

Dossier: III Encuentro Latinoamericano de los Territorios Posibles. Parte I

Análisis comunitario en la investigación-acción participativa. El caso de Villa Gesell (Buenos Aires, Argentina)

Marcela Bertoni; María José López; Julieta Maffioni; Joaquín Testa y Valeria Faginas¹*

¹ Grupo Economía Ecológica, CIEyS, FCEyS, Universidad Nacional de Mar del Plata

* E-mail: marber@mdp.edu.ar

Recibido: 16/04/2024; Aceptado: 24/05/2024; Publicado: 22/07/2024

Resumen

Actualmente los destinos turísticos requieren generar procesos de renovación y adaptación que garanticen su sustentabilidad y competitividad a largo plazo, con la escala local como nivel de actuación. En 2021, el Municipio de Villa Gesell se enfrentó al desafío de repensar los destinos que lo componen, asumiendo un proceso participativo de planificación para formular un Plan de Turismo Sustentable, cuya primera fase es el diagnóstico comunitario. El objetivo es presentar dicho diagnóstico, con el propósito de reconocer las estrategias adecuadas a utilizar en el contexto para reorientar la actividad turística implicando a la comunidad. La estrategia metodológica es un análisis comunitario realizado a partir de talleres y encuestas a prestadores de servicios turísticos y la comunidad residente. El diagnóstico tuvo en cuenta los principales aspectos positivos y negativos detectados y su relación con el bienestar y cohesión social, considerando su nivel de incidencia para favorecer o dificultar la transformación pretendida de la visión del turismo en Villa Gesell. Los resultados permitieron delinear un escenario en el cual se establecieron tres ejes estratégicos: el enfoque de gestión, la valoración social del territorio y la transformación territorial; y dos ejes transversales generales: la sustentabilidad y la competitividad territorial.

Palabras clave: destinos turísticos; diagnóstico comunitario; gestión participativa; Villa Gesell

Community analysis in participatory action research. The case of Villa Gesell (Buenos Aires, Argentina)

Abstract

Currently, tourist destinations require generating processes of renewal and adaptation to ensure their long-term sustainability and competitiveness, with the local scale as the level of action. In 2021, Villa Gesell faced the challenge of rethinking its destinations, undertaking a participatory planning process to formulate a Sustainable Tourism Plan. In order to that, the first phase is the community diagnosis. The objective is to present this diagnosis, with the purpose of recognizing the appropriate strategies to use in the context to redirect tourist activity, involving the community. The methodological strategy is a community analysis carried out through workshops and surveys of tourism service providers and the resident community. The diagnosis took into account the main positive and negative aspects detected and their relationship with the well-being and social cohesion, considering their level of incidence to facilitate or obstruct the intended transformation of the tourism vision in Villa Gesell. The results allowed to outline a scenario in which three strategic

axes were established: management approach, social valuation of the territory, and territorial transformation; and two general cross-cutting axes: sustainability and territorial competitiveness.

Keywords: touristic destinations; community diagnosis; participatory management; Villa Gesell

1. Introducción

El requerimiento actual de la actividad turística es dotar a los destinos de herramientas que les permitan ser más conscientes de su realidad, para otorgarle margen de maniobra en sus decisiones. En este sentido, el desafío es propiciar espacios de gestión basados en la construcción colectiva de saberes y en la reflexión sobre la complejidad de esta situación y los procesos de transformación necesarios.

El gobierno local tiene el carácter de entidad básica para la organización territorial. Además, es claramente el espacio inmediato de participación vecinal en las cuestiones públicas. Por tal razón, tiene la capacidad de institucionalizar y gestionar los intereses locales (Naser *et al.*, 2021).

En el año 2021, post pandemia COVID-19, el Municipio de Villa Gesell se enfrentó al desafío de repensar a los destinos turísticos que componen al Partido, entendiendo que era necesario redefinir la funcionalidad turística e innovar y ajustar la planificación a un escenario de incertidumbre, contingencia y sustentabilidad.

En este contexto, los gestores públicos del municipio de Villa Gesell aceptaron la necesidad de asumir un rol fundamental para que el proceso de planificación del turismo a futuro fuera a través de la participación activa y sostenida de la ciudadanía. En consecuencia, a través de un Convenio de Transferencia con la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata se formuló el Plan de Turismo Sustentable de Villa Gesell 2022; el cual fue coordinado y facilitado por el grupo de investigación Economía Ecológica.

La puesta en marcha de este plan se sustentó en fortalecer la confianza, el diálogo y la colaboración entre diferentes actores para alcanzar objetivos de bienestar común y sentar las bases para la aplicación de los valores del gobierno abierto a mediano y largo plazo.

En la fase preliminar y preparatoria, para la aproximación al caso, se tuvo en cuenta la existencia de la información exhaustiva descriptiva y evaluativa respecto de los espacios urbanos y naturales del partido de los documentos existentes, tales como el libro "Villa Gesell. Reflexiones y datos para una estrategia de desarrollo" (1999), el Plan Estratégico Regional Tuyú Mar y Campo (2002), el Plan de Manejo Integrado del Frente Costero de Villa Gesell (2006), y el Plan de Ordenamiento Municipal (2021), que contenían aspectos de las condiciones contextuales del Partido. La sistematización de los documentos de referencia permitió recuperar y revalorar estos instrumentos, lo que contribuyó a comprender los factores que deberían ser considerados para la planificación y el diseño de políticas.

Sin embargo, la visión convencional de esos documentos necesitaba ser trascendida para diseñar un plan que fuera difundido, adoptado y resultase en una experiencia exitosa. Debido a esto, se optó por realizar un diagnóstico participativo (D'Arcy, 1999) para determinar qué acciones eran necesarias para el futuro turístico de Villa Gesell, desde el punto de vista de los miembros de la comunidad; así como también su grado de aceptación y de viabilidad de la propuesta. Todo esto basado en la convicción de que las realidades locales, el territorio y sus actores son claves para el fortalecimiento de los cimientos de una buena gobernabilidad y para obtener resultados sustantivos en la implementación del Plan.

Por tal razón, en el marco del Plan Estratégico de Turismo Sustentable de Villa Gesell (Bertoni *et al.*, 2022) el diagnóstico comunitario surgió como la primera fase del trabajo, para el cual se optó por

el método de investigación-acción-participativa (IAP). Tal enfoque tenía como finalidad promover una planificación participativa que garantice la representación de los intereses de la ciudadanía y la coordinación de esfuerzos de la gestión pública, para la resolución de los problemas de la comunidad y el aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo.

En este sentido, el objetivo de esta ponencia es presentar un diagnóstico comunitario basado en los aspectos elementales que lo definen, con el propósito de reconocer las estrategias adecuadas que se deben utilizar en el contexto para reorientar la actividad turística implicando a la comunidad.

El estudio y el análisis comunitario se orientó a la intervención en la comunidad. Es un dispositivo que intenta producir modificaciones en las expresiones locales con el objeto de reconocer problemáticas y, eventualmente, introducir mejoras apropiadas (Lamus-García de Rodríguez y Lamus-García de Mora, 2021).

Además, se reconoce que el diagnóstico comunitario en el marco de la IAP permite, a través de la triangulación de información y técnicas cualitativas y cuantitativas, evaluar el impacto de las estrategias de intervención utilizadas. Al mismo tiempo, hacer más operativo y factible, en este caso, el Plan a ejecutar.

Desde esta perspectiva, es posible pensar a la comunidad como un contexto particular de intervención, desde el cual pueden surgir algunos interrogantes referidos especialmente a la dirección u orientación de la actividad turística como modo de vida local. Esta alternativa permitirá explicar la situación presente a partir de reconsiderar la validez del conjunto de problemas relevantes con abordajes participativos conduciendo la intervención sobre la actividad turística.

1.1 El abordaje de la planificación turística sustentable

El escenario turístico actual plantea cambios asociados a nuevas demandas, competidores y paradigmas, que repercuten directamente en los destinos turísticos. Por ello, se ven obligados a generar un proceso de renovación y adaptación que garantice su sustentabilidad y su competitividad a largo plazo, con la escala local como nivel de actuación. Sumado a esto, el contexto de la pandemia COVID-19 implicó una crisis en el sector e impuso condiciones inéditas que conllevaron a una readecuación de la actividad. Esto fue una oportunidad para realizar cambios estructurales (Palomo *et al.*, 2020) y recurrir a nuevas formas de gestión.

Este nuevo contexto requiere que el abordaje de la nueva realidad de los destinos sea de una forma planificada, para que las intervenciones sean más eficientes y efectivamente aporten a su sustentabilidad y competitividad, consensuando y concertando socialmente los objetivos de desarrollo turístico. En este sentido, los procesos de ordenamiento turístico territorial afrontan la necesidad de impulsar formas de planeación territorial construidas desde abajo y hacia arriba y fundamentadas en el consenso.

En turismo, la planificación no tiene una única forma de aplicación en los territorios, ya que depende de las características intrínsecas de cada espacio y sus actores (es decir, la base material y las relaciones sociales que lo dotan de sentido). Debido a las condiciones del contexto, la planificación turística debe constituirse como un proceso continuo y flexible, que a partir de la mejora constante, posibilite la construcción de estrategias verdaderamente competitivas (Diez Santo, 2011).

En la práctica, la planificación estratégica es el instrumento más difundido y utilizado, porque permite optimizar la toma de decisiones y la implementación de políticas orientadas al desarrollo de un territorio (Aramayo, 2006; Medina Vásquez y Ortegón, 2006; Armijo, 2009). Sobre todo, cuando adopta modalidades participativas a partir de propiciar el encuentro y el consenso entre actores.

El enfoque propuesto adopta como marco de referencia la inteligencia territorial (IT) dado que se trata de un proceso de construcción de conocimiento, en el que participan el equipo de investigación y diferentes actores locales comprometidos en condiciones de participación y

consenso. En la práctica, se basa en un procedimiento en el cual una región busca definir su propio plan de acción futuro, sustentada en la definición de sus objetivos de desarrollo, para resolver problemas que afectan el logro de sus fines y/o la capitalización de las ventajas que posee para alcanzar la meta del desarrollo sustentable (Sandoval Escudero, 2014).

El abordaje de la inteligencia territorial requiere que el proceso de investigación y la gestión del conocimiento se base en metodologías de investigación de carácter participativo. En este sentido, la investigación-acción-participativa es un proceso participativo y democrático llevado a cabo con la propia población local, de recogida de información, análisis, conceptualización, planificación, ejecución y evaluación (Lewin, 1988). La planificación enfocada desde la investigación -acción-participativa (IAP) puede contribuir al fortalecimiento de las capacidades locales, a generar más confianza en los participantes y a incrementar conocimientos contribuyendo al empoderamiento de la comunidad (Hellin *et al.*, 2006).

La estrategia participativa posibilita la expresión de los distintos actores vinculados al sector, brindando instancias para manifestar las diferentes necesidades y preocupaciones, la toma de conciencia de quienes participan sobre las problemáticas existentes y también el conocimiento e intercambio de opiniones entre personas de la propia comunidad (Kuper *et al.*, 2010). Monterrubio Cordero (2009) considera que la incorporación de la comunidad en la planificación y gestión permite un trabajo de "abajo hacia arriba", teniendo en cuenta la realidad, demandas, intereses y necesidades que tiene la sociedad local.

La participación activa de la comunidad permite validar la importancia de un plan "como proceso", además del plan "como producto o documento final" para implementar (Toselli, 2015). El éxito de la planificación se basa en el respaldo de la comunidad, en el establecimiento de espacios de interacción e intercambios, acuerdos y compromisos para su realización; favoreciendo la apropiación, no sólo de lo planificado sino también de las intervenciones concretas (concebidas como resultados).

La intervención comunitaria se entiende como un proceso que tiene como propósito diseñar, desarrollar y evaluar las acciones desde la propia comunidad, a través de la participación activa para transformar su realidad (Sánchez, 2011). Por tanto, procura la capacitación y el fortalecimiento de la comunidad, para favorecer su autogestión y empoderamiento.

Por otra parte, además del carácter participativo, se debe considerar el carácter contextualizado que contiene este tipo de planificación, que se vincula a la selección y/o adaptación del método, de las técnicas y de los procedimientos al contexto específico en el que se interviene.

El carácter contextualizado de la intervención participativa implica, primero, que el punto de partida es la práctica, en términos de lo que la gente sabe, vive, siente, hace y quiere y las situaciones y problemas que atraviesa. De hecho, son los propios actores los que poseen mayor conocimiento sobre lo que ocurre en su propio entorno. Segundo, se trata de un asunto de interés público respecto de un tema que, si bien generalmente es administrado por el Estado, la ciudadanía tiene el derecho, interés y deber de ser parte de su debate y toma de decisiones. Tercero, las herramientas que utilizará una estrategia de participación tienen particularidades según su alcance territorial y el nivel de participación que tendrá la estrategia de participación. Por ello es imprescindible propiciar espacios de construcción colectiva de saberes y de reflexión sobre la complejidad de esta situación y los procesos de transformación requeridos.

Una de las estrategias metodológicas para acercarse e indagar acerca de las necesidades y demandas de la comunidad garantizando su participación activa es el diagnóstico comunitario. Este consiste en un proceso participativo y democrático llevado a cabo con la propia población local, basado en la recolección de información, análisis, conceptualización, planificación, ejecución y evaluación, desde un enfoque integral y holístico (Lamus García de Rodríguez y Lamus García de Mora, 2021).

El diagnóstico comunitario contiene en su concepción, tanto un carácter participativo, como un carácter contextualizado que se requieren en la planificación territorial. Es una herramienta para la gestión, que se emplea con el propósito de conocer lo que ocurre en un contexto real concreto, puntualmente acerca de problemáticas que afectan a una comunidad en particular. Además, pretende que entre los distintos actores de una comunidad local se promuevan consensos desde la reflexión colectiva compartiendo visiones sobre el futuro (Marti, 2017).

El carácter contextualizado implica conocer para actuar, por tal razón se procura un conocimiento real y concreto de una situación sobre la que se va a realizar una intervención y de los diferentes aspectos que es necesario tener en cuenta para resolver la situación-problema. El carácter participativo tiene una doble dimensión: una, específicamente en la implementación en las acciones de reflexión que deben movilizar a los actores para que sean ellos mismos los protagonistas de las prácticas transformadoras; y dos, la incorporación del conocimiento que se genere a partir de la vivencia y el sentir para fundar relaciones y capitalizar sinergias entre este y el conocimiento teórico.

El diagnóstico conduce a obtener información no solo acerca de cuáles son los problemas sino también sobre qué recursos tienen a disposición para resolverlos y qué potencialidades presentan para afrontar la situación problemática. Esto implica recabar información y realizar una indagación sobre la situación del conjunto de personas que serán sujeto/objeto de investigación, a partir de conocer sus potencialidades, oportunidades, necesidades y posibilidades para su desarrollo. De esta manera, es posible observar si es factible generar un plan de abordaje con intervenciones concretas que aporten la satisfacción de las necesidades y requerimientos prioritarios de la comunidad (Aguilar-Idañez y Ander-Egg, 2001).

El desafío actual, para los destinos turísticos es redefinir la funcionalidad turística e innovar y ajustar la planificación a un escenario de incertidumbre, contingencia y sustentabilidad.

En consecuencia, en la gestión turística ambiental un diagnóstico comunitario participativo por sus características es, sin duda, una estrategia válida para desplegar un manejo sustentable del territorio y los recursos naturales, tendiente a mejorar la seguridad económica, social y ambiental de un destino turístico.

Un análisis de esta índole en la planificación es la base referencial de inicio en el conocimiento del problema en el entorno local, que da lugar a la definición de objetivos de gestión. A su vez, ofrece la posibilidad de generar el conocimiento local para el inicio de las acciones deben llevarse a cabo por las entidades públicas locales y por la comunidad.

2. Materiales y métodos

La propuesta investigativa, se basó en la metodología de indagación por medio de representaciones sociales que, considerando una cierta aproximación a partir de la revisión de los antecedentes y la experiencia del equipo de investigación en estudios de destinos turísticos litorales, permitió reconocer algunos puntos y aspectos relevantes a considerar.

La estrategia metodológica consistió en un análisis comunitario que se realizó a través de la información brindada por los prestadores de servicios turísticos y la comunidad residente del Partido de Villa Gesell.

La información fue recabada, en primer lugar, a partir de la realización de Talleres, a los que asistieron tanto prestadores de servicios turísticos como residentes. Estos tuvieron por finalidad obtener intencionalmente opiniones de los participantes.

En total se llevaron a cabo cinco talleres, desde el 2 de septiembre hasta el 10 de octubre de 2021, en distintas sedes de la ciudad de Villa Gesell, a partir de una difusión y convocatoria abierta. Se contemplaron dos modos de participación: presencial y virtual vía plataforma Zoom (permitiendo también la participación de quienes no preferían reunirse en el escenario de COVID-19). En este contexto, la participación promedio fue de 35 personas, a excepción del primer taller, que fue el más numeroso y participaron 80 personas.

Se seleccionó la técnica de Taller como un dispositivo para hacer ver, hablar, recuperar, recrear y analizar problemas, objetivos y cursos de acción. Estos 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.

La forma de trabajo fue en plenario y colaborativa. Se utilizaron técnicas participativas de análisis y trabajo grupal que permitieron la participación de personas con distintos grados de conocimiento, experiencia, roles sociales e intereses. Para cada encuentro, según el tema a desarrollar, se definió la técnica (lluvia de ideas, elaboración de premisas, votaciones y priorizaciones) y los instrumentos a utilizar (fichas, posters y tarjetas o herramientas y plataformas *online*).

Los temas de los talleres y su secuencia se definieron en función de preguntas disparadoras que permitieron establecer cuál es la situación actual en términos de necesidades y problemas, qué objetivos se proponen a futuro y qué habría que hacer para llevar a cabo esos objetivos.

El trabajo de gabinete (realizado por el equipo de investigación) respecto del análisis de los datos de cada taller consistió, en primer lugar, en el análisis de frases textuales. En este sentido, se hizo una primera interpretación y tratamiento de la información, teniendo en cuenta todas las opiniones como fueron dichas, intentando incluir con fidelidad todos los sentidos. En segundo lugar, se procedió a una clasificación por temas y bloques temáticos más importantes tratando de identificar los principales, reconociendo cuáles podrían ser los puntos de fricción y cuáles son los intereses comunes, para poder potenciar los elementos frecuentes y superadores.

Dado que los talleres eran de participación voluntaria y se realizaron durante el 2021, cuando aún existían algunas restricciones sanitarias, se realizaron encuestas a 125 prestadores de servicios y a 423 residentes. Las muestras se eligieron por el método del muestreo al azar simple, pero en diferentes momentos o etapas para garantizar la heterogeneidad demográfica y socio-económica. El relevamiento, en el caso de los prestadores, se realizó principalmente a través de un formulario *online* y autoadministrado, porque la intención era captar la opinión de los prestadores locales y extralocales. El link de acceso al cuestionario fue enviado por correo electrónico al listado de prestadores de alojamientos, gastronomía y balnearios de la base de datos aportada por la Secretaría de Turismo del municipio. La tasa de respuesta fue del 22,4%, un número aceptable respecto de los parámetros.

En el caso de los residentes, el relevamiento se realizó de forma presencial en dos eventos convocantes del Partido: Fiesta Chocogesell (agosto 2021) y Fiesta de la Diversidad Cultural (octubre 2021); y autoadministrado y *online* a partir de la difusión del link. Respecto al tamaño muestral, el número de casos relevados es aceptable considerando los datos censales (por lo menos, 379 casos). Cabe mencionar, que en los talleres realizados se difundieron los links a los formularios correspondientes para alcanzar una mayor cuota de respuestas.

El cruzamiento de la información obtenida en los talleres con los resultados de las encuestas permitió una lectura que permitió validar las categorías principales por saturación de las mismas.

En relación a la organización de las opiniones, en esta propuesta metodológica, se plantearon con relativa concatenación entre sí, debido a que los resultados intermedios o finales de cada taller podían convertirse en insumos para otro posterior. Por lo tanto, para organizar las respuestas, se optó por presentaciones esquemáticas a través de mapas conceptuales y/o cuadros que permitieron la visibilidad inmediata de los datos, su corrección y/o priorización según fuera el caso.

El análisis, organización y unificación de la información obtenida permitió realizar devoluciones sistematizadas en cada taller y vía mail, como parte muy relevante del proceso participativo; ya que la información la produjeron los participantes. El objetivo era retornar a la gente los datos, provocar una segunda reflexión sobre lo expuesto y validar las categorizaciones propuestas por el equipo de investigación. Esto, sin dudas, además, aportó validez a lo consensuado y permitió complementar y/o ampliar los resultados.

En definitiva, el empleo de ambos métodos, talleres y encuesta, pretendía una validación mutua y complementaria de los datos y de ese modo asegurar que los resultados, por un lado, tuvieran rigor científico y, por el otro, consenso social ampliado y no sólo limitado a los participantes de los talleres.

Los datos fueron resumidos, sistematizados y categorizados a partir del trabajo en gabinete del equipo, dando lugar a la construcción del diagnóstico comunitario. La elaboración del diagnóstico comunitario tuvo en cuenta las necesidades sentidas y expresadas (Bradshaw, 1972) identificadas, y los valores asignados al territorio, clasificados en grandes temas.

En este sentido, una necesidad sentida o experimentada es *percibida y subjetiva* tanto individualmente como por los grupos o comunidades en que se organizan las personas; en cambio, una necesidad expresada o demanda es la necesidad sentida puesta en acción mediante una *solicitud* (Bradshaw, 1972). Los valores asignados al territorio son entendidos como aquellas cuestiones que resultan importantes y apreciadas por la comunidad y de las que depende su potencial desarrollo.

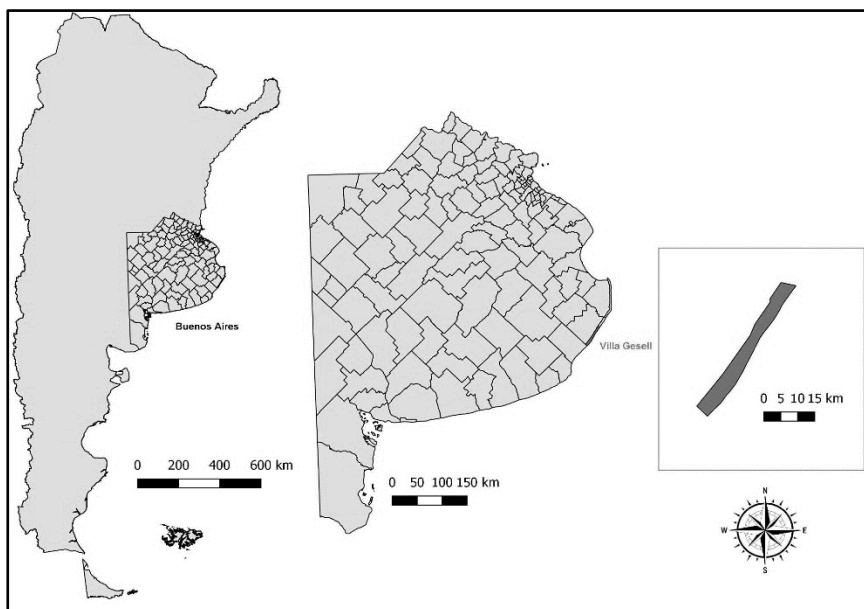
La sistematización de la información obtenida permitió establecer los principales aspectos positivos y negativos detectados en el contexto microsocial y su relación con el bienestar y cohesión social. Para ello, se consideró su nivel de incidencia para favorecer o dificultar la transformación pretendida de la visión del turismo en Villa Gesell. A partir de esta descripción, se identificaron aspectos positivos y negativos de actualización que podrían potenciar o restringir la transformación social, necesaria para alcanzar la visión del Plan.

3. Resultados

3.1. Breve reseña del caso

El Partido de Villa Gesell (37°15'S 56°57'O) se encuentra ubicado en el centro-este de la provincia de Buenos Aires, sobre la costa del Océano Atlántico (Figura 1) y abarca una superficie de 285 Km². Está compuesto por las localidades balnearias de Mar Azul, Las Gaviotas, Mar de las Pampas y Villa Gesell. Dentro de sus atractivos, combinan el ambiente natural (bosques y médanos), con el relax y el disfrute de la playa a lo largo de sus 10 kilómetros de extensión. El municipio cuenta con una población de 31.730 habitantes, según datos de INDEC (2010), en su mayoría residentes de la localidad homónima (93% del total).

Figura 1: Ubicación de Villa Gesell



Fuente: elaboración propia

Villa Gesell es la ciudad cabecera y concentra la mayor actividad administrativa, económica y turística. Se caracteriza por ser un destino marcadamente estacional, ligado a la modalidad de sol y playa con una afluencia masiva de personas, con arribos de más de 2.000.000 de turistas durante la temporada de verano (Villa Gesell Municipio, 01/03/2022).

Además de la ciudad mencionada, Mar Azul, Las Gaviotas y Mar de las Pampas se encuentran en un marcado crecimiento, con un perfil diferenciado y asociado a la naturaleza, la tranquilidad y el relax. Esto último se ve materializado a partir de su principal oferta de spa y descanso en entornos naturales. Esto precisamente implica que no se vea tan marcada su estacionalidad, al recibir visitantes de distintos perfiles durante todo el año, además de la temporada estival.

En relación a la planificación estratégica, el Municipio cuenta con diversos antecedentes mencionados anteriormente. Sin embargo, independientemente de las iniciativas concretas para el corto plazo (como el diseño de protocolos y sellos de calidad sanitaria post pandemia), el contexto actual requiere una actualización en este sentido orientada a fortalecer la funcionalidad turística y ambiental de los destinos del Partido a partir de la co-construcción con los actores.

3.2. El diagnóstico comunitario

En el análisis de los resultados que se expone a continuación, se tuvo como premisa central que este diagnóstico sería el marco referencial del plan. En este sentido, las necesidades expresadas se asociaron más a criterios objetivos de calidad de vida; mientras que las necesidades sentidas se vincularon a aspectos subjetivos relativos a los valores asignados al lugar de vida.

Por lo tanto, respecto de las necesidades expresadas por los actores locales, prestadores turísticos y comunidad, dentro de las condiciones de calidad de vida se distinguieron como cuestiones principales las condiciones de habitabilidad, la gestión, la actividad turística y las oportunidades laborales y educativas.

Sobre las condiciones de habitabilidad urbana, que refieren a temas de infraestructura, servicios básicos y calidad estética urbana, hay una clara demanda por mejores condiciones. Además, se reclama la falta de controles en los espacios públicos y que Villa Gesell sea un destino accesible y seguro para todos.

En cuanto a la gestión turística, se apela a introducir la cuestión ambiental en la agenda del municipio, como componente clave para la calidad de vida y el desarrollo turístico; e incorporar un enfoque de gestión relacional que promueva una mayor coordinación y trabajo conjunto entre sector público y privado.

Respecto de la actividad turística, se expuso la necesidad de diversificar la oferta y la demanda, generando oportunidades recreativas durante todo el año; poner énfasis en la calidad integral del destino, principalmente en el cuidado de la playa como recurso convocante; y la mejora de la atención al turista.

A propósito de generar oportunidades se pretende superar la situación actual de desesperanza de los jóvenes y mejorar sus posibilidades de educación y de inserción laboral para evitar la migración en busca de un futuro mejor.

Las necesidades sentidas se asociaron principalmente a la identidad, la calidad ambiental del entorno y la vocación turística.

En cuanto a la identidad, se plantea la necesidad de reconstrucción en torno a una "imagen social" de los geselinos. Esto requeriría la actualización de su representación histórica y la deseabilidad de renovarla en un sentido de pertenencia social totalmente endógena y transferible a la imagen turística.

Respecto de la calidad ambiental del entorno, se aprecia su aptitud como un lugar para el “buen vivir” y se lo visualiza como el lugar de desarrollo de los proyectos de vidas (individuales y colectivas) de habitantes, por lo cual se debería mantener estas condiciones.

Sobre la vocación turística del destino, si bien se aprecia una capacidad instalada para la actividad turística en las localidades, relacionada a lo funcional del territorio, y cualidades de hospitalidad, se observa una intención explícita de profesionalizar al sector y lograr una mayor cualificación.

En definitiva, a grandes rasgos lo que la comunidad demanda y, al mismo tiempo propone, es definir una estrategia para la reapropiación social de la naturaleza (Leff, 2004). Esto implica que se debe fundar en las potencialidades de la naturaleza y la cultura. La capitalización de la naturaleza se manifiesta en cierta resistencia al discurso y a las políticas respecto de la cuestión ambiental que afecta la calidad ambiental y la calidad de vida y en la necesidad de establecer nuevas estrategias para la valoración del patrimonio histórico y procesos identitarios.

Este análisis permitió distinguir atributos centrales de la dinámica socio-territorial en términos de aspectos positivos y negativos. Los primeros son las fuerzas impulsoras que contribuyen positivamente al desarrollo turístico sustentable, y se identifican con el objetivo de aprovecharlas y promoverlas. Los otros son fuerzas obstaculizadoras y/o restrictivas que impiden el logro de la visión del plan y es necesario identificarlas para minimizarlas, eliminarlas o corregirlas.

Los aspectos positivos son:

- La existencia de ciertos procesos de identificación y compromiso afectivo con el lugar. Esta conexión emocional fuerte y compartida en el significado atribuido al lugar de vida impulsa el apego al lugar y el sentido de pertenencia, y tiene potencial para renovar la identidad y poner en valor la cultura local.
- La certidumbre de la importancia de la sustentabilidad en todas sus dimensiones (social, ecológica, económica y política) como la dirección ineludible a futuro. En consecuencia, esto representa el principal acuerdo básico, más de índole simbólica y existencial, que se basa en optar por un principio precautorio respecto del manejo de la naturaleza, como base esencial de la reconstrucción de la identidad local y el sentido de pertenencia.
- El reconocimiento e impulso actual de la renovación del enfoque de gestión participativa tendiendo a ser más integral, que supone una estrategia clave para la competitividad territorial de un turismo de largo plazo y un compromiso con el futuro del desarrollo local.
- La existencia de una vocación turística y una visión turística clara, coherente y realista que marca un rumbo de trabajo conjunto sobre los valores y aspectos a alcanzar por el sector en pos de las transformaciones deseadas.
- El consenso fundamental de que la naturaleza, la tranquilidad y la belleza paisajística representan los atributos que definen al lugar.
- El potencial creciente de una cultura local emprendedora, con valores, habilidades y actitudes para la resolución de las situaciones que surgen en el ámbito sociolaboral y socioeconómico de la comunidad.

En síntesis, los aspectos positivos ponen de manifiesto que la comunidad reflexiona sobre la necesidad de construir nuevas alternativas para sus identidades (propia y turística) que contengan valores que tiendan a una transición hacia la sustentabilidad. Los actores coinciden en que de ese modo se reforzarán las condiciones del buen vivir, regido por el principio precautorio para el patrimonio natural, para mantener la calidad ambiental de su lugar de vida.

Los aspectos negativos son:

- El sesgo que se presenta en la reconstrucción y el reforzamiento de la identidad, sobre todo de las localidades del sur (Mar de las Pampas, Las Gaviotas y Mar Azul), que está parcializada por el deseo de afirmar perfiles distintivos de estos lugares; en consecuencia, esta se plantea

heterodirigida hacia la capacidad de reconocimiento turístico externo más que al sentido de pertenencia.

- La falta de conductas ambientales, dada en el hecho de que la valoración y predisposición al cuidado ambiental, en lo concreto y material, no se efectivizan. De hecho, se constata que hay más preocupación ambiental que comportamiento ambiental (hábitos y consumo responsable).
- La débil participación social, a pesar de algunos diseños institucionales para generar cambios. Se detecta una discontinuidad de los procesos participativos y, además, los espacios de interacción previos no contribuyeron a la construcción de confianza, sino que han generado cierto escepticismo en la participación.
- La alta dependencia económica de la actividad turística y la existencia de gran parte de prestadores turísticos extralocales que, si bien inciden en la configuración del destino turístico, revelan un interés sesgado a lo económico.
- La estacionalidad de la actividad turística que se traduce en trabajo de tipo estacional y no formalizado de algunos puestos de trabajo, y que obstaculiza la prestación de servicios todo el año por los altos costes de operación.

A modo de síntesis respecto de los aspectos negativos, se observa que la reticencia a la participación restringe las posibilidades del empoderamiento de la comunidad. Además, que pese a la comprensión crítica de la realidad ambiental, aún es necesario generar más conciencia sobre actitudes y comportamientos acordes y coherentes con el objetivo de sustentabilidad, en la consecución de un modo de vida acorde al buen vivir y la economía circular que la comunidad pretende.

En segunda instancia este diagnóstico permitió la identificación y evaluación de las posibilidades de alcance de la visión. En este sentido, la visión que se definió para el plan con carácter de acuerdo consensuado para el futuro está basada en la gestión integral del territorio, la sustentabilidad y la valoración de la naturaleza, la tranquilidad y la belleza del lugar como atributos diferenciales del destino y aspectos de apropiación simbólica. A partir del fomento de la participación conjunta del sector público y privado, la generación de nuevas oportunidades recreativas y un espacio público con usos ordenados y controlados, y la propuesta de un turismo todo el año. Para transformar competitivamente el territorio en función del estímulo de la producción local y la capitalización de las oportunidades recreativas, y convertirlo en un lugar con turismo todo el año con posibilidades de formación y trabajo para las generaciones más jóvenes.

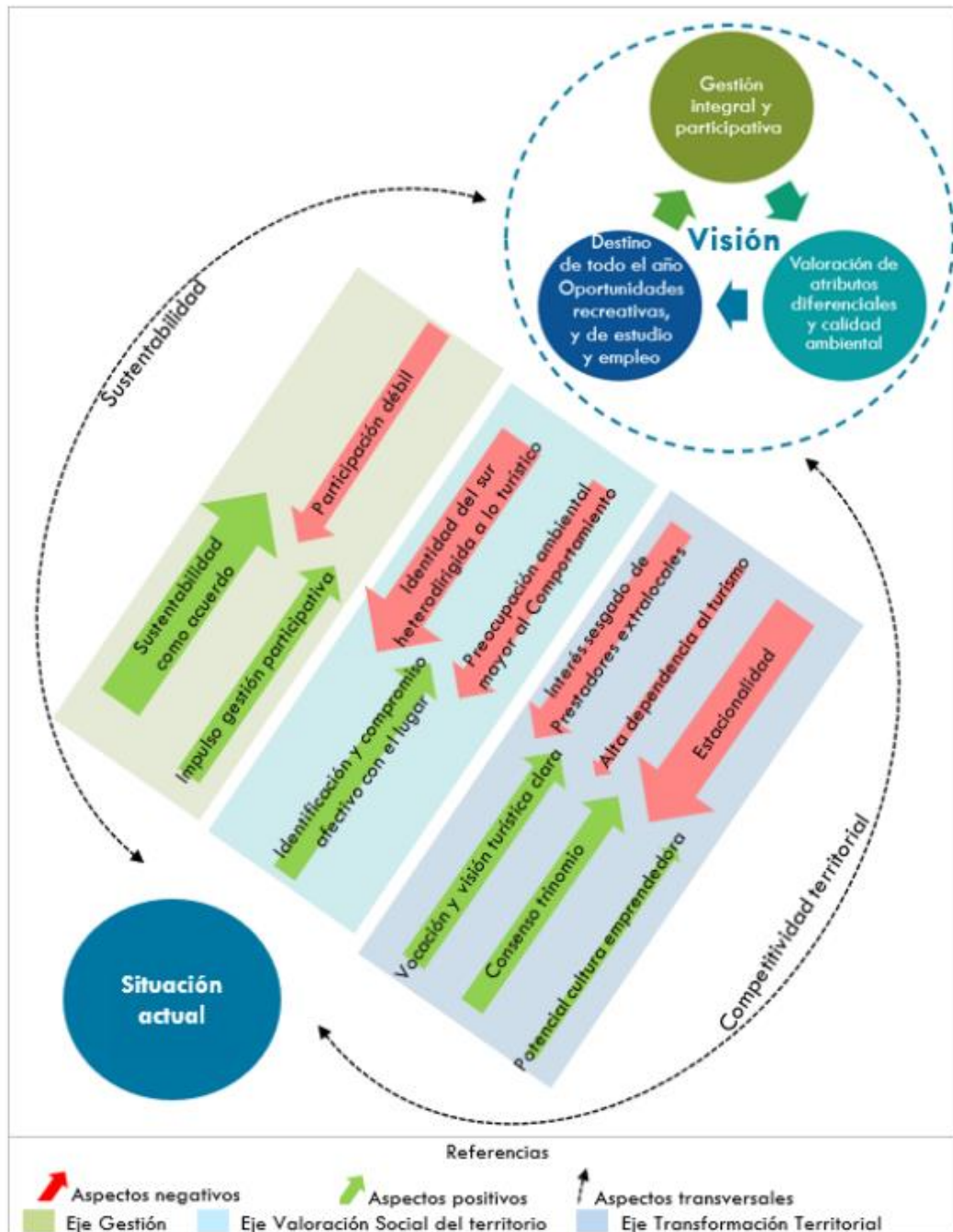
Por lo tanto, para evaluar el nivel de incidencia de estos aspectos positivos y negativos para favorecer o dificultar la transformación pretendida de la visión del turismo en Villa Gesell, se definieron tres ejes estratégicos particulares del caso: el enfoque de gestión, la valoración social del territorio y la transformación territorial; y dos ejes transversales generales contemplados en la inteligencia territorial (Girardot, 2010): la sustentabilidad y la competitividad territorial.

Los resultados obtenidos se plasmaron en un escenario (Figura 2) que permite definir una situación de mejora que, en este caso, comprende cuáles deberían ser las condiciones necesarias para alcanzar la visión establecida.

Respecto del enfoque de gestión se consideró como tendencias valiosas la incorporación paulatina (aunque no sistemática) de la cuestión ambiental en el sector público turístico y la introducción de procesos participativos. Mientras que resulta una tendencia regresiva la débil participación. En cuanto, a la valoración social del territorio, la identidad que se genera desde lo afectivo para con el lugar es una de las tendencias favorables más significativas, pero es limitante en la medida en que queda muy asociado al interés económico y no se traduce en una fuerte conciencia ambiental. Por último, a propósito de la transformación territorial, se determinaron como tendencias relevantes la vocación turística del territorio asociada a los atributos naturales e intangibles de los

destinos y el emprendedurismo incipiente, que pueden ser muy obstaculizados por el interés económico de los agentes extralocales y la marcada estacionalidad.

Figura 2: Escenario actual y visión

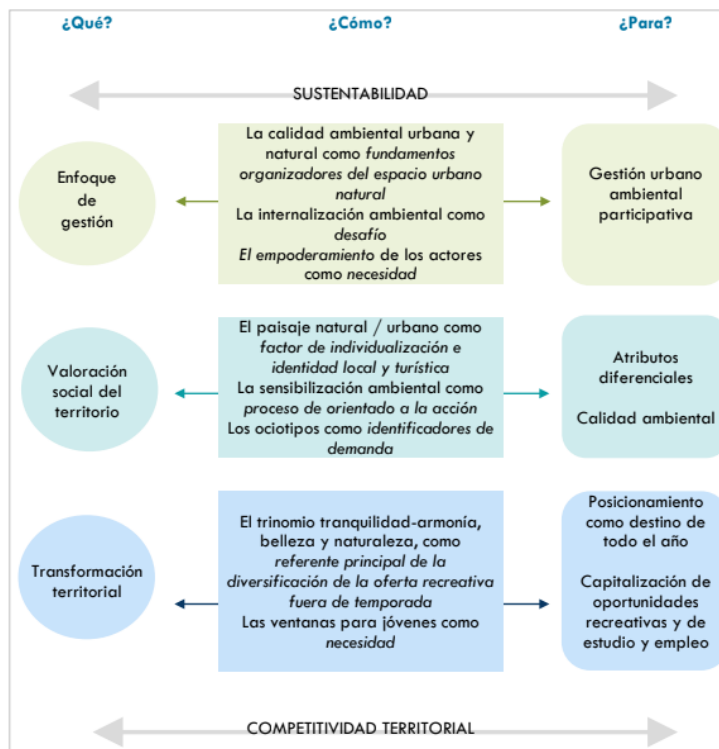


Fuente: elaboración propia

En este sentido, se determinó que para alcanzar la visión deseada era necesario, primero, seguir con la iniciativa de cambiar el enfoque de gestión hacia uno participativo, atendiendo principalmente la calidad urbana y natural, internalizando la cuestión ambiental transversalmente en toda la administración municipal y generando instancias de participación permanente. Segundo, capitalizar la valoración social del territorio que presente atributos diferenciales (tangibles e intangibles) que lo constituyen como un lugar del buen vivir y una marca turística reconocida. Tercero, propiciar una transformación territorial que en lo turístico potencie el trinomio naturaleza-

tranquilidad – belleza, y en lo competitivo apunte a la generación de oportunidades para jóvenes, emprendedores e inversores (Figura 3).

Figura 3: Condiciones necesarias para alcanzar la visión



Fuente: elaboración propia

La transversalidad de la sostenibilidad enfatiza la importancia de la presencia de procesos duraderos en el tiempo y de amplia cobertura en cuanto a las dimensiones ecológica, social, económica y político institucional comprometidas. También en el destino turístico la competitividad territorial, debe superar la mirada sectorial del turismo mejorando las condiciones de habitabilidad y las bases socioeconómicas, a partir de las cuales se pueda aprovechar las oportunidades y mejorar las condiciones de vida de la comunidad.

4. Conclusiones

El planteo de este diagnóstico comunitario pretendió reconocer las representaciones sociales del territorio para que, a través de consensos, se pueda apuntar a los problemas específicos de su comunidad. Y, de este modo, capitalizar los esfuerzos existentes, y distinguir las posibles estrategias para implementar las prácticas y políticas deseadas en el corto, mediano y largo plazo. Por tanto, no equivale a una descripción, sino que intentó ser una reconstrucción analítica, sintética e interpretativa mediada por las representaciones sociales de un recorte de la realidad que se pretende transformar.

El diagnóstico comunitario realizado se constituyó en una valiosa contribución, que fue tomada como referente en la comprensión de problemas asociados al turismo en la zona que fue el insumo principal para el diseño del Plan Estratégico de Turismo Sustentable de Villa Gesell 2022.

Este análisis contiene una serie de elementos integradores, organizadores y simbólicos del escenario micro social de Villa Gesell. En consecuencia, como intervención comunitaria, se traduce en una modalidad singular de la preparación y la producción de dispositivos que van a influir en la situación actual, para alcanzar la visión de futuro.

En definitiva, se trata de un plan de acción de gobierno abierto y es un documento formal, producto de un proceso de co-creación multisectorial y de participación ciudadana. De este modo, se constituye en un compromiso para ser implementado en un plazo realista y cuya función esencial es servir como instrumento de la política. En este sentido, el trabajo con la comunidad apunta a que los actores se apropien del proceso de planificación y sus resultados (agenda), de manera tal de fortalecer su empoderamiento, asociado a la posibilidad de contribuir en la co-construcción del cambio deseado.

Referencias bibliográficas

- Aguilar-Idañez M.J. y Ander-Egg, E. (2001). *Diagnóstico social. Conceptos y metodología*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- Aramayo, O. (2006). *Manual de planificación estratégica*. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Instituto de la Comunicación e Imagen.
- Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el Sector Público*. Santiago de Chile: ILPES/CEPAL.
- Bertoni, M., López, M. J., Testa, J., Maffioni, J., Faginas, V. L., Lupín, B. y Rodríguez, J. A. (2022). *Plan estratégico turístico sustentable de Villa Gesell*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.
- Bradshaw, J. (1972). Taxonomy of social need. En McLachlan, G. (ed.) *Problems and progress in medical care: essays on current research* (71-82). London: Oxford University Press.
- D'arcy, D. (1999). *Herramientas para la comunidad: conceptos, métodos y herramientas para el diagnóstico, seguimiento y la evaluación participativos en el desarrollo forestal comunitario*. Quito, Ecuador: FAO.
- Díez Santo, D. (2011). La planificación estratégica en espacios turísticos de interior: Claves para el diseño y formulación de estrategias competitivas. *Investigaciones Turísticas*, 1, 69-92.
- Girardot, J. J. (2010). Inteligencia territorial y transición socio-ecológica. *Revista Iberoamericana de Relaciones Laborales*, 23, 15-39.
- Hellin, J., Bellon, M., & Badstue, L. (2006). Bridging the gaps between researchers' and farmers' realitie. *LEISA-LEUSDEN-*, 22(3), 6.
- INDEC (2010) *Informe del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010*. Recuperado de https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/poblacion/censo2010_tomo1.pdf
- Kuper, D.; Ramírez, L.; & Troncoso, C. (2010). Política turística y planificación: ¿de las estrategias centralizadas a las estrategias participativas? *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, N°14.
- Lamus-García de Rodríguez, T.M., y Lamus-García de Mora, R. Z. (2021). El diagnóstico comunitario en la investigación acción. *Domino de las Ciencias*, 7(2), 219-233.
- Leff, E. (2004). *Racionalidad Ambiental. La reapropiación social de la naturaleza*. México: Siglo XXI editores.
- Lewin, K. (1988). *La teoría de campo en la ciencia social*. España: Paidós.

- Martí, J. (2017). *Diagnósticos Comunitarios y participación local: El diagnóstico comunitario de la Zona Ponent de Tarragona*. España: Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible (CIMAS).
- Monterrubio Cordero, J.C. (2009). Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística. *Gestión Turística*, 11, 101-111.
- Medina Vásquez, J. y Ortégón, E. (2006). *Manual de prospectiva y decisión estratégica: bases teóricas e instrumentos para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: ILPES, CEPAL.
- Palomo Ortega, G., Navarro Jurado, E., Cerezo Medina, A., y Torres Bernier, E. (2020). Turismo poscoronavirus: ¿una oportunidad para el poscrecimiento? En M. Simancas Cruz, R. Hernández Martín, y N. Padrón Fumero (Coords.), *Turismo pos-COVID-19: reflexiones, retos y oportunidades* (161-173). Universidad de La Laguna.
- Naser, A., Fideleff, V. y Tognoli, J. (2021). *Fortalecimiento de las capacidades de los actores del gobierno y de la sociedad civil para incorporar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los ODS a las estrategias nacionales y subnacionales de desarrollo*. Santiago de Chile: ILPES, CEPAL.
- Sánchez, M. (2011). Los programas de intervención comunitaria desde la perspectiva de sus actores. *Liberabit*, 17(1), 59-66.
- Sandoval Escudero, C. (2014), Métodos y aplicaciones de la planificación regional y local en América Latina, *Serie Desarrollo territorial*, 17,(2).
- Toselli, C. (2015). El planeamiento estratégico aplicado al desarrollo del turismo. Algunas reflexiones sobre los planes turístico provinciales de Argentina, *Turismo y Sociedad*, XVII, 63-89.
- Villa Gesell Municipio (01/03/2022) Villa Gesell superó los dos millones de turistas y alcanzó otro récord histórico para la ciudad. *Villa Gesell Municipio*. Recuperado de: <https://www.gesell.gob.ar/novedad/41770/villa-gesell-super-los-dos-millones-de-turistas-y-alcanz-otro-r-cord-hist-rico-para-la-ciudad.html>



Esta obra se encuentra bajo Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0. Internacional. Reconocimiento - Permite copiar, distribuir, exhibir y representar la obra y hacer obras derivadas siempre y cuando reconozca y cite al autor original. No Comercial – Esta obra no puede ser utilizada con fines comerciales, a menos que se obtenga el permiso.