

## **La rebelión de los anfitriones**

Que una comunidad se abra al turismo tiene sus consecuencias. Esta situación ha sido poco estudiada y menos tenida en cuenta en los planes de desarrollo de los destinos que reciben visitantes.

María Cristina Murray (\*)

La relación residentes-turistas ha sido poco estudiada y menos tenida en cuenta en los planes de desarrollo de los destinos turísticos. En la mayoría de los casos se ha puesto en primer lugar la atención al turista y su satisfacción por sobre la atención al residente, que también participa del proceso turístico y forma parte de la cadena de valor de la experiencia turística.

Que una comunidad se abra al turismo tiene sus consecuencias. Según una investigación realizada por George Doxey la población de un destino turístico atraviesa por cinco etapas de actitudes diferentes en relación con los turistas. Doxey indica que en un primer momento su llegada provoca euforia por ser una novedad que promete traer cambios positivos para la comunidad receptora, luego se transforma en apatía o indiferencia porque es un hecho habitual, cotidiano, y más adelante en una molestia, por la presión que los visitantes generan sobre los residentes y el territorio. Si no existen cambios favorables en la gestión del destino y las molestias continúan las dos últimas etapas se definen como las de antagonismo y rendición.

El antagonismo, el rechazo hacia el exceso de visitantes, forma parte del término turismofobia utilizado actualmente, y la rendición final de los residentes ante la invasión de turistas es la aceptación de la transformación del destino en turístico como inevitable.

La turismofobia se puede entender como el rompimiento de esa relación amable entre el anfitrión y el turista, rompimiento que deviene en un rechazo social hacia los turistas. Es un fenómeno que se da a partir del crecimiento del volumen de viajes turísticos en el mundo y de la falta de planificación de los destinos para absorber ese plus de población vacacional. La turismofobia puede provocar en los residentes dos actitudes diferentes: la de rechazo violento hacia los turistas o la de migración hacia otros barrios o ciudades vecinas alejadas del contacto con los turistas.

Las consecuencias del deterioro de la calidad de vida del residente por el exceso de turistas se ha narrado en el documental titulado “El síndrome de Venecia” realizado por el director Andreas Pichler en 2013.

La ciudad de Venecia tiene 50.000 habitantes y recibe millones de visitantes anuales. Esto ha provocado un colapso en su vida cotidiana y generado una migración hacia destinos cercanos, en tal

cuantía, que se prevé que para el 2030 Venecia se quede sin población local.

Otras ciudades como Barcelona, en España, están viviendo las consecuencias del éxito turístico. Se han vuelto tan atractivas para los viajeros que continuamente reciben visitantes de todo el mundo. Cada destino está preparado para sostener la vida de sus residentes sumado a la eventual llegada de viajeros. Cuando esa capacidad estructural del espacio físico y social se ve superada todo el sistema tiende a deteriorarse y aparecen los problemas de rechazo e irritación con los turistas, cuando se comparten recursos limitados en un mismo territorio.

En el 2016 Barcelona logró el cuarto lugar entre las ciudades más visitadas por turistas internacionales, detrás de Londres, París y Estambul. La relación anfitriones–turistas se ha deteriorado a tal punto que el índice de irritación de Doxley se ve plasmado en los grafitis pintados en las fachadas de casas y edificios públicos, donde se expresa el sentir local con respecto a la llegada de visitantes extranjeros “El turisme mata els barris” (el turismo mata el barrio) o “Tourist go home” (Turista vuelve a tu casa).

Que podemos hacer frente a esta realidad que nos pone de cara a un nuevo fenómeno no deseado del turismo. La paradoja de los destinos se plantea ante la bienvenida al crecimiento en el número de llegadas de turistas por los ingresos que generan y, la necesidad de aplicar medidas restrictivas para poner freno a esos arribos, intentando que la variable de ajuste del sistema no sea el residente y la calidad en su estilo de vida.

Al investigar un poco más sobre este tema, resulta evidente que los centros turísticos responden con lentitud a los rápidos cambios de la demanda turística, facilitados por el abaratamiento de costos en las líneas aéreas y por la democratización en el uso de las nuevas tecnologías de la información. Un ejemplo de ello son las plataformas de economía colaborativa en turismo como Airbnb que ofrecen alojamientos en casas particulares extendiendo el espacio turístico local a los barrios más alejados, donde tradicionalmente los residentes no han convivido con los turistas. La indignación por su comportamiento bullangero y a veces irrespetuoso se traduce en quejas ante los funcionarios locales.

Generalmente la primera reacción del gobierno local (cuando reacciona...) es represiva, pero solamente es una medida de coyuntura que no soluciona el problema de fondo. Llegados a este punto en el ciclo de vida del destino turístico es necesario replantear el modelo de desarrollo turístico ya que resulta ineficiente para sostener la prosperidad y calidad de vida del lugar.

Por el momento, la llamada turismofobia es un fenómeno social minoritario pero que ha trascendido por la posibilidad de transformarse en una peligrosa tendencia. No hay tiempo para largos cabildos, se necesita de una gestión estratégica y participativa en los destinos turísticos que incorpore al residente en la planificación turística y que lo forme en la preparación para ser visitado. Algunas acciones desde la Universidad Nacional de Mar del Plata muestran que se ha comenzado a trabajar para desarrollar actitudes positivas hacia el turismo con la implementación, desde hace diez años, del curso virtual de Anfitrión Turístico con orientación en Interpretación Ambiental.

Dice Martín Caparrós, periodista y novelista argentino, “Si la ciudad se transforma en el negocio de la ciudad, el problema es dónde vivimos”.

La voz de los anfitriones de Barcelona y de Venecia reclama ante el Estado regulaciones de zonificación y de ruidos para una convivencia pacífica entre autóctonos y alóctonos, entre visitados y visitantes, entre anfitriones y turistas. Que así sea.

(\*) Magister. Universidad Nacional de Mar del Plata.

Fuente: <http://www.lacapitalmdp.com/la-rebelion-de-los-anfitriones/>