

La calidad en los servicios en destinos maduros.

El caso de Mar del Plata (Argentina)

Mg. Daniela Castellucci

Centro de Investigaciones Económicas y Sociales

Universidad Nacional de Mar del Plata

dicastel@mdp.edu.ar

Introducción

El abordaje de la problemática de la calidad en los destinos turísticos implica analizar la satisfacción de los turistas respecto de los servicios (calidad total), como así también la contribución del turismo al desarrollo sostenible e integral de la sociedad local. Estos dos componentes constituyen la calidad global. Dicha contribución al desarrollo se observa a partir del aporte al enriquecimiento de los subsistemas que conforman la estructura social con sus respectivos capitales (social, simbólico, humano, financiero, infraestructural, patrimonial y medioambiental) (Álvarez Sousa, 2005). Es por ello que se considera pertinente abordar el estudio de esta problemática en los destinos maduros a través de una perspectiva social que permita identificar aquellos aspectos sociopolíticos y socioculturales que actúan en la dinámica del sector (Castellucci, 2009). Aquí, entonces, es donde cobra relevancia el papel del Estado y de los actores privados, como así también las políticas públicas. De este modo, el objetivo de la presente ponencia es analizar la trayectoria de la gestión de la calidad en un destino turístico maduro de Argentina, desde la implementación de una política pública a nivel nacional, tomando como caso a la ciudad de Mar del Plata.

En Argentina, uno de los destinos turísticos más emblemáticos y tradicionales del país es Mar del Plata. Se trata de la ciudad cabecera del Partido de General Pueyrredon (Buenos Aires). Se encuentra ubicada al sudeste de la provincia, sobre el litoral atlántico (Figura 1). Con una población de 618.989 habitantes (INDEC, 2010), la ciudad recibía hasta el 2020 aproximadamente 8.000.000 de turistas anuales (EMTUR, 2021).

La diversidad de recursos naturales que posee el territorio donde se asienta, ha incidido en el carácter diversificado de su sistema económico. De acuerdo al informe “La estructura productiva del Partido de General Pueyrredon”, el sector Primario representa el 8%, el sector Secundario el 30%, en tanto el sector Terciario representa el 62% del total del Producto Bruto Geográfico correspondiente al año 2012. En particular, este último sector está orientado fundamentalmente a la prestación de servicios turísticos, en el que se destaca la actividad comercial (Atucha y Lacaze, 2018).

Figura 1. Ubicación geográfica de Mar del Plata en Argentina.



Fuente: Elaboración propia en base a Google <http://www.google/Maps>.

Desde principios del siglo pasado hasta nuestros días, el turismo ha influido en la dinámica del territorio que comprende a Mar del Plata. La modalidad turística que ha prevalecido en su oferta fue la de sol y playa, tendiente a satisfacer una demanda de diferentes sectores sociales de procedencia eminentemente nacional. En efecto, desde fines del siglo XIX hasta la década de 1920 supo ser la villa balnearia de la aristocracia argentina. En los años treinta se transforma en la ciudad balnearia, albergando a los sectores medios de la sociedad argentina. La implementación de las políticas públicas peronistas, a partir de 1945, traería consigo cambios en las prácticas de consumo vacacionales y de prestación de los servicios turísticos en Mar del Plata. La ciudad, en esos años, fue el centro vacacional del país y en la década del sesenta logra consolidarse como destino de turismo doméstico. La conversión de la ciudad en un destino de masas había estado amparada en un modelo de crecimiento claramente fordista, caracterizado por cierta rigidez en la oferta, con tarifas accesibles y centrado en la modalidad de sol y playa. Sin embargo, a mediados de la década del setenta, comienza a evidenciar síntomas de agotamiento e inicia un paulatino declive, acompañando la crisis del sector productivo local y nacional (Castellucci, 2019). La crisis del turismo masivo persistirá hasta principios de los años noventa.

En la actualidad, la ciudad se constituye en un destino maduro cuyo principal producto turístico sigue vinculado al disfrute de la playa y el mar, si bien se observa una incipiente apertura de su oferta turística a opciones alternativas, como el turismo urbano y el turismo natural y rural (Castellucci, Biasone y Corbo, 2012). Las prácticas turísticas continúan caracterizándose por la domesticidad y la residencialidad. La primera remite a la práctica turística que se realiza primordialmente en familia y se localiza en viviendas. Tiende a hacer prescindible no sólo la demanda de servicios turísticos de alojamiento, sino de servicios de restauración y, eventualmente, de recreación. En tanto la residencialidad remite a la modalidad de alojamiento dominante del turista que se realiza en vivienda, en casa o en departamento. Limita opción de alojamiento en hotel o establecimiento afín (Mantero, 2001).

Así, entonces, el tema de la calidad en los servicios turísticos de Mar del Plata se constituye en una problemática que comienza a aparecer en forma más evidente en la década del noventa y que a partir de la Ley Nacional de Turismo (LNT), N° 25.997, se tornó ineludible su abordaje. En rigor, la calidad era materia de interés para la gestión del gobierno local en los inicios del presente siglo y que luego continuará siéndolo en las gestiones posteriores.

De hecho, Mar del Plata era refractaria de las acciones iniciadas por los distintos actores del sector a nivel nacional. Pero este avance en la política turística argentina en torno a la calidad tenía antecedentes internacionales. En efecto, países como Francia, España y Portugal, a mediados de la década del ochenta, habían iniciado un proceso de creación y aplicación de normas de calidad en la prestación de los servicios vinculados a la playa marítima. Acción que fue imitada por países de otras latitudes (Wagner, 2021).

En Argentina fue recién en la década de 1990 cuando se empezó a trabajar en esta temática a partir de la organización de simposios, foros y talleres. Un hito importante lo constituyó la iniciativa del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). En 2004 se conformó un comité técnico con el fin de analizar la norma ISO 9001 en Sistemas de Gestión de la Calidad y aportar contenidos y ejemplos que permitiesen acercar el lenguaje de la norma a los actores del sector turístico. Estas acciones a nivel internacional y nacional se constituyeron en antecedentes fundamentales para la incorporación de la dimensión calidad en la LNT, promulgada en enero de 2005 (Wagner, 2021).

En el contexto de esta ley, en ese mismo año, se lanza el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2006-2016 (PFETS), el cual estipulaba como un campo de actuación la gestión de la calidad. En este marco se genera el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) en el año 2008. Este sistema se asienta en un conjunto de herramientas diseñadas para promover la calidad en los servicios turísticos que se brindan en los destinos de todo el país. El SACT está integrado por varios programas de calidad, entre los que se destacan: Anfitriones turísticos, Planificación y gestión para destinos turísticos, Normas IRAM-SECTUR, Premio nacional de la calidad, Directrices de gestión turística

para municipios, Directrices de gestión ambiental y Directrices de accesibilidad. De acuerdo al objetivo de la presente ponencia, se hará referencia a los tres principales programas del SACT implementados en el destino: Directrices de accesibilidad Directrices de gestión ambiental y Normas IRAM-SECTUR.

La gestión de la calidad en Mar del Plata

La accesibilidad como política turística municipal

La gestión de la accesibilidad en los servicios turísticos en Mar del Plata ocupa un lugar importante dentro de la política pública local. En el marco del Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos correspondiente al SACT, desde hace una década el Estado local ha estado trabajando junto a las ONGs vinculadas a la discapacidad y al sector privado. Este programa pretende acrecentar la satisfacción de los usuarios adecuando la oferta de los servicios turísticos del destino a las necesidades y demandas de las personas con movilidad reducida y/o discapacidad.

El programa trabaja en cinco ejes: accesibilidad arquitectónica en espacios comunes; accesibilidad arquitectónica en espacios específicos; comunicación, iluminación y señalética accesible; seguridad; y capacitación del personal. Desde el sector turístico se entiende que el turismo accesible se constituye en una importante oportunidad de negocios que permite generar una ventaja competitiva a los establecimientos y al destino en general.

Este programa se inició en el año 2007 con la redacción del Manual de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos por parte de las entonces Secretaría de Turismo de la Nación y el Servicio Nacional de Rehabilitación dependiente del Ministerio de Salud. El programa es el resultado de un trabajo de coordinación público, privado y tercer sector, y dentro del sector público de la participación de los distintos niveles del Estado. En Mar del Plata la implementación del programa se realizó a través del Ente Municipal de Turismo (EMTUR) con la participación del organismo público de turismo de la

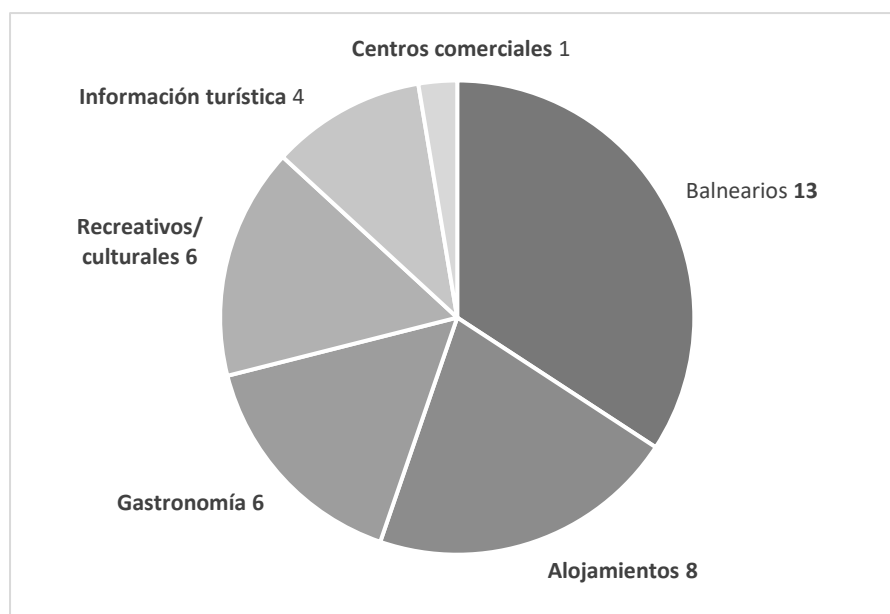
Provincia de Buenos Aires y en conjunto con la ONG CILSA por la Inclusión (Battocletti, Guerrero y Laffan, 2019).

Estas directrices son promovidas por el ente municipal a partir de dos grandes acciones. Por un lado, se fomenta el proceso de planificación de las actividades turísticas y recreativas que contemplen la plena integración de las personas con discapacidad. Y, por el otro, se dictan cursos de capacitación a los prestadores turísticos a quienes se ha distinguido por su implementación (Vallarino y Urrutia, 2021).

La implementación del programa se inició en la ciudad en el año 2009. Estaba destinado a establecimientos de alojamiento y tenía una duración de tres meses. Se adhirieron siete hoteles y solo tres obtuvieron la distinción. Los hoteles convocados estaban interiorizados en la accesibilidad y algunos tenían avances en la materialización de los requerimientos. En el 2010, ante la solicitud de los prestadores del país, la Secretaría de Turismo de la Nación decide redactar un nuevo Manual de Directrices incluyendo a todos los servicios turísticos. En esta instancia el EMTUR integró el equipo técnico responsable de su redacción (Battocletti et al., 2019).

En relación a otros centros turísticos de Argentina, Mar del Plata es el destino que más distinciones ha conseguido en la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios y Alojamientos Turísticos y la ciudad que más veces lo ha realizado en el país (Battocletti et al., 2019). En total, el programa se ha implementado en cinco oportunidades y se ha obtenido la distinción de 38 organizaciones: 13 balnearios, 8 alojamientos, 6 de gastronomía, 6 centros recreativos y culturales, 4 centros de información turística y un centro comercial (EMTUR, 2021) (Gráfico 1).

Gráfico 1. Cantidad de establecimientos distinguidos por rubro en Mar del Plata, 2009-2019.



Fuente: Elaboración propia con base en datos del EMTUR (2021).

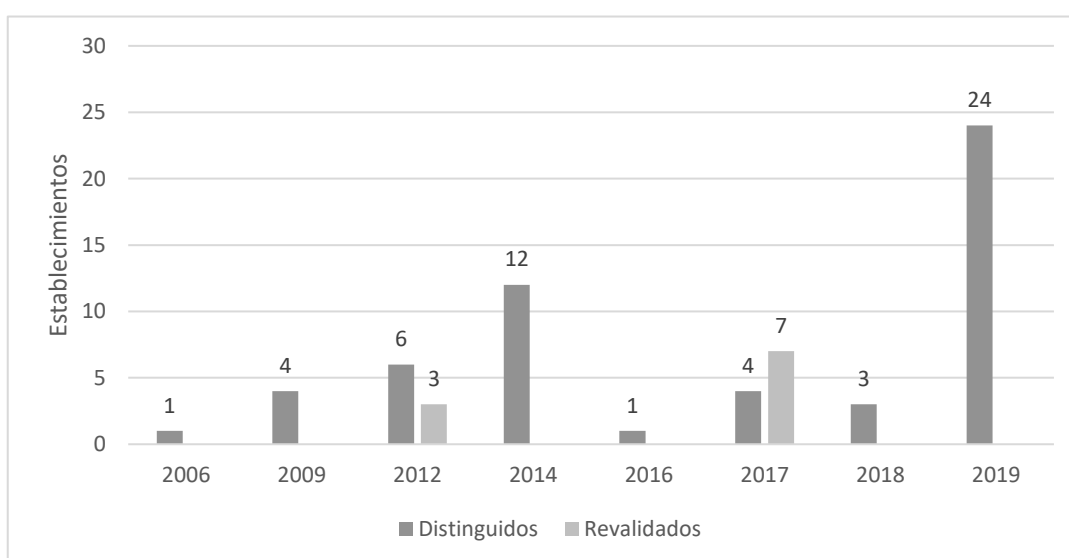
Programas del SACT implementados en Mar del Plata

Respecto de la aplicación de los programas del SACT en Mar del Plata, se observa que, en una primera etapa, las implementaciones de estos programas de calidad en los establecimientos de la ciudad, fueron escasas.

En el año 2006 se inicia la implementación mediante el Programa de Excelencia en Gestión en una agencia de viajes. Recién a los tres años, en 2009, cuatro establecimientos de alojamiento implementaron y obtuvieron la distinción en las Directrices de Accesibilidad. Al finalizar esta primera década, aún no se advertía una correspondencia en el plano de la aplicación de las diferentes herramientas del SACT. Esto se comprobaba en el bajo número de empresas certificadas y/o que hubiesen implementado sistemas de gestión de calidad (Castellucci, 2011, 2013). En la década siguiente las empresas comienzan a aplicar las directrices muy paulatinamente. Así, en el año 2012, seis establecimientos obtuvieron la distinción y tres pudieron revalidar dentro de las

Directrices de Accesibilidad. A los dos años, doce establecimientos también fueron distinguidos en este mismo programa y en 2017 lograron revalidar siete prestadores turísticos (Gráfico 2).

Gráfico 2. Establecimientos distinguidos y revalidados en Mar del Plata, 2006-2019.



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Subsecretaría de Turismo de la Prov. Bs. As.

La implementación de las Directrices en Gestión Ambiental se inició en 2016 en un establecimiento hotelero. Estas directrices tienen como objetivo orientar y mejorar la organización y gestión del servicio turístico, mediante la implementación de buenas prácticas que contribuyen a garantizar la calidad ambiental, social y cultural. En el año 2019, se realizó una nueva implementación de este programa, y el organismo municipal de turismo, en conjunto con la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, acompañó el proceso de implementación y realizó la convocatoria a los prestadores de la ciudad. En esa ocasión dieciséis establecimientos obtuvieron la distinción.

Durante el período 2006-2019, los establecimientos de la ciudad han obtenido distinciones sólo en dos programas de calidad, las Directrices de Gestión Ambiental y las Directrices de Accesibilidad. Si se analiza por programas y por rubro, se observa que entre los prestadores turísticos se destacan los balnearios (21) y los alojamientos (14) en

la cantidad de veces que han implementado y logrado obtener la distinción en ambos programas durante este lapso. Luego le siguen la gastronomía (6), la recreación (6) y los centros de informes (6); y por último los centros comerciales (1) y las agencias de viajes (1). Es decir, en el transcurso del período se obtuvieron 56 distinciones en total.¹

Ahora bien, si se analiza por cantidad de establecimientos distinguidos durante el período 2006-2019, se observa, de igual manera, que es en los rubros de balneario (14) y alojamiento (11) en donde se encuentra la mayor proporción en relación al total (44), aunque en un número levemente inferior. Entonces, mientras que la cantidad de distinciones otorgadas fueron 56 durante el periodo 2006-2019, los establecimientos distinguidos fueron 44. Esto es así, dado que un mismo establecimiento pudo haber obtenido la distinción en ambos programas. En 2019 eran 38 los establecimientos con distinciones vigentes (Tabla 1).

Tabla 1: Distinciones otorgadas y distinguidos período 2006-2019 y vigentes

Subprograma SACT	Distinciones otorgadas 2006-2019	Establecimientos Distinguidos 2006-2019	Establecimientos Distinguidos vigentes a 2019
Directrices de Accesibilidad	38	26	22
Directrices de Gestión Ambiental	17	17	16
Programa de Excelencia en Gestión	1	1	0
Total	56	44	38

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Subsecretaría de Turismo de la Prov. Bs. As.

¹ Según el trabajo “Distinguidos y certificados” publicado por la Secretaría de Turismo de la Nación en 2019, la cantidad total de organizaciones distinguidas entre 2006 y 2019 en todo el país fue de 2.808 establecimientos, y en particular en la Provincia de Buenos Aires 263 (Wagner, 2021). De este modo, el 21% de las organizaciones distinguidas en la Provincia corresponden a la ciudad de Mar del Plata.

Normas ISO e IRAM-SECTUR implementadas en Mar del Plata

Otro de los programas implementados en el destino fueron las Normas IRAM-SECTUR. Estas normas sectoriales fueron creadas en el año 2007 producto de un convenio entre la entonces Secretaría de Turismo y el Instituto Nacional de Normalización y Certificación (IRAM). Las normas consideran de forma integral, en todos los aspectos que hacen a la prestación de servicios, la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de seguridad. Fueron pensadas para los diversos sectores de la actividad turística.

Asimismo, se consideran en este análisis la implementación y certificación de las Normas ISO en las organizaciones turísticas. Las normas ISO (International Organization for Standardization) son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. Estas normas buscan asegurar que los productos y/o servicios alcancen la calidad deseada. Para las organizaciones son instrumentos que permiten minimizar los costos, dado que hacen posible la reducción de errores y favorecen el incremento de la productividad.

En el caso de las normas de calidad ISO e IRAM-SECTUR, también se observa un escaso número de establecimientos que han certificado en el destino. Desde sus inicios, se advierte que solo cinco establecimientos turísticos han podido acceder a la certificación: tres empresas de viajes y turismo (EVyT), un hotel 5 estrellas y una empresa de eventos.

Dos de las agencias de viajes han certificado en un primer momento las normas ISO 9001-2008 y luego las normas “IRAM-SECTUR 42910 - Empresas Intermediadoras de Servicios Turísticos”, y la tercera certificó las normas ISO 9001:2008 y las ISO 14001:2004. En tanto el hotel y la empresa de eventos solo certificaron las normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008 respectivamente. En el año 2019, de estas cinco empresas, solo el hotel recertificó las normas ISO 9001:2015 (Tabla 2).

Tabla 2: Establecimientos certificados por Normas IRAM-SECTUR e ISO en Mar del Plata, 2005-2019.

Organización	Norma	Fecha Otorgamiento Certificación	Fecha Vigencia Certificación	Organismo Certificante
Hotel	ISO 9001:2000 ISO 9001:2015	2008 2019	2011 2022	IRAM IRAM
Evento	ISO 9001:2008	2009	2018	IRAM
EVyT	ISO 9001:2008	2012	2018	IRAM
EVyT	ISO 9001:2008	2012	2015	IRAM
EVyT	ISO 14001:2004	2012	2015	IRAM
EVyT	ISO 9001:2008	2014	2017	IRAM
EVyT	Norma IRAM SECTUR 42910	2015	2018	IRAM
EVyT	Norma IRAM SECTUR 42910	2015	2018	IRAM

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Subsecretaría de Turismo de la Prov. de Bs. As.

Calidad y política turística local en torno a las playas y los balnearios

Dado el carácter prevaleciente del turismo de sol y playa que tienen el destino Mar del Plata, se observa la situación particular de los balnearios. En este sentido, se advierte cierto interés por parte de los empresarios en el manejo sostenido del recurso que se plasma en el número de directrices implementadas.

El EMTUR, por su parte, desde 2019 se encuentra trabajando en la noción de Destino Turístico Inteligente cuyos objetivos son: garantizar el desarrollo sostenible del territorio turístico, buscar la accesibilidad para todos, facilitar la interacción e integración del visitante con el entorno, aumentar la calidad de su experiencia y mejorar la calidad de vida de la comunidad residente (Battocletti et al., 2019).

Desde el órgano municipal también se viene trabajando en esta línea. En 2015 se aprueba la Ordenanza N° 22.233/15 con el objetivo de impulsar la accesibilidad en los servicios en la playa. Esta normativa establece que los concesionarios de los balnearios

deben adaptar su infraestructura y servicios a los lineamientos de accesibilidad teniendo en cuenta las condiciones y la ecuación económica de la Unidad Turística Fiscal (UTF).

También, se fueron incorporando requisitos referidos a la accesibilidad en la redacción de los Pliegos de Bases y Condiciones para las UTF (balnearios). Se busca que las playas sean físicamente accesibles y socialmente integradoras, además de incrementar la autonomía de los usuarios, promover su dignidad inherente y asegurar su reconocido derecho al goce y disfrute de los espacios costeros (Vallarino y Urrutia, 2021).

Por otra parte, se ha colaborado en la organización de Campeonatos Sudamericanos de Surf Adaptado en 2018 y 2019, logrando mejorar el posicionamiento de la oferta turística de la ciudad en la dimensión de accesibilidad. Otra acción importante lo constituye la participación en el equipo técnico del Plan Municipal de Accesibilidad a fin de facilitar la accesibilidad a ámbitos edilicios y urbanos de usuarios con movilidad y/o sensorialidad reducida (Battocletti et al., 2019).

Asimismo, el Municipio ha aprobado una serie de normativas que buscan mejorar la calidad en y de las playas y balnearios, en el periodo analizado. Entre ellas se destacan dos decretos sancionados en 2019 vinculados a la gestión ambiental de las playas. En el mes de abril se aprueba el Decreto N° 853 que prohíbe la utilización de sorbetes plásticos y/o de vasos y/o platos y/o cubiertos del mismo material, en las UTF administradas por el Municipio, como así también en las concesiones y balnearios privados del Partido de General Pueyrredon. Al mes siguiente se sanciona el Decreto N° 984, el cual establece para todas las UTF administradas por el Estado Municipal, que en las concesiones de prestación de servicios turísticos otorgados por otros niveles jurisdiccionales y en los balnearios del sector privado, deberá colocarse en el ingreso un cartel que identifique “PLAYA LIBRE DE HUMO”.

Desde la academia también se acompaña este proceso de incorporación de la accesibilidad al turismo y la recreación. En este sentido, se destaca la asignatura “Turismo Accesible”, de carácter optativa, en la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2005) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP). Como así también la apertura de un curso de extensión en el año 2019,

denominado “Turismo accesible e inclusivo”, propuesto como Programa de Capacitación con opción pedagógica y didáctica a distancia, a través de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y el Sistema de educación abierta y a distancia de la UNMdp. El curso está orientado a la población en general y en especial a las personas que están trabajando en el ámbito del turismo (Murray, 2020).

Conclusiones

De acuerdo a los datos analizados, se puede advertir que, desde el 2005, aún no hay una correspondencia en el plano de la aplicación e implementación de las diversas herramientas del SACT, como de las Normas ISO, que contribuyan a la mejora en la calidad del servicio turístico en el destino. Esta situación que se pudo advertir en 2011 en un estudio realizado por Castellucci a empresas turísticas de Mar del Plata, parece seguir teniendo vigencia, evidenciada en el bajo número de empresas certificadas y recertificadas.

De este modo, la gestión de la calidad se encuentra en un estadio inicial por el escaso número de establecimientos que han logrado distinciones en los programas del SACT y certificaciones de las Normas IRAM-SECTUR e ISO, teniendo en cuenta el universo de prestadores turísticos de Mar del Plata.

La accesibilidad, en particular, también demuestra un incipiente avance, principalmente en el rubro de balnearios, el cual se evidencia en buenas prácticas, aunque no en todos los campos involucrados. De acuerdo a los avances producidos en materia de accesibilidad desde el 2009, se observa que Mar del Plata se destaca como el destino con mayor número de establecimientos distinguidos en el país. Sin embargo, la ciudad aún dista de considerarse un destino accesible desde una mirada integral, dado que continúa presentando importantes problemáticas vinculadas al espacio público, la comunicación y el transporte local. Para alcanzar esa etiqueta, sería menester contar con una cadena de valor que comprenda una infraestructura y equipamiento turístico que brinde seguridad y autonomía a todas las personas. Si bien las políticas públicas implementadas en el espacio

local buscan inscribir a Mar del Plata como un destino inteligente a través de acciones vinculadas a la accesibilidad, entre otras, aún es un proceso incipiente.

Al considerar el papel del Estado municipal en este proceso, se advierte el acompañamiento que el Municipio ha brindado al sector privado en el proceso de implementación. Sin embargo, este esfuerzo aún no es suficiente para traccionar al grueso de los prestadores del destino hacia la optimización de la calidad.

Es por ello que resulta necesario promover la concientización y capacitación de las áreas de gestión, públicas y privadas, respecto de la necesidad y conveniencia de que los destinos turísticos, y en particular los maduros, puedan brindar experiencias de satisfacción hacia el turista. En este proceso el rol del capital humano como el capital social de las organizaciones, es fundamental. La reproducción de buenos ambientes laborales, la valoración y conservación del personal, y la profesionalización de los servicios se constituyen en condicionantes necesarios para que los servicios turísticos logren satisfacer a los usuarios.

Por último, el reciente contexto de pandemia está generando un nuevo escenario con desafíos y oportunidades para el turismo. Esta situación puede incentivar a un cambio de modelo turístico: estableciendo o intensificando los vínculos de complementariedad y de sinergia entre los prestadores de servicios, generando nuevos productos turísticos y nuevos modelos de negocio o continuar desarrollándose los que ya lo venían haciendo de forma incipiente. En este nuevo escenario, la gestión de la calidad, a nivel destino y organizacional, continúa teniendo relevancia a fin de lograr la excelencia en el servicio y la satisfacción del turista.



Referencias bibliográficas

- Álvarez Sousa, A. (2005). La contribución del turismo al desarrollo integral de las sociedades receptoras. Aspectos teórico-metodológicos. *Política y Sociedad*, 42(1), 57 - 84.
- Atucha, A. J. y Lacaze, M. V. (2018). Sectores productivos. En *Segundo Informe de Monitoreo Ciudadano. Para saber qué ciudad queremos, necesitamos saber qué ciudad tenemos* (pp. 240-241). Buenos Aires: Red Mar del Plata Entre Todos.
- Battocletti, A., Guerrero, C. y Laffan, L. (2019). *Implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad para Alojamiento y Servicios Turísticos en el destino Mar del Plata*. Colegio de Profesionales en Turismo de la Provincia de Buenos Aires. Congreso de Profesionales en Turismo, Tandil
- Castellucci, D. (2019). La acción pública municipal frente a la crisis del turismo masivo en Mar del Plata, 1976-1983. *Registros*, 15(2), 52-72.
- Castellucci, D. (2013). Empresas, capital social y calidad. Un estudio de casos múltiples en Mar del Plata, Argentina. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(6), 1096-1120.
- Castellucci, D. (2011). *Sistemas de calidad en turismo: posibilidades y restricciones de su implementación en Mar del Plata*. Tesis de la Maestría en Desarrollo Turístico Sustentable, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castellucci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. *Aportes y Transferencias*, 13(2), 29-44.
- Castellucci, D., Biasone, A. y Corbo, Y. (2012). El sistema socioinstitucional turístico marplatense: Análisis de las prácticas comunicacionales y las modalidades de participación. *I Taller Internacional Historia y Turismo*, CEHis, Facultad de Humanidades, Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata.
- Mantero, J. C. (2001). Urbanizaciones turísticas del litoral atlántico. *Aportes y Transferencias*, 5(2), 11-54.
- Vallarino E. A. y Urrutía, M. S. (Coord.) (2021). *Playas sostenibles en Mar del Plata*. Mar del Plata: EUDEM.
- Wagner, M. (2021). El proceso sinérgico promovido desde la ley nacional de turismo en clave de calidad. En E. Amadasi y J.L. López Ibañez (Comp.), *El Turismo en la Argentina desde 2005: volumen 2: una mirada desde la Ley Nacional de Turismo*, 69-87. Neuquén: Universidad nacional del Comahue. EDUCO.



Fuentes

- Ente Municipal del Turismo, Municipalidad de General Pueyrredon. (2021). *Turismo accesible*.
- INDEC. (s.f.). *Provincia de Buenos Aires. Población total y variación intercensal absoluta y relativa por partido. Años 2001-2010*. Recuperado el 28 de mayo de 2021 de https://www.indec.gov.ar/ftp/censos/2010/CuadrosDefinitivos/P1-Buenos_Aires.pdf
- Ley Nacional N° 25.997 (2005). *Boletín Oficial*. República Argentina.
- Ministerio de Turismo y Deportes (s.f.). Sistema argentino de calidad turística. Recuperado el 12 de octubre de 2021 de <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>
- Municipalidad de General Pueyrredon. (s.f.). *Decreto N° 853/2019*. Recuperado el 20 de junio de 2021 de <https://www.mardelplata.gob.ar/documentos/gobierno/20190415%20decreto0853.pdf>
- Municipalidad de General Pueyrredon (s.f.). *Decreto N° 984/2019*. Recuperado el 20 de junio de 2021 de <https://www.concejomdp.gov.ar/biblioteca/docs/d984-19.pdf>
- Murray, C. (1 de agosto de 2020). Turismo accesible en tiempos de coronavirus. *Diario La Capital*. Recuperado el 8 de octubre de 2021 de <https://www.lacapitalmdp.com/turismo-accesible-en-tiempos-de-coronavirus/>
- Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, Departamento de Calidad Turística. *BUENOS AIRES - Reporte distinguidos y revalidados SACT*.