

Este documento ha sido descargado de:  
This document was downloaded from:



**Portal *de* Promoción y Difusión  
Pública *del* Conocimiento  
Académico y Científico**

**<http://nulan.mdp.edu.ar> :: @NulanFCEyS**

Eje temático: Políticas públicas en turismo y recreación

## **Comunidad residente y turismo: análisis de las visiones de los actores organizacionales públicos y privados**

Daniela I. Castellucci, Yanina A. Corbo & Gonzalo M. Cruz  
Grupo Turismo y Sociedad - Centro de Investigaciones Económicas y Sociales  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Universidad Nacional de Mar del Plata  
[dicastel@mdp.edu.ar](mailto:dicastel@mdp.edu.ar)

**Palabras clave:** Actores organizacionales, Comunidad residente, Turismo.

### **Resumen**

En los procesos de desarrollo territorial sustentable se requiere no sólo del compromiso y trabajo conjunto entre el poder público y el sector productivo, sino también del involucramiento de la comunidad residente. Sin embargo, cuando estos procesos de desarrollo se inscriben en el campo turístico, el rol de esta comunidad adquiere una relevancia mayor dada la complejidad que posee el fenómeno del turismo. En este sentido, se entiende que el compromiso de la población local en el proceso de desarrollo turístico debe ir más allá de la concientización sobre la importancia del turismo, debiéndose considerar también su capacidad relativa para incidir en la toma de decisiones y la construcción de políticas públicas vinculadas al turismo.

Desde esta perspectiva, se llevó a cabo el proyecto de investigación “Comunidad residente y turismo local: hacia la evaluación integral de la gobernanza turística en Mar del Plata”, el cual planteaba, como uno de sus objetivos particulares, analizar las percepciones que los actores organizacionales públicos y privados, y la comunidad residente tienen en relación a la participación, la equidad de los procesos consultivos, la rendición de cuentas y capacidad de respuesta, en lo que al turismo local se refiere. En línea con este estudio, la presente ponencia busca analizar la información, las opiniones y las actitudes que estos actores organizacionales públicos y privados tienen respecto del papel de la comunidad residente en relación al turismo y a la gobernanza turística local.

Para ello, se emplea una estrategia metodológica basada en un estudio de tipo descriptivo e interpretativo, desde un enfoque cualitativo. Así, se procura analizar los puntos de vista que los actores organizacionales públicos y privados vinculados al turismo local tienen acerca de la comunidad residente, a través de la consideración, descripción y análisis de sus palabras. Este abordaje permite la indagación de su subjetividad expresada en conocimientos, opiniones y actitudes en torno a: la comunidad residente y ésta en relación al turismo; su papel en la solución de problemas; la vinculación que se establece entre ésta y los actores organizacionales; su participación; su consideración en la equidad de los procesos consultivos y en la capacidad de respuesta.

Se emplean como fuentes secundarias las entrevistas semiestructuradas aplicadas a una muestra intencional de actores organizacionales, realizadas en el marco de los proyectos de investigación "Capital social y desarrollo local. Diagnóstico sobre el sector turístico marplatense para la implementación de estrategias de reconversión" (2009-2010) y "Gobernanza Turística y Desarrollo Local: Mar del Plata frente a estrategias de reconversión incluyente" (2011-2012), llevados a cabo también por el Grupo Turismo y Sociedad.

Entre los principales resultados se destaca una visión sobre la comunidad residente de Mar del Plata orientada fundamentalmente a su contacto con el turista, priorizándose su rol de anfitriona y prestadora de servicios. Estas percepciones de los actores organizacionales públicos y privados evidencian la visión de una comunidad local con escaso nivel de involucramiento en los procesos de toma de decisión vinculados al turismo.

### **Abstract**

The process of sustainable territorial development it requires not only the commitment and partnership between public power and productive, but also the involvement of the resident community sector. However, when these development processes are inscribed in the tourism field, the role of the community becomes more relevant given the complexity of the phenomenon. In this sense, it is understood that the commitment of local people in the process of tourism development must go beyond awareness of the importance of tourism, having to also to consider their relative ability to influence in the decision-making process and the building of policies linked to tourism.

From this perspective the project "Comunidad residente y turismo local: hacia la evaluación integral de la gobernanza turística en Mar del Plata" was held. It intended to analyze the perceptions that the public and private organizational actors, and the community had concerning participation, equity in consultative processes and the capacity of response of the local government. Considering the purpose of the research project, this paper seeks to analyze the information, opinions and attitudes that these organizational actors have about the role of the resident community in relation to tourism and the local tourism governance.

To do this, a methodology based in a descriptive and interpretative study from a qualitative approach was designed. Considering this, in this case it is intended to analyze the views that public and private organizational actors involved in local tourism have about the resident community, through the consideration, description and analysis of thier speech. This approach allows the investigation of subjectivity expressed in knowledge, opinions and attitudes around: the resident community and its relation with tourism; its role in solving problems; the link that exists between it and the organizational actors; their participation; equity in the consultative processes and capacity of response.

Semi-structured interviews applied to a sample of organizational actors, conducted within the framework of the research projects "Capital social y desarrollo local. Diagnóstico sobre el sector turístico marplatense para la

implementación de estrategias de reconversión” (2009-2010) and “Gobernanza Turística y Desarrollo Local: Mar del Plata frente a estrategias de reconversión incluyente” (2011-2012) are used as secondary sources.

Among the major findings it is possible to highlight a vision of the resident community of Mar del Plata oriented to contact with tourists, prioritizing their role as hostess and service provider. These perceptions of public and private organizational actors demonstrate the vision of a local community with low level of involvement in the decision making process related to tourism.

## **Introducción**

En la actualidad, la idea de desarrollo se sustenta tanto en los elementos productivos tangibles expresados en los recursos materiales, naturales y artificiales, disponibles en un territorio; como en los recursos intangibles reflejados en las nociones de redes organizativas, capacidades relacionales y sinergias. Esto implica que para entender su complejidad resulta necesario un abordaje no sólo de los aspectos económicos y ambientales sino también de los aspectos sociopolíticos y socioculturales. Dentro de la perspectiva sociopolítica, se concibe que en los procesos de desarrollo se requiere del compromiso y trabajo conjunto entre el poder público y el sector productivo, como así también del involucramiento de la comunidad residente. No obstante ello, cuando estos procesos de desarrollo se inscriben en el campo turístico, el rol de esta comunidad adquiere una relevancia mayor dada la complejidad que posee el fenómeno del turismo. De este modo, se entiende que el compromiso de la población local en el proceso de desarrollo turístico debe ir más allá de la concientización sobre la importancia del turismo, debiéndose considerar también su capacidad relativa para incidir en la toma de decisiones y la construcción de políticas públicas vinculadas al turismo. De acuerdo con esta visión, durante el período 2013-2014 se llevó a cabo el proyecto de investigación “Comunidad residente y turismo local: hacia la evaluación integral de la gobernanza turística en Mar del Plata”, el cual planteaba analizar las percepciones que los actores organizacionales públicos y privados, y la comunidad residente tienen en relación a la participación, la equidad de los procesos consultivos, la rendición de cuentas y capacidad de respuesta, en lo que al turismo local se refiere, como uno de sus objetivos particulares. A partir de este propósito del proyecto de investigación, en la presente ponencia se busca analizar la información, las opiniones y las actitudes que estos actores organizacionales públicos y privados tienen respecto del papel de la comunidad residente en relación al turismo y a la gobernanza turística local.

En función de ello, se diseña una estrategia metodológica basada en un estudio de tipo descriptivo e interpretativo, desde un enfoque cualitativo. Así, se procura analizarlos puntos de vista que los actores organizacionales públicos y privados vinculados al turismo local tienen acerca de la comunidad residente, a través de la consideración, descripción y análisis de sus palabras. Este abordaje permite la indagación de su subjetividad expresada en conocimientos, opiniones y actitudes en torno a: la comunidad residente y ésta en relación al turismo; su papel en la solución de problemas; la vinculación que se establece entre ésta y los actores organizacionales; su participación; y su consideración

en la equidad de los procesos consultivos y en la capacidad de respuesta. Como fuentes secundarias se emplean las 32 entrevistas semiestructuradas aplicadas a una muestra intencional de actores organizacionales, realizadas en el marco de los proyectos de investigación "Capital social y desarrollo local. Diagnóstico sobre el sector turístico marplatense para la implementación de estrategias de reconversión" (2009-2010) y "Gobernanza Turística y Desarrollo Local: Mar del Plata frente a estrategias de reconversión incluyente" (2011-2012). Los actores organizacionales del sector público estuvieron representados por diversas áreas de la Municipalidad de General Pueyrredon vinculadas directa o indirectamente con el turismo (Ente Municipal de Turismo, Dirección General de Gestión Ambiental, Dirección General de Servicios, Dirección de Unidades Turísticas Fiscales, Secretaría de Obras y Planeamiento Urbano, Sub-secretaría de Cultura, Secretaría de Desarrollo Productivo, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría Privada, Comisión de Turismo del Honorable Concejo Deliberante, Oficina del Plan Estratégico), y por la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires. En tanto los actores organizacionales del sector privado estuvieron representados por la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo Mar del Plata y Sudeste; Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata; Cámara de Empresarios de Balnearios, Restaurantes y Afines de la Costa Atlántica; la Cámara de la Recreación; la Cámara Textil de Mar del Plata; Colegio de Martilleros y Corredores Públicos de Mar del Plata; Bolsa de Comercio de Mar del Plata; Mar del Plata Convention & Visitors Bureau; Unión del Comercio, la Industria y la Producción(UCIP); la Asociación de Guías de Turismo y la Asociación de Licenciados en Turismo de Mar del Plata.

## **1. Principales consideraciones conceptuales**

Para Lindsay & Norman (1977), la percepción es el proceso por el cual organismos interpretan y organizan sensaciones para producir experiencias significativas sobre el mundo. Teniendo en cuenta esta definición, Pickens (2005) establece que las personas se enfrentan a situaciones o estímulos y los interpretan en base a experiencias previas, sin embargo, esta interpretación puede diferir sustancialmente con la realidad.

El estudio de las percepciones es propio del campo de la psicología, no obstante ello, otras disciplinas también lo han abordado. En el ámbito del turismo, las opiniones de los actores con capacidad para afectar o ser afectados por el fenómeno, resultan relevantes en tanto repercuten en sus actitudes y comportamiento en función del desarrollo de los destinos (Cacciutto et. al., 2013).

En este contexto, es importante considerar las visiones y actuaciones de actores organizacionales estratégicos, entendiéndolos como aquellos que poseen posibilidades de ser agentes de desarrollo, al ser portadores de propuestas y contar con poder para generar efectos sobre el campo turístico, interviniendo, modificando o influyendo en su curso (Zapata Campos, 2003).

Ahora bien, los procesos de desarrollo turístico sustentable requieren que dichos actores estratégicos tengan en consideración a la comunidad

residente para la construcción de un proyecto consensuado y adaptado a las necesidades del territorio. En este sentido, la indagación en las opiniones del grupo compuesto por actores públicos y privados estratégicos sobre el papel que la comunidad residente ocupa en el devenir del destino, busca comprender las posibilidades de vinculación y participación entre las dos partes.

Para la comprensión de las cuestiones planteadas, resulta oportuno tener en cuenta el concepto de gobernanza y las categorías específicas que la componen. Esta consideración permite generar el encuadre propicio para el abordaje de los interrogantes que emergen al indagar la temática establecida.

Según indica Kooiman (2004), el concepto de gobernanza se refiere a un nuevo proceso directivo de la sociedad, cuyo supuesto básico es que el gobierno es un agente de dirección necesario pero insuficiente, por lo que se requieren capacidades sociales para dirigir la sociedad. Así, la gobernanza es el paso de un centro a un sistema de gobierno, en el que se requieren y activan los recursos del poder público, del mercado y de las redes sociales. En tanto fenómeno social que implica interacciones entre el gobierno y la sociedad civil, permite atravesar los límites entre gobernantes y gobernados y centrarse en las interacciones que se dan entre ellos.

Whittingham (2003) establece, entre otros factores, la participación, la equidad de los procesos consultivos y la capacidad de respuesta, como elementos primordiales para analizar el desempeño de la gobernanza. Mientras que la participación refiere a la posibilidad que tiene cada persona de ser considerada en el proceso de toma de decisiones, la equidad implica el acceso en términos de igualdad a oportunidades que garantizan y mejoran el nivel de bienestar de la sociedad. Finalmente la capacidad de respuesta involucra a la capacidad de los líderes y servidores públicos para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

En definitiva, el éxito de un proceso de desarrollo de un destino implica la actuación de diversos actores correspondientes a los sectores público y privado y la consideración de la comunidad residente. El análisis de las distintas partes y sus relaciones, teniendo en cuenta su subjetividad en el marco de la gobernanza constituye una herramienta útil para comprender las necesidades del destino en su camino al desarrollo.

## **2. La visión de los actores organizacionales**

Al analizar la información, las opiniones y las actitudes que los representantes de los sectores público y privado entrevistados tienen respecto del papel de la comunidad residente en relación al turismo, se observa que ambos sectores poseen una visión crítica al respecto. En este sentido, y en relación a la *opinión respecto del marplatense*, señalan que la mayoría de los residentes no son nativos, llamando a la localidad “ciudad de inmigrantes”, lo que explicaría la “falta de identidad del marplatense” y del sentido de pertenencia que es común apreciar en los residentes. No obstante ello, también observan aspectos positivos, y mencionan que en la actualidad muchos

residentes son más “abiertos y desestructurados”, lo que permitiría adaptarse a los cambios que requiere el contexto actual.

Respecto de la *opinión del marplatense en relación al turismo*, ambos sectores indican que el turismo es muy importante para la comunidad residente dado que genera empleo y permite el “ingreso de dinero” a la ciudad; con lo cual para estos sectores la población sólo asocia el turismo con la actividad económica pero no advierten sus implicancias sociales, culturales, políticas y ambientales en la sociedad y en el territorio. Por otra parte, señalan que los residentes que “no viven del turismo” se sienten molestos con la presencia de los turistas en la ciudad. En este sentido, algunos entrevistados manifiestan que se produce un contrasentido dado que si bien los residentes aspiran a que la ciudad “explote de turistas”, al mismo tiempo desean que “no molesten”. Particularmente, el sector público percibe que el residente desvaloriza los recursos y atractivos turísticos de la ciudad. En tanto el sector privado advierte que los residentes que están vinculados con el turismo tienen una visión cortoplacista del negocio, buscando el máximo beneficio con un bajo nivel de inversión; y que en general el marplatense no reconoce la importancia de la actividad turística en la ciudad. Sin embargo, los representantes de ambos sectores señalan que ha habido un cambio en el último tiempo y reconocen que muchos residentes paulatinamente están asumiendo la actividad turística, y se han mostrado receptivos a las acciones públicas llevadas a cabo por el estado local en lo que refiere a capacitación y concientización turística.

En lo que refiere a la opinión que dichos actores poseen sobre el *papel de la comunidad residente en la solución de problemas*, tanto los pertenecientes al sector privado como al público manifiestan que el involucramiento de la comunidad en estas cuestiones es positiva y necesaria. Consideran deseable un empoderamiento por parte de los residentes en lo relativo a la mejora de la ciudad, cuando expresan que “nosotros, como comunidad, cada vez que vemos algo que no nos gusta, tenemos que hacernos sentir”, a lo que se suma que la comunidad “tiene que participar siempre, y en donde sea”. Sin embargo, en todos los casos, al momento de operativizar esa toma de posición frente a la solución de los problemas comunes, apelan a la figura de alguna institución representativa o aglutinante, como las sociedades de fomento, las sociedades vecinales y las ONG, asegurando que “la comunidad organizada es la base, las personas solas no pueden hacer nada, en cambio, si se nuclean en diversos grupos, asociaciones, ONG’S, pueden comenzar a generar cambios, incluso a tratar problemas que no se encuentran instalados, que no están en la opinión pública, pero que son reales, existen y perjudican a la comunidad, de esta manera pueden ser conocidos y tratados”. Estas instituciones intermedias “son los que tienen relación directa con los habitantes de esos barrios, saben cuáles son sus necesidades, que les gusta, cuál es, en el caso de la capacitación, el mejor día, el mejor horario, como para tener convocatoria”.

En cuanto a la *vinculación* que se establece entre la comunidad residente y los actores organizacionales del sector privado se observa que ésta es escasa, esporádica y restringida a determinadas problemáticas, generalmente de índole social, y en el marco de planes y proyectos, como por

ejemplo los planes de vivienda de la UCIP. También se observan algunas acciones puntuales como la campaña “Gracias por tu atención” llevada a cabo por el Convention & Visitors Bureau dirigida a los residentes y comerciantes locales. En cuanto a la vinculación de los actores organizacionales del sector público con la comunidad local, se observa que las áreas municipales directamente relacionadas con el turismo han establecido vínculos restringidos con algunas organizaciones de la sociedad civil (sociedades de fomento, sindicatos, asociaciones de amigos, centros de jubilados) para llevar a cabo distintas acciones ligadas al turismo, como por ejemplo: capacitación turística, actividades culturales en los barrios y organización de eventos (aniversario de Mar del Plata, mini fallas valencianas en barrios). En tanto que en aquellas áreas municipales que no se encuentran directamente involucradas con el turismo se presenta una vinculación más importante y amplia con la comunidad residente.

Al analizar la información, las opiniones y las actitudes que los representantes de los sectores público y privado tienen respecto del papel de la comunidad residente en relación a la gobernanza turística local, se advierte que ambos sectores coinciden en sus apreciaciones. Respecto de la categoría analítica *participación* de la comunidad residente, se observa que sólo el sector público hace mención a la misma. En cuanto al *alcance de la participación*, es decir ¿quiénes participan?, se visualiza que los entrevistados no mencionan a la comunidad residente en forma genérica, sino que lo hacen señalando a las distintas organizaciones que la representan ante el Estado como las sociedades de fomento, las ONGs que representan al “vecino”, y las redes barriales. Por otra parte, en cuanto al *modo de comunicación y decisión*, que refiere a cómo los participantes se comunican entre ellos y toman decisiones, los entrevistados mencionan que la población local ha ido incrementando su nivel de participación en distintos proyectos puntuales, como por ejemplo “Amar mi jardín”, los festejos navideños de la calle Olazabal y los carnavales en los barrios. Estos proyectos son llevados a cabo a través de las sociedades de fomento o de asociaciones de vecinos, y en algunos de ellos la comunidad residente lidera las actividades, deliberando entre ellos y tomando decisiones, contando a su vez con el apoyo del Estado local.

Respecto a la *equidad en los procesos consultivos*, que refiere a la inclusión de la comunidad por parte del Estado en la toma de decisiones, los representantes del sector público manifiestan que “indirectamente hay mecanismos de participación ciudadana”. Entre ellos se menciona el Presupuesto Participativo y las Audiencias Públicas, ambas comunes a todo el municipio y no específicas de turismo. No existe, por tanto, un mecanismo regular, sino que nace de la voluntad y espontaneidad de aquel ciudadano que decide involucrarse o presentar un proyecto, sugerencia o reclamo. Las áreas municipales que más propician la inclusión de la sociedad civil en los procesos consultivos y en la toma de decisiones son aquellas de tipo social y socio-ambiental, entre las que se destacan el Ente Municipal de Deportes y Recreación (EMDER) y las Secretarías y Subsecretarías de Ambiente, Cultura, Educación y Desarrollo Social. En estos casos se recurre tanto a Consejos como a la participación en reuniones de Redes Barriales: “se juntan una vez por mes, y trabajan las problemáticas del lugar. Tienen una agenda, tienen un



libro de actas (...) y ellos permanentemente nos llaman (...) y se producen intercambios. Es una manera también de relacionarse con la comunidad". Sin embargo, estos mecanismos no son vinculantes, sino que sólo permite que las instituciones expresen sus preocupaciones y cuáles son los temas prioritarios a tratar.

Desde el área de turismo municipal se sostiene que la *inclusión de la comunidad en los procesos consultivos* "es una deuda pendiente". Al momento sólo cuentan con los reclamos que hacen los residentes en defensoría del pueblo y defensoría del consumidor, a través de notas administrativas; y manifiestan que de los proyectos presentados "hay mucha atención puesta en escuchar, en sacar algo en limpio de todo lo que se recibe como propuesta". Además, se mencionó un proyecto de encuestas a residentes, en el marco del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que contemplaría entre otros puntos la opinión de la comunidad en relación al "nivel de satisfacción con respecto al turista, de satisfacción de dónde habita, las necesidades que tienen".

Si bien se advierte que sólo existen mecanismos de participación aislados y limitados en sus funciones, también se observa una falta de interés de los ciudadanos por involucrarse en la cosa pública y en el cumplimiento de los derechos y obligaciones: "La sociedad no puede demandarle, el pueblo no le puede demandar todo al Estado, todos somos responsables, todos somos partícipes y tenemos que vivir en comunidad. Y creo que tenemos que ir haciendo esa actividad que es involucrarnos y que deje de demandar que todo lo resuelvan los demás". A su vez, los entrevistados expresan que esta desidia no es exclusiva del marplatense, sino que "el argentino medio se despreocupa de aquellas cosas que son públicas, aquellas cosas que son comunitarias, reclama cuando algo se le niega, pero no se hace cargo del espacio público, de la participación comunitaria, no participa". En esta línea, también se advierte cierto desinterés o falta de conocimiento respecto del turismo: "Es difícil también sumar a los ciudadanos, más en las sociedades de fomento que por ahí las necesidades de ellos son otras que las turísticas. Por eso también depende de donde vayas, y hay gente que se suma, y por ahí, hay gente que no se suma, y vos no los puedes obligar".

Por su parte, el sector privado considera que la *inclusión de la comunidad en los procesos consultivos* es difícil llevarla a la práctica, principalmente porque si aumenta la cantidad de participantes también se particularizan los intereses, que son múltiples y variados, y en ocasiones incompatibles. Además, se confunde, por un lado, la participación en sentido activo con el rol del residente como buen anfitrión, que necesita capacitarse. Y por otro lado, la necesidad de participación e involucramiento de los residentes en la actividad turística para que ésta crezca, a través de proyectos concretos y no tanto en lo que respecta a la toma de decisiones. Con ello se observa que la visión de la comunidad como actor social relevante en el proceso de toma de decisiones no está consolidada, sino que se limita sólo al discurso.

En lo que respecta a otro de los mecanismos gestionados por el Estado, que por su existencia permitan suponer la consideración que se le otorga a la opinión y las necesidades de la comunidad residente, se visualiza que, tanto el

sector público como privado, coinciden en sus apreciaciones. Esta categoría analítica, denominada *capacidad de respuesta*, está integrada por distintas dimensiones. Por un lado, la presencia de *mecanismos destinados a delimitar preferencias y necesidades* de la comunidad residente, que refieren a aquellas acciones cuyo propósito es conocer las demandas de la sociedad. Al respecto, los entrevistados identifican: el Presupuesto Participativo, por medio del cual se destinan fondos municipales para diversos proyectos que surgen desde la sociedad y son votados por los mismos vecinos; las encuestas a residentes llevadas a cabo por el Ente Municipal de Turismo (EMTUR); la presencia de dependencias estatales en la virtualidad y las redes sociales y la posterior utilización que la comunidad hace de la misma, y el vínculo directo con las sociedades de fomento. No obstante ello, se observa que estos instrumentos son puntuales y asilados. Otra de las dimensiones que hacen a la capacidad de respuesta, tiene que ver con la *presencia de mecanismos de evaluación de programas y proyectos*, destinados a corroborarla eficacia de dichos programas. Se advierte que sólo el EMTUR y la Sub-secretaría de Cultura implementan mecanismos de evaluación; en el primer caso en el área de informes, que se encuentra certificada por la norma ISO 9001; y en el segundo caso a través de las redes sociales y la lectura de los libros de queja. Por último, en lo que refiere a la *disponibilidad de información que permita interacción, críticas o sugerencias por parte de la comunidad*, tendientes a orientar a los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, en el caso objeto de estudio, sólo algunos entrevistados pertenecientes a ambos sectores aseguran emplear medios de comunicación, principalmente las redes sociales, para difundir su gestión y sus propuestas. Estos medios a su vez, brindan la posibilidad de conocer, al menos de manera informal, las repercusiones que cada publicación y acción generan en la comunidad residente.

### 3. Conclusiones

El objetivo de la presente ponencia fue analizar la información, las opiniones y las actitudes que los actores organizacionales públicos y privados tienen respecto del papel de la comunidad residente en relación al turismo y a la gobernanza turística local. A partir del análisis realizado se destaca, entre los principales resultados, una visión sobre la comunidad residente de Mar del Plata orientada fundamentalmente a su contacto con el turista, priorizándose su rol de anfitriona y prestadora de servicios. Estas percepciones evidencian la visión de una comunidad local como un actor con escaso nivel de involucramiento en los procesos de toma de decisión vinculados al turismo. Esto se advierte sobre todo en la percepción de un bajo nivel de participación de la comunidad, expresados en los modos de comunicación y decisión, en donde la participación de los residentes se circunscribe a proyectos puntuales de alcance barrial; en los insuficientes dispositivos que incluyen al residente en los procesos consultivos que realiza el Estado local; y en los escasos mecanismos que delimiten preferencias y necesidades de la comunidad, como así también de evaluación de programas y proyectos. A partir de las visiones de estos actores organizacionales es posible advertir la importancia que se le debiera asignar a la comunidad residente para el desarrollo turístico sustentable de la ciudad, al entender que el compromiso de la población local en el proceso de desarrollo del turismo de Mar del Plata debe ir más allá de la

concientización sobre la importancia del mismo para la localidad. Resultaría necesario que se empiece a considerar una mayor participación del residente, por ser quien habita la ciudad, teniendo en cuenta su capacidad relativa para incidir en la toma de decisiones y en la construcción de políticas públicas vinculadas al turismo.

## **Bibliografía**

Cacciutto, M., Corbo, Y. A., Cruz, G., Roldán, N. G., Castellucci, D. I., & Barbini, B. (2013). Percepciones de los residentes en destinos turísticos. Principales tendencias de abordaje e implicancias de la perspectiva socio-política. En VI Simposio Internacional y XIII Jornadas Nacionales de Investigación Acción en Turismo. CONDET 2013 "El Turismo y los Nuevos Paradigmas Educativos". Ushuaia.

Lindsay, P. H., y Norman, D. A. (1977). Human information processing: An introduction to psychology. Academic Press.

Kooiman, J. (2004). Gobernar en gobernanza. En Revista Instituciones y Desarrollo, Núm.16. Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya. Comte d` Urgell, Barcelona (pp.171-194)

Pickens, J. (2005). Perceptions and Attitudes of Individuals. Organizational Behavior in Health Care (Editor: N. Borkowski). NY: Jones & Barlett Publishing. "Book of the Year Awards: The Most Valuable Texts of 2005, as chosen by AJN's panel of judges." AJN, American Journal of Nursing: Volume 106(1) (pp 51-57)

Whittingham, M. (2002). Gobernanza Democrática: algunos aportes teóricos. En VII Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa.

Zapata Campos, M.J. (2003). Los agentes turísticos: una aproximación desde la Sociología y la Ciencia Política. En Ariel (Ed.), Sociología del Turismo. Barcelona.