
APORTES y Transferencias



Año 10

Volumen 2

2006

Mar del Plata

Centro de Investigaciones Turísticas
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad Nacional de Mar del Plata

Centro de Documentación
Instituto de Investigaciones
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad Nacional de Mar del Plata
cendocu@mdp.edu.ar
<http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/>

**APRECIACION DEL TURISTA.
CALIDAD DE PLAYAS Y SERVICIOS EN PLAYAS
EN EL MUNICIPIO DE GRAL. PUEYRREDON.
ENCUESTA A TURISTAS EN MAR DEL PLATA**

Juan Carlos Mantero

Universidad Nacional de Mar del Plata

Leandro Laffan - Daniel Lefrou

Ente Municipal de Turismo

Resumen

La contribución que se presenta da cuenta de una actividad realizada dentro del programa de cooperación Centro de Investigaciones Turísticas (CIT) - Ente municipal de Turismo (EMTUR) en el contexto del convenio marco Universidad Nacional de Mar del Plata - Municipalidad de Gral. Pueyrredon, concebido con la finalidad de realizar tareas relacionadas a la actividad turística que resulten de interés recíproco y proyección compartida.

El artículo informa de los atributos metodológicos de la encuesta, del perfil del turista encuestado y de los resultados respecto de temas genéricos de la encuesta y de las cuestiones planteadas en torno al tema objeto de estudio. Aunque se refiere a turistas de temporada localizados en Mar del Plata, en rigor el estudio realizado da cuenta sobre la calidad de playas y de servicios en playas en el litoral del Municipio de Gral. Pueyrredon.

Palabras clave: perfil del turista - encuesta de calidad - calidad de playas - calidad de servicios - temporada 2006 - Mar del Plata

TOURIST APPRAISAL. BEACH AND SERVICE QUALITY IN THE BEACHES OF THE MUNICIPALITY OF GRAL. PUEYRREDON. SURVEY TO TOURISTS IN THE CITY OF MAR DEL PLATA

Summary: *The present contribution is related to an activity carried out within the CIT - EMTUR cooperation program in the context of the agreement between the National University of Mar del Plata and the Municipality of Gral. Pueyrredon. This agreement was created with the aim of carrying out tasks connected with the tourist activity resulting from a mutual interest and shared projection.*

The article gives an account of the methodological attributes of the survey, the profile of the tourist surveyed, and the results with respect to generic topics of the survey and the issues posed around the subject matter of the study. Although it refers to season tourists located in Mar del Plata, the study carried out presents results connected with the quality of beaches and services in the coastline of the municipality of Gral. Pueyrredon.

Key words: *Tourist profile - quality survey - beach quality - service quality - 2006 season - Mar del Plata*

**APRECIACION DEL TURISTA
CALIDAD DE PLAYAS Y SERVICIOS EN PLAYAS
EN EL MUNICIPIO DE GRAL. PUEYRREDON
ENCUESTA A TURISTAS EN MAR DEL PLATA**

**Juan Carlos Mantero
Leandro Laffan - Daniel Lefrou**

1. Introducción

En programa de cooperación del Centro de Investigaciones Turísticas con la Municipalidad de Gral. Pueyrredon, a propósito de la encuesta de demanda de la temporada estival 2005/2006 se planteó, en función de estudios en curso, integrar al cuestionario preguntas en relación a apreciaciones de los turistas respecto de calidad en playas y de servicios en playas.

Visto la magnitud y la conformación de la afluencia turística en temporada estival y la diversidad de playas y de servicios planteados en el litoral del municipio de Gral. Pueyrredon, la encuesta puede constituirse en referencia útil en relación a expectativas de uso y goce de turistas de nuestro país en playas de nuestro litoral atlántico, sin que ello implique pretender extrapolar resultados.

En tal sentido, cabe consignar que el Centro de Investigaciones Turísticas al plantear el tema objeto de la encuesta ha tenido en consideración su participación en el proceso de promoción de calidad en playas y servicios emprendido por la Secretaría de Turismo de la Nación y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación en 2005 y ha asumido el compromiso de aportar al estudio de la apreciación del turista respecto de las condiciones de playas y de servicios en playas.

De tal modo, el Centro participa de la encuesta realizada en Mar del Plata por el EMTUR respecto del perfil y del comportamiento del turista de temporada incluyendo cuestiones específicas relacionadas con la apreciación de calidad por parte del turista en playas. La encuesta se realiza en el lapso de mediados de diciembre a mediados de marzo en balnearios de la ciudad, sobre una muestra de 1.100 casos a través de un muestreo por conglomerados, cuyo cuestionario se plantea conocer información respecto de diversos temas: perfiles y comportamientos, hábitos y gastos, percepciones, motivaciones y preferencias.

2. Encuesta a turistas de temporada

La encuesta se realiza a turistas, incluyendo a aquellos que se alojan en vivienda de residentes, se realiza en la playa comprendiendo las playas de Perla Norte, La Perla, Centro, Varese / Cabo Corrientes, Playa Grande, Punta Mogotes y Playas del Sur. La distribución de usuarios de playas en el litoral del municipio de Gral. Pueyrredon adoptada a los efectos de la asignación de encuestas, producto de encuesta coincidental realizada en 2005, es la siguiente

	%
usuario	96,86
no usuario	2,85
ns/nc	0,29

	%
playa	
perla norte	10,61
perla	11,96
centro	17,93
varese	9,85
playa grande	9,99
punta mogotes	16,08
sur	15,02
varias	2,70
fuera de Mar del Plata	2,72

Las encuestas realizadas totalizan 1100 casos y su distribución por playa y sector de uso es la siguiente:

playa	sector público	sector privado
	%	%
perla norte	11,88	5,43
perla	16,33	13,77
centro	23,65	12,32
varese	9,48	3,62
playa grande	9,36	9,06
punta mogotes	12,24	31,16
sur	17,05	24,64

. de los temas recurrentes en el cuestionario de la encuesta del Ente susceptibles de consideración en relación a la problemática objeto de estudio cabe consignar las si-

guientes preguntas:

1. mencione los atributos que encuentra para venir en temporada de verano a M d P.
2. cómo calificaría Ud. los servicios turísticos y los servicios urbanos de M d P.?
3. cómo calificaría la oferta de balnearios?
4. cómo calificaría el estado de la playa?

. de los temas emergentes de la encuesta del Centro de Investigaciones Turísticas, en relación a la apreciación de playas y servicios en playas, de usufructo del turista al momento de su realización, incluidos en el cuestionario, las preguntas son las siguientes:

1. por qué eligió esta playa?
2. utiliza servicios en la playa?
3. qué servicios utiliza habitualmente en la playa ?
4. qué orden le confiere a las características genéricas de las playas, de acuerdo a la valoración que les atribuye ?
5. qué orden le confiere a las características particulares de esta playa, de acuerdo a la valoración que les atribuye ?
6. qué valoración ambiental (paisajística / escénica) le atribuye a esta playa ?
7. qué valoración atribuye a los servicios (públicos / privados) disponibles en playa ?

Aunque la modalidad de encuesta y de disposición de resultados permite acceder desde múltiples variables, a los efectos del presente informe se presentan resultados según totales, y en ciertos casos además según procedencias, estratos etéreos y niveles socio - económicos, sin excluir análisis ulteriores respecto de otras variables que singularizan al turista encuestado.

3. Muestra de turistas encuestados

A fin de conferir el contexto de la encuesta realizada, por tanto de las respuestas a las preguntas respecto de la calidad de playas y de servicios de Mar del Plata, se consigna el perfil del turista en Mar del Plata en la temporada 2005 - 2006:

procedencia:

%	
27,8	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
33,3	Gran Buenos Aires (de tal 11,80 de La Matanza)
19,6	Provincia de Buenos Aires (de tal 29,58 La Plata)

17,3	Resto del País (de tal 31,01 Santa Fe, 25,52 Mendoza, 12,02 Córdoba)
2,0	Extranjeros

relación grupal:

%	
59,9	familia
10,4	matrimonio y parejas
11,0	parientes
13,9	amigos
3,7	novios
1,0	solos

género:

%	
53,7	Femenino
46,3	masculino

estratos etáreos:

%	
19,0	de 12 o menos años
19,8	de 13 a 24 años
45,1	de 25 a 50 años
10,8	de 51 a 65 años
4,3	más de 65 años

niveles socioeconómicos:

%	
39,2	alto 1
16,8	alto 2
22,5	medio alto
11,1	medio medio
9,3	bajo superior

Cabe advertir que la diferencia respecto del 100 de los encuestados identifica el de respuestas que consignan ns/nc (no sabe / no contesta).

La asignación de nivel socio - económico a la unidad grupal adoptado por el Ente corresponde a la metodología de la Asociación Argentina de Marketing que integra una ecuación a partir de diversas variables: ocupación y educación del sostén, aportantes

al grupo familiar, posesión de bienes y de servicios, tipo de atención médica.

estadía:

	%
Sin pernocte	4,2
1 - 3 pernoctes	39,4
4 - 6 pernoctes	13,5
7 pernoctes	11,4
8 - 13 pernoctes	13,1
14 -15 pernoctes	10,4
16 -29 pernoctes	4,7
30 pernoctes	2,8
más de 30 pernoctes	0,5

Además, a los efectos de las preguntas formuladas en relación a la disposición y apreciación de uso de playas y balnearios, puede resultar oportuno consignar:

medio de transporte:

	%
automóvil	72,9
ómnibus regular	20,0
ferrocarril	6,2
avión	0,9

tipo de alojamiento:

	%
vivienda	80,7
vivienda propia	35,9
vivienda alquilada	27,0
vivienda familiares / amigos	17,8
hotel	17,6
camping	1,6

El perfil de los turistas en la temporada 2005 - 2006 en relación a la temporada anterior revela menos turistas procedentes de Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en relación grupal menos de matrimonio / pareja y estratificación etárea y conformación socio económica similares.

4. Análisis de los atributos del destino

4.1. motivaciones de la presencia en destino

A los efectos de considerar los atributos que motivan la presencia del turista en Mar del Plata en temporada, se requiere del encuestado la respuesta espontánea a la pregunta formulada, admitiendo pluralidad de menciones, de modo de acreditar la diversidad de motivaciones e integrarlas en proposiciones afines.

A título referencial cabe señalar las motivaciones de elección del destino en temporada que, con exclusión de la alternativa posesión de vivienda, al consignar más de una motivación, indican:

Tabla I. Motivaciones

	%
playas / mar	61,14
recreación	28,49
vida nocturna	12,89
espectáculos	11,45
ciudad	29,13
gastronomía	10,64
casino	4,42
equipamiento	4,15
gente	8,93
clima	5,05

A nivel genérico la motivación que obviamente induce la afluencia a Mar del Plata y le confiere atributo de destino preferente del turismo de sol y playas en temporada estival indica playas / mar de modo relevante, sin perjuicio de motivaciones compatibles con tal turismo al consignarse recreación, vida nocturna, espectáculos y ciudad que le singularizan respecto de las urbanizaciones turísticas del litoral bonaerense.

Al presentar las motivaciones de destino en temporada en relación a estratos etéreos, procedencias y niveles socioeconómicos, se aprecia:

Tabla II. Motivaciones. s/ estratos etéreos

	18/24	25/40	41/50	50/64	más de 65
	%	%	%	%	%
playas / mar	71,97	58,90	56,70	64,29	74,60
recreación	27,27	32,52	29,02	25,60	11,11
vida nocturna	30,30	14,72	6,25	6,55	4,76

espectáculos	8,33	8,18	10,71	19,64	28,57
ciudad	23,48	28,83	31,25	32,74	25,40
gastronomía	2,27	8,79	13,84	16,07	22,22
casino	3,03	3,27	3,57	8,93	9,52
equipamiento	3,03	2,86	4,02	8,93	4,76
gente	10,61	9,00	6,70	8,33	14,29
clima	7,58	3,68	5,36	4,76	12,70

Al margen de la coincidencia de los diversos estratos respecto de playas/ mar, donde se advierte paradójicamente con más alcance en el estrato de + 65, el análisis por estratos etéreos permite apreciar diferencias en la prelación de las motivaciones entre los estratos de 18/24 y 25/40 que incluyen vida nocturna, priorizada por los más jóvenes, recreación y ciudad y los estratos 41/50, 51/64, + 65 que incluyen ciudad, recreación, gastronomía y espectáculos, priorizado por los más maduros.

Al comparar las motivaciones mencionadas se aprecia que la vida nocturna se prioriza más en el estrato 18/24, la recreación en el 25/40, la ciudad en 41/50 y 51/64, la gastronomía y espectáculos en + 65, en correspondencia con las conductas previsibles y las observaciones realizadas.

Tabla III. Motivaciones. s/ procedencias

	Ciudad Buenos Aires %	Gran Buenos Aires %	Resto Pcia. Buenos Aires %	Resto del País %
playas / mar	52,66	61,54	59,15	66,14
recreación	26,02	26,69	32,86	25,93
vida nocturna	11,60	14,32	11,76	13,26
espectáculos	11,60	13,00	10,33	13,23
ciudad	33,23	28,38	28,17	29,10
gastronomía	12,23	10,88	6,57	8,99
casino	2,82	5,04	4,23	3,17
equipamiento	6,90	3,98	5,63	1,06
gente	8,15	7,43	11,74	8,99
clima	10,03	3,45	4,23	8,99

Sin alterarse la coincidencia de los diversos estratos respecto de playas / mar, donde se advierte explicablemente con más alcance en los procedentes del interior argentino, el análisis por procedencia del turista permite apreciar coincidencia en la prelación de las motivaciones de ciudad y recreación, y en sucesión gastronomía en los

procedentes de Ciudad de Buenos Aires y vida nocturna y espectáculos entre los procedentes de Gran Buenos Aires y resto de la Provincia de Buenos Aires explicable al atenuarse en procedentes de Ciudad de Buenos Aires por su mayor accesibilidad en el lugar de origen.

Al comparar las motivaciones se aprecia que el espectáculo se prioriza más en el turista procedente del resto de Argentina, explicable por la metropolización de los espectáculos, la recreación se prioriza más en el turista procedente del resto de la Provincia de Buenos Aires, originarios de localidades de menor escala carentes de alternativas recreativas, la vida nocturna en el turista de Gran Buenos Aires, en tanto el turista procedente de la ciudad de Buenos Aires prioriza más la ciudad y la gastronomía.

Tabla IV. Motivaciones. s/ niveles socioeconómicos

	alto 1 %	alto 2 %	medio alto %	medio medio %	bajo superior %
playas / mar	61,94	57,79	63,77	57,84	62,35
recreación	34,44	30,52	27,54	20,59	20,00
vida nocturna	11,39	16,23	14,49	15,69	14,12
espectáculos	13,33	11,04	10,14	13,73	9,41
ciudad	30,28	32,47	28,50	22,55	21,18
gastronomía	19,72	9,09	3,86	7,84	7,06
casino	4,44	3,90	3,86	0,00	7,06
equipamiento	4,44	9,09	2,42	3,92	2,35
gente	7,78	8,44	6,28	5,88	11,76
clima	5,28	4,55	4,83	3,92	5,88

Al margen de la coincidencia de los diversos niveles socio económicos respecto de playas / mar, en proporciones semejantes entre los niveles alto, medio y bajo, el análisis por niveles permite apreciar coincidencias en la prelación de las motivaciones ciudad, recreación y vida nocturna, aunque en el nivel bajo les precede el espectáculo, probablemente por ser una práctica inusual en su lugar de origen, y en el nivel alto 1 se inserte la gastronomía, práctica usual incluso en su lugar de origen. Al comparar las motivaciones invocadas se aprecia que la recreación se prioriza más en el nivel alto 1 declinando en relación al nivel decreciente de los restantes, la vida nocturna se prioriza más en el nivel medio típico, el espectáculo en el nivel bajo superior declinando en relación al creciente nivel de los restantes, la ciudad se prioriza más en el nivel alto 2 declinando en relación al nivel decreciente de los restantes, en tanto la gastronomía singulariza el nivel alto 1 y el casino el nivel bajo superior, en correspondencia con las

conductas previsibles y las observaciones realizadas.

4.2. Visión genérica de los servicios urbanos y turísticos

A fin de considerar la apreciación genérica de los servicios urbanos y servicios turísticos en temporada la pregunta requiere del encuestado su respuesta a propósito de los diferentes servicios urbanos, servicios turísticos y condiciones de infraestructura que se le presentan en Mar del Plata, de modo tal de acreditar su ponderación al respecto y la relación entre servicios presentados. De tal modo se plantean servicios turísticos y servicios urbanos e infraestructura susceptibles de apreciación global:

Tabla V. Apreciación de servicios turísticos e infraestructura turística

	muy bueno %	bueno %	aceptable %	regular %	malo %	promedio valor 5 -1
alojamiento	36,92	50,37	4,65	5,38	2,69	4,13
recreación	43,90	49,01	3,69	2,55	0,85	4,33
gastronomía	46,38	45,90	4,34	2,51	0,87	4,34
atención a turistas	20,77	63,69	6,34	6,80	2,39	3,94
Información turística	22,19	73,60	0,84	2,53	0,84	4,14
balnearios	29,08	51,35	7,94	8,37	3,26	3,95
estado de las playas	8,26	46,79	9,17	25,50	10,28	3,17

De la apreciación global y preliminar de los servicios turísticos y de la infraestructura se advierte que se torna crítica en relación al estado de las playas donde un 31.63, es decir un turista de cada 3 está disconforme, precisamente a propósito del estado del recurso sostén del turismo de sol y playas, y se torna sensible en relación a balnearios donde, sin perjuicio de la conformidad del 80.43, la disconformidad alcanza al 11.63, revelando la disconformidad de un turista de cada diez.

Tabla VI. Apreciación de servicios urbanos e infraestructura urbana

	muy bueno %	bueno %	aceptable %	regular %	malo %	promedio valor 5 -1
taxis/remises	12,36	55,81	5,24	22,85	3,75	3,50
transporte de aproximación	22,34	61,85	4,63	5,45	5,72	3,90
estacionamiento	2,66	32,69	6,78	30,99	26,88	2,53

estado de calles	2,87	33,33	5,05	40,16	18,58	2,62
limpieza urbana	8,40	41,64	7,21	27,76	14,98	3,01
seguridad urbana	9,93	50,28	8,16	20,13	11,50	3,27
terminales						
de transporte	3,07	41,43	7,16	16,11	32,23	2,67
rutas de acceso	40,73	54,35	1,69	1,83	1,40	4,31

De la apreciación global y preliminar de los servicios urbanos e infraestructura cabe señalar que alcanza nivel crítico la disconformidad en relación a las terminales de transporte donde alcanza al 48.34 , al estacionamiento al 57.87 , al estado de las calles al 58.74, a la limpieza urbana al 42.74 , cuyas condiciones dependen de la actuación y/o control del sector público y obviamente excede el usufructo del turista e incluye el usufructo del habitante. Cabe apreciar la conformidad respecto del estado de las rutas de acceso y que probablemente da cuenta primordialmente del estado de la ruta 2.

4.3. El estado de las playas y de la oferta de balnearios

Resulta oportuno detenerse en la apreciación global y preliminar que el turista tiene respecto del estado de las playas y de la oferta de balnearios.

Tal como se observara en la tabla pertinente la apreciación global y preliminar, en relación a la secuencia de la encuesta, al remitirse al estado de la playa y de los balnearios la pregunta requiere del encuestado sus respuestas dentro de la escala muy bueno - bueno - aceptable - regular - malo y de las respuestas se desprende el siguiente resultado:

. calificación genérica

Tabla VII. Apreciación del estado de playas y la oferta de balnearios

	estado de playas	oferta de balnearios
	%	%
muy bueno	8,2	29,1
bueno	46,8	51,3
aceptable	9,2	7,9
	(64,2)	(88,3)
regular	25,5	8,4
malo	10,3	3,3
	(35,8)	(11,7)

En primer aproximación y en apreciación genérica, advirtiendo la incidencia de la diferente asignación de encuestas / playa de acuerdo a densidad de uso, por tanto producto de la inclusión de playas de localización urbana, semiurbana y semirural, se observa una mayor satisfacción respecto de la oferta de balnearios que respecto del estado de las playas.

. en relación a estratos etéreos

Tabla VIII. Estado de playas. s/ estratos etéreos

	18/24	25/40	41/50	51/64	Más de 65
	%	%	%	%	%
muy bueno	9,38	8,45	9,91	7,45	4,84
bueno	40,63	46,60	45,95	49,69	53,23
aceptable	13,28	8,66	9,01	8,70	6,45
regular	23,44	26,39	24,32	23,60	30,65
malo	13,28	9,90	10,81	10,56	4,84

Tabla IX. Oferta de balnearios. s/ estratos etéreos

	18/24	25/40	41/50	51/64	Más de 65
	%	%	%	%	%
muy bueno	24,05	26,06	32,61	46,74	24,44
bueno	64,56	49,70	45,65	43,48	68,89
aceptable	8,86	9,70	7,97	3,26	6,67
regular	1,27	10,61	10,14	5,43	0,00
malo	1,27	3,94	3,62	1,09	0,00

De acuerdo a los diferentes niveles etéreos en relación al estado de playas se observa la coincidencia de que la conformidad, atribuible a las expresiones muy bueno, bueno y aceptable, alcanza a dos tercios de los encuestados, en tanto el tercio restante al remitirse a las expresiones regular y malo dice de su disconformidad. En relación a la oferta de balnearios se advierte una conformidad más amplia que alcanza a ser casi plena en el estrato más joven y mayor, sin perjuicio de una disconformidad apreciable de aquellos que se ubican en los estratos de 25/40 y 41/50 del orden del 15.

. en relación a procedencias

Tabla X. Estado de playas. s/ procedencias

	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Gran Buenos Aires	Resto Pcia. Buenos Aires	Resto del País
	%	%	%	%
muy bueno	10,86	5,92	6,67	8,89
bueno	42,49	49,73	45,24	51,11
aceptable	8,95	5,91	12,38	12,22
regular	28,75	27,42	25,71	15,56
malo	8,95	11,02	10,00	12,22

Tabla XI. Oferta de balnearios. s/ procedencias

	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Gran Buenos Aires	Resto Pcia. Buenos Aires	Resto del País
	%	%	%	%
muy bueno	34,09	26,21	23,39	31,73
bueno	42,73	53,23	60,48	53,85
aceptable	7,27	10,08	7,26	4,81
regular	9,55	8,06	8,06	7,69
malo	6,36	2,42	0,81	1,92

Respecto de los turistas de acuerdo a la procedencia del encuestado se observa que la apreciación del estado de playas es más exigente en turistas procedentes de Buenos Aires y Gran Buenos Aires que de aquellos procedentes del resto de la Provincia de Buenos Aires y de la Argentina, no subestimable en tanto las expresiones regular y malo concitan el tercio de los encuestados. Al considerar la oferta de acuerdo a procedencia del encuestado a propósito de la oferta de balnearios revela una apreciación donde la conformidad es más elevada en aquellos procedentes del resto de la Provincia y de la Argentina sin disminución sensible en los procedentes del Ciudad y Gran Buenos Aires.

. en relación a niveles socioeconómicos

Tabla XII. Estado de playas. s/ niveles socioeconómicos

	alto 1	alto 2	medio alto	medio medio	bajo superior
	%	%	%	%	%
muy bueno	9,58	10,53	6,83	6,93	3,62
bueno	45,92	53,27	44,39	38,61	44,58

aceptable	10,70	3,95	12,68	5,94	9,64
regular	21,97	25,00	29,76	28,71	36,14
malo	11,83	7,25	6,34	19,81	6,02

Tabla XIII Oferta de balnearios. s/ niveles socioeconómicos

	alto 1 %	alto 2 %	medio alto %	medio medio %	bajo superior %
muy bueno	41,25	32,41	18,18	21,15	17,54
bueno	42,80	44,44	61,54	50,00	66,67
aceptable	7,78	7,41	7,69	9,62	7,02
regular	5,06	12,96	9,09	13,46	7,02
malo	3,11	2,78	3,50	5,77	1,75

Al remitirse a las menciones de los estratos etéreos, a propósito del estado de las playas, más allá de una conformidad que supera los tres cuartos, las opciones realizadas permiten observar, una disposición más crítica en los sectores medios que no se advierte en el nivel alto y el nivel bajo. En tanto, a propósito de la oferta de balnearios, se observa una disposición más crítica del nivel medio típico y una disposición más conforme de los niveles alto 1 y bajo superior atribuible a la mayor correspondencia de la expectativa con la realidad.

5. Análisis de las cuestiones específicas

Cabe consignar que el número y tipo de variables objeto de apreciación por parte del turista no comprende la totalidad de aquellas cuestiones que habrían resultado de interés consignar en función de la cuestión planteada en la investigación del Centro en función de la exigencia de no desvirtuar el cuestionario recurrente del Ente, no excederse en las preguntas formuladas ni en el tiempo plausible de realización de la encuesta.

Las cuestiones específicas identifican aquellas planteadas por la investigación respecto de las condiciones y los atributos de las playas y los servicios. Aún cuando en las respuestas pueden advertirse ciertas variaciones con respecto a preguntas genéricas similares planteadas en la encuesta turística recurrente, no se aprecian diferencias significativas, atribuibles a la diferente formulación de las preguntas.

5.1. La elección de la playa

Al consultar al encuestado respecto de los motivos que influyen en la elección de la playa admitiendo más de una mención, obviamente en consulta abierta, codificadas las

respuestas por identidad, afinidad y diferenciación, las menciones se consignan de acuerdo a las alternativas:

Tabla XIV. Motivaciones de elección de playas.

	total %	sector público %	sector privado %
cercanía	38,26	41,43	31,06
conocer	25,09	9,05	14,39
recomendación	4,80	4,29	6,82
tradición	12,99	11,90	17,42
gusto	10,85	8,81	17,42
tranquilidad	15,84	16,90	13,64
menos gente	4,27	4,76	2,27
condiciones sociales	6,41	4,76	12,12
condiciones económicas	1,60	0,00	6,82
condiciones ambientales	6,05	6,19	6,82
condiciones paisajísticas	1,25	1,19	1,52
playa privada	0,53	0,48	1,52
playa pública	1,96	2,38	0,00
disposición de servicios	8,72	7,86	12,12
lejanía	0,71	0,71	0,76
casualidad	6,05	8,10	0,00
otros	1,60	1,90	0,76

Al considerar el tema de la elección de playa por parte del turista localizado y encuestado en la playa, post codificadas las respuestas obtenidas en opciones afines, se aprecia que la cercanía, proximidad del alojamiento a la playa, es la motivación persuasiva más recurrente al alcanzar el 38.06 , sin sumar a aquellos que resultan afines al consignar la presencia de menos gente, relegando las restantes opciones, sin perjuicio de el conocer como la motivación más inmediata en un 25.09, casi definiendo el por qué del aquí y del allá, sin perjuicio de la incidencia de la tranquilidad, la tradición y el gusto, condiciones que oscilan entre el 15 y el 10 .

En tal sentido, la proximidad y el conocer remiten a la localización de la playa y a la disposición del turista como motivaciones con prescindencia de atributos específicos de la playa, sin perjuicio de que se pudieren reconocer atributos del sector o del balneario si se utilizara el servicio. La tranquilidad ya remite a un atributo que refiere al uso y goce de la playa, en tanto el gusto en expresión de complacencia no dice de atributos singulares y la tradición da cuenta de la recurrencia a la playa en expresión

de persistencia de atributos valorados.

La disposición de servicios no resulta prioridad en la mención probablemente por su presencia en las diferentes playas, al menos en sectores de dichas playas, sin perjuicio de superar el 10 cuando se trata del turista localizado en el sector privado que reivindica la prelación de la cercanía, la tradición y el gusto.

Tabla XV. Elección de playas. motivaciones s/ niveles socioeconómicos

	alto 1	alto 2	medio alto	medio medio	bajo superior
	%	%	%	%	%
cercanía	34,78	35,06	44,00	39,62	47,92
conocer	12,42	5,19	11,00	11,32	8,33
recomendación	6,21	2,60	4,00	7,55	4,17
tradición	14,29	7,79	9,00	15,09	14,58
gusto	16,77	9,09	9,00	11,32	10,42
tranquilidad	13,66	19,48	16,00	15,09	14,58
menos gente	3,73	7,79	4,00	7,55	4,17
cond. sociales	4,97	6,49	10,00	7,55	4,17
cond. económicas	2,48	3,90	1,00	0,00	0,00
cond. ambientales	5,59	9,09	7,00	7,55	2,08
cond. paisajísticas	2,48	2,60	1,00	0,00	0,00
playa privada	0,62	2,60	0,00	0,00	0,00
playa pública	3,11	5,19	1,00	0,00	0,00
disp. de servicios	47,20	7,79	9,00	9,43	6,25
lejanía	1,24	1,30	0,00	1,89	0,00
casualidad	3,11	6,49	5,00	9,43	8,33
otros	1,86	3,90	2,00	1,89	0,00

A propósito de los niveles socioeconómicos es donde se advierte relevante la disposición de servicios para el nivel alto 1 (47.20) y la cercanía (34.78) en prelación a los restantes motivos precedidos por el gusto (16.77), la tradición (14.29) y la tranquilidad (13,66), atributos asociados a condiciones afines a sus reconocidas aspiraciones. Los niveles restantes privilegian la cercanía (alto 2 35.06 , medio alto 44 , medio típico 39.62 , bajo superior 47.92), asociada a la tranquilidad en el nivel alto 2 (19.48) y medio típico (16) y asociada a la tradición y la tranquilidad (14.29 y 13.66) en los niveles alto 1, medio típico y bajo superior, el gusto en el nivel alto 1 (16.77) y la tranquilidad en alto 2 (19.48).

Al considerar cada una de las motivaciones más consignadas se aprecia que la cercanía tiene más incidencia en el nivel bajo superior y medio típico, el conocer incide más en niveles alto 1 y medio típico, la tradición en medio típico, bajo superior y alto 1, el gusto tienen más incidencia en alto 1, la tranquilidad incide más en alto 2, en tanto las condiciones ambientales, económicas y sociales en alto 2.

Tabla XVI. Elección de playas. motivaciones s/ procedencia

	Ciudad Buenos Aires %	Gran Buenos Aires %	Resto Pcia. Buenos Aires %	Resto del País %
cercanía	38,96	39,09	39,47	39,51
conocer	9,09	15,23	5,26	8,64
recomendación	4,55	3,55	6,14	7,41
tradición	17,53	9,64	13,16	12,35
gusto	11,04	13,71	11,40	4,94
tranquilidad	16,88	16,24	15,79	16,05
menos gente	5,84	3,55	3,51	4,94
cond. sociales	5,19	5,08	8,77	9,88
cond. económicas	3,25	1,02	0,88	1,23
cond. ambientales	6,49	3,55	7,02	8,64
cond. paisajísticas	0,00	2,03	0,88	2,47
playa privada	0,65	0,51	2,63	1,23
playa pública	0,65	2,03	0,00	2,47
disp. de servicios	11,69	5,58	9,65	11,11
lejanía	0,65	1,02	0,00	1,23
casualidad	4,55	5,58	7,02	8,64
otros	0,65	1,52	2,63	1,23

A propósito de la procedencia del turista se advierte relevante la coincidencia y proporciones semejantes en torno al 39 respecto de la cercanía y en lo inmediato y en proporciones más reducidas la sucesión tradición, tranquilidad, servicios y gusto en el turista procedente de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la sucesión cercanía, tranquilidad, conocer y gusto en el procedente del Gran Buenos Aires, la sucesión tranquilidad, tradición y gusto en el procedente del resto de la Provincia de Buenos Aires y la sucesión tranquilidad, servicios y condiciones sociales en el procedente del resto de Argentina.

A propósito de las motivaciones más mencionadas, la cercanía y la tranquilidad tienen similar incidencia en turistas de las diferentes procedencias, la tradición y la

disposición de servicios tienen más incidencia en el turista de Buenos Aires, el conocer y el gusto inciden más en el turista del Gran Buenos Aires, en tanto las condiciones sociales y ambientales inciden más en turistas procedentes del resto de Argentina.

Tabla XVII. Elección de playas. Motivaciones s/ playa

	perla norte	perla	centro	varese	playa grande	punta mogotes	sur
	%	%	%	%	%	%	%
cercanía	48,44	46,34	57,80	29,17	25,93	29,79	26,73
conocer	4,69	12,20	5,50	2,08	11,11	23,40	8,91
recomendación	3,13	1,22	0,92	8,33	9,26	7,45	6,93
tradición	9,38	14,63	14,68	10,42	22,22	15,96	6,93
gusto	6,25	10,98	3,67	14,58	33,33	6,38	11,88
tranquilidad	29,69	13,41	9,17	20,83	5,56	14,90	21,78
menos gente	9,38	3,66	0,92	8,33	0,00	2,13	7,92
cond. sociales	0,00	9,76	5,50	6,25	7,41	3,19	11,86
cond.económicas	0,00	0,00	0,92	0,00	0,00	7,45	1,98
cond. ambientales	6,25	4,88	3,67	16,67	5,56	6,38	4,95
cond. paisajísticas	0,00	3,66	0,92	0,00	0,00	0,00	2,97
playa privada	0,00	1,22	0,92	0,00	0,00	0,00	0,99
playa pública	1,56	0,00	0,92	0,00	0,00	0,00	8,91
disposición de servicios	23,44	6,10	10,09	6,25	11,11	6,38	12,87
lejanía	1,56	0,00	0,92	0,00	0,00	1,06	0,99
casualidad	7,81	7,32	9,17	14,58	1,85	2,13	2,97
Otros	0,00	3,66	0,92	4,17	0,00	1,06	1,98

A propósito de la localización del turista en las playas en todas las unidades consideradas la cercanía es el motivo más consignado, no obstante apreciarse una diferencia entre la playa del centro que concita la mayor proporción (57.80), las playas La Perla Norte, La Perla (48.44 / 46.34) y las playas Varese, Grande, Mogotes, Sur (29.17 / 25.93 / 29.79 / 26.73). La secuencia inmediata en La Perla Norte indica tranquilidad y disposición de servicios, en La Perla tradición y tranquilidad, en Centro tradición y disposición de servicios, en Varese tranquilidad y condiciones ambientales, en Playa Grande gusto, tradición, disposición de servicios, en Mogotes conocer, tradición, gusto, tranquilidad y en Sur tranquilidad, disposición de servicios, gusto.

A propósito de las motivaciones más mencionadas, el conocer tiene más incidencia en Mogotes, la tradición y el gusto en Playa Grande, la tranquilidad incide en La Perla Norte, la disposición de servicios en Perla Norte, Sur y Centro, la casualidad

tiene más incidencia en Varese, en tanto las condiciones sociales en Sur, económicas en Mogotes, ambientales en Varese.

5.2. La utilización de servicios

La disponibilidad de servicios en playa no implica necesariamente su utilización y de la encuesta realizada se desprende

Tabla XVIII. Utilización de servicios de playa

	total	sector público	sector privado
	%	%	%
sí utiliza servicios	76,13	70,75	49,64
no utiliza servicios	23,87	29,25	50,36

Tabla XIX. Utilización de servicios. s/ playas

	perla norte	perla	centro	varese	playa grande	punta mogotes	sur
	%	%	%	%	%	%	%
sí utiliza	48,44	75,58	68,81	83,33	98,18	91,48	82,35
no utiliza	51,56	24,42	31,19	16,67	1,82	8,51	17,65

Tabla XX. Utilización de servicios. s/ estrato etéreo

	18/24	25/40	41/50	51/64	más de 65
	%	%	%	%	%
sí utiliza	80,88	77,38	74,31	82,14	75,86
no utiliza	19,12	22,62	25,69	17,86	24,14

Tabla XXI. Utilización de servicios. s/ nivel socio económico

	bajo superior	medio medio	medio alto	alto 2	alto 1
	%	%	%	%	%
sí utiliza	66,67	74,07	78,22	81,82	7,58
no utiliza	33,33	25,93	21,78	18,18	2,42

La utilización de servicios por parte de los turistas encuestados localizados en las diversas playas permite apreciar un promedio del 76.13 y la proporción de utilización indica la sucesión de más a menos: Playa Grande, Mogotes, Varese, del Sur, La

Perla, Centro. En relación al nivel socioeconómico se advierte una utilización creciente acorde a la capacidad de consumo de cada uno de los niveles de bajo superior (66.67) a alto 1 (87.58). En relación al estrato etéreo la diferencia en la utilización de los servicios oscila en un 5 sin advertirse una correlación significativa.

5.3. Los servicios utilizados

De acuerdo a la consulta puede apreciarse la utilización de los diversos servicios disponibles en playas.

Tabla XXII. Servicios utilizados

	total	sector público	sector privado
	%	%	%
estacionamiento	17,13	9,20	41,61
sanitarios	60,30	55,66	74,45
vestuarios	15,51	3,30	53,28
carpas / sombrillas	29,12	5,66	97,06
de alimentación	43,43	37,26	58,82
de recreación	9,92	3,54	18,98
de comercio	11,61	9,91	17,52
telefonía / internet	2,21	1,89	3,65

Tal como se observa el servicio de playa más requerido por turistas encuestados corresponde a sanitarios, obviamente por duración de la presencia en playa, prece- diendo la secuencia que incluye en forma decreciente los servicios de alimentación, carpas / sombrillas, estacionamiento, vestuarios, comercio, recreación e internet, en sucesión que da cuenta de incidencia de la necesidad, la disponibilidad y el costo.

Tabla XXIII. Servicios utilizados. s/ nivel socioeconómico

	bajo superior	medio medio	medio alto	alto 2	alto 1
	%	%	%	%	%
estacionamiento	2,08	5,56	15,84	25,97	24,84
sanitarios	43,75	64,81	62,36	66,23	63,98
vestuarios	0,00	7,41	9,90	20,78	23,60
carpas / sombrillas	10,42	16,67	19,00	36,36	44,72
de alimentación	31,25	31,48	43,00	54,55	47,83
de recreación	0,00	52,94	4,95	3,90	13,66

de comercio	12,50	7,41	5,94	6,49	18,63
telefonía / internet	0,00	0,00	0,99	2,56	2,42

La sucesión sustentada en la necesidad, disponibilidad y el costo no se altera. Sin embargo se aprecia prescindencia de ciertos servicios en los niveles bajo superior y medio típico y la diferenciada proporción de usuarios advirtiéndose más incidencia de uso de alimentación, carpas y sombrillas, vestuarios, estacionamiento en los niveles alto 2 y alto 1 y la prescindencia de servicios de vestuarios, recreación y telefonía en nivel bajo superior.

Tabla XXIV. Servicios utilizados. s/ playas

	perla norte	perla	centro	varese	playa grande	punta mogotes	sur
	%	%	%	%	%	%	%
estacionamiento	12,50	5,81	3,67	14,58	3,64	42,55	29,41
sanitarios	26,56	62,79	59,63	47,92	70,91	75,53	65,69
vestuarios	6,25	17,44	11,01	6,25	9,09	32,98	15,69
carpas/sombrillas	12,50	22,35	20,18	18,75	25,45	47,87	36,27
de alimentación	32,81	29,29	38,89	60,42	41,82	53,19	39,22
de recreación	1,56	9,30	2,75	10,42	7,27	12,77	7,84
de comercio	10,94	9,30	6,42	8,33	34,55	19,15	1,96
telefonía/internet	0,00	3,49	0,92	4,17	5,45	2,13	1,96

Al apreciarse la prelación de servicios utilizados se observa que no se altera en relación a los más requeridos de estacionamiento, sanitarios, alimentación, carpas / sombrillas aunque se altera en sucesión comercio, vestuario y recreación. Cabe señalar la incidencia que en la comparación plantea la disposición de servicios, tal el caso de Varese con reducida oferta, excepto de diseminadas unidades de alimentación. Cabe si advertir que la mayor utilización de servicios en las playas Grande, Punta Mogotes y del Sur que concitan la mayor disponibilidad y convocan a usuarios de niveles socioeconómicos de más capacidad adquisitiva.

5.4. Los atributos de la playa

A los efectos de ponderar la calidad de la playa se requiere a los encuestados ordenar en prelación las características de las playas de acuerdo a la valoración que les atribuye, a propósito de los siguientes atributos: calidad del paisaje / visión, del ambiente / lugar, de usuarios / actitud, de aguas del mar, de arena de la playa y luego ordenar en prelación las características de la playa utilizada.

En la finalidad de calificar las playas se ha considerado apropiado referirse a las condiciones más comprensivas de calidad que, a nuestro criterio, remiten al paisaje que le conforma, al lugar que le define, al usuario que le connota, a las aguas que le afluyen y las arenas que le sustentan y permiten de modo sintético expresar la valoración conferida por el turista.

La escala de valoración utilizada atribuye el valor 5 a la más alta ponderación y valor 1 a la ponderación más crítica.

. valoración asignada a atributos genéricos de playa

Tabla XXV. Valoración de calidad de playa

calidad	total	sector público	sector privado
del paisaje	4,48	4,62	4,09
del ambiente	4,03	4,06	3,92
del usuario	3,88	3,86	3,92
de las aguas	3,60	3,66	3,43
de las arenas	3,42	3,36	3,59
promedio	3,88	3,91	3,77

Al considerar la totalidad de las respuestas respecto de la calidad apreciada en relación a los atributos consignados se observa una ponderación que en prelación reconoce la calidad del paisaje, el ambiente, el usuario, las aguas y las arenas, cuyo promedio en todos los atributos supera el umbral de 3 aceptable, sin perjuicio de advertir que resultan más apreciadas la calidad del usuario y la calidad de las arenas en sector privado.

Tabla XXVI. Valoración de calidad de playa. s/ procedencia

calidad	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Gran Buenos Aires	Resto Pcia. Buenos Aires	Resto del País
del paisaje	4,39	4,46	4,46	4,67
del ambiente	3,92	4,01	4,00	4,28
del usuario	3,76	3,86	3,86	4,08
de las aguas	3,45	3,72	3,45	3,80
de las arenas	3,32	3,42	3,39	3,63
promedio	3,76	3,90	3,83	4,08

Al considerar la apreciación de calidad en relación a la procedencia del turista se observa que la prelación en la valoración es similar, sin perjuicio de la diferente incidencia que le atribuyen a cada uno de los atributos, en cuanto todos resultan máspreciados por los procedentes del resto de Argentina, en visión más complaciente, y en cierto modo en los menospreciados por los turistas procedentes de la Ciudad de Buenos Aires, excepto en la calidad de las aguas, acreditando una visión más crítica.

Tabla XVII. Valoración de calidad de playa. s/ estratos etéreos

calidad	18/24	25/40	41/50	51/64	+65
del paisaje	4,68	4,48	4,51	4,36	4,15
del ambiente	4,27	4,06	3,90	3,95	3,74
del usuario	3,75	3,92	3,97	3,81	3,83
de las aguas	3,38	3,68	3,59	3,44	3,56
de las arenas	3,18	3,43	3,49	3,46	3,48
promedio	3,85	3,91	3,89	3,80	3,75

La prelación en la ponderación genérica de los atributos es similar, sólo apenas alterada en relación a la calidad de las aguas en el estrato 51/64. A propósito de los atributos considerados el paisaje y el ambiente están más apreciados en el estrato 18/24 y menospreciados en el estrato + 65, la calidad del usuario máspreciado en el estrato 41/50 y menospreciado en el estrato 18/24, en tanto la calidad de las aguas y las arenas en el estrato 25/40 y menospreciado en el estrato 18/24. De remitirse al promedio de valoración, el estrato más conforme corresponde a 25/40 y el más disconforme al estrato a + 65 sin que les separe una diferencia apreciable.

Tabla XXVIII. Valoración de calidad de playa. s/ niveles socioeconómicos

calidad	bajo superior	medio medio	medio alto	alto 2	alto 1
del paisaje	4,36	4,28	4,46	4,45	4,33
del ambiente	3,98	3,96	4,00	3,90	4,01
del usuario	3,95	3,60	3,89	3,70	3,92
de las aguas	3,68	3,64	3,45	3,55	3,48
de las arenas	3,50	3,22	3,39	3,34	3,50
promedio	3,89	3,74	3,83	3,78	3,84

Al considerar la apreciación de calidad en relación al nivel socioeconómico del turista se observa que la prelación en la valoración es similar, ya que cuando se altera es mínima la diferencia, sin perjuicio de la diferente valoración que le atribuyen a cada uno de los atributos, de modo tal que el paisaje resulta máspreciado en el nivel medio alto y alto 1, el ambiente en medio alto y alto 2, el usuario en el ambiente alto 2 y medio alto, las aguas y las arenas en el bajo superior. Cabe señalar que, aunque en umbral aceptable de valoración, coinciden los turistas en menospreciar la calidad de las arenas. Al ponderar el promedio, los turistas más conformes resultan ser aquellos de nivel bajo superior y los más disconformes, sin alterar el umbral indicado, resultan corresponder al nivel medio típico.

Tabla XXIX. Valoración de calidad de playa. s/ playa

calidad	perla norte	perla	centro	varese	playa grande	punta mogotes	sur
del paisaje	4,61	4,68	3,85	4,73	4,49	3,89	4,57
del ambiente	4,06	4,21	3,16	4,21	4,33	3,68	4,19
del usuario	3,86	3,97	4,56	3,84	4,11	3,76	4,09
de las aguas	3,56	3,25	3,07	3,91	3,44	3,72	3,88
de las arenas	3,17	3,24	3,35	3,36	3,41	3,54	3,92
promedio	3,85	3,87	3,59	4,01	3,95	3,71	4,13

Al considerar la valoración de calidad cabe apreciar que en la escala 1 mínimo a 5 máximo el nivel de ponderación de los atributos contemplados a propósito de las playas consideradas supera el valor 3, resultando los valores mínimos atribuidos a la calidad de las aguas y de las arenas, situación que respecto de las aguas se acentúa en playas del Centro y de La Perla y respecto de las arenas se acentúa en La Perla Norte y La Perla.

. valoración asignada a condiciones genéricas de servicios en playa.

A los efectos de ponderar la calidad de condiciones en playa, se requiere a los encuestados consignar la prelación, de acuerdo a la valoración que les atribuye, a los siguientes atributos: de servicios / atención, de instalaciones / mantenimiento, de higiene / limpieza, de seguridad en el mar, de seguridad en playa y luego ordenar en prelación las características de la playa utilizada. En tal sentido, se ha considerado apropiado referirse a las condiciones más comprensivas que, a nuestro criterio, remiten a servicios e instalaciones del sector a propósito de la unidad de balneario donde se ha localizado y condiciones de higiene, de seguridad en el mar y en playa que permiten de modo sintético expresar la valoración conferida por el turista a dicha unidad de playa.

Tabla XXX. Valoración de calidad en playa

calidad	total	sector público	sector privado
de servicios	3,91	3,91	3,93
de instalaciones	3,86	3,81	3,96
de higiene	3,45	3,30	3,84
de seguridad en mar	4,43	4,44	4,39
de seguridad en playa	3,57	3,47	3,80
promedio	3,84	3,78	3,98

Al considerar la totalidad de las respuestas respecto de la calidad apreciada en relación a los servicios consignados se observa una ponderación que en prelación reconoce la seguridad en el mar, servicios, instalaciones, seguridad en playas e higiene cuyo promedio en todos los atributos supera el umbral de 3 aceptable, sin perjuicio de advertir que resulta sensiblemente apreciada la seguridad en el mar y menospreciada la higiene de la playa.

Tabla XXXI. Valoración de calidad en playa. s/ procedencia

calidad	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Gran Buenos Aires	Resto Pcia. Buenos Aires	Resto del País
de servicios	3,85	3,94	3,93	3,98
de instalaciones	3,76	3,94	3,71	4,00
de higiene	3,52	3,42	3,30	3,60
de seg. en mar	4,39	4,48	4,38	4,44
de seg. en playa	3,35	3,58	3,61	3,91
promedio	3,77	3,87	3,78	3,98

Al ponderar la apreciación de calidad en relación a la procedencia del turista se observa que la prelación en la valoración es similar, la seguridad en el mar, servicios, instalaciones, seguridad en playas e higiene, sin perjuicio de la diferente incidencia que le atribuyen a cada uno de los atributos, en cuanto todos excepto seguridad en el mar resultan más apreciados por los procedentes del resto de Argentina, en visión más complaciente, y en cierto modo en los menos apreciados se alternan entre los turistas procedentes de Ciudad Autónoma de Buenos Aires (servicios y seguridad en playa), y de resto de Provincia de Buenos Aires (instalaciones, higiene y seguridad en el mar), en una más crítica apreciación. De atenderse al promedio, se acredita la ya mencionada conformidad de los turistas procedentes del resto de Argentina y la menor conformidad de los turistas del resto, sin perjuicio de superar el umbral 3 aceptable.

Tabla XXXII. Valoración de calidad en playa. s/ estrato etéreo

calidad	18/24	25/40	41/50	51/64	+65
de servicios	3,91	3,94	3,97	3,84	3,71
de instalaciones	4,11	3,78	3,88	3,89	3,83
de higiene	3,29	3,41	3,63	3,48	3,33
de seg. en mar	4,28	4,42	4,54	4,45	4,52
de seg. en playa	3,49	3,48	3,69	3,79	3,45
Promedio	3,81	3,80	3,94	3,89	3,76

La prelación en la ponderación genérica de los servicios es similar, sólo apenas alterada en relación a la calidad de los servicios respecto de las instalaciones en los estratos 51/64 y + 65. A propósito de los servicios considerados seguridad en el mar está más apreciado en los estratos 41/50 y + 65, la calidad de los servicios en el estrato 41/50, la calidad de las instalaciones en el estrato 18/24 y menospreciado en el estrato 25/40, en tanto la seguridad en playa está máspreciado en el estrato 51/64 y menospreciado en + 65, por último la higiene está menospreciada en los diferentes estratos. De remitirse al promedio de valoración, el estrato más conforme corresponde a 41/50 y el más disconforme al estrato a + 65.

Tabla XXXIII. Valoración de calidad en playa. s/ nivel socioeconómico

calidad	bajo superior	medio medio	medio alto	alto 2	alto 1
de servicios	3,68	3,63	3,93	3,77	4,02
de instalaciones	3,47	3,77	3,71	3,95	3,83
de higiene	3,27	3,13	3,30	3,63	3,45
de seg. en mar	4,45	4,33	4,38	4,38	4,38
de seg. en playa	3,38	3,41	3,61	3,49	3,49
Promedio	3,65	3,65	3,78	3,84	3,83

Al considerar la apreciación de calidad en relación al nivel socioeconómico del turista se observa que la prelación en la valoración es similar, destacándose la coincidencia respecto de seguridad en el mar en la precedencia, en tanto en relación a los niveles bajo superior, medio alto y alto 1 los niveles medio típico y alto 2 alteran la precedencia e instalaciones precede a servicios, sin perjuicio de la diferente valoración que le atribuyen a cada uno de los atributos, de modo tal que servicios resulta máspreciado en el nivel medio alto y alto 1, instalaciones es máspreciado en nivel alto 2, seguridad en playa en nivel medio alto e higiene relegada en todos los niveles es menospreciado en los niveles bajo superior y medio típico.

Tabla XXXIV. Valoración de calidad en playa. s/ playa

calidad	perla norte	perla	centro	varese	playa grande	punta mogotes	sur
de servicios	3,92	4,10	4,19	4,15	4,16	3,52	4,07
de instalaciones	3,08	4,11	3,78	3,36	4,24	3,68	4,28
de higiene	2,82	3,62	3,60	3,04	4,03	3,42	3,96
de seg. en mar	4,68	4,53	3,87	4,33	4,44	4,48	4,35
de seg. en playa	3,17	3,53	3,91	3,31	3,50	3,78	3,51
Promedio	3,53	3,97	3,87	3,63	4,07	3,77	4,03

Al apreciar la calidad en relación a las playas se observa que el promedio en relación a los diferentes condiciones permite identificar un primer umbral que reivindica el estado de las playas Grande, del Sur y La Perla, un segundo umbral que incluye a las playas del Centro y Mogotes y un tercer umbral que ubica a las playas Varese y Perla Norte.

El promedio no obvia las diferencias que se advierten en relación a las diferentes calidades apreciadas, donde la primacía respecto de los servicios corresponde a playas del Centro, en instalaciones a playa Grande, en higiene a playa Grande, en seguridad en el mar a playa Perla Norte, en seguridad en playa a playas del Centro. En tanto la deficiencia respecto de los servicios se aprecia en playa de Punta Mogotes, en instalaciones corresponde a playa Perla Norte, en higiene a playa Perla Norte, en seguridad en mar a playa del Centro, en seguridad en playa Perla Norte.

El valor promedio en la escala de 1 a 5 al integrar la valoración de las diferentes playas alcanza a 3.83 y la distancia entre las playas al confrontar el valor mayor y el valor menor del promedio no supera 0.44. Los valores consignados dicen de una valoración media aceptable por parte de los usuarios de playas, sin perjuicio de una valoración considerable en varias playas a propósito de condiciones diversas.

6. Síntesis de valoración ambiental y de servicios

Tabla XXXV. Valoración ambiental y de servicios

calidad	total	sector público	sector privado
Ambiental	4,26	4,32	4,09
de servicios	3,68	3,54	4,12
Promedio	3,97	3,93	4,10

De la síntesis, expresada en los promedios, resulta una apreciación que revela una mejor valoración de las condiciones que remiten a calidad ambiental sin que medie una sensible diferencia en lo que concierne al sector público y privado, diferencia que sí se presenta a propósito de las condiciones de los servicios

Tabla XXXVI. Valoración ambiental y de servicios. s/procedencia

calidad	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Gran Buenos Aires	Resto Pcia. Buenos Aires	Resto del País
Ambiental	4,25	4,31	4,15	4,39
de servicios	3,63	3,73	3,60	3,86
Promedio	3,94	4,04	3,87	4,12

De acuerdo a la procedencia de los turistas, se observa una apreciación más crítica de los metropolitanos y bonaerenses que los argentinos de otras procedencias, sin alterar la mejor valoración de los atributos de las playas.

Tabla XXXVII. Valoración ambiental y de servicios. s/ estrato étéreo

calidad	18/24	25/40	41/50	51/64	+65
Ambiental	4,38	4,33	4,25	4,18	3,83
de servicios	3,84	3,67	3,75	3,74	3,54
Promedio	4,11	4,00	4,00	3,91	3,68

Al considerar la síntesis, se advierte que la conformidad, no obstante superar el umbral 3 aceptable, es decreciente al incrementarse la edad comprendida en el estrato de referencia, resultando más crítica la correspondiente al estrato +65. Se aprecia sin embargo una alteración poco significativa en el caso de la valoración de servicios en el estrato de 25/40.

Tabla XXXVIII. Valoración ambiental y de servicios. s/ nivel socioeconómico

Calidad	bajo superior	medio medio	medio alto	alto 2	alto 1
Ambiental	4,33	4,19	4,33	4,17	4,22
de servicios	3,63	3,58	3,55	3,64	3,85
Promedio	3,98	3,88	3,94	3,90	4,03

A propósito de la apreciación de los diferentes niveles socioeconómicos se observa que no media correlación con incremento o decremento de nivel excepto en la valoración más preciada de lo ambiental en los niveles bajo superior y medio alto y de los servicios en el nivel alto 1. Al integrar los promedios la valoración más preciada corresponde al nivel alto1.

Tabla XXXIX. Valoración ambiental y de servicios. s/ playa

calidad	perla norte	perla	centro	varese	playa grande	punta mogotes	sur
Ambiental	4,31	4,34	4,19	4,27	4,38	3,98	4,45
de servicios	2,98	4,11	3,41	3,42	3,74	3,89	4,00
Promedio	3,64	4,22	3,80	3,84	4,11	3,93	4,22

La diferencial apreciación sintética de las playas permite reconocer la prelación del Sur, La Perla, Grande, Mogotes, Varese, Centro, La Perla Norte en expresión de conformidad que supera el nivel 3 aceptable. En tal sentido, podría inferirse la incidencia que en la valoración tiene en el turista encuestado la opción de destino, la elección de playa y la subyacente complacencia expresas en la recurrencia a la playa elegida, eventualmente al balneario utilizado.

6. Síntesis

En la encuesta a turistas de temporada en Mar del Plata, realizada al turista localizado en las diversas playas del litoral del Partido de Gral. Pueyrredon, se acredita el singular perfil de la afluencia turística en lo concerniente a sus diversos atributos. La procedencia mayoritaria del área metropolitana, la relación grupal primordial de familia, la pertenencia a niveles medios y altos, que se traslada en automóvil y que se aloja en vivienda reconoce su motivación primordial se centra en la playa y el mar sin perjuicio de reconocer motivaciones relevantes en la ciudad y la recreación, sin obviar la motivación de los jóvenes en la vida nocturna.

La visión genérica de los servicios turísticos y de la infraestructura turística de Mar del Plata revela muy buena apreciación en relación al alojamiento, la recreación, la gastronomía, la atención, la información y el balneario y sólo en relación a la playa la apreciación es aceptable, no obstante ser motivación prevalente.

En tanto la visión genérica respecto de los servicios urbanos y la infraestructura turística de Mar del Plata revela muy buena apreciación en relación a las rutas de acceso y el transporte de aproximación, buena en relación a taxis y remises, aceptable en relación a seguridad urbana, estado de calles, estacionamiento y limpieza, regular

respecto de terminales de transporte.

Cuando se trata del estado de las playas, no obstante ser primordial motivación o precisamente por ello, se advierte conformidad centrada en buena apreciación en dos tercios de los turistas encuestados, en tanto cuando se trata de la oferta de balnearios se advierte una conformidad considerable centrada en muy buena apreciación que incluye a nueve de cada diez turistas, con más reconocimiento en los niveles polares.

Al plantearse la visión en torno a las cuestiones específicas respecto de playas y balnearios, se aprecia:

- . la diversidad de motivos que inducen la elección, en primer umbral cercanía y conocer, en umbral inmediato tranquilidad y tradición y el diferente alcance que, excepto la cercanía, tienen en relación a la procedencia, el estrato y el nivel.
- . la diferencia que se advierte en la motivación, sustentada en la cercanía en las playas adyacentes al área urbana más densa y en el gusto, la tradición y el conocer, en las playas adyacentes al área urbana y suburbana del sur.

La utilización de los diversos servicios incluye en orden de uso decreciente a sanitarios, alimentación, carpas / sombrillas, estacionamiento, vestuarios, comercio, recreación y comunicación donde la utilización de los servicios de alimentación, carpas / sombrillas y estacionamiento crecen en relación al nivel socioeconómico del turista y en las playas más lejanas respecto de las playas más próximas al centro.

La valoración asignada a los atributos de la playa permite acreditar un nivel promedio relevante de satisfacción que reconoce la calidad en orden decreciente del paisaje, el ambiente, el usuario, el agua y la arena, donde el turista procedente de Buenos Aires y de más nivel socio económico confiere valor elevado en su apreciación. La valoración asignada a los servicios ratifica análogo nivel promedio de satisfacción que identifica la calidad en orden decreciente de la seguridad en el mar, los servicios, las instalaciones, la seguridad en la playa y la higiene, donde el estrato etáreo 41/50 y el nivel socioeconómico alto confieren valor elevado en su apreciación que se acredita además en relación a las playas Grande y del Sur.

La síntesis de la valoración media acredita una buena valoración integral y una mejor valoración de los atributos ambientales que en las condiciones de los servicios, apreciación integral que se acrecienta en el estratos más jóvenes, en el nivel socioeconómico alto y en los turistas procedentes del resto de Argentina excluyendo

Buenos Aires, en tanto las playas más acreditadas en atributos ambientales son playas del Sur y playa Grande y en condiciones de los servicios la Perla y del Sur.

En síntesis, de acuerdo a la encuesta realizada la apreciación de calidad ambiental de playas y calidad de servicios en playas, en relación a la escala adoptada, es genéricamente muy buena y se inscribe en una apreciación ambiental urbana y de servicios urbanos genéricamente buena.

Al respecto, cabe consignar que la apreciación del turista respecto del ambiente y del servicio se atiene a aquellos atributos y aquellas condiciones que adquieren visibilidad y por tanto les permite formular su apreciación aún en carencia de información apropiada y suficiente. No menos incidencia plantea la previsible disposición complaciente del turista, al realizarse la encuesta en playa, en situación que le involucra.

La muy buena apreciación, con diferencias no significativas, es compartida por turistas encuestados que remiten a un universo diverso en sus atributos culturales, sociales y económicos de diferente procedencia, acreditando una disposición satisfactoria de recursos y servicios destinados a una alternativa de sol y playas que no excluye noche y ciudad y comprende opciones de recreación.

7. Conclusiones y aperturas

La condición de tratarse de turismo doméstico, de argentinos, procedentes en su mayoría del área metropolitana de Buenos Aires, haciendo turismo vacacional en el litoral municipal, confiere unidad convivencial al diversificado flujo turístico, al remitirle a una amplia y diversa disposición de recursos y servicios que permite advertir coincidencia en la apreciación a un nivel de satisfacción similar, pese a las diferencias sociales y económicas de los turistas, sin perjuicio de constatarse la exclusión de aquellos que no tienen acceso a la opción turística.

Al dar cuenta de la buena apreciación de la ciudad - servicios e infraestructura - y muy buena de la playa - ambiente y servicios -, en centro turístico que reivindica para sí la magnitud de la convocatoria y la diversidad de los convocados no debiera subestimarse la preliminar apreciación crítica de un tercio de los encuestados respecto del estado genérico de las playas, al consultarles en precedencia a la consideración de atributos y en relativa contradicción con la valoración específica requerida.

El nivel de satisfacción que acredita la información obtenida a propósito de condiciones y atributos resulta destacable; sin embargo, al trascender la primera lectura y verificar el alcance de la insatisfacción de los turistas encuestados cuya aprecia-

ción, de acuerdo a las escalas adoptadas, no está comprendida en muy bueno / bueno / aceptable o cuya valoración no está consignada en índices 5 / 4 / 3, según el tema en cuestión, permite advertir una magnitud no subestimable de disconformidad, más aún si se aspira a la más amplia y plena satisfacción, consecuentemente a una insatisfacción marginal o residual de la afluencia turística.

De tal lectura resulta una visión considerablemente más crítica de los servicios urbanos e infraestructura urbana, que de los servicios turísticos e infraestructura turística, identificando los temas de disconformidad que implica la apreciación de uno de cada dos turistas respecto del estado de las calles y terminales de transporte y casi similar relación respecto de estacionamiento y limpieza urbana, en tanto uno de cada tres remite a la seguridad urbana.

Tal apreciación identifica así los temas que el turista cuestiona y que conciernen al espacio urbano y la gestión municipal y que no pueden quedar al margen de las políticas urbanas prioritarias. Si se considera que el turista que dispone de vivienda es un habitante periódico y los temas cuestionados coinciden en la apreciación del habitante continuo cabría dimensionar el alcance de la advertencia.

A propósito de la apreciación de infraestructura turística y servicios turísticos, el tema donde se observa más disconformidad es el estado de las playas al incluir uno de cada tres turistas y que, al diferenciarse respecto de la apreciación de balnearios que solo implica a uno de cada diez, remite obviamente al espacio de playa pública de responsabilidad municipal o consorcial en ciertos pocos casos privada.

Al remitirse a la calidad en playas la apreciación aceptable que se le confiere a las aguas y las arenas dice de una satisfacción relativa que permite identificar temas que requieren metas de calidad más exigentes, en particular en relación a las playas urbanas de uso más denso e intenso.

No se observa relación entre la apreciación del turista, a propósito de la calidad de las aguas en las diferentes playas, y la crítica observación especializada que señala la localizada incidencia de descargas pluviales y/o cloacales en ciertas áreas, acentuada cuando se producen precipitaciones, y el impacto de la densa presencia simultánea de usuarios de arenas y aguas en ciertas playas durante el período estival, acentuado en fines de semana. Sin embargo, la apreciación del turista y la observación del especialista resultan congruentes respecto de la calidad decreciente de las arenas de las playas consideradas de sur a norte, en coincidencia con la decreciente calidad de las aguas y la intensidad de uso de las playas.

La calidad genérica del paisaje a propósito de las diversas playas resulta apreciada y reivindicada, no obstante atento la polisemia del término empleado y la diversidad de paisajes contemplados, se considera necesario sustentar la apreciación genérica mediante acciones de superación de condiciones específicas.

En relación al tema tan singular y al estudio tan genérico a propósito de usuarios tan diversos y en relación a las playas tan diferentes, resulta obvio señalar que lo considerado se torna relativamente in-concluyente. En tiempos de sensibilidad creciente de los usuarios, de competitividad creciente de los destinos y de cambios significativos en las expectativas y las aspiraciones suscitados por la actividad turística conocer mejor la problemática objeto de la actuación pública y la gestión privada, cuestionarse respecto de la realidad es prioritario y en tal sentido la encuesta realizada aspira a constituirse en umbral de estudios específicos de la incidencia de la calidad de destinos y productos, de espacios y oportunidades y de actividades y servicios del turismo estival del litoral.

Por último, a propósito del estudio específico realizado por el equipo de investigación en el contexto de una encuesta al turista realizada por un ente de gestión, resulta oportuno consignar las posibilidades, sin obviar las restricciones, que resultan de la modalidad de cooperación planteada y asumida.

Las posibilidades, tal como se consignara en estudios precedentes, resultan de inscribir la cuestión planteada en un cuestionario que da cuenta del turista encuestado y permite conocer condiciones de su presencia en el destino y aquellos atributos - condiciones, cualidades y actividades - que permiten identificar su perfil. Además al acceder a una muestra significativa se dispone de información respecto de la incidencia de parámetros de diferenciación social - procedencia, estrato etéreo, nivel socio económico - y apreciar su relación con las cuestiones planteadas, sin perjuicio de un desarrollo ulterior a partir del cruce de diferentes variables significativas.

Las restricciones resultan de acotar la cuestión objeto del estudio propuesto y anexo a la encuesta institucional - la apreciación de calidad de playas y de servicios - a las cuestiones de interés informativo, prioritario de la gestión del Ente, en el propósito de garantizar su compatibilidad sin afectar la factibilidad de la encuesta.

Más allá de tales consideraciones, cabe acreditar la fructífera interacción que resulta de la cooperación planteada entre el Ente Municipal de Turismo y el Centro de Investigación Turística y la proyección que adquieren los resultados alcanzados y los futuros estudios, concebidos en relación a la gestión y a la investigación.

Bibliografía

- ALTES MACHIN, Carmen (1995) Marketing y turismo. Introducción al marketing de empresas y destinos turísticos. 287 pp. Editorial Síntesis SA. Madrid
- ALVAREZ Souza, Antonio. (1994) El odio turístico en las sociedades industriales avanzadas. 357 pp. Editorial Bosch. Barcelona.
- ANDER EGG, Ezequiel (1995) Técnicas de investigación social. 429 pp. Editorial Lumen. Buenos Aires.
- EMTUR Ente Municipal de Turismo de Gral. Pueyrredon (2006) Mar del Plata. Estudio de Demanda Temporada Estival 2005/2006. Encuesta al Turista en Temporada 2006. Municipalidad de Gral. Pueyrredon. Mar del Plata.
- ISLA, Federico (2006) Erosión y defensa costeras. en Federico Isla - Carlos Lasta editores Manual de manejo costero de la provincia de Buenos Aires. UNMdP EUDEM. Mar del Plata
- KELLER, Meter - BIEGER, Thomas (eds) (2006) Marketing Efficiency in Tourism Doping with volatile demand, Aiest ESV. Berlin.
- MANTERO, Juan Carlos (1999) Encuesta a Turistas y Encuesta a Residentes en Centros Turísticos del Litoral. Revista Aportes y transferencias año 2 vol 1. 8 - 210. CIT. Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata.
- MANTERO, Juan Carlos (2004) Turismo y Territorio. Dialéctica turismo interior - turismo litoral. Revista Aportes y transferencias año 8 vol 2. 100 - 114. CIT. Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata.
- MANTERO, J.C. - LAFFAN, L. (2004) Lugares y actividades de interés recreativo entorno a Mar del Plata. Revista Aportes y transferencias año 8 vol 2. 89-99. CIT. Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata.
- MANTERO, Juan Carlos (2006) Urbanización y balnearización del litoral atlántico. en Federico Isla - Carlos Lasta editores Manual de Manejo Costero para la provincia de Buenos Aires. UNMdP. EUDEM . Mar del Plata.
- PEREZ GUZZI, Julieta (2006) Contaminación costera bacteriana y balneabilidad. en Federico Isla - Carlos Lasta editores Manual de Manejo Costero para la provincia de Buenos Aires. UNMdP. EUDEM . Mar del Plata.
- SECRETARIA DE TURISMO - Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable. (2005) Playas y balnearios de calidad: Gestión turística y Ambiental. Directrices y guía de autoevaluación. Secretaría de Turismo.
- REY LENNON, F. - PISCITELLI MURPHY, A. (2004) Manual de encuestas de opinión pública. 190 pp. Ediciones La crujía. Buenos Aires
- VALLS, Joseph F. (1996) Las claves del mercado turístico. Cómo competir en un nuevo entorno. 295 pp. Ediciones Deusto SA. Bilbao.