



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO

TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO

**“El posicionamiento de Playas Doradas
(Río Negro) como playa inteligente”**

Tesista: Mayora Justel, José Francisco

Directora: Lic. Jonke, Brenda

Co-Directora: Lic. de Uribe Echevarría, Maite

BAHÍA BLANCA 2023

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi mamá y a mi papá por educarme e inculcarme los valores para afrontar cualquier desafío en la vida. Por darme la oportunidad de estudiar una carrera universitaria y ser mi sostén en estos años. Los amo.

Agradecer a mi hermana que siempre estuvo para apoyarme y enseñarme a ser mejor persona.

A mis amigos y amigas por compartir tantos momentos lindos en la carrera y en la vida.

Gracias de corazón.

Agradecer infinitamente a Brenda y a Maite, mis directoras, que desde el primer momento decidieron acompañarme en este hermoso desafío. Gracias por su tiempo, su dedicación y su paciencia.

A la Universidad Nacional del Sur.

Índice

Introducción

| | |
|--|-----------|
| Capítulo I: Abordaje metodológico..... | 9 |
| 1.1 Planteamiento del problema: | 9 |
| 1.2. Objetivos..... | 11 |
| 1.2.1. Objetivo general..... | 11 |
| 1.2.2. Objetivos específicos | 11 |
| 1.3. Hipótesis | 12 |
| 1.4. Metodología y técnicas | 12 |
| | |
| Capitulo II: Marco de referencia | 15 |
| 2.1. Marco conceptual | 15 |
| 2.1.1. TIC y su implementación en turismo..... | 15 |
| 2.1.2. Paradigma de las <i>smart cities</i> y su vinculación con los DTI | 16 |
| 2.1.3. Playas Inteligentes | 19 |
| 2.1.3.1. Casos de éxito a nivel internacional..... | 21 |
| 2.1.3.1.3. Ejes de análisis de playas inteligentes..... | 23 |
| 2.2. Marco situacional | 27 |
| 2.2.1. Localización y generalidades de Playas Doradas | 27 |
| 2.2.2. Caracterización del balneario como destino turístico | 28 |
| 2.2.2.1. Recursos turísticos..... | 28 |
| 2.2.2.2. Infraestructura | 29 |
| 2.2.2.3. Planta turística | 30 |
| 2.3. Marco regulatorio | 32 |
| 2.3.1. Leyes Nacionales | 32 |
| 2.3.2. Leyes Provinciales | 32 |
| 2.3.3. Ordenanzas municipales | 33 |
| | |
| Capitulo III: Análisis de los resultados | 36 |
| 3.1. Perfil del residente de Playas Doradas..... | 36 |
| 3.2. Perfil del visitante de Playas Doradas..... | 37 |
| 3.3. Análisis del concepto de playa inteligente..... | 42 |

| | |
|--|-------------------------------|
| 3.4. Análisis del eje tecnología | 43 |
| 3.5. Análisis de la dimensión accesibilidad | 45 |
| 3.6. Análisis de la dimensión seguridad | 47 |
| 3.7. Análisis de la dimensión sostenibilidad | 49 |
| 3.8. Imagen del balneario como playa inteligente | 53 |
| Capítulo IV: Diagnóstico | 55 |
| 4.1. Diagnóstico integral | 55 |
| 4.2. Matriz FODA | 56 |
| 4.3. Matriz CAME | ¡Error! Marcador no definido. |
| Consideraciones finales | 61 |
| Bibliografía | 63 |
| Anexos | 68 |
| Anexo I: Entrevista a José Clemant | 68 |
| Anexo II: Entrevista a Ana María Chambi y Gaspar Sigüero | 70 |
| Anexo III: Entrevista a Jorge Natali | 72 |
| Anexo IV: Entrevista a José Luís Zambrano | 73 |
| Anexo V: Entrevista a Gisela Amestoy | 74 |
| Anexo VI: Entrevista a Carlos Negri | 75 |
| Anexo VII: Cuestionario dirigido a residentes de Playas Doradas | 76 |
| Anexo VIII: Cuestionario dirigido a visitantes de Playas Doradas | 78 |
| Índice de figuras | |
| Figura 1: Localización del balneario Playas Doradas | 27 |
| Figura 2: Edad de los residentes encuestados | 36 |
| Figura 3: Género de los residentes encuestados | 36 |
| Figura 4: Nivel de educación máximo alcanzado por los residentes encuestados | 37 |
| Figura 5: Ocupación de los residentes encuestados | 37 |
| Figura 6: Edad de los visitantes encuestados | 38 |
| Figura 7: Género de los visitantes encuestados | 38 |
| Figura 8: Nivel de educación máximo alcanzado por los visitantes encuestados | 38 |

| | |
|---|--|
| Figura 9: Ocupación de los visitantes encuestados | 39 |
| Figura 10: Procedencia de los visitantes encuestados | 39 |
| Figura 11: Composición de los grupos de personas que visita Playas Doradas | 40 |
| Figura 12: Motivo principal de los visitantes que arriban a Playas Doradas | ¡Error! Marcador no definido. |
| Figura 13: Porcentaje de visitantes que pernoctaron en Playas Doradas | 41 |
| Figura 14: Tipo de alojamiento elegido por los visitantes para alojarse | 41 |
| Figura 15: Lugares de la región visitados en su paso por Playas Doradas | 42 |
| Figura 16: Conocimiento del concepto de playa inteligente según residentes | 42 |
| Figura 17: Conocimiento del concepto de playa inteligente según visitantes | 43 |
| Figura 18: Soluciones del eje tecnología según residentes | 43 |
| Figura 19: Soluciones del eje tecnología según visitantes | 44 |
| Figura 20: Soluciones del eje accesibilidad según residentes | 45 |
| Figura 21: Soluciones del eje accesibilidad según visitantes | 46 |
| Figura 22: Soluciones del eje seguridad según residentes | 48 |
| Figura 23: Soluciones del eje seguridad según visitantes | 49 |
| Figura 24: Soluciones del eje sostenibilidad según residentes | 52 |
| Figura 25: Soluciones del eje sostenibilidad según visitantes | 52 |
| Figura 26: Imagen positiva del balneario y su posicionamiento como playa inteligente si se implementan las soluciones tecnológicas desarrolladas según residentes | 53 |
| Figura 27: Imagen positiva del balneario y su posicionamiento como playa inteligente si se implementan las soluciones tecnológicas desarrolladas según visitantes | 53 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla I: Ejes de playas inteligentes | 23 |
| Tabla II: Descripción de los ejes de una playa inteligente | 24 |
| Tabla III: Matriz FODA del Balneario Playas Doradas | 56 |
| Tabla III: Matriz CAME del balneario Playas Doradas | 58 |

Introducción

Una playa inteligente es un espacio tecnológico, sostenible, accesible y seguro que da respuesta a las diversas necesidades de los usuarios. Su resultado, se considera un proceso de transformación del espacio, que se logra a partir de la gestión y la planificación de la playa, donde la tecnología es la principal herramienta encargada de interaccionar con los usuarios (Invat-tur, 2018).

El presente trabajo de investigación es el punto de partida del proceso de transformación de Playas Doradas hacia una playa inteligente. Para ello, se releva la visión de actores sociales públicos y privados, la población residente y visitantes del balneario, buscando recopilar solvente información y datos para analizarlos desde un punto de vista integral.

Además, cabe destacar que Playas Doradas es un destino emergente que está atravesando constantes cambios en materia turística, lo que la posiciona como una de las villas balnearias de la provincia de Río Negro que mayor crecimiento de visitantes está presentando (Espeche, 2023). Y esto sucede por el mercado potencial que el balneario posee, ya que la playa tiene la particularidad de tener poco uso turístico y ser conocida por la extensión que representa. También, es destacable la diversidad de atractivos naturales que se encuentran en zonas aledañas, como la desembocadura y el Parque Nacional Islote Lobos, además de ocho playas contiguas que se encuentran hacia el sur de la playa principal. Por lo mencionado y por lo que representa en la actualidad que una playa sea catalogada como inteligente surge el interés por desarrollar el presente tema de investigación, sumado a la inexistencia de información e investigaciones previas sobre la inteligencia aplicada a la costa de Playas Doradas.

En relación a la estructuración de la tesina, en el primer capítulo se desarrollan los aspectos metodológicos. Seguidamente, en el segundo capítulo, se presenta el marco de referencia, el cual se compone de tres partes: el marco conceptual, que le da cuerpo a la investigación, el marco situacional, el cual aborda a Playas Doradas y brinda información sobre los recursos turísticos, infraestructura y la planta turística y el marco regulatorio, que comprende leyes nacionales, provinciales y las ordenanzas municipales referidas al uso de la costa. El tercer capítulo se basa en el análisis de los resultados obtenidos mediante las técnicas de investigación aplicadas y donde la información recabada se divide en los cuatro ejes que reviste una playa inteligente (tecnología, sostenibilidad, accesibilidad y seguridad). Para finalizar, en el cuarto y último apartado, se desarrolla un diagnóstico integral acerca de la temática investigada, destacando la información que mayor relevancia representa. Asimismo, se realiza una matriz FODA y una matriz CAME. Luego de realizado el

diagnóstico se procede a realizar las consideraciones finales de la investigación sobre el posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente.

CAPÍTULO I

ABORDAJE METODOLÓGICO



Capítulo I: Abordaje metodológico

1.1 Planteamiento del problema:

Desde la década de los años 80 del siglo XX hasta la mitad de la segunda década del siglo XXI, el turismo ha experimentado un crecimiento rápido y continuo (Pascual, 2017). Su profunda diversificación lo convierte en un sector cada vez más globalizado, competitivo y con múltiples necesidades de innovación. Por lo tanto, no es casualidad que se haya convertido en uno de los sectores de mayor crecimiento a nivel mundial (Sigalat-Signes et al., 2020). La innovación en el sector turístico se encuentra ligada al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC de aquí en adelante), y corresponde a la gestión del destino desarrollar estrategias innovadoras y sostenibles para responder a las necesidades y requerimiento del nuevo turista digital (Segittur¹, 2015).

Dado este contexto de globalización, es que surgieron las *smart cities* (ciudades inteligentes), como aquellas ciudades que se convierten, por su dotación de TIC, en un “...instrumento decisivo para generar espacios innovadores, al objeto de fomentar y facilitar el desarrollo urbano sostenible, la eficiencia y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos” (Forés y Fernández, 2022:75).

Este concepto es atractivo, pero no cuenta con aspectos fundamentales como la gobernanza de un destino turístico, la accesibilidad, seguridad y sostenibilidad. Por tal motivo, la plataforma de investigación *IESE Cities in Motion Strategies*, perteneciente al *IESE Business School* decidió medir el grado de inteligencia de las ciudades a partir de la utilización de diferentes indicadores y, por lo tanto, surgió la necesidad de generar un nuevo concepto de *smart city*: el destino turístico inteligente (DTI), definido por la Segittur (2015:32) como:

“...un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes”.

Este concepto se ha definido como un nuevo paradigma urbano que responde a un modelo integral a partir de la utilización de las TIC, centrado en la sociedad, en la competitividad, en la creatividad, sostenibilidad y accesibilidad (Segittur, 2015 y Bouskela et al., 2016).

Este modelo integral de las TIC no solo responde a los DTI, sino que también es aplicable a determinados espacios como una playa. En España, la Comunitat Valenciana, desarrolló un

¹ Sociedad Estatal de Gestión de la Información y las Tecnologías Turísticas, S.A (Segittur, 2020).

modelo propio que muestra los ejes de acción con sus posibles soluciones tecnológicas para convertir a las playas en playas inteligentes. Ahora bien, ¿cuál es su significado?

“Una playa inteligente es un recurso donde se aplica tecnología e innovación, capaz de adaptarse a determinadas características que la conviertan en un espacio amable y orientado a satisfacer las necesidades de los residentes y visitantes, con la finalidad de mejorar su experiencia en el espacio y velando por una gestión eficiente del mismo” (Invat-tur, 2018:6).

La tecnología, sostenibilidad, accesibilidad y seguridad son los cuatro grandes ejes a los que una playa inteligente debe hacer frente. Estos ejes comparten un elemento en común: las TIC, que, si bien es fundamental su aplicación, la gestión y planificación de las playas también lo son (Del Rivero, 2017). Las TIC, permiten conocer lo que está ocurriendo en todos los aspectos que conforman el sector de la playa, desde el propio océano hasta el estacionamiento. Algunos de los servicios que se les puede brindar a los usuarios son: conocer el estado del mar, la distribución de la oferta de servicios, el grado de ocupación de la arena, la limpieza de aguas, las actividades complementarias, la tipología de demanda, entre otras, cuyo control es cada vez más importante para garantizar un uso sostenible y más eficiente de las playas y una mejor experiencia de los residentes y visitantes (Invat-tur, 2018).

A nivel mundial, Benidorm es considerado uno de los destinos turísticos más importantes de España, que supo llevar a cabo un Plan General de Ordenación Urbana, donde el uso de las TIC permitió al destino mejorar su planificación y gestión, para el logro eficiente y eficaz de todos los ámbitos funcionales del destino. Esto generó, nuevas formas de promoción para atraer a la demanda y para comercializar todo tipo de paquete turístico, buscando siempre un equilibrio entre el bienestar de la población local y del visitante (Mínguez, 2021).

A nivel latinoamericano se destaca la capital de Uruguay, Montevideo, que en los últimos años adoptó la estrategia turística “Montevideo Ciudad Inteligente” acompañada de la tecnología como herramienta principal, buscando el bienestar de sus habitantes a partir de su participación ciudadana para mejorar los servicios públicos y las condiciones de sustentabilidad ambiental (Descubrí Montevideo, 2022).

En este contexto, el balneario Playas Doradas (Río Negro) representa la unidad de análisis del trabajo de investigación. Este se caracteriza por ser un destino de enclave que en la última década ha protagonizado un gran crecimiento, producto de la actividad turística. Sobre el perfil del visitante, el Secretario de Turismo de Sierra Grande, José María Clemant afirma que:

“...desde mediados de diciembre y todo enero, se refleja un turismo joven, y cada vez más marcado debido a la apertura de actividades nocturnas, pero usualmente a Playas Doradas arriba un turismo de gente adulta que busca descansar y compartir caminatas” (comunicación personal, 18 de julio de 2022).

De los visitantes que han acudido al balneario, y han expresado sus opiniones en la plataforma de *TripAdvisor*, se deduce que las principales problemáticas del destino están vinculadas a los servicios en la playa, equipamientos e instalaciones. La mayoría de las opiniones se centran en que el destino no dispone de paradores en la playa ni servicio de internet y telefonía móvil (excepto Movistar). Además, los visitantes opinaron acerca de la existencia de residuos en la playa, falta de duchas, falta de servicios de carpa y sombrilla, como otros elementos indispensables para pasar el día allí. El balneario es poco accesible y no existe una aplicación que brinde información en tiempo real sobre la playa. Por esto y otras problemáticas directamente asociadas, es que no existe una planificación turística que posicione a Playas Doradas como playa inteligente.

Por otro lado, los turistas han expresado opiniones positivas del destino. Han valorado al balneario como tranquilo, seguro, con playas extensas y cálidas. En este sentido y considerando la importancia de Playas Doradas en adaptar la oferta al perfil de demanda preponderante, es indispensable plantear estrategias de innovación para generar un mayor flujo turístico.

De esta manera, la finalidad de la presente investigación es servir como base de conocimiento para el futuro desarrollo inteligente de Playas Doradas. Además, el balneario al ser incipiente, no cuenta con estudios y trabajos realizados sobre la temática, por lo cual el diagnóstico de situación representa una oportunidad para el desarrollo turístico del balneario.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Analizar los atributos de Playas Doradas para su posicionamiento como playa inteligente.

1.2.2. Objetivos específicos

- Indagar acerca de las dimensiones de sostenibilidad, seguridad, accesibilidad y tecnología aplicadas a las playas inteligentes.
- Determinar las variables de dichas dimensiones que resulten pertinentes para posicionar a Playas Doradas como playa inteligente.

- Conocer la percepción de los diferentes actores vinculados a la actividad turística respecto al posicionamiento del balneario como playa inteligente.
- Identificar oportunidades y limitaciones del destino turístico estudiado.

1.3. Hipótesis

El balneario Playas Doradas cuenta con los atributos necesarios para transitar el proceso de transformación y posicionarse como un espacio tecnológico, sostenible, accesible y seguro que responda a las diversas necesidades de sus usuarios.

1.4. Metodología y técnicas

La presente investigación se basó en un enfoque mixto ya que se pretendió analizar el posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente, a través de un conjunto de técnicas empleadas. El alcance fue exploratorio y descriptivo.

El enfoque mixto logró una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno estudiado, produciendo datos variados de relevancia, apoyando con mayor solidez las inferencias científicas y permitiendo la exploración y explotación de los datos (Hernández Sampieri, 2014). En primer lugar, el alcance del estudio fue exploratorio ya que, según Sampieri, se trata de “examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández Sampieri, 2014:91). En segundo lugar, el alcance fue descriptivo ya que, según Sampieri, “...tiene como objetivo describir contextos y fenómenos, especificando características asociadas a perfiles de personas, grupos, objetos o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis” (Hernández Sampieri, 2014:92). Su objetivo no es recopilar datos, sino pronosticar e identificar variables que necesitan ser estudiadas. En este caso, el estudio tuvo por objetivo conocer la situación actual y las herramientas presentes a través de la descripción de las dimensiones de sostenibilidad, seguridad, accesibilidad y tecnología para lograr el posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente.

Las técnicas que se emplearon para recopilar información bibliográfica del estudio de caso y su respectivo análisis fueron las fuentes primarias y secundarias. También se realizó un relevamiento del área de estudio y se aplicaron entrevistas semiestructuradas a informantes clave, a realizar a personal de la municipalidad de Sierra Grande, prestadores de servicios turísticos y residentes de Sierra Grande y Playas Doradas para recabar información relevante en cuanto a la aplicación de las herramientas tecnológicas. Entre los entrevistados se destacaron: José María Clemant (Secretario de Turismo de Sierra Grande), Gisela Amestoy

-(Secretaría de Medioambiente de Sierra Grande), Carlos Negri (miembro del grupo de guardavidas de Playas Doradas), Jorge Natali (propietario del hotel “La Posada de la Luna), José Luis Zambrano (residente de Sierra Grande, perteneciente a un grupo de personas con discapacidad motriz), Ana María Chambi (residente de Sierra Grande con segunda residencia en Playas Doradas) y Gaspar Sigüero (residente de Playas Doradas).

Por otro lado, se llevaron a cabo 73 encuestas a residentes y 136 encuestas a visitantes de Playas Doradas, para conocer su opinión respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente. Las mismas se realizaron en el mes de agosto del año 2022 a través de la plataforma de Formularios de Google.

Por último, se realizó una matriz FODA, que sirvió para realizar un diagnóstico integral del posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente. La matriz FODA es una herramienta que permite realizar un diagnóstico acerca de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de un determinado aspecto como un plan de negocio general, un producto, una organización, una empresa o un proyecto como lo es el presente caso de estudio, que tiene por objetivo lograr una optimización en la toma de decisiones y establecer los ajustes necesarios para el desarrollo del mismo (Ponce Talacón, 2006).

Así mismo, se aplicó la matriz CAME a fin de presentar lineamientos para el desarrollo turístico del destino. Dicha matriz, es una herramienta de diagnóstico complementaria a la matriz FODA que brinda información indispensable para establecer las estrategias y acciones a llevar a cabo tras haber identificado cuáles son los aspectos claves desde la perspectiva interna como externa (Galiana, 2021).

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA



Capítulo II: Marco de referencia

2.1. Marco conceptual

2.1.1. TIC y su implementación en turismo

La evolución tecnológica se encuentra asociada directamente a la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). En turismo, las TIC han avanzado a tal punto que generaron una total revolución y un cambio de paradigma. Esto se debe a que en todos los eslabones de la cadena turística se han integrado a las TIC para mejorar la comercialización de productos y servicios turísticos, convirtiéndose en un factor competitivo importante (Invat-tur, 2015).

Ahora bien, ¿Qué se entiende por TIC?; De acuerdo al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) (2009) de Colombia, las TIC son consideradas como un conjunto de servicios, programas informáticos y herramientas que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información en sus distintos canales como: voz, datos, texto, video e imágenes. Chávez (2009) coincide con el MINTIC y agrega que las TIC buscan mejorar la calidad de vida de las personas a través de un sistema de información interconectado. Por último, Cerezo y Guevara (2015:53) definen el concepto de TIC de una perspectiva ligada más a lo empresarial, entendiéndolo como:

“todo el conjunto de herramientas electrónicas que facilitan la gestión operativa y estratégica de las empresas, permitiéndoles administrar la información, las funciones y los procesos, así como establecer una comunicación interactiva con otras partes interesadas para lograr su misión y objetivos. Así, las tecnologías de la información y las comunicaciones conforman un sistema integrado de software y equipos conectados en red que permite el procesamiento de datos y la comunicación eficaces, que benefician a las empresas permitiéndoles realizar negocios electrónicos”

Con respecto a los diferentes puntos de vistas de los autores, las TIC resultan esenciales para que los destinos compitan en los mercados turísticos, porque la digitalización del turismo permite aumentar el valor del destino y la imagen positiva en los turistas (Alves y Corrêa, 2016). Por otro lado, las empresas turísticas forman parte de un espacio virtual y global en donde tienen disponibles todos los datos e información de los turistas, tanto de sus preferencias como disgustos en relación a un producto o servicio. Un ejemplo de herramienta tecnológica que utilizan las empresas para obtener datos e información de los visitantes a partir del uso de internet es la Big Data. Los encargados de la obtención de los datos pueden registrar la información, procesarla y analizar cualquier tipo de comportamiento con el fin de atender y solucionar la problemática para mejorar el servicio brindado a los turistas en cuestión.

Las tecnologías, además, han transformado a la sociedad en todos sus aspectos, debido a la cantidad de información existente en el mercado turístico y a la relación entre los turistas y las empresas. Por tal motivo, el turismo y las TIC se consideran como un binomio perfecto, porque no solo representan un reto para los prestadores de servicios turísticos, sino también para los gobiernos que conducen un destino, debiendo estos incluir en sus políticas y en la planificación estratégica a las TIC, con el fin de que las ciudades turísticas brinden productos y servicios de calidad al turista (Santillán-Núñez et al., 2015).

Siguiendo con la evolución tecnológica, la conectividad resulta ser el eslabón principal de la cadena turística, de donde se desprenden todos los servicios tecnológicos. A su vez, "...la irrupción de la web 2.0, el creciente uso de los dispositivos móviles y de las redes sociales han propiciado un enorme impacto en el turismo, siendo uno de los sectores que más ha cambiado" (Segittur, 2019:19). Del mismo modo se ha transformado el comportamiento de la demanda y la forma de practicar el turismo, porque se trata de un turista independiente, más informado e hiperconectado, que organiza su propio viaje y que tiene la necesidad de contar con conectividad en el destino, debido a que no hace uso de mapas y folletería impresa informativa como lo era antes. De esta manera, los avances tecnológicos obligaron a los destinos turísticos a prepararse para este tipo de viajero y a su vez, para aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC. Si bien existen diversas herramientas tecnológicas, cada destino de acuerdo a su planificación e intereses adoptará las que considere necesarias, por lo cual puede haber ciudades y playas que se consideran inteligentes y que apliquen distintas soluciones (Segittur, 2015).

Por lo tanto, la transformación digital y la innovación son un hecho en el mundo y una gran oportunidad de cambio para la sociedad y los destinos, ya que brindan al turismo, oportunidades para aumentar la inclusión social, el empoderamiento de las comunidades locales y el uso eficiente de los recursos en la gestión, que incluso revolucionarán el modo en el que viajamos y disfrutamos del turismo. (OMT, 2018).

2.1.2. Paradigma de las *smart cities* y su vinculación con los DTI

Un antecedente al concepto de *smart cities* data en California (EEUU) en el año 1997 y trata de las *smart communities* (comunidades inteligentes), como espacios donde los residentes, las organizaciones, instituciones y los gobiernos utilizaban las TIC para crear alianzas que le permitan actuar de manera conjunta y transformar el territorio. En ese momento se buscaba el desarrollo eficiente y sostenible de los pueblos, ciudades o regiones (Invat-tur, 2015). Lindskog (2004:2) plantea un concepto similar de la *smart community* y la define como "...a

community in which government, business, and residents understand the potential of information technology, and make a conscious decision to use that technology to transform life and work in their region in significant and positive ways”²

En Europa, el marco de referencia de los territorios inteligentes se sitúa en la Estrategia de Lisboa³, que planteaba la transformación de una economía basada en el conocimiento a una economía digital con gran desarrollo del comercio electrónico e internet. A partir de dicha transformación es que se dio origen al concepto de territorio inteligente, donde surgieron ciudades que se identificaron con un nuevo entorno de innovación debido al desarrollo de las TIC y el internet. Vergara (2009:38) conceptualizan a los territorios inteligentes como:

“aquellos que están enfocando con coherencia los retos de la globalización y los riesgos que genera. Se trata de ciudades innovadoras capaces de encontrar un equilibrio entre los aspectos de competitividad económica; cohesión y desarrollo social y sostenibilidad ambiental y cultural”.

El punto de partida para la implementación de una *smart city* tiene que ver directamente con la utilización de las TIC como elemento fundamental, porque son un conjunto de herramientas que ayudan a que la infraestructura y los servicios ofrecidos sean atractivos y eficientes para los ciudadanos (Invat-tur, 2015). Por otro lado, Bouskela, M et al., (2016) señalan que la *smart city* no solo es atractiva para los ciudadanos, sino para las empresas y trabajadores que quieren tener éxito a partir del uso de las TIC, creando a partir de las herramientas tecnológicas disponibles, un lugar seguro para el desarrollo económico y social.

Al mismo tiempo en el que se desarrollaba este concepto, también gestores estaban implementando una nueva definición que se adapte a los destinos turísticos. Es por tal motivo, que el concepto de destino turístico inteligente (DTI) surgió en la década de los ‘90, producto de que las ciudades se debían enfrentar a grandes retos como la reducción de emisiones contaminantes, mejorar la eficiencia energética y disminuir los impactos del cambio climático. Y, por otro lado, porque hubo transformaciones que se produjeron en la actividad turística, tales como el desarrollo de una nueva economía digital y un turista más exigente, hiperconectado, informado y multicanal.

² Una comunidad en la que el gobierno, las empresas y los residentes entienden el potencial de la tecnología de la información y toman una decisión consciente de usar esa tecnología para transformar la vida y el trabajo en su región de manera significativa y positiva.

³ La Estrategia de Lisboa es un plan de desarrollo de la Unión Europea (UE). Fue aprobada por el consejo Europeo de Lisboa el 23 y 24 de marzo del 2000 (Consejo Europeo de Lisboa, 2000).

Muchas ciudades son las que en los últimos tiempos se encuentran inmersas en la etapa de transformación hacia un DTI, debido a que la aplicación de las TIC permite crear y mejorar la infraestructura para sus habitantes, como el ahorro de energía, maximizar la utilización del transporte público, entre otras⁶. Dicho esto, el concepto de *smart city* y el concepto de DTI están fuertemente relacionados y es por ello que, en el año 2015, el Consejo de ministros, gestionado por la Segittur elaboró una definición detallada e inclusiva de un DTI, entendiendo al concepto como:

“...un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes” (Segittur, 2015:32).

Siguiendo con el concepto de DTI, Bilbao (2018) sostiene que la accesibilidad universal, la innovación y la tecnología son ejes que garantizan y promueven el desarrollo turístico sostenible, y que mejoran notablemente la experiencia del turista y la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Ahora bien, a escala global se destacan tres organismos que han tenido gran reconocimiento a nivel internacional, por un lado, la Segittur que nace a finales del 2002 como instrumento de enlace entre las nuevas tecnologías y la promoción turística, con el objetivo de promocionar y comercializar el turismo español en el extranjero (Preferente, 2013). A su vez, el proyecto de DTI impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo español, tiene como fin ser la promotora del impulso y fomento de la transformación digital de los destinos y zonas turísticas de España, impulsando de esta manera el desarrollo turístico sostenible y velando por la satisfacción de los visitantes y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos (Segittur, 2023). En el caso del Invat-tur (Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas), este se basa en un manual con focos de trabajo puestos en la Comunitat Valenciana (CV) que consisten en generar un modelo adaptable a los destinos de la CV generando estrategias y propuestas de actuaciones para la configuración de los DTI a partir de tecnologías y la participación de agentes turísticos en el análisis y en las propuestas que emanen los resultados del proyecto (Invat-tur, 2015). Por último, la normas UNETUR 178501/2/3 se basan en establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de un DTI que considere a los ejes de acción como la gobernanza, la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad de un destino o zona turística (Une, 2018).

A escala nacional se encuentra la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI-AR), la cual se considera un proyecto, que tiene como objetivo crear un espacio de intercambio de experiencias y conocimientos, con la finalidad de impulsar a los destinos turísticos inteligentes de la Argentina. Para la Red DTI-AR un DTI es aquel en donde gestores públicos, prestadores turísticos, cámaras, universidades, ONGs, turistas y ciudadanos comparten datos. Esos datos son recolectados junto a datos del ambiente, ordenados y utilizados para generar información necesaria para la planificación, gestión, gobernanza y monitoreo de estrategias turísticas y promocionales, que impactará directamente en la calidad de vida de los ciudadanos y en la experiencia de los turistas. Para ello, es importante que un DTI cuente con una plataforma de información y conocimiento de todo el destino (Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes, 2022).

Cabe resaltar que la Red DTI-AR se conforma gracias a la colaboración de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de España. De dicha Red se tomaron como referencia los modelos metodológicos de la SEGITTUR (Metodología de certificación de Destinos Turísticos Inteligentes), INVAT-TUR (Manual Operativo y Guía de Implantación) y las Normas UNETUR 178501/2/3 (La Rosa et al., 2021).

En resumen, un DTI se centra en mejorar la calidad de vida del ciudadano y la experiencia del visitante, mientras que la ciudad inteligente se preocupa por crear y mejorar la infraestructura urbana para reorganizar los servicios públicos y establecer tecnologías acordes para cada uso, con el fin de que los mismos sean atractivos y eficientes para los usuarios y las empresas.

2.1.3. Playas Inteligentes

Las playas son ambientes vulnerables que tienen un gran potencial, no solo desde el punto de vista turístico, sino también para la actividad humana en sí, y se debe a que las personas pueden practicar la recreación y el disfrute en ellas, realizar explotaciones de minerales, o bien que sea un lugar de protección para la alimentación y reproducción de diferentes especies marinas y aviarias (Enríquez, 2003).

En este sentido, una playa se caracteriza por ser un sistema complejo que responde a necesidades sociales, ambientales y económicas, pero que en muchos casos no funciona de manera correcta. Esto puede deberse a la presencia de amenazas que afectan al ambiente costero como por ejemplo la regresión costera originada por el déficit de sedimentos, el cambio climático, un urbanismo no planificado o la instalación de infraestructuras

irreversibles de impacto negativo, entre otras como catástrofes naturales y antrópicas (Yepes, 2016).

Es por ello, que la zonificación de las playas es sumamente importante. Yepes (2002) distingue tres grandes zonas, -activa, de reposo y de espacios libres- y otras complementarias a las ya nombradas.

- 1- Zona activa o de inmersión: es la franja de arena más próxima a la orilla del mar y debe permanecer libre en toda su longitud para favorecer a la inmersión y al tránsito de los bañistas. El ancho de esta zona suele ser entre 10 a 20 metros dependiendo cuan grande sea el espacio costero.
- 2- Zona de reposo o inactiva: es la franja de arena que le sigue a la zona activa y se caracteriza por ser de uso público ya que allí se permite la colocación de sombrillas, carpas, reposeras y otros elementos que hacen al disfrute del visitante. La anchura es variable y va de los 25 a los 100 metros dependiendo las características y superficie de la playa.
- 3- Zona de espacios libres o de servicios: es la franja de arena que le sigue a la zona de reposo y la cual se encuentra en el final de la playa.
- 4- Zona de lanzamiento y varada de embarcaciones y elementos náuticos: se sitúan en los extremos de la playa o en zonas donde sea mínima su interferencia con otros usos.
- 5- Zona de baño: situada en el mar y su anchura depende de las características físicas de la playa.
- 6- Zona de paso peatonal: asegura la conexión peatonal entre todas las zonas definidas sin ningún tipo de limitación. Es importante que cada 200 metros existan pasos transversales de acceso a la playa.

Una playa inteligente no solo se encuentra comprendida por el espacio costero, sino que integra, además, el estacionamiento, la zona de baño que forma parte del arenal, zonas de rocas, guijarros y canto rodado incluyendo todo tipo de servicios que se brinden en el lugar y la franja de mar más allá de la zona de baño en donde se realizan actividades náuticas como navegación, kayak, buceo o kitesurf, entre otras (Invat-tur, 2018).

La presencia de un órgano de gestión o planificación turística es fundamental en un destino costero, porque este tiene entre sus recursos, la playa como principal atractivo turístico que debe salvaguardar, como así también, la satisfacción de las necesidades de los residentes y visitantes. En este sentido, la transformación de una playa a una playa inteligente supone

cambios a partir de la aplicación de herramientas tecnológicas en la playa, en pos de cuidar y preservar el ambiente, mejorando de esta manera, la calidad de vida de los residentes y la experiencia del visitante (Yepes, 2016).

Por otro lado, las playas inteligentes se caracterizan por ser atractivas, confortables e inclusivas, donde la tecnología juega un rol fundamental debido a la interacción de las personas con el ambiente, ya que a partir de su utilización se podrán recopilar datos e información valiosa para que gestores del sector turístico puedan mejorar los servicios brindados, en términos de calidad y satisfacción (de Frutos Garayalde, 2022).

En Invat-tur (2018:6), se puede encontrar un modelo de playas inteligentes que *Le Turisme Comunitat Valenciana* (CV) elaboró en 2018 y que además define como:

“...un recurso donde se aplica tecnología e innovación, adaptándola a sus características específicas para convertirlo en un espacio más amable y orientado a satisfacer las necesidades del usuario, con la finalidad de mejorar la experiencia gracias a una gestión más eficiente”.

En síntesis, las playas inteligentes son espacios más seguros, más accesibles, más sostenibles y sobre todo más confortables, ya que buscan solucionar y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por lo tanto, para que una playa sea catalogada como inteligente, primero se debe adaptar en el ámbito y uso turístico y posteriormente incluir la tecnología necesaria para la interacción con los usuarios. Una playa que posee un uso turístico-recreativo debe tener la capacidad de ofrecer diferentes servicios de calidad al usuario como duchas, paneles informativos, vigilancia, carpas, sombrillas, servicios de paradores, entre otros, que en su conjunto deben promover la sostenibilidad, la accesibilidad y la seguridad para el disfrute de los usuarios (de Frutos Garayalde, 2022).

2.1.3.1. Casos de éxito a nivel internacional

2.1.3.1.1. Benidorm como DTI

El municipio de Benidorm se encuentra situado en la Comunidad Valenciana, al noroeste de la provincia de Alicante. Es considerada como la capital turística de la Comunidad Valenciana y como uno de los destinos turísticos con más potencial de España. Con el correr de los años, Benidorm pasó de ser un destino ligado a la pesca y agricultura a ser un destino altamente turístico y conocido a nivel mundial. Esta transformación pudo darse gracias a la eficiencia del municipio en llevar a cabo un Plan General de Ordenación Urbana que consistía en el desarrollo urbanístico de Benidorm (Mínguez, 2021).

A partir del concepto de ciudad inteligente es que los gestores de Benidorm crearon una forma de aplicar tecnología al territorio para mejorar su planificación y gestión, para el logro eficiente y eficaz de todos los ámbitos funcionales del destino, como el control de tráfico, la gestión de residuos, mejora en la movilidad, alumbrado público, entre otros; siempre en búsqueda del bienestar de la población local y la calidad de vida del ciudadano (Mínguez, 2021).

Con el Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, surgió la iniciativa de potenciar la idea de transformar destinos turísticos en inteligentes. Esta iniciativa liderada por la Secretaría de Estado de Turismo y gestionada por SEGITTUR a nivel nacional español, se fundamenta en un nuevo modelo para mejorar la competitividad turística de un destino basándose en la gobernanza turística, conformando un sistema de indicadores orientados a la gestión del turismo para ofrecer una experiencia diferenciada a través de la digitalización turística (Mínguez, 2021).

Es entonces en 2018, cuando Benidorm se adhiere a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) de la Comunidad Valenciana, coordinada por el Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. Algunas de las iniciativas que se llevaron a cabo luego de la adhesión a la red de DTI son la aplicación de la *Big Data*, la *Open Data*, puntos de sensorización en playas y zonas turísticas, realización de una página web y distintas herramientas utilizadas en el eje de sostenibilidad y tecnología (Mínguez, 2021).

2.1.3.1.2. Montevideo como DTI

Montevideo es la capital de la República Oriental del Uruguay y se encuentra ubicada sobre el Río de la Plata. Posee una gran actividad económica, comercial y turística. En los últimos años, la ciudad adoptó la estrategia turística “Montevideo Ciudad Inteligente”, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes e incrementar la participación ciudadana para que los servicios públicos y las condiciones de sustentabilidad ambiental crezcan. La estrategia “Montevideo Ciudad Inteligente” va acompañada con la aplicación de la tecnología como herramienta principal y el modelo turístico planteado por Montevideo, en donde se incorpora toda la experiencia adquirida en su historia para hacer frente a los nuevos desafíos del entorno actual. Por tal motivo, Montevideo resulta pionera en la transformación de su ciudad turística a un destino turístico inteligente. Los ámbitos de actuación o ejes en los que se basa son: la gobernanza, la sostenibilidad, la tecnología y aquel conocimiento aplicado a la gestión del destino (Descubrí Montevideo, 2022).

Montevideo es una ciudad que trabaja en diversos frentes de actuación, por mencionar algunos ejemplos, el gobierno de la ciudad dispuso de una aplicación la cuál brinda información de toda la oferta turística que ofrece el destino, sumado a diversos puntos Wi-Fi distribuidos por todo el ejido. Y algo muy particular, es la construcción de una oficina inteligente la cuál es totalmente accesible y ofrece un servicio innovador, interactivo y creativo para que todas las personas puedan conocer todas las actividades recreativas que tiene la ciudad para ofrecer. De este modo, Montevideo continúa avanzando en la implementación de la estrategia ciudad turística a DTI, alineada al desarrollo de una ciudad sostenible e inteligente (Descubrí Montevideo, 2022).

2.1.3.1.3. Ejes de análisis de playas inteligentes

La transformación hacia una playa inteligente supone beneficios para la sociedad en general ya que, siguiendo el concepto de un DTI, este busca crear un espacio turístico innovador, accesible para todos, y consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantice el desarrollo sostenible del territorio (Segittur, 2015). Es por ello que la tecnología, sostenibilidad, accesibilidad y seguridad son los cuatro ejes que una playa debe tener para ser considerada como inteligente. En las playas inteligentes, los gestores de turismo utilizan la *Big Data* para recopilar información sobre determinado problema, para luego monitorearlo y analizarlo en búsqueda de una solución inteligente a partir de las TIC disponibles (Invat-tur, 2018). En la siguiente tabla se describen cada uno de los ejes con los que una playa debe contar para ser considerada como inteligente.

Tabla I

Ejes de playas inteligentes

| | |
|----------------|---|
| TECNOLOGÍA | La tecnología es el eje más importante que tiene una playa inteligente, porque es transversal al resto de las dimensiones y a su vez, es clave para el desarrollo competitivo de los destinos. |
| SOSTENIBILIDAD | La sostenibilidad en las playas busca preservar y utilizar los océanos, mares y recursos marinos de una manera eficiente y amigable. Además, el uso de tecnologías relacionadas directamente al cuidado del medioambiente ayuda a reducir el nivel de contaminación en todo el sector costero, promoviendo, además, la utilización de energía limpia. |

| | |
|----------------------|--|
| ACCESIBILIDAD | La accesibilidad se refiere a la posibilidad que tienen todas las personas de poder disfrutar cualquier servicio turístico en igualdad de condiciones. En las playas no solo hay que solucionar la accesibilidad física a equipamientos e instalaciones y servicios de la playa, sino hay que ser crítico y solucionar la accesibilidad en todos sus grados de discapacidad. Otra de las cuestiones que se debe garantizar es la accesibilidad digital a los servicios. Todo esto hará que el destino se posicione como socialmente responsable. |
| SEGURIDAD | La seguridad en una playa es fundamental, porque siempre hay riesgos que pueden afectar a la salud de una persona. Pueden existir riesgos derivados de la propia playa como el estado del mar, las olas, una picadura de medusas o la exposición a rayos ultravioletas. Pueden darse situaciones de peligro que tengan que ver con el tráfico, los cruces, la invasión de peatones en los estacionamientos, robos y hurtos de pertenencias, entre otros riesgos. Por ello, la tecnología es una solución a casi todas las problemáticas existentes en una playa porque por medio de sensores y herramientas las personas pueden prevenir determinadas situaciones. |

Mayora, J. (2022). Sobre la base de (Invat-tur, 2018).

Cada una de estas dimensiones tiene asociada un conjunto de TIC que permiten conocer el funcionamiento del sector de la playa y mejorar la experiencia de los residentes y visitantes. En la siguiente tabla se detallan las herramientas a utilizar para que una playa sea considerada como inteligente.

Tabla II

Descripción de los ejes de una playa inteligente: Modelo de CV

| | Herramienta utilizada | Uso |
|-----------------------|------------------------------|--|
| SOSTENIBILIDAD | Radar meteorológico | Prevención de vertidos, avisos de alta precisión, monitorización en tiempo real. |

| | | |
|----------------------|--------------------------|--|
| | Suministro de agua | Suministro de agua potable, detección de fugas, control de consumo. |
| | WiFi | Disponible en la playa, capacidad de conexión con sensores. |
| | Parking inteligente | Control de tráfico, priorización peatonal, reducción de CO ² . |
| | Videovigilancia | Análisis de imágenes, ocupación, detección de vertidos, monitorización en tiempo real. |
| | Lavapiés | Control de consumo de agua, temporización. |
| | Transporte alternativo | Bicicletas. |
| | Autogenerador eléctrico | Energía limpia, autoconsumo. |
| | Sensor sustrato | Sensor cuantitativo sustrato, alarmas por umbrales, estado de sustrato, presencia de restos. |
| | Batimetrías | Monitorización del fondo marino, localización de especies, monitorización en tiempo real. |
| | Boyas inteligentes | Proximidad, vigilancia embarcaciones, restricciones de acceso, presencias flotantes, presencia de medusas, calidad del agua. |
| ACCESIBILIDAD | Señalización | Óptica/acústica, asistentes IA. |
| | Paneles informativos | Táctiles adaptados, asistentes IA. |
| | Barreras arquitectónicas | Eliminación de barreras, parking prioritario, transporte adaptado. |

| | | |
|------------------|-------------------------|---|
| | Servicios adaptados | Apps, oferta adaptada, asistentes IA. |
| | Equipamientos adaptados | Lavapiés con sillas adaptadas, instalaciones deportivas adaptadas. |
| | iBeacons | Indicaciones para no videntes, información óptica/acústica, asistentes IA. |
| | Zona de baño adaptada | Información, asistentes IA, accesibilidad universal. |
| SEGURIDAD | Servicios de emergencia | Servicios conectados, intervención directa, monitorización en tiempo real. |
| | Semáforos inteligentes | Control de tráfico, priorización peatonal, información de seguridad. |
| | Bolardos | Prevención invasión y geoposicionados. |
| | Videovigilancia | Análisis de imágenes, monitorización en tiempo real, alarmas anti vandalismo, análisis forense, detección presencia socorrista. |
| | Sensores UVA | Exposición rayos UVA, temperatura, monitorización en tiempo real. |
| | Banderas sensorizadas | Indicación baño, bandera izada, monitorización en tiempo real. |
| | Localización wereable | Localización de personas/objetos, alarmas por invasión de zonas, monitorización en tiempo real. |
| | Drones de vigilancia | Vigilancia bañistas, vigilancia embarcaciones, monitorización en tiempo real. |

Mayora, J. (2022). Sobre la base de Comunitat Valenciana.

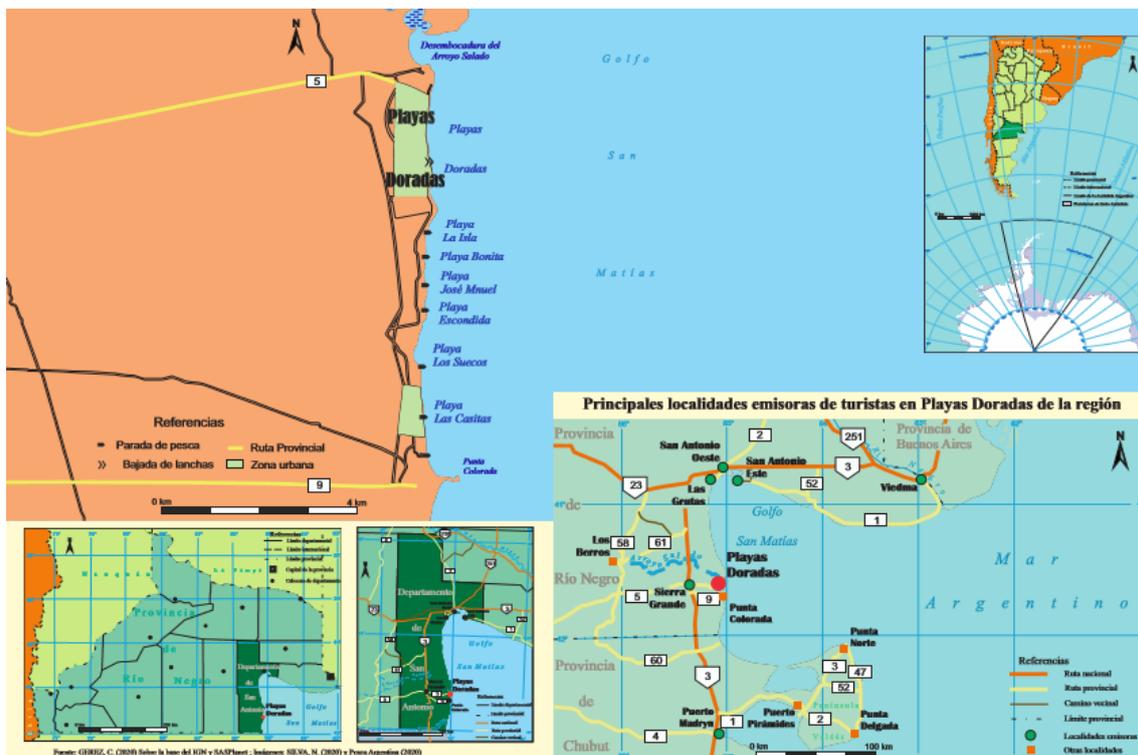
2.2. Marco situacional

2.2.1. Localización y generalidades de Playas Doradas

Playas Doradas es un balneario perteneciente al municipio de Sierra Grande, ubicado dentro del departamento de San Antonio Oeste al oriente de la provincia de Río Negro (Figura I). El balneario está localizado a 30 Km de la localidad de Sierra Grande, en las coordenadas $41^{\circ}37'52''\text{S}$ $65^{\circ}01'45''\text{O}$ y al mismo se puede acceder por la ruta provincial N°5 que empalma con la ruta nacional N°3 aproximadamente en el kilómetro 1263 hacia el este. Como referencia en relación a otras ciudades, el balneario se encuentra ubicado a 150 Km al norte de Puerto Madryn y a 555 Km de la ciudad de Bahía Blanca.

Figura 1

Localización del balneario Playas Doradas



Gerez, C. (2020). Sobre la base del IGN y SASPlanet.

El último censo realizado por el INDEC (2022) es provisional y aún no arroja información sobre Playas Doradas. Sin embargo, se le consultó a la secretaria de Turismo de Sierra Grande acerca de la población actual del balneario y afirman que la población permanente es de unos 350 y 400 habitantes. En cuanto al ambiente, la villa turística se caracteriza por tener un clima seco, con escasa nubosidad y una importante influencia de las brisas marinas. La temperatura promedio en el verano ronda entre los 20°C , con picos máximos de 39°C .

La extensión de su costa es de 3 Km de largo y 800 metros de ancho cuando la marea se encuentra en bajamar, pudiéndose apreciar leves pendientes de arenas muy finas y exclusivas en el país. Esta característica tan peculiar se da debido a la fragmentación del cuarzo y sílice que en contacto con los rayos solares permite mostrar un reflejo dorado y por este motivo surge el nombre del balneario Playas Doradas.

De acuerdo al Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2025 (PFETS), Playas Doradas se encuentra vinculada con en el corredor de la Costa Patagónica Norte (consolidado) que comprende desde Viedma a Camarones por la ruta N°3. A su vez, el balneario se encuentra entre dos puertas cercanas como lo son Las Grutas – San Antonio y Puerto Madryn – Trelew, que ofrecen una gran conectividad con el resto del país, principalmente con Buenos Aires. (PFETS, 2025).

2.2.2. Caracterización del balneario como destino turístico

2.2.2.1. Recursos turísticos

Playas Doradas se caracteriza por ser un balneario ligado a la actividad turística y pesquera. Esto se debe principalmente a la diversidad natural que posee, porque contiguo al balneario existen otras playas en donde pueden practicarse diversas actividades recreacionales y la pesca. Ellas son: Playa la Isla, Playa Bonita, Playa José Manuel, Playa Escondida, Playa los Suecos y Playa las Casitas. Cada una de estas playas tiene características únicas y diferenciales debido al tipo de zona intermareal en las que se encuentran emplazadas, pudiéndose encontrar ambientes arenosos, barrosos, de canto rodado y aquel rocoso (Clemant, 2022).

Al norte de la playa principal se encuentra la desembocadura del arroyo El Salado, que forma una especie de laguna cuando la marea se encuentra en pleamar pudiendo disfrutar de sus aguas cálidas, a diferencia de cuando está en bajamar que se puede cruzar el río hacia el otro sector. Sobre la costa, a la altura del camping municipal se aprecia el “Paseo del Cuís”, un circuito de dificultad baja que invita a los turistas a conocer más sobre la costa patagónica. Se trata de un sendero que bordea la costa y que, a lo largo de los 800 metros, el visitante puede conocer la zona, su paisaje, flora y fauna. La flora típica de esta zona está comprendida principalmente por jarilla, arbustos, cojines y macroalgas. Por otro lado, la fauna típica es diversa pero las especies más comunes de encontrar en el área son mejillones, almejas, pulpos, cangrejos, erizos, peces como el sargo, róbalo, pejerrey, cornalito, anchoíta, lenguado, mero, palometa, lisa y aves como la garza, tero, paloma y gaviota. (Plan de manejo del área natural protegida complejo Islote Lobos, 2019).

El reciente Parque Nacional Islote Lobos es otro de los recursos naturales que se encuentra a pocos kilómetros hacia el norte del balneario y considerado potencial porque no está habilitado para el desarrollo de la actividad turística, por no contar con infraestructura y planta turística suficiente. El área se encuentra conformada por seis promontorios graníticos que afloran a poca distancia de la costa denominadas Islote Lobos, Islote La Pastosa, Redondo, Ortiz norte, Ortiz Sur y de los Pájaros (Plan de manejo del área natural protegida complejo Islote Lobos, 2019). El Islote Lobos es el más septentrional del archipiélago y La Pastosa es el de mayor superficie. Dicha área fue creada con el propósito de conservar los ambientes allí presentes. El área cuenta con una increíble diversidad, calidad paisajística y valioso registro arqueológico. El PN se destaca por tener una importante concentración de colonias reproductivas de diferentes especies en un área reducida. En el Islote Lobos se reproduce el lobo marino de un pelo, mientras que en los islotes La Pastosa, Redondo, Isla de los Pájaros y Ortiz existen colonias mixtas de aves marinas y costeras, incluyendo la colonia de pingüinos de Magallanes más septentrional de la especie en el mundo. Por su riqueza ornitológica el archipiélago forma parte de las Áreas Importantes para la Conservación de las Aves de Argentina (AICAs) con presencia de poblaciones importantes de especies de aves marinas y de humedal (Áreas Costeras y Marinas Protegidas, 2019 y Plan de Manejo ANP Islote Lobos, 2019).

Playas Doradas posee un calendario anual de eventos (Turismo Sierra Grande, 2022) en el cual se detallan los acontecimientos programados a realizarse. Los mismos son: Seven Playas Doradas, la exposición de autos clásicos y contemporáneos, Enduro cross, Correr por pasión, Seven jabatero y la Fiesta Nacional de Playas Doradas, siendo este acontecimiento el más importante de la agenda turística de la Municipalidad de Sierra Grande - Playas Doradas.

2.2.2.2. Infraestructura

Playas Doradas cuenta con servicios de agua potable, energía eléctrica y gas, prestados por Aguas Rionegrinas S.A, EDERSA y Camuzzi Gas del Sur respectivamente. En cuanto a desagües cloacales, gran parte del balneario cuenta con dicho servicio (contando con una Planta Depuradora de Líquidos Cloacales) pero hay sectores que aún utilizan pozos ciegos. El balneario no tiene calles asfaltadas, solo la del acceso de la Ruta Provincial N°5. Cuenta con alumbrado público y recolección de residuos los días hábiles. Por otro lado, el balneario dispone de un precario servicio de telefonía celular debido a que solo funciona la línea

Movistar, pero, aun así, existe la prestación de servicios de internet otorgada por ISP Group, Movistar, Redes Go y Direc Tv vía satélite.

El balneario cuenta con la Subcomisaría 57° y una sala de primeros auxilios. No dispone de un destacamento de bomberos debido a que aún falta desarrollo de infraestructura, pero que ante cualquier eventual emergencia la cercanía a Sierra Grande permite que los coches autobombas se puedan desplazar con rapidez.

Con respecto a la infraestructura de acceso la conectividad vial está representada por la Ruta Provincial N°5 totalmente asfaltada que empalma con la Ruta Nacional N°3 en el Km 1263 pero aun así existe otro acceso poco frecuente y es el acceso por Ruta Provincial N°9 de ripio, ubicada al sur de la localidad de Sierra Grande y que frecuentemente se utilizaba para el transporte de hierro hacia Punta Colorada donde se encuentra el muelle. De todas formas, llegar al balneario resulta sencillo por la ubicación que tiene.

En cuanto a la infraestructura aérea, Playas Doradas no cuenta con un aeropuerto dado que aún se encuentra en una etapa de crecimiento, por lo que el aeropuerto más cercano está ubicado al norte en la ciudad de San Antonio Oeste o bien a unos kilómetros más al sur, el de Puerto Madryn o Trelew. La localidad balnearia de Playas Doradas, así como Sierra Grande (la localidad asociada) no disponen de terminal de colectivos, pero si parajes asociados a las empresas de Andesmar, Trammat, Condor Estrella, Vía Bariloche y Vía Tac. Todas estas empresas conectan a toda la Argentina ya que los destinos principales de los que parten y llegan los colectivos son de Rio Gallegos, Mendoza, Jujuy, Buenos Aires, Bahía Blanca, Mar del Plata, Córdoba y Clorinda, con todas las ciudades intermedias. En Sierra Grande existe solo una empresa que brinda el servicio a Playas Doradas y viceversa y es Doradas Bus S.A, que brinda servicios desde hace más de dos décadas. En relación al transporte ferroviario, en la localidad no hay estación de trenes.

2.2.2.3. Planta turística

En cuanto al equipamiento turístico, Playas Doradas cuenta con una oficina de informes turísticos ubicada en la Avenida Buccino 595 en donde los turistas pueden acceder a todo tipo de información referida al balneario. Además, el balneario cuenta con un grupo de guardavidas compuesto de 12 personas distribuidas en la zona habilitada para baño. En lo que respecta a establecimientos comerciales, la Secretaría de Turismo de Sierra Grande - Playas Doradas no brinda información sobre los mismos, pero, aproximadamente existen unos treinta y cinco comercios habilitados. Entre ellos se destacan: tiendas de indumentaria,

de regalería y artesanías, supermercados, mercados y despensas, kioscos y maxi kioscos con artículos para playa, heladerías, panaderías, farmacias, carnicerías, un lavadero, una ferretería, casas de comidas y diversos servicios para la construcción y el hogar.

Los establecimientos gastronómicos que brindan servicio según la Secretaría de Turismo son nueve, pero en realidad existen muchos más y entre ellos se destacan restaurantes, confiterías y rotiserías. Además, en temporada alta la Municipalidad de Sierra Grande otorga a los *food trucks* un espacio determinado en donde se asientan en toda la temporada de verano, ofreciendo variedad de comidas clásicas como hamburguesas, lomitos, panchos, rabas y papas fritas. En relación al alojamiento, este es diverso porque existen 89 prestadores que se encuentran habilitados por la secretaría de Turismo de Sierra Grande-Playas Doradas para brindar este servicio. Entre los establecimientos se destacan hoteles, casas, departamentos temporarios y cabañas. Sumado a la oferta hotelera y extra hotelera, Playas Doradas cuenta con dos campings, el municipal y el de la Unión de trabajadores de la educación de Río Negro (UNTER).

El balneario ofrece diversas actividades ligadas a los recursos turísticos y tiene que ver principalmente con los deportes náuticos como el *kite surf*, *sandboard*, *kayak*, buceo y canotaje. Se practica el disfrute de la costa tanto para bañarse como para tomar sol. La Municipalidad de Sierra Grande ofrece además diversas actividades recreacionales como juegos en la playa en donde la secretaría de Turismo hace prestación de pelotas y tejo, torneos de distintas disciplinas, competencias familiares y clases de gimnasia aeróbica. También existe una oferta complementaria comprendida por tres plazas, tres pubs/cervecerías y un boliche que se encuentra en uno de los tres pubs. Además, se pueden alquilar bicicletas y carritos en los que se puede recorrer el balneario. Por último, se destaca una cancha de pádel privada a cargo del establecimiento Mari Mar.

En cuanto a las instalaciones, se destacan aquellas que se encuentran en el sector costero como el equipamiento deportivo y aquel necesario para el uso de personas con discapacidad motriz como lo es la silla anfibia. También existen banderas que indican el estado del mar, hay servicio de guardavidas, y baños químicos adaptados para personas con discapacidad motriz. No existen caminos que faciliten el traslado propio de estas personas al corredor costero ni al sector de baños ni ingresar a la playa por su cuenta debido a la falta de un acceso de rampa que en muchos casos es de madera. No hay servicio de duchas ni de sombrillas. Respecto a los paradores, tampoco se pueden encontrar en la línea de costa, pero hay *food trucks* próximos al balneario.

2.3. Marco regulatorio

2.3.1. Leyes Nacionales

El Código Civil de la Nación en sus artículos 235, 237, 240 y 1974 protegen el libre acceso a las costas y establece que todas las aguas, riveras, playas y sus accesos, en toda su extensión, son “bienes públicos”. Es decir, patrimonio inalienable, inembargable e imprescriptible de todos los ciudadanos. Por esa razón, ningún emprendimiento privado puede impedir u obstaculizar el uso o ingreso a estos bienes (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Además, el Código Civil le otorga el poder a cualquier ciudadano de solicitar a la autoridad que desarticule cualquier tipo de cierre o privación del uso público de las aguas, playas, riveras y caminos. Y el margen que debe respetarse entre la línea de agua y cualquier construcción privada no puede ser inferior a los 15 metros. Es decir, en Argentina no están permitidas las playas privadas, al menos, no con acceso al mar o a ninguna fuente de agua natural (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Si bien no existe una legislación nacional que prohíba la presencia de vehículos motorizados en las playas cada distrito posee su regulación específica. Sin embargo, hay 2 excepciones en cuanto al uso de los vehículos, por un lado, el de permitir a los turistas llegar a los paradores más lejanos y la otra excepción es principalmente para el control, vigilancia y mantenimiento de las costas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

2.3.2. Leyes Provinciales

Según el Gobierno de Río Negro, la Ley número 2951 dictada por la Legislatura de la Provincia de Río Negro establece una serie de artículos referidos a la utilización, protección y aprovechamiento de la zona costera de la Provincia de Río Negro, sujeto a todo lo referido sobre desarrollo sustentable. Este apartado refiere al artículo 1 de la presente ley.

Artículo 9: la utilización del mar y su playa será libre, pública y gratuita para realizar actividades de paseo, estar, bañarse, practicar navegación deportiva, embarcar y desembarcar, recoger plantas y mariscos de consumo personal.

Artículo 11: se creará suficientes accesos al mar y estacionamientos vehiculares.

Artículo 12: está prohibida la construcción de obras o instalaciones que interrumpan el acceso al mar.

Artículo 20: la infraestructura y equipamiento para la prestación de los servicios de playa se deben ubicar fuera de ella con las dimensiones y distancias reglamentarias. La ocupación de la playa por instalaciones de cualquier tipo incluyendo las de temporada no podrán exceder en su conjunto la superficie de aquella en pleamar y se distribuirá de manera homogénea a lo largo de la misma. Queda prohibido el estacionamiento y la circulación no autorizada de vehículos como también los campamentos y acampadas.

Artículo 22: aquellas autorizaciones cuyo objeto sea la explotación de servicios de temporada en las playas que solo requieran instalaciones desmontables serán otorgadas a quienes lo soliciten, pero en ningún caso se podrá prohibir el uso público de la playa. Extinguida la autorización deberá restablecer la realidad física alterada.

Artículo 28: se prohíbe procesos industriales cuyos efluentes a pesar del tratamiento al que sea sometido, pueda constituir un riesgo de contaminación superior al admisible.

Artículo 29: está prohibida la extracción de áridos y conchillas en las playas a menos que se realice en lugares aptos y con previa autorización.

2.3.3. Ordenanzas municipales

Si bien existen diferentes ordenanzas municipales ligadas al balneario Playas Doradas, las presentadas a continuación son las más significativas. Esto se debe a que muchas de ellas están directamente relacionadas con el ejido urbano en sí y no con la zona de playa.

Según la Municipalidad de Sierra Grande, la ordenanza 223/00 referida a la adhesión con Ley Provincial N°2580 y la resolución N°1149/06 del Poder Ejecutivo Municipal decide resolver que es necesario impedir que los perros y otros animales interfieran con los turistas y recreacionistas que realizan actividades de esparcimiento y descanso en el balneario público municipal de Playas Doradas.

Artículo 1: Prohíbese el ingreso de perros y otros animales domésticos al área delimitada como balneario público municipal del Balneario Playas Doradas.

Artículo 3: El incumplimiento de esta ordenanza será pasible de una sanción de 500 Módulo y obligación de retiro inmediato del animal.

Además, el consejo Municipal de Sierra Grande sanciona con fuerza la ordenanza N° 697/2008.

Artículo 1: Prohíbese el estacionamiento de casillas rodantes, camiones, motor home, colectivos o vehículos similares de gran porte en todo el sector que comprende la Av. Naval

Argentina y la Av. Golfo San Matías, calle Jarillal entre Astrpecten y Trofon y todo el trayecto de la calle Lapas, y en ambas manos que circunden las Plazas Públicas

Artículo 2: Establézcase como sitio de aparcamiento el área definida como “zona de Camping libre”.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS



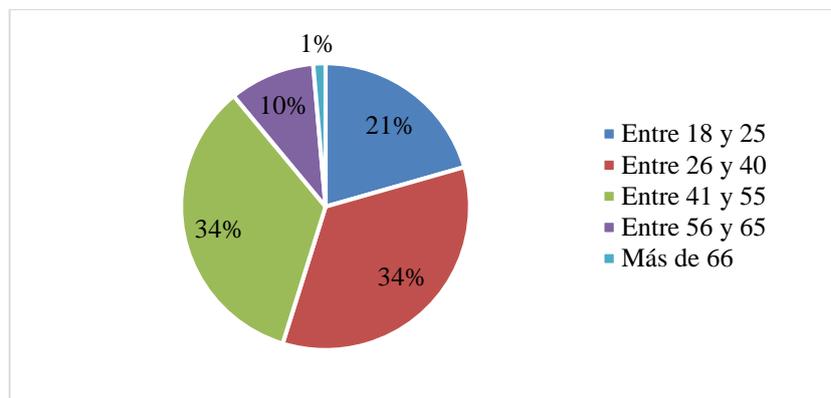
Capítulo III: Análisis de los resultados

3.1. Perfil del residente de Playas Doradas

En cuanto a la edad de los residentes encuestados (figura 2), en su mayoría, oscilan entre los 18 y 25 años (21%), 26 y 40 años (34%) y 41 y 55 años (34%). Luego se reflejan otros dos grupos de edades que representan a la minoría, entre 56 y 65 años (10%) y más de 66 años (1%).

Figura 2

Edad de los residentes encuestados

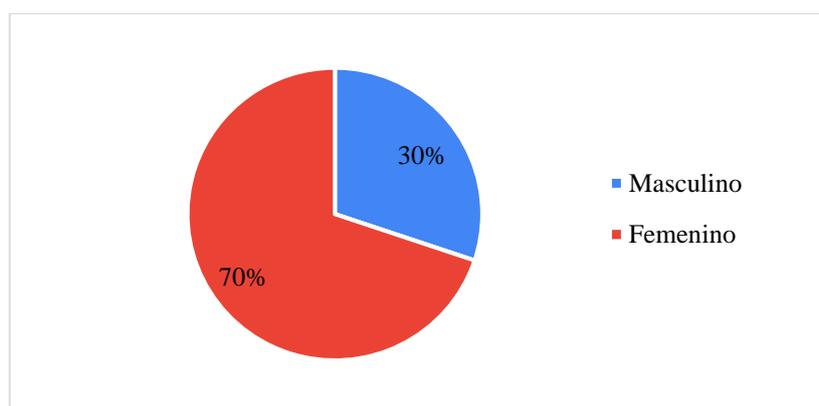


Mayora, J. (2022).

En relación al género de los residentes encuestados (figura 3), el que predomina es el género femenino con un 70%, mientras que el masculino es de un 30%.

Figura 3

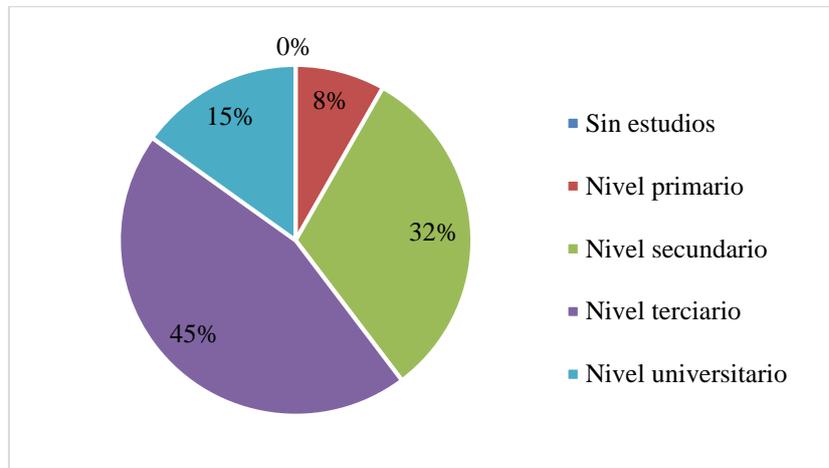
Género de los residentes encuestados



Mayora, J. (2022).

En cuanto al nivel de educación máximo alcanzado por los residentes (figura 4), se puede determinar que la mayoría de las personas ha concluido el nivel secundario (32%) y terciario (45%). Hay un 15% de los encuestados que han obtenido un título universitario, mientras que un 8% ha completado el nivel primario.

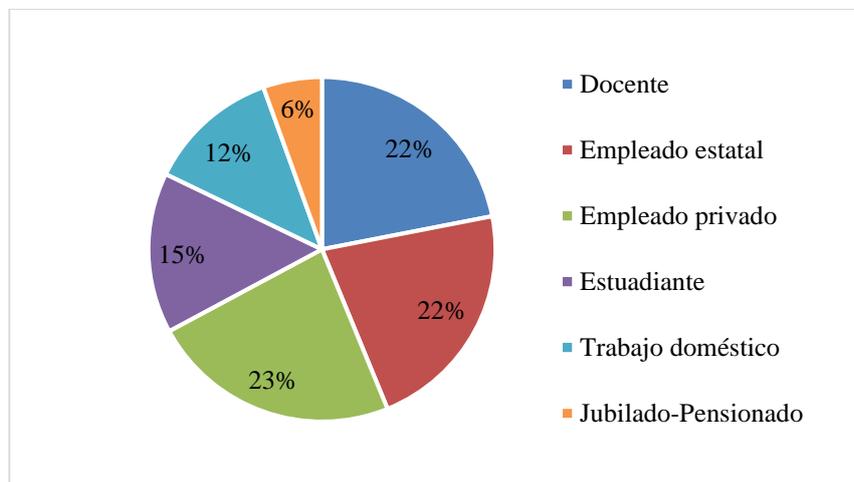
Figura 4

Nivel de educación máximo alcanzado por los residentes encuestados

Mayora, J. (2022).

La ocupación de los residentes es equilibrada (figura 5), ya que un 23% trabaja en el sector privado, un 22% trabaja en el sector público y un 22% trabaja como personal docente. El otro 35% de los residentes se compone por estudiantes (15%), trabajo doméstico (12%) y jubilado-pensionado (6%).

Figura 5

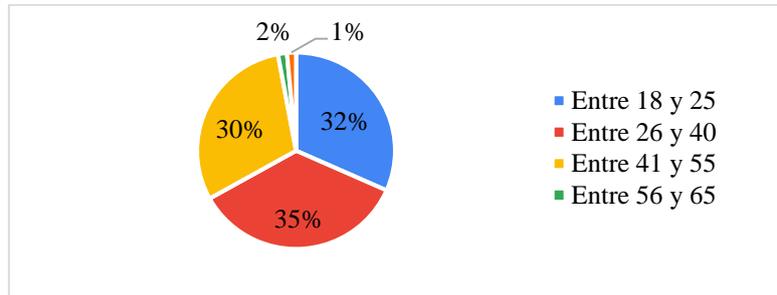
Ocupación de los residentes encuestados

Mayora, J. (2022).

3.2. Perfil del visitante de Playas Doradas

En lo que refiere a la edad de los visitantes (figura 6), en su mayoría, las mismas oscilan entre los 18 y 25 años (32%), 26 y 40 años (35%) y 41 y 55 años (30%). Luego se reflejan otros dos grupos de edades que representan a la minoría, entre 56 y 65 años (2%) y más de 66 años (1%).

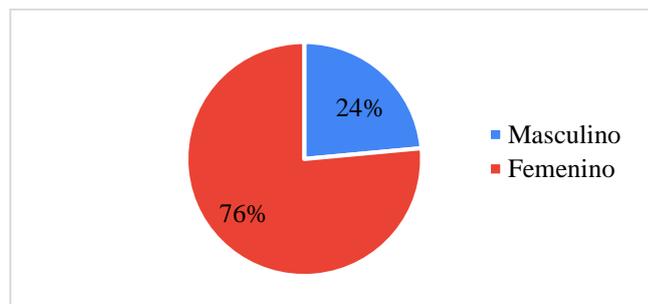
Figura 6

Edad de los visitantes encuestados

Mayora, J. (2022).

En relación al género de los visitantes encuestados (figura 7), el que predomina es el género femenino con un 76%, mientras que el masculino es de un 24%.

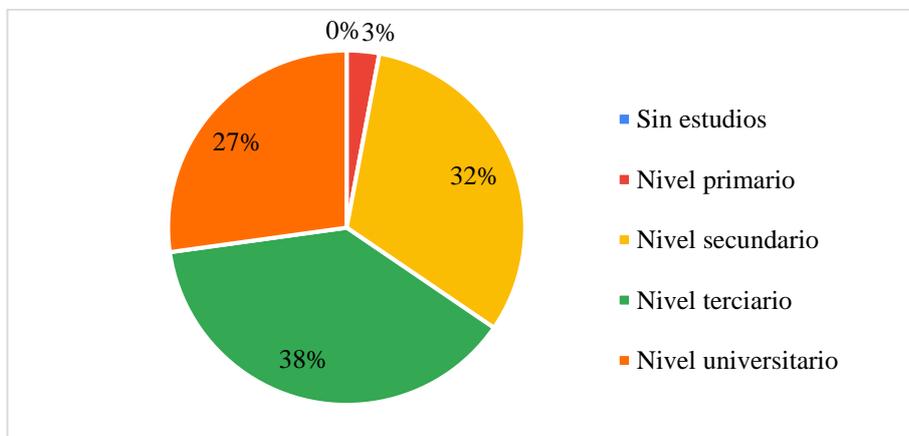
Figura 7

Género de los visitantes encuestados

Mayora, J. (2022).

En cuanto al nivel de educación máximo alcanzado por los visitantes (figura 8), se determina que la mayoría de las personas ha concluido el nivel secundario (32%), el nivel terciario (38%) y el nivel universitario (27%). Un 3% ha completado el nivel primario.

Figura 8

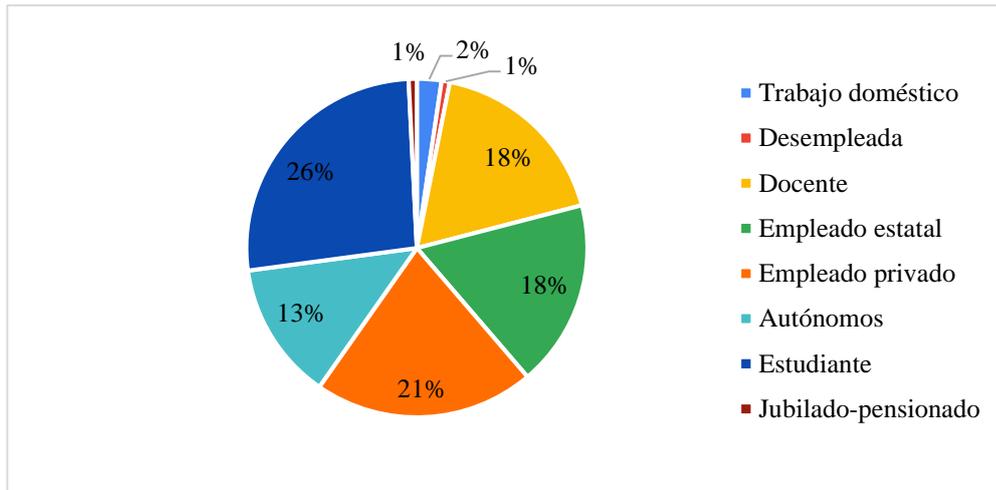
Nivel de educación máximo alcanzado por los visitantes encuestados

Mayora, J. (2022).

En lo que respecta a la ocupación de los visitantes (figura 9), la misma es equilibrada, ya que un 21% trabaja en el sector privado, un 18% trabaja en el sector público, un 18% trabaja como personal docente y un 26% se consideran estudiantes. El otro 17% de los visitantes se compone por autónomos (13%), trabajo doméstico (2%), desempleado (1%) y jubilado-pensionado (1%).

Figura 9

Ocupación de los visitantes encuestados

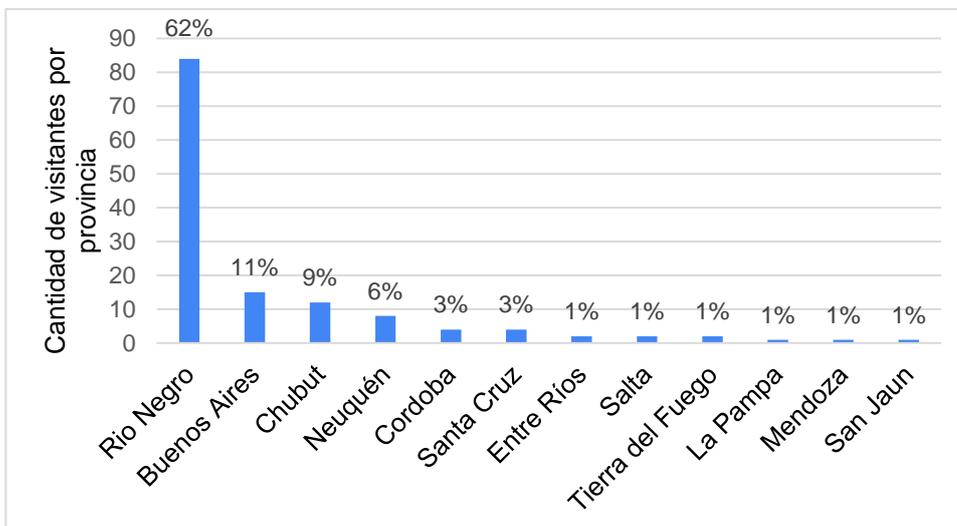


Mayora, J. (2022).

De acuerdo a la procedencia de los visitantes encuestados (figura 10), de un total de 136 visitantes, el 62% de ellos son de Río Negro, el 11% son de Buenos Aires y 9% de Chubut. El total de las demás provincias se compone del 18% de los visitantes.

Figura 10

Procedencia de los visitantes encuestados

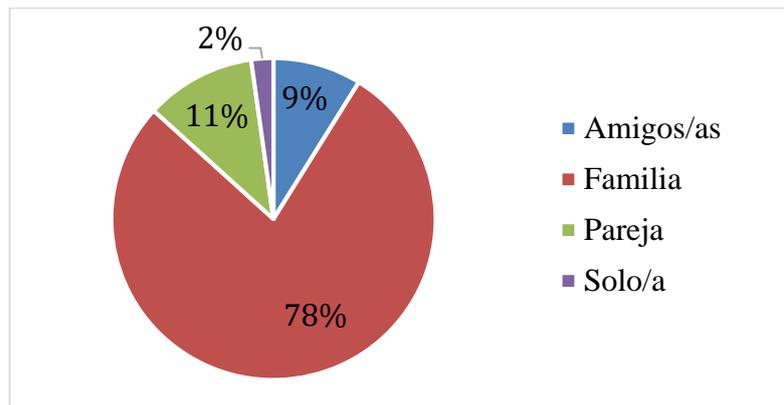


Mayora, J. (2022).

En cuanto a la composición del grupo de visitantes (figura 11), un 78% visita Playas Doradas con la familia, seguido de pareja con un 11% y amigos con un 9%. El 2% restante visita la villa balnearia solo/a. Además, los grupos están conformados entre 4 y 5 personas, dando un promedio de 4,33, y siendo equivalente a 589 visitantes.

Figura 11

Composición de los grupos de personas que visita Playas Doradas

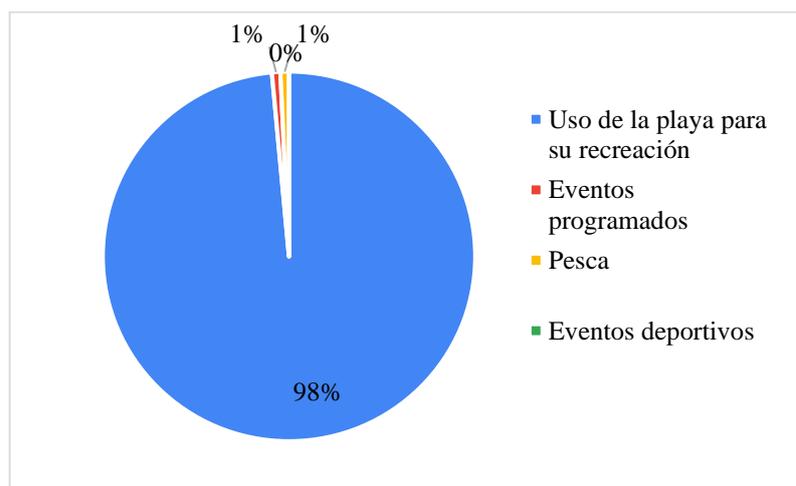


Mayora, J. (2022).

Cuando se les preguntó a los visitantes cual era el principal motivo de visitar Playas Doradas (figura 12), un 98% respondió “el uso de la playa para su recreación”, mientras que el 2% arribó a Playas Doradas con el fin de asistir a un “evento programado” y “pescar”.

Figura 12

Motivo de elección del destino



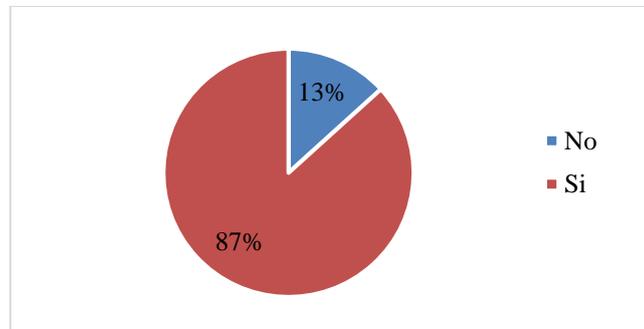
Mayora, J. (2022).

De las 136 personas encuestadas (figura 13), 118 de ellas equivalente a un 87%, pernoctó en Playas Doradas, mientras que 18 visitantes equivalente al 13% solo pasaron el día. La estadía promedio de los visitantes que se alojan en Playas Doradas es de 14 días. Este dato se debe

a que hay visitantes que permanecen en el balneario media temporada o la temporada completa.

Figura 13

Porcentaje de visitantes que pernoctaron en Playas Doradas

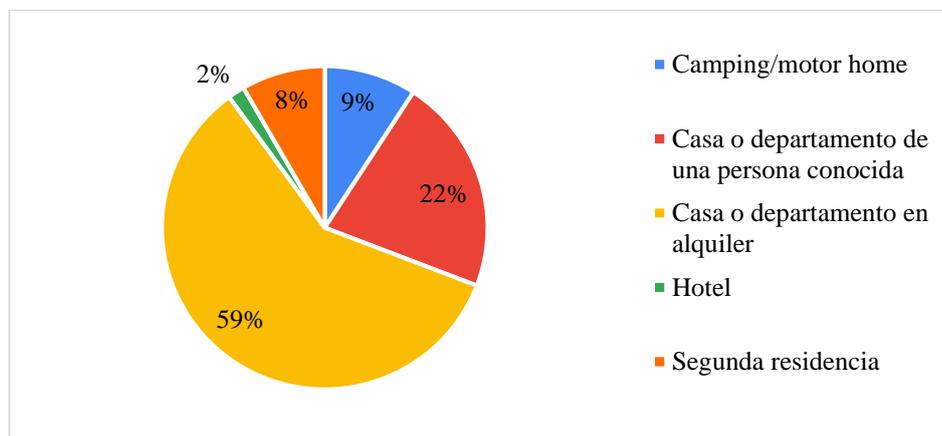


Mayora, J. (2022).

Respecto al tipo de alojamiento que eligieron los visitantes para hospedarse (figura 14), un 59% decidió hospedarse en una casa o departamento en alquiler, mientras que, en un porcentaje menor, un 22% decidió quedarse en una casa o departamento de una persona conocida. En su minoría, un 9% se hospedó en camping o motor/home, un 8% lo hizo en su segunda residencia, mientras que el 2% se alojó en un hotel.

Figura 14

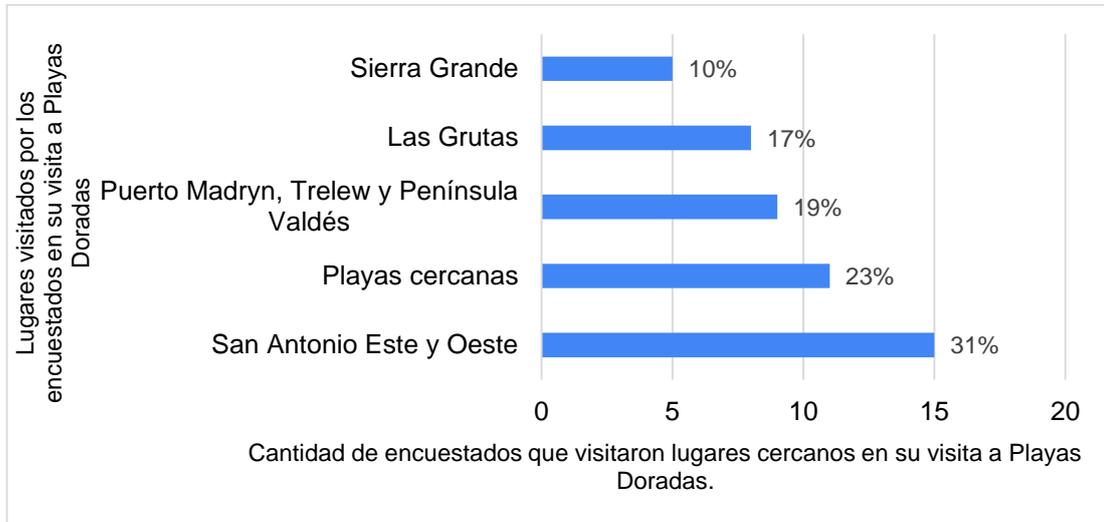
Tipo de alojamiento elegido por los visitantes para hospedarse



Mayora, J. (2022).

De los 136 visitantes encuestados, un 36% aprovechó su paso por Playas Doradas para visitar diferentes lugares de la región (figura 15). De ese porcentaje, el 31% conoció San Antonio Este y Oeste, el 23% frecuentó playas cercanas, el 19% viajó a Puerto Madryn, Trelew y Península Valdés, el 17% visitó Las Grutas y, por último, el 10% hizo su paso por Sierra Grande. Cabe destacar que un 64% de los encuestados (88 personas) no visitaron lugares cercanos en su visita a Playas Doradas.

Figura 15

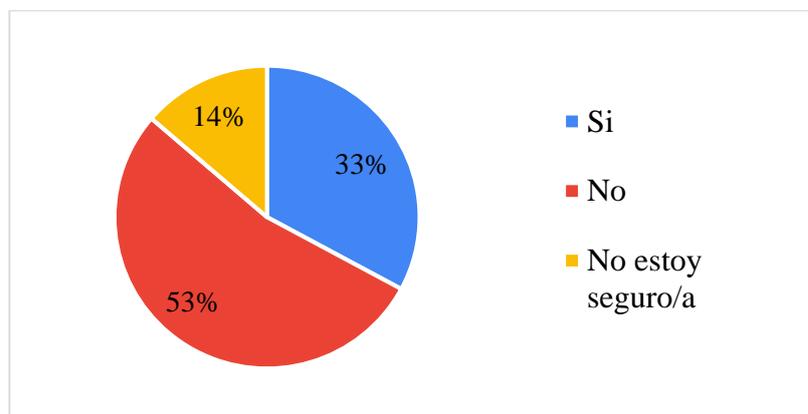
Lugares de la región visitados en su paso por Playas Doradas

Mayora, J. (2022).

3.3. Análisis del concepto de playa inteligente

En cuanto al concepto de playa inteligente, por medio de las encuestas realizadas, se consultó a residentes y visitantes si conocían el mismo (figura 16). A partir de los datos recabados y analizados, se puede determinar que, en el caso de los residentes existe un 53% del total de 73 personas que no han escuchado hablar sobre playas inteligentes. Por otra parte, el 14% no está seguro/a, mientras que el 33% de los encuestados afirma tener conocimiento del concepto.

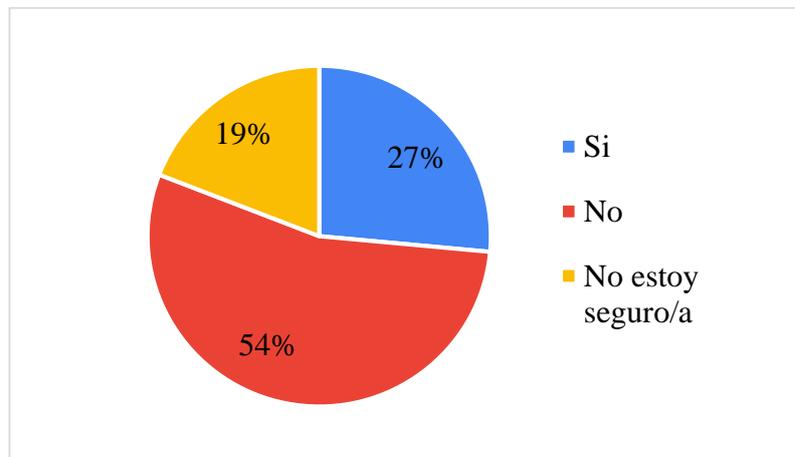
Figura 16

Conocimiento del concepto de playa inteligente según residentes

Mayora, J. (2022).

En el caso de los visitantes (figura 17), se encuestó a 136 personas de las cuáles, el 54% de ellas no ha oído hablar sobre el concepto de playas inteligentes, a su vez, el 19% no está seguro/a, mientras que el 27% sí conoce de lo que se trata.

Figura 17

Conocimiento del concepto de playa inteligente según visitantes

Mayora, J. (2022).

3.4. Análisis del eje tecnología

Playas Doradas es una de las villas balnearias de la Patagonia que mayor crecimiento turístico está atravesando, no obstante, la costa sufre escasez tecnológica (Clemant, 2022). Esto se debe a varias pautas analizadas. Cuando se le consultó a José Clemant, Secretario de Turismo de Sierra Grande, sobre las problemáticas a las que se debería dar solución, contestó lo siguiente:

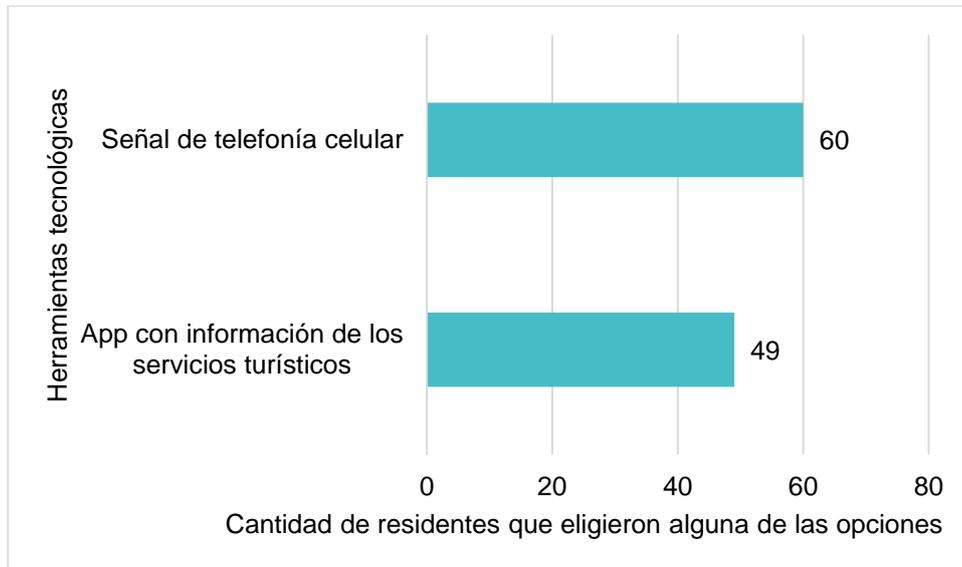
“Playas Doradas no tiene cobertura de red, tiene una antena de Movistar que es la única que funciona, pero no tiene datos, por eso es necesario el Wi-Fi”. “Las compañías telefónicas no están generando inversiones, de hecho, en la playa no hay fibra óptica, ...actualmente, se está trabajando en puntos de conexión Wi-Fi en la costa” (Clemant, 2022).

Esta solución sería fundamental para mejorar la calidad de vida de los residentes y visitantes, de hecho, instalar el servicio en la costa sería estratégico debido a que la mayor parte del tiempo, las personas se concentran allí.

La figura 18 muestra los resultados de las encuestas realizadas a los residentes del balneario, donde se preguntó acerca de soluciones referidas al eje tecnología. En cuanto a la “señal de telefonía celular”, de los 73 encuestados, 60 coincide en la necesidad de que se brinde este servicio. En el caso de la creación de una “app con información relevante de los servicios turísticos que tiene para ofrecer Playas Doradas incluido aquellos en tiempo real”, el 49 de ellos está de acuerdo en su creación. Solo 6 encuestados no coinciden con ninguna de las dos opciones.

Figura 18

Soluciones del eje tecnología según residentes

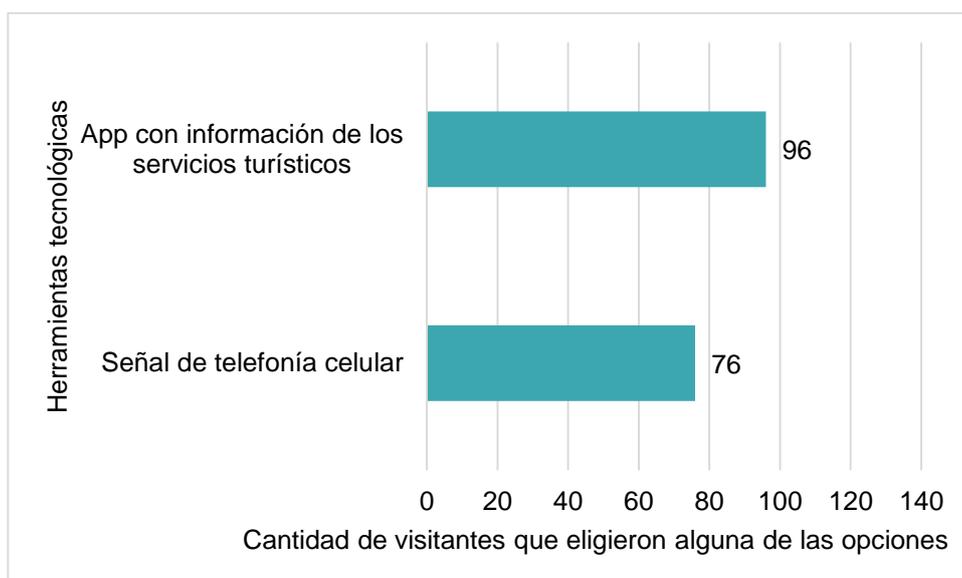


Mayora, J. (2022).

La figura 19, muestra los resultados de las encuestas realizadas a los visitantes del balneario, donde se preguntó acerca de soluciones referidas al eje tecnología. En cuanto a la “señal de telefonía celular”, de las 136 personas encuestadas, 96 coincide en la necesidad de que se brinde el servicio. En el caso de la creación de una “app con información relevante de los servicios turísticos que tiene para ofrecer Playas Doradas incluido aquellos en tiempo real”, 76 de ellas está de acuerdo en su creación.

Figura 19

Soluciones del eje tecnología según visitantes



Mayora, J. (2022).

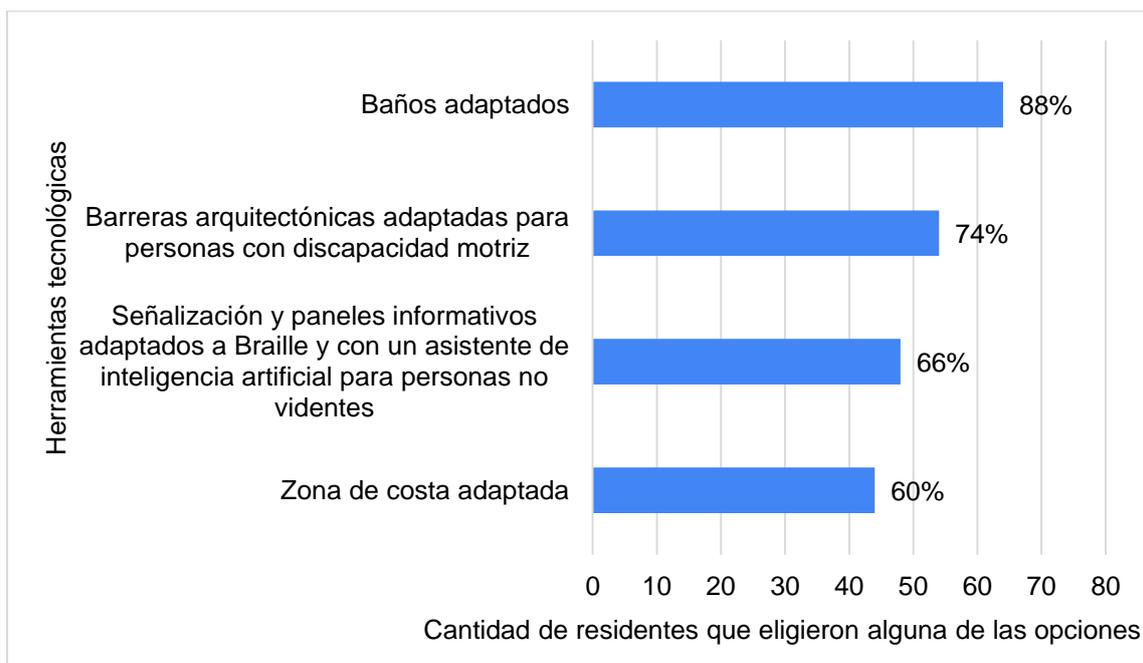
3.5. Análisis de la dimensión accesibilidad

En cuanto a la accesibilidad, cercano a la costa existen baños químicos adaptados, pero el problema es que el acceso es difícil debido a la escasa infraestructura, por eso es conveniente la construcción de los mismos dentro de la zona de costa, por la cercanía y por la infraestructura, ya que adaptar este espacio resulta más conveniente. Además, una fortaleza que presenta la costa es el casi inexistente desnivel de terreno que presenta, en sí el ejido urbano es transitable (Sigüero, 2022).

La figura 20, muestra los resultados de las encuestas realizadas a los residentes del balneario, donde se preguntó acerca de soluciones referidas al eje accesibilidad, donde el 88% de los residentes coinciden en que es necesaria la construcción de “baños adaptados”. También, cuando se indagó acerca de la “creación de barreras arquitectónicas adaptadas” el 74% coincidió en la importancia de su solución. Por otro lado, la “señalización y paneles informativos adaptados a Braille, con un asistente de inteligencia artificial para personas no videntes” es otra de las soluciones previstas, en donde el 66% de los encuestados está de acuerdo en su implementación. Por último, la “zona de costa adaptada” es fundamental para el disfrute de todas las personas, en donde el 60% de las personas consideran necesario adaptar el espacio costero.

Figura 20

Soluciones del eje accesibilidad según residentes

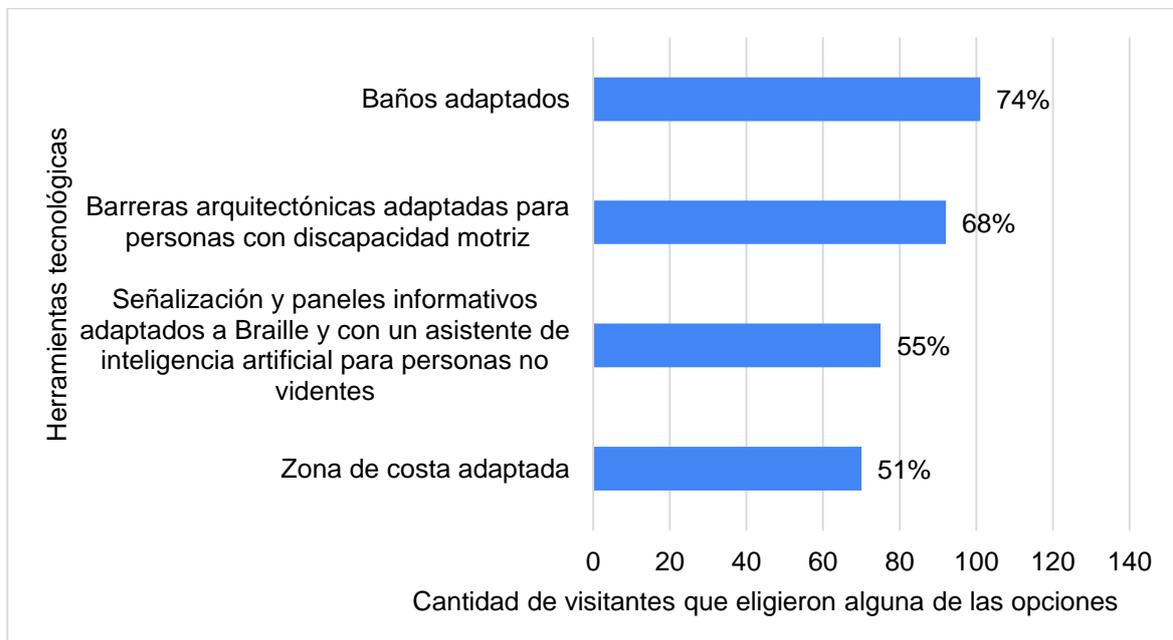


Mayora, J. (2022).

En el caso de los visitantes (figura 21), cuando se les consultó sobre la construcción de “baños adaptados”, de los 136 encuestados, el 74% coincidió en su creación. También, cuando se preguntó acerca de la “creación de barreras arquitectónicas adaptadas” el 68% coincidió en la importancia de su solución. La “señalización y paneles informativos adaptados a Braille, con un asistente de inteligencia artificial para personas no videntes” es otra de las soluciones previstas, con la cual el 55% está de acuerdo en su implementación. Por último, la “zona de costa adaptada” es fundamental para el disfrute de todas las personas, en donde el 51% considera necesario adaptar el espacio costero.

Figura 21

Soluciones del eje accesibilidad según visitantes



Mayora, J. (2022).

En la entrevista realizada a Carlos Negri, miembro perteneciente al grupo de guardavidas de Playas Doradas, asegura lo siguiente:

“La costa no cuenta con una rampa que permita a las personas con discapacidad motriz llegar al mar e incluso por las características que posee el balneario resulta complejo construir dichas rampas debido a la longitud y extensión con la que cuenta, ...una de las soluciones a este problema es la de implementar una alfombra de caucho que se pueda desplegar hasta el mar” (Negri, 2022).

La costa de Playas Doradas se encuentra equipada con dos sillas anfibia que pueden ser utilizadas por personas con discapacidad motriz o aquellas de tercera edad. *“Hay días donde se prestan las dos sillas y hay gente que también las precisa pero no disponemos de más” (Negri, 2022).* Por lo tanto, debido a esta problemática y pensando en la prioridad de

transformar a la costa en una costa adaptada, se podría pensar en la adquisición de más sillas anfibas para que más personas puedan disfrutar de la costa.

Además de las soluciones descritas en la figura 21, la residente de Sierra Grande, Chambi (2022), considera fundamental que existan plazas de estacionamientos para personas con discapacidad con su respectiva demarcación. Esto resulta clave ya que el estacionamiento es muy amplio y hay playas que se encuentran lejanas a la costa.

Otro de los puntos importantes sobre la accesibilidad tiene que ver con la cartelera accesible para aquellas personas con discapacidad auditiva o visual, porque la poca cartelera existente no se encuentra adaptada, entonces para avanzar en términos inclusivos es necesaria la creación de propuestas que tiendan a solucionar estas problemáticas (Sigüero, 2022). Por otro lado, Zambrano (2022) (residente de Sierra Grande perteneciente a un grupo de personas con discapacidad motriz) en la entrevista realizada, considera que hace falta conciencia y que es necesario hacer una reflexión sobre la inclusión. *“Sería ideal armar un proyecto a futuro por una inclusión sin distinciones, ...hay personas que no pueden salir de su casa porque no está la infraestructura necesaria, ...en mi caso, yo miro la playa desde lejos, prefiero no renegar”* (Zambrano, 2022).

En un análisis general, la costa de Playas Doradas no es accesible. Si bien posee baños químicos adaptados y dos sillas anfibas, estas soluciones no son las suficientes. Por otro lado, la infraestructura es otro de los problemas complejos que tiene la costa, ya que una persona considerada independiente no puede disfrutar de una experiencia total del balneario.

3.6. Análisis de la dimensión seguridad

Negri (2022), destaca que en materia de seguridad *“grandes problemas nunca hubo, los normales como golpes de calor, niños perdidos o algún tipo de auxilio o rescate”*. En dirección al norte del balneario se encuentra la desembocadura del Arroyo El Salado en donde no hay servicio de guardavidas y allí es donde se presentan los mayores problemas debido a que las personas cruzan la desembocadura cuando la marea se encuentra en bajamar y luego cuando sube quedan atrapadas del otro lado, entonces el servicio de guardavida debe acudir a rescatar a las personas (Negri, 2022).

Es una realidad que dichos accidentes ocurren principalmente debido a la falta de cartelera referida a la desembocadura y al no haber cobertura de red, las personas tampoco pueden pedir ayuda. A su vez, los guardavidas no pueden saber con exactitud si hay o no personas atrapadas. Ellos siempre trabajan en conjunto con prefectura para estos casos (Negri, 2022).

Entonces, y haciendo mención al eje tecnología, es fundamental contar con cobertura de red o en su lugar servicio de internet con monitorización en tiempo real. Negri (2022) afirma que la utilización de la monitorización en tiempo real “*sería algo maravilloso ya que brindaría a las personas una mayor seguridad*”. Sin dudas, al haber problemas de comunicación con los servicios de emergencia, una de las soluciones viables para mejorar la experiencia del residente y visitante es la puesta en marcha de servicios de emergencia disponibles en tiempo real. Cuando se les preguntó a los residentes sobre esta solución, 44 de ellos respondieron que sería interesante su aplicación. En el caso de los visitantes, 68 personas consideraron interesante la misma.

En el balneario existe una cámara de seguridad que instaló la empresa de video cable Sierra Grande, la cual brinda vigilancia las 24hs. “*Con esa cámara dejaron de robar en la casita donde se guardan todos los elementos deportivos*” (Negri, 2022). En relación a la encuesta realizada a residentes y visitantes del balneario sobre las soluciones en materia de seguridad (figura 22 y figura 23), se indagó acerca de la importancia de disponer de servicios de emergencia disponibles en tiempo real, donde el 60% de los residentes lo consideró de importancia, mientras que en el caso de los visitantes el 50% lo determino como tal. En lo que respecta a la videovigilancia en la zona de costa, el 41% de los de los residentes lo consideraron como importante, mientras que en el caso de los visitantes solo el 25%. En el caso de la utilización de banderas que indiquen el estado del mar, el 38% de los residentes respondieron que sería una solución, mientras que, en el caso de los visitantes, el 38% calificó que sería importante esta solución.

Figura 22

Soluciones del eje seguridad según residentes

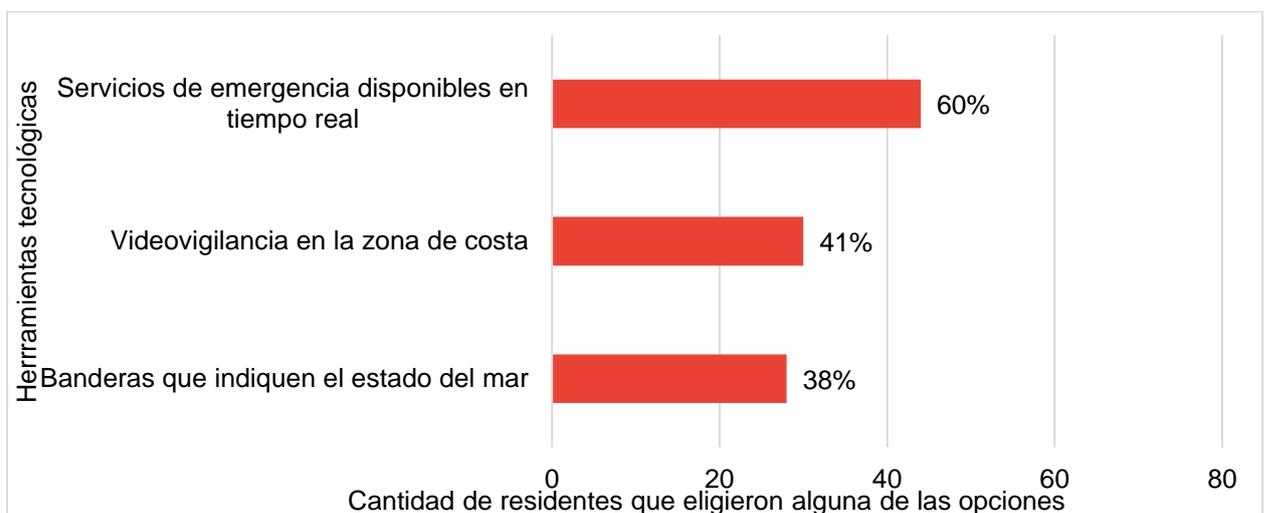
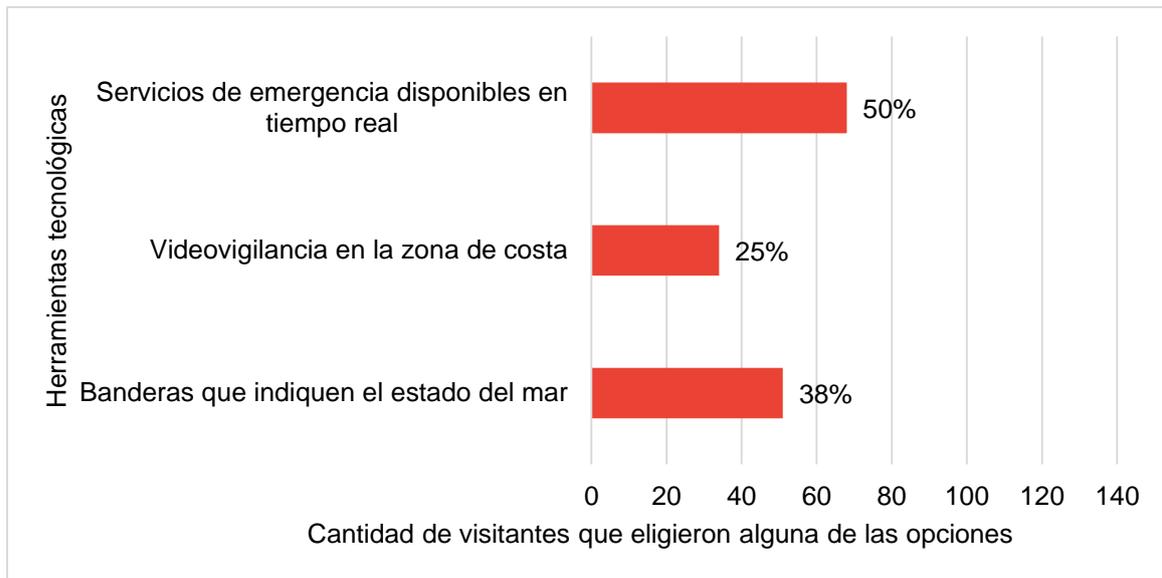


Figura 23

Soluciones del eje seguridad según visitantes

Mayora, J. (2022).

Los guardavidas cuentan con un dron que fue donado por una familia pero que no lo utilizan dada las características del balneario, ya que el viento es el principal problema que tiene la playa y se hace imposible poder volarlo, *“siempre hay mucho viento y tenemos que estar más que nunca atentos”* sentenció Negri.

Otro de los problemas cotidianos está ligado con las personas que utilizan los kayaks o skates, debido a que practican estos deportes náuticos en la zona de baño. Lo mismo sucede con aquellas personas que pescan porque a veces dejan las líneas con anzuelos resultando peligroso para las personas que caminan a orillas del mar. *“Las mascotas son otro problema, porque hubo casos de perros que mordieron a turistas y porque la mayoría de los dueños no juntan sus heces”* (Negri, 2022).

La playa no cuenta con boyas inteligentes y para conocer el estado del mar, los guardavidas analizan el oleaje y los nudos del viento y en relación a la información que recolectan determinan el estado del mar. También depende si la marea se encuentra alta o baja. Cabe destacar también que los límites de la zona de baño se determinan con dos carteles y con dos banderas rojas. A medida que la marea baja, la playa se va corriendo en dirección norte debido a que en el extremo sur comienzan a descubrirse rocas peligrosas (Negri, 2022).

3.7. Análisis de la dimensión sostenibilidad

En la costa de Playas Doradas se pueden llevar a cabo diferentes soluciones sostenibles ligadas a mejorar la experiencia de residentes y visitantes (figura 24 y figura 25). La

instalación de un suministro de agua potable controlado sería una de las soluciones más interesantes de aplicar, debido a que las personas que utilizan la playa no tienen manera de lavarse las manos o incluso tomar agua. Cuando se les preguntó a los residentes acerca de esta solución, el 56% consideró necesaria su instalación, mientras que, en el caso de los visitantes, 57% lo consideró necesario.

Otra de las problemáticas que posee el balneario, es que no cuenta con servicios de lavapiés y duchas. Muchas de las personas que visitan Playas Doradas solo lo hacen con la intención de ir a pasar el día, o bien conocer el destino, por ende, resulta hasta incómodo a veces no poder sanitizarse. Es por ello que se interrogó a residentes acerca de esta solución y el 40% lo considera como necesario. En el caso de los visitantes, el 49% lo considera como tal.

Tras la imposibilidad de que las compañías telefónicas brinden su servicio de cobertura de red e internet, que se ofrezca servicio Wi-Fi en la zona de costa sería una alternativa a esta problemática, y a su vez, necesario para la conectividad de los usuarios. Retomando los dichos de Clemant (2022) en el eje tecnología, es un gran avance que ya se esté trabajando en puntos de conexión Wi-Fi en la zona de costa. Si se tiene en cuenta la opinión de los residentes encuestados, el 64% de ellos considera necesario, mientras que, en el caso de los visitantes, el 57% lo considera relevante.

Cuando se habla de sostenibilidad, también se hace referencia al uso de transporte alternativo (bicicletas) para transitar en las zonas aledañas a la costa. De los residentes encuestados, solo el 23% lo considera prioritario, mientras que, en el caso de los visitantes, solo el 21% lo considera como tal.

Además, es necesario que se instale en la costa un autogenerador eléctrico para la carga de dispositivos móviles, sería una solución importante teniendo en cuenta aquellas personas que solo van a pasar el día. Gisela Amestoy (2022), secretaria de Medioambiente de Sierra Grande, a través de la entrevista realizada, destaca que en la costa no se hace uso de energía limpia ni se utilizan paneles solares para la iluminación, *“no descarto que sería algo interesante de llevar a cabo para que la población se entere de que existe otro tipo de energía y que, sobre todo, es limpia”*. Por otro lado, cuando a Amestoy se le consultó acerca de la utilización de energías limpias, ella consideró lo siguiente:

“La implementación de este tipo de energía resultaría interesante para instalar dispositivos que permitan la carga de dispositivos electrónicos, una mayor iluminación en la costa y además para llevar a cabo una instalación de un circuito que brinde agua caliente en los baños. En Sierra grande se está colocando y probando paneles solares para la iluminación, ...el basural es un ejemplo de ello” (Amestoy, 2022).

En el caso de los residentes, cuando se les consultó sobre la instalación de autogeneradores eléctricos, el 42% de ellos lo considera prioritario, mientras que, de los visitantes, el 35% lo ve como una solución necesaria. Ligado a ello y respecto a la instalación de iluminaria LED, el 41% de los residentes consideraron prioritaria su instalación, mientras que, en el caso de los visitantes, el 36% lo consideraron como tal.

En la costa de Playas Doradas hay disponible un contenedor de residuos con separación diferenciada y Amestoy asegura que es destacable el buen resultado que dio, debido a que:

“hace un tiempo hicimos en la costa una campaña de recolección de residuos y principalmente de recolección de colillas de cigarrillos, ...fue increíble la cantidad de colillas que encontramos y esto nos dio la pauta para llevar adelante una propuesta para la próxima temporada sobre la colocación de colilleros distribuidos en distintas partes de la costa” (Amestoy, 2022).

Respecto a los resultados que se obtuvieron, Amestoy considera que se llevará a cabo una concientización a través de diversos medios de comunicación, sobre la importancia de no dejar residuos en la playa. Además, agrega que *“en la temporada pasada en toda la zona de costa hubo inspectores urbanos concientizando a los residentes y visitantes sobre la importancia de no dejar residuos en la costa” (Amestoy, 2022).*

Por su parte, Chambi (2022) afirma lo siguiente:

“Desde la municipalidad se trabaja sobre la concientización en relación a no dejar la basura en la costa, se han colocado cestos con bolsas de residuos, cartelería y publicidad por todos los medios de comunicación existente. En época de turismo existe un grupo de personas que transita la costa recolectando la basura y entregando bolsa de papel” (Chambi, 2022).

Si bien la costa cuenta con varios cestos de basura, aún es necesario colocar más, debido a la extensión que posee la misma, por tal motivo y teniendo en cuenta lo mencionado por Amestoy, se interrogó a residentes y visitantes sobre la instalación de cestos de basura y colilleros. En el caso de los residentes, un 74% considera que se deberían instalar cestos de residuos y colilleros, mientras que, en el caso de los visitantes, un 78% lo considera como prioritario.

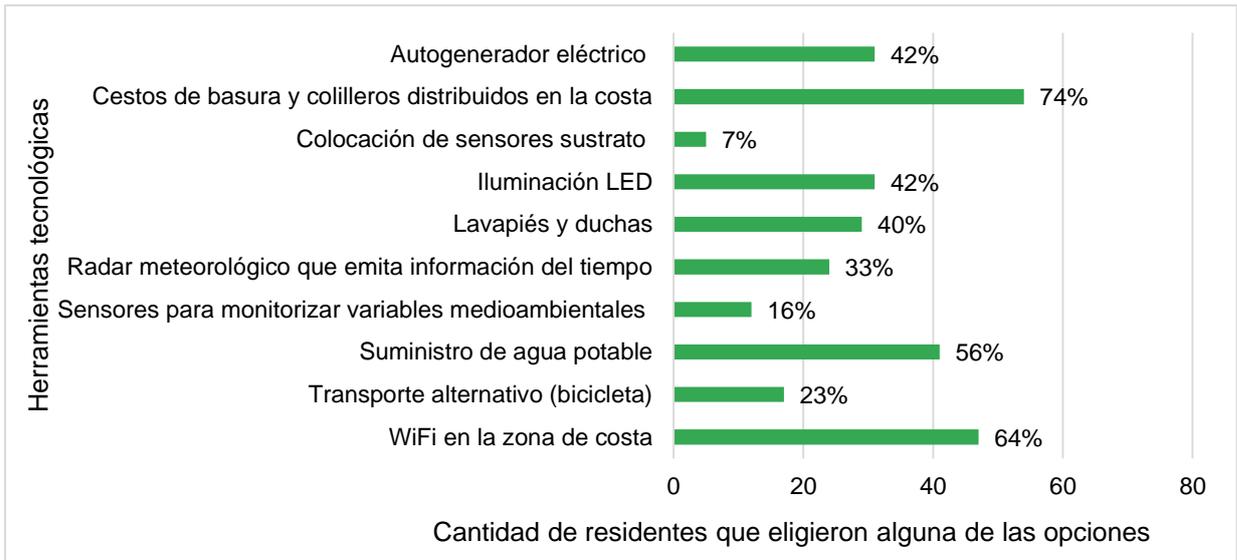
Otra amenaza que atenta contra el medioambiente son los vehículos que transitan en la desembocadura de la playa, Natali (2022) quien es propietario del Hotel Posada de la Luna, asegura que:

“si bien existe cartelería respecto a la prohibición de bajar los vehículos a la playa, no resulta suficiente, ...la cartelería debe ser grande”. “...el Parque Nacional Islote Lobos va a generar concientización sobre el cuidado del medioambiente y por ende habrá más seguridad en toda la zona de la desembocadura” (Natali, 2022).

En cuanto a la colocación de sensores en la costa para monitorizar variables medioambientales como la temperatura de la costa y del agua, calidad del agua, rayos ultravioletas y velocidad del viento y la colocación de sensores sustrato capaz de brindar información acerca de la presencia de algas, son las variables que menor trascendencia generaron tanto en los residentes como en los visitantes.

Figura 24

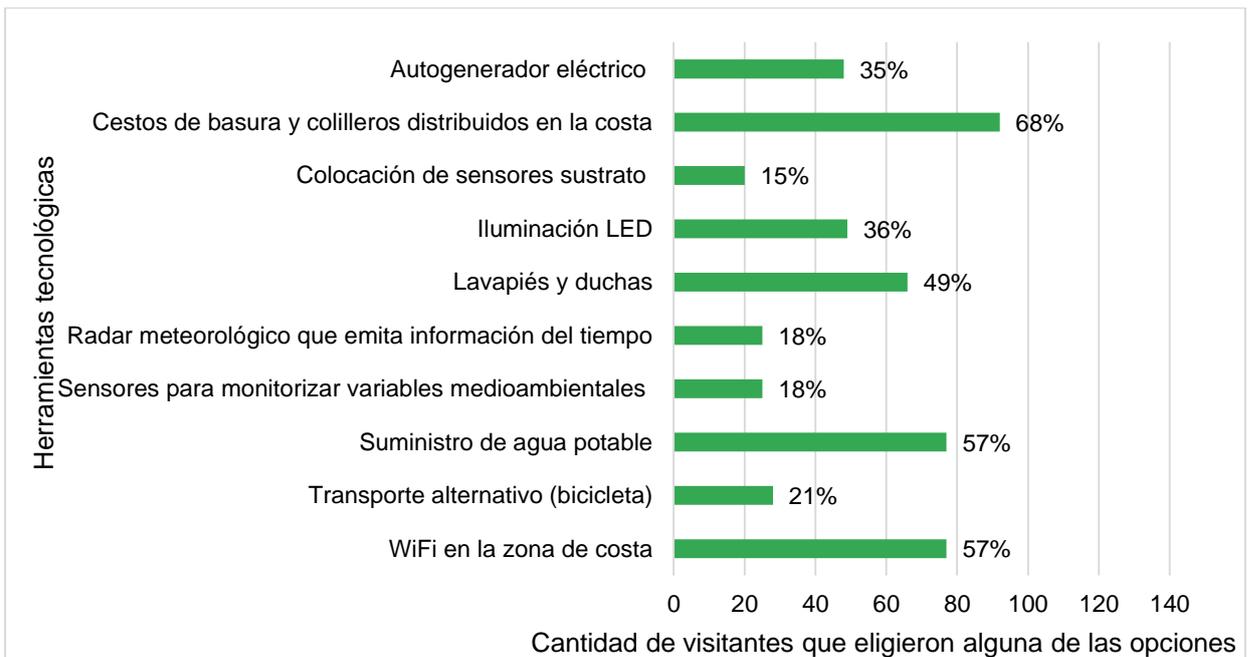
Soluciones del eje sostenibilidad según residentes



Mayora, J. (2022).

Figura 25

Soluciones del eje sostenibilidad según visitantes



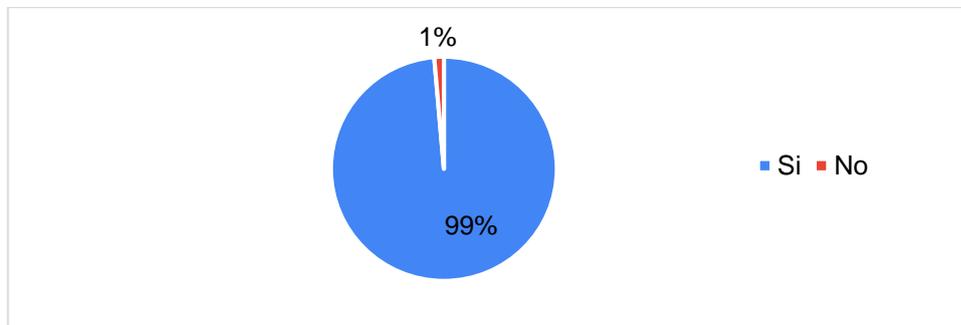
Mayora, J. (2022).

3.8. Imagen del balneario como playa inteligente

Luego del análisis realizado de los cuatro ejes de una playa inteligente, se les cuestionó a residentes y visitantes sobre la imagen positiva que tendría el balneario y su posicionamiento como playa inteligente si se implementaran las soluciones tecnológicas desarrolladas anteriormente (figura 26 y figura 27). El 99% de los residentes y visitantes lo afirma. Y se debe a que dichas soluciones traen consigo un cúmulo de beneficios para todo aquel usuario que quiera utilizar la playa.

Figura 26

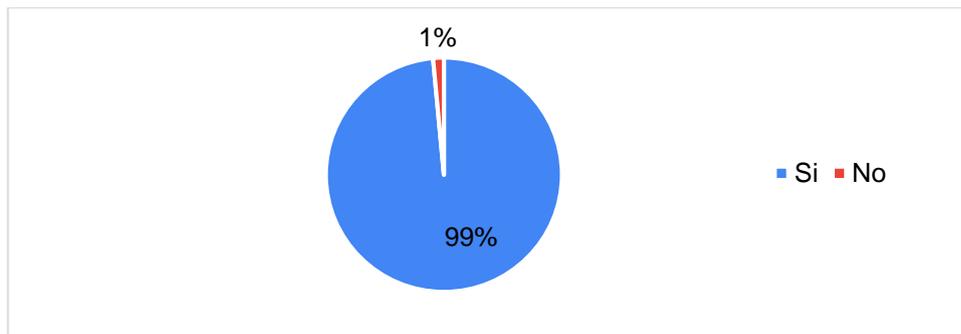
Imagen positiva del balneario y su posicionamiento como playa inteligente si se implementan las soluciones tecnológicas desarrolladas según residentes



Mayora, J. (2022).

Figura 27

Imagen positiva del balneario y su posicionamiento como playa inteligente si se implementan las soluciones tecnológicas desarrolladas según visitantes



Mayora, J. (2022).

CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO



Capítulo IV: Diagnóstico

4.1. Diagnóstico integral

Dado el análisis realizado, tanto encuestados como entrevistados, tienen poco conocimiento acerca del concepto de playa inteligente y sus respectivos ejes de análisis. Sin embargo, en el desglose de las preguntas lograron comprender el mismo. Dicho esto, la costa de Playas Doradas brinda una serie de servicios turísticos que garantizan la seguridad y experiencia de los residentes y visitantes, pero en contraste, hay servicios turísticos indispensables que no se brindan. Por esta razón se llevó a cabo un análisis de cada eje para determinar posibles soluciones que se pueden aplicar en la costa.

La principal problemática que existe en Playas Doradas se debe a la falta de cobertura de red, ya que, de las compañías telefónicas, solo Movistar brinda su servicio, pero sin internet. Dada la problemática y de acuerdo al análisis realizado, resulta necesaria la instalación de módems en la costa que brinden servicio de Wi-Fi. La oficina de Informes Turísticos, por ejemplo, brinda folletos a los visitantes que arriban al balneario y donde pueden escanear un código QR allí presente con información de la oferta turística. Si bien este avance es importante, la realidad es que, para llevar a cabo proyectos tecnológicos, es imprescindible contar con la infraestructura de red necesaria. En el caso de la creación de una app, sería una buena alternativa, pero cuando las condiciones estén dadas.

De acuerdo a los servicios que apuntan al eje accesibilidad, el balneario brinda determinados servicios accesibles como rampas en la rambla, dos sillas anfibia y baños químicos en cercanía, pero, queda en evidencia según la entrevista realizada a Negri (2022) y Zambrano (2022) que estos servicios no son suficientes para considerar a la playa como inteligente. Además, es interesante destacar, que, de las encuestas realizadas, el eje accesibilidad es el que más repercusión tuvo en cuanto a solucionar las problemáticas existentes. La construcción de baños adaptados en la costa y la construcción de barreras arquitectónicas adaptadas para personas con discapacidad motriz resultan ser las posibles soluciones a las problemáticas que generaron mayor interés en atender. De todos modos la implementación de cartelería y señalética indicativa y accesible también resultaría necesaria para el total disfrute de las personas.

El eje sostenibilidad, además de tener repercusión en los encuestados sobre la instalación de módems Wi-Fi en la costa, también la tuvo en cuanto a la falta de suministros de agua potable, duchas y lavapiés, y es que resulta fundamental en la actualidad disponer de servicios de agua para la sanitización personal. Por otro lado, existe desinterés de muchas

personas por el cuidado de las playas, por lo que resulta lógico en primer lugar, concientizar a los residentes y visitantes sobre la problemática que genera la contaminación ambiental en las playas y dar solución mediante la implementación de más cestos de basura y la colocación de colilleros.

Las soluciones referidas a la seguridad, no tuvieron un alto impacto, cabe destacar que el balneario cuenta con una cámara de seguridad que lo monitorea las 24hs y además existen banderas que indican el estado del mar, lo que genera tranquilidad a los usuarios. Sin embargo, que existan servicios de emergencia en tiempo real fue una de las soluciones más elegidas por los encuestados, y esto se debe a la precaria infraestructura existente y a la desconexión tecnológica, debido a la falta de cobertura de red o servicios de Wi-Fi. Otro punto interesante a destacar es la inexistencia de una ordenanza que explicita la zona de baño, la zona de mascotas y la zona de deportes náuticos.

Con respecto al análisis de los ejes, los entrevistados y los encuestados, coinciden en que, si se aplicasen las soluciones tecnológicas descritas en el apartado anterior, Playas Doradas se catalogaría como una playa inteligente y mejoraría así su imagen positiva. Si bien hay ciertas soluciones que tienen prioridad o que deberían tenerla, es una realidad de que los cuatro ejes de análisis son importantes por igual y por, sobre todo, una playa es inteligente por la diversidad de soluciones que brinda a las personas. Es por ello que, Playas Doradas al encontrarse en pleno crecimiento, necesita de una costa ordenada e inteligente, porque no solo ha crecido el turismo interno, sino que también es un destino costero que atraviesa una etapa de desestacionalización por la creación del Parque Nacional Islote Lobos.

4.2. Matriz FODA

Tabla III

Matriz FODA del Balneario Playas Doradas

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| <p>Existencia de una cámara de seguridad en la costa principal.</p> <p>Cestos de basura distribuidos por toda la costa</p> | <p>Servicios públicos básicos deficientes.</p> <p>Poca accesibilidad para personas con discapacidad.</p> <p>Insuficiente cartelería y señalética indicativa y accesible.</p> |

| <p>Agrupaciones que se encargan de limpiar las playas en determinados momentos del año</p> <p>Banderas que indican el estado del mar.</p> | <p>Señal de telefonía celular casi inexistente.</p> <p>Wi-Fi saturado en época estival.</p> <p>Carencia de los servicios de emergencia.</p> <p>Poca inversión pública y privada en infraestructura equipamiento e instalaciones.</p> <p>Vehículos motorizados circulando por la línea de costa.</p> |
|--|---|
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <p>Integración de Playas Doradas en el corredor Costa Patagonia Norte.</p> <p>Crecimiento del turismo interno.</p> <p>Desestacionalización de Playas Doradas.</p> <p>Oportunidad de inversión.</p> <p>Creciente interés de la demanda por el contacto con la naturaleza, las actividades físicas, entre otras.</p> <p>Existencia de recursos naturales susceptibles de ser puestos en valor y explotados con fines turísticos y recreativos.</p> <p>Creación de una ordenanza que delimite las zonas de uso de la playa.</p> <p>Inversión en transporte alternativo.</p> | <p>Inestabilidad política.</p> <p>Presencia de polvo de hierro en playas cercanas al puerto de Punta Colorada.</p> |

Tabla IV

Matriz CAME del balneario Playas Doradas

| | Análisis interno | Análisis externo |
|---------------------------|--|--|
| Factores negativos | <p>Acciones para: corregir las debilidades</p> <p>Mejorar la infraestructura de Playas Doradas para brindar un mejor servicio al residente y visitante.</p> <p>Impulsar la promoción turística de Playas Doradas por medio de diferentes canales de comunicación y mejorar la página web definiendo diferentes estrategias de marketing ya que visualmente no atrae el interés de los visitantes.</p> <p>Llevar a cabo una ordenanza para que los establecimientos hoteleros y extra-hoteleros brinden al menos una habitación o departamento accesible.</p> <p>Promover la implementación de cartelería útil y accesible para el visitante, que le permita obtener información de determinado lugar, indicaciones o las prohibiciones existentes en la costa y ejido urbano.</p> | <p>Acciones para: afrontar las amenazas</p> <p>Incentivar a las compañías telefónicas de Claro, Movistar y Personal a invertir en Playas Doradas con el objetivo de dar solución a una problemática clave para el sector turístico.</p> <p>Promover la articulación de la municipalidad de Sierra Grande con el Gobierno de Río Negro en pos de llevar a cabo inversiones y promociones conjuntas debido al potencial que el balneario posee.</p> <p>Establecer medidas medioambientales para que el polvo de hierro no se siga expandiendo sobre la costa.</p> |

| | | |
|---------------------------|--|---|
| | <p>Incentivar la apertura de locales gastronómicos fuera de temporada.</p> <p>Instalación necesaria, según Clemant (2022), de al menos 6 módems Wi-Fi en la zona de costa para que residentes y visitantes dispongan de conectividad.</p> | |
| Factores positivos | Acciones para: mantener las fortalezas | Acciones para: explotar las oportunidades |
| | <p>Llevar adelante campañas de concientización sobre la importancia de salvaguardar los recursos naturales que Playas Doradas posee como así también su integridad. Esto incluye el uso eficiente de la playa y al respeto de su fisonomía la cual la hace más accesible.</p> <p>Fomentar la inversión en cámaras de seguridad que se distribuyan en diversos puntos de la playa.</p> <p>Disponer de más cestos de basura para que cada vez, la contaminación en el balneario sea menor. Si bien las campañas de concientización son</p> | <p>Establecer líneas de crédito para fomentar el emprendimiento en el sector como también atraer inversores que compitan en el sector turístico e inteligente.</p> <p>Establecer nuevos mecanismos de promoción turística para desestacionalizar el destino.</p> <p>Fortalecer el asociativismo intermunicipal con las ciudades que integran el corredor Costa Patagonia Norte con el objetivo de generar una promoción en conjunto. Esto permitirá atraer a un mayor número de visitantes al balneario, teniendo en cuenta las distancias existentes entre ciudades.</p> <p>Crear una ordenanza que establezca los usos de la playa para los usuarios puedan disfrutar de la misma sin tener inconvenientes con los demás. Además,</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | importantes, una opción es que los costos se multipliquen. | sería una solución positiva ya que habría un mejor control sobre problemas de mayor relevancia. |
|--|--|---|

Mayora, J. (2022)

Consideraciones finales:

Playas Doradas es considerado uno de los destinos costeros de la provincia de Río Negro que mayor crecimiento turístico ha presenciado en los últimos años (Espeche, 2022). Esto se debe al compromiso y esfuerzo de los actores sociales vinculados a la actividad turística de Sierra Grande y Playas Doradas que han trabajado en el posicionamiento de la villa balnearia como destino turístico, donde año tras año y cada temporada que pasa han encontrado la manera de superar la cantidad de visitantes que arriba a la playa, principalmente con el fin de disfrutar de la increíble costa que presenta.

En cuanto a los objetivos propuestos y/o planteados, los mismos fueron alcanzados con el desarrollo de la investigación. En este sentido, el trabajo de campo realizado permitió generar un diagnóstico de situación. Cabe destacar que el balneario está en auge y en pleno crecimiento, por lo que la infraestructura y su planta turística son escasas. Esto es normal para una villa balnearia de similares características, ya que dotar de servicios básicos y turísticos al destino, es un proceso que lleva años. Si bien el caso de estudio es ajeno al análisis de la infraestructura y la planta turística, es indispensable hacer mención de ello.

Por otro lado, la investigación se centró en analizar los ejes de tecnología, sostenibilidad, accesibilidad y seguridad en conjunto con las variables que una playa inteligente debe de considerar para ser catalogada como tal, entendiendo que la aplicación de las mismas permitiría mejorar la calidad de vida de los residentes y visitantes que disfrutan del balneario, dándole una solución a las diversas problemáticas. Para ello, se tomó como referencia el modelo de playas inteligentes de Invat-tur con el objetivo de plasmarlo en la costa de Playas Doradas.

En relación a la hipótesis que guio la investigación, es posible inferir que la misma pudo ser corroborada parcialmente, ya que, a partir de las técnicas de investigación empleadas, se pudo determinar que la costa de Playas Doradas cuenta con ciertos atributos relevantes a favor de su posicionamiento como playa inteligente, pero de todos modos es el punto de partida para su transformación como playa inteligente. Todo indica que la tecnología y la innovación son herramientas necesarias para el desarrollo turístico de cualquier destino. Producto de ello, queda demostrada la valoración de los residentes y visitantes vinculados a la actividad turística del balneario sobre la aplicación y utilización de herramientas inteligentes que den solución a una determinada problemática en la costa.

Cabe destacar que una playa inteligente conlleva a que la relación del binomio inteligencia-turismo sea divergente y heterogénea. Sin embargo, la potencialidad que la actividad turística representa, se ve fraguada en la insipiencia del balneario y la falta de propuestas sobre el tema en cuestión. A su vez, es indispensable pensar de aquí a futuro en una planificación turística inteligente que permita mejorar la infraestructura del balneario, sumado a ordenanzas en donde se regule cada una de las dimensiones trabajadas.

A modo de cierre, agradezco la predisposición que tuvieron los actores sociales vinculados a la actividad turística del balneario, tanto en las entrevistas como en las encuestas realizadas ya que la presente investigación servirá como base de conocimiento para Playas Doradas como balneario inteligente, haciendo foco en aquellos atributos que se consideran necesarios para catalogarse como tal. Y no solo eso, sino que el diagnóstico de situación representa un punto de partida para el desarrollo turístico del balneario.

Bibliografía

ALVES, F y CORRÊA, C. (2016). Tecnologías de la información y comunicación en el turismo. *Estudios y perspectivas en Turismo*, volumen 25, N°3, pp. 304-318. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Disponible en: <<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180746305004.pdf>>

ÁREAS COSTERAS Y MARINAS PROTEGIDAS. (2016). *Complejo Islote Lobos*. Disponible en: <<http://beta.ampargentina.org/areas/complejo-islote-lobos/>>

BILBAO, L. (2018). Benidorm quiere ser DTI. *AENOR*, N°339, pp 23. Disponible en: <<https://revista.aenor.com/downloads/revistas/339.pdf?output=d6eab820bb5cd1ab00b8f984fea3257d&output=81b3be9783a7a284bcdcf865912a7eb7&output=000d5722812717171e540f6032eff83c&output=2df1f55a38cd20207fee46e02fac83f9>>

BOUSKELA, M., CASSEB, M., BASSI, S., DE LUCA, S., FACCHINA, M. (2016). *La ruta hacia las Smart Cities: Migrando de una gestión tradicional a la ciudad inteligente*. Banco Interamericano de Desarrollo.

CEREZO, A Y GUEVARA, A (2015). El papel estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el turismo. *International Journal of Information System and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, volume 2, N° 2, pp. 52-69. Universidad de Málaga. Disponible en: <<http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/109/0097>>

CONSEJO EUROPEO DE LISBOA. (2004). *Conclusiones de la Presidencia*. Disponible en: <https://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/es/ec/00100-r1.es0.htm>

DE FRUTOS GARAYALDE, B. (2022). *Diseño de sistema Smart Beach para la accesibilidad, sostenibilidad y seguridad en las zonas costeras de baño*. Disponible en: <<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/145752>>

DEL RIVERO, M. (2017). *Smart Cities: una visión para el ciudadano*. Madrid: LID.

DESCUBRÍ MONTEVIDEO. (2022). *Destino Inteligente*. Disponible en: <<http://descubrimontevideo.uy/es>>

ENRÍQUEZ, G. (2003). Criterios para evaluar la aptitud recreativa de las playas en México: una propuesta metodológica. *Gaceta Ecológica*. N°68, pp. 55-68. Disponible en: <<https://www.redalyc.org/pdf/539/53906806.pdf>>

ESPECHE, G. (2022, abril 7). Playas Doradas, el destino emergente de mayor crecimiento de la costa de Río Negro. *Télam digital*, p. 1.

FORÉS, B Y FERNÁNDEZ, J. (2022). *Los destinos turísticos inteligentes en un contexto de crisis: principales retos a nivel empresarial y de destino*. Disponible en: <<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/418/Beatriz%20Fore%CC%81s%20y%20Jose%20Fernandez.pdf>>

GALIANA, P. (2021). *Marketing digital: qué es un análisis CAME y como se hace*. Disponible en <<https://www.iebschool.com/blog/que-es-un-analisis-came-y-como-se-hace-marketing-digital>>

GEREZ, C. (2020). Pesca deportiva en Playas Doradas, 2020. Buenos Aires: Universidad Nacional del Sur.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. (2018). *Qué podemos hacer en la playa según la ley*. Disponible en: <<https://www.argentina.gob.ar/noticias/que-podemos-hacer-en-la-playa-segun-la-ley>>

GOBIERNO DE RÍO NEGRO. *Ley número 2951*. Disponible en: <<https://rionegro.gov.ar/download/archivos/00005530.pdf>>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V.

INVAT-TUR. (2015). *Destinos turísticos inteligentes*. Valencia: El Santo Comunicación.

INVAT-TUR. (2018). *El modelo de playas inteligentes de la Comunitat Valenciana*. Disponible en: <<https://www.invattur.es/playas-inteligentes/>>

LA ROSA, G., MARTÍNEZ, N., ZIPEROVICH, A., BELTRAMI, M. (2021, febrero 11). Red Argentina de destinos turísticos inteligentes (RED DTI-AR). *Esmartcity*, s/n.

LINDSKOG, L. (2004). *Smart Communities Initiatives*. Disponible en: <https://www.researchgate.net/profile/Helena-Lindskog/publication/228371789_Smart_communities_initiatives/links/549812230cf2519f5a1db56d/Smart-communities-initiatives.pdf>

MÍNGUEZ, Z. (2021). “Análisis de la competitividad turística de Benidorm”. Directora Dña. María Covadonga Ordoñez García. (Grado en turismo). Universidad de Alicante. Facultad de filosofía y letras.

MINTIC. (2009). *Tecnologías de la Información y las comunicaciones*. Disponible en: <<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC>>

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. (2014). Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2025. Buenos Aires. Argentina.

Norma UNE N° 178501. Junio del 2018. Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Madrid. España.

OMT. (2018, septiembre 27). Uruguay ante la transformación digital. *Hosteltur*, p. 1.

PASCUAL, F. (2017). *Tres décadas de cambios en el turismo mundial: el impacto de la globalización en flujos turísticos*. Disponible en <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6257267>>

PREFERENTE. (2013). *La gran enciclopedia del turismo español: Segittur*. Disponible en: <<https://www.preferente.com/enciclopedia-turismo/tecnologia/segitur-41874.html>>

PONCE TALACÓN, H. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*. En *Contribuciones a la Economía*. Disponible en <http://https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

RED ARGENTINA DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES. (2022). *¿Qué es un destino turístico inteligente?* Disponible en: <<https://www.reddti-ar.com.ar/>>

SANTILLÁN, M., VELARDE, M., OBOMBO, K. (2015). Tecnologías de Información y Comunicación al servicio del turismo en Mazatlán, Sinaloa, México. *Ciencias Holguín*, volumen 21, N° 1, pp. 1-10. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. Disponible en: <<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181537107003.pdf>>

SEGITTUR. (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Disponible en: <<https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2019/11/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes.pdf>>

SEGITTUR. (2020). *Turismo e innovación*. Disponible en: <https://cehat.com/wp-content/uploads/2020/09/fichero_2717_20080512.pdf>

SIGALAT-SIGNES, E., CALVO-PALOMARES, R., ROIG-MERINO, B., GARCÍA ADÁN, I. (2020). Transición hacia un modelo de innovación turística: el destino turístico inteligente. *Revista de innovación y conocimiento*, N°2 (volumen 5), pp. 96-104. Disponible en: <<https://www.elsevier.es/en-revista-journal-innovation-knowledge-376-articulo-transition-towards-tourist-innovation-model-S2444569X1930040X>>.

VERGARA, R. (2009). *Territorios inteligentes*. Disponible en: <<http://www.cursobioeconomia.mincyt.gob.ar/wp-content/uploads/2016/04/territorios-inteligentes-vergara.pdf>>

YEPES, V. (2002). *¿Cómo se ordena una playa?*. Disponible en: <<https://victoryepes.blogs.upv.es/2012/05/02/zonificacion-playa/>>

YEPES, V. (2016). *De playas certificadas a playas inteligentes*. Disponible en: <<https://victoryepes.blogs.upv.es/files/2016/10/XVIII-Foro-Internacional-de-Turismo-de-Benidorm.pdf>>

PÁGINAS WEB CONSULTADAS

TripAdvisor: www.tripadvisor.com

Sitio web de Playas Doradas: www.playasdoradas.net

Sitio web oficial de Playas Doradas: www.playasdoradas.com.ar

Secretaria de Turismo Y Medioambiente Sierra Grande – Playas Doradas: <https://turismosierragrande.wixsite.com/turismosierragrande>

ENTREVISTAS REALIZADAS

AMESTOY, G. (2022, julio 25). Entrevista virtual realizada a Gisela Amestoy, secretaria de Medioambiente de Sierra Grande.

CHAMBI, A. (2022, agosto 3). Entrevista virtual realizada a Ana María Chambi, residente de Sierra Grande con segunda residencia en Playas Doradas.

CLEMANT, J. (2022, julio 18). Entrevista virtual realizada a José María Clemant, secretario de Turismo de Sierra Grande.

NATALI, J. (2022, julio 25). Entrevista virtual realizada a Jorge Natali, propietario del hotel “La Posada de la Luna”.

NEGRI, C. (2022, julio 14). Entrevista virtual realizada a Carlos Negri, miembro del grupo de guardavidas de Playas Doradas.

SIGUERO, G. (2022, julio 28). Entrevista virtual realizada a Gaspar Sigüero, residente de Playas Doradas.

ZAMBRANO, J. (2022, julio 22). Entrevista realizada a José Luis Zambrano, residente de Sierra Grande perteneciente a un grupo de personas con discapacidad motriz.

Anexos

Anexo I: Entrevista a José Clemant

| | | |
|--|---|---|
|  | <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO</p> |  |
| <p>La siguiente entrevista semiestructurada se realizará al secretario de Turismo de Sierra Grande – Playas Doradas, José Clemant. La misma tiene como propósito indagar acerca de las dimensiones y variables de sostenibilidad, seguridad, accesibilidad y tecnología, para conocer su percepción respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente.</p> | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Una playa inteligente es un recurso donde se aplica tecnología e innovación y que está orientado a satisfacer las necesidades del usuario, con el fin de mejorar su experiencia. Para que una playa sea considerada inteligente, es necesario que se apliquen herramientas que solucionen problemas de accesibilidad, sostenibilidad, seguridad y tecnología. Visto que Playas Doradas se encuentra en pleno crecimiento, ¿Qué soluciones consideras que se podrían implementar en Playas Doradas para generar un polo de atracción turístico? 2. En el trabajo mancomunado con la provincia, ¿Qué tipo de ayuda o respaldo recibe Playas Doradas? ¿Para qué uso? 3. A su criterio, ¿Cuáles son las principales quejas y sugerencias que tienen los turistas luego de visitar el balneario? 4. ¿Se están realizando obras para mejorar el disfrute de los visitantes? ¿Los residentes de Playas Doradas que opinan al respecto? ¿Crees que están conformes con el balneario? ¿Por qué? 5. Una cooperación público – privada puede significar una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de cualquier destino ¿ustedes disponen de alianzas con el sector privado? ¿qué actividades han realizado en conjunto y cuales otras consideras que podrían implementar para el desarrollo turístico de Playas Doradas? 6. ¿Qué tipo de servicios se le puede ofrecer al visitante para mejorar la calidad de su experiencia? | | |

7. ¿Por qué no se encuentran disponibles los servicios básicos de telefonía celular?
¿A qué se debe? ¿Qué soluciones consideras necesarias para que las personas que visiten el balneario puedan disfrutar de una conexión a internet?
8. Si Playas Doradas contara con una app propia, ¿Qué información, funciones y soluciones consideras que la app podría brindarle a los residentes y visitantes?
9. Según el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2025, Playas Doradas se encuentra ubicada en el corredor de la Costa Patagónica Norte (consolidado) en donde Las Grutas – San Antonio y Puerto Madryn – Trelew son puertas. En base a esto, ¿Crees que es necesario pensar a futuro en una playa inteligente, accesible para el disfrute de todas las personas, segura y amigable con el medio ambiente?
10. ¿Existe algún tipo de planificación para llevar a cabo proyectos a futuro? ¿La misma se encuentra vigente?
11. Siendo Playas Doradas parte del corredor Costa Patagónica Norte, ¿Cuál es su diferencial respecto a otros destinos importantes del corredor? ¿Cuál es su valor agregado?

Anexo II: Entrevista a Ana María Chambi y Gaspar Sigüero

| | | |
|---|---|---|
|  | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO |  |
| <p>La siguiente entrevista semiestructurada se realizará a Ana María Chambi, actual residente de Sierra Grande con segunda residencia en Playas Doradas y a Gaspar Sigüero, actual residente de Playas Doradas. La misma tendrá como propósito indagar acerca de las dimensiones y variables de sostenibilidad, seguridad, accesibilidad y tecnología, para conocer su percepción respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente.</p> | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Una playa inteligente es un recurso donde se aplica tecnología e innovación y que está orientado a satisfacer las necesidades del usuario, con el fin de mejorar su experiencia. Para que una playa sea considerada inteligente, es necesario que se apliquen herramientas que solucionen problemas de accesibilidad, sostenibilidad, seguridad y tecnología. 2. ¿Qué tipo de servicios turísticos crees que se deberían ofrecer en la playa para satisfacer las necesidades del residente y visitante? ¿Por qué? | | |
| <p>Accesibilidad</p> | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 3. En cuanto a la accesibilidad, ¿Qué tipo de servicios consideras que se debería brindar en la costa de Playas Doradas para satisfacer las necesidades de personas con discapacidad (motriz, sorda, no vidente u otra)? 4. ¿Crees necesario la implementación de nuevas herramientas que ayuden a que todas las personas puedan acceder y disfrutar de la costa? ¿Por qué? | | |
| <p>Sostenibilidad</p> | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Crees que sería valorable por los usuarios que en la playa exista un suministro de agua potable, duchas y lavapiés controlado? ¿Por qué? 6. ¿Cuál es tu opinión acerca del servicio de WiFi en la costa? ¿Qué solución podría existir para mejorar la experiencia del usuario? 7. Visto que Playas Doradas en cierta medida no dispone de señal de telefonía móvil, ¿Cómo es tu experiencia en cuanto a la conectividad? | | |

8. Según tu opinión, ¿Qué tan valorable es la existencia de un generador eléctrico de energía solar para la carga de dispositivos móviles?
9. Respecto a la contaminación ambiental producida por las personas ¿Crees que en Playas Doradas existe un adecuado manejo de los vertidos, la basura en la costa y en las instalaciones de uso común?
10. Dado el crecimiento exponencial del balneario ¿Qué ideas o propuestas piensas que se deberían llevar a cabo en Playas Doradas para que no se vuelva un destino con problemáticas medioambientales?

Seguridad

11. ¿Cuál es tu opinión acerca de la seguridad de la playa?
12. Si considera a la playa insegura, ¿Qué ideas o sugerencias consideras como adecuadas para que la playa sea segura?

Tecnología

13. Si Playas Doradas contara con una app propia, ¿Qué información, funciones y soluciones consideras que la app podría brindarle a los residentes y visitantes?
14. ¿Crees que el municipio está llevando a cabo acciones para mejorar la experiencia del residente y el visitante en la costa? ¿Cuáles?
15. ¿Cómo ves a Playas Doradas en un futuro? ¿Crees que pueda ser un balneario inteligente?

Anexo III: Entrevista a Jorge Natali

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



La siguiente entrevista semiestructurada se realizará al propietario del hotel “Posada de la Luna” localizado en Playas Doradas. La misma tendrá como propósito indagar acerca de las dimensiones y variables de sostenibilidad, seguridad, accesibilidad y tecnología, para conocer su percepción respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente.

1. Hablar de playa inteligente es hablar de accesibilidad, sostenibilidad, seguridad y tecnología, entendiendo, además, que es un recurso donde se aplica tecnología e innovación y que está orientado a satisfacer las necesidades del usuario, con el fin de mejorar su experiencia y dado que la aplicación de tecnologías genera un polo de atracción de los visitantes, ¿Qué acciones consideras que se han realizado en Playas Doradas para fortalecer la experiencia del residente y el visitante?
2. ¿Qué tipo de quejas o sugerencias han comentado o manifestado los huéspedes respecto al balneario?
3. ¿El hotel brinda a los huéspedes un servicio accesible y sostenible? ¿Cuáles?
4. Sabiendo que en la playa no existe un servicio de carpa ni de alquiler de para vientos, sombrillas, duchas y paradores que ofrezcan un servicio de restauración, ¿Sería una oportunidad de negocio que el hotel ofrezca este tipo de servicios?

Anexo IV: Entrevista a José Luís Zambrano

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO



La siguiente entrevista semiestructurada se realizará a José Luís Zambrano, perteneciente a un grupo de personas con discapacidad motriz en Sierra Grande. La misma tendrá como propósito indagar acerca de la dimensión y variables de accesibilidad, con para conocer su percepción respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente.

1. ¿Qué mejoras consideras que son prioritarias para que las personas con discapacidad motriz puedan acceder y disfrutar del balneario?
2. Visto que Playas Doradas se encuentra en pleno crecimiento, ¿consideras que el Municipio de Sierra Grande trabaja en la inclusión de las personas para que puedan disfrutar del balneario?
3. ¿Cuál es tu opinión acerca del servicio que brinda el transporte Doradas Bus?
¿Se han manifestado quejas por parte de los usuarios?
4. Considerando que una playa inteligente busca satisfacer las necesidades de los residentes y visitantes y que uno de los ejes integrados es sobre la accesibilidad, ¿Qué observaciones y sugerencias puedes aportar sobre el equipamiento, la infraestructura y las instalaciones del balneario? ¿Crees que en un futuro Playas Doradas pueda consolidarse como un destino inclusivo?

Anexo V: Entrevista a Gisela Amestoy

| | | |
|--|---|---|
|  | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO |  |
| <p>La siguiente entrevista semiestructurada se realizará a la secretaria de medioambiente de la Municipalidad de Sierra Grande Gisela Amestoy. La misma tendrá como propósito indagar acerca de la dimensión y variables de sostenibilidad, para conocer su percepción respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente.</p> | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Considerando que en la actualidad la sostenibilidad es crucial para el cuidado del medioambiente, ¿Qué tareas u obras se están llevando a cabo en Playas Doradas? 2. La playa es utilizada a diario por residentes y visitantes, ¿Cómo preservan estos lugares? ¿Las personas colaboran con el cuidado de la misma? 3. ¿De qué forma considera que se puede reducir la basura en la playa? 4. A futuro, ¿Qué acciones están previstas para que los vertidos no generen contaminación ambiental a futuro en la playa? 5. En cuanto al cuidado y uso del agua, ¿Existe la posibilidad de llevar a cabo la construcción de duchas y lavapiés en la playa para mejorar la experiencia del residente y visitante? 6. ¿Cuál es tu opinión acerca de la instalación de autogeneradores eléctricos para la carga de dispositivos móviles a partir del uso de energías limpias como paneles solares? 7. Si Playas Doradas contara con una app propia, ¿Qué información, funciones y soluciones consideras que la app podría brindarle a los residentes y visitantes? 8. ¿Qué propuestas tienen en agenda para realizar en Playas Doradas? | | |

Anexo VI: Entrevista a Carlos Negri

| | | |
|---|---|---|
|  | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO |  |
| <p>La siguiente entrevista semiestructurada se realizará a un miembro del staff de guardavidas de Playas Doradas. La misma tendrá como propósito indagar acerca de la dimensión y variables de seguridad, para conocer su percepción respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente.</p> | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. En la última temporada de Playas Doradas, ¿Cuáles fueron las situaciones más críticas que se registraron en la playa? 2. Considerando que una playa inteligente consiste entre otras cosas brindar al usuario una experiencia única y sobre todo hacer que la playa sea un ambiente seguro para su disfrute. ¿Qué aspectos o variables se deberían implementar para mejorar la seguridad de las personas? 3. En caso de que una persona necesite ser asistida, ¿Cuáles serían los protocolos para actuar en situaciones de emergencia? 4. ¿Cómo definís el comportamiento de los usuarios que utilizan la playa? 5. ¿Cómo es el servicio de comunicación con los servicios de emergencia? 6. ¿Consideras que en la playa se debería implementar el servicio de videovigilancia y monitorización? 7. ¿La playa cuenta con boyas inteligentes para conocer el estado del mar, la calidad del agua, la existencia de medusas, entre otros? 8. ¿La playa cuenta con sensores que brinden información acerca de los rayos ultravioletas y la temperatura del ambiente? 9. Si Playas Doradas contara con una app propia, ¿Qué información, funciones y soluciones consideras que la app podría brindarle a los residentes y visitantes? 10. En tu opinión, ¿Playas Doradas en un futuro podría contar con una costa segura para las personas que la utilicen? ¿Por qué? | | |

Anexo VII: Cuestionario dirigido a residentes de Playas Doradas

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO



La presente encuesta se realizará a residentes del balneario Playas Doradas para conocer su opinión respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente. La realización del mismo se enmarca en el desarrollo de un trabajo de grado titulado “El posicionamiento de Playas Doradas (Río Negro) como playa inteligente” necesario para la obtención del título de Licenciatura en Turismo en la Universidad Nacional del Sur.

1. Edad
 - Entre 18 y 25
 - Entre 26 y 40
 - Entre 41 y 55
 - Entre 56 y 65
 - Más de 66
2. Género del encuestado:
 - Femenino
 - Masculino
 - Prefiero no contestar
 - Otro: _____
3. Nivel de educación máximo alcanzado:
 - Sin estudios
 - Nivel primario
 - Nivel secundario
 - Nivel terciario
 - Nivel universitario
4. Ocupación:
 - Empleado estatal
 - Empleado privado
 - Docente
 - Realización de trabajos domésticos
 - Profesional
 - Estudiante
 - Empresario
 - Jubilado-pensionado
 - Otro: _____
5. En cuanto al tema en cuestión, una playa inteligente es aquella que aplica tecnologías e innovación y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los residentes y visitantes. ¿Escuchaste alguna vez este concepto?
 - Si
 - No
 - No estoy seguro/a
6. Una playa inteligente se fundamenta en cuatro ejes (sostenibilidad, accesibilidad -refiere a personas con discapacidad-, seguridad y tecnología

como transversal a los ejes). De las siguientes soluciones, ¿Cuáles consideras que son las necesarias de aplicar para que el residente y visitante puedan disfrutar de una mayor experiencia en la costa de Playas Doradas?

- Suministro de agua potable
 - Lavapiés y duchas
 - Transporte alternativo (Bicicleta)
 - Autogenerador eléctrico (para carga de dispositivos móviles)
 - Iluminación LED
 - Cestos de basura y colilleros distribuidos en la costa
 - Señal de telefonía celular
 - WiFi en la zona de costa
 - Señalización y paneles informativos adaptados a Braille y con un asistente de inteligencia artificial para personas no videntes.
 - Barreras arquitectónicas adaptadas para personas con discapacidad motriz
 - Baños adaptados
 - Zona de costa adaptada
 - Servicios de emergencia disponibles en tiempo real
 - Videovigilancia en la zona de costa
 - Banderas que indiquen el estado del mar
 - Colocación de sensores en la costa para monitorizar variables medioambientales como la temperatura de la costa y del agua, calidad del agua, rayos ultravioletas y velocidad del viento.
 - Colocación de sensores sustrato capaz de brindar información acerca de la presencia de algas
 - Radar meteorológico que emita información del tiempo
 - App con información relevante de los servicios turísticos que tiene para ofrecer Playas Doradas incluido aquellos datos en tiempo real sobre la temperatura de la costa, del agua, la existencia de algas o medusas, índice de rayos UV, entre otros.
 - Otras: _____
7. ¿Crees que la implementación de dichas soluciones mejoraría la imagen positiva del balneario y su posicionamiento como playa inteligente?
- Si
 - No
8. ¿Volvería a visitar Playas Doradas?
- Si
 - No
9. ¿Qué aspectos negativos consideras que tiene Playas Doradas?
10. ¿Qué aspectos positivos consideras que tiene Playas Doradas?

Anexo VIII: Cuestionario dirigido a visitantes de Playas Doradas

| | | |
|--|---|---|
|  | UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO |  |
| <p>La presente encuesta se realizará a visitantes del balneario Playas Doradas para conocer su opinión respecto al posicionamiento de Playas Doradas como playa inteligente. La realización del mismo se enmarca en el desarrollo de un trabajo de grado titulado “El posicionamiento de Playas Doradas (Río Negro) como playa inteligente” necesario para la obtención del título de Licenciatura en Turismo en la Universidad Nacional del Sur.</p> | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Edad <ul style="list-style-type: none"> • Entre 18 y 25 • Entre 26 y 40 • Entre 41 y 55 • Entre 56 y 65 • Más de 66 2. Género del encuestado: <ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino • Prefiero no contestar • Otro: _____ 3. Nivel de educación máximo alcanzado: <ul style="list-style-type: none"> • Sin estudios • Nivel primario • Nivel secundario • Nivel terciario • Nivel universitario 4. Ocupación: <ul style="list-style-type: none"> • Empleado estatal • Empleado privado • Docente • Realización de trabajos domésticos • Profesional • Estudiante • Empresario • Jubilado-pensionado • Otro: _____ 5. ¿Cuál es tu lugar de procedencia? (Indicar ciudad y provincia): _____ 6. ¿Con quién visitaste Playas Doradas? <ul style="list-style-type: none"> • Solo/a • Familia • Amigos/as • Pareja • Otro: _____ 7. ¿Cuántas personas integran el grupo? (indicar número de personas) | | |

8. ¿Cuál es tu principal motivo de visitar Playas Doradas?
 - Uso de la playa para su recreación
 - Pesca deportiva
 - Eventos deportivos
 - Eventos programados
 - Otro: _____
9. ¿Pernoctaste/dormiste en Playas Doradas?
 - Si
 - No
10. Si la pregunta anterior es si, ¿Cuántos días te quedaste en Playas Doradas?
11. En caso de haber pernoctado en Playas Doradas, ¿Dónde te alojaste?
 - Hotel
 - Casa o departamento en alquiler
 - Casa o departamento de una persona conocida
 - Segunda residencia
 - Camping/motor home
 - Otros: _____
12. ¿Visitaste algún otro destino de la región en tu estadía?
 - Si
 - No
13. Si la respuesta de la pregunta anterior es si, ¿Cuál? _____
14. En cuanto al tema en cuestión, una playa inteligente es aquella que aplica tecnologías e innovación y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los residentes y visitantes. ¿Escuchaste alguna vez este concepto?
 - Si
 - No
 - No estoy seguro/a
15. Una playa inteligente se fundamenta en cuatro ejes (sostenibilidad, accesibilidad -refiere a personas con discapacidad-, seguridad y tecnología como transversal a los ejes). De las siguientes soluciones, ¿Cuáles consideras que son las necesarias de aplicar para que el residente y visitante puedan disfrutar de una mayor experiencia en la costa de Playas Doradas?
 - Suministro de agua potable
 - Lavapiés y duchas
 - Transporte alternativo (Bicicleta)
 - Autogenerador eléctrico (para carga de dispositivos móviles)
 - Iluminación LED
 - Cestos de basura y colilleros distribuidos en la costa
 - Señal de telefonía celular
 - WiFi en la zona de costa
 - Señalización y paneles informativos adaptados a Braille y con un asistente de inteligencia artificial para personas no videntes.
 - Barreras arquitectónicas adaptadas para personas con discapacidad motriz
 - Baños adaptados
 - Zona de costa adaptada
 - Servicios de emergencia disponibles en tiempo real
 - Videovigilancia en la zona de costa
 - Banderas que indiquen el estado del mar

- Colocación de sensores en la costa para monitorizar variables medioambientales como la temperatura de la costa y del agua, calidad del agua, rayos ultravioletas y velocidad del viento.
 - Colocación de sensores sustrato capaz de brindar información acerca de la presencia de algas
 - Radar meteorológico que emita información del tiempo
 - App con información relevante de los servicios turísticos que tiene para ofrecer Playas Doradas incluido aquellos datos en tiempo real sobre la temperatura de la costa, del agua, la existencia de algas o medusas, índice de rayos UV, entre otros.
 - Otras: _____
16. ¿Crees que la implementación de dichas soluciones mejoraría la imagen positiva del balneario y su posicionamiento como playa inteligente?
- Si
 - No
17. ¿Volvería a visitar Playas Doradas?
- Si
 - No
18. ¿Qué aspectos negativos consideras que tiene Playas Doradas?
19. ¿Qué aspectos positivos consideras que tiene Playas Doradas?