

Este documento ha sido descargado de:  
This document was downloaded from:



**Portal *de* Promoción y Difusión  
Pública *del* Conocimiento  
Académico y Científico**

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

## **La planificación estratégica y sustentable del turismo en el Partido de Necochea**

Marcela Bertoni  
María José López  
Joaquín Testa  
Lionel Lawler

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

### **Introducción**

Los destinos maduros del litoral, tanto a nivel internacional como nacional, desde finales de los ´80 vienen afrontando la necesidad de renovación. La renovación de áreas turísticas se puede plantear a diferentes escalas espaciales y afecta a los contenidos y prácticas medioambientales, urbanísticas y sectoriales que configuran y definen el entorno territorial y funcional de los lugares especializados en turismo.

La renovación de áreas turísticas se puede plantear a diferentes escalas espaciales de referencia (región turística o destino) y afecta a los contenidos y prácticas medioambientales, urbanísticas y sectoriales que configuran y definen el entorno territorial y funcional de los lugares especializados en turismo (Vera *et al.*, 2010).

En el Municipio de Necochea desde el año 2004, la Secretaria de Planeamiento y Medio Ambiente está implementando el Plan Integral Costero, enmarcado en el Plan Urbano Ambiental. Las pautas establecidas en el Plan Integral Costero, promueven garantizar un estándar sostenible del soporte receptor y de calidad óptima. En el 2007 se reforzó a través del programa de reacondicionamiento del frente costero. Además, la creación del Ente Necochea de Turismo (ENTUR) en el año 2010, se centró en el reconocimiento de la actividad turística como factor de desarrollo del Partido, planteó nuevos retos en la política turística. Entre ellos: promover una dinámica de gestión desde una perspectiva sustentable e integral del turismo, con los objetivos de lograr un posicionamiento de Necochea no sólo como un destino tradicional de “sol y playa”, sino de turismo alternativo (aventura-naturaleza – cultura- deportes) y optimizar articular y vincular a las políticas municipales emanadas de estos instrumentos de gestión vigentes.

En el marco del proyecto de investigación ***La renovación ambiental de los espacios turísticos de Necochea***, con el objetivo de examinar las dinámicas y los procesos de renovación del territorio turístico en función de las diferentes ponderaciones funcionales y sociales, se realizó un trabajo conjunto con el ENTUR a partir del lanzamiento del ***Plan estratégico de turismo sustentable de Necochea 2013 - 2023***.

La estrategia metodológica elegida se basó en la metodología de investigación acción participativa. Para ello, por un lado, se trabajó en los encuentros con técnicas y dinámicas de grupos que permitieran recabar la opinión de los actores participantes y sistematizarla de acuerdo a la temática propuesta para la reunión. Y por el otro, se realizó una encuesta a los participantes para profundizar en aspectos relativos a las características distintivas del destino,

expectativas y evocación subjetiva del lugar, las relaciones sociales, preocupación por el medio ambiente y gestión del espacio turístico.

En este sentido, el equipo de investigación asumió el rol de facilitador, y trabajo realizado consistió en brindar asistencia técnica para la programación y coordinación de talleres, que contaron con la participación de los vecinos del partido con el propósito de elaborar el plan estratégico de turismo.

El desarrollo de los Talleres se afirmó en dos enfoques: uno conceptual y otro operativo. Desde la perspectiva conceptual se fundamentó en dos premisas básicas que eran: primera entender la visión territorial del turismo para actuar, dado que las implicaciones territoriales (desde el punto de vista administrativo, geográfico o de representación social) tienen una gran implicación en el modelo de gestión y actuación turística. Y segunda, asumir que la ciudadanía tiene un papel relevante en el desarrollo del turismo del partido.

Y desde el enfoque operativo el trabajo de los talleres radicó en el establecimiento de orientaciones para la planificación a partir de una secuencia determinada, que permitió en las distintas instancias de encuentros determinar: los ejes emergentes de trabajo (producto, marketing, medio ambiente y relación turista residente), la definición de la misión y la visión y los objetivos generales y específicos y su grado de prioridad, las líneas de acción, sus plazos e intensidades y las recomendaciones para la acción.

Los resultados de los talleres se pueden sintetizar en cuatro estrategias principales que son: estrategias de reconversión turística, estrategias de renovación del espacio urbano y natural, estrategias de posicionamiento y estrategias de cultura turística.

Las conclusiones principales reportan unas lecciones aprendidas que son: la adopción de la transversalidad como estrategia política, la importancia práctica de trabajo conjunto (institucional -social), la existencia de una base sólida de capital social producto de la elaboración del plan y la función corresponsabilidad administrativa y liderazgo que debe asumir el ENTUR.

Por lo tanto, el desafío para el Municipio de Necochea para lograr el desarrollo turístico sustentable es continuar trabajando en la construcción de una visión de conjunto, una imagen objetivo, para los procesos de desarrollo turístico. Donde el diseño del destino turístico se base en criterios y pautas de promoción de productos turísticos que tengan en cuenta el posicionamiento potencial que muestra el turismo basado en la naturaleza.

### **Estrategias metodológicas**

La metodología por la que se optó es la investigación acción participativa debido a que es una herramienta de reflexión, diálogo, acción y aprendizaje. Esta metodología impone un estilo de abordaje de la investigación que, si bien se refiere a un ámbito general del tema, en este caso la renovación ambiental de un destino maduro, plantea formas específicas de abordarlo (Falabela, 2002) principalmente dado que el objetivo es indagar respecto de las diferentes ponderaciones funcionales y sociales del espacio turístico.

Esto implica que la agenda de renovación del espacio debe construirse desde propuestas populares y comunitarias. Por lo tanto, no se trata de recopilar información como una simple suma de las partes, sino lograr sinergia de saberes, prácticas y opiniones a través de la multiplicación de las iniciativas que surgen en la vida cotidiana de los interesados.

En Necochea, en la agenda del gobierno municipal, se consolidó el objetivo el reposicionamiento urbano y turístico. De hecho, desde el año 2007 la política turística local se viene adaptando hacia una planificación más estratégica.

En consecuencia, las condiciones burocráticas del Ente de Turismo de Necochea (ente autónomo municipal) y sociales (necesidad de reestablecer los vínculos con la sociedad); constituyeron un factor decisivo para el logro más fluido de los objetivos del proyecto de investigación, fundamentalmente a través del lanzamiento del *Plan estratégico de turismo sustentable de Necochea 2013 - 2023*.

Sin lugar a dudas la planificación estratégica es una técnica de investigación- acción; lo que significa que tiene un sesgo marcado como técnica de acción, en la cual la investigación queda subordinada a la acción.

Por lo tanto, para salvar este sesgo se plantearon tres estrategias para el trabajo de campo:

- **Definición de categorías de investigación previas a la acción**, lo que implicó que las mismas puedan ser recogidas sistemáticamente en el transcurso de los talleres, a partir de con una encuesta individual aplicada a los participantes de los talleres.

Las variables principales de estudio fueron:

- Las necesidades sentidas respecto del turismo en Necochea (ejes emergentes)
- Los desafíos de gestión expresados en la misión. En otros términos la misión es el motivo o el propósito para el cuales el destino encauzará sus esfuerzos de desarrollo, el “cómo estamos”, por lo que debe indicar claramente lo que pretende hacer.
- El escenario futuro esperado consiste en definir la visión entendida como la imagen objetivo del territorio, consensuada a partir de la opinión de los participantes recabada en las encuestas, en relación a elementos conceptuales que contribuyan a tal definición.

Por lo tanto, la visión se elaboró en base a dos elementos: las características distintivas del destino (región) y aspectos de evocación subjetiva. Las características distintivas del destino se asociaron a los elementos que permiten identificar al territorio en función de sus atractivos y los componentes de su oferta: productos y actividades actuales distintivas del territorio, productos potenciales aprovechados o no en su totalidad y conceptos deseados (adjetivos o atributos) del destino. Mientras que los elementos de evocación subjetiva correspondían a las expectativas y a los significados que, de manera positiva, pueden enriquecer la oferta de valor del destino.

- **Adopción de un estilo de facilitador del equipo de investigación /técnico para establecer una** relación dialógica con el grupo de estudio.

En el trabajo de campo la acción facilitadora se centró en la claridad de roles, procesos y técnicas para la acción. También se procuró escuchar todas las posiciones y reflexionar sobre las acciones propuestas en los talleres y sobre la información recogida con las entrevistas.

- **Generación de “reflexividades de segundo grado”** con los mismos actores sociales que respondieron entrevistas y participaron en los talleres, haciendo que se analicen ellos mismos, el por qué dijeron lo que dijeron, y qué otras cosas se les ocurrían según las consignas de trabajo.

La modalidad de trabajo adoptada fue los Talleres que se llevaron a cabo en cinco encuentros, que se realizaron entre los meses de agosto y septiembre de 2013 y en los cuales participaron promedio setenta personas vinculadas a la actividad turística del Partido de Necochea. Para cada jornada de trabajo se plantearon técnicas y consignas de trabajo particulares según el resultado esperado (Ver Tabla 1).

Tabla 1: Secuencia de trabajo

<i>Encuentro</i>	<i>Tema de trabajo</i>	<i>Técnica empleada</i>
Primero	Ejes emergentes	Debate abierto Consulta al colectivo de los asistentes
Segundo	Definición misión visión Selección de objetivos generales	Encuesta semiestructurada y autogestionada a los participantes Técnica de tarjetas
Tercero	Revisión de objetivos generales y particulares  Jerarquización de los objetivos	Recapitulación en plenario de los resultados del encuentro anterior  Poster con semáforo de prioridades
Cuarto	Selección de líneas de acción	Listado construido a partir de la información obtenida en los encuentros anteriores Cronograma de proceso en plazos e Intensidades
Quinto	Recomendaciones para la acción	validación

### ***El Plan estratégico de turismo sustentable de Necochea 2013 - 2023***

El plan se planteó desde un enfoque institucional y social sustentado en dos premisas conceptuales básicas:

- *El carácter integral del destino*

Esto implica entender la visión territorial del fenómeno turístico para actuar, dado que las implicaciones territoriales (desde el punto de vista administrativo, geográfico o de representación social) tienen una gran implicación en el modelo de gestión y actuación turística.

En efecto, el carácter integral del destino turístico está representado en la variedad de elementos que lo componen y son claves para su funcionamiento. Asimismo, la gestión del equipamiento recreativo y las infraestructuras, las condiciones urbanas y la protección ambiental, que son importantes para los habitantes también lo son para la calidad de las experiencias turísticas.

La gestión de un destino turístico requiere por un lado un aumento de la competitividad turística y, por otro, la conservación y mejora de sus características medioambientales. En este sentido, una planificación integral del espacio objeto de actuación debe basarse en una práctica planificadora estratégica de ordenamiento territorial contemplando e interrelacionando, sistémicamente, las dimensiones físicas, sociales, económicas y políticas que conforman el territorio real.

El análisis local, desde la perspectiva territorial y ambiental, es una referencia espacial de los escenarios futuros.

- *La participación de la ciudadanía*

La sostenibilidad de las estrategias de desarrollo depende del involucramiento de los diversos actores en los procesos de toma de decisiones. En la práctica, una gestión estatal consensuada requiere de la participación e iniciativas que permitan fortalecer la confianza entre el gobierno y la sociedad civil, ampliando las oportunidades de cooperación y coordinación. Esto representa asumir que la ciudadanía tiene un papel relevante en el desarrollo del turismo en el Partido.

Por consiguiente, es necesario compatibilizar un conocimiento empírico, técnico y racional con modos de interacción directa que permitan comprender cuáles son las percepciones que tiene la comunidad sobre la naturaleza, el bienestar y el bien común, ya que éstos son factores que influyen en el desarrollo de la actividad turística.

En síntesis, se trata de que la planificación del turismo sustentable, tenga un alcance horizontal y estratégico. Donde los aspectos territoriales, urbanísticos y ambientales representan un factor clave en las necesidades de recalificación y diversificación. La estrecha vinculación de la actividad turística con el territorio sitúa el **enfoque transversal** de la política turística como un factor de competitividad clave. Y la participación ciudadana puede estimular la transversalidad de las políticas públicas.

En definitiva, esto supone que el turismo no debe ser entendido exclusivamente como un mero sector económico, cerrado e independiente, sino como una realidad claramente transversal, en sus diversas vertientes económica, territorial, social y cultural.

En este sentido, se planteó una modalidad de trabajo en Talleres para promover la articulación de los integralidad del destino, la transversalidad de las políticas turísticas y la participación de los actores relevantes.

Las tareas realizadas en los cinco encuentros propuestos (ver Tabla 1) permitió establecer, en una instancia inicial y exploratoria, los ejes emergentes para los grupos de trabajo. Y en sucesivas instancias sistematizadas de trabajo en grupo, la misión, la visión y los objetivos generales y específicos del plan y su prioridad y las líneas de acción y su cronograma de proceso y acciones recomendadas.

### ***Ejes emergentes de trabajo***

En **el primer encuentro** se estableció que se haría un plan estratégico cuyas finalidades principales fueran:

- Contribuir a la definición de directrices con el propósito de orientar las actuaciones en materia turística del municipio estableciendo un marco de acción a largo plazo.
- Construir una visión de futuro del turismo a partir de de la definición de objetivos de gestión para un escenario deseable, teniendo en cuenta las expectativas de los actores interesados y las estrategias propuestas para llevarlo a cabo.

En atención a conseguir estos propósitos y sobre todo, para ir construyendo un futuro en que la gente sienta que se la tiene en cuenta, se planteó un debate abierto sobre la necesidad de concretar un plan estratégico de turismo. Para lo cual se consultó al colectivo de los participantes que temas eran los que se debían tratar y cómo.

De este modo aparecieron cuatro “**ejes emergentes**” desde los que se debían proponer un conjuntos de acciones y sus estrategias particulares. Estos ejes fueron: marketing, producto, medio ambiente y relación turista residente.

### ***Definición de la misión, visión y objetivos***

En el segundo encuentro, por un lado se trabajó en grupos divididos según los ejes de trabajo en la redacción de objetivos y por el otro, se requirió la opinión individual de los participantes mediante la aplicación del cuestionario.

Para el trabajo en grupo se explicitó que los objetivos eran los motivos fundamentales de la acción de gobierno. La redacción de los mismos se hizo a través de una lluvia de ideas de objetivos para la actividad turística utilizando tarjetas. A cada integrante de los grupos para que volcara su opinión por escrito se les entregó tarjetas y fibrones y luego se pegaron esas tarjetas en la pared para ordenarlas según criterios que se establecieron al interior de cada grupo.

Respecto de este trabajo se pudieron establecer objetivos generales y particulares para cada grupo. Entonces, se establecieron objetivos para:

- **Eje producto** relativos a la identificación de los atractivos más destacables y representativos del territorio, actividades turísticas que se realizan actualmente, productos turísticos a desarrollar y la diversificación del producto turístico de Sol y playa, planteando la incorporación de nuevas alternativas de turismo cultural, rural, ecoturismo y aventura, turismo deportivo, entre otros, ofreciendo experiencias nuevas y especializadas.
- **Eje Marketing** asociados al posicionamiento de Necochea como producto turístico competitivo, a través de eficientes mecanismos promocionales, apoyados en innovaciones tecnológicas y en la coordinación con todos los actores relacionados al sector y a la promoción los cambios que permitirán alcanzar una penetración efectiva y consecuente del producto en los mercados emisores y meta, consolidando a Necochea como un destino turístico reconocido a nivel nacional, atrayendo a los turistas que aún no conocen y manteniendo una alta tasa de repetición de la demanda cautiva.
- **Eje Medio Ambiente** referidos a la necesidad de adoptar un enfoque global e integrado para conseguir un turismo sustentable a largo plazo, respetando las características de los espacios turísticos en función de la capacidad de carga, fijando límites a la amplitud del desarrollo turístico, concientizando a la población residente y turística y estableciendo un control permanentemente.
- **Eje Relación Turista Residente** vinculados a la promoción de garantizar la seguridad personal del turista a través del compromiso de los actores involucrados en la gestión del turismo y el fortalecimiento de los recursos y servicios turísticos, logrando que la experiencia turística en Necochea se desarrolle en un escenario seguro y confiable, mejorando la imagen de la localidad.

Por otra parte, también surgieron objetivos transversales que eran comunes a todos los grupos de trabajo y que se constituyeron en la misión para el plan estratégico. La Misión del plan estratégico es:

- Garantizar la accesibilidad desde el exterior y facilitar el acceso y la movilidad de los turistas en el destino
- Mejorar y mantener los espacios públicos verdes y urbanos de Necochea
- Generar conciencia turística y ambiental en la población local

En cuanto al formulario administrado a los participantes el mismo sirvió para determinar la visión a futuro del turismo que tenían los participantes. La visión establecida y consensuada producto del resultado del cuestionario es:

- Impulsar la transformación de Necochea para su adaptación a los nuevos requerimientos de la demanda y a la generación de un mayor beneficio económico, social y medioambiental, capitalizando el sentido de pertenencia de la población local resaltando la importancia sus atributos naturales.



En el **tercer encuentro** se presentaron los resultados ordenados del segundo encuentro, los cuales fueron revisados y discutidos, asignándole grados de prioridad: alta, media o baja a los objetivos. Para ello, se prepararon láminas con los objetivos que fueron priorizados con tarjetas de colores rojo (alta), naranja (media-alta), amarillo (media), azul (media-baja) y verde (baja) que establecían el grado de prioridad asignado a cada objetivo específico. (Ver tablas: 2, 3, 4 y 5)

Tabla 2: Objetivos Eje Producto

	<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>Prioridad</b>
<b>E J E P R O D U C T O</b>	Mejorar y mantener los espacios públicos verdes y urbanos de Necochea	Renovar el acceso público a las playas	Alta
		Rehabilitar las condiciones edilicias y estéticas del frente costero	Alta
	Diversificar en tiempo y espacio la oferta turística de Necochea	Desestacionalizar la actividad turística, ofreciendo alternativas de prácticas turístico- recreativas a lo largo de todo el año.	Alta
		Desarrollar estrategias de productos capitalizando la diversidad de recursos y oportunidades existentes, enfocadas a convertir a Necochea en un espacio multi-experiencial, con mayor valor percibido.	Alta
	Definir y revitalizar la identidad turística Necochea	Sintetizar los atractivos y valores que definen a Necochea como destino turístico	Alta
		Impulsar la inversión y dotación de equipamiento que favorezcan la diferenciación y la especialización del destino.	Media
	Estructurar productos turísticos con calidad y singularidad	Desarrollar las ofertas de eventos y actividades programadas	Media
		Consolidar el turismo activo y los deportes de extremos.	Alta
		Poner en valor el paisaje como recurso turístico, potenciando los paisajes naturales, costeros y ribereños, rurales y urbanos.	Media-baja
		Activar el patrimonio cultural, articulando los distintos recursos y tradiciones que configuran la oferta cultural.	Alta
		Potenciar la gastronomía y productos agroalimentarios regionales	Media
	Fomentar la cultura de la cooperación como estrategia de competitividad	Desarrollar e incentivar proyectos de cooperación entre empresas, asociaciones e instituciones públicas y privadas	Alta

Tabla 3: Objetivos Eje Marketing

<b>E J E M A R K E T I N G</b>	<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>Prioridad</b>
	Garantizar la accesibilidad desde el exterior y facilitar la movilidad de los turistas en el destino.	Mejorar las condiciones edilicias, estéticas y ambientales de los frentes costeros y espacios urbanos turísticos.	Red
		Diseñar e instalar una señalización adecuada para facilitar la movilidad de los turistas en el destino	
	Definir y revitalizar la identidad turística Necochea	Construir una imagen de destino distintiva	Am
		Incrementar la notoriedad y valoración de Necochea en el mercado turístico	
	Fomentar la cultura de la cooperación como estrategia de competitividad	Promover un clima de mayor cooperación comercial entre el sector privado y el sector público	Am
		Trabajar en fórmulas de cooperación público-privada para creación de productos de mayor valor añadido y su puesta en el mercado.	
	Reforzar el posicionamiento turístico de Necochea	Establecer circuitos turísticos urbanos potenciando los paisajes urbanos.	Am
		Vertebrar itinerarios entre los recursos río y mar que articulen distintos espacios urbanos, naturales y protegidos	
		Diseñar productos complementarios sobre la base de ofertas compartidas entre el litoral y el interior	
Recalificar al sector de alojamiento.			
Mejorar los procesos de promoción del destino	Incrementar el valor del producto en los meses de invierno	Red	
	Desarrollar estrategias de comunicación orientadas a comunicar a Necochea de una forma más efectiva.		
	Avanzar en el conocimiento del perfil de la demanda turística actual y potencial		
	Impulsar la mejora de la calidad del destino turístico hacia la satisfacción de las expectativas y necesidades de los turistas, fomentando una atención al cliente que mejore la calidad percibida.		

Tabla 4: Objetivos Eje Medio Ambiente

<b>E J E M E D I O A M B I E N T E</b>	<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>Prioridad</b>
	Impulsar mejores de condiciones de calidad ambiental	Recuperar y rehabilitar la calidad del entorno urbano y de los espacios verdes	
		Revitalizar y revalorizar el significado de los espacios verdes de Necochea	
		Conservación de los espacios verdes urbanos y espacios naturales.	
		Fomentar la integración puerto-ciudad, revitalizando turísticamente el espacio portuario.	
	Integrar la gestión ambiental a la gestión turística	Mejorar los servicios de saneamiento urbano.	
		Generar instrumentos legales y técnicos para la fiscalización y el control ambiental.	
	Promover un uso público desarrollado bajo un marco de ordenación y basado en criterios de sustentabilidad ambiental	Ordenar los usos y limpieza de las playas	
		Ordenar los usos y limpieza del río	
		Ordenar los usos y limpieza del Parque Lillo	
Extender la cultura sobre la problemática ambiental	Sensibilizar e informar para la adopción de comportamiento pro-ambientales		
	Concientizar a la ciudadanía sobre el valor del uso responsable del patrimonio natural y cultural		
	Implementar instancias de educación ambiental y avanzar en la asunción de compromisos por la sostenibilidad		

Tabla 5: Objetivos Eje Relación Turista-Residente

<b>E J E T U R I S T A</b>	<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>Prioridad</b>
	Garantizar la accesibilidad desde el exterior y facilitar la movilidad de los turistas en el destino	Diseñar e instalar una señalización adecuada para facilitar la movilidad de los turistas en el destino.	
	Extender la cultura sobre la problemática ambiental	Acrecentar la cultura turística en la comunidad residente	
		Implicar a la ciudadanía en el cuidado ambiental de los recursos y funciones de los mismos.	
Propiciar espacios y relaciones de integración	Activar espacios de participación para el encuentro de turistas y residentes		

<b>R E S I D E N T E</b>	turista residente		
		Minimizar los conflictos detectados entre turistas y residentes	
	Generar una cultura receptiva	Mejorar las condiciones de seguridad turística	
		Propiciar una cultura anfitriona tendiente al buen trato hacia el turista.	
		Capacitar en atención al cliente al personal contacto con el turista	
	Involucrar a comercios y establecimientos para que asuman el rol de informantes turísticos		

En términos generales se observó que hay urgencia en la mayoría de los objetivos, principalmente:

- En el Eje de Producto la más alta prioridad se asignó a las intervenciones en materia territorial y una prioridad media al desarrollo y consolidación de productos turísticos.
- En el Eje de Marketing la prioridad más significativa fue asociada a los objetivos para generar mecanismos de comunicación y promoción eficientes y una menor prioridad a la revitalización de la identidad turística de Necochea en pos de un reposicionamiento. Porque se entendía que esto era consecuencia de lo primero.
- En el Eje de Medio Ambiente la mayor importancia fue dada al ordenamiento territorial e implementación de instrumentos legales y una importancia relativa a la educación ambiental, debido a que requiere del diseño de un programa de largo plazo.
- En el Eje de Relación Turista Residente la relevancia más alta se le asigna a las cuestiones de relaciones de contacto y atención directa al turista y la relevancia media al diseño de campañas de sensibilización dirigidas a toda la comunidad.

### ***Líneas de acción y recomendaciones para la acción***

En el **cuarto encuentro** para dar realidad operativa a los objetivos planteados se delinearon líneas de acción, que hacían referencia a un conjunto de posibles acciones para lograr un objetivo específico. Las mismas no sólo se establecieron, sino que además se evaluaron a partir de un cronograma de procesos según plazos e intensidades para su concreción.

Respecto a los plazos e intensidades asignados a los objetivos se observa que:

- En el Eje Producto se plantearon intervenciones puntuales y de corto plazo para las cuestiones vinculadas a la revitalización del espacio urbano y frente costero y la dinamización del destino e intervenciones extendidas en el tiempo y con intensidades diversas para los objetivos asociados al desarrollo y consolidación de productos.

- En el Eje Marketing, se determinaron intervenciones intensas y extendidas en el tiempo para los aspectos vinculados a la comunicación y promoción del destino y en una etapa posterior intervenciones con intensidad decrecientes en el tiempo para las líneas de acción asociados a la revitalización de la identidad y reposicionamiento
- En el Eje Medio Ambiente se estableció que las intervenciones debieran ser muy intensas y a largo plazo para las líneas de acción asociadas a los objetivos del desarrollo sustentable (educación, conservación, etc.) y puntuales y de corto plazo para las líneas de acción vinculados a cuestiones de ordenamiento y regulación y control, que luego dependerán de su aplicación.
- En el Eje de Relación Turista Residente los plazos se plantearon a largo plazo y con intensidades continuas en el tiempo para todas las líneas de acción propuestas.

En el **quinto encuentro** se puntualizaron las acciones recomendadas para cada línea, que son una expresión más concreta para alcanzar las metas (Ver tablas: 6, 7,8 y 9)

Tabla 6: Recomendaciones para la acción Eje Producto

<b>RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN - EJE PRODUCTO</b>
<b>Rehabilitación y reacondicionamiento del espacio litoral</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fomentar la certificación en calidad de las playas turísticas como instrumento de sostenibilidad y de promoción eficaz tanto para mercados nacionales como Internacionales.</li> <li>-Institucionalizar programas y campañas dirigidas al mejoramiento de las playas.</li> <li>-Implementar sistemas de señalización e interpretación en las playas turísticas, referidas a garantizar el uso adecuado de la playa y prevención de riesgos al visitante.</li> <li>-Delimitar las zonas de baño y accesos de vehículos 4x4 a las playas.</li> <li>-Adecuar las normativas estéticas municipales (colores, materiales, cubiertas, etc.)</li> <li>-Normalizar estándares de limpieza de calles y fachadas.</li> <li>-Realizar concursos y generar incentivos para mejorar las veredas.</li> <li>-Dotar a los espacios turísticos de elementos complementarios de dotación tales como, iluminación, equipamiento recreativo, etc. que los hagan atractivos para el público en general</li> </ul>
<b>Desarrollo propuestas que induzcan a más visitas de mayor duración</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar análisis sobre las posibilidades de tematización de rutas, ejemplo la ruta de los deportes.</li> <li>-Definir y mejorar los productos combinados, procurando fomentar nuevos circuitos y la inclusión de nuevos paquetes combinados por distintos prestadores.</li> <li>-Diversificar y enriquecer la oferta turística rural a través de la innovación de productos y el desarrollo de productos especializados.</li> <li>-Programar un calendario de eventos, que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>*El campeonato nacional de motocross y cuatriciclos.</li> <li>*Campeonatos de kitesurf, aprovechando el viento del invierno.</li> <li>*La Fiesta Provincial del Girasol.</li> <li>*Concursos de pesca.</li> <li>*La inclusión del calendario nacional de maratones.</li> <li>*Congreso de estudiantes universitarios</li> </ul> </li> </ul>
<b>Identificación y valorización de recursos y áreas con productos estratégicos y diseño e implementación de las metodologías de y trabajo necesarias para su creación</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definir las potencialidades de configuración como oferta turística y de las posibles dificultades para su expansión y desarrollo.</li> <li>-Incorporar criterios interpretativos para el diseño de rutas que permitan el disfrute público del frente costero marítimo y la ribera del río Quequén.</li> <li>-Analizar las posibilidades de tematización en torno a: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Circuito ribereño</li> <li>*Valor paisajístico (puntos panorámicos)</li> <li>* Actividades recreativas</li> <li>* Prácticas de deportes</li> </ul> </li> <li>-Potenciar las oportunidades recreativas de los márgenes del río a través de la creación de balnearios (unidades fiscales) y capitalizando y fomentando inversiones privadas en el espacio.</li> </ul>
<p>Activación de procesos de renovación y diversificación del espacio turístico a través de la dinamización y mejora y especialización del producto turístico</p>
<p>Mejorar el medio urbano como escenario turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer ejes temáticos de atractivos /productos turísticos: <ul style="list-style-type: none"> <li>*turismo natural (río, costa, reserva natural)</li> <li>*turismo cultural</li> <li>*turismo rural</li> <li>*turismo religioso</li> </ul> </li> <li>-Desarrollar el producto turístico puerto a través de poner en valor los procesos de trabajo portuarios como atractivo turístico (ej. llegadas y partidas, operativos de carga y descarga de grandes barcos) y poner en valor las instalaciones y equipamiento (ej. restauración silos puerto). Respetando normas de seguridad consensuadas con administración de puertos.</li> <li>-Diseñar un circuito turístico centrado en el parque.</li> </ul>
<p>Diseño de planes de inversión para aumentar el equipamiento recreativo para el turismo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formular e implementar mecanismos efectivos de promoción de inversiones para el desarrollo de proyectos turísticos.</li> <li>-Apoyar e implementar acciones que eleven la competitividad y calidad en los servicios turísticos.</li> <li>-Facilitar la comercialización y desarrollo de micro y pequeñas empresas.</li> </ul>
<p>Apoyo y orientación a los organizadores y promotores de eventos para convertir sus iniciativas en acontecimientos de interés turístico, y ubicarlos correctamente en el calendario de la ciudad</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Potenciar la capacidad de postulación de Necochea como sede para eventos, congresos y convenciones</li> <li>-Conformar y consolidar un consorcio público- privado cuyo fin sea organizar promover y administrar ferias, exposiciones eventos a lo largo de todo el año.</li> </ul>
<p>Organización e impulso de la consolidación del producto turismo extremo</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programar, apoyar y promocionar la realización de eventos deportivos de corte nacional e internacional de acuerdo a la oportunidad recreativa del espacio turístico (río y mar).</li> </ul>
<p>Ampliación y mejora del espacio público (parques y espacios públicos) y de las zonas peatonales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Revalorizar y funcionalizar turísticamente los espacios naturales costeros.</li> <li>- Poner en valor turístico al río Quequén.</li> <li>-Dar mayor valor agregado a los productos turísticos rurales trabajando su identidad cultural, identificado elementos del patrimonio tangible e intangible y su puesta en valor para el posicionamiento turístico de la imagen del territorio.</li> </ul>
<p>Revitalización y reutilización del patrimonio cultural (tangible e intangible) para enriquecer el atractivo turístico y revalorizar la identidad cultural del destino</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar programas de gestión integrados (autoridades, empresarios turísticos y gestores culturales) para recuperar y/o conservar sitios patrimoniales o manifestaciones tradicionales.</li> </ul>

Estructuración del producto gastronómico como producto turístico, con el apoyo del sector empresarial y la administración
-Impulsar la gastronomía y la incorporación de productos regionales a la cocina creativa actual (premios, certámenes, etc.). -Organizar un campeonato gastronómico anual e incluir el plato ganador en todos los menús de los restaurantes.
Apoyar las iniciativas de desarrollo turístico con el fin de fortalecer el desarrollo de productos turísticos
-Diseñar paquetes turísticos centrales y complementarios. -Mejorar la competitividad a través del refuerzo de redes de empresas y entornos.

Tabla 7: Recomendaciones para la acción Eje Marketing

<b>RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN - EJE MARKETING</b>
Mejora de la calidad del ambiente y del entorno natural y urbano
-Adecuar las normativas municipales en pos de la mejora estética de la escena urbana. - Eliminar los elementos que provoquen contaminación estética. -Organizar concursos de vidrieras de los comercios locales (otorgando incentivos) para fechas puntuales. -Organizar concursos de frentes de jardines (otorgando incentivos) para fechas puntuales, en conjunto con las instituciones privadas. -Proporcionar espacios para carteles de promociones políticas, comerciales y otras (a los fines de no empapelar toda la ciudad) -Programar campañas de limpieza de espacios públicos. -Crear un cuerpo de guardas ambientales para reforzar la presencia del Estado y conservar la calidad de los espacios públicos. -Implementar acciones de mantenimiento y cuidado de plazas (con figura de un cuidador) - Recuperar y restaurar baños públicos y mantenerlos con personal de limpieza permanente.
Plan de señalización turística de la localidad y del resto del municipio, con indicación de los recursos turísticos principales que facilite el acceso y fomento la visita de los recursos turísticos
-Utilizar el arte local para la señalización y sectorizar los recorridos turísticos y urbanos. -Elaborar paneles y letreros interpretativos en los circuitos priorizados. -Implementar (cuando sea posible) el sistema de señalización sobre la pared. Facilitar el acceso. - Diseñar y construir una entrada impactante a Necochea y desde ahí señalar todo el acceso
Identificación y revalorización de los atributos que identifican y diferencian a Necochea, conectándolos con los atributos buscados por los nuevos segmentos
-Diseñar, desarrollar y potenciar una imagen de marca de Necochea. -Utilizar el viento como atributo positivo de Necochea, asociándolo a deportes como el kitesurf. - Potenciar y reforzar la identificación de Necochea como destino sin TACC (para celíacos y otras patologías alimentarias)
Intensificación de la presencia y penetración de Necochea como destino turístico y de sus productos en el mercado nacional, a partir de una estrategia de consolidación-ampliación
-Impulsar el fortalecimiento de la identidad y notoriedad del destino y reposicionarse en el mercado turístico destacando las ventajas comparativas y competitivas. -Definir y desarrollar acciones dirigidas a aumentar la notoriedad de la marca turística en internet y otros canales y tendencias. -Diseñar acciones tendientes a consolidar la marca Necochea en mercados estratégicos y posicionarse en mercados de interés prioritario y mercados complementarios, destacando aquellos atributos que definen y singularizan al destino -Crear un slogan consensuado que resalte la identidad del destino.

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar un nuevo video promocional de la ciudad acorde con la visión y posicionamiento definido.</li> <li>-Adecuar la web a la imagen y slogan desarrollados.</li> <li>- Programar fam trips.</li> <li>-Elaborar un souvenirs de Necochea para entregar durante los eventos promocionales del destino.</li> <li>- Actualizar los folletos turísticos acordes con la imagen turística definida.</li> <li>- Programar y mantener apariciones periódicas en prensa y en revistas.</li> </ul>
<p><b>Cooperación de todos los agentes vinculados al turismo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformar un sistema de comités de trabajo (públicos /privados)</li> <li>-Desarrollar formulas para la integración y comercialización de los productos y servicios que componen la oferta turística necochense.</li> <li>- Generar acuerdos entre los agentes privados, en relación con la integración de su oferta específica en “paquetes turísticos específicos o combinados”</li> <li>- Capitalizar la oportunidad de generar alianzas estratégicas con Tandil poner en valor y promocionar los productos mar y sierras.</li> <li>- Realizar convenios con facultades para la realización de asesoramientos técnicos</li> </ul>
<p><b>Implementación de circuitos que revaloricen la identidad local y activen distintos recursos y tradiciones que configuran la oferta cultural local</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recuperar cuentos, relatos, mitos o leyendas locales.</li> <li>- Involucrar a los historiadores en el diseño de los circuitos urbanos.</li> <li>-Elaborar y editar planos y guías para la realización de los circuitos (que incluya descriptivo de los diversos aspectos de interés turístico).</li> </ul>
<p><b>Identificación de los elementos patrimoniales, culturales y naturales, capaces de configurar rutas, circuitos y productos turísticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseñar e implementar un circuito turístico recreativo que integre y articule los diferentes espacios de Necochea.</li> <li>-Analizar la situación turística existente, examinando y evaluando los recursos, la oferta, la demanda, la competencia y las tendencias del mercado.</li> </ul>
<p><b>Desarrollo e implementación de productos que potencien diferentes experiencias turísticas complementarias entre sí, destacando los atractivos naturales, patrimoniales y de tradición local existentes en el destino.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Integrar los atractivos naturales y culturales y actividades productivas locales a la oferta turística del destino.</li> <li>-Impulsar el desarrollo de inventarios y evaluaciones de potencialidad turística de nuevos atractivos turísticos asociados a motivaciones de demandas específicas</li> </ul>
<p><b>Promoción y orientación en la renovación, innovación y modernización de la planta de alojamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar asesoramiento técnico.</li> <li>- Implementar ventajas impositivas.</li> <li>- Otorgar reconocimientos a empresas con carácter innovador.</li> </ul>
<p><b>Confeción de una agenda anual de eventos</b></p> <p><b>Diseño de paquetes (alojamiento + actividades + transporte) por productos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programar el desarrollo de eventos deportivos y culturales.</li> <li>-Captar eventos de interés masivo que sirvan como atractivo principal o complementario y asimismo como promoción del lugar.</li> <li>-Recuperar viajes de egresados en el mes de diciembre.</li> <li>-Implementar la peatonal céntrica para los fines de semana de invierno y durante el verano para los días no ideales para playa.</li> <li>- Facilitar y agilizar la organización de eventos (desburocratizar)</li> <li>-Desarrollar y dinamizar el Bureau de Congresos y Convenciones</li> </ul>



Cambio progresivo de la publicidad mucho más selectiva, en canales no únicamente offline sino también y muy especialmente online
Planificación de mercadeo estratégico y operativo y gestión integrada de la comercialización para la mejora continua de la competitividad y el posicionamiento de Necochea
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollar un marketing segmentado: segmentos/productos.</li> <li>- Implementar publicidad (on y/ off) selectiva y enfocada.</li> <li>- Implementar publicaciones de acciones de promoción en sitios web oficiales.</li> <li>-Programar un marketing inteligente en términos de costo/impacto.</li> <li>-Impulsar la presencia activa en redes sociales y portales de prescripción y venta de destino.</li> <li>-Realizar acciones de promoción continúa del calendario de eventos de interés turístico que tienen lugar en la ciudad</li> </ul>
Realización desde ENTUR de investigaciones de mercado en forma periódica para mejorar la toma de decisiones y diseño de las estrategias de marketing
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Generar conocimiento estratégico.</li> <li>- Crear canales de transferencia de la información y conocimiento generado a los profesionales y agentes del sector con el objetivo de mejorar sus estrategias comerciales en la venta del destino.</li> <li>- Realizar estudios sobre el comportamiento de la demanda potencial y la localización de segmentos de mercado por cada producto.</li> </ul>
Mejorar la información y atención al turista en destino
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseñar una estrategia de gestión de la información y orientación al turista, mediante el uso y aplicación de tecnologías de información y comunicación fluida y permanente.</li> <li>-Mantener una persona permanente en el stand de Terminal de ómnibus para promocionar la ciudad.</li> <li>- Implementar un sistema de gestión de quejas y reclamos del turista.</li> <li>- Instalar Oficinas de Información Turística en cada una de las localidades que conforman el Partido de Necochea.</li> <li>- Diseñar y aplicar un cuestionario de satisfacción turística</li> </ul>

Tabla 8: Recomendaciones para la acción Eje Medio Ambiente

<b>RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN - EJE MEDIO AMBIENTE</b>
Generación de medidas de gestión ambiental desde el turismo para la conservación y manejo sostenible de los espacios naturales, urbanos y periurbanos
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar programas de medio ambiente que incluyan componentes de turismo.</li> <li>- Ordenar los lugares habilitados para las bajadas en 4x4 a las playas.</li> <li>-Establecer un área de seguridad turística y control ambiental.</li> <li>-Desarrollar planes de prevención de riesgos y contingencias.</li> <li>- Adoptar una estrategia para inducir un ordenamiento integral de las zonas urbanas y naturales, que garantice su aprovechamiento de forma sustentable teniendo en cuenta sus aptitudes y capacidades ambientales y su uso público.</li> <li>-Optimizar el uso y la asignación de espacios para distintos fines (estacionamiento de auto portantes, espectáculos y venta ambulante).</li> <li>-Generar un sistema de ordenamiento vial (áreas de estacionamiento y recorridos peatonales sobre la costa)</li> </ul>
Protección del patrimonio natural y cultural
Puesta en valor del patrimonio natural y cultural
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar planes normativos de desarrollo y conservación de áreas de interés natural y cultural.</li> <li>-Adaptar para el uso turístico recreativo sustentable a los espacios verdes y naturales</li> </ul>
Manejo de los recursos naturales en colaboración con organismos competentes (calidad de playas)

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar el programa de pasantías de guardaparques voluntarios.</li> <li>-Contribuir al diseño de políticas turísticas sustentables que permitan planificar la actividad turística de manera estratégica y articulada con las acciones de conservación del patrimonio natural y cultural.</li> <li>-Medir y gestionar de manera sustentable la capacidad de carga turística que puede soportar el atractivo cultural y natural sin degradarse o perjudicar la experiencia del visitante.</li> </ul>
Puesta en valor de los distintos sitios ubicados sobre la costa portuaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar y reordenar la actividad portuaria sin interferencias con la actividad turística.</li> <li>- Propiciar el trabajo conjunto entre autoridades competentes de los sectores portuario y turístico.</li> </ul>
Desarrollo e implementación de instrumentos de monitoreo para mejorar la calidad de los servicios públicos urbanos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un programa municipal de manejo de residuos sólidos y mejora de sistemas de gestión de agua potable.</li> </ul>
Establecimiento de normas y regulaciones adecuadas para garantizar el cumplimiento de la normativa y regulación ambiental (nivel de aplicación y fiscalización)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer y aplicar : <ul style="list-style-type: none"> <li>*Planes e instrumentos de ordenamiento territorial,</li> <li>*Estándares de contaminación,</li> <li>*Sistemas de evaluación de impacto ambiental,</li> <li>* Planes de prevención y</li> <li>*Controles y monitoreos del impacto al medio ambiente.</li> </ul> </li> <li>-Consolidar las atribuciones normativas de organismos públicos relevantes.</li> <li>-Ajustar los mecanismos que posibilitan los controles entre distintas jurisdicciones.</li> <li>- Revisar y subsanar vacíos legales y debilidades en el cumplimiento de las normas ambientales y aplicar los controles y fiscalización requeridos.</li> <li>- Actualizar los marcos normativos.</li> <li>- Aplicar la normativa existente.</li> </ul>
Ordenamiento y zonificación de los usos públicos del espacios acorde a su capacidad de carga y oportunidades recreativas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar y poner en funcionamiento planes de uso público de espacios verdes urbanos y espacios naturales.</li> <li>- Crear o fortalecer instrumentos para el manejo de los distintos espacios públicos según sus escalas de planificación, de forma tal que se cuente con un manejo diferenciado de los espacios que atienda sus condiciones particulares.</li> <li>- Ordenar y zonificar áreas verdes y adecuar los espacios recreativos en función de la calidad ambiental y la experiencia recreativa.</li> <li>-Impulsar la implementación de Planes de Gestión de Residuos Sólidos en las playas, río y Parque encaminados al aprovechamiento y generación de ingresos y para darles un adecuado manejo y disposición final.</li> <li>- Identificar sectores del parque y el río que deben ser rediseñados y los parámetros ambientales que deben incluirse para mejorar sus características y uso por parte de la comunidad local y turística.</li> <li>-Colocar tachos de residuos y cartelera informativa en todos los espacios públicos (plaza, playa, parque) por cada 100 mts (en conjunto con la asociación Río Quequén que trabaja en apoyos educativos ambientales, desde jardín hasta universitarios).</li> <li>-Establecer y coordinar trabajos de equipos técnicos municipales.</li> <li>-Generar de espacios interactivos dentro del Parque Miguel Lillo, siempre respetando la capacidad de carga del lugar.</li> </ul>
Diseño de un programa de capacitación en sustentabilidad turística tanto para funcionarios públicos y municipales como para actores privados del sector

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar y difundir material educativo sobre las buenas prácticas.</li> <li>-Diseñar e implementar una plataforma de difusión e intercambio de información en línea con material sobre buenas prácticas para el sector turístico.</li> <li>-Realizar campañas de educación ambiental a los pobladores y visitantes.</li> <li>-Generar e impulsar Iniciativas sobre educación, información y marketing responsable para aumentar la conciencia de la población local, visitantes y empresarios sobre los problemas asociados al turismo y sobre formas de colaborar en su reducción.</li> </ul>
<p>Difusión de una visión más amplia de la conservación y el uso responsable de los recursos naturales y culturales enfatizando su valor ecológico, social y económico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Crear espacios para la participación ciudadana informada y oportuna.</li> <li>- Construir una Agenda Ambiental.</li> <li>- Realizar campaña de concientización sobre separación de residuos.</li> <li>- Realizar campaña de concientización para el cuidado del agua.</li> <li>-Fortalecer cuerpo de guardaparques debidamente equipados y formados.</li> <li>-Difundir desde los medios masivos las actividades desarrolladas a partir de la agenda ambiental a la población de Necochea y Quequén.</li> </ul>
<p>Elaboración de programas de educación ambiental y sistemas de información de acceso público</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar técnicas comunicacionales modernas y masivas en programas de educación ambiental, formales y no formales, ajustados a las realidades y particularidades del territorio.</li> <li>- Realizar charlas de educación ambiental y turística.</li> <li>-Motivar al mundo educativo en ser informantes turísticos con las herramientas modernas de comunicación Internet, etc.</li> </ul>

Tabla 9: Recomendaciones para la acción Eje Relación Turista-Residente

<b>RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN - EJE TURISTA RESIDENTE</b>
<p>Elaboración de un plan de mantenimiento y ampliación de la señalización turística</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un trámite jurídico administrativo transitorio (EXP Municipal), ágil y dinámico, para que el empresario haga donaciones para señalización a cambio de publicidad.</li> <li>- Señalizar el circuito turístico Quequén.</li> <li>- Desarrollar señalización indicativa e interpretativa de los recursos.</li> </ul>
<p>Reconocimiento del turismo, tanto en el ámbito social como en el ámbito político institucional</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar charlas de la importancia del turismo en la ciudad y distribuir material informativo.</li> <li>- Diseñar y ejecutar un operativo de concientización de los locales sobre como presentar la ciudad</li> <li>- Implementar un libro de sugerencias en diferentes puntos de la ciudad.</li> <li>- Programar campañas de concientización a los residentes sobre el valor social, económico y ambiental de la actividad turística y sobre la importancia de la hospitalidad y trato amable al turista.</li> <li>-Elaborar material educativo validado, para uso del personal del área turística en sus actividades de educación y sensibilización.</li> </ul>
<p>Desarrollo de espacios y actividades de participación e involucramiento de la comunidad en el cuidado del ambiente como medio para fomentar la pertenencia a su lugar y la calidad ambiental</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Programar campañas de comunicación e información ciudadana en espacios públicos y medios masivos de comunicación sobre temas relativos a la convivencia ciudadana.</li> <li>- Elaborar un manual de buenas prácticas ciudadanas.</li> </ul>
<p>Desarrollo de actividades educativas, deportivas, recreativas tendientes a lograr una mayor integración turista – residente</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear e implementar juegos que fomenten la participación espontánea entre turistas y residentes.</li> <li>- Implementar en la web de turismo de la ciudad un blog de participación, difusión, intercambio de opiniones, consulta y debates sobre el turismo en la ciudad.</li> </ul>

Identificación, análisis y tratamiento permanente de los conflictos existentes o potenciales entre turistas y residentes
-Realizar en villa Díaz Vélez charlas con los residentes para conocer cuáles son las zonas conflictivas de contacto para trabajar en ellas. - Crear espacios donde se puedan manifestar y buscar soluciones a los conflictos surgidos de la actividad turística.
Brindar mejores niveles de seguridad al visitante y actuación frente a emergencias
- Programar la seguridad de la Villa considerando las diferentes situaciones como son los desbordes de personas a la salida de reuniones, los ataques a propiedades privadas, el vandalismo, etc. - Reforzar los operativos de seguridad en el frente costero, especialmente en relación a robos de vehículos y casas en alquiler. - Gestionar mayor presupuesto para seguridad pública. - Fiscalizar el cumplimiento de las ordenanzas. - Agilizar las denuncias.
Sensibilizar y concienciar a la población residente y a los actores del sector acerca de la importancia del buen trato al turista
- Fomentar y proporcionar, desde la educación formal y no formal, capacitaciones sobre cultura anfitriona. -Elaborar módulos y cursos de capacitación para profesionales del sector. - Implementar un sistema de registro de las viviendas en alquiler. -Diseñar y editar folletos educativos. -Propiciar espacios de participación y convocar y motivar a la ciudadanía para que participe.
Formulación y ejecución de un plan de capacitación técnica para los prestadores de servicios y gestores turísticos para impulsar una cultura del detalle y atención al cliente capaz de mejorar la calidad percibida con parámetros de servicios y satisfacción al cliente
-Programar cursos de capacitación continua para empresarios, emprendedores y empleados del sector turístico. - Otorgar una calcomanía de reconocimientos de comercios anfitriones (concurso).
Generación de programas y contenidos de recepción e información turística que facilitan a los prestadores de servicios sus labores de informantes.
- Formar grupos de orientación al turista. -Crear una guía informativa y comercial que oriente y facilite información sobre los servicios, lugares y eventos turísticos. - Brindar información en la costa.

En suma las líneas de acción y acciones específicas recomendadas consisten en poner en marcha las siguientes estrategias principales:

- **Estrategias de reconversión turística** que se asocian a reestructurar los productos turísticos y cualificarlos a través de acciones que plantean la singularización y diferenciación y a revertir la estacionalidad de la actividad turística
- **Estrategias de renovación del espacio urbano y natural** vinculadas a la recuperación ambiental de los espacios naturales, la rehabilitación y refuncionalización de los espacios urbanos y la puesta en valor principalmente del río.

- **Estrategias de posicionamiento** relativas a la mejora y actualización de la imagen turística de Necochea y a la innovación y diversificación en las técnicas de comunicación y difusión.
- **Estrategias de cultura turística** que tienden a reforzar las líneas de trabajo en cooperación con las administraciones públicas y el sector privado, en la definición y ejecución de políticas o acciones que afectan al turismo y la sensibilización para la mejora de la sostenibilidad del sector turístico, involucrando a todos los agentes que participan directa o indirectamente en la actividad turística.

### **Lecciones aprendidas**

A modo de conclusión producto de la tarea llevada a cabo se pudieron establecer una serie de lecciones aprendidas que distinguen los aspectos que plantean los retos a futuro para la concreción del plan. Estas son:

- **La adopción de la transversalidad como estrategia política, porque de este modo se responde** a las expectativas proyectadas en la misión, la visión y los objetivos delineados y a las acciones recomendadas. De hecho, el plan estratégico de turismo sustentable implica la transversalización de las políticas desde distintos ámbitos y espacios de decisión y por ello el desafío es cómo confluir hacia objetivos generales.
- **La práctica de trabajo conjunto** debe seguir siendo estimulada porque sin lugar a dudas, desde la experiencia de los talleres aportó una respuesta para el mejoramiento de la cultura institucional y la participación ciudadana que requiere de continuidad.
- **La existencia de una base sólida de capital social**, propiciada por la realización del plan, que permite confiar en las posibilidades ciertas de avance de las acciones propuestas y toma de conciencia, por parte de todos los involucrados, de que políticas de este tipo incluyen componentes novedosos para lidiar con las condiciones actuales de la actividad turística.
- **La corresponsabilidad administrativa y el liderazgo** de la gestión local del turismo para procurar la difusión del conocimiento y de la filosofía, los objetivos y las realizaciones del Plan de Turismo Sustentable entre la población y los agentes turísticos del Partido.

Los planes estratégicos de turismo responden a un nuevo paradigma turístico que aúna sostenibilidad con competitividad, que generan una nueva cultura turística y de cooperación interadministrativa. En este sentido, los abordajes participativos garantizan una concepción de desarrollo que se sustenta en plataformas de mayor ciudadanía y auto-gestión.

El plan estratégico de turismo sustentable de Necochea representa la política e instrumento que han priorizado los responsables de la gestión pública del turismo para comenzar a responder a los retos de la renovación ambiental y turística del Partido.

En consecuencia, se pone de manifiesto la necesidad de seguir avanzando en la reflexión participativa, no sólo para recoger datos y opiniones, sino también para favorecer la comprensión del carácter integral del destino turístico, dado en la variedad de elementos que lo componen que son claves para su funcionamiento. Así como en la gestión del sector y las condiciones de la protección ambiental que son importantes para los habitantes y para la experiencia turística.

## **Bibliografía**

- Falabella, Gonzalo, (2002), Investigación participativa: nacimiento y relevancia de un nuevo encuentro ciencia-sociedad. En Durston, John y Miranda, Francisca (Comps.) *Experiencias y metodología de la investigación participativa*, pp. 19-32. Santiago de Chile: CEPAL – Serie Políticas sociales.
- Rodríguez Villasante, Tomás, (2011), Estilos y epistemología en las metodologías participativas. En Falck, Andrés y Paño Yáñez, Pablo (Eds.) *Democracia Participativa y Presupuestos Participativos: acercamiento y profundización sobre el debate actual Manual de Escuela de Políticas de Participación Local. Proyecto Parlocal*. pp. 123-148. Málaga: CEDMA.
- Vera Rebollo, José F. y Baños Castiñeira, Carlos J., (2010), Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles* Número 53, pp. 329- 353.