



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO**

TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO

**“La seguridad en destinos como objeto de la política
turística en el municipio de Monte Hermoso”**

Tesista: Ariana Malan

Directora: Dra. Erica Schenkel

Co-director: Dr. Andrés Pinassi

BAHÍA BLANCA, AÑO 2018

Agradezco a mi directora Erica Schenkel y co-director Andrés Pinassi, por su profesionalismo, calidez humana, predisposición, por su rapidez para corregir y responder mis consultas, por orientarme y evacuar mis dudas durante toda la tesina.

A mis padres por su paciencia, apoyo e incentivo durante todos estos años.

A mi hermana y mis tres primos.

Al resto de mi familia y amigos por su acompañamiento y apoyo.

¡Gracias, sin ustedes esto no hubiera sido posible!

ÍNDICE

Introducción.....	4
CAPÍTULO I: Aspectos Metodológicos	7
1. Aspectos metodológicos.....	8
1.1. Objetivos	8
1.1.1. Objetivo general.....	8
1.1.2. Objetivos específicos	8
1.2. Hipótesis	8
1.3. Procedimiento metodológico.....	8
CAPÍTULO II: Marco de Referencia.....	10
2. Marco de referencia.....	11
2.1. Política turística: principales concepciones y lineamientos para su abordaje	11
2.2. La seguridad como objeto de la política turística	14
CAPÍTULO III: Análisis del estudio de caso.....	20
3. Análisis del estudio de caso	21
3.1. Localización del área de estudio.....	21
3.2. Breve reseña histórica.....	23
4. Análisis de la seguridad turística en Monte Hermoso.....	25
4.1. Normativa asociada a la seguridad en destinos como instrumento de la política pública	25
4.2. La seguridad como instrumento de la política turística a escala local.....	31
4.3. La seguridad turística según la mirada de los visitantes y residentes.....	50
CAPÍTULO IV: Diagnóstico Situacional	58
5. Diagnóstico situacional	59
6. Matriz de los momentos de la verdad.....	63
CAPÍTULO V: Propuestas y Reflexiones finales	65
7. Propuestas.....	66
8. Reflexiones finales	73

Bibliografía.....	75
ANEXOS	80

Introducción

En la actualidad, la seguridad representa una variable significativa al momento de elegir la localidad donde vacacionar y constituye un requisito indispensable para la competitividad de cualquier destino, independientemente de la motivación o de la modalidad turística. Esto ha originado que los diferentes actores vinculados con el sector comiencen a preocuparse por el análisis de la seguridad en lugares turísticos, incluyendo el tratamiento de la temática en diferentes ámbitos de discusión (Álvarez, Rodríguez y Muñiz, 2013).

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2013) argumenta que hoy en día el éxito o el fracaso de un destino dependen de su capacidad para proporcionar a los visitantes un entorno seguro. En este marco, pone de manifiesto la necesidad de impulsar medidas que ofrezcan la protección social, económica, psicológica y jurídica al turista, brindándole la posibilidad de emprender un viaje turístico con escaso riesgo.

Grünewald define la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” (Grünewald, 2010: 19). Implica generar un espacio de libertad, confianza y tranquilidad, con la protección tanto de los turistas como de los anfitriones. Esto consiste en abordar la seguridad turística de un modo integral, garantizando que la delincuencia, los hechos de violencia, los conflictos bélicos, sociales y políticos y las estrategias económicas desleales, sean minimizados en cualquier destino (González Herrera y Rodríguez Rodríguez, 2016).

A pesar de existir competencias compartidas, el Estado ocupa un lugar central en esta materia, siendo en definitiva quien tiene la responsabilidad de garantizar la protección de la vida, los bienes y los derechos de los ciudadanos (Benavides, 2015). Esto ha originado que desde diferentes niveles gubernamentales se haya comenzado a implementar políticas turísticas centradas en la promoción y el fortalecimiento de la seguridad en los destinos. Velasco González define a estas acciones gubernamentales como:

“El conjunto, articulado y coherente, de decisiones y actuaciones que llevan a cabo los gobiernos en el ámbito territorial de su competencia, con la intención de alcanzar unos objetivos determinados, en relación con los hechos de distinta naturaleza que genera el

proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos” (Velasco González, 2004: 74).

Las acciones públicas asociadas a la seguridad son parte de las “políticas orientadas a la dinamización del destino y de protección del entorno”, en el cual se desarrolla la actividad y concurren visitante y anfitrión (Velasco González, 2004: 96). Deben contemplar la asignación de responsabilidades para los sectores público y privado y su correcta comunicación entre las diferentes áreas de competencia. De acuerdo a Grünewald (2010) estas responsabilidades se centran en adoptar, difundir y cumplir estándares de seguridad en distintos ámbitos: seguridad pública, seguridad social, seguridad médica, seguridad informativa y de facilitación, seguridad en recreación y eventos, seguridad vial y de transporte, seguridad ambiental y seguridad de servicios turísticos.

El estudio que se propone a continuación busca analizar cómo se configuran estos aspectos asociados a la seguridad turística en el municipio de Monte Hermoso, un tradicional destino de sol y playa de la costa bonaerense, surgido a principios del siglo XX. En el último tiempo, la Dirección de Turismo local ha decidido promocionar la localidad a partir de la propia seguridad que ésta ofrece, como un atributo complementario y determinante en la elección del destino. El propio Director, al momento de enumerar los atractivos de la localidad, destaca que Monte Hermoso “goza de una seguridad casi plena”, como “una de las ciudades más seguras, tranquilas y limpias del litoral atlántico”, siendo una variable determinante a la hora de diferenciarse de los otros destinos bonaerenses de sol y playa (La Noticia1, 2016). En esta línea, desde el municipio se ha redoblado el esfuerzo para garantizar la seguridad del visitante como un objeto determinante de la política turística local.

En este marco, la investigación intentará dar respuesta al siguiente interrogante-problema: ¿La seguridad en turismo como atributo en la construcción de la atraktividad del destino Monte Hermoso se encuentra institucionalizada en la política turística local o funciona como mero elemento discursivo por parte de los actores implicados?

En primer lugar, se presentan los aspectos metodológicos que guían la tesis; seguidamente, se plantea el marco de referencia, contextualizando desde una perspectiva teórico-

conceptual la investigación llevada a cabo; en tercer lugar, se aborda el caso de estudio a partir de un análisis y diagnóstico situacional, para culminar con las propuestas y reflexiones finales.

CAPÍTULO I

Aspectos Metodológicos



1. Aspectos metodológicos

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Analizar la seguridad del destino de Monte Hermoso como política turística.

1.1.2. Objetivos específicos

- Analizar la normativa nacional, provincial y municipal que regula la cuestión de la seguridad turística en forma directa e indirecta.
- Indagar acerca de los procesos de construcción de la atractividad en torno a la seguridad turística como atributo del destino, a partir de los diferentes actores sociales involucrados.
- Desarrollar lineamientos propositivos en torno a Monte Hermoso como un destino seguro.

1.2. Hipótesis

- Las autoridades del municipio de Monte Hermoso consideran la seguridad del destino como un atributo significativo del balneario en la dimensión discursiva, sin embargo, adquiere un lugar marginal entre las acciones institucionales desarrolladas desde la política turística local.
- La seguridad del destino como parte de la atractividad de Monte Hermoso se consolida a partir de la percepción y opinión de los propios visitantes que llegan al balneario.

1.3. Procedimiento metodológico

La presente tesis parte de un enfoque mixto, con un alcance de investigación, por un lado, exploratorio, dado que se examina un tema novedoso en el que algunas cuestiones son desconocidas; y por el otro, descriptivo, debido a que busca especificar propiedades y características significativas del tema de estudio (Hernández Sampieri, 2010).

Como técnicas de investigación se destacan las tareas de observación participante en la localidad de Monte Hermoso y la realización de encuestas en el espacio público y de entrevistas a los diferentes informantes clave. En cuanto a éstas últimas, se seleccionaron sujetos pertenecientes al sector público y privado que reflejen el carácter multidimensional y heterogéneo que tiene el sistema turístico (Álvarez y Rodríguez, 2013). Se diseñaron preguntas abiertas con el objetivo de ampliar la información en distintos aspectos de interés.

La selección de los participantes se justifica a partir del lugar relevante que ocupan en el sistema turístico local y su vinculación con la temática de estudio. Entre los cuales, es dable destacar: el Presidente del Foro de Seguridad Local, Sr. Carlos Diez; el ex Director de Turismo, el Sr. Dichiara Alejandro; el ex Jefe de la Comuna Policial, Sr. Gabriel Zamora y el Jefe de playas, Sr. Sergio Colantonio. Asimismo, se incluyeron encuestas a turistas y residentes de la localidad, a partir de un muestreo dirigido y al azar, llevado a cabo al momento de realizar las tareas de observación participante.

CAPÍTULO II

Marco de Referencia



2. Marco de referencia

2.1. Política turística: principales concepciones y lineamientos para su abordaje

El turismo integra un sistema complejo, que involucra múltiples componentes de tipo: sociales, culturales, económicos y ambientales. En este contexto, el diseño y la implementación de las políticas públicas en torno a dicha actividad juegan un rol fundamental, dado que circunscriben las directrices para planificar y gestionar de manera ordenada su desarrollo (Corbo y Barbini, 2011).

Las políticas turísticas son concebidas como el resultado de una serie de acuerdos que nacen de las interacciones entre diversos actores. En este sentido, Capanegra (2006) destaca el lugar que ocupa el sector privado: “Es innegable que el turismo es objeto de la política pública por los beneficios económicos, sociales, políticos y culturales que reporta, especialmente para los sectores dominantes” (Capanegra, 2006: 44).

Lickorish (1994) establece que existen dos tipos de involucramiento del gobierno en relación a las políticas orientadas a la gestión turística: un posicionamiento activo por medio del cual se manifiesta una acción deliberada para favorecer a la actividad; y un rol de carácter pasivo, cuando el gobierno realiza una acción que puede tener implicaciones para el turismo, pero no está específicamente intencionada. Mientras el primero considera la necesidad de participar activamente para el logro de los objetivos formulados; el segundo, se sustenta en condiciones de obligatoriedad amparadas por la legislación, y de apoyo, cuando no son medidas específicamente dirigidas al turismo.

Velasco González (2004) afirma que, a pesar de existir competencias compartidas, el Estado ocupa un lugar central en materia turística, razón por la cual debe diseñar una política sectorial claramente delimitada, fijando objetivos de clara implementación e identificando cada uno de los actores involucrados en su desarrollo; sólo así se logrará un eficiente funcionamiento del sistema.

En este sentido, la autora concibe a la política turística como un conglomerado de elementos que se articulan en pos de un objetivo concreto, definiéndola como:

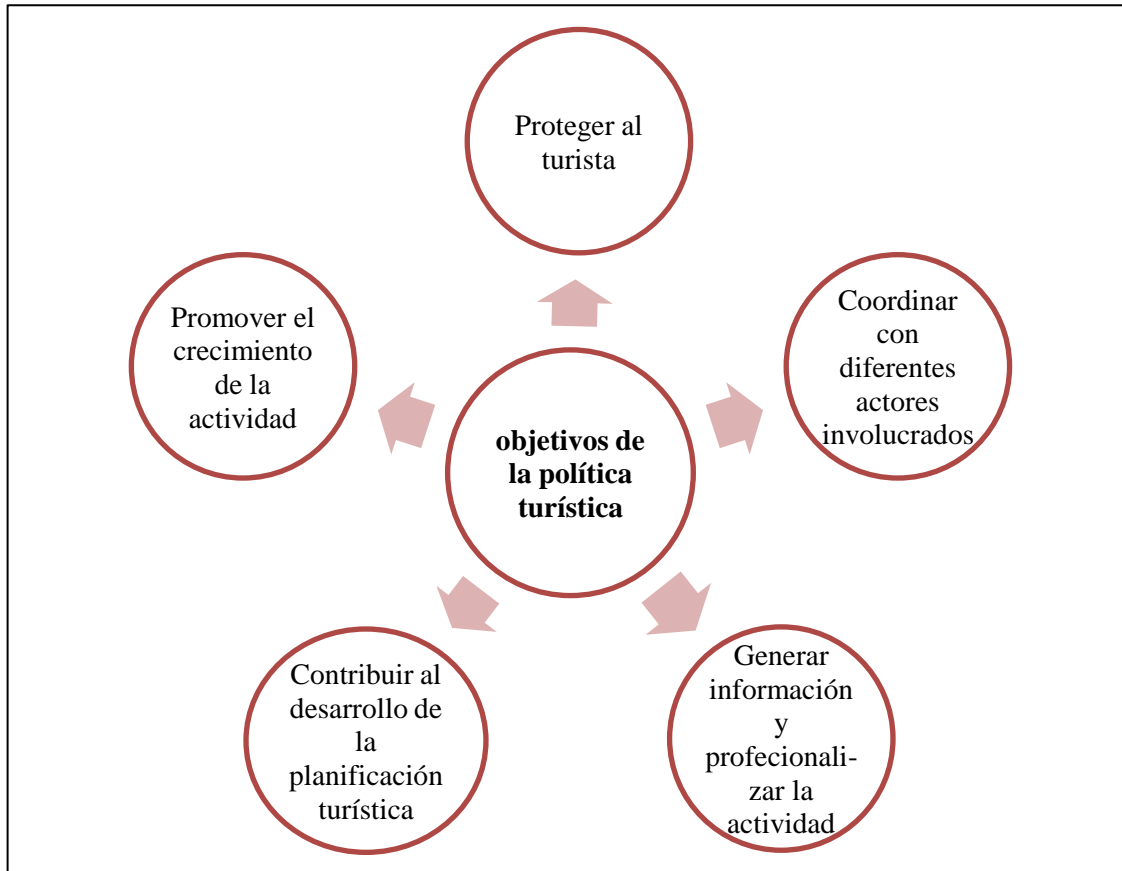
“...el conjunto, articulado y coherente, de decisiones y actuaciones que llevan a cabo los gobiernos en el ámbito territorial de su competencia, con la intención de alcanzar unos objetivos determinados, en relación con los hechos de distinta naturaleza que genera el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos” (Velasco González, 2004: 74).

Bajo esta línea argumental, Velasco González (2004) sostiene la necesidad de incorporar dos principios en la gestión de un destino: la implicación de todos los actores interesados y la sostenibilidad. Esto también es afirmado por Lickorish (1994), quien expresa la importancia de formular políticas turísticas integrales, que consideren a todos los agentes sociales, principalmente el Estado, con significativa influencia en la toma de decisiones vinculadas al turismo:

“El gobierno a nivel nacional, y la autoridad local al nivel del destino específico, necesitarán una política turística explícita... la cual debe ser claramente establecida... Si no existe una política general del turismo cada departamento o agencia del gobierno reaccionará a la incidencia del turismo de acuerdo a su propio criterio de objetivos” (Lickorish, 1994: 126-127).

En cuanto a las finalidades públicas asociadas al impulso de políticas turísticas, Capanegra (2006: 56) argumenta que éstas políticas se originan: “cuando existe conciencia y reconocimiento de su importancia estratégica para un modelo de desarrollo”. Velasco González en tanto, identifica cinco objetivos concretos: el primero circunscribe el crecimiento de la actividad, tratando de aumentar los ingresos de divisas y el empleo, como así también la competitividad mediante la promoción; el segundo, se aboca a crear las condiciones adecuadas, a través de la planificación, para que el desarrollo turístico genere los menores conflictos posibles; el tercero busca proteger eficazmente al turista garantizando su buena experiencia en el destino e impulsando acciones y normativas; el cuarto objetivo destaca el trabajo conjunto y articulado entre los distintos actores implicados; y, el quinto, se aboca a la generación de información turística actualizada, para brindar conocimiento específico y herramientas que tiendan al fortalecimiento del sector (Figura 1).

Figura 1

Objetivos de la política turística

Fuente: Malan, A., 2018, sobre la base de Velasco González, M., 2016.

Velasco González (2011) destaca que para que una política turística sea reconocida como tal, deberá contemplar un conjunto de acciones coherentes entre sí. Estas estrategias “... deben describir acciones que superen el nivel de reflexión teórica y propongan cauces de intervención concreta” (Velasco González, 2011: 965). Entre las mismas, destaca: integrar un conjunto coherente de decisiones intencionales, tener asociado un presupuesto suficiente y que éste se ejecute, ser impulsada por actores gubernamentales legítimos, presentar objetivos y acciones concretas para un plazo determinado y tener una vocación de intervención global en el turismo. De no presentarse concurrentemente esta serie de

elementos constitutivos, la política turística queda en una mera intención pública (Schenkel, 2015).

2.2. La seguridad como objeto de la política turística

En la actualidad, la seguridad en los destinos turísticos ocupa un lugar destacado en la elección del turista y constituye un requisito significativo para la competitividad de cualquier espacio receptor. Esto ha originado que los diferentes actores vinculados con la actividad comiencen a preocuparse por aspectos de su gestión, incluyendo el tratamiento de la seguridad en diferentes ámbitos de discusión (Álvarez y Rodríguez, 2013).

La organización Mundial del Turismo (OMT, 2013) argumenta que hoy en día el éxito o el fracaso de un destino depende de su capacidad para proporcionar a los visitantes un entorno seguro. En este marco, pone de manifiesto la necesidad de impulsar medidas que ofrezcan la protección social, económica, psicológica y jurídica del turista, brindándole la posibilidad de emprender un viaje con escaso riesgo.

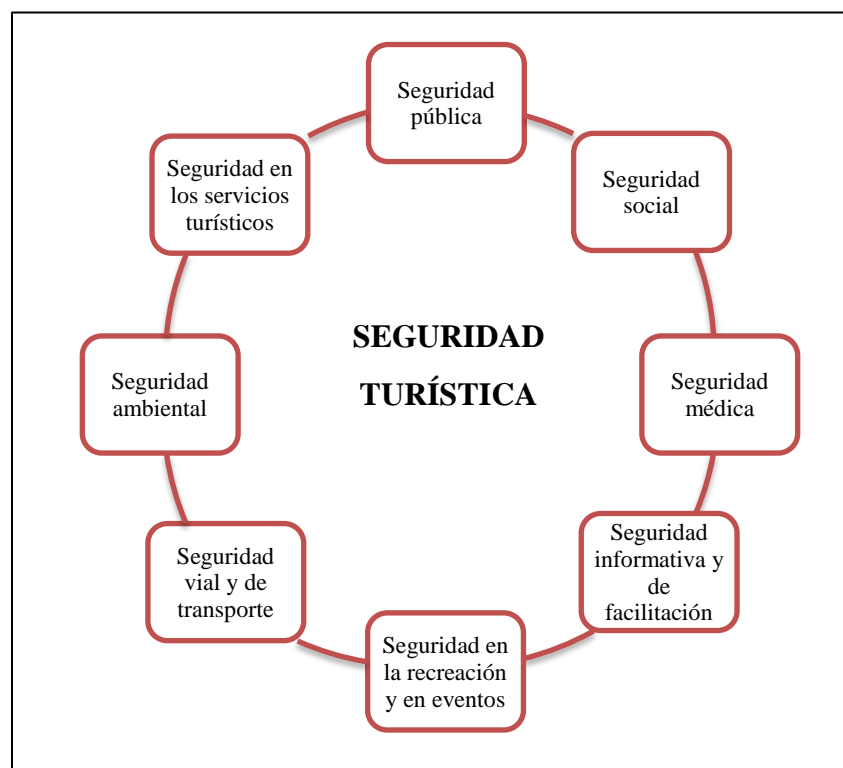
Estas acciones son parte de las “... políticas orientadas a la dinamización del destino y de protección del entorno...”, en el cual se desarrolla la actividad y conviven visitantes y residentes (Velasco González, 2004: 96). Contemplan cuestiones tanto asociadas a la seguridad pública en general, como la relativa a los servicios turísticos en particular. Esto consiste en abordar la seguridad turística de un modo integral, garantizando que la delincuencia, los hechos de violencia, los conflictos bélicos, sociales y políticos y las estrategias económicas desleales, sean desalentadas en cualquier destino (González Herrera, 2016).

En relación a esto último, Grünewald define la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” (Grünewald, 2010: 19). Implica generar un espacio de libertad, confianza y tranquilidad, con la protección tanto de turistas como de anfitriones, involucrando cuestiones de seguridad pública, social,

médica, informativa, de recreación y en eventos, vial, ambiental y de servicios turísticos (Figura 2).

Figura 2

Ámbitos de aplicación de la seguridad turística



Fuente: Malan, A., 2018, sobre la base de Grünewald, L., 2010.

Parafraseando a Grünewald (2010), la *seguridad pública*, circunscribe aquellas cuestiones en torno al libre desplazamiento del turista, disminuyendo las probabilidades de situaciones de conflicto, como robos u otros hechos delictivos; la *seguridad social*, refiere a aquel sistema que permite la protección del turista ante problemas de origen antrópico, como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, así como cuestiones de adicciones; por su parte, la *seguridad médica*, comprende todos los elementos de prevención, emergencia y protección de la salud del visitante durante su estancia en el destino; la *seguridad informativa y de facilitación*, constituye el sistema de comunicaciones que permite conocer la oferta que

cuenta el destino, así como el contacto con las empresas proveedoras de servicios turísticos; la *seguridad en la recreación y en eventos*, se asocia a la protección del visitante durante una determinada actividad recreativa o en la participación de acontecimientos programados de diversa índole; la *seguridad vial y de transporte*, brega por el desplazamiento seguro del visitante por las vías de comunicación desde su salida del lugar de residencia hasta su regreso; aquella denominada como *ambiental*, refiere a la presencia de un evento meteorológico extremo, situaciones de riesgo en espacios naturales o cualquier problema climatológico y, a su vez, todo aquello que implique contaminación gaseosa, sólida, líquida, sonora, visual; y por último, la *seguridad de los servicios turísticos*, se relaciona con el grado de protección del turista durante su estancia en el consumo de los servicios turísticos y recreativos.

Dichas dimensiones están conformadas por diversos riesgos, que las caracterizan y condicionan. La Tabla I identifica cada uno de estos factores en función de la dimensión.

Tabla I

Dimensiones de la seguridad turística y sus correspondientes riesgos

Seguridad	Riesgos
Pública	Violencia pública
	Acoso
	Maltrato
	Robo y/o tentativa
	Hurto y/o tentativa
Social	Secuestro y/o tentativa
	Movilizaciones
	Paros
	Piquetes
	Alteraciones del orden público
	Droga
	Alcohol
Nocturnidad	
Médica	Presencia de ambulancia en playa
	Presencia de ambulancia en eventos
	Presencia de ambulancia en vía pública
	Eficiencia de los servicios de emergencia
	Infecciones
	Intoxicaciones
Informativa y facilitación	Estafa en transacciones
	Promoción verídica de las instalaciones
Recreación y eventos	Comportamientos antisociales
	Congestión vehicular
	Afectación del mobiliario público
	Consumo indiscriminado de alcohol
	Venta ambulante
	Violencia urbana
	Generación de ruidos molestos
Vial y de transporte	Accidentes de tránsito
	Señalización
	Controles policiales
	Controles de velocidad
	Estado de carreteras/calles
	Presencia de semáforos
Ambiental y natural	Contaminación
	Degradación de espacios públicos
	Residuos
	Temporales
	Inundaciones
	Incendios forestales
	Grandes oleajes marítimos
	Tormentas
	Lluvias intensas
	Medusas
Servicios turísticos	Riesgos infraestructura en alojamientos
	Riesgos infraestructura en restaurantes
	Riesgos infraestructura en bares y locales bailables
	Protección en actividades náuticas recreativas

Fuente: Malan, A., 2018, sobre la base de GIRTUR, 2008 y Grünewald, L., 2010.

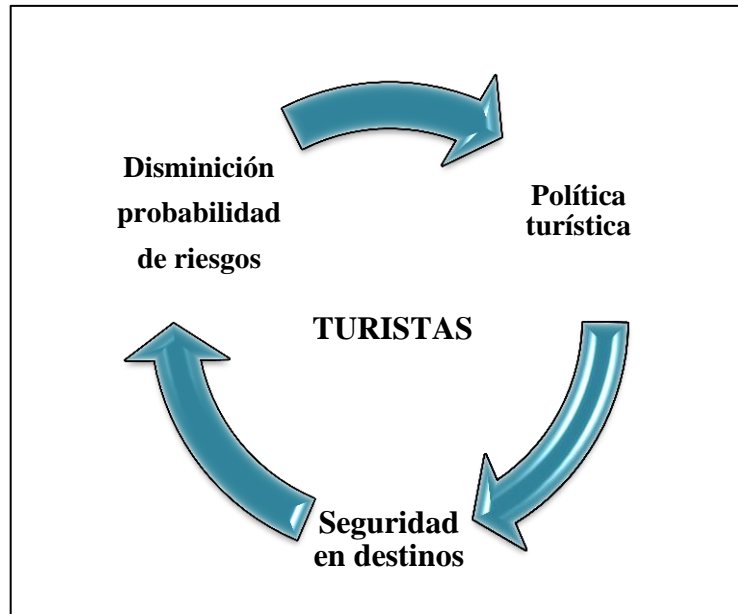
Grünewald (2010) sostiene que este conjunto de dimensiones vinculadas a la seguridad en turismo, comprende un conglomerado de acciones destinadas a la reducción de la probabilidad de un acontecimiento no deseado que rompa el equilibrio de un entorno seguro. En este marco, es importante como principio fundamental comprender que no se puede proteger a todas las personas y bienes en cualquier momento y contra cualquier circunstancia que se presente, pero sí emprender acciones que tiendan a cumplimentar dicho objetivo.

Según el autor, para la implementación de una política de seguridad turística es fundamental realizar análisis científicos, que contemplen el seguimiento y la investigación de las situaciones de riesgo, el cumplimiento y la aplicación de las normas y la búsqueda y análisis de posibles nuevos riesgos en un destino.

Si bien es imposible promocionar un destino sin riesgos, el Estado puede impulsar políticas turísticas específicas que aseguren el buen funcionamiento de la seguridad a escala local y disminuyan la probabilidad de riesgos para el turista que lo visite, contribuyendo a la competitividad del destino y al fortalecimiento de la actividad (Figura 3).

Figura 3

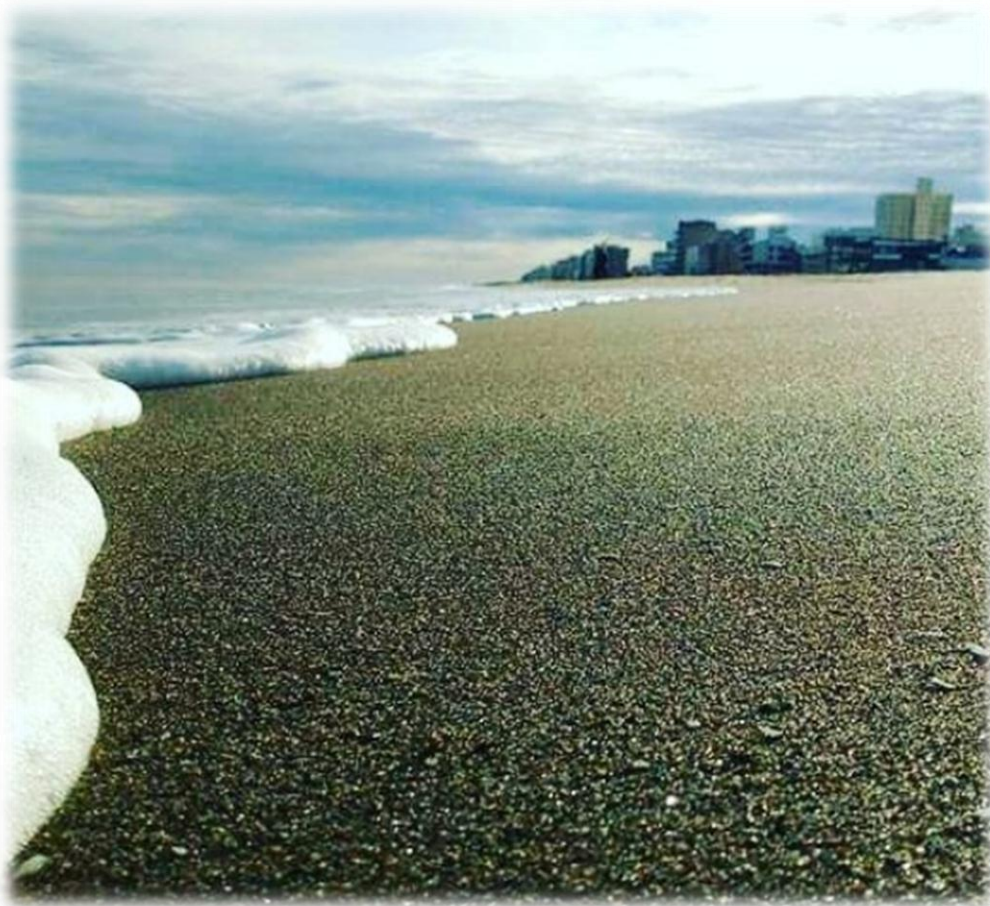
Dinámica de la política turística para minimizar los riesgos en destinos



Fuente: Malan, A., 2018.

CAPÍTULO III

Análisis del estudio de caso



3. Análisis del estudio de caso

3.1. Localización del área de estudio

A partir de lo establecido por Lalli (2012), el partido de Monte Hermoso se encuentra localizado en el suroeste de la provincia de Buenos Aires y comprende una superficie de 230 km². Se extiende a manera de franja paralela al mar sobre la Costa Atlántica Sur, a lo largo de 32 km, en dirección este/oeste e incluye la laguna Sauce Grande y el río homónimo, hasta la desembocadura que marca el límite con el partido de Coronel Dorrego.

El distrito se comunica con el resto de las provincias a través de la Ruta Nacional N° 3, accediéndose por medio de la Ruta Provincial N° 78 (totalmente asfaltada en sus 26 km.), que finaliza en el centro urbano (Figura 4).

Según lo manifestado por la autora, las condiciones y características de la playa son los factores determinantes del sitio de la localidad de Monte Hermoso. La playa presenta como principales características: el suave declive, la temperatura de las aguas, superior hasta en 5° al resto de los balnearios de la provincia (debido a la influencia de la corriente cálida del norte), las aguas libres de contaminación y la posición geográfica (de este a oeste), que permite que el sol “salga y se ponga en el mar”.

A lo largo de la costa se extiende una cadena de dunas que presentan en algunos casos vegetación y en otros sólo médanos vivos. El área urbanizada, que corresponde a una extensión aproximada de 186 hectáreas, presenta una disposición longitudinal siguiendo la línea de mar sobre un sistema de dunas poco elevado (Lalli, 2012).

Figura 4

Localización de Monte Hermoso



Fuente: Malan, A., 2018, sobre la base de Google Earth, 2018.

3.2. Breve reseña histórica¹

A principios del siglo XX, Dufaur e hijo iniciaron las primeras tareas destinadas al establecimiento de los pioneros, construyendo el primer puente sobre el río Sauce Grande, que sirvió de entrada al balneario. Los esfuerzos de esta familia por consolidar el poblado se afianzaron en 1917, cuando el velero norteamericano “Lucinda Sutton”, debió arrojar al mar su cargamento de maderas para evitar el naufragio. Las tablas se dispersaron por la playa y ante la imposibilidad de su traslado, Dufaur decidió comprarlas. Gracias a ello, se crea el primer hotel de madera frente al mar, inaugurado en 1918, denominado “Hotel Balneario Monte Hermoso”. Paralelamente a esta obra, comienza la forestación del viejo camino sinuoso (Rodríguez, Trellini y Vaquero, 2007).

El 29 de diciembre de 1937 se coloca la piedra fundacional, creándose oficialmente el balneario Monte Hermoso. En 1942, a través de una Ley Provincial, queda aprobado el plano del balneario y se organiza la donación de lotes destinados a la municipalidad, iglesia, registro civil, telégrafo, comisaría, escuela, plazas y parques y cuatro manzanas de playa (Lalli, 2012).

Hasta el año 1935, Monte Hermoso pertenecía al partido de Bahía Blanca. A partir de este año, a través de un proyecto del legislador Gregorio Juárez, se anexan las tierras al distrito de Coronel Dorrego, del que se independiza definitivamente el 1° de abril de 1979 bajo la forma de municipio urbano de Monte Hermoso. Finalmente, el 23 de mayo de 1983 es promulgada la Ley N° 9.949, que lo designa partido de Monte Hermoso (Beier, 2013).

A partir de allí, la localidad comenzó a crecer demográficamente, hasta a llegar a duplicarse en las últimas dos décadas: en el recuento poblacional de 1980 se registró un total de 3.100 personas, mientras que en el año 2010 llegó a los 6.499 de residentes (INDEC, 2010).

Monte Hermoso, se ha convertido en los últimos años en un espacio receptor de población migrante, tanto de origen extranjero, como del territorio nacional. Los desplazamientos

¹ Reseña histórica desarrollada a partir de Rodríguez, Trellini y Vaquero (2007), Lalli (2012), Beier (2013) y Fittipaldi *et al.* (2015).

internos provienen en su mayoría de la provincia de Buenos Aires y el Área Metropolitana y en menor medida, corresponden a las provincias de Salta, Mendoza y Río Negro. Teniendo en cuenta la procedencia de países extranjeros, predominan paraguayos y chilenos. En menor porcentaje: peruanos, colombianos e italianos (Fittipaldi *et al.*, 2015). Cabe agregar que, en los últimos años se visualiza la presencia de senegaleses que pasan a integrar también la población residente (según lo expresado por las autoridades municipales en las entrevistas realizadas durante el año 2018).

El turismo, como principal actividad económica ha generado las condiciones para la permanencia de población estable, permitiendo la evolución de balneario a centro turístico y dando lugar a un uso intensivo del espacio litoral, con gran concentración de la inversión inmobiliaria, fundamentalmente segundas residencias y equipamientos e instalaciones turísticas (Rodríguez *et al.*, 2007).

Más allá del tradicional turismo de sol y playa, los atractivos turísticos que la localidad ofrece son variados, relacionados principalmente al disfrute de diferentes recursos naturales: desembocadura del río Sauce Grande, Paseo del Pinar, laguna Sauce Grande, dunas, Reserva Natural-Provincial Pehuen C6-Monte Hermoso. Además, ofrece actividades culturales, deportivas y recreativas, destacándose el casino, la Biblioteca Popular Monte Hermoso, el Observatorio Astron6mica (COAMH), la feria de artesanos y museos (Naval, de Historia, de Ciencias Naturales), entre otros.

Como cualquier destino sol y playa, cuenta con una marcada estacionalidad, que se concentra entre los meses de diciembre y marzo. En los últimos años desde la gesti3n local se ha articulado una agenda de actividades que ofrece alternativas deportivas y recreativas a lo largo del a1o, con el fin de comenzar a desestacionalizar la demanda de forma progresiva (Secretaría de Turismo Monte Hermoso, 2018).

Estas diferentes características mencionadas le aportan singularidad a Monte Hermoso y lo posicionan en la actualidad como el primer destino turístico del sudoeste bonaerense y uno de los principales de la Costa Atlántica.

4. Análisis de la seguridad turística en Monte Hermoso

4.1. Normativa asociada a la seguridad en destinos como instrumento de la política pública

Como se mencionara en el marco de referencia, la normativa configura una herramienta fundamental en la reglamentación de toda política turística, circunscribiendo el marco legal a partir del cual se estructura el accionar de los actores gubernamentales en las diferentes áreas de competencia. Para el caso de la seguridad en los destinos turísticos en Argentina, se articula una serie de normas reglamentarias que tienen incidencia directa en las distintas dimensiones de la seguridad turística propiamente dicha. A continuación, se analiza este contexto en función de su ámbito de aplicación: internacional, nacional, provincial y municipal, con el objetivo de indagar acerca de aquella superestructura que da marco a las políticas implementadas en la ciudad de Monte Hermoso.

• A escala nacional

A nivel país se destaca la ley 24.059 del año 1991, que garantiza la seguridad interior, la cual se define como:

“...la situación de hecho basada en el derecho en la cual se encuentran resguardadas la libertad, la vida y el patrimonio de los habitantes, sus derechos y garantías y la plena vigencia de las instituciones del sistema representativo, republicano y federal que establece la Constitución Nacional” (Ley N° 24.059, 1991).

A su vez, seguidamente describe que “el sistema de seguridad interior tiene como finalidad determinar las políticas de seguridad como así planificar, coordinar, dirigir, controlar y apoyar el esfuerzo nacional de policía dirigido al cumplimiento de esas políticas” (Ley N° 24.059, 1991).

Reconociendo la vinculación directa que tiene el impulso de la actividad turística con la materia, a partir del decreto reglamentario 593/98, se crea el Consejo Intersectorial de Seguridad Turística argumentando que la protección de la integridad física, salud, seguridad, bienes, derechos y garantías de los turistas, constituye un factor esencial para el desarrollo y crecimiento del turismo nacional e internacional. Entre sus considerandos,

dicho decreto afirma que Argentina mantiene un puesto de relevancia en el orden del mercado turístico internacional que debe ser defendido ante el avance de factores de inseguridad, riesgos de drogadicción, delincuencia, insalubridad y peligros sobre las personas, bienes e intereses turísticos nacionales. En este marco, señala la necesidad de involucrar a los gobiernos locales y a toda la comunidad, en el fortalecimiento de la seguridad en los distintos ámbitos de atención del turista.

En el año 2005 se promulga la Ley de Turismo N° 25.997 con el fin de actualizar la dictada en el año 1958. La misma tiene por objeto:

“... el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turístico, mediante la determinación de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concentración de los sectores público y privado en la actividad” (Ley N° 25.997, 2005).

El artículo 37, titulado “Protección al Turista”, menciona que la autoridad de aplicación debe instrumentar normativas de procedimientos eficaces tendientes a la protección de los turistas y a la prevención y solución de conflictos en los ámbitos mencionados. Sostiene que la autoridad de aplicación podrá establecer convenios de cooperación, delegación y fiscalización con otros órganos oficiales federales o locales y con entidades privadas.

La Secretaría de Turismo (SECTUR), como autoridad de aplicación de dicha ley, crea el Programa de Seguridad en Destinos dentro del Plan Federal de Turismo Sustentable (PFETS), que en principio planifica con horizonte al año 2016 y luego, con su actualización, al año 2020. El Programa plantea como objetivo “coordinar las políticas de seguridad en el ámbito turístico en todo el territorio nacional a fin de que la Argentina sea reconocida como destino seguro” (Resolución N° 964, 2005)².

Posteriormente, la Secretaría avanza en la materia, argumentando que la seguridad se ha posicionado entre los principales “valores” de la gestión integral de los destinos. Bajo estos

² Más allá del avance que implicó la sanción de una resolución específica asociada a la seguridad en destinos para el territorio nacional, es dable destacar que dicho Programa no logró avanzar a la fase de implementación.

argumentos crea el Plan de Gestión Integral del Riesgo Turístico (2008), señalando que: “...la seguridad hoy es concebida de manera amplia, no es ya una competencia exclusivamente de la policía, sino de muchos más agentes sociales” (SECTUR, 2008: 25). Dicho instrumento de gestión menciona que si bien a lo largo del siglo XIX las demandas se habían abocado exclusivamente a evitar los delitos “que ponían en peligro nuestra seguridad física”, esto ha cambiado significativamente, y en la actualidad, las demandas de seguridad se relacionan con la calidad de vida y la convivencia en sociedad. En este sentido, sostiene:

“La seguridad es un valor superlativo en los tiempos que concurre. Se vende y se compra seguridad en cada producto. La seguridad es una demanda ya estandarizada que no podemos obviar, por ello esa seguridad debe estar garantizada... Debe estar orientada a la mejora y a la satisfacción ciudadana cada vez más exigente en la ponderación de la calidad de los servicios turísticos” (SECTUR, 2008: 51).

En el año 2018, Argentina crea la Mesa Turística de Seguridad, con el fin de diseñar un espacio para la coordinación de acciones de seguridad a nivel nacional y provincial. Se pretende brindar un marco de seguridad propicio para el desarrollo de la actividad turística en el país, analizando las distintas problemáticas que lo afectan. Dicha mesa, es una primera instancia a partir de la cual el sector público y privado tratarán de establecer un diálogo para luego diagramar líneas de acción (Hosteltur, 2018).

• A escala provincial

En el ámbito de la provincia de Buenos Aires, la normativa que estructura las ordenanzas locales, es en primera instancia la Ley de Seguridad Pública N° 12.154, cuyos principios fundamentales establecen que “la seguridad pública es materia de competencia exclusiva del Estado y su mantenimiento le corresponde al Gobierno de la Provincia de Buenos Aires”. Señala que lograr la seguridad pública implica la acción coordinada y la interacción permanente del pueblo y de las instituciones, principalmente las Policías de la provincia en los diferentes municipios que la componen.

Cabe destacar, que dicha ley no hace mención a la seguridad pública en el ámbito turístico, aunque en la página oficial del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, se describen

institutos y mecanismos de gestión vinculados a la seguridad vial y a la realización de denuncias personales ante un hecho de inseguridad a partir de una aplicación específica (Gobernación de la Provincia de Buenos Aires, 2018).

Uno de los programas que lanzó la provincia a comienzos del año 2000, y que hoy en día continúa vigente, es el Operativo Sol. El mismo consiste en garantizar y fortalecer la seguridad en la costa bonaerense durante la temporada estival, entre los meses de diciembre y marzo. En este período, la gobernación envía a los principales destinos bonaerenses recursos humanos, tecnológicos y logísticos para operativos de droga, alcohol y controles de velocidad (Gobierno de la provincia de Buenos Aires, 2018).

Por otro lado, es dable destacar que existe un proyecto de ley que apunta a regular los espectáculos públicos masivos que se desarrollen dentro de la provincia de Buenos Aires. El objetivo es garantizar una adecuada organización y realización de los mismos, resguardando la seguridad física de los espectadores y participantes ante cualquier adversidad, a través de un plan de contingencia previamente estudiado y elaborado entre organizadores, municipio y provincia. Sin embargo, este proyecto aún no ha avanzado en su procedimiento legislativo (Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires, 2018).

• **A escala local**

En el ámbito local, si bien el partido de Monte Hermoso no cuenta con una normativa específica en el área de la seguridad turística, sí se observan ordenanzas que de forma directa o indirecta hacen referencia a algunas de sus dimensiones. A continuación se describe cada una.

En relación a la seguridad ambiental y natural, la Ordenanza N° 1.505/2005 prohíbe la extracción de almejas en la playa mediante cualquier medio, con el objetivo de preservar la especie. Esta constituye una herramienta de control destinada principalmente a los visitantes, dado que es una práctica común entre aquellas personas que arriban a la localidad y pretenden “llevarse un recuerdo”.

La Ordenanza N° 1.444/2004 establece la necesidad de regular la tenencia responsable de canes dentro del ejido urbano, ya que los mismos en estado de abandono o sueltos, causan daños sobre el medio ambiente siendo un factor importante de contaminación ambiental con orina y excrementos y la roturas de bolsas en contenedores de residuos, diseminando los mismos en la vía pública y sectores netamente turísticos como la playa y zona costera.

Relacionado con la seguridad vial y de transporte, se prohíbe por la Ordenanza N° 1.505/2005, el tránsito vehicular y el estacionamiento de todo tipo de automotor, vehículo, moto, triciclones, cuatriciclos y cualquier otro similar en el frente costero. Como consecuencia del incremento poblacional y la gran afluencia de visitantes en la temporada estival y con el fin de proteger al turista, se reestructura dicha zona mediante la Ordenanza N° 2.323. En este sentido, se prohíbe el tránsito vehicular y el estacionamiento de todo tipo de vehículos entre las calles Del Dientudo (Barrio Residencial Las Dunas) al Oeste, y de la calle Avenida del Mar (Balneario Sauce Grande) al Este.

A su vez, la Ordenanza N° 1.505/2005 fija las Zonas de Embarco y Arribo para embarcaciones de pescadores artesanales y deportivos: desde Espigón Este hasta 100 metros hacia el este y oeste del mismo, frente al Camping Americano, Yate Club Monte Hermoso, Club de Pesca Coronel Dorrego y bajadas para pescadores autorizadas por Municipalidad y reglamentadas.

Por último, para mejorar la circulación en el ejido urbano, la Ordenanza N° 1.508/2005 prohíbe el estacionamiento de casillas rodantes, camiones, colectivos y/o toda otra clase de vehículos, que por sus características o equipamiento son utilizados para actividades de campamento.

La seguridad de los servicios turísticos se encuentra condicionada por la Ordenanza N° 1.505/2005, que prohíbe la práctica de deportes de cualquier tipo en la zona de baño exclusiva, el paseo de animales en la playa de cualquier especie y en cualquier circunstancia (aun llevando correa) y el depósito de basura fuera de los canastos de residuos. Dicha ordenanza también delimita la zona de baño exclusiva, que debido al incremento edilicio y poblacional del distrito y el aumento del número de turistas, debió ser modificada por la Ordenanza N° 2.050/2011. Se estableció así una nueva zona de

natación comprendida entre: Espigón Este, y la bajada de playa de calle Del Dientudo al oeste, y la delimitada por las calles Necochea y Orense del vecino Balneario Sauce Grande.

En el ámbito de la seguridad médica, para garantizar la protección al turista en el disfrute de la playa, anualmente la Municipalidad junto con el cuerpo de guardavidas lanzan un comunicado oficial informando los horarios del servicio de playa correspondido en la Zona Exclusiva de Baño, extendiéndose entre las 10 am hasta las 20 pm. A su vez, en el mismo, solicitan la atención a las personas a los cambios de banderas³ e indicaciones (Municipio de Monte Hermoso, 2017).

La Ordenanza N° 1.505/2005 también afecta a la seguridad médica, señalando explícitamente que la Municipalidad no se hace responsable de los riesgos que puedan incurrir los bañistas que acceden a la playa fuera del horario y zona estipulada o que desatiendan las órdenes y/o sugerencias impartidas por los guardavidas, inspectores de playa, personal de la prefectura naval argentina y personal de la policía bonaerense.

Retomando la Ordenanza N° 1.444/2004, ésta alerta acerca del cuidado que deben tener los visitantes ante animales sueltos en estado de abandono, ya que son potenciales transmisores de distintos tipos de enfermedades, pudiendo provocar daños o lesiones sobre las personas y transmitir enfermedades. En este sentido, determina que los canes podrán circular en la vía pública cuando lo hagan acompañados por sus dueños o responsables y vayan sujetos mediante el uso de collar y correa. Asimismo, deberán circular con bozal aquellos perros cuya peligrosidad sea previsible dada su naturaleza y características. Prohíbe además, la permanencia de animales sueltos en predios particulares que no cuenten con canil, cerco o método de sujeción del animal, para evitar la libre circulación por la vía pública; y no permite transportar canes en vehículos que lleven sustancias alimenticias y en vehículos abiertos que no se encuentren sujetos con correa o bozal.

³Los códigos de las banderas significan: celeste (mar bueno), amarillo y negro (mar dudoso), rojo y negro (peligroso), rojo (prohibición de baño), negro con un rayo blanco (tormentas eléctricas), blanco (niño perdido) (Municipio de Monte Hermoso, 2017).

4.2. La seguridad como instrumento de la política turística a escala local

Para analizar la seguridad como estrategia de la política turística local se realizaron tareas de observación participante en la ciudad de Monte Hermoso y se aplicaron entrevistas a diferentes informantes clave durante los años 2017 y 2018⁴. La selección de los entrevistados respondió al lugar estratégico que ocupan u ocuparon en el sistema turístico local y su vinculación con el diseño y gestión de las políticas públicas en las áreas de turismo y seguridad. Entre los representantes seleccionados se destacan: el Presidente del Foro de Seguridad de Monte Hermoso⁵, el Sr. Carlos Diez; el ex Secretario de Turismo, el Sr. Alejandro Dichiará⁶; el ex Jefe de la Comuna Policial, el Sr. Gabriel Zamora⁷; el Jefe de Playas, el Sr. Sergio Colantonio⁸ y, por último, el Bombero Voluntario Sr. Esteban Bruzzone⁹. Asimismo, se procedió a la sistematización y análisis de entrevistas realizadas al Sr. Intendente Marcos Fernández, el actual Secretario de Turismo Hernán Arranz y el Secretario de Tránsito, Sr. Gabriel Ayala, en distintos medios de prensa¹⁰.

En principio se puede afirmar que se observa un discurso político asociado a posicionar a Monte Hermoso como destino seguro que surge de las máximas autoridades locales. En entrevistas concedidas por el Sr. Intendente y los sucesivos Secretarios de Turismo a diferentes medios de la localidad, se desprende que la promoción del destino se lleva a

⁴ Los cuestionarios aplicados contaron con preguntas de tipo abierta y cerrada, teniendo como objetivo conocer la opinión de diferentes informantes clave respecto del tema investigado (Anexo I).

⁵ Reencauzado en 2010, el Foro de Seguridad se encuentra conformado por instituciones locales, grupos de vecinos, sociedades de fomento y el círculo italiano y español. Trabajan de manera recíproca con la Municipalidad y la Policía de Monte Hermoso.

⁶ Alejandro Dichiará es un destacado político del ámbito local: en la década del '90 ocupó diversos puestos en la Secretaría de Turismo, Cultura y Deporte (1989-1997), hasta llegar a ser Subsecretario de Turismo (1998); fue electo Senador Provincial en el año 2000, cargo que ejerció hasta ocupar el de Intendente de Monte Hermoso por dos mandatos consecutivos (2003-2011).

⁷ Gabriel Zamora fue Jefe de la Policía Comunal de Monte Hermoso entre los años 2016 y 2017. Desde fines del año 2017 ejerce el cargo de Jefe en la Comisaría de Inteligencia Criminal en Bahía Blanca.

⁸ Sergio Colantonio, es guardavidas en el balneario desde 1986. En el año 1995 fue designado Jefe de Playas, ejerciendo su rol en la torre central de guardavidas, ubicada en Costanera Luizirriaga 950.

⁹ Ayudante Mayor de Bombero Voluntario de Monte Hermoso, actividad que desempeña desde hace 15 años.

¹⁰ En los tres casos no se pudieron efectuar las entrevistas personales debido a que si bien mostraron interés en concederlas, las mismas fueron canceladas en reiteradas oportunidades desde la propia Municipalidad, aludiendo diferentes motivos.

cabo a partir de la propia seguridad que éste ofrece, como un atributo complementario y de diferenciación con otros balnearios bonaerenses.

Al momento de enumerar los atractivos de la localidad, el Secretario de Turismo Sr. Hernán Arranz, destaca que “Monte Hermoso goza de una seguridad casi plena”, como “una de las ciudades más seguras, tranquilas y limpias del litoral atlántico”, siendo una variable determinante a la hora de diferenciarse de los otros destinos bonaerenses de sol y playa (La Noticia1, 2016). Dichiara en tanto destaca que: “...en la última temporada no se observó ningún robo a mano armada... esto no pasa en ningún otro destino” (Entrevista personal realizada en febrero de 2018). En esta línea, afirma que pensar la seguridad como estrategia de la política turística en el destino es un desafío que involucra a todos, “es pensar a Monte Hermoso como un verdadero destino turístico en sí, planificar todas las acciones como corresponde” (Dichiara, 2018).

Bajo esta misma argumentación, el Intendente afirma que es una ciudad privilegiada para los turistas debido a que:

“...tienen una marcada seguridad, sobre todo en los veranos, con refuerzos del operativo arrojando saldos positivos... tenemos nuestras cosas como puede tener cualquier otro distrito, pero dentro de un marcado razonamiento de seguridad, es una ciudad bastante segura, no existen los robos a mano armada” (FM Keops, agosto de 2017).

Expresa que comparado con otros destinos, “es un lugar tranquilo, razonablemente seguro tanto en la ciudad como en la playa, debido a que esta última es plana, no tiene grandes profundidades” (Entrevista emitida por canal QM Noticias, marzo de 2016).

Este discurso institucional que posiciona a Monte Hermoso como destino seguro coincide relativamente con la información provista por los demás actores clave entrevistados y las tareas de observación participante realizadas en el terreno. En líneas generales se puede afirmar que a pesar de proclamarse como un “destino seguro”, tanto en el ámbito institucional, como de percepción de los visitantes y los propios residentes, persisten determinados riesgos en aspectos que hacen a la seguridad en general que debieran ser reducidos. Los riesgos identificados por los informantes clave varían de acuerdo a la posición que cada agente ocupa en el sistema turístico local.

A fines analíticos, a continuación se desagrega dicha información de acuerdo a las diferentes dimensiones propuestas por Grünewald (2010), que se mencionaran en el marco de referencia: seguridad social; pública; médica; informativa y de facilitación; de recreación y eventos; vial y de transporte; ambiental y natural; y de los servicios turísticos.

Las seguridades social y pública constituyen las más ponderadas por los entrevistados al momento de hablar de seguridad en Monte Hermoso.

- **Seguridad social**

En cuanto a la seguridad social, los riesgos que se visualizan, son situaciones generadas producto de personas alcoholizadas o que hayan consumido algún tipo de drogas, sobre todo en la nocturnidad. El Presidente del Foro de Seguridad agrega movilizaciones sociales de los residentes para reclamar justicia por el crimen de una adolescente, ocurrido en el mes de mayo de 2015. Es dable destacar, que tanto los paros, piquetes, como las alteraciones del orden público fueron los riesgos omitidos por todos los entrevistados.

- **Seguridad pública**

El libre desplazamiento del turista, la reducción de situaciones de conflicto como por ejemplo la violencia, ataques y hurtos, fueron premisas compartidas por cada uno de los entrevistados en el ámbito de la seguridad pública. El mayor riesgo que el ex Jefe de la Comuna Policial y el Presidente del Foro visualizan es el robo de viviendas vacías, esto se justifica ya que las casas de segunda residencia la mayor parte del año se encuentran deshabitadas hasta el inicio de la temporada estival, o de lo contrario, se vuelven a habitar en fechas clave, quedando desocupadas el resto de los meses. Por esta razón, los “oportunistas”, así los denomina Diez, ingresan a estas viviendas, sustrayendo generalmente dinero, objetos tecnológicos, electrodomésticos y ropa. Estas situaciones, en muchas oportunidades, pasan desapercibidas a pesar que el patrullero vigile las calles (Zamora, 2017; Diez, 2018).

Por otro lado, Zamora menciona la “teoría de la ventana rota”, concepto utilizado en criminología. Sostiene que mantener los entornos urbanos en buenas condiciones puede provocar la disminución del vandalismo y la reducción de la tasa de criminalidad. El mismo afirma que si un edificio tiene una ventana rota que no se repara, los vándalos tenderán a romper “unas cuantas más” o hasta “dañarán aún más” el lugar. Agrega que en la sociedad actual se “... perturbaron los valores, entre ellos el desprecio a la vida, por eso en los robos aparecen asesinatos. Esto lo comprendo porque en los grupos marginales hay problemas de adicción, falta de concientización social, escasas de trabajo o inserción laboral” (Zamora, 2017).

El presidente del Foro de Seguridad concluye que el problema más grave es la justicia y su burocracia.

“...cuando la policía encuentra alguno de los rateros, los jueces a los minutos ya los liberan... Esta situación se ve agravada porque Monte Hermoso no cuenta con Ayudantía Fiscal, dado que depende de la de Coronel Dorrego, impidiendo agilizar las cuestiones y agudizando la situación burocrática” (Diez, 2018).

En este sentido, Zamora (2017), explica que en muchas oportunidades, los vecinos no muestran interés en denunciar el hecho de inseguridad por temor a represalias o por sentirse en la obligación de dar una exposición posterior.

A partir de las tareas de observación participante, se identificó la existencia de instalaciones, equipamientos y recursos policiales, que se si bien intentan contrarrestar la tasa de delitos a lo largo del año, aparecen limitados en temporada alta. Cabe destacar que el partido de Monte Hermoso cuenta con una Secretaría de Seguridad, creada en el año 2005, la que depende de la provincia, la misma se subdivide en Secretaría de Tránsito, a cargo del Sr. Gabriel Ayala, y Secretaría de Monitoreo, dirigida por la Sra. María José Linares. La primera, se encarga de controlar y responder todas las cuestiones vinculadas al tránsito dentro de la localidad y acceso; mientras que la segunda, monitorea las 24 horas las cámaras de seguridad.

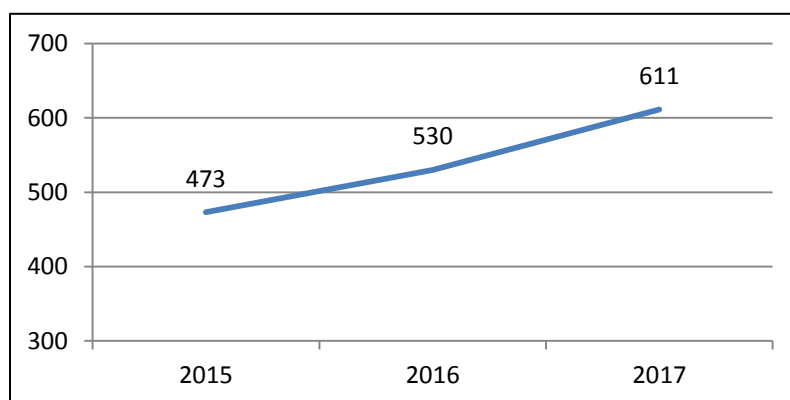
En cuanto a las unidades ejecutoras, dispone de una Comisaría ubicada en la intersección de las calles General San Martín y avenida Pedro de Mendoza; y dos destacamentos, uno en Sauce y el otro, en el Barrio Las Dunas, que sólo funciona en época estival. Cuenta con

camionetas para uso diario, que algunas fueron otorgadas por la provincia, y otras se consiguieron desde el esfuerzo conjunto de la Policía, el Foro de Seguridad y el Municipio. En cuanto al personal, la localidad cuenta con una planta fija de 49 policías, que aumenta en la época estival con el Operativo Sol. En la temporada 2017/2018 se adicionaron solo 50 efectivos, siendo un número menor a los años anteriores. Esto se debe al recorte presupuestario de la provincia y a la redistribución de los efectivos hacia centros con mayores conflictos y hechos de inseguridad. Así lo afirma el Presidente del Foro de Seguridad (2018) cuando expresa que el mayor inconveniente es la cantidad de efectivos, “... en temporada baja la cantidad de policías es adecuada en relación a los habitantes, pero en época estival cuando el número de personas aumenta más que proporcionalmente, no es suficiente a pesar de los refuerzos que llegan del Operativo Sol”.

Gracias a los datos obtenidos, se puede afirmar que la delincuencia en los últimos tres años ha aumentado de manera consecutiva. En el año 2015 se registraron 473 hechos, los cuales fueron cometidos en casas de veraneo desocupadas o en casas de residentes, aprovechando el descuido de los propietarios para poder sustraerle los bienes, que en términos del Presidente del Foro de Seguridad, los denominaría “oportunistas”. En el año 2016 se contabilizaron 530, y en el 2017, un total de 611 hechos, representando un aumento del 29.17 % para el periodo 2015-2017 (Figura 5).

Figura 5

Comparativa de hechos cometidos en el periodo 2015-2017



Fuente: Malán, A., 2018. En base a: Secretaría de Seguridad de Monte Hermoso, 2018.

El ex Jefe de la Comuna Policial agrega que gracias al Operativo Sol 2017 se adicionó una garita de seguridad, ubicada en frente de la playa, en la calle Juan Domingo Perón, limitando con la Plaza Goleta Lucinda Sutton, que cuenta con una cámara de alta resolución de 360° y un operador (Figura 6). Dicho operativo adicionó además equipamiento tecnológico, como la instalación de más 80 cámaras (domos y fijas) operadas conjuntamente con telefónica.

Figura 6

Garita de seguridad ubicada en el frente costero



Fuente: Malan, A. 2018.

Para concluir, Diez (2018) destaca particularmente el accionar del Foro de Seguridad. En este sentido señala que el equipamiento en relación a otros destinos turísticos es moderno y tienen la posibilidad de realizar un mantenimiento “gracias a los esfuerzos del Foro”, ya que de no ser así “las camionetas, por ejemplo, estarían en pésimas condiciones”. El acoso, mal trato y secuestros, riesgos pertenecientes a la seguridad pública, no fueron identificados por los informantes claves.

- **Seguridad médica**

La seguridad médica fue omitida por el conjunto de los entrevistados. Al ser ésta competencia en su mayoría correspondiente al Área de Salud de la Municipalidad, se insistió en reiteradas oportunidades para entrevistar a alguna autoridad a cargo, pero no accedieron.

De las tareas de observación participante se desprende que Monte Hermoso cuenta con el Hospital Municipal Dr. Ramón Castillo, ubicado en la calle Puerto Madryn 1100, y el Centro de Atención Primaria (C.A.P.) “San Martín”, en la intersección de las calles San Martín y Río Atuel. Además, existe una clínica médica privada¹¹, médicos clínicos, pediatras y odontólogos que brindan sus servicios en consultorios privados.

Entre los servicios asistenciales que brinda el hospital, se pueden mencionar: rayos, tomografía, análisis clínicos, quirófano para operaciones programadas y camas para pacientes con internación. Asimismo, cuenta con profesionales especializados en cardiología, fonoaudiología, pediatría, nutrición.

En la localidad se dispone de cuatro farmacias, de las cuales tres¹² se ubican en el radio del centro urbano, y una en el barrio “Las Dunas”¹³. Al igual que en otras ciudades, los días de turno de las mismas son rotativos. Según la normativa vigente en la provincia de Buenos Aires, debe existir una farmacia cada 3.000 habitantes.

En lo que respecta a infecciones e intoxicaciones, riesgos comprendidos en la seguridad médica, no se obtuvo información alguna; sí se puede afirmar, gracias a la opinión del propietario de un restaurante del centro de la ciudad, que para conseguir la autorización de apertura del local se realizan controles bromatológicos, aunque los mismos son muy esporádicos y sin tantos requisitos.

¹¹ Clínica médica ubicada en Faro Recalada 158, atiende con diversas obras sociales y la consulta sin cobertura médica es elevada.

¹² Farmacias: “Valle Encantado”, ubicada en la calle homónima 156; “De la Costa” en Av. Argentina 50 y “Monte Hermoso”, en calle Pedro Mendoza 224.

¹³ Farmacia “Las Dunas”, ubicada en Faro Recalada 1060.

La presencia de ambulancias, es un punto dentro de la seguridad médica. Durante el transcurso de ciertos eventos, éstas se hacen presente en la fase previa y durante el desarrollo del mismo, al igual que vehículos de los bomberos y la policía local (Figuras 7 y 8)¹⁴.

Figura 7 y 8

Presencia de servicios de emergencia en eventos de Carnaval



Fuente: Malan, A. 2018.

Si bien el Jefe de Playas (2018) mencionó que “disponen de una ambulancia 4x4, chofer y enfermeras”, la misma no se encontraba presente en el lugar al momento de realizar la observación participante.

- **Seguridad informativa y de facilitación**

Como se destaca en el marco de referencia, la seguridad informativa y de facilitación comprende el sistema de comunicaciones que permite conocer la oferta turística del destino. El riesgo de esta dimensión se ve reducido en Monte Hermoso gracias al único

¹⁴ En la observación participante llevada a cabo en el mes de febrero de 2018, fin de semana que transcurrían los festejos por el Carnaval, se pudo registrar la presencia de más de un móvil policial, bomberos y dos autobombas, como así también dos ambulancias.

organismo que emite información a los turistas es la propia Municipalidad a través de las oficinas de información al visitante¹⁵. Sin embargo, a principios del corriente año, se dio a conocer una noticia periodística en donde condenaron a un propietario del Balneario Sauce Grande quién engañó a turistas con un aviso de cabañas que ya no existían (La Nueva, 2018).

En materia de comunicación, el ex Jefe de la Comuna Policial (2017) expresa: “muchas veces los medios de comunicación influyen de manera negativa en el imaginario colectivo de la gente”, por esta razón se busca aumentar la sensación de seguridad. Una de las prácticas que se lleva a cabo consiste en “hacer un recorrido por la localidad con móviles policiales” y realizar un “toque de bocina”, ya sea para prevenir o para alertar al que está por cometer un hecho delictivo.

Otro aspecto que reduce la situación de posibles riesgos en cuanto a la comercialización de servicios o paquetes turísticos, es que la mayoría de los turistas que llegan a Monte Hermoso lo hacen gracias al “boca a boca” o porque es habitual elegir dicho destino para veranear, ya sea por cercanía o por preferencia. Razón por la cual, la localidad no necesita de canales de comercialización privados (mediante la venta de un paquete turístico o la compra de determinado servicio en una agencia de viaje). Si, se puede hacer mención a las agencias ubicadas dentro de la localidad que ofrecen, por ejemplo, excursiones recreativas dentro o en las cercanías del balneario, pero en las tareas de observación no se detectaron riesgos de información errónea o comentarios desleales.

- **Seguridad en la recreación y eventos**

La venta ambulante forma parte de uno de los aspectos que hace a la seguridad en la recreación y eventos. En la localidad, residen inmigrantes provenientes de Senegal, que en la mayoría de los casos no cuentan con los requisitos que el país solicita para ser considerados ciudadanos argentinos, razón por la cual los trabajos que desempeñan se

¹⁵ Dirección y Secretaría de Turismo ubicada en el Centro de Convenciones, Faro Recalada 261, e Informes Turísticos en la Peatonal Dorrego 58.

vinculan con la economía informal, como la venta de diversos productos en la playa, avenidas y peatonales. El Presidente del Foro de Seguridad, aportó que actualmente en Monte Hermoso viven 130 senegaleses, y que solo el 10% cuenta con los requisitos estipulados por migraciones.

En relación a los eventos deportivos y espectáculos, la municipalidad junto con la provincia es quien se encarga de reunir todos los requisitos que se necesitan para llevar a cabo los mismos. El gobierno local convoca a los servicios de emergencia tales como bomberos, defensa civil y hospital, mediante una notificación en la cual se describe el evento a cubrir. No obstante, son las propias instituciones quienes estipulan la cantidad necesaria de personal y equipamiento que emplearán. Esta información fue brindada por el Sr. Esteban Bruzzone, Ayudante Mayor de los Bomberos Voluntarios de Monte Hermoso.

El mismo, describe que mediante esta notificación son invitados a participar y dar servicio de utilidad pública en la realización de determinados eventos. En general, el cuerpo de bomberos que asiste a estos espectáculos está conformado por una dotación de doce personas, de las cuales solo tres se encargan de realizar la guardia de incendio de equipos y sonido, y las nueve restantes cumplen el rol de rescatistas. Asimismo, afirma que el mayor problema que se observa en los eventos al aire libre (por ejemplo en los festejos del día de la primavera o carnavales), es la asfixia o sensación de ahogo de adolescentes que se encuentran dentro del “pogo”, pero destaca que esta situación, no ha pasado a mayores ya que gracias a la acción conjunta con el puesto médico, logran reanimar a la persona (Bruzzone, 2018). En lo que respecta a la cantidad de espectadores que pueden asistir a un evento al aire libre, el municipio no cuenta con una normativa específica que regule dicha capacidad.

Referido a ello, los demás informantes no hicieron mención alguna, pero como consecuencia de la observación participante en el terreno, se pudo constatar el desarrollo de operativos policiales, presencia de ambulancias y efectivos hasta que se desaloja por completo el predio en el que se lleva a cabo la actividad programada.

En el caso del carnaval (2018), festividad en la que se desarrolló parte del trabajo de campo, se pudo registrar el operativo de seguridad previo al comienzo de los shows y

durante los mismos. En este sentido, es dable destacar que en uno de los días de realización, se visualizaba la aproximación de una tormenta y los organizadores optaron por adelantar el espectáculo para evacuar lo antes posible el lugar (Figura 9). Por otro lado, al finalizar el show, miembros de la municipalidad realizaron la limpieza del sector para poder continuar así al día siguiente con lo programado.

Figura 9

Aproximación de tormenta en el transcurso del evento



Fuente: Malan, A., 2018.

En relación a los demás riesgos que conforman la seguridad en los eventos y recreación, es dable destacar que: la generación de ruidos molestos (cuestión inevitable si los eventos se desarrollan al aire libre), fue omitida por los informantes clave; el daño al mobiliario público, ha sido destacado en distintas oportunidades, afirmando que se han registrado actos de vandalismo, grafitis, etc. dentro de la localidad; mientras que la violencia urbana y el consumo indiscriminado de alcohol, son cuestiones que se controlan casi en su totalidad por la presencia de efectivos policiales, como se describe en párrafos anteriores; finalmente, aparece fuertemente el riesgo asociado a la congestión vehicular, consecuencia de la gran afluencia de personas a los eventos en automóviles.

- **Seguridad vial y de transporte**

En relación a la seguridad vial y de transporte, tanto el ex Jefe de la Comuna Policial, el Presidente del Foro de Seguridad y el Secretario de Turismo, reconocieron que en temporada alta suele generarse congestión vehicular, que se logra atenuar con la presencia de oficiales o personal de tránsito, en las esquinas de mayor circulación (Figura 10). En la Figura 11, se puede apreciar el embotellamiento producido en Avenida Intendente Majluf, principalmente los fines de semana y en horas picos, donde los turistas abandonan la localidad de Monte Hermoso. Es necesario aclarar que la ciudad no cuenta con un sistema de semáforos.

Figura 10 y 11

Embotellamiento en calles de mayor circulación de vehículos



Fuente: Malan, A. 2018.

Referido al estacionamiento, es otro de los riesgos que los entrevistados observaron, dado que algunos propietarios optan por abonar un canon para que ningún automóvil estacione frente a sus casas. En la observación participante se pudo constatar que ante la presencia de cartelera que indica la prohibición de estacionar, los automovilistas ignoran dicha norma y aparcan su vehículo de todos modos. Además se observó que, en varias oportunidades, inspectores de tránsito y personal de la municipalidad ordenan con su silbato correr el

vehículo hacia un lugar autorizado, haciendo cumplir la Ordenanza Municipal N° 1.505/2005.

Como consecuencia de la actualización de la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, el Jefe de Tránsito de Monte Hermoso, Sr. Gabriel Ayala, en un artículo del periódico La Nueva (2018), manifestó la posibilidad de crear “Zonas Seguras” entre el barrio Las Dunas y el Complejo Americano y en la zona del balneario Sauce Grande. “Estos Corredores Seguros funcionarán como bicisendas, pero para cuatriciclos y con la prohibición de circular a más de 20 kilómetros por hora” (Ayala, 2018). El funcionario sostuvo que esta ley, generará problemas en el Municipio ya que “habrá que sumar una buena cantidad de inspectores para controlar la circulación en los corredores y las zonas seguras... y no sé si los municipios están en condiciones de afrontarlo” (La Nueva, 2018).

Por otro lado, el ex Secretario de Turismo (2018), afirma que “una de las ventajas más importantes que tiene nuestra localidad es que para ingresar al balneario se deben recorrer 26 kilómetros por la Ruta Provincial 78, siendo el único acceso a la misma, para luego tomar la única Ruta Nacional, la N° 3”. Esta forma de acceso permite tener “más controlada la entrada y salida de vehículos”; aunque sostiene que esto se fortalecería aún más con la creación de un sistema de seguridad, que filme y grabe cada automóvil que transite por la misma. Este proyecto forma parte de una idea existente en el gobierno local, pero que aún no se ha implementado.

Es dable destacar, que a pesar de que el ex Secretario de Turismo valore positivamente la disposición de una única vía de acceso, y que la misma cuente con un solo carril, ello dificulta la fluidez del tránsito por la densidad de autos que circulan en temporada alta¹⁶. En este sentido, la medida implementada por la Agencia de Seguridad Vial desde el año 2010, que restringe la circulación de camiones de gran porte en las rutas nacionales en determinados horarios durante los fines de semana largos y recambios de quincena, ha contribuido a mejorar levemente la circulación (Portal Oficial del Estado, 2018).

¹⁶Un dato de interés aportado por el periódico La Nueva, es que en la temporada del 2018, en los días de afluencia pico se llegó a medir el ingreso al balneario de 850 vehículos por hora (La Nueva, 2018).

Anteriormente, desde la garita de control de tránsito ubicada en el acceso a la localidad, junto con personal de la Policía Local, se realizaban con frecuencia controles en donde se solicitaba la documentación mínima al conductor y a los miembros del vehículo. En la actualidad, se lleva a cabo pero no con tanta periodicidad. De todos modos, se observó la presencia de cámaras de seguridad en este espacio.

En los días que se realizó la observación participante, hubo varios intentos por entrevistar a las personas que trabajan en estos puestos ubicados sobre la Ruta Provincial N° 78, correspondientes a la Policía Local, Tránsito y Bromatología, pero no se obtuvo respuesta alguna ya que “ninguno de los empleados se encuentra autorizado para emitir información”, según lo expresado.

Las calles dentro de la localidad algunas se encuentran asfaltadas y otras son de ripio; estas últimas suelen ser afectadas por la ocurrencia de lluvias, pero el accionar de la municipalidad es inmediato. En los meses de temporada baja, el mantenimiento de las mismas es más esporádico. Los caminos alternativos para acceder a la localidad, por ejemplo el que comunica Monte Hermoso con Pehuen-có, son de ripio, y no reciben el mantenimiento necesario, presentándose un riesgo latente ante potenciales evacuaciones de la ciudad.

- **Seguridad ambiental y natural**

En lo que respecta a la seguridad ambiental y natural, el Presidente del Foro de Seguridad (2018), menciona que los residuos provocados por la presencia de animales en la playa es un tema que se encuentra fuera de control. A pesar de los esfuerzos realizados en la colocación de carteles a lo largo de toda el área de baño, la gente no los acata. Comenta que la implementación de multas no es una solución viable, ya que el visitante no baja a la playa con el documento y se genera una discusión interminable con el agente municipal.

En la Figura 12 se puede apreciar la cartelería ubicada a lo largo de la rampla, indicando la prohibición de bajar con animales (de acuerdo a la Ordenanza Municipal N° 1.444/04); y

en la Figura 13, en el espacio delimitado por dicho instrumento normativo, los turistas ignoran la cartelera y de todas maneras asisten con sus mascotas.

Figura 12 y 13

Canes en la playa a pesar de la presencia de cartelera indicando su prohibición



Fuente: Malan, A., 2018.

Por otro lado, gracias a las tareas de observación en el terreno se pudo fotografiar el descuido y desinterés de las personas con el cuidado del ambiente contribuyendo a la degradación del espacio público. En la Figura 14 se muestran los cestos de residuos colapsados, no respetando la clasificación de los desechos, es decir la separación en orgánico e inorgánico; mientras que la Figura 15, refleja el escaso interés por arrojar los recipientes de espuma utilizados en los días de carnaval dentro de los cestos de residuos dispersos en toda la peatonal Dufour.

Figura 14 y 15

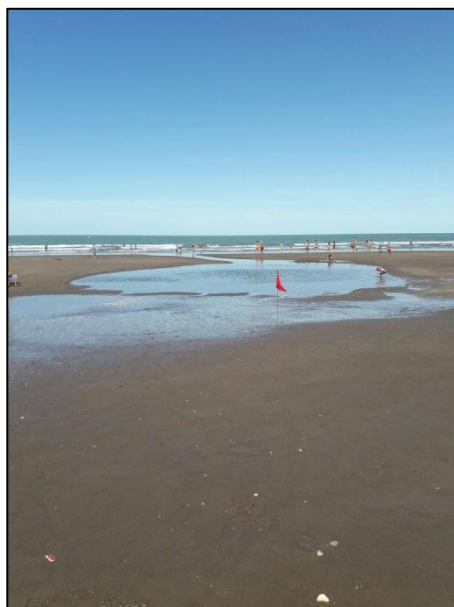
Residuos arrojados en la playa y en la ciudad



Fuente: Malan, A., 2018.

En lo que respecta a la morfología del sector costero, en muchas ocasiones, según afirma el Jefe de Playas, es una situación de riesgo “... la presencia de canales, chupones y charquitos”, dado que estructuran posibles amenazas contra los visitantes, agravándose aún más cuando no se respetan las horas de baño estipuladas de manera conjunta entre la Municipalidad y guardavidas y se omite la zona exclusiva para nado reglamentada por la Ordenanza N° 1.505/2005 (Figura 16).

Figura 16

Peligrosidad en la playa como consecuencia de la presencia de canales

Fuente: Malan, A. 2018.

Ante la presencia de tormentas eléctricas, otra de las variables que hacen a la seguridad ambiental y natural, existe un plan de evacuación dirigido por el Jefe de Playas, quien cuenta con dos instrumentos para detectar rayos a 60 km. a la redonda. Colantonio (2018) explica que la bandera de rayos se coloca siempre que aumente la probabilidad de su desarrollo, en una distancia entre los 10 y 20 km., para que los bañistas estén alertados ante esta situación. Una vez que los mismos se encuentran entre 0 y 10 km., se debe evacuar la playa. La torre central (donde se encuentran los instrumentos) comunica esta situación a los puestos de guardavidas; generalmente la bandera se coloca 1 hora y media antes de evacuar, el objetivo es que la gente tome conciencia y con tranquilidad se retire, pudiendo recoger todos sus objetos personales y desechos. De acuerdo a lo expresado por el encargado, a pesar de efectuar el aviso con un tiempo prudencial, no tiene efecto, ya que la mayoría de las personas esperan a que los guardavidas comiencen con el desalojo.

Otro de los riesgos es la presencia de las tormentas con viento oeste-este, proveniente en dirección de Pehuen-có, debido a que por la ubicación geográfica se visualizan con un margen de 5 minutos. El parámetro o referencia que se utiliza es cuando se pierde de vista la localidad próxima, observándose arena en suspensión (Colantonio, 2018).

La definición de este tipo de seguridad, asociada al uso del espacio de playa, hace referencia a “situaciones de riesgo en espacios naturales”, razón por la cual se considera interesante incorporar los datos aportados por el Jefe del área (2018). Éste afirma que en los últimos 30 años hubo en el verano, en diferentes franjas horarias, 2 ahogados en la zona de baño, mientras que fuera de la temporada estival fueron entre 10/12 personas. Por otro lado, en temporada, los sábados y los domingos hay 50 niños perdidos, mientras que de lunes a viernes solo hay 5/6.

Las tendencias que se observan en la playa de Monte Hermoso es que la totalidad de los rescates son a mujeres y niños. El primer o segundo día de estadía la persona sufre algún accidente, ya que desconoce las características del mar; cuando la marea comienza a bajar, es un riesgo latente ya que la corriente tracciona hacia aguas profundas. Cuando la marea alcanza la mínima cota, se producen las condiciones de menor riesgo. Esto depende además, de los vientos, canales.

Al momento de la observación en el terreno no se vivenció la presencia de temporales, oleajes, inundaciones y lluvias intensas, aspectos que fueron omitidos por los informantes a la hora de entrevistarlos. Por otro lado, los incendios forestales son cuestiones inevitables en la época de altas temperaturas y escasas de lluvia.

Tradicionalmente el balneario de Monte Hermoso gracias a la presencia del viento norte y los días de mucho calor, se observaba la presencia de medusas, las cuales eran un riesgo para aquellas personas que ingresaban al mar. Desde hace al menos seis años, este fenómeno se redujo, y actualmente la presencia de medusas no es una variable que preocupa en la localidad.

- **Seguridad de los servicios turísticos**

Finalmente, en la seguridad de los servicios turísticos se puede hacer mención al riesgo causado por la presencia de kayaks. Actualmente, muchos bañistas disponen de kayaks propios, que son adquiridos sin ninguna licencia y/o autorización previa, es por esta razón que el Jefe de Playas, describe un alto riesgo, ya que pueden ahogarse como consecuencia del vuelco, como así también no poder regresar a la costa. Además, el aumento de la práctica deportiva de kitesurf que se desarrolla fuera de la zona de baño exclusiva entre el espigón este y el faro Recalada, puede llegar a ser una situación riesgosa si no se toman los recaudos necesarios.

Es por esta razón que el cuerpo de guardavidas, cuando observa que algún visitante accede con su kayak al agua, les otorga todas las recomendaciones necesarias, entre las que se destacan: visualizar el pronóstico del tiempo antes de acceder al agua, si hay viento no se deben alejar, volver en zig-zag y cortar con navaja las líneas de pescadores si se llegaran a enredar; hasta que el cuerpo de guardavidas logre asistirlos.

El estado de mantenimiento de las instalaciones turísticas también forma parte de la seguridad en destino. En este sentido, entre las tereas de observación participante, se recorrió la rambla de madera ubicada a lo largo de la costanera. Ésta en algunos de sus tramos se presenta en estado de deterioro, se puede observar la ausencia de madera sobre la pasarela como así también, la ausencia de la baranda de soporte y protección de una de las bajadas hacia la playa.

A pesar de los esfuerzos de los diversos organismos que trabajan para proteger al turista en su estadía en la localidad, es importante mencionar que la sociedad también debe participar y responder a las normativas y órdenes que se les imponen. Así lo explica el Presidente del Foro de Seguridad cuando hace mención a la “anomia de la sociedad”. El Jefe de Playas percibe algo similar, cuando afirma que muchos padres “no se hacen responsables” de sus hijos, no les enseñan a ubicarse, deben elegir algún edificio, torre o cualquier objeto de referencia para que ellos, cuando se estén bañando, sepan georreferenciarse. Además, la cultura inculcada de padres a sus hijos, que no deben acercarse o dejarse tocar por desconocidos, dificulta el trabajo del guardavida. En este contexto, Colantonio (2018)

destaca que es importante educar al niño acerca del rol que tiene el guardavida y de la importancia de acudir a él ante cualquier inconveniente.

Por otra parte, la ausencia de sanitarios públicos es una cuestión que se detectó en la observación participante, que además de afectar de manera negativa el disfrute del destino por parte de los turistas, es una situación de riesgo para los propietarios de los paradores que se encuentran en las inmediaciones de las playas, viéndose obligados a dar el servicio de sanitarios a quien se lo solicite. En la mayoría de los casos, cobran un monto para utilizarlos o de manera gratuita si se consume en el local.

4.3. La seguridad turística según la mirada de los visitantes y residentes

El análisis de la percepción de la seguridad de los visitantes y residentes se llevó a cabo a partir de los datos recabados durante el trabajo de campo, articulados con la información resultante del convenio realizado entre el Departamento de Geografía y Turismo de la Universidad Nacional del Sur (UNS) y la Municipalidad de Monte Hermoso¹⁷. Entre las actividades desarrolladas, se encuentra el diseño y la aplicación de encuestas a los turistas que visitan el destino a fin de caracterizar su perfil. El cuestionario se estructura en diversas preguntas, entre ellas una que refiere a la motivación de los turistas que llegan a la localidad, encontrándose la seguridad entre las variables clave.

En base a la información prevista por dichas encuestas se sistematizó la elección de la variable “seguridad” en relación a las demás motivaciones (Figura 17)¹⁸. El gráfico muestra que la respuesta seguridad se comporta de manera similar a lo largo del periodo, ocupando un lugar significativo entre los atributos, que va desde el cuarto al séptimo puesto en las diferentes ediciones. Se observa que a lo largo del periodo analizado, primó

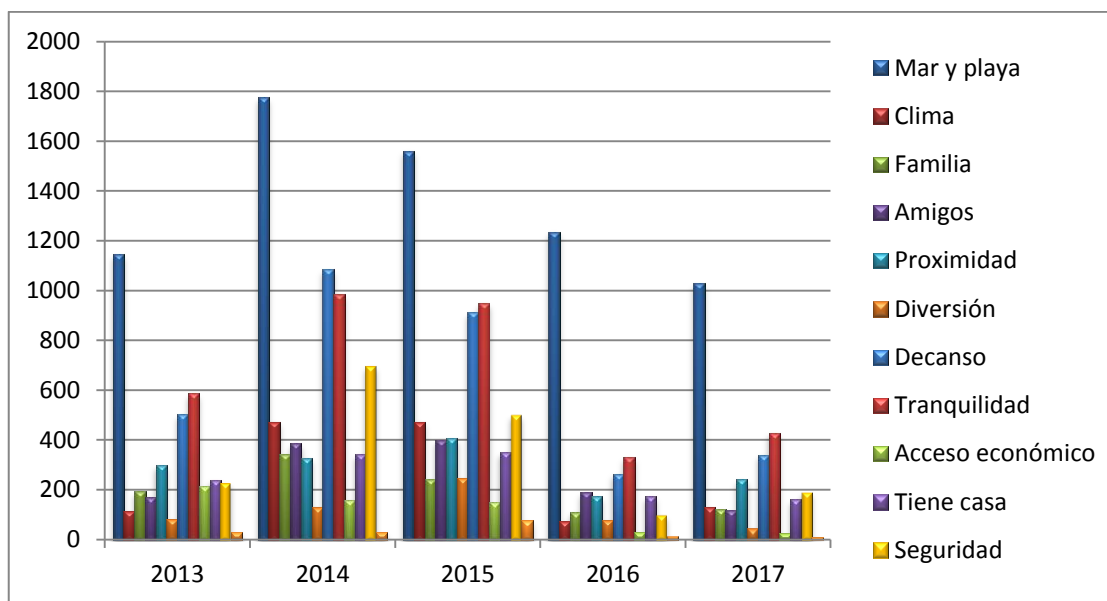
¹⁷ Desde el año 2006, bajo la coordinación general de la Mg. María del Carmen Vaquero y posteriormente la Mg. Cecilia Rodríguez y el Mg. Mauro Trellini, se vienen llevando a cabo una serie de convenios entre el Departamento de Geografía y Turismo de la UNS y el municipio local, con el objetivo de caracterizar la demanda turística del destino y su relación con la percepción de la calidad de los servicios.

¹⁸ El total de personas encuestadas año a año ha ido variando: en el 2013 se encuestaron 1.282; en el año 2014 se aplicaron 2.029 encuestas; en el 2015, 1.775; en el 2016, 1.878; y finalmente en el año 2017 se registraron 1.275 turistas.

la elección de Monte Hermoso por su mar y playa, seguido por la variable “tranquilidad” (a excepción del año 2014 que fue superada por la variable “descanso”), relacionada con la temática de estudio. Asimismo, la “seguridad” ocupa un lugar significativo en los diferentes ejercicios, que va del cuarto al séptimo lugar entre las doce variables relevadas.

Figura 17

Motivaciones de los turistas que eligen vacacionar en Monte Hermoso



Fuente: Malan, A., 2018, sobre la base de Rodríguez, C.; Trellini, M.; Vaquero, M., 2008.

Como parte del trabajo en el terreno y con el objetivo de complementar la información existente, se llevaron a cabo entrevistas a diferentes visitantes y residentes de Monte Hermoso, durante la temporada 2018 (Anexo II). Se indagó a los mismos, a partir de las dimensiones de la seguridad turística definidas en el marco de referencia. Estas se confeccionaron a partir de un muestreo dirigido, no siendo el objetivo generalizar

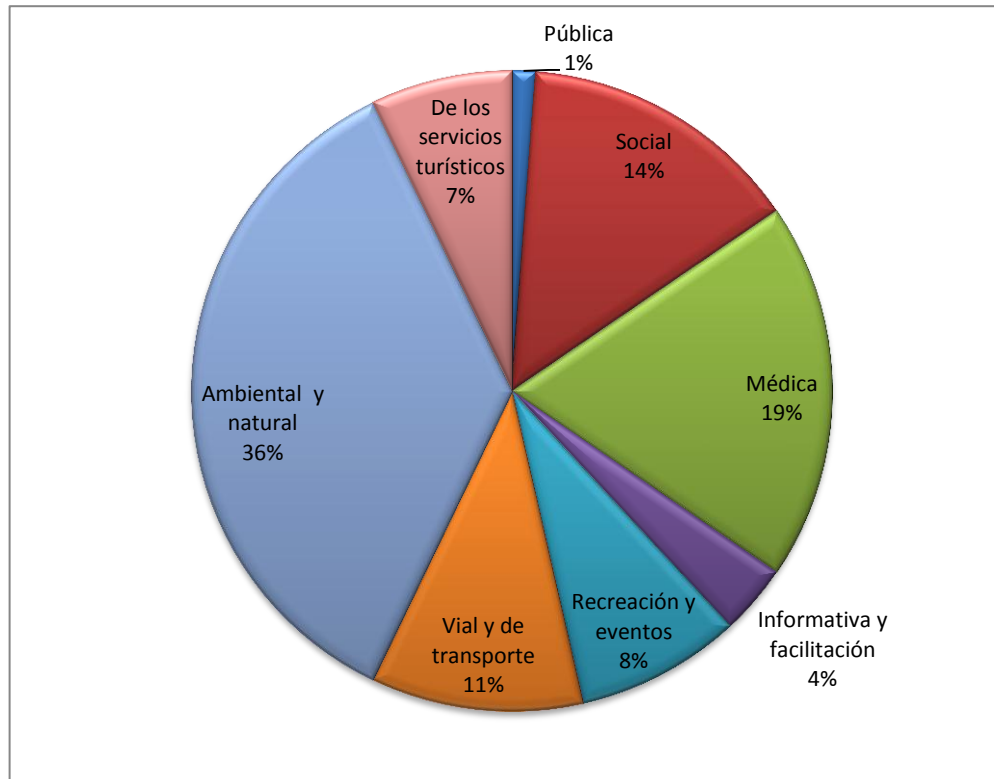
resultados, sino referir a aquellas cuestiones vinculadas a la percepción de la seguridad turística por este grupo de actores sociales¹⁹.

En cuanto a las características socio-demográficas de los entrevistados, prima el género femenino (representando el 72% de la muestra), teniendo una edad promedio de 40 años. Respecto al lugar de procedencia, la provincia de Buenos Aires ocupó el primer lugar con el 44% de los entrevistados; seguida por La Pampa, con el 32%; Rio Negro con el 12% y, en menor medida, las provincias de Mendoza, San Luís y San Juan.

La mayoría de los turistas coinciden en destacar que Monte Hermoso es un destino seguro (80%). Al momento de ponderar los riesgos, destacan en primer lugar como dimensión más riesgosa la seguridad ambiental y natural (36%), seguida por la seguridad médica (19%) y luego la seguridad social (14%). En menor medida, mencionan la seguridad vial y de transporte (11%), de recreación y eventos (8%), de servicios turísticos (7%), la seguridad informativa y de facilitación (4%) y la pública, con un escaso 1% (Figura 22).

¹⁹ Entre los días 10 y 13 de febrero, correspondientes al Feriado de Carnaval 2018, se llevó a cabo el trabajo de campo, logrando entrevistar a 25 visitantes que circulaban por la rambla ubicada en la costanera de Monte Hermoso.

Figura 22

Riesgos percibidos por los visitantes en Monte Hermoso

Fuente: Malan, A., 2018.

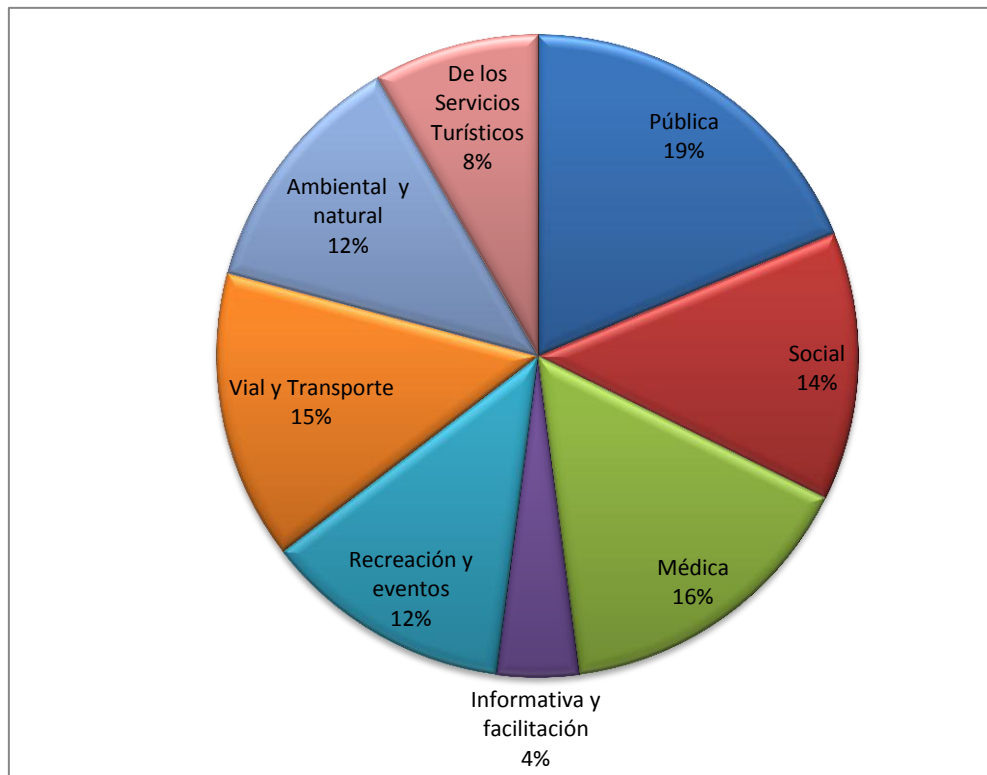
Esta información procedente de los visitantes coincide relativamente con los datos aportados por los residentes de la localidad²⁰. Si bien el 80% de los habitantes encuestados también sostiene que Monte Hermoso es seguro, varía significativamente la ponderación de los riesgos percibidos. A diferencia de los turistas, perciben entre los principales riesgos a aquellos pertenecientes a la seguridad pública (19%), seguida por la seguridad médica (16%), vial y transporte (15%), seguridad social (14%) y la seguridad en la recreación y

²⁰ Entre los días 10 y 13 de febrero, correspondientes al Feriado de Carnaval 2018, se llevó a cabo el trabajo de campo, logrando entrevistar a 20 residentes que circulaban por la localidad de Monte Hermoso (muestreo dirigido y al azar).

eventos; mientras que la ambiental y natural obtuvo el 12%. Menos señaladas aparecen la seguridad de los servicios turísticos (8%) y la seguridad informativa y de facilitación (8%) (Figura 23).

Figura 23

Riesgos percibidos por los residentes en Monte Hermoso



Fuente: Malan, A., 2018.

Realizando un análisis comparado, puede decirse que la seguridad pública pasa de ser la menos ponderada por los visitantes a ocupar el primer lugar entre las respuestas de los residentes. Estos últimos detectan los mayores riesgos relacionados con robos o hurtos; critican duramente el accionar de la policía, sostienen que en algunas oportunidades se muestran con intenciones de resolver lo sucedido, pero “con el correr del tiempo los hechos quedan inconclusos”; afirman que “la cantidad de efectivos policiales en temporada alta no es suficiente” (residente de Monte Hermoso, 55 años). Los turistas en tanto señalan

que estos hechos de delincuencia “puede llegar a suceder como en cualquier localidad” y que “hay muchos policías recorriendo la zona” (turista proveniente de La Pampa, 35 años).

La seguridad ambiental y natural constituye la más ponderada entre los turistas, mientras que ocupa un lugar marginal para los residentes. Entre los riesgos ponderados por los visitantes aparecen los fenómenos meteorológicos como la lluvia, el viento, las tormentas. Mientras que comparten con los residentes la preocupación por la contaminación en general (sonora, líquida, visual, gaseosa y sólida) ya que “dañarán en un futuro al ambiente costero como así también degradarán los espacios naturales” (residente de Monte Hermoso, 58 años). La presencia de residuos en la playa y en el centro urbano, es otro de los riesgos compartidos por ambos grupos.

Las seguridades médica, social, vial y de transporte oscilan entre los puestos dos a cuatro, tanto entre los visitantes como en los residentes, implicando en general, los mismos riesgos percibidos. La seguridad de recreación y eventos, en ambos grupos ocupa el quinto lugar. Finalmente, la seguridad en los servicios turísticos y la de información y facilitación, son las menos ponderadas en ambos casos.

La seguridad pública, se ve atentada según los residentes por la presencia de robos y hurtos. En lo que respecta a la seguridad social, ambos grupos coinciden en destacar entre los mayores riesgos a la droga y al alcohol; mientras que los turistas afirman encontrarse con estas situaciones “por la noche”, los residentes señalan “vivirlas a diario”, en las cuales “las personas se comportan de manera antisocial, dañando espacios públicos, generando ruidos, etc.” (residente de Monte Hermoso, 47 años).

Acerca de la seguridad médica, residentes y turistas opinan que en la playa se sienten protegidos debido a que el accionar del cuerpo de guardavidas es excelente, pero al momento de hacer uso de los servicios hospitalarios, la mayoría destaca que el equipamiento es escaso. En este sentido, sostienen: “atienden casos que no son muy graves y ante una mínima emergencia te derivan a Bahía Blanca... no cuentan con Pediatría” (turista proveniente de San Juan, 35 años). Estas opiniones corresponden a ambos grupos de actores, que también coinciden en destacar que la calidad humana de los profesionales es excelente.

En relación a la presencia de ambulancias en la playa, todos coinciden en señalar que “nunca las visualizaron”. Distinto es el caso en los acontecimientos programados, en donde tanto los testimonios relevados como las tareas de observación, reflejan la presencia de ambulancias, policías, bomberos y miembros de la municipalidad recorriendo el lugar antes, durante y finalizados los mismos.

El riesgo que observa el turista en la seguridad informativa y de facilitación, está asociado a la publicidad del equipamiento de alojamiento, ya que en muchos casos fueron engañados con las imágenes que los propietarios difunden. Caso contrario, los residentes no percibieron riesgo en función de esta dimensión, debido a que no realizan un consumo de este tipo de servicios.

En cuanto a la seguridad en la recreación y eventos, los turistas detectan únicamente como situación riesgosa el congestionamiento vehicular y en menor medida la afectación de mobiliario público y generación de ruidos molestos. En esta dimensión se destaca la alta ponderación de los residentes, que más allá de señalar también la generación de ruidos molestos y la afectación del mobiliario público, indican que el consumo indiscriminado de alcohol y la congestión vehicular afectan su vida cotidiana. Todos estos riesgos preocupan al residente debido a que “a pesar de la presencia visual de un efectivo policial, a las personas no les afecta y continúan disfrutando y divirtiéndose, perjudicando al otro” (residente de Monte Hermoso, 53 años).

La necesidad de colocar semáforos en las calles y avenidas principales en los meses de máxima ocupación es una solución compartida por residentes y turistas, sostienen que disminuiría la congestión vehicular en las horas picos. Este accionar reduciría los riesgos pertenecientes a la seguridad vial y de transporte, junto con el arreglo y mantenimiento de calles dentro de la localidad y la mejora en la señalización.

La Ruta Provincial N° 78 y la Nacional N° 3, también es un tema de preocupación de residentes y turistas, debido a que cuentan con un solo carril, dificultando la fluidez del tránsito por la densidad de autos que circulan en temporada alta.

Finalmente, en la seguridad de los servicios turísticos, los riesgos vinculados a las instalaciones turísticas, se abocan al estado de la rambla costera: “hay muchos clavos

sobresalidos” y “peligro de derrumbe”, según lo expresado en las encuestas a visitantes. En este sentido, los residentes agregan el mismo riesgo ya señalado por el Jefe de Playa en torno la presencia de kayaks: “son un peligro, es muy riesgoso e intentan entran al mar sin chalecos salvavidas y en muchos casos con menores” (residente de Monte Hermoso, 63 años).

CAPÍTULO IV

Diagnóstico Situacional



5. Diagnóstico situacional

A continuación, se presenta un diagnóstico integral tendiente a proporcionar una visión global del rol que ocupa la seguridad dentro de la política turística en Monte Hermoso.

Según lo analizado en el capítulo anterior, en la actualidad una de las variables más ponderadas al momento de elegir un destino turístico es la seguridad. Monte Hermoso, no es la excepción y se ve reflejado en los argumentos de los representantes políticos a la hora de describir los atributos del mismo. Sin embargo, a pesar de la importancia que le otorgan a dicha variable en lo discursivo, se observa en primera instancia, la carencia de instrumentos de gestión impulsados desde el gobierno municipal que coadyuven de manera directa en este sentido. En cuanto a las ordenanzas sancionadas, se identificaron una serie de cuestiones que favorecen a garantizar la seguridad del turista, pero ninguna aborda de manera explícita dicho aspecto. Esta situación no solo se refleja en la escala local, sino también en el ámbito de la provincia de Buenos Aires. A escala nacional se evidencian normas reglamentarias y planes que refieren de manera específica a la seguridad turística, pero en muchos de estos casos no se ha avanzado a la etapa de la implementación.

En el estudio de caso, tanto los informantes clave como los residentes y visitantes, asocian la seguridad directamente con la ocurrencia de algún hecho delictivo en el destino. Es decir, que la seguridad turística queda vinculada a las dimensiones social y pública, sin considerar el resto de las variables que integran este concepto.

En relación a la seguridad social y pública, es importante destacar que el delito, la droga y el alcohol, son factores presentes en el destino y complejos de erradicar. La gestión pública debe poner en marcha mecanismos de prevención que contribuyan a que la población afectada por estos acontecimientos sea la menor cantidad posible. A pesar de la incorporación de cámaras de seguridad y mejoras en el sistema general de monitoreo, la ocurrencia de hechos delictivos no ha disminuido, más bien ha ido en aumento. Esta situación, según lo expresado por los entrevistados, puede estar relacionada con: el ajuste y redistribución de efectivos policiales que realizó la provincia en el Operativo Sol; la burocracia de la justicia; y/o con la flexibilidad de los procesos judiciales para imputar a aquellas personas que hayan cometido un delito.

Respecto a las movilizaciones, los paros y piquetes (seguridad social) como así también el acoso, maltrato y secuestros (seguridad pública), son situaciones que no se observan comúnmente en Monte Hermoso, conforme a lo percibido por la comunidad. En este sentido, vale mencionar que la única movilización tuvo lugar en el año 2015, cuando la población se manifestó en favor del reclamo de justicia ante la desaparición y asesinato de una adolescente. En líneas generales, se puede afirmar que en estas dos dimensiones, Monte Hermoso presenta características de un destino seguro, tal como lo afirman los funcionarios locales.

Referido a la seguridad médica, es dable destacar el eficiente trabajo generado por el cuerpo de guardavidas, los que generan sensación de protección, por su simple presencia o por el rápido y consistente accionar ante situaciones de urgencia. La calidez humana y el profesionalismo del cuerpo médico, de los rescatistas, enfermeros y guardavidas son aspectos positivos, que contribuyen a incrementar la sensación de seguridad de residentes y visitantes. A pesar de ello, las instalaciones y equipamientos abocados a tal función, como en el caso del Hospital Municipal, resultan limitados y de baja complejidad, principalmente en temporada alta.

Dentro de la misma dimensión, la distribución y número de farmacias es apropiada, ya que en temporada baja son suficientes para la población y, en temporada alta (cuando aumenta más que proporcional el número de personas), ofrecen una cobertura horaria adecuada.

Los riesgos por intoxicación e infecciones no fueron considerados por los informantes, pero se puede mencionar, que el cuerpo de guardavidas cuenta con conocimientos para accionar ante alguna situación de estas características.

En general, en el desarrollo de los eventos que se llevan a cabo en el distrito, la distribución de los servicios de emergencia es adecuada, permitiéndole acceder a la persona con rapidez, en el caso de que la misma deba ser asistida. Situación similar es la que sucede con la presencia de efectivos policiales, agentes de tránsito o de la municipalidad, los cuales se ubican a lo largo de toda la extensión del área en donde se realiza el evento. En el caso de los primeros, la distancia entre ellos es menor a 100 metros.

En síntesis, se puede establecer que la protección del visitante, durante la realización de un evento, se considera efectiva gracias a la presencia de los servicios de emergencias, bomberos, cuerpo médico, defensa civil, policías y miembros de la municipalidad.

La seguridad basada en la información y facilitación, no presenta riesgos significativos. Los datos e información de los servicios con los que cuenta el destino son difundidos a través de diferentes canales de comunicación por el propio municipio. Las características del destino, y la tipología de visitantes, originan que mayormente no se utilicen canales de comercialización privados que vendan un producto turístico o algún servicio ofrecido desde una agencia de viaje. El único riesgo latente es la publicidad realizada por los propietarios de cabañas y departamentos, quienes en ocasiones no comunican con veracidad los servicios que ofrecen. Frente a esta situación el único recurso con el que cuenta el huésped es dejar asentada la queja en la Secretaría de Turismo o en la propia página o red social del alojamiento; sin embargo, no en todos los casos la reparación del perjuicio/daño es alcanzada.

Los riesgos que se desprenden de la realización de un acontecimiento programado (seguridad de recreación y eventos), principalmente la generación de ruidos molestos, es una cuestión inevitable si el mismo se desarrolla al aire libre, pero si se llevaría a cabo en una franja horaria adecuada, provocaría menos inconvenientes. Por otro lado, es dable destacar que se ha observado, en varias oportunidades, que durante el transcurso de la realización de eventos, existen comportamientos sociales que afectan de manera negativa al mobiliario urbano de carácter público. Asimismo, al finalizarse los mismos suele producirse una congestión vehicular notoria, como consecuencia de la gran afluencia de personas en automóviles. Además se observa la presencia de vendedores ambulantes; en los últimos tiempos, ha incrementado el número de senegaleses que se dedican a esta actividad, tanto en el sector de playa como en el centro dentro de la ciudad.

Continuando con los demás riesgos que conforman la seguridad en los eventos, los comportamientos inadecuados que atenten contra terceros, la violencia urbana y el consumo indiscriminado de alcohol, son cuestiones que se controlan casi en su totalidad por la presencia de efectivos policiales, como se desprende del análisis.

En cuanto a la capacidad de carga que puede recibir un evento de magnitud similar al de carnaval, los informantes clave desconocen la existencia de alguna normativa municipal que regule dicha cuestión. Se puede afirmar que la protección del turista en estas festividades es adecuada, no solo por la presencia de servicios de emergencia, sino por el cuidado que el equipamiento recibe para proteger a los espectadores ante algún riesgo de electrocución, incendio del equipo de sonido, iluminación, entre otros.

En la seguridad vial y de transporte se observan dificultades al ingreso y egreso de la localidad. La única vía de acceso asfaltada, junto con un carril simple, hacen que el tráfico se demore, generando embotellamientos y posibles accidentes de tránsito, a pesar de la existencia de controles policiales y de velocidad. En este sentido, dicha senda urbana resulta insuficiente en temporada estival. Si bien, existen caminos alternativos para acceder a la localidad, los mismos se encuentran intransitables.

Con relación a la señalización de la prohibición de estacionamiento en Monte Hermoso, ésta es adecuada, sin embargo, la mayoría de los automovilistas no la respetan. El estado de las calles internas de la localidad es óptimo, tanto las que se encuentran asfaltadas como las de ripio; estas últimas suelen ser afectadas por las lluvias, pero el accionar de la municipalidad es inmediato. En los meses de temporada baja, el mantenimiento de las mismas es más esporádico.

Los riesgos que presenta la seguridad ambiental y natural son principalmente relacionados con la presencia de residuos, mascotas en la playa y ocurrencia de tormentas y vientos fuertes. El municipio, mediante la colocación de cestos de residuos y cartelera informativa que indique la presencia de los mismos, como así también la prohibición de bajar a la playa con animales, no es respetado por los visitantes, generando incomodidad al resto de las personas que disfrutan del recurso natural.

En relación a los eventos meteorológicos, los mismos son inevitables, sin embargo, el municipio y el cuerpo de guardavidas cuenta con equipamiento moderno para la detección de tormentas eléctricas y vientos mayores a 40 km/h. Pese a ello, la alerta o aviso a la población es mediante los banderines y el silbato de los guardavidas, que los visitantes no respetan.

La playa de Monte Hermoso, a pesar de que su morfología es plana, cuenta con la presencia de canales, chupones y charcos que son una amenaza al bañista, si no respetan las señales e indicaciones de los guardavidas. Por otro lado, las medusas no son un riesgo que actualmente afecte el disfrute de las aguas monteroseñas.

La seguridad de los servicios turísticos es una dimensión que engloba varios aspectos, pero se puede resumir estableciendo que los visitantes ignoran en la mayoría de los casos estas cuestiones, teniéndolas presente únicamente cuando son víctimas de alguna situación. Es decir, a la hora de contratar un servicio, asistir a bares, locales bailables o realizar alguna actividad acuática, entre otros, no se consideran las condiciones del lugar. A modo de ejemplo, se pudo registrar: la presencia de clavos y maderas sueltas en la rambla que se extiende a lo largo de la playa, dando cuenta de su inadecuado estado; el uso de los kayaks y la práctica de kitesurf sin conocimiento previo y en zonas que son exclusivas para el baño; y salidas de emergencia clausuradas en muchos locales comerciales. Finalmente, la ausencia de sanitarios y duchas públicas en la localidad y en el sector costero es un problema para los visitantes como así también para los propietarios de paradores, bares y establecimientos de la localidad.

6. Matriz de los momentos de la verdad

A partir del juicio de valor establecido en el diagnóstico situacional, se presenta como síntesis la Matriz de los Momentos de la Verdad (Paris, 2011). La misma, de forma similar a la Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), resume e identifica las fortalezas y debilidades de la temática en tratamiento. Se establecen así: estrategias y/o servicios que se encuentran operando o se están desarrollando en el destino; estrategias y/o servicios a mejorar y, por último, aquellos que se deben implementar para lograr una mejor política turística que aborde a la seguridad en todas sus dimensiones (Pinassi, 2016).

Tabla II

Matriz de los momentos de la verdad

Estrategia/servicio operando	Estrategia/servicio a mejorar	Estrategia/servicio a implementar
<p>Inversión en equipamiento para la seguridad pública y social.</p> <p>Desempeño eficiente de guardavidas y equipamiento con el que cuenta el destino.</p> <p>Distribución de los servicios de emergencia y calidad profesional.</p> <p>Controles de tránsito, presencia de policías y otros agentes en las calles.</p> <p>Protección del turista en eventos y playa.</p> <p>Cartelería en el sector costero.</p>	<p>Comprensión integral del concepto de seguridad turística por parte de los actores locales y los tomadores de decisiones.</p> <p>Interacción entre todos los actores sociales, tanto públicos como privados.</p> <p>Distribución de efectivos policiales en la localidad.</p> <p>Mecanismos de reclamo para el visitante.</p> <p>Equipamiento e infraestructura de transporte (red vial).</p> <p>Control de la presencia de mascotas en el sector de playa.</p> <p>Sistema de recolección de residuos y equipamiento asociado.</p> <p>Equipamiento del sector costero y de playa.</p>	<p>Diseño de un proyecto de ordenanza abocado a la seguridad turística.</p> <p>Formulación de un Plan de Seguridad Turística municipal.</p> <p>Participación del Foro de Seguridad.</p> <p>Suministro de instalaciones y equipamiento vinculadas a la seguridad médica próxima al sector playa.</p> <p>Normativa específica que regule la seguridad en eventos.</p> <p>Regulación de las actividades de kayaks y kitesurf.</p>

Fuente: Malan, A., 2018.

CAPÍTULO V

Propuestas y Reflexiones finales



7. Propuestas

A continuación se presentan diferentes lineamientos propositivos con el fin de consolidar a Monte Hermoso como destino seguro en la Costa Atlántica Bonaerense. Dichas propuestas se estructuran a partir de la clasificación realizada en la Matriz de los Momentos de la Verdad, según los servicios y/o estrategias a mejorar (Programa 1) y aquellas a implementar (Programa 2).

Programa 1. La seguridad turística en base a los servicios y/o estrategias a mejorar

Proyecto 1. Comprensión integral del concepto de seguridad turística

Objetivo: Contribuir a una mejor comprensión del concepto de seguridad turística.

Descripción: La Municipalidad junto con especialistas en el área de seguridad en turismo, dictarán talleres participativos destinados al sector privado de la localidad, población en general e instituciones públicas. La temática central será la seguridad turística como parte de la política pública en el destino. Se iniciará en el mes de junio hasta el mes de agosto. Los encuentros se realizarán quincenalmente. En las primeras reuniones el fin será informar acerca de qué es la seguridad, cuáles son sus dimensiones y los riesgos con los que cada una de ellas cuenta; para que finalmente, se puedan identificar los puntos críticos del destino e instrumentar así planes de acción preventivos. La financiación del mismo será municipal a partir de un convenio con el Departamento de Geografía y Turismo de la Universidad Nacional del Sur. A partir de dicho convenio se formalizará la participación de docentes que puedan transferir conocimientos al medio, a fin de solucionar los problemas vinculantes que se dan en la ciudad.

Proyecto 2. Mecanismos de reclamo para el visitante

Objetivo: Recibir peticiones, quejas y reclamos de visitantes de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de fortalecer la experiencia turística.

Descripción: Se crearán puestos exclusivos para reclamos, peticiones o quejas de los visitantes, que serán ubicados en la oficina de informes turísticos (Peatonal Dorrego 58) y

en la Secretaría de Turismo (Faro Recalada 153). El procedimiento constará de la recepción de dichas incomodidades, a través de distintos medios de comunicación (línea telefónica gratuita, correo electrónico o personalmente); para luego ser sistematizada y analizada. En cada uno de los casos, la información a registrar será: nombre, teléfono de contacto, correo electrónico y concepto detallado.

Luego, se deberá evaluar la situación y brindar una solución o, de acuerdo al caso, una respuesta. Será necesario estipular un plazo, dependiendo de la gravedad del reclamo. Finalmente se evaluará la satisfacción del visitante acerca de la resolución de su demanda y de conformidad con el procedimiento y trato establecido por el personal de las oficinas.

Este procedimiento, será de gran utilidad para la Secretaría de Turismo, ya que se pueden conocer las debilidades del destino, cuantificar los casos y agruparlos en función de su origen, para poder revelar el nivel de compromiso con la satisfacción hacia el turista.

Proyecto 3. Equipamiento e infraestructura de transporte (red vial)

Objetivo: Optimizar la circulación vehicular y peatonal en la localidad.

Descripción: La Municipalidad en conjunto con la Provincia y la Nación, llevarán a cabo el diseño de caminos complementarios a la Ruta Provincial 78, con el fin de diversificar las rutas de acceso. Esta obra, permitirá que el tráfico de ingreso y egreso al destino sea más fluido, logrará reducir la congestión vehicular en horas y días picos de la temporada y servirá como vía complementaria de evacuación.

Se deberá exigir la puesta en marcha del proyecto existente de la creación de la autopista Bahía Blanca-Monte Hermoso, como así también la ampliación de la Ruta Provincial 78. La misma deberá ser de doble carril y contar con radar o cámara de velocidad (para multar a los vehículos que excedan la velocidad máxima permitida).

Se hará un análisis acerca de las condiciones del tránsito para determinar si se justifica la instalación de semáforos para el control del tráfico vehicular y pasos peatonales, cuya activación será necesaria en los meses de diciembre a marzo. De ser factible, esta inversión permitirá liberar el trabajo de los efectivos policiales en momentos de congestión

vehicular. Como propuesta alternativa, en caso de que el análisis de la instalación de semáforos no sea viable, deberá analizarse la eliminación de las calles con doble dirección (mano y contramano).

Proyecto 4. Manejo y control de mascotas en el sector de playa

Objetivo: Controlar el acceso de mascotas a la playa.

Descripción: A pesar de la sanción de la Ordenanza N° 1.444/04, la cual prohíbe el ingreso a la playa (Zona de Baño Exclusiva) con animales, y su difusión con múltiple cartelera, no es suficiente. Razón por la cual, se considera apropiado multar económicamente a las personas que se encuentren en infracción con dicha normativa.

El procedimiento que se considera apropiado es mediante un agente municipal, quién le comunicará al infractor la vigencia de dicha normativa y su difusión a partir de cartelera específica, para luego efectuar la infracción correspondiente. Para aquellas personas que necesiten del acompañamiento o guía de un animal, será la Municipalidad quién otorgue dicho permiso, pudiendo disfrutar libremente de la playa con su perro lazarillo. El trámite se podrá realizar on line, desde la página oficial de Turismo Monte Hermoso. Se completarán los campos requeridos y finalmente se emitirá un certificado de autorización con un código QR. Éste último, junto con la identificación personal, deberá ser presentado a autoridades que circulen por la playa. No se descarta la posibilidad de crear espacios dentro del área exclusiva para baños, que permitan el ingreso con animales; este resultado desprenderá de futuras investigaciones.

Proyecto 5. Sistema de recolección de residuos y equipamiento asociado

Objetivo: Mejorar la limpieza en el sector costero y ejido urbano.

Descripción: para una reorganización de la recolección de residuos en la playa, se propone que los turnos sean a las 11.30 horas, 17.30 horas y 21.30 horas. El aumento de la frecuencia de recolección, se verá beneficiado además con la incorporación de cestos de

residuo en la zona de la peatonal y espacios donde se realizan los espectáculos al aire libre para los transeúntes. La tarea será llevada a cabo por personal de la Municipalidad.

A pesar de la colocación de cestos de residuos para su clasificación en composición y material, la sociedad aún no los respeta. Razón por la cual se pretende distribuir más carteles especificando que desecho debe arrojarse en cada recipiente; con el fin de facilitarle la tarea a la planta de tratamiento de residuos que cuenta la localidad y fomentar el cuidado del medio ambiente.

Proyecto 6. Equipamiento del sector costero y playa

Objetivo: Optimizar el disfrute de la playa a turistas y residentes.

Descripción: Se pretende destinar espacios a la creación de sanitarios públicos y duchas. La ubicación geográfica dependerá del resultado de investigaciones específicas. De las tareas de observación, surgen como posibles terrenos, la Plaza Goleta “Lucinda Sutton”, ubicada en frente del sector costero, a metros del centro de la localidad, y próxima a los espacios en donde se desarrollan eventos al aire libre (Parador Roxy’s, y bajada principal). Otro espacio propicio, es en la manzana donde se ubica el Centro de Convenciones, la Municipalidad y Feria de Artesanos (entre las calles Faro Recalada y Nélida María Fossaty) (Figura 24).

Por otro lado, para un mejor mantenimiento de la rambla ubicada sobre el frente costero, bajadas/escaleras de madera con sus respectivas barandas, se propone la creación de un sistema de calendarización para llevar un mejor control y mantenimiento de dicho equipamiento turístico en el cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ⤴ Objetivos.
- ⤴ Alcance.
- ⤴ Personal que lo lleve a cabo y responsables.
- ⤴ Tipo de mantenimiento: preventivo/correctivo.
- ⤴ Pautas y pasos a seguir.
- ⤴ Registro de eventualidades.

△ Revisión y control de cambios.

Programa 2. La seguridad turística en base a los servicios y/o estrategias a implementar

Proyecto 1. Diseño de un Proyecto de Ordenanza asociado a la seguridad turística

Objetivo: Crear un Plan Estratégico de Seguridad Turística de Monte Hermoso que se institucionalice con fuerza de ordenanza.

Descripción: A través de dicho plan se pretende incrementar la seguridad, estableciendo estrategias a partir de las cuales se implementen actividades que promuevan medidas de control y prevención, información y orientación al turista, como así también acciones para el fortalecimiento institucional. Asimismo, deberá definir las responsabilidades específicas de los actores involucrados, para lograr el buen funcionamiento del mismo.

Se creará un comité participativo, conformado por entidades públicas, privadas, población en general y profesionales del sector. Allí se estudiarán los riesgos que afectan a cada una de las dimensiones que hacen a la seguridad turística, para que finalmente se desarrollen los procedimientos a seguir.

Una vez superada la instancia participativa, y acordado el Plan Estratégico de Seguridad Turística de Monte Hermoso, se procederá a la presentación del mismo como Proyecto de Ordenanza en el Concejo Deliberante, pactando con las diferentes fuerzas políticas su posterior sanción. La formalización de dicha normativa otorgará una mayor institucionalidad al Plan, imbuyéndolo de continuidad en el tiempo más allá de los eventuales cambios de gobierno.

Proyecto 2. Fortalecimiento de la participación del Foro de Seguridad

Objetivo: Optimizar las funciones del Foro de Seguridad.

Descripción: Dentro del Plan Estratégico se establecerán las funciones del Foro de Seguridad, las cuales deberán identificar las falencias en materia de seguridad y encontrar soluciones compartidas. Se trabajará de manera conjunta con la Secretaría de Turismo y las Oficinas de reclamos del turista. Se propone además, cambiar la categorización de Foro a Consejo de Seguridad Turística, ya que este último es un cuerpo administrativo cuya función es informar al gobierno y hacer efectiva la participación de la comunidad local.

Para ampliar la participación de los residentes, se propone un dictado de talleres participativos trimestrales abiertos a toda la comunidad, a cargo de la Secretaría de Turismo y profesionales del sector.

Proyecto 3. Suministro de instalaciones y equipamiento vinculadas a la seguridad médica próxima al sector playa

Objetivo: Crear establecimientos de asistencia médica próxima al sector costero.

Descripción: Se creará un Centro de Atención Primaria de la Salud, similar al que se encuentra en la localidad. En este caso se ubicará próximo al sector playa. Recibirá apoyo del Área de Salud de la Municipalidad, contará con un médico clínico y una enfermera. El horario de atención será desde las 9 hasta las 20 horas. Esta iniciativa permitirá brindar un servicio médico en temporada alta para lograr una mejor seguridad al visitante principalmente.

Por otra parte, la designación de un espacio frente o próximo al sector costero que ubique el centro de atención primaria de la salud, la oficina de informes turísticos y la policía, entre las más importantes, próximas entre sí, será una inversión provechosa ya que en pocos metros el visitante tendrá todos estos servicios a su alcance.

Proyecto 4. Normativa específica que regule la seguridad en eventos

Objetivo: Diseñar un Proyecto de Ordenanza de regulación de actividades recreativas en espacios públicos.

Descripción: Mediante la creación de un Comité de Seguridad en Turismo, se analizará la posibilidad de diseñar una normativa aplicable en Monte Hermoso, referente a eventos en

espacios públicos, que por su concurrencia y características puedan considerarse masivos.

A continuación, se mencionan los aspectos a tener en cuenta:

- △ Definición del espacio público.
- △ Permiso especial para su desarrollo.
- △ Ventas en espectáculos públicos.
- △ Incumplimientos.
- △ Criterios generales para la habilitación.
- △ Control de ingreso y ocupación.
- △ Comunicación y promoción del espectáculo.
- △ Personal capacitado para fiscalizar y controlar el espectáculo.
- △ Prevención y control de ilícitos, articulando los servicios de seguridad pública y privada.
- △ Registros de organizadores del espectáculo.
- △ Servicios de emergencia: distribución, cantidad y funciones.
- △ Sanitarios.
- △ Plan de evacuación.

Proyecto 5. Regulación de las actividades de kayaks y kitesurf

Objetivo: Promover la realización de prácticas acuáticas seguras.

Descripción: Se propone el diseño de cartelería instructiva para usuarios de kayaks y kitesurf, con el fin de informar acerca del uso y movimientos básicos para cada una de las actividades y el equipamiento necesario para la práctica del mismo. La ubicación de dicha cartelería podrá emplazarse en la zona donde se realiza la actividad (entre el espigón este y el Faro Recalada).

Además, como consecuencia del uso masivo de kayaks dentro de la zona de baño exclusiva, y el peligro que esto implica para los bañistas, se propone su prohibición dentro de este espacio y que sea habilitada una nueva zona que agrupe a todas las prácticas acuáticas recreativas.

8. Reflexiones finales

La seguridad en turismo se ha convertido en un atributo significativo en la construcción de la atractividad de un destino. Monte Hermoso no ha sido la excepción a este contexto. En el último tiempo la Secretaría de Turismo local ha decidido promocionar la localidad a partir de la propia seguridad que ésta ofrece, como un atributo complementario y determinante en la elección del destino y de diferenciación con los otros balnearios de la Costa Atlántica Bonaerense.

A pesar de este discurso institucional, el análisis descrito en las páginas precedentes da cuenta que la seguridad turística continua aun ocupando un lugar marginal en la política turística local. El estudio detecta la ausencia de un conocimiento integral de dicha problemática entre las autoridades locales, así como la falta de instrumentos gubernamentales destinados a su tratamiento, como sería la formulación e implementación de normas, planes, programas, organismos y estadísticas afines.

A partir del análisis y el diagnóstico realizado, se puede afirmar que ambas hipótesis formuladas fueron comprobadas, ratificando: por un lado, que las autoridades del municipio de Monte Hermoso consideran la seguridad del destino como un atributo significativo del balneario en la dimensión discursiva, pero ésta adquiere un posicionamiento absolutamente marginal entre las acciones desarrolladas desde la política turística local; y por otro, que la seguridad como componente de la atractividad del destino surge de la opinión de los propios visitantes que llegan al balneario, adjudicándole esta condición por su percepción de ausencia de delitos (a pesar de que los registros policiales dan cuenta de un aumento significativo en el último lustro), desconociendo que el concepto de seguridad turística resulta mucho mayor e incluye otras dimensiones.

La seguridad turística constituye en la actualidad un objeto significativo de las políticas de Estado en turismo y un elemento fundamental de la planificación, articulando un marco jurídico reglamentario y organizativo específico en la esfera de lo público. En Monte Hermoso dicha problemática no ha trascendido la dimensión discursiva. Aún concurren diversas acciones por emprender para institucionalizar efectivamente la seguridad como instrumento de la política turística local. En búsqueda de este propósito las autoridades

locales deberán comenzar a trazar canales de intercambio y participación entre los diferentes actores sociales intervinientes, que permitan socializar los riesgos existentes, evaluar acciones preventivas y acordar los instrumentos de gobierno que sean necesarios para fortalecer la seguridad en todas sus dimensiones desde una perspectiva integral, que consolide al balneario como destino seguro en el largo plazo.

Bibliografía

ÁLVAREZ de la TORRE, J.; RODRÍGUEZ, D.; TOUBES MUÑIZ, D. (2013). La seguridad en la planificación turística de Galicia. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, N° 14 (6), pp. 1-11.

BEIER, L. S. (2013). “Municipio turístico bonaerense: una propuesta de definición a partir de variables cuantitativas”. Dra. Andrea Savoretti, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Beral, Argentina.

BENAVIDES, G. F. (2015). Las políticas públicas del turismo receptivo colombiano. *Suma de negocios*, N° 6 (volumen 13), pp. 66-73. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/283194572_Las_politicas_publicas_del_turismo_receptivo_colombiano

CAPANEGRA, C. (2006). La política turística en la Argentina en el siglo XX. *Aportes y transferencias*, N° 10 (volumen I), pp. 43-61. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/276/27610105.pdf>

CORBO, Y. A.; BARBINI, B. (2011). *Turismo y políticas públicas locales: el caso del Municipio de General Pueyrredón*. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1512/1/01306.pdf>

DECRETO N° 593/98. 20 de mayo de 1998. Consejo Intersectorial de Seguridad Turística. Buenos Aires, Argentina.

DIPUTADOS BONAERENSES. (2017, noviembre, 22). *Proponen una ley para regular la seguridad de los espectáculos en la provincia*. Disponible en: http://diputadosbsas.com.ar/nota/295/proponen_una_ley_para_regurar_la_seguridad_de_los_espectaculos_en_la_provincia/

FITTIPALDI, R. A.; MIRA, S. G.; ESPASA, L.; FACCHINI, M. E. (2015). Monte Hermoso: una población en crecimiento. Los efectos de la migración interna e internacional. *Contribuciones Científicas Gaea*, (volumen 27), pp. 65-78. Disponible en: <http://www.gaea.org.ar/contribuciones/Contribuciones2015/Fittipaldi-Mira-Espasa.pdf>

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES. Disponible en:
<https://www.gba.gob.ar/>

GONZÁLES HERRERA, M.R.; RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, M. A. (2016). Gestión sustentable de riesgos y crisis en el turismo Mexicano y Latinoamericano como problema estratégico para la seguridad de los destinos. Implicaciones para Ciudad Juárez, México. *European Scientific Journal*. N° 11(12), pp. 183-218.

GRÜNEWALD, L.A. (2010). *La seguridad en la atraktividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda*. Disponible en:
http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C Y BAPTISTA LUCIO, P. 2014. Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México D.F.: MC Graw-Hill Interamericana.

HOSTELTUR. (2018). *Argentina crea la Mesa Turística de Seguridad*. Disponible en:
https://www.hosteltur.lat/119190_argentina-crea-mesa-turistica-seguridad.html

<https://www.lanueva.com/nota/2018-8-13-7-14-0-monte-hermoso-estafo-a-seis-turistas-y-fue-condenado>

INDEC, Censo 2010. Disponible en:
http://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=135

KEOPS F.M. (2017, agosto, 25). *El Intendente de Monte Hermoso aseguró que en su ciudad “no existen los robos a mano armada”* [Archivo de video]. Disponible en:
<https://www.youtube.com/watch?v=bMcowQBxUA>

LA NOTICIA 1 (2016, diciembre 27). Sorpresa: Monte Hermoso es el destino más buscado de la Provincia. *La Noticia 1*. Disponible en:
<https://www.lanoticia1.com/noticia/sorpresa-monte-hermoso-es-el-destino-mas-buscado-de-la-provincia-87827.html>

LA NUEVA (2013, junio 7). Avanza la prohibición de bajar a la playa en auto. *La Nueva*. Disponible en: <http://www.lanueva.com/nota/2013-6-7-9-0-0-avanza-la-prohibicion-de-bajar-a-la-playa-en-auto>

LA NUEVA (2018, agosto 13). Monte Hermoso: estafó a seis turistas y fue condenado. *La Nueva*. Disponible en: <https://www.lanueva.com/nota/2018-8-13-7-14-0-monte-hermoso-estafo-a-seis-turistas-y-fue-condenado>

LALLI, C. E. (2012). “El turismo residencial desde la demanda turística. El caso Monte Hermoso”. Directora Mg. Cecilia A. Rodríguez (Tesina de grado). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

Ley N° 10.606. 9 de diciembre de 1987. Ley Provincial de Farmacias. Buenos Aires, Argentina.

Ley N° 12154. 5 de agosto de 1998. Ley Provincial de Seguridad Pública. Buenos Aires, Argentina.

Ley N° 24059. 6 de enero de 1992. Ley de Seguridad Interior. Buenos Aires, Argentina.

Ley N° 25997. 7 de enero de 2005. Ley Nacional de Turismo de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. (2008). *Modelo de Gestión Integral del Riesgo Turístico*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Turismo de la Nación.

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. (2014). *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Actualización 2014- 2025*. [En línea]. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Turismo de la Nación. Disponible en: <https://www.mininterior.gov.ar/planificacion/pdf/Plan-Federal-Estrategico-Turismo-Sustentable-2025.pdf>

MUNICIPIO DE MONTE HERMOSO. Disponible en: <http://montehermoso.gov.ar/municipiomh/>

Ordenanza N° 1444. 27 de julio de 2004. Regulación de canes dentro del ejido urbano. Monte Hermoso, Argentina.

Ordenanza N° 1505. 13 de diciembre de 2005. Zona de baño exclusiva. Monte Hermoso, Argentina.

Ordenanza N° 1508. 13 de diciembre de 2005. Estacionamiento de casillas. Monte Hermoso, Argentina.

Ordenanza N° 2050. 23 de diciembre de 2011. Zona de baño exclusiva. Monte Hermoso, Argentina.

Ordenanza N° 2323. 02 de diciembre de 2014. Derogación del Artículo 2° de la Ordenanza N° 1505/05. Monte Hermoso, Argentina.

Ordenanza N° 2616. 10 de julio de 2018. Creación de Agenda Municipal de Eventos Públicos. Monte Hermoso, Argentina.

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS. (2018). *Seguridad en Turismo*. Disponible en: http://www.oas.org/es/sms/cicte/programas_turismo.asp

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (2013). *El turismo como inductor del desarrollo, de la inclusión social y de la integración regional*. Biblioteca online OMT. <http://www.e-unwto.org/>

PORTAL OFICIAL DEL ESTADO ARGENTINO. (2010). *Seguridad vial: restricción de camiones*. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/seguridadvial/restricciondecamiones>

QM NOTICIAS. (2016. Marzo, 7). *Monte Hermoso: la más visitada de 2016* [Archivo de video]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=MCKb00aVWfw>

RODRÍGUEZ, C.; TRELINI, M.; VAQUERO, M. (2007). *Turismo residenciado en Monte Hermoso*. Disponible en: http://www.academia.edu/5527907/Turismo_Residenciado_en_Monte_Hermoso

SCHENKEL, E.; ALMEIDA GARCÍA, F. (2015). La política turística y la intervención del Estado. El caso de Argentina. *Perfiles Latinoamericanos*, N° 46 (volumen 23), pp. 197-221. Flasco México. Disponible en: <http://perfilesla.flasco.edu.mx/index.php/perfilesla/article/view/520>

SCHENKEL, E.; PINASSI, A. (2015). Patrimonios de la Humanidad: estrategia de la política turística en la Argentina. *Revista Universitaria de Geografía*, N°24 (2), pp. 41-67. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383243530002>

SCHWERDT, J. (2018, marzo 24). Acceso a Monte Hermoso: temen que pueda colapsar cuando esté lista la autopista de la ruta 3. *La Nueva*. Disponible en: <https://www.lanueva.com/nota/2018-3-24-6-30-32-acceso-a-monte-hermoso-temen-que-pueda-colapsar-cuando-este-lista-la-autopista-de-la-ruta-3>

SCHWERDT, L. (2018, septiembre 2). Cuatriciclos: se vienen fuertes restricciones a la libre circulación durante el verano. *La Nueva*. Disponible en: <https://www.lanueva.com/nota/2018-9-2-6-30-9-cuatriciclos-se-vienen-fuertes-restricciones-a-la-libre-circulacion-durante-este-verano>

VELASCO GONZÁLEZ, M. (2004). La política turística. Gobierno y Administración en España (1952-2003). Valencia: Tirant Lo Blanch.

VELASCO GONZÁLEZ, M. (2011). La política Turística. Una arena de acción autónoma. *Cuadernos de Turismo*, N° 27, pp. 953-969. Disponible en: <https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/28099/1/140301-531911-1-SM.pdf>

VELASCO GONZÁLEZ, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *PASOS*, N° 14 (volumen 3), pp. 577-594. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88145925002>

ANEXOS

Anexo I: Entrevistas a informantes clave



Modelo de entrevista realizada al Sr. Alejandro Dichiará



1. ¿Considera a la seguridad como parte de los atractivos de la localidad? En función de la opinión de los residentes y turistas, es uno de las variables que más destacan.
2. ¿Qué han hecho desde su equipo para que Monte Hermoso sea considerado destino turístico seguro?
3. ¿Considera que es un plus que los diferencia del resto de los destinos turísticos de la Costa Atlántica?
4. ¿Cuáles son las variables que usted y su equipo consideran que lo hacen seguro?
5. ¿Trabajan con alguna ordenanza relacionada a la seguridad turística? ¿Tienen algún elemento promocional que da cuenta de la seguridad en Monte Hermoso?
6. ¿Han desarrollado estrategias de promoción vinculadas a la seguridad en la Localidad? De ser así, ¿de qué tipo?
7. ¿Cuál es su opinión acerca de la política turística y la seguridad?
8. En las localidades de Salta y Córdoba se implementó la policía turística, ¿está de acuerdo? ¿Lo ve como una alternativa posible para implementarla en Monte Hermoso?
9. Existen diferentes riesgos que se vinculan a la seguridad en un destino, ¿cuáles cree que se pudo avanzar y en cuáles deben trabajar?
10. Desde la perspectiva pública, se observa que estos últimos años están trabajando intensamente para lograr el desarrollo de este gran destino turístico, ¿cuáles son las complicaciones que observan? ¿Reciben ayuda del sector privado? ¿Tiene algo para aportar acerca de esta relación dicotómica?
11. ¿Cuál es su desafío a futuro para poder fortalecer la seguridad como estrategia de la política turística en Monte Hermoso?



Modelo de entrevista realizada al Sr. Carlos Diez

1. ¿Qué es el Foro de Seguridad, en que consiste, cuáles son sus funciones?
2. Desde la perspectiva pública, se observa que estos últimos años están trabajando intensamente para lograr el desarrollo de este gran destino turístico, ¿cuáles son las complicaciones que observan? Reciben ayuda del sector privado?, ¿Tiene algo para aportar acerca de esta relación dicotómica?
3. ¿Trabajan en conjunto con otras instituciones de la localidad?
4. ¿Considera a la seguridad como parte de los atractivos de la localidad? En función de la opinión de los residentes y turistas, es uno de las variables que más destacan.
5. ¿Que opina acerca de la seguridad turística, conoce las dimensiones que la componen? ¿Puede mencionar alguna normativa u ordenanza que haga referencia a dicha temática?
6. Existen diferentes riesgos que se vinculan a la seguridad en un destino, ¿cuáles cree que se pueden visualizar en la localidad?
7. ¿Cuál es su desafío a futuro para poder fortalecer la seguridad en el destino?



Modelo de entrevista realizada al Sr. Sergio Colantonio



1. ¿En qué consiste su rol como Jefe de Playas? ¿Puede describir el trabajo de los guardavidas?
2. ¿Considera a la playa de Monte Hermoso un lugar seguro?
3. ¿Qué riesgos visualiza en ella?
4. ¿Cuáles son las personas más vulnerables que deben recibir ayuda?
5. ¿Cuentan con un manual de evacuación de la playa?
6. ¿Cuentan con un registro o alguna estadística de los evacuados en la playa a lo largo de los años?



Modelo de entrevista realizada al Sr. Gabriel Zamora

1. ¿Qué es la seguridad para usted? Y si lo aplica a la arena turística, ¿Cómo puede definir la seguridad turística?
2. Monte Hermoso para varios personajes claves de la política local, es considerado un destino seguro. ¿Usted qué opina?
3. Existen diferentes riesgos que se vinculan a la seguridad en un destino, ¿cuáles cree que se pueden visualizar?
4. ¿Usted considera que los turistas que visitan Monte Hermoso lo hacen porque es un destino seguro?
5. ¿Qué acciones realizan ustedes, desde la Policía Local para trabajar en la seguridad?
6. ¿Qué rol ocupa la Municipalidad, la Provincia y la Nación en este aspecto?
7. ¿La mirada de la seguridad de los turistas coinciden con la de los residentes?

Anexo II: Encuestas



Modelo de cuestionario realizado a los visitantes de Monte Hermoso

Le agradezco el tiempo dedicado a responder esta encuesta, ya que el objetivo de la misma es conocer su opinión acerca de la seguridad en el destino de Monte Hermoso.

Lugar de Procedencia:

Días que permanece en el destino:

¿Por qué elige Monte Hermoso?

¿Cómo percibe la cuestión de seguridad en el balneario?

Cuando decide vacacionar, ¿cuánto influye la variable seguridad?

¿Sufrió algún hecho que atentó contra su seguridad mientras permanecía en el destino?

Marque con una (x) que riesgos observa en la localidad (Tabla I).



Modelo de encuesta realizada a residentes que visitan Monte Hermoso

Le agradezco el tiempo dedicado a responder esta encuesta, ya que el objetivo de la misma es conocer su opinión acerca de la seguridad en el destino de Monte Hermoso.

¿Cuánto tiempo hace que reside en Monte Hermoso?

En el último tiempo, ¿la cantidad de arribos aumentó?

¿Qué opina respecto a esto?

Para usted, ¿Monte Hermoso es una localidad segura?

Es promocionada turísticamente como un destino seguro, ¿está de acuerdo?

¿Ha sufrido algún hecho delictivo o sufrió algún riesgo?

¿Tuvo respuestas por parte de las autoridades?

Marque con una (x) que riesgos observa en la localidad (Tabla I).