

**TALLER DE INDICADORES DE
SOSTENIBILIDAD EN TURISMO
para los países de Sudamérica**

**Villa Gesell, Argentina
25-27 de octubre de 2000**

Informe Final

Índice

	<u>Página</u>
Reconocimientos	1
Introducción.....	2
CAPÍTULO 1 - Características básicas de los indicadores de sostenibilidad en el desarrollo turístico.....	4
1.1 ¿Qué son los indicadores?	4
1.2 ¿Por qué usar indicadores para lograr un turismo sostenible?.....	5
1.3 Tipos de indicadores.....	5
1.4 Medidas de indicadores	6
1.5 Indicadores para todas las etapas de la planeación y gestión turística ...	7
1.6 Indicadores en todos los niveles de la planeación y gestión turística.....	8
1.7 Ejemplos para la aplicación de indicadores en diferentes niveles.....	9
CAPÍTULO 2 - Metodología empleada.....	12
2.1 Determinación del área de estudio.....	12
2.2 Colección y análisis de información sobre condiciones locales.....	12
2.3 Familiarización	13
2.4 Determinación de riesgos/problemas/factores clave del sitio.....	13
2.5 Diseño de indicadores.....	13
2.6 Evaluación de indicadores	14
2.7 Recomendaciones y observaciones	14
CAPÍTULO 3 - El área de estudio de Villa Gesell	16
3.1 Aspectos generales	16
3.2 El producto turístico	18
3.3 Problemas generales	20
3.4 El sistema de gestión de la actividad turística	21
CAPÍTULO 4 - Riesgos e Indicadores en el sitio de estudio.....	23
4.1 Problemas y riesgos.....	23
4.2 Indicadores para el desarrollo sostenible del turismo en Villa Gesell....	24
4.2.1 Indicadores ecológicos	26
4.2.2 Indicadores económicos	34
4.2.3 Indicadores socioculturales.....	41
CAPÍTULO 5 - Conclusiones y recomendaciones.....	47
5.1 Impacto del Taller.....	47
5.2 Conclusiones generales en el caso de Villa Gesell.....	48
5.3 Recomendaciones para Villa Gesell	48

	<u>Página</u>
5.4 Recomendaciones para la República Argentina y los otros países de Sudamérica	51
5.5 Cooperación en la investigación e implementación de indicadores de sostenibilidad en turismo.....	53
5.6 Conclusiones derivadas para la OMT.....	53
 Anexo 1. Indicadores clave e indicadores suplementarios de la OMT	 55
Anexo 2. Formularios para el levantamiento de información de campo:	
- Información sobre actores fundamentales en la gestión del turismo	57
- Información sobre atractivos y sitios clave	58
Anexo 3. Hoja de trabajo para la evaluación de indicadores	59
Anexo 4. Índice de la IUCN sobre el nivel de protección.....	60
Anexo 5. Lista de participantes	61
Anexo 6. Lista de publicaciones de la OMT en el campo de turismo sostenible	67
 Referencias	 69
<i>Hoja de Evaluación del Informe Final.....</i>	70

Reconocimientos

La Organización Mundial del Turismo agradece a la Secretaría de Turismo de la República Argentina su cooperación como país anfitrión del Taller. Este agradecimiento se hace extensivo al Lic. Pedro Neiff, Director de Relaciones Internacionales, y su equipo, por la coordinación de los asuntos logísticos. El estudio fue realizado en el Municipio de Villa Gesell, como sitio demostrativo donde el Ayuntamiento y la Secretaría de Turismo de esta ciudad contribuyeron de manera esencial a la realización del Taller, especialmente la Sra. Mariana A. Rodríguez, por su trabajo relativo a la coordinación logística.

El equipo de la OMT condujo el Taller y redactó el presente informe. Este equipo estaba compuesto por los expertos Sr. Rodolfo Lizano, Director de Planificación, Instituto Costarricense de Turismo, Prof. François Vellas, Instituto de Estudios Internacionales y de Desarrollo, Universidad de Ciencias Sociales de Toulouse (Francia), y Sr. Gabor Vereczi, Coordinador de Programas, Sección de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT. El Sr. Rodolfo Lizano se encargó, asimismo, del estudio preparatorio sobre el sitio del Taller.

El equipo de la OMT expresa su sincero agradecimiento a todos los participantes del Taller; tanto a los gestores locales de Villa Gesell, en representación de todos los sectores de turismo de la localidad, como a los participantes de otros municipios y regiones de la República Argentina, y a los representantes de los Estados Miembros y Miembros Afiliados de la OMT de otros países de Sudamérica. Podemos considerar que durante el Taller se formó un grupo de expertos, funcionarios y gestores internacionales, de diferentes sectores y disciplinas. El nivel excepcional en la actividad y cooperación de todos participantes permitió que el evento que constituyera un gran éxito.

Introducción

La evolución de las actividades de la OMT en el tema de indicadores de turismo sostenible

El desarrollo de conocimientos y la disseminación de información en el área de desarrollo sostenible del turismo representa una alta prioridad entre las actividades de la OMT.

Según la definición de la OMT:

“El desarrollo sostenible del turismo atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. El DST se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.”

Basado en los principios del programa de acción “Agenda 21”, definido en la Cumbre Mundial de Río de Janeiro (1992), la “Agenda 21 para el Sector de Turismo y Viajes” fue publicada (OMT/WTTC/EC, 1995), mientras varias actividades se han realizados en el área de desarrollo sostenible de turismo por la OMT.

El concepto y los principios básicos de la sostenibilidad en el desarrollo turístico son aceptados ampliamente en la actualidad. Sobre esta base, las actividades de la OMT en este campo están enfocadas en definir y disseminar instrumentos prácticos que permitan a los funcionarios y gestores de turismo aplicar los principios de sostenibilidad en situaciones concretas.

Los indicadores de sostenibilidad en el desarrollo turístico constituyen un papel importante entre los instrumentos prácticos para medir el progreso. En 1991 la Organización Mundial de Turismo comenzó una iniciativa para desarrollar *indicadores de turismo sostenible* de uso global. Un grupo operativo internacional de trabajo (OMT 1992-95), condujo una serie de investigaciones en destinos turísticos de varios países (en Canadá, México, Holanda, Argentina y Estados Unidos de América entre otros) a partir de las cuales se logró desarrollar un grupo de indicadores clave, se definieron indicadores suplementarios (**Apéndice 1**) recomendados para destinos específicos (por ejemplo áreas costeras, islas pequeñas, montañas, sitios culturales y ecológicos), y una metodología para elaborar indicadores, de acuerdo a las características individuales de los sitios turísticos. Estas experiencias fueron publicadas en la “Guía Práctica para el Desarrollo y Uso de Indicadores de Turismo Sostenible” (OMT, 1997).

A partir de esta experiencia, la OMT llevó a cabo una serie de talleres técnicos sobre el tema con el objetivo de demostrar la aplicación de indicadores para gestores y administradores del turismo. El primer Taller de la serie fue organizado en Hungría (1999), el segundo en México (1999), el tercero en Sri Lanka (2000), y el último en Argentina (2000).

El estudio Villa Gesell representa la continuación del esfuerzo internacional para desarrollar e implementar indicadores para el sector turístico, concordando con las recomendaciones de la séptima sesión de la Comisión en Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (CDS7), en la cual se invitó a Gobiernos, grupos mayores y el sistema de NU para trabajar, en colaboración con la OMT, en el desarrollo de indicadores de sostenibilidad para el turismo. Estos indicadores deben capacitar a los gestores para controlar mejor la interfase entre el turismo y el medio ambiente natural, económico y sociocultural y reducir los riesgos tanto para las operaciones turísticas como los destinos.

El presente informe conduce a dos tipos de conclusiones:

- Con respecto al desarrollo y la aplicación de indicadores para el área de estudio específica de Villa Gesell como sitio demostrativo del Taller.
- Con respecto al potencial de la metodología de indicadores de la OMT como herramienta para ser usada en otras áreas del país anfitrión, Argentina, y en otros países de Sudamérica.

El objetivo primordial del estudio de Villa Gesell y del Taller fue determinar los riesgos clave para la sostenibilidad de la industria del turismo en colaboración con la mayoría de los representantes involucrados en la actividad turística. El estudio permitió examinar los indicadores que responden mejor a los problemas y riesgos definidos.

Como parte del proceso, se organizó un taller técnico de tres días de duración con la participación de expertos internacionales, Gobierno, asociaciones y grupos organizados y especialistas de turismo de la localidad de Villa Gesell, de otras regiones de Argentina y autoridades nacionales de turismo de otros países de Sudamérica, para considerar los riesgos clave y la necesidad de indicadores para responder a estos riesgos.

Este Taller sirvió para demostrar la metodología de la OMT para el diseño de indicadores y también para resaltar la importancia de la participación y discusión amplia entre los diversos grupos involucrados con la actividad turística como una condición necesaria para materializar con éxito la identificación de indicadores funcionales para un destino en particular.

Los procedimientos y resultados documentados en este informe final pueden ser de gran utilidad a los funcionarios, empresarios, investigadores y estudiantes en varios niveles en la región de Sudamérica.

Capítulo 1

Características básicas de los indicadores de sostenibilidad en el desarrollo turístico

“ Para tomar mejores decisiones es esencial contar con mejor información ”

1.1 ¿Qué son los indicadores?

Son instrumentos prácticos para la planeación, implementación, monitoreo del desarrollo turístico. Los indicadores nos proveen información adecuada y fiable de las *condiciones medioambientales, económicas y sociales del turismo*.

Los indicadores son **signos** de:

- situaciones o problemas que emergen
- problemas actuales
- necesidad de realizar una acción
- los impactos de nuestras acciones

En cada destino turístico existen ciertos datos e informaciones que sirven para indicadores de sostenibilidad cuando se comprende su importancia.

Por ejemplo, el numero de turistas que llegan a un sitio es normalmente un dato básico de las estadísticas turísticas. Este número se puede usar como un indicador de sostenibilidad si lo relacionamos con un límite predefinido para la capacidad de carga en el sitio.

Otro ejemplo es creando una proporción con el numero de turistas por el numero de residentes locales (en temporada alta). Este indicador nos puede dar información sobre la presión social. En muchos destinos los turistas sobrepasan la población local en temporadas altas, lo que puede causar problemas en el acceso a servicios públicos para residentes, distorsiones en la identidad y cultura local entre otros.

1.2 ¿Por qué usar indicadores para lograr un turismo sostenible?

Los responsables de la toma de decisiones en el sector turístico necesitan conocer los nexos entre el turismo y el medio ambiente natural, económico y socio-cultural, en particular los impactos del sector turístico sobre el medio ambiente y subsecuentemente, los efectos de factores ambientales sobre el turismo

Nadie puede hacerse responsable si no tiene el conocimiento respectivo. Para apoyar las decisiones es esencial tener información puntual sobre las condiciones con el fin de reducir futuros riesgos para el sector turístico y los destinos turísticos.

“Es que aquí hablamos mucho y medimos poco” – Ernesto Jáuregui, Presidente Cámara de Concesionarios de Unidades Turísticas Fiscales de Playa, Villa Gesell, Argentina-

Como parte de la preparación del Taller, los expertos de la OMT realizaron una serie de entrevistas con los diferentes grupos de interés en turismo de Villa Gesell. Conversando con los representantes de la Cámara arriba mencionada (concesionarios de balnearios en la playa), los expertos querían averiguar sobre la ocupación espacial de los balnearios en la playa y la zona mas intensivamente usada por turistas. Los representantes admitieron que no tenían información exacta y que solamente contaban con la estimación hecha en un estudio en el año 1995. El día siguiente el grupo presentó una cálculo exacto basado en datos puntuales de medidas sobre la superficie total de la playa, el área registrada de las concesiones y el espacio actual de uso de los balnearios. Ellos mismos se sorprendieron al ver las cifras exactas y la gran diferencia que había con respecto a la estimación anterior.

Podemos considerar que el Taller obtuvo su primer resultado antes de empezarlo; un grupo de empresarios calculó su primer indicador propio: % de superficie de la playa ocupado por los balnearios.

El ejemplo claramente demostró la importancia de indicadores: obtener datos puntuales para la planeación y gestión.

1.3 Tipos de indicadores

En arreglo a la utilidad para la toma de decisiones o el ámbito sobre el cual son estimados y utilizados, los indicadores pueden catalogarse como:

- Indicadores de **alerta temprana** (por ej. desaparición de especies)
- Indicadores de **estrés en el sistema** (por ej. índices de crimen)
- Medidas del **estado actual** de la industria (por ej. tasa de ocupación de hoteles, grados de satisfacción de turistas)
- Medidas de los **impactos** de la industria (índices de deforestación)
- Medidas del **esfuerzo de manejo** (por ej. costos de limpieza, reparaciones)
- Medidas de los **efectos del manejo** (cambios en niveles de contaminación, numero de turistas que vuelven)

Mientras todas las categorías de indicadores son valiosas como apoyo para el turismo sostenible, los indicadores preventivos tempranos son mucho más valiosos para los gestores del turismo, dado que permiten tomar acciones mucho antes de que serios problemas de sostenibilidad puedan ocurrir.

Un conjunto de indicadores desarrollados para un sitio específico también puede ser utilizado para estimular el desarrollo de estándares de amplia aplicación. Eso significa que los indicadores pueden proveer una base para la preparación de estándares en situaciones donde:

- Se descubren problemas repetitivos
- Se documentan nuevos riesgos
- Muchos destinos comparten problemas similares.
- Es estratégico mostrar resultados

1.4 Medidas de indicadores

Un indicador solamente se puede aplicar en la práctica si se tiene un mecanismo factible de medición. Encontrar la medida adecuada es crítico para el diseño y aplicación de indicadores por cuanto es la única vía para asegurar que tanto la obtención, como el procesamiento de datos, resulte técnica y económicamente posible.

Un indicador puede tener varias medidas diferentes como se muestra con los siguientes ejemplos:

a. Medidas cuantitativas

Números sencillos

Por ejemplo:

- # de turistas que visitan el sitio / año / mes
- Cantidad de desechos generados / mes / semana (en temporada alta)

Proporciones

Por ejemplo:

- Proporción de turistas a residentes locales (en temporada alta)

Porcentajes

Por ejemplo:

- Porcentaje de aguas residuales que recibe tratamiento

b. Medidas cualitativas

Indices de categorías

Por ejemplo:

- Categoría de protección del sitio según índice de la UICN (**véase Anexo 4.**)
- Escalas de grados en sistemas de certificación

Existencia de ciertos elementos en la gestión, operación turística

Por ejemplo:

- Existencia de Plan de desarrollo turístico en niveles locales, regionales
- Encuestas “sí o no” de evaluación en sistemas de certificación (por ejemplo: existencia de programas de limpieza en la playa, zonificación de la playa, puestos de primeros auxilios, control de mascotas – puntos en la lista de chequeo para manejo y seguridad de playas en el Programa Bandera Azul)

Encuestas compuestas

Por ejemplo:

- Nivel de satisfacción de visitantes (basado sobre cuestionario)
- Nivel de satisfacción de los residentes locales (basado sobre cuestionario)

Medidas aproximadas

Una medida que no da datos precisos pero nos indica aproximadamente la seriedad de una problema también puede ser útil, especialmente si no hay otra opción viable.

Por ejemplo la manera más segura de monitorear la calidad de agua en playas es por medio de análisis químico en laboratorios. Pero si en algunos destinos no pueden gestionarlo por falta o alto costo de personal técnico y equipos, los siguientes indicadores mas aproximados pueden dar ideas si existen problemas y en que nivel:

- Numero, tipo de casos de enfermedades o irritaciones causadas por el agua reportadas o tratadas en clínicas locales
- Quejas registradas ante autoridades locales sobre el agua de la playa

Estas medidas son aproximadas porque no todos los casos son reportados o registrados y en muchos casos además depende de reacciones subjetivas de turistas individuales.

1.5 Indicadores para todas las etapas de la planeación y gestión turística

Indicadores de diagnóstico

La primera etapa de la planeación turística de un destino consiste generalmente en realizar un análisis sobre las condiciones actuales para definir los factores especiales de riesgo y el nivel de la presión sobre el sitio. El manejo de indicadores generados a partir de datos fiables y puntuales sobre problemas y condiciones ambientales, socioculturales y

económicos actuales proveen información de base para el proceso de planificación de una manera puntual y útil para la definición de objetivos de desarrollo y en el paso siguiente, para las propuestas estratégicas para el logro de esos objetivos.

Indicadores de desempeño

En los planes de desarrollo turístico es necesario definir indicadores para cada objetivo. Simplemente los gestores necesitan información exacta sobre el progreso en el cumplimiento de los objetivos predefinidos, tanto en el avance de la implementación de las medidas, como en el cambio de las condiciones como efecto de las medidas adoptadas. Estos indicadores ayudan a monitorear constantemente el proceso de la implementación, detectar debilidades y apoyar decisiones para aplicar otras alternativas de ajuste si es necesario.

Los indicadores facilitan el proceso de transferencia y utilización de la información con credibilidad

En una de las sesiones durante el Taller en Villa Gesell surgió un debate sobre la participación de la comunidad local en el proceso de la planificación: para unos la participación era muy amplia y para otros muy limitada. La situación solo se aclaró cuando el Intendente del Municipio de Villa Gesell presento los hechos: “El objetivo del gobierno municipal fue obtener la opinión de al menos 1,500 residentes sobre el plan estratégico para comprobarlo. No logramos el nivel de la participación prevista pero obtuvimos la opinión de alrededor de 700 personas durante los foros públicos y por medio del Internet, hicimos el plan accesible al publico en la pagina de Villa Gesell”.

Indicadores bien definidos sobre el nivel de la participación de la comunidad local en el proceso de la planificación permite tanto monitorear la eficacia del mecanismo utilizado para involucrar a la comunidad local, como mostrar (con credibilidad) a la comunidad misma, los resultados de sus esfuerzos en lograr un consenso sobre la planeación.

1.6 Indicadores en todos los niveles de la planeación y gestión turística

Particularmente, los indicadores pueden utilizarse en todos los niveles de la gestión y desarrollo de la actividad turística, sea esta de:

- Nivel nacional,
- Nivel regional,
- Destinos locales (por ej. municipalidades, comunidades locales),
- Sitios clave dentro del destino turístico (por ej. áreas protegidas, zonas costeras, cascos históricos, áreas de interés especial),
- Atracciones turísticas (por ej. parques nacionales, parques temáticos),
- Compañías turísticas (tour operadores, compañías hoteleras, transporte),
- Establecimientos turísticos individuales (hoteles, restaurantes, marinas, etc.).

1.7 Ejemplos para la aplicación de indicadores en diferentes niveles

- **La Política y Estrategia Nacional para el Desarrollo Turístico Sustentable en México**

En la Estrategia Nacional elaborada por la Secretaría de Turismo de México se identifican variables (indicadores) como parte del diagnóstico sobre la calidad ambiental y condiciones socioculturales y los impactos ambientales de servicios turísticos de hospedaje y transporte en destinos turísticos.

Bajo la línea estratégica 5.8., “Generación de sistemas de información de la sostenibilidad turística”, definen entre las acciones básicas el desarrollo de indicadores para medir la sostenibilidad en diferentes tipos de destinos y promoverlos a través de las “Redes Locales para el Desarrollo Turístico Sustentable”. En esta acción se mencionan varias referencias a la guía y metodología de la OMT.

(Fuente: Secretaría de Turismo de México, *La Política y Estrategia Nacional para el Desarrollo Turístico Sustentable en México*)

- **“Misión Posible” - La Agenda 21 Local de Calviá (Islas Baleares, Mallorca, España)**

El municipio de Calviá es un ejemplo modelo de un destino costero muy frecuentado donde el “eslogan” conocido: “Piensa globalmente y actúa localmente” se está aplicando de manera práctica. El municipio elaboró *El Sistema Local Integrado de Calviá* como un programa de acción por medio de un proceso participativo con la comunidad local. La campaña pública fue denominada “Misión Posible”, basada sobre las siguientes seis áreas temáticas: *ecología, patrimonio cultural e histórico, economía y turismo, integración social y calidad de vida, sectores ambientales claves*. Vinculando con estas áreas claves se definieron 27 campos de referencia. Para medir y monitorear estos Campos de Referencia elaboraron en total 775 indicadores.

(Fuente: Ayuntamiento de Calviá, Mallorca, *Calviá Agenda Local 21, Plan de Acción*)

- **El Sistema de Gestión Ambiental del Grupo TUI**

Con base en Alemania, el grupo TUI incorpora 400 compañías: tour operadores, hoteleros, operadores de transporte, incluido una línea aérea y una cadena de agencias de viaje.

La gestión ambiental es una función central del grupo dirigido por una unidad designada. Entre sus múltiples actividades establecieron una serie de criterios ambientales los cuales son requerimientos estándares en la selección de socios. Constantemente monitorean el desempeño ambiental de los hoteles socios por medio de encuestas que contienen indicadores de varios aspectos de la gestión ambiental al nivel

de establecimientos. También ejecutan el monitoreo a nivel de destinos por medio de encuestas que obtienen de sus clientes y de los empleados de los servicios turísticos. El Grupo también promueve sistemas de certificación (por ejemplo el Programa de Bandera Azul), y a partir del monitoreo de los establecimientos y destinos, cada año designan premios ambientales.

(Fuente: Pagina web de TUI: www.tui.com)

- **Programa de indicadores de sostenibilidad para la evaluación de operaciones turísticas privadas**

El “Groupe de Développement”, una ONG francesa, se encargó, con un programa de investigaciones, de determinar indicadores prácticos de evaluación para operaciones turísticas privadas. En este marco, se realizaron proyectos en las islas de Indonesia, Madagascar, Seychelles y República Dominicana, con el apoyo de la Unión Europea y la colaboración de organizaciones internacionales como la OMT, y varias agencias de las Naciones Unidas, además con la participación de expertos locales. El objetivo principal de este programa fue integrar las empresas privadas (especialmente las de pequeña y mediana dimensión) en las políticas y estrategias nacionales de desarrollo turístico sostenible. Por medio de proyectos pilotos en establecimientos hoteleros, las investigaciones resultaron en una serie de 16 indicadores para medir los impactos ambientales, económicos y sociales de las operaciones.

La evaluación de operaciones privadas fue diseñada en las 3 fases siguientes:

1. Los responsables públicos del área calculan la evaluación de referencia por cada uno de los indicadores seleccionados.
2. Cada empresa calcula su propia evaluación de los indicadores en su proyecto o en su actividad.
3. Se comparan las dos evaluaciones y se da una marca por cada proyecto en una escala establecida.

Este programa de indicadores se adaptó a las condiciones locales de cada país, permitiendo la evaluación de las operaciones turísticas privadas para las mismas empresas y para las autoridades publicas, con el fin de monitorear y mejorar el desempeño ambiental de los servicios turísticos.

- **Sistemas de certificación**

Los sistemas de certificación y eco-etiquetas forman parte de los sistemas voluntarios de regulación en la gestión turística. Las iniciativas voluntarias (otros ejemplos son los premios, sistemas de manejo medioambiental, códigos de conducta) son cada vez más importantes en la regulación de servicios turísticos.

Un gran número de sistemas de certificación existe en niveles internacionales, nacionales, regionales y locales en todo el mundo. En el proceso de certificación los proveedores de servicios turísticos en el sector hotelero, hospedaje y transporte

voluntariamente toman el compromiso de cumplir con una serie de criterios ambientales de la operación. Estos criterios normalmente tratan sobre el manejo de recursos naturales como el agua, fondos de energía, desechos sólidos y líquidos, también sobre la capacitación y concienciación de empleados y clientes sobre la gestión ambiental. Para evaluar el cumplimiento con estos criterios es imprescindible definir indicadores que proveen datos exactos y creíbles.

Un ejemplo conocido ampliamente es el **Programa Bandera Azul**, originalmente establecido para las playas del mar Mediterráneo, actualmente extendiéndose a otras regiones del mundo. Los estándares establecidos para calidad del agua del mar incluyen una serie de indicadores cuantitativos, entre ellos medidas para el contenido de coliformes fecales, pH y turbiedad del agua entre otros. Los criterios definen cuestionarios de aplicación para el manejo y seguridad de las playas y para información y educación ambiental.

“Quitan Banderas Azules de playas europeas en cada año” (PNUMA/OMT/FEEE, 1996)

Los sellos o etiquetas de certificación (como el símbolo de la Bandera Azul) otorgados, no son para siempre. Si los sitios o servicios no cumplen constantemente con los criterios, se puede quitar la certificación y el sello.

Por eso mismo los sistemas de certificación significan un monitoreo y evaluación constante, que es únicamente posible con el apoyo de indicadores objetivos y validos.

Otro ejemplo exitoso es el del programa de **Certificación para la Sostenibilidad Turística** que se ha desarrollado **en Costa Rica**. Utilizando cerca de 130 indicadores diseñados en forma de cuestionario o guía de evaluación, este programa permite diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Utiliza un sistema gradual de calificación (de 1 a 5) para reflejar diferentes estadios y diferentes grados de esfuerzo aplicados en procura del objetivo de sostenibilidad, generando a la vez una sana competencia entre empresas por lograr puntuaciones más elevadas y mayor grado de diferenciación y competitividad

El programa es manejado por una Comisión Nacional de Acreditación que se encarga de garantizar la máxima objetividad en el proceso de evaluación basado en los indicadores. Todo el diseño del programa ha permitido proveer guía y asistencia a las empresas turísticas para mejorar su gestión ambiental, social y económica, y a la vez la calidad de los servicios.

*(Fuentes: Instituto Costarricense de Turismo, **Certificación para la Sostenibilidad Turística: Guía de Aplicación, Manual de Categorización; página de Internet: www.turismo-sostenible.co.cr**)*

Capítulo 2

Metodología empleada

Si bien es cierto que el proceso de obtención de información y diseño de indicadores normalmente toma algunas semanas y un proceso de revisión constante, en el Taller de Villa Gesell estos pasos se comprimieron para permitir que el proceso se realizara en tres días como demostración de la metodología y los procedimientos.

Básicamente se ha seguido la metodología de la OMT, incorporando algunos aspectos específicos que facilitaron la realización del Taller. Los pasos fueron los siguientes:

A. Preparación del Taller

1. Determinación del área de estudio
2. Colección y análisis de información sobre condiciones locales

B. El Taller

1. Familiarización de los participantes sobre condiciones locales
2. Determinación de problemas o riesgos
3. Diseño de Indicadores
4. Evaluación de indicadores
5. Recomendaciones y observaciones

C. Preparación del informe final

A. Preparación del Taller

2.1 Determinación del área de estudio

El área de estudio se estableció con base en los espacios turísticos más importantes, los cuales están descritos en el capítulo siguiente. Linealmente se extiende desde el límite norte de la ciudad de Villa Gesell incluyendo la Reserva del Pinar del Norte, hasta la Reserva Natural Faro Querandí en el sur y comprende las localidades de Mar Azul y Mar de las Pampas (**ver figura 2**).

2.2 Colección y análisis de información sobre condiciones locales

Se realizó una investigación sobre las características del sitio y los riesgos clave para el turismo sostenible en Villa Gesell basada en los materiales proporcionados por la Secretaría de Turismo de la localidad. Posteriormente a esto se realizó un trabajo de campo que incluyó el reconocimiento de las características y problemas de los sitios turísticos que sirvió para complementar la información anteriormente levantada.

El trabajo de campo incluyó una identificación y caracterización de los actores clave de la industria del turismo en Villa Gesell, tanto del sector público como del privado. En entrevistas directas con representantes de diversos grupos, organizaciones y entidades se logró puntualizar tanto la naturaleza de la organización como sus expectativas sobre el desarrollo turístico. Para esta fase del trabajo se utilizaron dos tipos de fichas para sistematizar información: una para espacios y atractivos turísticos y otra para gestores y grupos de interés (ambas se muestran en el **Anexo 2.**)

Esta investigación sirvió de base para la discusión y preparación de un informe inicial que permitió un conocimiento más exacto del sitio y a la vez se utilizó para preparar un informe introductorio mediante el cual los participantes en el Taller se familiarizaron con el sitio de estudio.

B. El Taller

2.3 Familiarización

Se realizó un viaje de familiarización para los participantes en una ruta previamente diseñada que incluyó los puntos más sobresalientes de la ciudad, playa y reservas naturales. En cada caso los participantes fueron atendidos por especialistas locales que expusieron las problemáticas más sobresalientes de cada sitio, logrando con esto aumentar el nivel de familiarización y conocimiento del sitio de estudio.

2.4 Determinación de riesgos/problemas/factores clave del sitio

Utilizando una metodología participativa se conformaron tres grupos de trabajo con el objeto de discutir y sacar una lista de los riesgos, restricciones o problemas más sobresalientes en función del objetivo del desarrollo sostenible del turismo. Cada uno de los grupos, bajo la dirección de los expertos internacionales, trabajó sobre los tres ejes de la sostenibilidad: ambiental, económico y sociocultural. Como resultado, cada uno de los grupos produjo una lista de situaciones de riesgo que en cada caso fueron priorizados en función de las necesidades y realidad de Villa Gesell.

2.5 Diseño de indicadores

Una vez priorizada la lista de problemas clave relevantes para el turismo sostenible de la región, se conformaron de nuevo grupos de trabajo cuya meta fue seleccionar y desarrollar indicadores específicos que respondan a los problemas. Para esto se brindó información a los participantes sobre naturaleza y teoría de indicadores, mostrando varios ejemplos basados en la metodología y casos previos desarrollados por la OMT.

Cada uno de los grupos trabajó sobre uno de los ejes de sostenibilidad (factores ambientales, económicos, socioculturales) y en principio la tarea consistió en examinar la información disponible y diseñar uno o varios indicadores para cada problema descrito.

2.6 Evaluación de indicadores

Cada uno de los grupos definió posibles medidas e hizo también una evaluación de todo indicador que pareciese, en principio, útil como herramienta de apoyo a la toma de decisiones que podrían afectar a largo plazo la sostenibilidad del turismo en Villa Gesell.

La selección y evaluación de estos indicadores se realizó mediante una ficha de evaluación (**Anexo 2**) que consideró el siguiente conjunto de criterios:

1. **Pertinencia del indicador:** ¿El indicador responde directamente a la cuestión? ¿Es útil para la toma de decisiones estratégicas?
2. **Disponibilidad de Datos:** ¿Están disponibles los datos? ¿Existen en series de tiempo? ¿Cuál es el costo de obtención? ¿Cuál es la fuente? ¿Existe análisis de los datos?
3. **Comprensión:** ¿El indicador es simple de entender?
4. **Credibilidad:** ¿Se puede apoyar con datos e informaciones válidos y fiables? ¿Puede ser distorsionado o fácilmente manipulable?
5. **Comparabilidad:** ¿Sirve posiblemente para comparar con otras áreas? ¿Se puede comparar con datos en series de tiempo, o contra estándares?
6. **Valor Predictivo:** ¿Funciona como advertencia temprana o llamada de atención frente al problema?

La fase de selección inicial ayudó en la categorización de la larga lista de indicadores que parecían potencialmente útiles; después estos fueron expuestos a los criterios de selección citados anteriormente.

Finalmente los indicadores fueron priorizados por el grupo como resultado de la discusión en una escala de 1 a 5, donde 5 representa un indicador muy importante y potencialmente utilizable y 1 representa lo opuesto. Se estableció claramente que esta nota final es una apreciación a prioridad porque es necesario iniciar la medición e interpretación del indicador en el campo para comprobar o no sus bondades y nivel de utilidad.

2.7 Recomendaciones y observaciones

Una parte primordial del Taller consistió en discutir en grupos, así como durante la última sesión plenaria sobre las necesidades de corto plazo para poner en práctica los indicadores, analizando las restricciones y oportunidades que existen ante este objetivo para el sitio propio de Villa Gesell, más amplio en otras partes de Argentina y en otros países de Sudamérica.

C. Preparación del informe final

Los indicadores identificados en este informe reflejan los resultados de la investigación previa y claro está, del Taller. Cada uno de los participantes fue guiado a través del proceso real de identificación de indicadores, desde el análisis y priorización de problemas hasta el diseño y selección de indicadores útiles para ser implementados en un destino como Villa Gesell.

El trabajo analítico previo de los expertos internacionales para el Taller fue agregado, donde fue necesario a lo largo de todo el trabajo, para asistir en las deliberaciones y promover la participación activa de todos los sectores que estuvieron representados.

Capítulo 3

El área de estudio de Villa Gesell

3.1 Aspectos Generales

Villa Gesell es un municipio urbano costero de la provincia de Buenos Aires que forma parte de lo que se conoce como el Corredor Turístico de la Costa Bonaerense (*Figura 1*). Este corredor se extiende cerca de 185 km. en la costa atlántica Argentina y está integrado por una serie de playas, en su mayoría dunas de arena con anchos variables de 3 a 5 km.

Figura 1. Ubicación general



Su principal actividad económica y de generación de empleo es el turismo a partir de una fuerte oferta inmobiliaria, no tan fuerte actividad hotelera, una importante actividad comercial, un sinnúmero de servicios orientados a la atención del turista y una escasísima producción local apuntada a ese consumidor. Su PBI es cercano a los \$250 millones, de los cuales el 60% corresponde al sector terciario (turismo), el 39.8% al sector secundario (construcción, gas, electricidad y agua básicamente) y solo un 0.04% al sector primario (únicamente ganadería)

Fue fundada por Carlos Gesell en 1931 con la visión de transformar los médanos vírgenes en parques forestados y detener con ello el proceso de avance y erosión de las dunas. Cerca de diez años más tarde, en la primera mitad de la década de los años 40, Villa Gesell inicia su desarrollo turístico bajo la imagen de un balneario hábilmente diseñado por el mismo Carlos Gesell. Para ese entonces la población era de apenas 132 habitantes y solamente existía un hotel. Para 1960 Villa Gesell era una comunidad de 1500 habitantes asentados entre las plantaciones iniciadas por el señor Gesell, con una imagen turística mucho más determinada. Prácticamente a partir de esta fecha, la demanda turística fue incrementándose sobre el uso y aprovechamiento del recurso natural más importante, la playa, situación que llevó a un desarrollo urbanístico extendido en forma de franja paralela a la costa, sin prever en la mayoría de los casos, los efectos sobre el propio recurso.

Hoy en día, Villa Gesell es un destino importante para turismo interno en Argentina. La cercanía al Gran Buenos Aires (366 km. a la Capital) y al Gran La Plata (310 km.), conjugada con el recurso turístico existente, origina en Villa Gesell un turismo de verano consolidado, un turismo recreacional de fin de semana creciente (predominantemente del Gran Buenos Aires) y un turismo de paso por la ruta interbalnearia N° 11, principal ruta de acceso al Corredor turístico de la costa.

Sobre una superficie de unas 1428 has de las cuales el 60% es superficie privada (863.5 ha), Villa Gesell tiene aproximadamente 45 km. de frente costero de los cuales solo 18 km. corresponden al área urbana, donde se concentran las construcciones en el frente de playa sobre dunas activas. A pesar de los esfuerzos que se realizaron en el pasado por controlar la altura de las edificaciones, siempre se construyeron en este sector, edificios que han creado hoy en día una pared artificial entre la playa y el resto de la ciudad.

Los 27 km. restantes se distribuyen en unos 7 km. al norte de la ciudad y 20 km. al sur, sector este último de gran importancia ya que abarca más de 5000 ha de campos duncolas donde puede observarse el paisaje originario de Villa Gesell antes de la intervención humana.

La población residente es de unos 25.000 habitantes que viven prácticamente en la ciudad, con una densidad cercana a 27 habitantes por ha. No cuenta con población rural y cerca del 40% de la población reside en áreas con menos infraestructura de servicios (gas, agua, cloacas, etc.). Posiblemente la oferta de equipamiento está más dirigida a la población transitoria (turistas) que a la permanente, lo que ocasiona distorsiones en el funcionamiento de la ciudad.

Para el turismo, la temporada alta ocurre durante el verano, especialmente de diciembre a febrero. De acuerdo con las estimaciones de la Secretaría de Turismo, en la temporada 99-2000, la cantidad de turistas fue cercana al 1,120,000. En la temporada baja que comprende los nueve meses restantes, la cantidad de turistas se estima cercana a los 200,000 que viajan debido principalmente a las actividades programadas y eventos especiales.

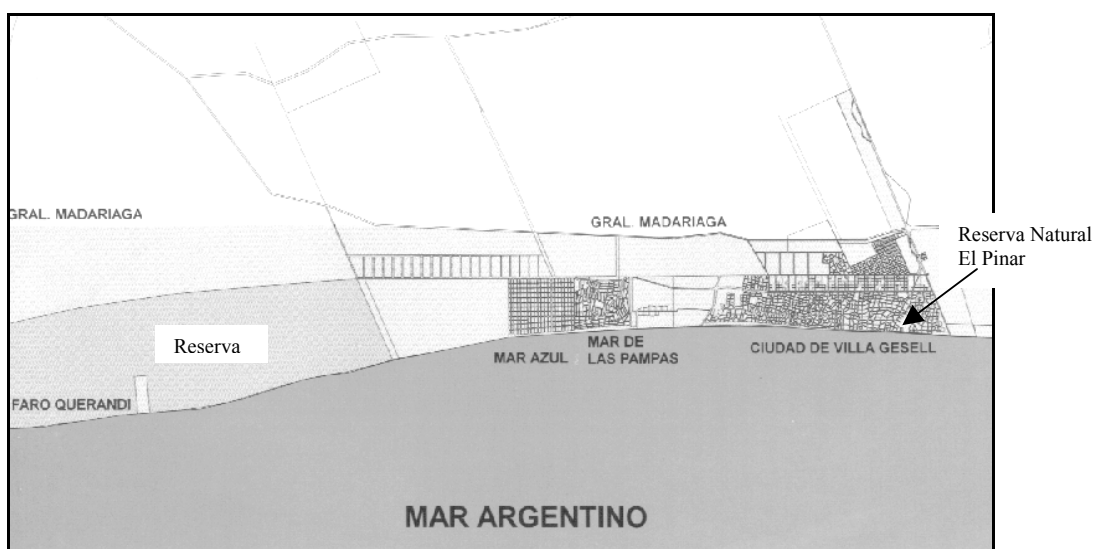
La oferta de hospedaje incluye cerca de 100,000 plazas que se distribuyen entre viviendas y departamentos, que representan cerca del 78% de las plazas disponibles (78526 plazas), hoteles, que representan el 14% (14005 plazas) y camping, que representa el 8% (7751 plazas). Existen unas 200 empresas de gastronomía distribuidas en las tipologías usuales: restaurantes, cafés, bares, etc.

En su mayoría los turistas se movilizan en forma particular: un 79% utiliza automóvil, un 19% ómnibus, 0.7% el tren y solo el 0.3% avión, segmento este último que utiliza un aeródromo que solamente opera en la temporada de verano. Casi un 77% de los turistas proviene de la Capital Federal y el Gran La Plata; el turismo internacional es ínfimo. La estadía promedio se estima en 12 días, pero sobresale el hecho de que el segmento que utiliza casa y apartamentos tiene una estadía promedio de 24 días.

3.2 El producto turístico

En términos generales Villa Gesell es un destino turístico que compite con base en facilidades de acceso, cercanía a mercados emisores importantes y variedad de atractivos, donde destacan las playas, el contexto y significado histórico, la naturaleza, la tranquilidad, las personas y la ciudad en sí. Se reconocen cuatro espacios (elementos) que conforman el potencial producto turístico: Las Playas, la Ciudad, la Reserva Natural Pinar del Norte y la Reserva Natural Municipal Faro de Querandí (*figura 2*).

Figura 2. El espacio turístico de Villa Gesell



Aún cuando estos cuatro espacios se localizan en un territorio relativamente pequeño, no forman un producto turístico integral sino que están gestionados más bien como unidades independientes. Sobre esta particularidad, el perfil del visitante se considera complejo porque conjuga al turista que valora el ambiente natural y busca tranquilidad en un clima familiar previsible, controlable, sedentario y de descanso, con el turista en general joven y en grupo que busca protagonismo y diversión.

La playa es sin duda el atractivo fundamental y de uso más intensivo. La máxima actividad ocurre en el frente costero de la ciudad donde existen áreas de acceso público y áreas que han sido concesionadas para la construcción y operación de balnearios. Existen 70 de estos balnearios, de los cuales 25 ofrecen servicio integral (sombra y gastronomía), 32 sólo servicio de sombra y 13 de gastronomía. Debido a las condiciones de la playa, estos balnearios se consideran un importante complemento a la oferta turística, dado que brindan una amplia gama de servicios complementarios y facilidades para el disfrute de la playa tales como deportes, equipamiento de playa, sombra y protección contra el viento, gastronomía, sanitarios y recreación en general.

Se estima que los balnearios están concentrados en el área central de la playa más popular y que cerca del 20% de los turistas utilizan este servicio pagando un precio cercano a los US\$25 por día; el restante 80% de los turistas visita las áreas de playa de acceso público.

La ciudad es un espacio importante durante la noche por la demanda de servicios de gastronomía y diversión. Existe una oferta bastante amplia de eventos programados, que van desde espectáculos formales hasta los casuales en la calle. Para los meses de temporada baja, se programan actividades entre las que destacan las “Jornadas de Cine”, las fiestas de Santiago Apóstol, la fiesta Nacional de la Raza en el Mar, una de las más importantes de la ciudad..

La Reserva Natural “El Pinar”, se ubica en la zona norte de la ciudad y es considerado uno de los puntos históricos de mayor relevancia dado que fue aquí donde se inició el desarrollo de Villa Gesell. Integra el Museo Histórico Municipal, la Casa del Fundador, el vivero Municipal y el bosque original plantado por el Señor Gesell. Es un punto importante de afluencia de turistas que la recorren en busca de las tradicionales visitas guiadas y el contacto con la naturaleza. Se estima que cerca de 25,000 turistas visitan esta reserva por temporada.

A unos 15 km. hacia el sur de Villa Gesell se encuentra la Reserva Natural Municipal Faro Querandí con una superficie de 5757 ha. y cuyo propósito es proteger integralmente el ecosistema de dunas costeras en su estado natural, junto con las especies de flora y fauna que la habitan. Aunque todavía no tiene un sistema de administración funcionando y no tiene controles de ingreso, se estima que podría estar siendo visitada por cerca de 5000 turistas por temporada que solo pueden ingresar por la playa o por un camino privado.

3.3 Problemas generales

Como cualquier otro destino turístico, Villa Gesell no escapa de tener problemas y amenazas que de una u otra manera pueden incidir en el desarrollo de cara al futuro. Particularmente el incremento poblacional y la creciente presión por el espacio turístico, han intensificado el proceso de erosión costera, la pérdida de capacidad de recarga del acuífero y su consiguiente contaminación. Por otra parte, la destrucción de las dunas, la impermeabilización del suelo y las construcciones y urbanizaciones son factores que amenazan con modificar negativamente la dinámica natural.

En este sentido, las situaciones más sobresalientes de riesgo en el ámbito ambiental se relacionan con: la construcción de edificaciones altas en la línea costera que afecta el patrón de vientos y causa cierto grado de erosión de las dunas; la construcción de balnearios que interrumpe el intercambio natural playa-duna y causa un descenso del perfil de la playa con un efecto erosivo crónico; el desagüe pluvial superficial y orientado hacia el mar, lo que causa erosión y reduce la capacidad de infiltración de agua; la progresiva impermeabilización que también reduce la capacidad de infiltración de agua en el subsuelo; riesgo de contaminación por efecto de aguas negras no tratadas o dispuestas inadecuadamente; y otros más.

Aparte del riesgo que significa la erosión para el principal recurso turístico de la zona, es importante señalar que la disponibilidad de agua se circunscribe exclusivamente a los acuíferos subterráneos, que se recargan por infiltración de agua de lluvia.

En el ámbito económico y social, las distorsiones en la oferta de servicios a una parte de la población y la relación entre la cantidad de turistas y la población local, son dos aspectos que merecen atención. Por otra parte la marcada temporalidad es también un importante factor de riesgo dado que la actividad comercial disminuye casi a cero durante los meses de temporada baja, provocando una seria disminución de oportunidades para la población local. La expectativa de progreso que genera la temporada turística en amplios sectores sociales, muchos con bajo nivel de capacitación y recursos, provoca una migración de personas que luego encuentran serias dificultades de inserción laboral en los diez meses de temporada baja.

El Plan Estratégico de Villa Gesell, una iniciativa de amplia participación y consulta destaca algunas debilidades que requieren atención en el corto plazo. Las más sobresalientes son: Falta de limpieza en las playas y en la ciudad, falta de control en espacios verdes, tala de árboles, falta un sistema equilibrado de espacios verdes, mal funcionamiento de la planta depuradora, circulación de cuatriciclos en la playa, invasión del espacio público con carteles y marquesinas, falta de estrategias de atracción de turistas en temporada baja, problemas de tránsito, falta de señalización, alto costo de los servicios turísticos, alto consumo de alcohol, cese abrupto de la actividad comercial en febrero, falta de un puerto náutico, y otras más.

3.4 El sistema de gestión de la actividad turística

El gobierno local de Villa Gesell está representado por la Intendencia que tiene cuatro Secretarías de Gestión para efectos operativos: Gobierno, Planeamiento Obras y Servicios Públicos, Turismo, y Promoción y Acción Social.

Existen además varias organizaciones y asociaciones del sector privado que participan activamente. Incluyen, entre otras, la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y afines, Asociación de Concesionarios de Unidades Turísticas Fiscales de Villa Gesell, Cámara de Empresarios Hoteleros, Asociación de Martilleros y Corredores Públicos, Unión de comercio e Industria, y otros más.

Con intereses ambientales varias ONG's trabajan activamente en la localidad. Destacan por ejemplo, la Asociación de Amigos de la Reserva Natural Faro Querandí, Asociación de Guardaparques, Asociación Verdemar, entre otros.

El Municipio de Villa Gesell con la colaboración de la Universidad de La Plata, está implementando un proceso de planificación estratégica mediante el cual se pretende fortalecer el desarrollo de la actividad turística. Hasta el momento se ha completado la fase de diagnóstico que ha dado como resultado la publicación: "*Villa Gesell, reflexiones y datos para una estrategia de desarrollo*" (Universidad Nacional de La Plata, 1998). Es un análisis bastante detallado sobre la situación social, económica y productiva de la localidad.

Esta fase ha dado paso a un proceso de consulta que en la actualidad se está desarrollando de forma participativa con el objetivo de definir los objetivos de desarrollo y las estrategias más sobresalientes para el logro de esos objetivos. Tal vez una de las críticas más comunes sobre este proceso es se ha avanzado mucho en la fase de diagnóstico, pero se está avanzando muy lentamente en lo que respecta a la definición de la visión de futuro y el planteamiento de acciones propiamente estratégicas como corresponde a un plan de desarrollo.

En 1995, la OMT cooperó para desarrollar en Villa Gesell un estudio piloto para el diseño de indicadores para el manejo sostenible del turismo (Manning E. W. and M. Manning, 1995). cuyo objetivo fue el de ampliar el conocimiento sobre la metodología empleada. Ya en esa oportunidad se señalaron muchos de los problemas y riesgos que se retoman de nuevo en este trabajo y una serie de recomendaciones puntuales para el destino. El trabajo tuvo poca difusión a nivel local y prácticamente ningún impacto sobre la toma de decisiones probablemente debido a que el objetivo, como se señaló arriba, estaba más dirigido al diseño mismo de la metodología de identificación que al planteamiento de indicadores potencialmente importantes para influir cambios positivos en el desarrollo turístico de villa Gesell.

En términos generales, Villa Gesell es un destino turístico exitoso de gran importancia para la región, con procesos activos de planeamiento participativo que dan muestras claras de la preocupación y responsabilidad con que se están asumiendo los retos del futuro. El programa de indicadores debe ser capaz de generar información que pueda complementar la planeación actual y las actividades de manejo, y enfatizar los problemas futuros para que así puedan recibir una atención a tiempo.

Capítulo 4

Riesgos e Indicadores en el sitio del estudio

4.1 Problemas y riesgos

Tanto la investigación previa como las discusiones durante el Taller dieron como resultado una lista de problemas prioritarios relacionados directamente con el tema del desarrollo sostenible del turismo en Villa Gesell. La integración de los participantes del Taller en tres grupos de trabajo permitió obtener listas de problemas o riesgos en cada uno de los ejes de sostenibilidad, es decir en categorías con respecto a factores de índole ambiental, económica o sociocultural.

Es claro que esta separación es artificial y que comúnmente los problemas se traslapan o tienen orígenes en todos los ejes haciendo difícil la determinación exacta del tipo de problema o categoría a la que pertenece. Para obviar esta situación, algunos de los problemas pudieron ser listados inicialmente en más de una categoría y los riesgos o problemas que definitivamente no pudieron ser ubicados en una categoría en particular, se manejaron como elementos transversales, es decir, comunes a las tres categorías.

En la **tabla 1**, se presentan los problemas que fueron abordados y discutidos en los grupos de trabajo en cada una de las categorías. La priorización se realizó con base en la discusión de los grupos y las presentaciones en sesión plenaria.

Es claro que el diseño de indicadores debe ser un proceso permanente que requiere una revisión continua por parte de los grupos interesados. En este sentido se insistió en que la formulación de riesgos o problemas no es exhaustiva; por el contrario, la continuidad del proceso abre la posibilidad de identificar nuevos problemas y desde luego nuevas formas de medir y evaluar.

De esta manera, los problemas y riesgos priorizados representan las situaciones clave identificadas por el grupo como factores que requieren atención inmediata porque se consideran clave para el futuro de la actividad turística en Villa Gesell. Como parte de la metodología se trató al máximo de agrupar riesgos (relación causa-efecto) para concentrar la preparación de indicadores sobre situaciones muy concretas.

Tabla 1. Resumen de problemas/riesgos/factores por ámbito de sostenibilidad

Ambientales	Económicos	Sociales
➤ Erosión en la playa ➤ Inadecuado manejo de aguas pluviales ➤ Impermeabilización del suelo ➤ Deforestación y mal manejo forestal ➤ Calidad del agua de mar ➤ Tratamiento de aguas servidas ➤ Manejo de desechos sólidos ➤ Calidad del agua de consumo ➤ Disponibilidad de agua para consumo ➤ Poca gestión en Reservas Naturales ➤ Conciencia ecológica en la población	➤ Competitividad del sector hotelero ➤ Vulnerabilidad del destino ➤ Estacionalidad ➤ Monoproducto de playa ➤ Dinamismo economía local ➤ Sobreoferta de servicios	➤ Presión sobre población ➤ Relación residentes/turistas ➤ Desempleo temporada alta ➤ Seguridad ➤ Satisfacción de los turistas ➤ Contaminación visual y auditiva ➤ Las cualificaciones laborales de los empleados en el sector turístico

4.2 Indicadores para el desarrollo sostenible del turismo en Villa Gesell

Para cada uno de los problemas priorizados, se presentan a continuación el o los indicadores seleccionados para medir y evaluar la situación actual o futura. Dado que los riesgos identificados mezclan situaciones reales y potenciales en diferentes niveles de gestión y control de la actividad turística, los indicadores diseñados pueden ser de alarma, de presión, de impacto/consecuencia, de esfuerzo de gestión y de estado general.

Mediante el trabajo de grupos en el Taller se evaluó la adecuación de cada indicador definido y se categorizaron en tres grupos (ecológicos, económicos, socioculturales), reflejando la estructura utilizada en el Taller y la composición y naturaleza misma de los riesgos detectados.

En la **Tabla 2** se resumen los problemas priorizados y los respectivos indicadores seleccionados y posteriormente se presenta con detalle la evaluación y características de los indicadores y sus respectivas medidas.

Tabla 2. Resumen de problemas/factores de riesgo e indicadores asociados

Áreas de riesgo	Indicadores
Ambientales	
1. Degradación de la playa	<i>Grado de erosión de la playa</i> <i>Contaminación de la playa</i>
2. Calidad del agua de mar	<i>Contaminación de agua de mar</i>
3. Desechos líquidos y sólidos	<i>Nivel de tratamiento de aguas servidas</i> <i>Nivel de tratamiento de la basura</i>
4. Recursos de agua dulce	<i>Disponibilidad de agua dulce</i> <i>Calidad del agua dulce</i> <i>Impermeabilización del suelo</i>
5. Deforestación	<i>Nivel de cobertura forestal</i>
6. Gestión de reservas naturales	<i>Control de ingreso a las reservas</i>
7. Compromiso local	<i>Grado de participación de la comunidad</i> <i>Grado de participación municipal</i> <i>Grado de participación empresarial</i>
Económicos	
8. Dinamismo de la economía local	<i>Impacto económico local</i>
9. Vulnerabilidad en el segmento de mercado	<i>Dependencia del mayor mercado turístico</i>
10. Competitividad del sector empresarial	<i>Competitividad operativa: costo salarial</i> <i>Grado de satisfacción de los turistas</i> <i>Niveles comparativos de precios</i>
11. Estacionalidad	<i>Eventos en temporada baja</i> <i>Llegadas de turistas (temporadas alta y baja)</i> <i>Nivel de ocupación diario</i>
12. Monoproducto	<i>Nivel de utilización de la playa</i> <i>Diversificación del producto</i>
13. Sobreoferta de servicios turísticos	<i>Tasa de ocupación de los balnearios</i> <i>Tasa de ocupación hotelera</i> <i>Tasa de ocupación extrahotelera</i> <i>Nivel de ventas en temporada alta por área de la ciudad</i>
Socioculturales	
14. Presión sobre la población local	<i>Proporción de turistas sobre población (temporada alta)</i> <i>Acceso de la población a los servicios públicos</i>
15. Ocupación de la población local	<i>Nivel de desempleo</i>
16. Participación de la comunidad en la toma de decisiones	<i>Involucramiento de la comunidad en el proceso de planificación</i> <i>Opinión comunitaria</i>
17. Cualificaciones laborales de los empleados en el sector turístico	<i>Nivel de cualificación laboral de los empleados en turismo</i> <i>Formación continua de los empleados del sector turístico</i>
18. Delincuencia, crimen	<i>Nivel de criminalidad</i>
19. Satisfacción de los turistas	<i>Idem económicos</i>
20. Polución visual y auditiva	<i>Niveles de polución visual y auditiva</i>

4.2.1 Indicadores ecológicos

1. Riesgo: Degradación de la playa

La playa es el atractivo turístico más importante en el área de estudio y es factor clave de competitividad del destino. La mayor intensidad de uso se da en el frente costero de la ciudad; en aproximadamente 7 km. de playa se concentra una gran masa de turistas interesados en actividades recreativas de bajo impacto tales como baños de sol, deportes y otros. Es aquí donde precisamente se concentra la oferta de balnearios. Hacia el sur de la ciudad (Mar de las Pampas, Mar Azul y la Reserva Faro Querandí) la intensidad de uso es menor en cuanto a cantidad de visitantes pero más fuerte en lo que respecta a las actividades que podrían resultar más impactantes como la circulación de vehículos 4X4 y cuatriciclos.

Es claro que la calidad de Villa Gesell como destino turístico depende directamente de la calidad y estabilidad de la playa y de ahí la importancia de establecer medidas que permitan monitorear cambios en este recurso. Los indicadores seleccionados son:

Indicador	Medidas	Evaluación
1. Erosión de la playa  Nota final: 4	1. Variación en el perfil de la playa. 2. Profundidad de la cárcava de erosión en los puntos de desagüe.	Pertinencia: <u>Alta</u> Datos: <u>Mod</u> Existen en forma aislada pero la obtención de los mismos no es costosa ni complicada para ambas medidas Comprensión: <u>Alta</u> traducidos en forma de pérdida de playa Comparación: <u>Alta</u> sobre todo entre diferentes sectores de playa o con otras regiones Credibilidad: <u>Alta</u> siempre y cuando las mediciones se hagan profesionalmente Valor predictivo: <u>Mod</u> porque requiere series largas de tiempo y su aplicación no basta para separar la erosión debida a situaciones naturales de las que corresponden a impactos negativos por el uso
2. Contaminación de la playa  Nota final: 4	1. Análisis físico químico en la zona entre mareas. 2. Cantidad de basura recogida por día	Pertinencia: <u>Alta</u> . Mide calidad del espacio turístico Datos: <u>Baja</u> . No existen datos, pero la obtención de los mismos no es costosa en el caso de la basura pero sí más complicada para el análisis físico químico. Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Alta</u> . Existen estándares de comparación internacionales. Credibilidad: <u>Alta</u> siempre y cuando las mediciones se hagan profesionalmente Valor predictivo: <u>Alta</u> en series cortas de tiempo

Degradación de las playas

Las playas en la zona de estudio conforman un ecosistema bastante frágil. Su características de médanos vivos involucran procesos de formación complejos y muy dinámicos en los que interviene tanto la fuerza del mar como la de los vientos característicos de la región. La acreción del volumen de arena es una consecuencia directa de la fuerza de arrastre del mar (debido principalmente a las corrientes) y de la fuerza y dirección de los vientos que desplazan las arenas una vez depositadas en las playas. La formación de estas playas supone un reflujo constante de arena producto de la interrelación de múltiples factores, dando como resultado frentes de playa en movimiento continuo. En su forma natural, las playas de este tipo son muy anchas (más de 200 metros) como puede observarse en la Reserva Faro Querandí y mucho más angostas cuando ha habido interferencia sobre el proceso natural de formación (frente costero de la ciudad por ejemplo).

La interferencia con los patrones naturales de formación y modificación causan desórdenes que pueden resultar en diferentes niveles de degradación o pérdida de la superficie y volumen de playa. Usualmente estas interferencias se relacionan con construcciones sobre la playa que modifican el patrón natural de circulación de arenas, las construcciones altas sobre el frente costero que provocan modificaciones en el patrón de los vientos, la agregación de materiales extraños al proceso natural como tierra o basuras, la descarga de cuerpos de aguas directamente sobre la playa y otros más. La contaminación física y química son también formas de degradación porque modifican la composición natural y agregan materiales o sustancias que pueden ser de riesgo incluso para la salud. En términos turísticos este tipo de degradación es muy importante porque se relaciona directamente con la nercención de calidad del atractivo en uso

2. Riesgo: Calidad de agua de mar

Conjuntamente con la playa, el mar es el complemento fundamental para Villa Gesell. A pesar de las características físicas del agua, sobre todo baja temperatura, la ausencia de cuerpos de agua natural que descarguen al mar (ríos o quebradas) y la ausencia de descargas de aguas servidas domésticas o industriales, la medida de contaminación del mar es un indicador de alerta importante para este destino. Ante el riesgo de pérdida de calidad del destino por efectos de contaminación, se incluye el siguiente indicador:

Indicador	Medidas	Evaluación
3. Contamina- ción del agua del mar  <u>Nota final: 5</u>	1. % de contaminación físico/química del agua 2. % de casos atendidos en el hospital atribuibles a contaminación (hongos, bacterias, etc.)	Pertinencia: <u>Alta</u> . Mide calidad del espacio turístico Datos: <u>Baja</u> . No existen datos. La obtención de los mismos requiere procedimientos estandarizados y análisis de laboratorio. Alta para el caso de hospitales porque la información existe. Comprensión: <u>Alta</u> si se traduce en una medida sencilla como coliformes fecales, o casos atendidos por ejemplo Comparación: <u>Alta</u> . Existen estándares de comparación internacionales para ambas medidas Credibilidad: <u>Alta</u> porque son datos técnicos Valor predictivo: <u>Alta</u> en series cortas y medias de tiempo

3. Riesgo: Manejo de desechos líquidos y sólidos

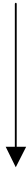
Villa Gesell es una de las pocas ciudades en la que un alto porcentaje de la comunidad está conectada al sistema de cloacas que desemboca en una planta de tratamiento para este tipo de desechos. La preocupación no es por la disposición en crudo de las aguas negras y jabonosas, sino más bien por el estado de funcionamiento de la planta de tratamiento. Además interesa medir la generación de basura y el tratamiento que recibe, aunque en la actualidad los desechos se disponen a cielo abierto en botadero y no en relleno sanitario. El manejo de los desechos guarda estrecha relación con la percepción de calidad del sitio turístico. Los indicadores seleccionados son los siguientes:

Indicador	Medidas	Evaluación
4. Tratamiento de aguas servidas  Nota final: 5	1. Calidad del efluente de la planta de tratamiento. 2. Volumen de agua tratada/ total población. 3. % de población conectada al sistema de cloacas	Pertinencia: <u>Alta</u> Datos: <u>Mod</u> . Existen pero son manejados por la empresa privada que opera la planta de tratamiento. Conexión a cloacas son datos municipales Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Alta</u> Permite comparar contra estándares internacionales Credibilidad: <u>Baja</u> . Se requiere de auditorías independientes para hacer las mediciones. Valor predictivo: <u>Alta</u> . Es posible detectar un sin número de situaciones de riesgo potencial midiendo este indicador.
5. Tratamiento de la basura  Nota final: 3	1. Volumen de basura tratada / volumen recogido. 2. Toneladas de basura recogidas.	Pertinencia: <u>Alta</u> . Datos: <u>Alta</u> . Existen datos no procesados pero esto no supone costo elevado para ambas medidas. Comprensión: <u>Media</u> . El indicador puede variar por efecto de cambios en la eficiencia del tratamiento o cambios en el volumen de basura producida sin que ambos efectos puedan aislarse. Comparación: <u>Mod</u> . No existen estándares de comparación internacionales o regionales. Credibilidad: <u>Mod</u> . Los datos están en poder del Gobierno Local. Requiere auditoría externa Valor predictivo: <u>Bajo</u> porque el comportamiento de cada temporada turística puede ser diferente.

4. Riesgo: Recursos de agua dulce

El agua dulce es siempre un factor limitante para el desarrollo turístico. Villa Gesell no aparenta tener problemas de agua debido principalmente al tipo y características del suelo y el régimen de lluvias que facilita la acumulación de agua dulce en el subsuelo. Sin embargo se ha creído necesario incluir indicadores que funcionen como señales de alerta en este sentido. Los indicadores seleccionados para esto se basan en las dos situaciones más apremiantes en este momento:

Indicador	Medidas	Evaluación
6. Disponibilidad de agua dulce  Nota final: 5	1. Volumen de agua en el acuífero 2. Cantidad de población con servicio de agua corriente.	Pertinencia: <u>Alta</u> . Es un factor clave para la localidad Datos: <u>Mod</u> . Existe información no procesada para el acuífero. La otra medida es municipal Comprensión: <u>Alta</u> . La población está bastante familiarizada con las características del acuífero Comparación: <u>Alta</u> en series de tiempo Credibilidad: <u>Alta</u> siempre y cuando las mediciones se hagan profesionalmente Valor predictivo: <u>Alto</u> . Dado que solo se dispone de esta fuente de agua, el aforamiento del acuífero y el volumen de utilización de agua brindaría elementos de alarma temprana sobre situaciones de riesgo.
7. Calidad del agua dulce  Nota final: 4	1. Análisis físico químico (potabilidad) del agua del acuífero. 2. % de enfermedades gastrointestinales en la población.	Pertinencia: <u>Alta</u> . Mide calidad del espacio turístico Datos: <u>Baja</u> . No existen series de datos. Para las enfermedades el costo es bajo y más alto para los análisis químicos. Comprensión: <u>Alta</u> , sobre todo en términos de grado de potabilidad y riesgo para la salud Comparación: <u>Alta</u> . Existen estándares de salud para calidad de agua y posibilidades para comparar índices de enfermedades Credibilidad: <u>Mod</u> . Requiere un laboratorio externo Valor predictivo: <u>Alto</u> corto plazo

Indicador	Medidas	Evaluación
8. Impermeabilización del suelo  Nota final: 3	1. Capacidad de absorción de pozos blancos 2. % de área cubierta con asfalto o construcción	Pertinencia: <u>Mod</u> . Medida indirecta sobre la capacidad de absorción Datos: <u>Baja</u> . No existen datos para los pozos. Fácilmente obtenible para la otra medida. Comprensión: <u>Mod</u> . La medida es solo indirecta para la percolación de agua Comparación: <u>Baja</u> . No existen estándares y para generarlos se requieren largas series de tiempo. Credibilidad: <u>Mod</u> . Las mediciones no podrán ser muy precisas Valor predictivo: <u>Alto</u> cuando se disponga de las series de tiempo.

..... *Suministro de agua en Villa Gesell*

La disponibilidad de agua se circunscribe exclusivamente a los acuíferos subterráneos que se recargan por infiltración de agua de lluvia y de aquí la importancia que tiene el manejo adecuado de esta fuente de agua dulce. La misma formación de dunas sobre la que se asienta toda el área es un excelente medio para facilitar la infiltración del agua; las dunas actúan como verdaderas esponjas que atrapan el agua de lluvia. El servicio de agua corriente en Villa Gesell lo presta la Municipalidad y se estima que la oferta potencial del servicio beneficia a más del 90% de la población residente y al 100% de los turistas. El hecho de que intuitivamente se estime que el agua es abundante y de buena calidad no ha incentivado la necesidad de realizar mediciones sobre la capacidad y calidad de agua en el acuífero.

Los factores de riesgo en el manejo del acuífero se relacionan con su capacidad, capacidad de recarga (la superficie impermeabilizada con asfalto o concreto reduce la infiltración) y con contaminación y calidad (no existen registros secuenciales sobre la potabilidad del agua en diferentes puntos de perforación o en la red de distribución)

5. Riesgo: Deforestación

La cobertura forestal en Villa Gesell corresponde casi en un 100% a especies introducidas. La técnica que se emplea actualmente para plantar es prácticamente la misma de hace 30 años. Precisamente en la reserva el Pinar funciona el Vivero Municipal que presta el servicio de suministro de árboles a la población para que sean plantados; el interés es mantener una tasa de renovación lo suficientemente alta como para garantizar una buena cobertura forestal de cara al futuro.

Fuera de la Reserva natural El Pinar del Norte, donde se concentra la mayor cobertura forestal, en el resto de la ciudad y en las otras áreas del estudio la frecuencia de especies es baja. El acto de plantar y cuidar el crecimiento de árboles supone un esfuerzo muy alto y se ve como una necesidad en función de la estabilidad del suelo y el favorecimiento a la infiltración de agua.

Por lo anterior se estima necesario hacer mediciones constantes sobre el número, edad y salud de las especies existentes. En este sentido el indicador seleccionado es el siguiente:

Indicador	Medidas	Evaluación
9. Cobertura forestal  Nota final: 3	1. Inventario de especies por edad	Pertinencia: <u>Alta</u> Datos: <u>Alta</u> . La limitada cantidad de especies permite la preparación de censos detallados Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Baja</u> . Villa Gesell es un caso particular Credibilidad: <u>Mod</u> . Los censos no se relacionan con la imagen visual que se pueda tener Valor predictivo: <u>Bajo</u> . Por lo largo del ciclo de crecimiento de los árboles, el indicador no brinda información con la antelación suficiente para la toma de decisiones.

6. Riesgo: Gestión de Reservas Naturales

Dado que ninguna de las dos reservas tiene un manejo que incluya una gestión integral, se ha decidido incluir un indicador básico para manejo de reservas con la intención de reflejar la necesidad de diseñar nuevos indicadores una vez que las reservas cuenten con los planes de manejo apropiados. El indicador seleccionado es el siguiente:

Indicador	Medidas	Evaluación
10. Control de ingreso a las reservas  Nota final: 3	1. Número de vehículos que ingresan (día, temporada) 2. Número de personas que ingresan.	Pertinencia: <u>Mod</u> Datos: <u>Mod</u> . Existen pero no son oficiales. No existe una política de ingreso definida ni controles sobre el particular Comprensión: <u>Mod</u> Comparación: <u>Alta</u> Permite comparar regional y nacionalmente Credibilidad: <u>Baja</u> . Las reservas no tienen puestos o estaciones de ingreso administradas y reguladas que permitan corroborar datos. Valor predictivo: <u>Mod</u> . Es posible detectar un sin número de situaciones de riesgo potencial midiendo la demanda actual. Sin embargo en ausencia de planes de manejo y estructura administrativa, el indicador tendrá relativo valor de predicción.

Las Reservas Naturales en Villa Gesell

La Reserva Natural El Pinar se encuentra en la ciudad de Villa Gesell. Es un espacio artificial cuyo bosque fue plantado por el señor Gesell y es el punto desde donde se inició el desarrollo de toda la zona. Contiene muchas especies de árboles, en su mayoría coníferas, dispuestas sin patrones predefinidos de siembra, lo cual la hace aún más interesante; posiblemente la composición y estructura de su bosque sea única en el mundo. Su manejo es parcial, sin objetivos y misión claros; dentro funcionan el Museo Histórico y el vivero Municipal pero como estructuras independientes para la toma de decisiones y desarrollo de proyectos. No tiene una administración centralizada y por lo tanto no tiene un plan de manejo que oriente el destino y usos que se le quieren dar. Una complejidad adicional es que las tierras y la reserva en sí son propiedad de la Provincia de Buenos Aires; al momento el gobierno provincial ha concesionado a la municipalidad el manejo de la Reserva por un plazo definido de años. El uso turístico de esta reserva es muy alto en función de la cercanía al entro turístico de la ciudad y por esto urge el diseño de un plan estratégico de manejo que permita orientar y normar el uso y destino de la reserva de cara al futuro.

La Reserva Natural Municipal Faro Querandí se ubica a unos 15 km. de la ciudad y fue creada para proteger integralmente el ecosistema de dunas costeras en su estado natural. Comprende dos grandes áreas: el faro que pertenece y es administrado por la Marina Argentina y la reserva que es propiedad de la Municipalidad y comprende más de 5000 ha. Solamente tiene acceso por un camino privado o bien por la playa lo cual hace imposible el control de acceso de manera formal. La demanda turística se divide en dos: excursiones y particulares. Las excursiones utilizan la reserva como paso para acceder al Faro y generalmente utilizan vehículos militares pesados que pueden trasladar de 4 a 40 personas. Los particulares ingresan con libertad a la zona de la Reserva con vehículos 4X4, motos o cuadríciclos para correr sobre las dunas lo que estaría causando impactos negativos. No tiene administración formal, ni plan de manejo, ni control de entrada; ocasionalmente y con una gran dosis de entusiasmo, un grupo de guardaparques trabajan en la zona pero sin contar con el equipo adecuado lo cual hace muy difícil su labor.

7. Riesgo: Compromiso local

El compromiso ambiental supone la participación activa de la comunidad y de los turistas en las causas y preocupaciones ambientales. La preocupación e interés compartido es una necesidad para atacar problemáticas o resolver situaciones de riesgo en el campo ambiental. El grado de involucramiento debe ser incentivado en todos y cada uno de los niveles de la actividad turística. Se escogen por lo tanto tres indicadores para medir sobre el particular:

Indicador	Medidas	Evaluación
11. Participación de la comunidad  Nota final: 5	1. Censo de árboles podados fuera de época 2. Cantidad de basura en la vía pública 3. Cantidad de eventos de Educación ambiental durante el año	Pertinencia: <u>Alta</u> Datos: <u>Baja</u> . No existen datos pero es fácil generar datos para cada medida. Comprensión: <u>Alta</u> . Cada una de las medidas propuestas puede ser fácilmente interpretada por cualquier persona en la comunidad Comparación: <u>Baja</u> . Solo permite comparaciones en la misma comunidad Credibilidad: <u>Mod</u> . Se requiere de auditorías independientes para hacer las mediciones. Valor predictivo: <u>Alta</u> . Rápidamente mide el grado de involucramiento y efectividad de gestiones en este sentido
12. Participación Municipal  Nota final: 4	1. % de presupuesto municipal ejecutado en programas de Medio Ambiente	Pertinencia: <u>Alta</u> . Datos: <u>Alta</u> . Existen datos y series Comprensión: <u>Mod</u> . El indicador puede variar por efecto de cambios en la estructura presupuestaria o restricciones externas Comparación: <u>Alta</u> . Permite comparaciones internacionales o regionales. Credibilidad: <u>Mod</u> . Los datos están en poder del Gobierno Local. Requiere auditoría externa Valor predictivo: <u>Bajo</u> . Solo se conoce el monto ejecutado al final del periodo fiscal.
13. Participación Empresarial  Nota final: 4	1. % de empresas que incorporan certificación en medio ambiente. 2. % de espacio televisivo y radial destinado al tema ambiental	Pertinencia: <u>Alta</u> . Datos: <u>Mod</u> . No existen datos pero fácilmente obtenibles en ambos casos Comprensión: <u>Mod</u> . El indicador puede variar por efecto de cambios en la estructura de las empresas Comparación: <u>Alta</u> . Permite comparaciones internacionales o regionales. Credibilidad: <u>Baja</u> . Los datos se generan por la empresa privada. Requiere auditoría externa Valor predictivo: <u>Alto</u> . Si se maneja con metas mensurables en series de tiempo.

4.2.2 Indicadores económicos

1. Riesgo: Dinamismo de la economía local

El principal impacto del desarrollo sostenible en términos económicos se puede medir con el nivel de venta de mercancías producidas en la región; no solo en Villa Gesell, sino en las otras comunidades de la zona litoral hasta Mar del Plata. El indicador refleja esta situación:

Indicador	Medidas	Evaluación
1. Impacto económico local  Nota final: 4	1. % de compras locales y regionales por las empresas turísticas	Pertinencia: <u>Alta</u> Impacta sobre las poblaciones locales y es sustituto para medir fugas potenciales Datos: <u>Baja</u> Se pueden derivar de las empresas proveedoras Comprensión: <u>Alta</u> Requiere explicaciones, pero es fácilmente entendible Comparación: <u>Alta</u> sobre todo con otros destinos turísticos Credibilidad: <u>Mod</u> Los datos no están en poder de la administración local. Requiere auditoría externa Valor predictivo: <u>Alta</u> puede tener impacto importante en los niveles de satisfacción local

2. Riesgo: Vulnerabilidad en el segmento de mercado

La alta dependencia del destino por un segmento de mercado único es un riesgo muy alto básicamente por la relación de dependencia. Villa Gesell es muy sensible a cualquier tipo de cambio que se dé en su mayor mercado emisor, en este caso Buenos Aires Capital y de ahí la importancia de medir y monitorear esta situación.

Indicador	Medidas	Evaluación
2. Dependencia del mayor mercado turístico emisor  Nota final: 4	1. % de turistas que vienen de Buenos Aires.	Pertinencia: <u>Alta</u> es un factor clave de riesgo de vulnerabilidad de las empresas turísticas d la zona Datos: <u>Alta</u> Se pueden derivar de estadísticas de demanda turística y no hay costo adicional Comprensión: <u>Alta</u> Fácil de entender Comparación: <u>Alta</u> Es fácil comparar en series de tiempo con los destinos costeros cercanos que tengan la misma dependencia Credibilidad: <u>Mod</u> Se pueden obtener datos de las encuestas hoteleras y los balnearios Valor predictivo: <u>Alta</u>

3. Riesgo: Competitividad del sector empresarial

La competitividad es el factor diferencial de cualquier destino turístico. Es una variable que abarca a todos los sectores, tanto al nivel de empresas como de comunidad local. En suma refleja la cantidad y calidad de factores que existen para competir con éxito contra otros destinos e invariablemente se relaciona con la percepción de calidad del destino, los niveles de rentabilidad de las empresas y la capacidad de generar beneficio económico directo.

Indicador	Medidas	Evaluación
3. Competitividad operativa: costo salarial  Nota final: 4	1. Nivel comparativo de salarios en el sector turístico	Pertinencia: <u>Mod</u> Es pertinente en cuanto puede compararse con los niveles de calificación de empleados. Datos: <u>Baja</u> No están disponibles y hay costo de investigación Comprensión: <u>Alta</u> es fácilmente entendible Comparación: <u>Alta</u> sobre todo con otros destinos turísticos Credibilidad: <u>Alta</u> Es posible obtener datos del gobierno local y comparar con fuentes de empresas turísticas. Valor predictivo: <u>Alta</u> para tendencias económicas locales y externas.
4. Grado de satisfacción de los turistas  Nota final: 3	1. % de turistas que regresan 2. Encuesta de salida para obtener informaciones cualitativas	Pertinencia: <u>Mod</u> sirve como medida de competitividad del destino en relación con otros destinos con producto similar Datos: <u>Baja</u> No están disponibles y hay costo de investigación Comprensión: <u>Mod</u> es fácilmente entendible Comparación: <u>Baja</u> no se puede comparar con otros destinos turísticos Credibilidad: <u>Mod</u> Existe información de autoridades locales que se debe complementar con información directa de encuestas a turistas. Valor predictivo: <u>Alta</u> para tendencias económicas locales y externas.

Indicador	Medidas	Evaluación
5. Precios comparativos  Nota final: 5	1. Comparación precios turísticos en Villa Gesell / precios en Mar del Plata u otras poblaciones en el área de la costa	Pertinencia: <u>Alta</u> Las tarifas de hoteles, restaurantes y productos son el indicador fundamental para conocer la competitividad Datos: <u>Alta</u> Fácilmente obtenibles de alojamientos o publicaciones. Se deben verificar posibles descuentos sobre estos precios Comprensión: <u>Alta</u> es fácilmente entendible. Se relaciona con el criterio valor por dinero. Comparación: <u>Mod</u> se puede comparar con otros destinos turísticos pero persiste el problema de comparar calidad Credibilidad: <u>Alta</u> Es posible obtener datos oficiales Valor predictivo: <u>Mod</u> puede indicar dificultades para atraer turistas en el futuro.

4. Riesgo: Estacionalidad

La estacionalidad es un factor crítico en Villa Gesell dado que la temporada alta es muy corta y se concentra en dos meses del año durante los cuales experimenta una gran demanda de servicios turísticos. Durante los restantes 10 meses la demanda es prácticamente cero y la capacidad ociosa es casi del 100%. El reto fundamental supone disminuir la brecha entre temporadas, tratando de incentivar un mayor grado de actividad durante los meses de temporada baja.

Indicador	Medidas	Evaluación
6. Eventos en temporada baja  Nota final: 3	1. Número de eventos en temporada baja y número de participantes	Pertinencia: <u>Alta</u> Medida de la política de lucha contra la excesiva concentración en temporada alta Datos: <u>Alta</u> Fácilmente obtenible incluso en guías de eventos. Mayor dificultad para el número de participantes. Comprensión: <u>Alta</u> es fácilmente entendible Comparación: <u>Baja</u> no hay muchos estudios para comparar con otros destinos Credibilidad: <u>Alta</u>. Existe toda la información disponible en la lista de eventos y la venta de billetes de entrada. Valor predictivo: <u>Mod</u> Tiene solo un impacto cuantitativo pero no cualitativo sobre los niveles de satisfacción.

Indicador	Medidas	Evaluación
7. Llegadas de turistas en temporadas alta y baja  Nota final: 4	1. Número periódico de llegadas turísticas	Pertinencia: <u>Mod</u> Las llegadas diarias son muy importantes para conocer la ocupación durante fines de semana en temporada Mod y baja. Datos: <u>Baja</u> solamente en temporada alta. Hay costo adicional para temporada baja y media Comprensión: <u>Mod</u> es muy claro Comparación: <u>Alta</u> Se puede comparar con otros destinos turísticos Credibilidad: <u>Mod</u> Es necesario completar los datos oficiales de los hoteles con los de otros tipos de alojamiento, especialmente casas privadas Valor predictivo: <u>Mod</u> Puede tener impacto en los niveles de satisfacción de los turistas.
8. Nivel de ocupación diario  Nota final: 4	1. Número de camas ocupadas	Pertinencia: <u>Mod</u> Depende el tipo de oferta que se considere (solo hoteles o todos los establecimientos) Datos: <u>Mod</u> Fácilmente obtenibles para hoteles pero más complicado para otros establecimientos Comprensión: <u>Alta</u> depende del método de levantamiento de información. Comparación: <u>Alta</u> se puede comparar con otros destinos turísticos Credibilidad: <u>Mod</u> Es necesario completar los datos oficiales de los hoteles con los de otros tipos de alojamiento, especialmente casas privadas Valor predictivo: <u>Baja</u> no tiene.

5. Riesgo: Mono producto

Villa Gesell es un destino que depende exclusivamente del producto playa. Aún cuando tiene la posibilidad de combinar otros atractivos, sobre todo de corte natural o de aventura, esto no es una práctica habitual. La necesidad de medición en este sentido abre la posibilidad de plantear y monitorear políticas para impulsar la diversificación hacia la mezcla de productos y una utilización más integral de todo el recurso turístico con que cuenta.

Indicador	Medidas	Evaluación
9. Nivel de la utilización de las playas por turistas  Nota final: 4	1. Numero de personas por día en alta temporada en la playa	Pertinencia: <u>Alta</u> Medida precisa del mono producto para evaluar realmente su importancia Datos: <u>Baja</u> No hay datos. Se debe utilizar encuesta por muestreo. No tiene costo alto. Comprensión: <u>Alta</u> es fácilmente entendible Comparación: <u>Alta</u> se puede medir el comportamiento de la demanda en comparación con otros destinos Credibilidad: <u>Baja</u> . Requiere auditoría externa Valor predictivo: <u>Baja</u> al principio es baja pero con la serie de tiempo se determina la importancia del mono producto.
9. Diversificación del producto  Nota final: 3	1. Número de clientes de productos de ecoturismo	Pertinencia: <u>Alta</u> determina la atracción de nuevos productos de desarrollo sostenible para turistas. Datos: <u>Baja</u> no hay datos disponibles. El costo no es muy alto y la fuente está disponible. Comprensión: <u>Alta</u> es muy claro Comparación: <u>Mod</u> se puede comparar con otros destinos turísticos Credibilidad: <u>Mod</u> Los datos en poder de autoridades locales no están completos. Se requiere de encuestas complementarias Valor predictivo: <u>Mod</u> Puede tener impacto en los niveles de satisfacción local

Diversificación de productos turísticos

La utilización de la playa como espacio turístico se apega al modelo más tradicional: descanso, baños de sol y actividades pasivas, actividades que a la luz de las nuevas tendencias en el turismo mundial (turistas más activos y con mayor preocupación por los efectos dañinos del sol) representan un riesgo para la localidad.

Debido al tipo de playas, existe la posibilidad de diversificar la oferta sin alejarse del esquema de sol y playa. Las playas con poco desarrollo representan un espacio natural que permite la realización de actividades complementarias de tipo ecoturísticas o de aventura, que podrían ser de interés para los turistas. La limitación aquí es el poco desarrollo de actividades empresariales (touroperadoras) dedicadas a la explotación sistemática y organizada de este tipo de productos, lo que conlleva a una muy limitada oferta de productos muy simples (viajes a las dunas y visita al faro entre otras). Es necesario fortalecer el diseño técnico de productos y la sistematización de su operación para proveer nuevas oportunidades turísticas en la localidad.

6. Riesgo: Sobreoferta de servicios turísticos

El manejo de la oferta de servicios turísticos es factor crítico para Villa Gesell porque en definitiva refleja la situación del sector empresarial. Es un termómetro por excelencia para aproximar medidas de rentabilidad y de situaciones de riesgo con respecto a la cantidad y composición de la demanda. Por esta razón, los indicadores propuestos tratan de medir la situación en distintas áreas del sector empresarial.

Indicador	Medidas	Evaluación
10. Tasa de ocupación de los balnearios  Nota final: 4	1. Porcentaje de plazas ocupadas	Pertinencia: <u>Mod.</u> Directamente afecta el problema de la sobreoferta y rentabilidad de empresas. Datos: <u>Alta</u> Fácilmente obtenible de los balnearios con series anuales y mensuales. Comprensión: <u>Alta</u> Es muy claro. Está relacionado con el criterio de competitividad del producto turístico Comparación: <u>Alta</u> Se puede comparar con otros destinos turísticos similares en la costa Credibilidad: <u>Alta</u> Los datos de la asociación de los balnearios son bastante completos y fáciles de obtener Valor predictivo: <u>Baja</u> solo da información sobre el producto turístico del destino.

Los Balnearios en Villa Gesell

Los Balnearios (Unidades Turísticas Fiscales) corresponden a concesiones sobre la banda arenosa que el municipio otorga a empresas privadas con la finalidad de satisfacer la necesidad de servicios turísticos en la playa, principalmente sombra y gastronomía. Se componen de una estructura fija que alberga vestuarios, sanitarios, gastronomía y otros, y un espacio para “carpas”, estructuras desmontables para brindar sombra y protección contra el viento. Invariablemente tienen diversos servicios y actividades de recreación y cuentan con puestos de salvavidas debidamente entrenados.

Actualmente existen 70 de estas unidades establecidas en aproximadamente los 7 km. de playa frente a la ciudad. El área concesionada es de 74,602 m² que corresponde a un 6,5% del total de área de playa. A pesar de esto, la sensación visual de ocupación es mayor tal vez debido al hecho de que las construcciones no guardan un mismo estilo arquitectónico, están construidas con cemento y están muy próximas unas de otras. Sólo el 36% ofrece servicio integral (sombra y gastronomía), el restante 54% ofrece solo una de las dos opciones. La tasa de ocupación promedio es cercana al 50% (diciembre-marzo) lo que hace pensar que existe una limitada competitividad de este importante servicio complementario para el producto de sol y playa.

Recientemente, los empresarios han presentado un plan que ha sido acogido por el Municipio, mediante el cual se pretende reconvertir las unidades para que todas ofrezcan servicio integral, beneficiando con esto la calidad en el servicio y la disminución del número de balnearios al promover alianzas estratégicas y fusiones entre balnearios existentes. Paralelamente se buscan mejoras en la construcción, desactivación de algunas unidades, construcción de baños públicos y otras cosas más. No cabe duda que esta reunión de esfuerzos entre el sector público y privado se encamina en la vía para mejorar la competitividad de este sector.

Indicador	Medidas	Evaluación
11. Tasa de ocupación hotelera  Nota final: 4	1. Porcentaje de plazas de hotel ocupadas	Pertinencia: <u>Alta</u> Directamente afecta el problema de la sobreoferta y rentabilidad Datos: <u>Alta</u> Series anuales y mensuales y también muestras telefónicas a los hoteles Comprensión: <u>Alta</u> es fácilmente entendible Comparación: <u>Alta</u> se puede comparar con otros destinos Credibilidad: <u>Alta</u>. Los datos son fáciles de obtener de las autoridades locales y de los hoteles. Valor predictivo: <u>Baja</u> Puede dar las tendencias económicas para el sector
12. Tasa de ocupación extra hotelera (en apartamentos, casas privadas, camping)  Nota final: 4	1. Porcentaje de plazas ocupadas	Pertinencia: <u>Alta</u> Directamente afecta el problema de la sobreoferta y rentabilidad de empresas no hoteleras. Datos: <u>Baja</u> Los datos no se pueden conseguir fácilmente de los gerentes de las empresas o dueños de casas en series anuales y mensuales Comprensión: <u>Alta</u> Depende de los tipos de alojamiento examinados. Está relacionado con el criterio de competitividad del producto. Comparación: <u>Baja</u> Es muy difícil encontrar datos similares en otros destinos de la costa, pero se puede comparar en series de tiempo Credibilidad: <u>Baja</u> No se obtiene información sobre el volumen total de ocupación extrahotelera sin una encuesta específica. Valor predictivo: <u>Baja</u> Sobre las tendencias del producto turístico del destino
13. Nivel de venta de servicios en temporada alta por área de la ciudad.  Nota final: 3	1. Porcentaje de ventas en las diferentes zonas del municipio, en relación con las compras de los turistas	Pertinencia: <u>Alta</u>. Los ingresos del turismo son muy importantes para conocer el impacto económico sobre cada parte de la población local. Datos: <u>Baja</u> Datos disponibles en cada empresa. Existe un problema de recolección de datos en las diferentes áreas de la ciudad. Comprensión: <u>Mod</u> Un indicador de medida directa del impacto económico. Comparación: <u>Baja</u> No se puede comparar con otros destinos turísticos Credibilidad: <u>Baja</u> requiere auditoría externa Valor predictivo: <u>Baja</u> Puede tener impacto importante en los niveles de satisfacción local

4.2.3 Indicadores Socioculturales

El Taller mostró que comparado con los indicadores ambientales y económicos es más difícil definir y medir puntualmente indicadores de tipo sociocultural. Al principio, se generaron extensos debates sobre la definición de problemas y fue evidente que una de las razones principales para la dificultad señalada, es que los factores socioculturales son mucho más subjetivos y mayoritariamente dependen de percepciones individuales.

1. Riesgo: Presión social sobre la población local por el turismo

En los dos meses de la temporada alta la ciudad alberga cerca de 1,125,000 turistas que comparten junto con los 25,000 residentes locales, el espacio turístico de la ciudad.

En términos sociales, Villa Gesell es un caso bastante peculiar. La situación típica de impacto sobre la comunidad por efecto del crecimiento del turismo es prácticamente inexistente en esta localidad. Habiendo sido desarrollada como destino turístico, hoy día se refleja que el mayor impacto potencial sobre la comunidad sería precisamente una disminución en el nivel de turismo debido a que no existe otra fuente de actividad económica que pueda proveer fuentes de empleo y oportunidades para la población. A pesar de esta situación especial, resulta útil calcular un indicador para mostrar como los residentes y los turistas comparten los recursos naturales, servicios públicos, programas, actividades.

<i>Indicador</i>	<i>Medidas</i>	<i>Evaluación</i>
1. Proporción de turistas sobre la población en temporada alta  Nota final: 4	1. Numero de residentes/numero de turistas en temporada alta	Pertinencia: <u>Alta</u> Los <u>turistas numerosos</u> afectan la población local en su acceso a servicios públicos, tienen impacto sobre la identidad y cultura local Datos: <u>Mod</u> El numero de residentes es bien registrado en el municipio pero el número de turistas es más difícil debido <u>al</u> volumen alto del hospedaje extra-hotelera. Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Alta</u> sobre todo con otros destinos turísticos, también en series de tiempo Credibilidad: Alta si el numero de turistas es bien definido Valor predictivo: <u>Bajo</u> el gran numero de turistas es requerido por la población local para mantener las actividades económicas.

Indicador	Medidas	Evaluación
2. Acceso de la población a los servicios públicos  Nota final: 5	1. % de la población conectada a infraestructura linear (servicio de agua, gas teléfono, cloacas etc.)	Pertinencia: <u>Alta</u> Como el turismo es la actividad principal, los servicios públicos abastecen extensivamente a los servicios turísticos, mientras la infraestructura publica no es completa en algunas zonas de la ciudad. Datos: <u>Alta</u> Esta bien registrado en el municipio Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Mod</u> En series de tiempo es importante pero es difícil con otros sitios debido a la estructura y característica única de la ciudad en la costa. Credibilidad: <u>Alta</u> los datos son oficiales. Valor predictivo: <u>Alta</u> especialmente en caso de crecimiento de la población refleja las necesidades más escaladas.

2. Riesgo: Ocupación de la población local (especialmente en temporada baja)

Indicador	Medidas	Evaluación
3. Nivel de desempleo  Nota final: 3	1. Desempleo registrado en el municipio 2. Ofertas de trabajo anunciadas en la revista local.	Pertinencia: <u>Alta</u> Debido a la estacionalidad del turismo es un problema grave durante los diez meses de temporada baja Datos: <u>Bajo</u> 1. No hay registro constante en el municipio, muchos residentes no anuncian su estado desempleado. 2. El semanario local contiene esta información, pero no hay análisis Comprensión: <u>Mod</u> la población esta acostumbrada a buscar alternativas, Comparación: <u>Alta</u> sobre todo con otros destinos turísticos, también en series de tiempo Credibilidad: <u>Baja</u> no da información sobre el volumen total del desempleo, hay mucho desempleo escondido Valor predictivo: <u>Bajo</u>

3. Factor: Participación de la comunidad local en la toma de decisiones en el proceso de planificación del desarrollo turístico

Como se ha enfatizado en varias partes del informe, la participación de la comunidad local es un elemento primordial en el proceso de la planificación y gestión de turismo. En Villa Gesell, el plan estratégico se está implementando a partir de la consulta y participación de varios grupos de interés, por medio de foros públicos y medios de comunicación colectivos. El sistema de los media locales esta bien organizado en Villa Gesell, con una potencia alta en informar y involucrar la comunidad. Por ejemplo, la televisión, la radio y el periódico local mantuvieron un interés muy alto durante el desarrollo del Taller.

Indicador	Medidas	Evaluación
4. <u>Involucramiento de la comunidad local en el proceso de planificación</u>  <u>Nota final: 5</u>	1. # de personas participando y/o expresando opinión en foros públicos sobre el plan estratégico del desarrollo turístico 2. # de personas que comunican su opinión sobre el plan estratégico por medio de visitas al sitio de la pagina del Internet 3. # de programas en la televisión y radio local sobre asuntos de la planificación 4. # de artículos en la revista local sobre asuntos de la planificación	Pertinencia: <u>Alta</u> En Villa Gesell estos mecanismos de comunicación funcionan bien y la comunicación es activa y cooperativa. Datos: <u>Alta</u> Es fácil obtener Comprensión: <u>Alta</u> para la comunidad más amplia, dado que ellos mismos son los actores Comparación: <u>Alta</u> Estos canales se utilizan constantemente. Es fácil comparar con otros sitios. Credibilidad: <u>Alta</u> es fácil de probar frente al publico Valor predictivo: <u>Alta</u> refleja directamente la política de la autoridad local, los cambios en el nivel de la participación señalan tendencias positivas o negativas para el largo plazo.

Indicador	Medidas	Evaluación
5. Opinión comunitaria  Nota final: 4	1. Encuesta de opinión 2. # de quejas presentadas	Pertinencia: <u>Alta</u> El nivel de satisfacción de la población local refleja su presencia y influencia en la toma de decisiones. Datos: <u>Alta</u> 1. Aunque no se realizaron encuestas es fácil de conducir 2. En Villa Gesell existe un servicio bien curioso: durante 24 horas del día se puede llamar y dejar mensaje en la televisora local. Las opiniones se transmiten al público durante la programación regular. Comprensión: <u>Alta</u> para la comunidad más amplia, como ellos mismos son los actores Comparación: <u>Baja</u> Credibilidad: <u>Baja</u> es muy subjetivo, depende de percepciones individuales, especialmente el 2. Valor predictivo: <u>Alta</u>. Es una retroalimentación directa para la autoridad local sobre la eficiencia de sus funciones

4. Riesgo: Delincuencia, crimen

Afortunadamente este no es un problema importante en Villa Gesell, aunque es un fenómeno común en destinos turísticos con un volumen grande de visitantes, especialmente en las playas donde se concentra la mayoría de los turistas.

Indicador	Medidas	Evaluación
6. Nivel de delincuencia Nota final: 5	1. # de casos de denunciados 2. # de quejas presentadas	Pertinencia: <u>Mod</u> Es un indicador objetivo sobre el riesgo. Un problema es que no todos los casos son reportados Datos: <u>Alta</u> fácil de obtener de los archivos de la policía local. Comprensión: <u>Alta</u> para la comunidad mas amplia, como ellos mismos son los actores Comparación: <u>Alta</u> Existe en años anteriores Credibilidad: <u>Alta</u> Son datos oficiales Valor predictivo: <u>Alta</u>

5. Factor: Las cualificaciones laborales de los empleados en el sector turístico

Es un factor importante que puede tener varios efectos, tanto sobre la calidad de la oferta turística como en el nivel de ingresos de los empleados. Por una parte, empleados capacitados y calificados pueden proveer servicios de alta calidad con alto nivel de satisfacción para los clientes, que es cada vez más importante en el mercado competitivo. Por otra parte, las cualificaciones permiten a los empleados ocupar posiciones en niveles más altos, brindando beneficios personales e ingresos más altos.

Indicador	Medidas	Evaluación
7. Nivel de cualificación laboral de los empleados en turismo <u>Nota final: 5</u>	# y % de empleados con titulaciones relacionadas con turismo en nivel secundario y superior	Pertinencia: <u>Alta</u> Datos: <u>Alta</u> Es fácil de obtener de registros de empleados Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Alta</u> Es fácil comparar en series de tiempo y con otros sitios Credibilidad: <u>Alta</u> Son datos oficiales Valor predictivo: <u>Alta</u>
8. Formación continua de los empleados del sector turístico <u>Nota final: 5</u>	# y % de empleados matriculados en programas de formación continua	Pertinencia: <u>Alta</u> Datos: <u>Alta</u> Es fácil de obtener de registros de empleados, institutos de formación Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Alta</u> Es fácil comparar en series de tiempo y con otros sitios Credibilidad: <u>Alta</u> Son datos oficiales Valor predictivo: <u>Alta</u>

6. Satisfacción de turistas

Véase bajo indicadores económicos

7. Polución visual y auditiva

La invasión del espacio público por carteles y marquesinas se nota especialmente en la calle principal y comercial de Villa Gesell. El desarrollo urbano se manifiesta, entre otros, en la construcción de los edificios de diferentes tamaño y altura. El incremento de los establecimientos de diversión nocturna y del tráfico vehicular son causas del ruido. Estos factores contribuyen al cambio de la imagen original de Villa Gesell, que se caracterizó como un sitio de bohemia y tranquilidad. Indicadores relevantes de estos factores pueden ser eficaces también en la vigilancia del cumplimiento de las normas.

Indicador	Medidas	Evaluación
7. Nivel de Polución visual Nota final: 5	1. Concentración de carteles y marquesinas en las calles (p.ej. número por cada 100 metros) 2. Cantidad y ubicación de edificios altos (por ej. de más de 3 pisos)	Pertinencia: <u>Alta</u> Son señales muy obvios del dinamismo de la urbanización Datos: <u>Alta</u> No existen, pero es fácil de obtener y analizar. Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Alta</u> Es fácil comparar en series de tiempo y con otros sitios, también con legislaciones y normas existentes en la localidad Credibilidad: Son medidas objetivas Valor predictivo: <u>Alta</u> Puede señalar tendencias en el cambio de la imagen, perfil de turistas y actividades, y puede afectar la satisfacción de ciertos grupos de turistas

Indicador	Medidas	Evaluación
8. Nivel de Polución auditiva Nota final: 4	1. Medición del ruido en decibelios en diferentes localidades y en diferentes horas/tiempos 2. # de quejas de molestias por ruido	Pertinencia: <u>Alta</u> Datos: <u>Alta</u> 1. Es fácil de medir 2. Se puede obtener de registros de los establecimientos turísticos o del municipio Comprensión: <u>Alta</u> Comparación: <u>Mod</u> Es fácil comparar en series de tiempo y con otros sitios Credibilidad: <u>Mod</u> 1. Es una medición objetiva 2. Depende de percepciones individuales y subjetivas. Valor predictivo: <u>Alta</u> Puede señalar tendencias en el cambio de la imagen, perfil de turistas y actividades, y puede afectar la satisfacción de ciertos grupos de turistas.

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Impacto del Taller

- La metodología utilizada para la construcción de indicadores resultó ser efectiva no solo porque permitió el diseño preliminar de indicadores en Villa Gesell, sino que también porque puso de manifiesto la necesidad de integración de la comunidad para enfrentar situaciones de riesgo y la necesidad de plantear muy claramente la visión de futuro que se desea para el destino.
- La integración interdisciplinaria y multisectorial de los participantes en el Taller facilitó y enriqueció las discusiones, con lo que se demostró la necesidad de aplicación de la metodología y el subsecuente trabajo de seguimiento, a partir de una discusión amplia, franca y abierta entre los diferentes actores del desarrollo.
- Quedó demostrado que el diseño y medición de indicadores no es un resultado final en sí mismo, sino que es parte de un proceso que permite medir el estado actual de los factores de riesgo de un destino y los efectos de la gestión, con el objetivo de tomar las mejores decisiones a partir de esta información.
- Antes y durante la realización del Taller, en muchos casos fue evidente la falta de información documentada o datos concretos sobre la situación de los problemas analizados; cuando la información existía, usualmente resultó estar fragmentada o en poder de un solo actor. Aparte de puntualizar sobre la necesidad de medir para enfrentar los problemas o situaciones de conflicto sobre una base sólida y desde una óptica común, se pudo demostrar que los indicadores funcionan para unificar los criterios de evaluación y medición, y facilitan el proceso de transferencia y utilización de la información para solucionar problemas y conflictos.
- Se demuestra además que la guía de la OMT para el diseño de indicadores constituye una herramienta muy valiosa para facilitar y dirigir el trabajo. Los indicadores básicos y los indicadores suplementarios (**véase Apéndice 1**), definidos en la guía de la OMT (OMT 1997), fueron relevantes a la situación de Villa Gesell. Sin embargo se puntualiza que a partir de estos indicadores, existe siempre la necesidad de diseñar y evaluar indicadores específicos que respondan a la realidad del destino en cuestión.

5.2 Conclusiones generales en el caso de Villa Gesell

Los indicadores seleccionados reflejan ciertamente los problemas o situaciones de riesgo más apremiantes e importantes para Villa Gesell. En lo que a recursos turísticos o atractivos se refiere, la playa ocupa un lugar predominante debido a las características del destino. Los riesgos de contaminación, erosión y degradación son potencialmente vitales para el futuro de Villa Gesell y por esta razón se han calculado varios indicadores específicos para monitorear el estado de este importante recurso. Resalta además la falta de manejo integral de los atractivos; aún cuando existe la posibilidad de desarrollar productos integrales de sol y playa mezclados con naturaleza, esta opción es casi nula probablemente debido a la poca gestión sobre las áreas de Reserva. Para esto se han diseñado algunos indicadores iniciales pero es claro que a futuro es necesario afinar y diseñar nuevos indicadores, basados en los futuros planes de manejo de las áreas en cuestión.

Esta última situación se relaciona con el riesgo de “monoproducto” con bajo nivel de diversificación detectado como un problema importante en términos de competitividad, que se mezcla a su vez con la estacionalidad tan marcada del destino. En términos comparativos, Villa Gesell será un destino competitivo si logra revertir estas dos situaciones mencionadas arriba, las cuales fueron recogidas y tratadas a partir de indicadores específicos para el sitio.

En términos sociales, Villa Gesell es un caso bastante peculiar. La situación típica de impacto sobre la comunidad por efecto del crecimiento del turismo es prácticamente inexistente en esta localidad. Habiendo sido desarrollada como destino turístico, hoy día se refleja que el mayor impacto potencial sobre la comunidad sería precisamente una disminución en el nivel de turismo debido a que no existe otra fuente de actividad económica que pueda proveer fuentes de empleo y oportunidades en general para la población.

El turismo es la única fuente de riqueza con que puede contar esta comunidad y por lo tanto no existe la necesidad de calcular indicadores cruzados o complementarios para otras actividades económicas, ni comparaciones de productividad o competitividad para analizar la rivalidad con otras industrias. Por esta razón, los indicadores para la sostenibilidad del turismo, se convierten en los indicadores generales de desarrollo de toda la comunidad.

5.3 Recomendaciones para Villa Gesell

Ha resultado claro para el grupo que participó en el Taller que el diseño y medición de indicadores forman parte de un proceso continuo que requiere implementación y mejora continua de cara al futuro.

En este sentido es recomendable que en villa Gesell se avance en los siguientes puntos:

- ***Visión de futuro***

En el marco del Plan Estratégico que se está preparando, es necesario construir y definir la imagen y visión de futuro que se desea para Villa Gesell como destino turístico. La definición clara de lo que se quiere ser, indudablemente permitirá establecer de una manera real, las oportunidades y amenazas más importantes para el destino, los objetivos y metas concretas para el futuro y la dirección para el tipo de desarrollo deseable.

Se recomienda que los indicadores sean incorporados al proceso de planificación que se está realizando como instrumentos para medir el grado de avance en la consecución de las metas y objetivos de acuerdo con el plan trazado. Además, proveerán información sobre los principales problemas del desarrollo que se han identificado en el Taller.

- ***Investigación***

Debe además profundizarse en el estudio de base de áreas específicas que demostraron ser críticas para Villa Gesell como lo es la degradación de la playa, la gestión de reservas naturales, la competitividad empresarial y los beneficios del turismo en la comunidad, entre otros. La generación de conocimiento es clave para el proceso de capacitación así como la sistematización de información que permita mejorar el cálculo de indicadores a futuro.

Deben probarse, afinarse y generarse nuevos indicadores que retroalimenten la dirección del tipo de desarrollo deseado.

- ***Implementación de indicadores***

Debe establecerse un programa formal de seguimiento para la aplicación de los indicadores con la participación de todos los actores involucrados en la actividad turística. Se reconoce que no puede hacerse un trabajo realmente participativo si no están representados actores clave tales como políticos, técnicos, universidades, comunidad y sector privado. La amplia representatividad es la base para lograr una legitimación del trabajo de cara al futuro.

Para iniciar esta labor se recomienda la conformación de un equipo de trabajo que se convierta en una fuerza de tarea de alto impacto con responsabilidad directa sobre la dirección de un plan de trabajo de largo plazo. Debería estar integrado por un grupo concentrado, preferiblemente de no más de 4 personas en representación de los siguientes: organizaciones no gubernamentales, empresarios, universidades y gobierno local.

Para el trabajo de este grupo es básico tener en cuenta que la comprobación de la aplicabilidad de los indicadores y sus medidas definidas, solo se puede lograr al aplicarlos. Puede ser que la práctica muestre algunas dificultades en la obtención y análisis de datos e informaciones para las medidas definidas de los indicadores. En este caso es necesario buscar medidas alternativas, o si es necesario modificar el indicador mismo.

- **Capacitación**

Se capacite ampliamente sobre la metodología y utilización de indicadores como una extensión del Taller a otros grupos de la comunidad. El aprendizaje y conocimiento es básico para promover la participación y el compromiso de la comunidad en procura de un desarrollo más sostenible.

La información, comunicación, diseminación de resultados y difusión de investigaciones deben ser consideradas herramientas fundamentales para la sensibilización de la comunidad. Los medios de comunicación sean escritos, radiofónicos o televisivos o los foros públicos están llamados a cumplir una importante labor sobre este particular.

Para empezar, el equipo del Taller de la OMT recomienda a Gobierno Municipal de Villa Gesell organizar un foro público para diseminar y debatir los contenidos de este informe final.

- **Proyectos específicos**

Programa Bandera Azul y otras programas de certificación.

Como los actores locales mostraban gran interés por el Programa Bandera Azul para las playas, y al momento del Taller el programa estaba en una fase inicial de preparación, el equipo de la OMT sugiere el siguiente:

Se deben impulsar proyectos específicos para corregir los impactos negativos que se descubren cuando se calculan los indicadores. En este sentido debe apoyarse la implementación del programa Bandera Azul que se relaciona con los indicadores seleccionados para el riesgo que significa la degradación y contaminación de la playa. Es muy importante la amplia participación de toda la comunidad para su implementación.

Con el apoyo de indicadores definidos para monitorear la operación de establecimientos turísticos existe la posibilidad, que las empresas privadas inicien procesos internos de gestión de sostenibilidad a través de programas de certificación u otros similares, de manera que les permita convertirse en actores que generan efectos demostrativos sobre toda la comunidad.

Gestión de las reservas en Villa Gesell

El estudio en el sitio demostró el potencial que representan la reserva del Pinar y la de Faro Querundi en la oferta turística del municipio. Para ambas reservas es necesario definir un plan de desarrollo y gestión preciso para su operación óptima, con el fin de prevenir que los problemas emergentes se agraven y asegurar que su uso turístico se realice según su potencial para diversificar la oferta. Como parte de la gestión de las reservas se recomienda definir e implementar indicadores específicos para estas áreas.

5.4 Recomendaciones para la República de la Argentina y los otros países de Sudamérica

El caso de Villa Gesell provee experiencias valiosas que son extrapolables al resto de la República Argentina y otros países de la región. Estas pueden ser aprovechadas en arreglo a las siguientes recomendaciones:

- ***Replicabilidad en otros destinos y regiones***

El Taller esta basado en el estudio sobre un sitio demostrativo y aplica una metodología participativa por medio de debates en grupos de trabajo. La idea básica es crear una situación real con la participación de representantes de grupos de interés locales juntos con oficiales técnicos de la región más amplia con el fin de identificar riesgos y factores importantes locales y indicadores correspondientes. Con esta metodología de la OMT se recomienda organizar Talleres similares en otras regiones de Argentina y de los otros países de Sudamérica donde el sitio de estudio puede ser básicamente cualquier tipo de destino turístico.

Para seleccionar un área del estudio del Taller, se recomienda considerar un sitio local con los siguientes características generales:

- El turismo es un factor importante (no necesariamente dominante).
- El lugar es un destino turístico específico, y no una región extensa ni una serie de destinos dispersos (para facilitar la delineación del área y el acopio de datos).
- La autoridad local y los otros grupos de interés están conscientes de las impactos y problemas ambientales, económicos y socioculturales de la actividad turística.
- Los actores locales están interesados en el desarrollo sostenible del turismo, en el uso de indicadores, y están dispuestos a cooperar para el Taller.
- Preferiblemente un sitio con existencia de un proceso de planificación estratégica con definición de visión y objetivos de desarrollo a mediano y largo plazo

El objetivo debe ser lograr un efecto demostrativo importante y la diseminación no sólo de la metodología, sino también de la importancia de los indicadores como herramientas para el desarrollo sostenible del turismo.

- ***Planificación Nacional***

Debe promoverse la incorporación de indicadores en los procesos de planificación y gestión turística como elementos de medición y control del desarrollo, tal y como se recomienda a continuación:

1. Aunque los indicadores varían según las condiciones específicas de cada destino o región, es necesario definir **una batería de indicadores estándares** que permitan establecer patrones de comparación entre destinos, regiones e incluso países. Esta batería de indicadores debería incluir:

- Indicadores básicos que serían aplicables básicamente en todos los tipos de destinos y localidades.
- Indicadores específicos aplicables a destinos típicos (p. ej. destinos costeros, islas, destinos urbanos, sitios culturales o naturales, áreas protegidas, entre otros)

Ejemplo de estas baterías corresponde a los indicadores básicos y los indicadores suplementarios (específicos según ecosistemas, tipos de destinos) de la OMT incluidos en el **Apéndice 1**.

2. Definir en el plan nacional de desarrollo turístico las estrategias y acciones necesarias para la promoción y capacitación en la identificación y uso de los indicadores en el plano local. El objetivo básico corresponde a la propuesta y adopción de una metodología común que sea utilizada en cada destino en particular para la definición de sus propios indicadores específicos, y su subsecuente incorporación al sistema de planeación y gestión local. Con base en lo anterior no solo se logra la incorporación de indicadores al sistema de gestión local del turismo, sino que también se asegura un nivel alto de comparabilidad (basada en indicadores) entre destinos y lugares con características similares.

Las entidades Nacionales de Administración Turística deben dirigir y coordinar la realización de talleres, siguiendo la metodología utilizada en Villa Gesell, para capacitar y concienciar sobre el diseño y aplicación local de indicadores e impulsar la normalización de procedimientos de cálculo y medición estandarizada.

3. Definir indicadores para sistemas de certificación para la sostenibilidad. Los sistemas de certificación en el plano nacional o regional son instrumentos eficaces para incentivar una operación ambiental y socialmente sostenible entre los distintos proveedores de bienes y servicios turísticos de la industria turística (**véase sección 1.7**). En estos casos es necesario diseñar indicadores que se apliquen específicamente a las operaciones turísticas al nivel de destinos, atracciones o empresas, permitiendo el monitoreo y evaluación de los impactos ambientales generados y la determinación de la eficacia en la gestión aplicada para atenuar o eliminar esos impactos.
4. Es recomendable también incorporar indicadores a otros procesos de planeación y gestión, como por ejemplo a las evaluaciones y estudios de impacto ambiental de proyectos e inversiones de desarrollo turístico, como una forma de permear toda la estructura productiva que se relacione directa o indirectamente con el turismo.

5.5. Cooperación en la investigación e implementación de indicadores de sostenibilidad en turismo

- *Niveles nacionales*

Una red de destinos turísticos con programas de desarrollo sostenible donde se integran sistemas de indicadores permitirá la coordinación nacional, comparación e intercambio de experiencias entre sitios turísticos. Estos esfuerzos deben de ser coordinados bajo el liderazgo de autoridades nacionales y regionales.

- *En la región de Sudamérica*

Es recomendable establecer una red sudamericana de expertos, a partir de la participación en el Taller, con la finalidad de compartir experiencias y resultados sobre experiencias particulares que se vayan dando a través del tiempo. Las mismas entidades nacionales de turismo por medio de sus departamentos de cooperación internacional podrían coordinar esfuerzos en este sentido.

- *El papel de la OMT en la coordinación*

La OMT como organismo internacional puede fomentar la coordinación en el ámbito de la región sudamericana, en los esfuerzos realizados a nivel regional o nacional en el tema de indicadores. Por este motivo, la OMT ruega a las autoridades nacionales informar sobre actividades que se planeen en investigaciones y aplicaciones de indicadores de turismo sostenible.

5.6 Conclusiones derivadas para la OMT

Las experiencias de cada Taller son muy valiosas para mejorar la metodología de identificación y aplicación de indicadores. Es un proceso de aprendizaje constante para todos. Después de haber aplicado la metodología en Villa Gesell, y gracias a la cooperación e interés de los participantes, se pueden concluir las siguientes recomendaciones generales sobre el proceso:

- *Integración de indicadores en el proceso de planeación y gestión*

La definición de imagen y visión de futuro debe ser considerada como un elemento previo al proceso de construir indicadores en lo específico. El impacto que se logra sobre el diseño de indicadores es mayor si se liga a un proceso de planificación estratégica del destino en el que previamente se hayan planteado las metas a futuro. De esta manera, los indicadores se convierten en las herramientas para medir el grado de avance sobre la imagen deseada o sobre las metas estratégicas planteadas para el destino en cuestión.

- *Tipo de indicadores*

Se recomienda la combinación de indicadores sobre base de riesgo y problemas con indicadores que permitan medir aspectos positivos del destino. Con esto se lograría tener un análisis combinado del impacto y efectos del turismo tanto en términos de riesgos o

amenazas, como en términos de fortalezas o factores positivos. Hacer el análisis solamente a partir de problemas posiblemente introduce un sesgo que podría estar dejando fuera factores muy positivos del turismo como actividad económica, social y ambiental. Debe establecerse que los indicadores de una u otra manera permitan también revalorizar las ventajas del destino.

- ***Clasificación de indicadores***

Podría ser ventajoso, en términos de la metodología, clasificar los indicadores de acuerdo a su naturaleza o al ámbito en el que brindan información. Se podría utilizar una clasificación simple tal como: indicadores de Impacto, de efectividad, de producto final o de proceso, para reflejar el tipo de información que se puede obtener a partir de ellos. Muchas veces la evaluación *a priori* de un indicador se complica porque no se entiende muy claramente para qué sirve, o qué tipo de decisiones se podrían tomar a partir de su cálculo.

Conjuntamente con la clasificación debe diseñarse una escala de evaluación paramétrica, que refleje en cada caso los resultados óptimos esperados del indicador y la manera en que se evaluará a futuro. Esto significa hacer el esfuerzo por establecer el estándar óptimo del indicador o bien el rango de valores entre los que se considere normal o permisible la fluctuación de la medida del indicador. Este tipo de escala de evaluación es realmente útil porque permite estimar cuánto nos alejamos o acercamos a la meta deseada. Por ejemplo para un indicador que mida el grado de contaminación del agua de mar, debe establecerse de antemano el grado de contaminación (medido en coliformes fecales/ml por ejemplo) que se considerará aceptable o permisible. Este estándar del indicador se convierte en la meta deseada para el nivel de contaminación y permitirá a futuro evaluar, cada vez que se mida el indicador, cuánto el resultado se aleja o aproxima a la condición deseada.

A nivel de metodología demostrativa, se sugiere aplicar la clasificación (tipos) a todos los indicadores y la escala de evaluación con la determinación del estándar, a por lo menos un indicador específico seleccionado en cada categoría de análisis de sostenibilidad (ambiental, social, económica) para cada grupo.

- ***Seguimiento***

Es importante dar un seguimiento a los sitios donde se han realizado talleres de este tipo, con la finalidad de analizar el grado de avance que se logra a futuro y determinar, si es del caso, los problemas que traban o dificultan la continuidad del proceso en cada caso. Esta información es clave para futuros talleres porque permitirá desarrollar una agenda (como parte del Taller) para la aplicación futura de los indicadores en la que se detallen actividades y responsables de ejecución.

Anexo 1

Indicadores básicos y suplementarios

Fuente: Guía práctica para el uso y desarrollo de indicadores de turismo sostenible.
OMT 1997

Indicadores básicos

Indicador	Medidas específicas
1. Protección del sitio	Categoría de protección del sitio según índice de la UICN (Anexo 4.)
2. Presiones	Número de turistas que visitan el sitio (por año/mes punta)
3. Intensidad del uso	Intensidad del uso - período punta (personas/hectárea)
4. Repercusiones sociales	Proporción de turistas a residentes locales (período punta)
5. Control del desarrollo	Existencia de procedimientos de examen ambiental o control formal del desarrollo del sitio y densidad del uso
6. Manejo de desechos	Porcentaje de aguas residuales que recibe tratamiento (otros indicadores pueden incluir límites estructurales de la capacidad de otras infraestructuras del sitio; ej. suministro de agua)
7. Proceso de planificación	Existencia de plan regional organizado para la región del destino turístico (incluyendo componente de turismo)
8. Ecosistemas críticos	Número de especies raras o en peligro
9. Satisfacción del consumidor	Nivel de satisfacción de visitantes (basado sobre cuestionario)
10. Satisfacción de la población local	Nivel de satisfacción de los residentes locales (basado sobre cuestionario)

Anexo 1 (cont.)

Indicadores básicos y suplementarios

Fuente: Guía práctica para el uso y desarrollo de indicadores de turismo sostenible
OMT 1997

Indicadores suplementarios

La guía de la OMT define baterías de indicadores adicionales de los básicos para los siguientes tipos de destinos:

- zonas costeras
- regiones montañosas
- reservas naturales gestionadas
- sitios de importancia ecológica excepcional
- medios urbanos
- sitios culturales (patrimonios arquitectónicos)
- sitios culturales (comunidades tradicionales)
- pequeñas islas

Anexo 2

Formularios para el levantamiento de información de campo

Villa Gesell
Taller de indicadores de sostenibilidad
Formulario número 1

Información sobre actores fundamentales en la gestión del turismo

ACTOR	
FUNCION	
MISIÓN	
REPRESENTATIVIDAD	
RESPONSABILIDAD	
INQUIETUDES	
OTRAS RELACIONES	
PRONOSTICOS	
AMBIENTAL	
SOCIAL	
ECONOMICO	

Anexo 2 (cont.)

Formularios para el levantamiento de información de campo.

Villa Gesell
Taller de indicadores de sostenibilidad
Formulario número 2

Información sobre atractivos y sitios clave

Tipo	
Objetivos	
Uso actual	
Gestión	
Intervención	
Imagen	
Problemática	
Factores clave	
Observaciones	

Anexo 3

Hoja de trabajo para la evaluación de indicadores

PROBLEMA/RIESGO / FACTOR: _____

INDICADOR POTENCIAL: _____

MEDIDA / UNIDAD DEL INDICADOR: _____

1. Pertinencia del indicador (El indicador responde a la cuestión?)

_____ **A M B**

2. Disponibilidad de datos (Están disponibles? Existe en serie de tiempo? ¿Cuál es el costo de obtención? Cual es la fuente? Hay análisis?)

_____ **A M B**

3. Comprensión (El indicador es simple de entender)

_____ **A M B**

4. Credibilidad (¿Es apoyado con datos e informaciones validos y fiables? ¿ Puede ser distorsionado o fácilmente manipulable?)

_____ **A M B**

5. Comparabilidad (El indicador posiblemente sirve para comparar con otras áreas, con datos en series de tiempo, o contra estándares?)

_____ **A M B**

6. Valor predictivo (¿El indicador sirve como advertencia temprana o llamada de atención frente al problema?)

_____ **A M B**

A = Alto M = Moderado B = Bajo

Nota final del indicador (1-5):

Anexo 4

Índice de la IUCN sobre el Nivel de Protección

Las categorías descriptivas de la IUCN han sido seleccionadas para relacionar cada área con objetivos específicos de gestión. Cada categoría puede contener una variedad de áreas, incluyendo aquellas que permiten algunos usos turísticos y aquellas que no limitan el acceso humano.

Categoría 1 Protección estricta (ej. Reserva natural estricta o zonas naturales protegidas)

Categoría 2 Recreación y conservación de ecosistemas (ej. parques nacionales)

Categoría 3 Conservación de rasgos naturales (ej. Monumento nacionales)

Categoría 4 Conservación por gestión activa (ej. hábitat o zonas gestionadas de especies)

Categoría 5 Conservación y recreación de paisajes terrestres o marítimos

Categoría 6 Uso sostenible de ecosistemas naturales (ej. zona de recursos protegida y Administrada)

Nota: Algunos servicios dentro de las áreas protegidas deben de ser considerados fuera del área protegida - (p.ej.; hoteles, restaurantes, pueblos turísticos en parques nacionales).

Anexo 5

Lista de Participantes

PARTICIPANTES EXTRANJEROS

País	Nombre y cargo	Organismo/Dirección
BRASIL	Sr. Massina RENATO Director de Planeamiento	Câmara de Turismo do Rio Grande do Sul Rua Barros Cassal, 180 Conj. 801 CEP 90035-030 Tel. (55-51) 225.9877 Fax (55-51) 225.9877 E-mail: camturs@pro.via-rs.com.br
CHILE	Sr. Humberto Nicolás RIVAS ORTEGA Jefe	Departamento de Planificación Servicio Nacional de Turismo Providencia, 1550 Santiago - C.P. 14082 Tel. (562) 731.8532 Fax (562) 236.4054 E-mail: humbertorivas@hotmail.com
CHILE	Sr. Ricardo GONZÁLEZ CORNEJO Arquitecto	Departamento de Planificación Servicio Nacional de Turismo Providencia, 1550 Santiago – C.P. 14082 Tel. (562) 731.85372 Fax (562) 236.4054 E-mail: ricardoplan@hotmail.com
COLOMBIA	Sra. D ^a María Isabel CAMPO CUELLO Secretaria General	Ministerio de Desarrollo Económico Carrera 13, N° 28-01 - piso 8° Santa Fé de Bogotá Tel. (571) 287.4551 Fax (571) 350.9466 E-mail: secretaria@mindesa.gov.co
COLOMBIA	Sra. Marta ESPINOSA Jefe Oficina Asesora Control Interno	Santa Fé de Bogotá Ministerio de Desarrollo Económico

País	Nombre y cargo	Organismo/Dirección
ECUADOR	Sr. Patricio TAMARIZ DUEÑAS	Gerente Regional del Litoral Ministerio del Turismo Av. Eloy Alfaro no 32-300 y Carlos Tobar P.O. Box 2545 Quito, Ecuador Tel. (5932) 228304 Fax. (5932) 229330 E-mail: archtour@telconet.net , archtour@ecua.net.ec
ECUADOR	Sra. Flor María DUEÑAS	Bahía Dolphin Tours
PARAGUAY	Sr. D. Benjamín CHAMORRO CORTESI Asesor/Coordinador	Secretaría de Turismo Presidencia de la República Dirección de Desarrollo Operativo Turístico Palma, 468 Asunción Tel. (595-21) 441.530 Fax (595-21) 491.230 Email: senatur1@pla.net.py
PERU	Sra. D ^a María del Rocío VESGA GATTI Directora Nacional de Turismo	Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales Calle Corpac, N° 050-060 – San Isidro 27 Lima Tel. (511) 476.3939 Fax (511) 476.3939 E-mail: mvesga@mitinci.gob.pe

PARTICIPANTES DE ARGENTINA

Lic. Pedro Neiff Director	Relaciones Internacionales Secretaría de Turismo de Argentina, Presidencia de la Nación Suipacha 1111 1368 Buenos Aires Tel. (5411) 43112089 / 43125624 Fax. (5411) 43136834 E-mail: relinter@turismo.gov.ar
------------------------------	--

Sr. D. Héctor MASSON Director de Ecología	Municipalidad de Pinamar Shaw, 18 Pinamar 7167 Provincia de Buenos Aires Tel. (54-2254) 491.660 Fax (54-2254) 491.608 E-mail: ecologia@telpin.com.ar
Sra. D ^a Mariela Analía MESSINA Area Técnica	Secretaría de Turismo de Río Negro Gallardo, 121 8500 Viedma Río Negro Tel. (54-2920) 422.150 Fax (54-2920) 421.249 E-mail: mmessina@uncoma.edu.ar
Sr. Luis Werner Fuchshuber Director de Turismo	Municipalidad de Pinamar Av. Belgrano, 288 Pinamar 7167 Provincia de Buenos Aires Tel. (54-254) 491.682 Fax (54-254) 491.685 E-mail: unestilodevida@telpin.com.ar
Sr. D. Carlos Norberto STORTI	Departamento de Planeamiento Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires Torre II, Piso 13, Calle 12 y 53 La Plata C.P. 1900 – Provincia de Buenos Aires Tel. (54-221) 429.5553 Fax (54-221) 429.5554 E-mail: planetur@turismo.mp.gba.gov.ar
Sr. Pablo COSTA	Dirección Plan Des. Estratégico Municipalidad de Bariloche. Pcia. de Río Negro.
Arq. Angel MERLO	Instituto de Desarrollo Empresario Bonaerense. Tel. 0221-4220108 Docente de la Tecnicatura en Turismo. U.N. de La Plata. Pcia. de Buenos Aires. E-mail: amerlo@ideb.mp.gba.gov.ar
Lic. Angela ARMENTÍA	Instituto de Desarrollo Empresario Bonaerense. Tel. 0221-4220108 Docente de la Tecnicatura en Turismo. U.N. de La Plata. Pcia. de Buenos Aires. E-mail: gramser@infovia.com.ar

Sr. Ezequiel GASPES	Instituto de Desarrollo Empresario Bonaerense. Area Medio Ambiente. Pcia. de Buenos Aires. (0221) 4220108 E-mail: egaspes@ideb.mp.gba.gov.ar .
Sra. Luisa Elena BOLONINI	Directora Plan Estratégico Federación. Pcia. de Entre Ríos. (02965) 472-303 E-mail: luibol@arnet.com.ar
Lic. Alicia NUZZOLESE	EMTUR Mar del Plata. Partido General Pueyrredón. Pcia. de Buenos Aires. Jefa Departamento de Planeamiento. (0223) 4944140 E-mail: plemtur@mardelplata.com.ar
Sra. María Cristina BERDWYN	Turismo de la Ciudad de Bs. As. Educación Ambiental. (011) 4566-2037
Sra. Liliana SALOMONE	Docente Universidad Nacional de Morón. Pcia. de Buenos Aires
Sra: María Cristina MURRAY	Municipalidad de Necochea. Pcia. Buenos Aires. Secretaría de Turismo, Cultura y Deportes. (0223) 494-1931 E-mail: mcmurray@infovia.com.ar .
Sr. Jorge Omar PÉREZ	Municipalidad de Azul. Pcia. de Buenos Aires. Area Formulación de Proyectos. (02281) 431796 E-mail: joper@ciudad.com.ar .
Sra. Mariela LONNE	Estudiante Licenciatura de Turismo. Universidad Atlántida Argentina. Partido de la Costa. Pcia. de Buenos Aires. Tel: (02257) 421573 E-mail: marielalonne@latinmail.com
Sr. Fabricio Marco MORENI	Estudiante Licenciatura de Turismo. Universidad Atlántida Argentina. Partido de la Costa. Pcia. de Buenos Aires Tel: (02246) 420787
Srta. María Florencia DORIGONI	Estudiante Licenciatura de Turismo. Universidad Atlántida Argentina. Partido de la Costa. Pcia. de Buenos Aires Tel: 02257-460528 E-mail: agustin@sanbernardo.com.ar
Srta. Natalia GOYA	Estudiante Licenciatura de Turismo. Universidad Atlántida Argentina. Partido de la Costa. Pcia. de Buenos Aires Tel: 02257-461278 E-mail: nataliagoya@lettera.net

Srita. Alejandra MARTÍN	Estudiante Licenciatura de Turismo. Universidad Atlántida Argentina. Partido de la Costa. Pcia. De Buenos Aires Tel: 02267-15638875
Sr. Antonio Daniel TORRES	Estudiante Licenciatura de Turismo. Universidad Atlántida Argentina. Partido de la Costa. Pcia. De Buenos Aires Tel: 02257-421431
Sr. Eduardo Adrián LEONE	Estudiante Licenciatura de Turismo. Universidad Atlántida Argentina. Partido de la Costa. Pcia. De Buenos Aires Tel: 02257-421607 E-mail: aleone@infovia.com.ar

PARTICIPANTES DE VILLA GESELL

Sr. Héctor Luis BALDO	Intendente Municipal. E-mail: subcom@vg.mun.gba.gob.ar
Arq. Carlos MARTINA	Secretario de Planeamiento, Obras y Servicios Públicos. E-mail: subcom@vg.mun.gba.gob.ar
Arq. Pablo CARRAU	Secretaría de Planeamiento, Obras y Servicios Públicos. E-mail: subcom@vg.mun.gba.gob.ar
Sr. Sergio CABUTTI	Director de Obras Públicas. Secretaría de Planeamiento, Obras y Servicios Públicos. E-mail: subcom@vg.mun.gba.gob.ar
Sr. Roberto MARCOSKI	Director de Obras Sanitarias. Secretaría de Planeamiento, Obras y Servicios Públicos E-mail: subcom@vg.mun.gba.gob.ar
Lic. Jorge ZIAMPRIS	Secretario de Turismo. E-mail: turismo@gesell.com.ar
Sr. Pablo LA FROSSIA	Secretaria de Turismo. Area Playa. E-mail: turismo@gesell.com.ar
Sr. Horacio JUÁREZ	Area Medio Ambiente. Municipalidad de Villa Gesell E-mail: subcom@vg.mun.gba.gob.ar
Sr. Amadeo MONTENEGRO	Area Prensa. Municipalidad de Villa Gesell. E-mail: subcom@vg.mun.gba.gob.ar
Sr. Néstor GONZÁLEZ	Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y afines. Asociación Civil Amigos de la Reserva Faro Querandí.
Sr. Pedro APARICIO	Asociación Civil Amigos de la Reserva Faro Querandí. E-mail: apariciopedro@hotmail.com . Tel: 46-7837
Sra. María de los Angeles LOREDO	Asociación Civil Amigos de la Reserva Faro Querandí. Villa Gesell.

Arq. Luis CASTELLANI	Asociación Civil Amigos de la Reserva Faro Querandí. Villa Gesell. E-mail: lcastellani@gesell.com.ar Tel: 45-8285
Sr. Juan OVIEDO	Coordinador Tecnicatura de Turismo. Tel: 46-2312 E-mail: atenas@gesell.com.ar
Sra. Silvia MATIACCIO	Presidente Consejo Escolar. Tel: 46-4321 E-mail: smatiaccio@hispavista.com
Sra. Silvia PARAVICINI	Asociación Guardaparques. Villa Gesell
Sra. Patricia SELICRI	Asociación Guardaparques. Villa Gesell
Sr. Ignacio ESPINA	Asociación Guardaparques. Villa Gesell E-mail: asocguardaparquesg@yahoo.com.ar
Sra. Karina VELÁZQUEZ	Asociación Guardaparques. Villa Gesell
Sra. María del Carmen MARTÍNEZ	Asociación Guardaparques. Villa Gesell
Sr. Claudio RIBOLZI	Presidente Unión del Comercio y la Industria. Tel: 46-7022 E-mail: uniondecomercio@com.ar
Sr. Ernesto JÁUREGUI	Presidente Cámara de Concesionarios de Unidades Turísticas Fiscales en Playa. Tel: 46-2209 E-mail: caparcona@gesell.com.ar
Sr. Miguel Angel DE CABO	Cámara de Concesionarios de Unidades Turísticas Fiscales en Playa Tel: 46-6096
Sra. Claudia PALAVECINO	Técnica en Turismo. Guía Museo y Archivo Histórico. Tel: 46-8624 Email: cadapalave@gesell.com.ar , claudiapal@hotmail.com
Sra. Mónica GARCÍA	Técnica en Turismo. Guía Museo y Archivo Histórico. Tel: 46-8624
Sr. Luis CHAPARRO	Estudiante Tecnicatura en Turismo. Universidad Nacional de La Plata. Sede Villa Gesell
Srta. Estela ZÁRATE	Estudiante Tecnicatura en Turismo. Universidad Nacional de La Plata. Sede Villa Gesell Tel: 46-3573. E-mail: estelamaria@gesell.com.ar
Srta. Marcela DE OVANDO	Estudiante Tecnicatura en Turismo. Universidad Nacional de La Plata. Sede Villa Gesell
Srta. Elizabeth SÁNCHEZ	Estudiante Tecnicatura en Turismo. Universidad Nacional de La Plata. Sede Villa Gesell Tel: 46-5408 E-mail: fama@gesell.com.ar
Srta. Marcela FARAGÓ	Estudiante Tecnicatura en Turismo. Universidad Nacional de La Plata. Sede Villa Gesell
Srta. Ana María GRINES	Estudiante Tecnicatura en Turismo. Universidad Nacional de La Plata. Sede Villa Gesell Tel: 46-7358

Anexo 6

PUBLICACIONES DE LA OMT EN EL CAMPO DEL TURISMO SOSTENIBLE

- **“Guía para autoridades locales sobre desarrollo sostenible del turismo”** (1999). Edición ampliada y totalmente actualizada de una de nuestras publicaciones más demandadas, que se editó por segunda vez en 1999, con volúmenes suplementarios para América Latina y el Caribe, el África subsahariana, Asia y el Pacífico.
- **“Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry”** señala las medidas prácticas que pueden adoptar los gobiernos y las empresas privadas para alcanzar los objetivos fijados en la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro y para hacer más sostenible el sector turístico. Publicación conjunta de la OMT, del WTTC y del Consejo de la Tierra.
- **“Lo que todo gestor turístico debe saber: Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible”** establece un sistema que permite evaluar la “salud” ambiental de los destinos, con el fin último de conseguir que el turismo sea sostenible.
- **“National and Regional Tourism Planning: Methodologies and Case Studies”** establece las principales directrices para preparar planes de desarrollo turístico nacional y regional que se centren en el planteamiento integrado y equilibren los factores económicos, ambientales y socioculturales para lograr un turismo sostenible.
- **“Rural Tourism – A solution for Employment, Local Development and Environment”**. Esta publicación recoge los resultados del seminario conjunto CEU-CET que tuvo lugar en Israel en 1996. La obra incluye una selección de las ponencias presentadas en el seminario, y abarca diversos temas relacionados con la forma de desarrollar el turismo rural para garantizar que ese producto promueva el turismo sostenible a escala local.
- **“An Integrated Approach to Resort Development”**. En este estudio de la OMT se analizan seis complejos turísticos, todos ellos prácticamente finalizados y correspondientes a diversos tipos de desarrollo.

- **“Awards for improving the Coastal Environment: The Example of the Blue Flag”**. En esta publicación conjunta de la Organización Mundial del Turismo, de la Fundación para la Educación Ambiental en Europa (FEEE) y del PNUMA, se presenta la campaña europea de Banderas Azules y se explica cómo puede adaptarse este programa a otras regiones.
- **“Desarrollo sostenible del turismo: una compilación de buenas prácticas”** (2000). Esta publicación contiene cerca de 50 estudios de casos recopilados por la OMT procedentes de 31 países. Los casos representan una gran variedad sobre temas de interés y tipos de actores involucrados. Una presentación ordenada de estos casos permite a los lectores conocer los antecedentes, los factores de éxito para la sostenibilidad y las lecciones derivadas de estas experiencias.
- **“Sustainable Development of Tourism: An Annotated Bibliography”** (última edición publicada en noviembre de 1999). Esta bibliografía anotada es una valiosa fuente de información e investigación en el campo del desarrollo sostenible del turismo, ya que es la más comprehensiva recopilación de libros y artículos sobre la materia, puesta al día periódicamente. El índice temático permite una fácil búsqueda según los temas.

INFORMACION, PUNTOS DE CONTACTO EN LA OMT:

Internet: www.world-tourism.org

- Sostenibilidad: Eugenio Yunis
Jefe,
Sección, Desarrollo Sostenible del Turismo
Tel. 34-915 678 211
Fax: 34-915 713 733
E-mail: env@world-tourism.org
- Publicaciones: infoshop@world-tourism.org
- Cuestiones generales: omt@world-tourism.org

Referencias

- Ajuntamiento de Calviá, Mallorca, 1999. **Calviá Agenda Local 21, Plan de Acción**
- Instituto Costarricense de Turismo, 1997. **Certificación para la Sostenibilidad Turística: Guía de Aplicación, Manual de Categorización; pagina de Internet: www.turismo-sostenible.co.cr**
- Manning E. W. and M. Manning, 1995. **Pilot Study on Indicators for the Sustainable Management of Tourism: Villa Gesell and Península Valdés, Argentina.** Centre for a Sustainable Future, Ottawa, para Secretaría de Turismo de Argentina y OMT
- OMT/WTTC/EC. 1995. **Agenda 21 para el Sector de Turismo y Viajes**
- OMT. 1997. **Guía Practica para el Desarrollo y Uso de Indicadores de Turismo Sostenible**
- OMT. 1999. **Workshops on Sustainable Tourism Indicators for Eastern and Central Europe (Final Report).** Keszthely Sub-region. Lake Balaton, Hungary, 17-19 February
- OMT. 1999 **Taller sobre Indicadores de Turismo Sostenible para el Caribe y Centroamérica** (Informe Final) Cozumel (México), 24-26 de mayo de 1999
- OMT 2000. **Workshop on Indicators for the Sustainable Development of Tourism** (Final Report), Beruwala, Sri Lanka, 4-6 June 2000
- PNUMA/OMT/FEEE, 1996. **Awards for improving the coastal environment: The example of the Blue Flag**
- Secretaría de Turismo de México, 1999. **La Política y Estrategia Nacional para el Desarrollo Turístico Sustentable en México**
- TUI, pagina de Internet: www.tui.com
- Universidad Nacional de la La Plata, 1998, **Villa Gesell, reflexiones y datos para una estrategia de desarrollo**

Hoja de Evaluación del Informe Final

Estimado lector,

La OMT le ruega completar esta hoja de evaluación al terminar de leer el presente informe final, y enviarlo por correo, fax o e-mail a la dirección abajo señalada. Su opinión sobre el documento es importante para la OMT y nos permitirá evaluar la calidad, claridad y eficacia del informe, con el fin de mejorarlo en el futuro.

1. ¿Participó usted en el “Taller de Indicadores de Sostenibilidad en Turismo” (Villa Gesell, Argentina, 25-27 de octubre de 2000)?

Sí ☐ No ☐

En caso afirmativo:

2. ¿A qué nivel le parece que el informe refleja los temas y los resultados del Taller?

Alto ☐ Moderado ☐ Bajo ☐

Si su respuesta es “moderado” o “bajo”, ¿qué información recibida/tratada durante el Taller estima que no está reflejada o es diferente en el informe?

.....
.....

3. ¿Qué le parece la estructura del informe?

Bien estructurado, fácil de seguir ☐
No muy bien estructurado ☐
Confuso ☐

4. ¿Ha sido para usted fácil entender el lenguaje y la terminología utilizada en el informe?

Sí ☐ No ☐

En caso de que no, ¿podría detallar en que partes o términos encontró dificultades?

.....
.....

5. ¿Le parece que están bien explicados y demostrados los siguientes capítulos?:

	Si	Regular	No
Cap. 1. (Las características y la importancia de los indicadores)	☐	☐	☐
Cap. 2. (La metodología empleada)	☐	☐	☐
Cap. 3. (La descripción del área de estudio, Villa Gesell)	☐	☐	☐
Cap. 4. (Riesgos e indicadores en el área de estudio)	☐	☐	☐

En caso de contestar “Regular” o “No”, rogamos detallar sus razones

.....
.....
.....

6. ¿Le parece a usted que las recomendaciones sobre la investigación y uso de los indicadores en el Capítulo 4. son prácticas y aplicables para:

a. el sitio de estudio de Villa Gesell? Sí ☐ No ☐

Explique por qué.....

.....

b. para otras regiones de Argentina y de los países de Sudamérica? Sí ☐ No ☐

Explique por qué.....

.....

7. ¿Qué aspectos cree usted que son necesarios agregar al informe o qué parte del mismo eliminaría?

a. Agregar

.....

b. Eliminar

8. ¿Cuál es su evaluación global del informe?

- ☐ muy interesante y útil
- ☐ útil solo para Villa Gesell
- ☐ interesante, pero muy teórico y difícil de aplicar
- ☐ no interesante

9. ¿Tiene usted otros comentarios o recomendaciones que hacer a la OMT para mejorar la estructura, contenido del informe, o la metodología y aplicación práctica de los indicadores?

.....

.....

.....

.....

Por favor, indique su nombre, su organización y su país:

.....

.....

Gracias por su cooperación. Por favor, se ruega devolver la presente hoja de evaluación por correo, fax o e-mail a la dirección abajo indicada.

Organización Mundial del Turismo
Sección del Desarrollo Sostenible del Turismo
Capitán Haya, 42., 28020 Madrid - España

Tel: (+34) 91 5678100
Fax: (+34) 91 5713733
Email: env@world-tourism.org