lo hace para con las comisiones. Asimismo, según informantes clave se suele estipular que al valor de alquiler, las inmobiliarias suman 200 pesos al mismo, que serán abonados en partes iguales por locador y locatario. Hasta este punto parece normal y encuadrada en la legalidad la transacción, pero que ocurre en muchos casos: el dueño del inmueble deja su departamento para ser alquilado por la inmobiliaria, la cual recurre a añadir al valor inicial un sobreprecio para asegurarse la comisión (lo cual incurre dentro de la ética), pero muchas veces, la persona que deja su departamento en alquiler, exige el alquiler efectivo del mismo, o por lo menos una cantidad de dinero para no irse a otra inmobiliaria, por lo que la trampa de uno, lleva a la trampa del segundo. La inmobiliaria alquila el departamento pero para ella, es decir, paga el precio que el dueño del inmueble exige, y luego alquilará y dispondrá del inmueble para su disposición a precio que le convenga, con un valor seguramente mayor al que pago y valorará el mismo según las disposiciones que ofrezca el mercado en el momento. Estas y otras actitudes son permitidas en Mar del Plata, más allá que la ley estipule lo contrario, son “ventajas” con las que cuentan muchos comerciantes de este y otros rubros, que creen que fuera de la ley “salvaran” el año. Todo esto quita calidad al producto, y viendo que el acto se repite año tras año, ya que la afluencia pareciera no variar, incitan a mayor cantidad de irregularidades. Pero desde un punto de vista sustentable, se puede decir, que estas acciones hacen que el producto siga adquiriendo defectos, haciendo que su desarrollo general no se pueda consensuar y ser aplicado.

Si se toma en consideración que la mayor cantidad de alquileres en temporada se realiza directamente entre particulares, se debe tener en cuenta que los precios que propone el Colegio de Martilleros adquiere tamaña importancia para los particulares dueños de inmuebles.

Durante casi toda la historia los precios se fijaron por negociación entre quienes compran y quienes venden (en este caso en particular entre locadores, locatarios e intermediarios). Establecer un mismo precio para todas las transacciones a ser realizadas en la ciudad de Mar del Plata para los alquileres de verano, resulta en un principio una tarea difícil de realizar, generándose luego inconvenientes mayores por la complejidad que presenta el caso particular de la ciudad balnearia y los diferentes niveles de afluencia en los diferentes meses de verano.

A estas dificultades se debe agregar que Internet promete revertir la tendencia de los precios fijos y llevarnos a una era de precios negociados. La Internet, las redes corporativas y los sistemas inalámbricos están vinculando a personas, máquinas y empresas de todo el globo, y conectando a quienes ofrecen y quienes demandan como nunca antes. Sitios Web permiten a los futuros turistas a adquirir la locación de inmuebles con rapidez y facilidad. Los sitios de Internet facilitan el acercamiento en locadores/locatarios, intermediario/locatario. Permitiendo que muchos de los alquileres se realicen por medio de una negociación previa. Este punto resulta positivo para la actividad, ya que cada vez son menos los turistas que llegan a la ciudad y se ven obligados a optar por un alojamiento de poca calidad y altos precios.

Tradicionalmente el precio ha operado como principal determinante de la decisión de compra de cualquier artículo, pero si se tiene en cuenta que el tipo de artículo que tomara lugar en la transacción es un inmueble, el cual hará las veces de alojamiento para cierta cantidad de personas, por un tiempo determinado, y siendo que estas personas se encuentran motivadas de habitar dicho inmuebles con una motivación de ocio, el espacio/lugar de la ubicación del mismo jugara un papel fundamental para su elección, como así también las comodidades del mismo regirán sobre la elección y el precio .

A continuación se realizara una simulación de cómo se fijan los precios de los departamentos de verano:

En lo referido al precio que deben tener los departamentos en alquiler en la ciudad de Mar del Plata para la temporada estival se tiene en cuenta lo siguiente:

1. precios tentativos que propone el Colegio de martilleros,
2. ubicación del inmueble,
3. capacidad de carga del inmueble, la propuesta y la real
4. comodidades especiales con las que cuenta el departamento o casa,
5. estado de habitabilidad que presenta el inmueble

En algunos mercados, como en el de los departamentos en alquiler para la práctica de la actividad turística, es posible encontrar hasta cinco puntos de precio(consideración personal):

| Segmento | Ejemplo(departamentos) |
|-------------------------|---|
| Exclusivos | Con vista al mar en zona de Playa Grande: Maral |
| De Calidad | Con vista al mar en zona la Perla |
| Medio | Zona centro |
| Por precio | Zona Terminal |
| Por comodidad/costumbre | Punta Mogotes |

(Fuente: Elaboración propia)

Estos segmentos seleccionados no son los únicos donde se pueden encontrar departamentos o casas en alquiler en verano en la ciudad de Mar del Plata, y los segmentos pueden ser más o menos según la calificación que se les quiera dar, pero se considero necesaria y suficiente la clasificación dada para dar una muestra general de la situación de la ciudad.

1. Selección del objetivo de fijación de precios

Lo primero que hace una inmobiliaria para la fijación de precios es consultar aquellos precios sugeridos por el Colegio de Martilleros que regula la actividad, sumado a ello deberá tomar cuenta de la oferta que tiene de inmuebles a disposición para conformar la oferta total con la que se lanzara al mercado. La inmobiliaria que recibe de un dueño de inmueble el mismo para ser alquilado debe tener en claro el objetivo que quiere lograr con la suma de dichos alquileres, teniendo en cuenta su posición en el mercado en cuanto a clientela y renombre de confianza con la que cuenta en el mercado

También existen algunas condiciones que favorecen la fijación de precios:

- El mercado es muy sensible al precio y un precio bajo estimula su crecimiento, del mismo modo se ha observado en las últimas temporadas que un aumento significativo en los precios ha provocado (junto a otras cuestiones) una disminución de la demanda provocando la elección de productos complementarios o destinos sustitutos.
- Los costos de producción y distribución bajan al irse acumulando experiencia en la producción. Tal es el caso de contrataciones de personal temporario con experiencia por ejemplo.
- El precio bajo desalienta la competencia real y potencial

2. Determinación de la demanda

Cada precio genera un nivel de demanda distinto y por tanto tiene un impacto diferente sobre los objetivos de marketing de la inmobiliaria. La relación entre las diferentes alternativas de precio y la demanda resultante se captura en una curva de demanda. En el caso normal, la demanda y el precio tiene una relación inversa: cuanto más alto el precio, menor es la demanda . En el caso de los bienes de prestigio, la curva de la demanda puede tomar una connotación contraria. Algunos consumidores ven el precio alto como señal de un mejor producto. Sin embargo, si se cobra un precio demasiado alto, el nivel de demanda podría bajar. Cabe señalar que los precios de los inmuebles no suelen tener gran diferencia entre inmobiliaria e inmobiliaria, pero si en lo referido a la comparación inmobiliaria-particular. Asimismo muchas de las variaciones entre inmobiliarias se dan según el momento del mercado y la situación de la oferta en el momento de la locación.

La curva de demanda muestra la cantidad de compra probable del mercado a diferentes precios; toma en cuenta las reacciones de muchos individuos que tienen sensibilidad a los precios.

En este punto la actividad analizada entra en conflicto, ya que aunque la actividad turística parece ser una actividad tomada como un bien suntuoso, en el presente trabajo, se intenta explicar como el cambio en los precios de los alquileres en la ciudad de Mar del

Plata hacen variar la afluencia turística. Es decir, el cambio en uno de los componentes necesarios para la actividad, el alojamiento, tiene una consecuencia directa en el arribo total de turistas. Aquí se debe considerar el segmento de mercado al que se apunta, como asimismo se debe tener en cuenta en que categoría entraría el inmueble, es decir en cuál de los cinco casos propuestos se encuadraría.

Estimación de curvas de demanda:

La estimación de esta curva para las inmobiliarias en la ciudad de Mar del Plata resultaría de gran interés y estudio para los encargados de la actividad del sector público, ya que son muchas la inmobiliarias y tan variados los precios finales que se manejan como lo es la cantidad de inmobiliarias

A continuación se muestra un método de como se podría realizar una curva de demanda en las inmobiliarias de la ciudad:

Implica analizar estadísticamente los precios en el pasado, los departamentos alquilados y otros factores, para estimar sus interrelaciones. Los datos pueden ser longitudinales (con el tiempo) o transversales (en diferentes lugares al mismo tiempo). La construcción del modelo apropiado y el ajuste de los datos con las técnicas estadísticas correctas requieren de mucha habilidad. Es decir, una inmobiliaria podría llevar el registro de temporadas anteriores y compararlos con los precios y las variaciones porcentuales de los mismos a través de los años. La inmobiliaria presenta en caso particular que primero debe negociar con el dueño del inmueble, y también con el locador, por lo que se le presentan dos demandas diferentes, convirtiéndose la primera de esta en la oferta que se pondrá en juego en el mercado. Asimismo se considera necesario que el Colegio de Martilleros lleve estadísticas de este tipo.

Elasticidad precio de la demanda

Una pregunta clave para cualquier organización comercial es cómo cambiará la demanda porcentual de su producto en respuesta a un cambio en el precio. Este concepto puede ser tomado a nivel particular de cada inmobiliaria, como así también a nivel local. El ingreso total puede aumentar o disminuir dependiendo de cuán grande resulta el aumento en la cantidad demandada en relación a la magnitud de la reducción en el precio. Dicho de otra manera más general, el impacto porcentual en la cantidad demandada de los cambios de precios en los ingresos totales depende de la magnitud del cambio en la demanda en relación al cambio porcentual en el precio. Con una buena base estadística no solo se podrá planificar con mayor exactitud, sino que también se podrá analizar el tipo de demanda y su injerencia en las temporadas venideras.

3. Estimación de costos

La demanda establece un límite superior para el precio que la empresa puede cobrar por su producto. Los costos establecen el límite inferior. La empresa quiere cobrar un precio que cubra su costo de producir, distribuir y vender el producto, y que incluya un rendimiento justo por su esfuerzo y riesgo.

Tipos de costos y niveles de producción

Los costos de una empresa son de dos tipos: fijos y variables. Los costos fijos (también llamados gastos generales) son costos que no varían con la producción ni con los ingresos por ventas. Una empresa debe pagar facturas cada mes por concepto de renta, calefacción, intereses, salarios, sea cual sea la producción.

Los costos que deben ser tomados en cuenta por las inmobiliarias no deben estar en consecuencia del precio final, sino en la comisión que se obtiene por la transacción del producto final. Esta comisión, según el presente estudio, debería estar regulada. Ya que más allá que se debe respetar la libertad de empresa, se debe tener en cuenta que un sobre precio en las comisiones traerá aparejado:

- Menor calidad del destino
- Mayor desconfianza para con el sector

En cuanto a costos de las inmobiliarias, se puede decir que su funcionamiento durante el año fuera de temporada debería ser su costo fijo, ya que su funcionamiento continúa normalmente con el aditivo del producto de temporada. Mientras que aquellos gastos administrativos, de personal temporario y aquellos gastos en los que se incurren para con los alquileres de temporada constituyen los costos variables

Teniendo en cuenta los conceptos analizados y en pos de una actividad turística sostenible en la ciudad, se puede considerar que en el presente rubro, un análisis de competidores no resulta de gran significación para los objetivos del presente trabajo. Si se considera menester hacer hincapié en aquellos aspectos de índole común, es decir, que una articulación entre las diferentes inmobiliarias que se dedican al alquiler de departamentos en los meses de verano puede traer aparejado un mejor manejo de la actividad. Entre los diferentes ítems a analizar en el presente apartado se destaca el precio como base primordial de la presente investigación, y se intenta apunta a mantener un precio flotante de los diferentes inmuebles y las diferentes categorías para todas las empresas del sector.

Cada inmobiliaria tendrá sus costos particulares de producción según el volumen de sus operaciones, y asimismo la oferta dependerá de las aptitudes de cada una. Cabe mencionar que la actividad de alquiler temporario es un aditamento a las inmobiliarias de la ciudad, ya que el principal producto de cada una de estas es la venta de inmuebles. Asimismo, es a través del alquiler temporario que las inmobiliarias relacionadas al tema

encuentran un aditivo a su actividad principal, por lo que este debe ser considerado de gran importancia por los actores locales a la hora de articular acciones tendientes a un mejor manejo de los servicios brindados.

Con una planificación acorde, una articulación entre inmobiliarias y el sector público, una categorización que permita estipular precios, el producto final dar acamo resultado una optimización de un sector que resulta sumamente importante para la ciudad.

E. Inmobiliarias

Las inmobiliarias de la ciudad de Mar del Plata en su mayoría resultan empresas de tipo familiar, cuyo producto principal es la venta de inmuebles, siendo estas los intermediarios en las operaciones. Asimismo, el alquiler de departamentos/casas en la temporada estival se ha convertido para muchas de estas en un producto complementario que resulta de vital importancia para el funcionamiento de las mismas. Son muchas las inmobiliarias que en la temporada de verano convierten a los alquileres temporarios en su producto principal. Y hay otras que han ampliado su campo de acción con oficinas propias y que se dedican exclusivamente a este tipo de operaciones.

Desde la puesta en práctica de la Ley de Propiedad Horizontal en la República Argentina, la ciudad de Mar del Plata ha visto cambiar su fisonomía. Son los edificios los que dominan gran parte del territorio de la ciudad que comprende las zonas del micro y macro centro. Estos edificios son los más utilizados por los turistas en la temporada estival, ya que la mayoría de los propietarios de estos inmuebles resultan ser personas de la tercera edad como así también foráneos, que deciden alquilar sus departamentos en pos de un ingreso. La zona de Punta Mogotes presenta una fisonomía diferente a la mencionada, aunque también resulta ser un sector de la ciudad de gran incidencia en alquileres temporarios por su proximidad a las playas de mayor belleza de ciudad. Este trabajo no se dedicará a analizar las zonas más afectadas por los alquileres, aunque si las dos mencionadas resultan de vital importancia y es por ello que las inmobiliarias dedicadas a estas operaciones se ubican en torno a esos barrios.

Es de difícil tarea realizar un relevamiento de la oferta de departamentos o plazas disponibles en la temporada estival en lo que alquileres se refiere. La principal consecuencia de esta problemática tiene su génesis en la falta de planificación del sector y registro de los departamentos.

Las inmobiliarias en su conjunto, tienen gran incidencia en la actividad turística en la ciudad, la carencia de las mismas podría producir un desacople que causaría desajustes a gran escala del turismo en el destino, por lo que el estudio de las mismas y su incidencia en la actividad resulta necesario, ya que un mejor manejo de las estas, con una planificación acorde, puede generarle calidad al destino Mar del Plata.

Son las inmobiliarias de la ciudad las encargadas naturales de manejar el sector en cuestión, su incidencia y experiencia las han posicionado de esta manera. Pero sus déficit son de gran incidencia en la actividad, un marco regulatorio a nivel municipal traería aparejado mayor actividad para estas empresas y al mismo tiempo mayor calidad al destino.

IV. Propuestas

A continuación se expondrá una propuesta tendiente a apalear las diferentes problemáticas planteadas en el presente trabajo de monografía. Las mismas son ideadas por el autor. Asimismo se tomarán en consideración legislaciones de otros países.

La investigación acumulada hasta el momento demuestra la conveniencia de disponer de una norma más amplia que, regule y permita la planificación de forma satisfactoria los alquileres de verano, suprimiendo la competencia desleal que se viene observando y evitando en lo posible las situaciones de clandestinidad.

Si bien existe una normativa propia de los alojamientos turísticos extrahoteleros, las particularidades de esta modalidad de alojamiento turístico que son específicamente los alquileres en la estación estival para casas y departamentos dirigidos a un turismo de alto grado de calidad, hacen necesaria una regulación exhaustiva y completa de las mismas.

Se consideran continuación algunas premisas tendientes a una mejora en el sector:

1. Se configuran como turísticos y en su consecuencia quedan sujetos a lo dispuesto en la presente propuesta de ordenación, a los departamentos, casas (en cualquiera de sus formas arquitectónicas) y/o conjuntos de ellos que sean ofrecidos empresarialmente en alquiler, de modo habitual, debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación por motivos vacacionales o turísticos. Sólo este tipo de alojamientos recibirán la denominación oficial de departamentos turísticos y tendrán derecho a ser incluidos en las guías oficiales y a beneficiarse de las acciones de fomento promovidas por la Autoridad Competente.

- A partir de este punto se llamarán departamentos a todos aquellos inmuebles que sirvan de alojamiento para la práctica de la actividad (apartamentos, casas, etc)

2. Para su apertura y funcionamiento, los departamentos turísticos deberán ser previamente clasificados por la Autoridad Competente mediante reconocimiento formal de sus características y categorías. Una autoridad idónea debe dar su conformidad para que el acto pueda ser llevado adelante y la misma deberá ser la encargada de categorizar el inmueble.

- Según el presente trabajo, se considera de vital importancia que cada uno de los departamentos ofrecidos tengan una clasificación y habilitación de parte de la autoridad competente.

3. El presente estudio considera necesaria la creación de un registro ordenado de la oferta del inmueble dedicado a la explotación turística, que permita un relevamiento anual de cantidad y calidad de los alojamientos.

4. Se aconseja contar con un seguro de robo para con los usuarios/turistas en los inmuebles alquilados. Generando además con este complemento mayor interés por la potencial demanda debido a la situación actual

5. Presentar al usuario final una información veraz, completa y de conformidad con lo preceptuado en la legislación para la defensa de los consumidores y usuarios.

6. Cuando la explotación de los departamentos turísticos comprendidos en esta disposición no sea realizada directamente por sus propietarios, las relaciones entre éstos y la Empresa explotadora deberán constar en un contrato por escrito en el que libremente las partes determinarán sus condiciones.

➤ Empresa explotadora puede tomarse en un comienzo a las inmobiliarias locales, ya que presentan las características de ser las más idóneas en el tema. Pero el presente artículo estipula que dichas acciones pueden ser llevadas a cabo en el futuro por terceros en pos de una actividad lucrativa.

7. Las Empresas de la explotación de los departamentos turísticos serán responsables de que los servicios que en los mismos se presten sean adecuados a la categoría que dichos establecimientos ostentan.

➤ Las Empresas no solo contarán con la habilitación del personal idóneo, sino que además deberán de hacer cumplir todo el encuadre legal que conlleva la práctica de la presente actividad.

8. Los departamentos turísticos serán clasificados en atención a sus instalaciones, mobiliario, equipo y servicios, en las categorías de lujo, primera, segunda y tercera categoría con distintivos, respectivamente, de cuatro, tres, dos y una llaves, para lo cual deberán reunir las condiciones mínimas que se establecerán reglamentariamente. Asimismo se accesibilidad, aptitud y interactividad serán evaluados para su categorización.

➤ El presente trabajo propone como idea principal de su realización, una categorización, por parte de una autoridad competente de todos los departamentos ofrecidos en la ciudad de Mar del Plata en los meses de la temporada estival. Dicha categorización permitirá un relevamiento total de la oferta y dotará de calidad al sector.

➤ Los departamentos turísticos se dividen según consideraciones propias en las siguientes categorías en virtud de su equipamiento:

• **Lujo 4 llaves**

• **Primera 3 llaves**

• **Segunda 2 llaves**

• **Tercera 1 llave**

- El presente trabajo hace hincapié a la capacidad de carga que debe tener el inmueble para servir de alojamiento del mismo. Se denota una relación directa entre el elemento en cuestión, la capacidad de acogida, y el nivel de calidad en lo que a turismo se refiere.

11. En el precio del departamento turístico estarán siempre comprendidos los siguientes servicios: en este aspecto el Decreto 654 presenta una enumeración acorde

- a. El suministro de agua.
- b. El suministro de energía eléctrica.
- c. El suministro de energía para la cocina, calefacción y agua caliente.
- d. La entrega del alojamiento, mobiliario, instalaciones y equipo del mismo, en las debidas condiciones de limpieza y de conformidad con lo que se establezca en la reglamentación.
- e. La recogida de basuras.
- f. La atención al usuario durante el tiempo que dure la ocupación del alojamiento en todos aquellos asuntos relacionados con los servicios, tanto obligatorios como voluntarios, cuando éstos hayan sido aceptados por el cliente.

12. Además, las Empresas podrán ofrecer a los clientes como comprendidos en el precio cuantos servicios complementarios estimen oportunos. En otro caso, es decir, cuando ofrezcan servicios complementarios cuya contraprestación no se halle incluida en el precio, podrá hacerlo sin más requisitos, que dar la debida publicidad a los precios de los mismos, no ser obligatoria su utilización, expedir justificante de los pagos que por estos conceptos efectúen los clientes, y haberse previamente pactado por escrito las condiciones en que deban ser prestados. En los departamentos en alquiler, si los mismos estuviesen inscriptos se podrían promocionar restaurantes, salas de teatro, etc., por medio de una folletería homogénea. Asimismo el equipamiento de los mismos puede variar y por ejemplo anexar al mismo libros para promover la lectura, como así también la promoción de atractivos presentes en la ciudad que no son visitados en verano y que sin embargo los días de lluvia pueden ser propicios. Este tipo de información, la cual podría estar presente en tiempo y forma de para los turistas.

- En este sentido se intenta motivar a las diferentes empresas que se dediquen en un futuro a la explotación de los departamentos turísticos a

promocionar otros servicios en la ciudad, como por ejemplo la restauración, la cual ve mermada sus afluencias cuando el tipo de turismo elige alquilar casas y departamentos y recurre a la alimentación doméstica debido a la facilidad que representa el tipo de alojamiento.

15. Los precios de estancia, en los departamentos turísticos serán sugeridos entre tarifas máximas y mínimas propuestas por la Autoridad Competente. Los mismos deberán ser declarados ante dicha autoridad.

16. Se sugiere que los precios no sean alterados al alza durante el transcurso del año de su vigencia.

17. Los titulares de departamentos turísticos deberán efectuar una declaración de precios de alquileres cuando realicen el alquiler del inmueble de forma directa.

18. El precio del alquiler de los alojamientos turísticos y el de los servicios ofrecidos habrán de ser aceptados por escrito por el cliente.

19. Turismo accesible, oportunidad para la planificación tener en cuenta una cierta cantidad de plazas que garanticen los derechos de todos los turistas.

20. La vigencia de la categorización se recomienda no sea mayor a un año

VI. Conclusiones

El fenómeno turístico es una realidad compleja y extraordinariamente dinámica que ha llevado a las distintas administraciones a renunciar a una consideración cerrada de la misma, adaptando la normativa aplicable a las necesidades que se van presentando, dentro del marco constitucional de la libertad de empresa y economía de mercado, aplicando estos principios y aprovechando su efecto multiplicador y gran generador de divisas. A lo largo de la historia de la ciudad muchas cuestiones se dejaron librados al azar sin tener en cuenta que una mejor planificación tendría como consecuencia un aumento en la calidad del destino. La actividad turística no debe ser tomada de manera trivial, sino que los detalles son los que diferencian los destinos con similares atractivos y al mismo tiempo pueden convertir a un destino de orden nacional en uno internacional.

La planificación resulta de vital importancia en la administración de localidades en la actualidad. El futuro vislumbra esta herramienta como necesaria para el funcionamiento integral e integrado de una ciudad. Teniendo en cuenta la planificación en el caso particular del sector resulta asimismo insipiente, basta con desplazarse al Colegio de Martillero y pedir información sobre alquileres de temporada y notar la inexistencia de datos acerca de los mismos. En este punto se resalta la falta de articulación entre sectores de tamaño importancia para con la actividad turística. Ante esta carencia, se concluye en que nada se planifica, nada se prevé en pos de un mejor funcionamiento, el sector lo requiere y pareciera ser que su autoridad máxima deja de lado cuestiones tan importantes como la relación de su sector con otros sectores, de esta manera no se puede llevar adelante un desarrollo integral e integrado como los lineamientos a nivel mundial postulan.

Es totalmente necesario un contacto no solo comercial entre el sector turismo y el sector inmobiliario. Estudios sobre estas cuestiones deben de estar a la orden del día para mejorar varios aspectos que hacen de Mar del Plata una ciudad totalmente desarticulada y sin un camino claro. Una ciudad que con la historia turística que tiene a sus espaldas debería saber que un manejo adecuado de muchos de sus servicios permitirá que sus comerciantes no deban incurrir en ilegalidades para "salvar el año", sino que integrándolos y encaminándolos a una gestión acorde, ayudará a ellos mismos, como así también al producto en general.

La ciudad cuenta con las herramientas necesarias, asimismo los diferentes sectores demuestran tener personal idóneo para una articulación acorde. La mayor cantidad de turistas que arriban a la ciudad pernoctan en casas o departamentos, muchos de ellos de alquiler, otros por medio de viviendas propias como segundas residencias. Basta con analizar las estadísticas año tras año para notar la incidencia de los departamentos en alquiler que toman importancia en la temporada estival. Resulta menester para el desarrollo de la actividad turística de la ciudad, una planificación ordenada de dicho sector siguiendo el encuadre legal pertinente, sin dejar de lado los principales objetivos, los cuales deberían tener como premisa un mejor manejo de los recursos de la ciudad, apuntando a estratos cada vez más altos de la aplicación del concepto calidad

VIII. Bibliografía

- Acerenza, M. A(1990).” Promoción Turística. Un Enfoque Metodológico.” 6ª. ed. D.F. México. Trillas Turismo. p. 15-35.
- Albuquerque, F. (2004) “*El enfoque del desarrollo local*”. Cuaderno de capacitación No.1.Serie: Desarrollo Económico Local y empleabilidad. Programa AREA-OIT en Argentina - Italia Lavoro. Organización Mundial del Trabajo, Buenos Aires.
- Bervejillo, F(1996) “Territorios en la globalización cambio global y estrategias de desarrollo territorial” ; Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. ; Comisión Económica para América Latina. ; Naciones Unidas. Serie Ensayos ILPES ; Santiago de Chile
- Borja , J. Castells, M (1998) “Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información”, Editorial , Taurus.
- Emtur. Encuestas Ente municipal de Turismo (Años – Temporadas : 2006; 2007; 2008; 2009; 2010)
- Diario La Capital de la ciudad de Mar del Plata, Mar del Plata Edición año 2006, Mes Mayo
- Fernandez Guell, M (2007) “Planificación estratégica de ciudades” Ed Reverte. España
- OMT (1999) “*Agenda para Planificadores Locales, Turismo Sostenible y Gestión Municipal. Edición para América Latina y el Caribe*” .OMT, Madrid
- Villar, A. (2007) “*Políticas municipales para el desarrollo económico – social: revisando el desarrollo local*”. Ediciones CICCUS, Buenos Aires

VII. Anexo

A. GUÍA DE PREGUNTAS A INFORMANTES CLAVE

1. ¿Cuáles son las políticas que implementan las inmobiliarias para la temporada estival?
2. ¿Resulta rentable un alquiler temporal por quincena?
3. ¿Tiene alguna capacitación especial el personal que Ud. contrata para la actividad estival?
4. ¿Cómo cree que puede mejorar el servicio al turista de acuerdo a su experiencia?
5. ¿Se genera información desde el municipio?, ¿es utilizada por el empresariado local?
6. ¿Cómo ve Ud. la ciudad en cuanto a desarrollo en los últimos años?

Persona entrevistada: Personal Inmobiliaria Brailowski , Mar del Plata

B Tabla de precios estimativos del Colegio de Martilleros

**Precios sugeridos para la locación de inmuebles para la temporada
2008-2009**

Según lo establecido por el Colegio de Martilleros y Corredores Públicos Depto Judicial Mar del Plata **los valores quincenales** orientativos de los distintos departamentos con las variaciones que podrán tener según calidad, estado ubicación y zona que incluyen servicios son:

| | |
|--|------|
| Deptos 1 ambiente (2/3 personas) | 900 |
| Deptos 2 ambiente (3/4 personas) | 1260 |
| Deptos 3 ambiente (5/6 personas) | 1600 |
| Chalets 3 ambientes | 2500 |
| Diciembre y Marzo : 50 % menos que enero | |
| Febrero: 30% menos que enero | |
| Los valores indicados representan un 10% de aumento respecto a los del año anterior. | |
| Nota: estos precios son los que proporciona el Colegio de Corredores y Martilleros Públicos de Mar del Plata, pero la verdadera cotización de las propiedades se desprende de la oferta y demanda que exista, y siempre, de acuerdo a los años anteriores los valores promedios de las transacciones llegan a ser hasta un 50% más. | |