

Modalidad ó tipo de servicio

Asistencia técnica y servicios

Área temática

Turismo

Título del trabajo

El Plan Estratégico de Turismo Sustentable de Villa Gesell

Autores

Marcela Bertoni
María José López
Joaquín Testa
Julieta Maffioni
Valeria Faginas

Unidad Ejecutora

Grupo de Investigación Economía Ecológica - Centro de Investigaciones Económicas y Sociales
- Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

E- mail: marber@mdp.edu.ar

Entidad Adoptante

Secretaría de Turismo. Municipalidad de Villa Gesell

Resumen

El Plan Estratégico de Turismo de Villa Gesell tuvo como propósito contemplar las perspectivas de los distintos actores sociales y precisar los problemas y objetivos comunitarios que el proceso de planificación turística deberá tener en cuenta en una agenda de trabajo a mediano y largo plazo.

La estrategia metodológica se conformó por diversas tareas: talleres en los que participaron tanto prestadores de servicios como residentes, y encuestas (a prestadores de servicios y residentes) para generalizar los resultados y validar las propuestas surgidas del trabajo participativo.

Los temas de los talleres y su secuencia se definieron en función de preguntas disparadoras que permitieron un diagnóstico comunitario, con el fin de establecer cuál es la situación actual en términos de necesidades y problemas, definir objetivos a futuro y la visión, y distinguir frentes de abordaje a través lineamientos de acción para llevar a cabo esos objetivos.

El análisis de los resultados permitió establecer los cuatro frentes de abordaje de la agenda de trabajo: comunidad, cultura e identidad, habitabilidad y condiciones urbanas, gestión ambiental y social, y renovación y diversificación turística.

Descripción del trabajo realizado

El contexto post Covid-19 en el sector turístico demandaba una actualización que estuviera orientada a fortalecer la funcionalidad turística de los destinos, principalmente los de sol y playa con demanda interna. El municipio de Villa Gesell generó en 2021 un proceso de planificación turística, dado que hacía ya casi veinte años que no se realizaba un plan de estas características. Por ello, se propuso la formulación de un Plan Estratégico, incorporando la cuestión ambiental como tema sustantivo de agenda y con el desafío de generar instancias que favorecieran la participación colectiva en la toma de decisiones.

En este marco, la municipalidad solicitó la asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCEyS) de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP). El plan fue coordinado y facilitado por investigadores del Grupo de Investigación de Economía Ecológica y su ejecución se concretó mediante un acuerdo de transferencia entre el municipio y la universidad (Expediente 5-987/21).

Para llevar a cabo el trabajo se propuso como herramienta la planificación estratégica por problemas (Carucci, 2013)¹. Este abordaje, consistió en la revisión del conjunto de problemas relevantes para la comunidad, a través del enfoque participativo, para la elaboración de una agenda de trabajo colaborativa, consensuada y ejecutiva.

En este sentido, se realizaron talleres (cinco en total) que tuvieron lugar entre septiembre y octubre de 2021. En los mismos participaron tanto prestadores de servicios como residentes, en forma virtual y presencial (Figura 1). Se plantearon como un *ejercicio de auto-reflexión* con el fin de reconocer y evaluar situaciones problemáticas, definir objetivos a futuro y priorizar líneas superadoras y creativas que contribuyan al logro de la visión.

Por otro lado, estos talleres estuvieron acompañados, en simultáneo, por la realización de encuestas (a prestadores de servicios y residentes) que permitieron obtener información estadística para generalizar los resultados, independientemente del número de participantes en los talleres. De este modo, se validaron las propuestas surgidas en los encuentros.

El trabajo en Taller, permitió generar las condiciones deliberativas para que se tomen en cuenta distintos puntos de vista en función de los temas propuestos. Asimismo, a lo largo del proceso se contemplaron distintas instancias de devolución, tanto planificadas como efectuadas en contactos cotidianos. Se utilizaron como una herramienta de reflexión y síntesis, porque eran un modo de promover intercambios con los actores para redefinir las cuestiones abordadas y precisar las temáticas de discusión/construcción y, finalmente, consensuar la agenda.

Los temas de los talleres estuvieron orientados a definir la situación actual (en términos de necesidades y problemas), el futuro deseado (a partir del planteo de objetivos y una visión de futuro) y la forma de llevar a cabo los objetivos (estableciendo frentes de abordaje y lineamientos de acción).

En la identificación de *necesidades* (Figura 2) se plantearon cinco temas prioritarios referidos a: la habitabilidad; el espacio público; el trabajo, la formación y la identidad; las oportunidades recreativas; y la gestión, que contenían categorías específicas tal lo indicado en la Figura 2. En síntesis, las necesidades expresadas, tanto por prestadores como residentes, pusieron de manifiesto el requerimiento de poner en práctica una gestión urbana ambiental que exceda a lo estrictamente turístico.

¹ Carucci, F. (2003). Planificación estratégica por problemas: Un enfoque participativo. Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales / Friedrich Ebert Stiftung.

Respecto de los *objetivos* (Figura 3) se reconocieron cuatro ejes centrales: cultura, comunidad e identidad; gestión ambiental y social, habitabilidad y condiciones urbana; y renovación y diversificación turística, que se constituyeron en los frentes de abordaje. En el resultado de los objetivos se pudieron distinguir dos enfoques claros: uno respecto del destino, donde la calidad urbano ambiental es el aspecto más relevante; y otro, acerca de mantener e incrementar un modo de vida basado en el buen vivir y un enfoque precautorio para la naturaleza.

A partir de la focalización en un conjunto acotado de temas derivados de los objetivos estratégicos, que fueron priorizados, y los lineamientos propuestos para responder a esos objetivos, se establecieron cuatro frentes de abordaje que constituyen, en definitiva, los principales desafíos de la *agenda* (Figura 4). La agenda consensuada plantea nuevos retos en el proceso de planificación. La secuencia a seguir requiere establecer, en primera instancia, los plazos y etapas de ejecución de los cursos de acción prioritarios para cada uno de los frentes de abordaje, planificando adecuadamente su ejecución de forma realista, viable y responsable.

Asimismo, se deben capitalizar las oportunidades y fortalezas existentes para lograr la visión. En este sentido, se puede atender a tres aspectos principales: la calidad ambiental urbana y natural, que se asocia esencialmente con el trinomio tranquilidad-armonía, belleza y naturaleza; la preocupación ambiental existente en la comunidad, que tiene posibilidad de profundizar el comportamiento ambiental; y el sentido de pertenencia y apego al lugar, que se vincula con una identidad singular.

Conclusiones

El Plan Estratégico de Turismo Sustentable de Villa Gesell se concibe como un compromiso social porque es producto de la concertación ciudadana. Representa la opinión de la comunidad respecto de la visión esperada en el futuro y, al mismo tiempo, se constituye en un instrumento de planificación interactiva, para generar acuerdos y coordinación y evaluar las elecciones y decisiones fundamentales.

El sistema de difusión del proceso y de los resultados del Plan Estratégico de Turismo Sustentable de Villa Gesell se encauzó garantizando que una buena parte de la población participara en la discusión y crítica de los resultados obtenidos.

Asimismo, debido a que este Plan se concibió como un proceso abierto, la finalización no significa, necesariamente, que el trabajo haya terminado. Se espera que esto sea el inicio para procesos auto-organizativos en otros temas de interés común. Por ello, en función de su implementación y seguimiento, debería ser revisado periódicamente, capitalizando lo aprendido a lo largo de esta primera experiencia y retomando desde sus puntos críticos.

De hecho, los procesos comunitarios se deben sostener en el tiempo y, a futuro, generar dinámicas y recursos basados en el consenso y las capacidades locales, para hacerlos verdaderamente sostenibles.

La metodología comunitaria está contextualizada y contribuye a la capacidad de desarrollo endógeno del territorio. La concertación opera como un instrumento que permite el seguimiento y el control democrático y ciudadano de los compromisos y los acuerdos tomados.

El abordaje seleccionado de planificación estratégica por problemas permitió un análisis de tipo operacional, ya que genera resultados que se constituyen en temas de agenda estratégica con posibilidad de incorporarse a la gestión y con potencial para identificar los aspectos progresivos y limitantes para el desarrollo sustentable. El análisis realizado remite a aquellos problemas o

situaciones contextuales del caso que presentan múltiples variables y que están estrechamente vinculados a alternativas de transformar la situación de partida.

En términos de estrategia metodológica, el trabajo permite también la transferencia hacia la teoría para generar ideas recuperables en diferentes escenarios.

Soporte gráfico



Figura 1: Trabajo en talleres con prestadores de servicios y residentes en formato híbrido

Fuente: Prensa Villa Gesell

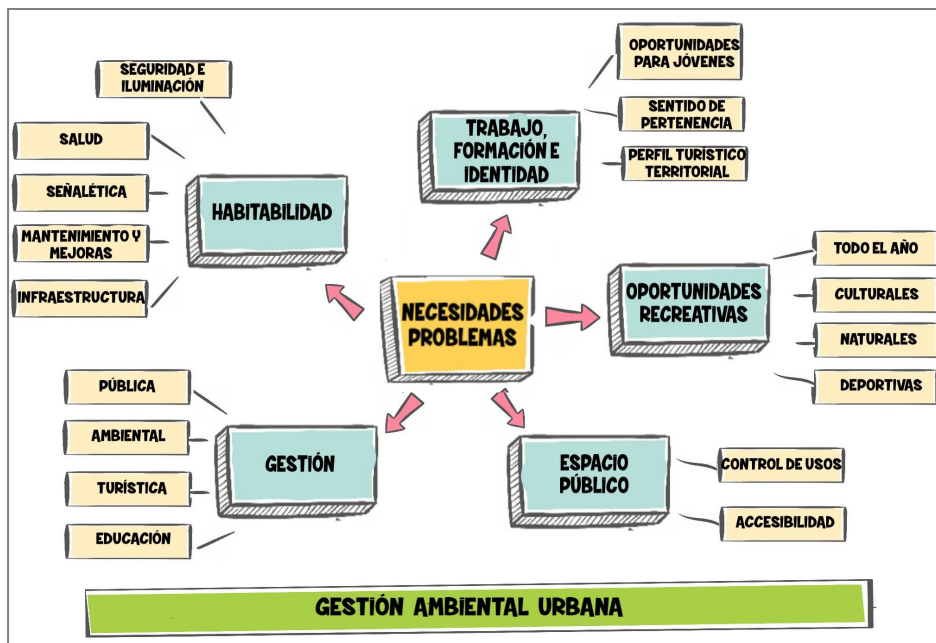


Figura 2: Síntesis de necesidades y problemas identificados

Fuente: Elaboración propia



Figura 3: Síntesis de los objetivos

Fuente: Elaboración propia

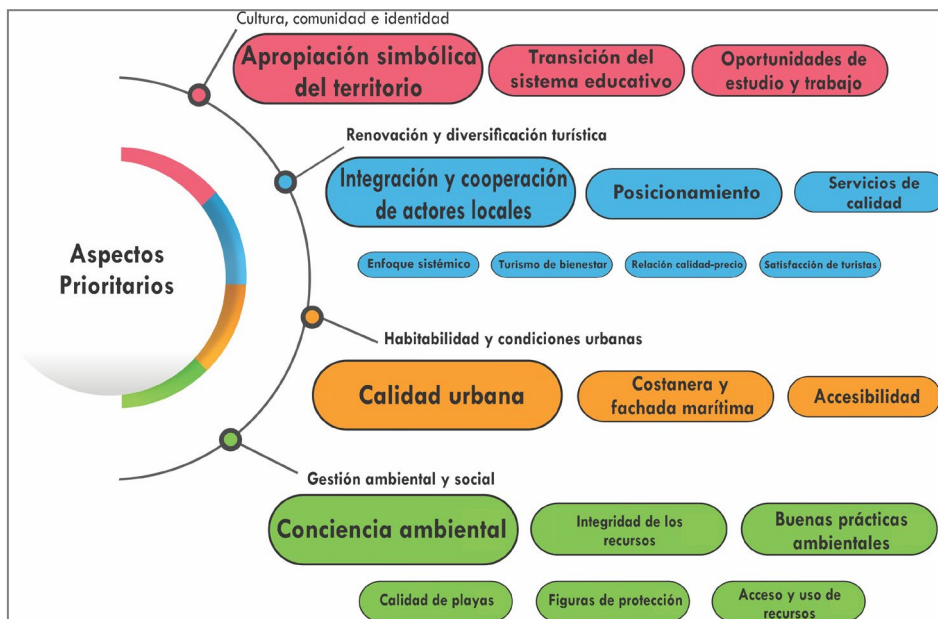


Figura 4: Aspectos prioritarios por cada frente de abordaje

Fuente: Elaboración propia