

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

Núlan

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

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

+info <http://nulan.mdp.edu.ar/2521/>

**VII Congreso Latinoamericano de Investigación Turística (CLAIT)
"Responsabilidad y ética del turismo para la preservación del patrimonio
natural y cultural"
Reflexión y análisis sobre las experiencias de turismo en América Latina**

Eje temático: Impactos del turismo

**PERCEPCIÓN DE LOS RESIDENTES SOBRE LOS IMPACTOS DEL
TURISMO. EL CASO DE MAR DEL PLATA (ARGENTINA)**

Mg. Daniela Castellucci - dicastel@mdp.edu.ar
Mg. Gonzalo Cruz - gonzalocruz83@hotmail.com
Mg. Bernarda Barbini - bbarbini@mdp.edu.ar
Grupo Turismo y Sociedad
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad Nacional de Mar del Plata
Mar del Plata, Argentina

Introducción

La consideración de la percepción de los residentes es de suma importancia en cualquier proceso de desarrollo turístico (Vargas Sánchez, Plaza Mejía y Porras Bueno, 2007). Como bien expresa Lanquar (1985) el desarrollo turístico integral de un destino requiere de la interacción de todos los actores que conforman su sistema socioinstitucional: sector público, sector privado, tercer sector y comunidad residente. A partir del supuesto de que el compromiso de ésta última debe ir más allá de su concientización sobre la importancia del turismo para la economía, en el presente trabajo se propone la observación del vínculo comunidad residente - turismo local a través de la indagación de las percepciones de este grupo específico en la ciudad de Mar del Plata (Argentina).

El conocimiento de las percepciones de los residentes marplatenses respecto del turismo, es importante para la comprensión de sus lógicas socio-culturales. Esto permite abordar la interpretación subjetiva que realizan sobre la realidad, lo que guía sus comportamientos en torno al turismo. Autores como Amer Fernández (2009), Presenza, Del Chiappa y Sheehan (2013), y Vargas Sánchez et al. (2007) manifiestan la necesidad de considerar y comprender la subjetividad de la comunidad residente para la formulación de políticas en función del desarrollo del turismo.

En efecto, las consecuencias que puedan tener las percepciones de la comunidad residente en el desarrollo turístico de un destino, están asociadas a la percepción que ésta tenga con respecto a la posibilidad de que el turismo mejore o deteriore su calidad de vida (Monterrubio 2008, citado por Brida,

Riaño y Zapata Aguirre, 2012). Así, los beneficios y costos percibidos juegan un rol fundamental en tanto se entiende que el residente tendrá mayor predisposición para aceptar el desarrollo del turismo en la medida que los primeros superen a los segundos.

Ha sido tal la importancia atribuida al estudio de las percepciones y actitudes de la comunidad residente con respecto al desarrollo turístico y sus impactos, que el tema ha sido uno de los más abordados en el campo del turismo durante las últimas dos décadas (Brida et al., 2012).

Si bien la literatura académica de habla inglesa centrada en la percepción de los impactos del turismo es abundante (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, 2005; Ap, 1990, 1992; Belisle & Hoy, 1980; Brunt & Courtney, 1999; Dogan, 1989; Gu & Wong, 2006; King, Pizam & Milman, 1993; Tosun, 2002), así como la de lengua castellana (Brida et al., 2012; Castellón Zelaya, 2006; Castillo Canalejo, Osuna Soto y López Guzmán, 2012; Monterrubio Cordero, Mendoza Ontiveros y Huitrón Tecotl, 2012; Rodrigues Marins, Feder Mayer y Fratucci, 2015); no sucede lo mismo en la literatura argentina referida al tema en destinos turísticos de su litoral atlántico, lo cual hace necesario avanzar en este sentido.

De este modo, se busca analizar la percepción que tiene la población residente de Mar del Plata respecto de los impactos económicos, socioculturales y ambientales del turismo en la ciudad. Para ello se analiza información cualitativa y cuantitativa surgida de dos proyectos de investigación¹ realizados en la Universidad Nacional de Mar del Plata.

En estos proyectos se ha indagado sobre las percepciones que en la actualidad tiene la comunidad residente de Mar del Plata en torno al turismo y la gobernanza turística a fin de conocer su papel en la toma de decisiones y construcción de políticas en el sector. El trabajo que aquí se presenta se centra sólo en la percepción que los residentes tienen sobre los impactos del turismo.

Percepciones sobre el turismo y sus impactos

El turismo por su naturaleza multidimensional genera impactos económicos, socioculturales y ambientales que pueden ser favorables o desfavorables para las sociedades locales. Si bien estos efectos se repiten en diferentes contextos, son las características particulares del destino (el nivel de desarrollo turístico, las condiciones y características socioculturales y económicas de la comunidad local, y el tipo de visitantes) las que determinan en gran medida de qué manera van a ser percibidos los impactos por la comunidad local (Monterrubio Cordero et al., 2012).

¹ Proyecto "Comunidad residente y turismo local: hacia la evaluación integral de la gobernanza turística en Mar del Plata". Período 2013-2014. Informe final. Grupo de Investigación Turismo y Sociedad. Centro de Investigaciones Económicas y Sociales. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. UNMdP. Barbini, Cacciutto, Castellucci, Corbo, Cruz y Roldán (2015). Aportes para el análisis de actividades productivas y del nivel de bienestar de la población del Partido de General Pueyrredon. Evaluación de las expectativas y el papel de la población residente en Mar del Plata en torno al turismo. (Informes Técnicos No. 2). Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata. ISBN 978-987-544-682-3

En el campo del turismo, según indican Castillo Canalejo et al. (2012), se han producido fundamentalmente trabajos orientados a determinar la percepción de los visitantes, y en menor medida han estado centrados en la percepción de los residentes. Aún así, la producción científica en torno a la percepción de ésta última no es menor, habiendo sido abordada desde varias disciplinas como la psicología, la sociología y la antropología. La importancia de su estudio reside, tal como lo expresan Andriotis y Vaughan (2003), en que el éxito de un destino también depende de las percepciones y actitudes de los residentes respecto del turismo y su desarrollo. En particular, estos autores entienden que la percepción no necesariamente constituye la realidad o signifique que sea verdadero, sino que es aquello que los motiva a actuar o no de determinado modo.

Asimismo, Gutiérrez Taño (2010) también destaca la importancia de la comunidad residente, considerando que para que un destino tenga éxito es necesario que los actores locales apoyen el desarrollo del turismo. En este sentido, la comprensión de su percepción resulta fundamental para los responsables de gestionarlo y para los empresarios encargados de llevar adelante proyectos en el área. El autor expresa que el acuerdo de la comunidad resulta de considerable relevancia puesto que la existencia de disconformidad de ciertos sectores puede producir serias dificultades para que el turismo prospere.

Ahora bien, para llevar a cabo esta comprensión, en el plano académico se han desarrollado investigaciones con base en la teoría del Intercambio Social y en la teoría de las Representaciones Sociales. La primera de ellas implica el comercio o intercambio de recursos entre individuos o grupos. Ap (1992) determina que los residentes evalúan al turismo teniendo en cuenta los beneficios y costes que obtienen en función de los recursos y servicios que se aportan. De este modo, cuando la percepción del intercambio implique circunstancias beneficiosas, se tenderá a apoyar el desarrollo del turismo.

Por su parte, la teoría de las Representaciones Sociales elaborada por Moscovici (1981) juega también, un rol preponderante en los estudios de este tipo. Según indica Mora (2002, p.7) las representaciones sociales involucran *“al conocimiento de sentido común que tiene como objetivos comunicar, estar al día y sentirse dentro del ambiente social, y que se origina en el intercambio de comunicaciones del grupo social (...).”* Así, en los trabajos en el campo en cuestión, se busca identificar el pensamiento a nivel colectivo en función de su aceptación o rechazo hacia turismo. Fredline y Faulkner (2000) hacen mención de los documentos elaborados por Davis, Allen y Cosenza (1988), y Madrigal (1995) en los que se identifican diversos grupos dentro de una comunidad con percepciones comunes y niveles de aceptación al turismo diferentes.

Según explica Brida et al. (2012) el desarrollo turístico conlleva impactos positivos y negativos para los territorios anfitriones. Estos impactos pueden ser de tipo económico, social o ambiental. El autor afirma que las poblaciones locales pueden reaccionar de diversas formas en función de cómo éstos son percibidos. En concordancia con lo expresado por Andriotis y Vaughan (2003),

Gutiérrez Taño (2010) y Castillo Canalejo et al. (2012), se considera que el apoyo de los residentes resulta fundamental para el éxito del destino, y por lo tanto, el estudio de las percepciones de los miembros de la comunidad adquiere un rol preponderante en la investigación en el campo del turismo.

Gran parte de la literatura científica producida en esta temática encuentra su común denominador en la consideración de la dinámica de los cambios que se producen en las percepciones a medida que los impactos se incrementan. En esta línea es posible identificar modelos como el del ciclo de vida del destino (Butler, 1980), el índice de irritabilidad (Doxey, 1975), o el de adaptación socio-cultural (Dogán, 1989).

Adicionalmente, se han producido trabajos que postulan determinados factores como condicionantes de las percepciones. Brida, Riaño, Such Devesa y Zapata Aguirre (2012) exponen para justificar esta postura, estudios como los de Belisle y Hoy (1980), Ernoul (2009) Gursoy, Chi y Dyer (2009), Harrill y Potts (2003), McCool y Martin (1994), Monterrubio (2008), y Tomljenovic y Faulkner (2000). En este marco bibliográfico aparecen factores condicionantes como: la dependencia económica, el tiempo de residencia, la distancia del sitio de residencia al polo de concentración turística, la edad y la relación profesional con el turismo, los antecedentes socio-demográficos y culturales, y los valores y principios morales.

Vargas Sánchez et al. (2007) en su estudio “La actitud de la población residente hacia un mayor desarrollo turístico y sus factores determinantes: Análisis de un caso. Turismo industrial en la provincia de Huelva” proponen una serie de ítems a considerar para medir la percepción de los habitantes de destinos turísticos sobre los impactos que esta actividad pudiese generar. Los autores separan los impactos en económicos, sociales y ambientales, a su vez dividen cada uno de ellos en positivos o negativos.

Con respecto a los impactos económicos se tienen en cuenta fundamentalmente: la mejora de la inversión y la infraestructura, el incremento en las oportunidades de empleo, el incremento de los ingresos y el nivel de vida, el incremento del coste de vida y la obtención de beneficios de parte de un grupo reducido de la localidad.

En relación a los impactos de tipo social y cultural se tienen en consideración principalmente: la mejora en la calidad de vida, la potenciación de la oferta de actividades culturales y recreativas, el incremento del sentimiento de orgullo en la población local, el incremento de la inseguridad y los problemas de convivencia entre turistas y residentes. Finalmente se hace referencia a efectos ambientales como, la existencia de una mayor protección para el medio ambiente, y el apoyo a la restauración y mantenimiento de edificios históricos, el aumento de la contaminación y la masificación de espacios de uso y disfrute.

Metodología

Los resultados que se exponen en este trabajo son producto de una

triangulación de datos y métodos, cuantitativos y cualitativos, a fin de lograr un mayor sentido de entendimiento de la percepción que tienen los residentes respecto de los impactos que genera el turismo en la ciudad de Mar del Plata.

Desde el enfoque cuantitativo se utilizó información surgida de una encuesta (ER) realizada en el marco del proyecto *Aportes para el análisis de las actividades productivas y del nivel de bienestar de la población del Partido de General Pueyrredon. Módulo I: Indicadores de evaluación para ramas de actividad asociadas al Turismo y expectativas de los residentes*. La misma se aplicó a una muestra representativa de los hogares, aleatoria, por cuotas de sexo y edad, y según 5 zonas previamente definidas, realizando 160 casos en cada una y alcanzando un tamaño muestral final de 800 casos. El margen de error muestral fue de +/- 3,5%. Los cuestionarios estructurados fueron aplicados entre octubre y diciembre de 2013.

Este instrumento estuvo organizado en tres bloques temáticos: perfil sociodemográfico, visión del espacio local y gobernanza turística. Dentro del bloque de visión del espacio local se incluyeron catorce ítems sobre impactos económicos, socioculturales y ambientales del turismo, positivos y negativos, los que son objeto de análisis en el presente trabajo.

En función del objetivo de investigación propuesto en el presente trabajo, se realizó un análisis univariado. En este sentido, cabe consignar que atento el carácter exploratorio y descriptivo del estudio no se ha planteado la realización de un análisis estadístico mayor, como el análisis correlacional o explicativo, dado que en esta primera aproximación sólo se ha buscado identificar las percepciones de la comunidad residente respecto de los impactos del turismo.

Por otra parte, desde el enfoque cualitativo se analizó información surgida de la aplicación de entrevistas semiestructuradas en el marco del proyecto *Comunidad residente y turismo local: hacia la evaluación integral de la gobernanza turística en Mar del Plata*. Las categorías de análisis y aspectos considerados estuvieron organizados en dos bloques temáticos respecto de la visión de la comunidad residente en torno al turismo local (su modalidad de desarrollo, impactos, problemas y posibles soluciones), y a la gobernanza turística local. En el presente trabajo sólo se hará referencia a los impactos del turismo a que hicieron referencia los residentes entrevistados.

El instrumento fue aplicado a una muestra intencional teniendo en cuenta un criterio de distribución territorial que permitiera, a través de la consideración de diferentes zonas urbanas, la inclusión de distintos sectores socioeconómicos. En cada zona se seleccionaron diferentes organizaciones de la sociedad civil (clubes deportivos, sociedades de fomento, agrupaciones sociales, ONGs, etc.) a partir de las cuales se contactó a las personas a entrevistar, considerando su pertenencia a distintos grupos etarios. La muestra cualitativa quedó integrada finalmente en cuarenta y tres residentes. Las entrevistas semi-estructuradas fueron aplicadas entre marzo y junio de 2014.

El caso Mar del Plata: Percepción de la comunidad residente

El destino

Mar del Plata se constituye en el destino turístico de sol y playa más importante de la República Argentina. Se encuentra ubicada al sudeste de la Provincia de Buenos Aires, sobre el litoral atlántico. Con una población de 618.989 habitantes (Indec, 2010), la ciudad recibe aproximadamente cuatro millones trescientos mil turistas durante los meses de diciembre, enero y febrero (EMTUR, 2016). Es la ciudad cabecera del Partido de General Pueyrredon, el cual posee una superficie de 1.453,44 km².

La diversidad de recursos naturales que posee su territorio ha incidido en el carácter diversificado de su sistema económico. Según el informe *La estructura productiva del Partido de General Pueyrredon*, el Producto Bruto Geográfico correspondiente al año 2004 asciende a 6.036 millones de pesos. El sector Primario representa el 10%, el sector Secundario el 26%, en tanto el sector Terciario el 64% del total. En particular, éste último sector está orientado fundamentalmente a la prestación de servicios turísticos, destacándose la actividad comercial (Atucha, Lacaze, Errazti, Labrunée, López y Volpato, 2012).

Su proximidad con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (404 km) y la existencia de la ruta provincial n° 2 han beneficiado la llegada masiva de turistas provenientes de la capital federal y sus alrededores. La reciente creación de la terminal ferro automotora ha beneficiado también el arribo de visitantes de distintos puntos del país, principalmente a través de micros de larga distancia.

Según el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata (2016), el 43% de los turistas tienen entre 25 y 50 años. La estadía promedio es de 6 noches en enero y 5 en febrero. Los paseos más frecuentes incluyen a la zona céntrica de la ciudad, la costa y el puerto. Y la mayor parte del gasto de la demanda se genera principalmente en los rubros de gastronomía, de transporte y de alojamiento.

El perfil sociodemográfico de los residentes encuestados

De los residentes encuestados se observa que el 57,7% son nativos de Mar del Plata, en tanto que el 13,6% proviene del resto de la Provincia de Buenos Aires, el 9,5% de Capital Federal y el 9,2% de otras provincias. Al considerar el tiempo de radicación de los residentes no nativos se observa que el 54,4% tiene una residencia en la ciudad de Mar del Plata de *21 años o más*, en tanto que el 15,6% posee una residencia de *16 a 20 años*, y el 15,4% de *5 a 9 años* de radicación.

En cuanto al nivel de estudios de los encuestados en el total de la muestra se observa que el 31% posee *secundario completo*, el 14,7% *primario completo* y el 14,4% *secundario incompleto*. Al observar la situación ocupacional de los residentes en la totalidad de la muestra se constata que el 59,9% de los

encuestados *trabaja como permanente*, en tanto que el 13,8% son *amas de casa* y el 8,8% *trabaja como temporario*.

Los impactos económicos

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas en el marco del mencionado proyecto, donde se solicita a los residentes de Mar del Plata, que expresen su grado de acuerdo con respecto a una serie de afirmaciones referentes a impactos económicos positivos y negativos del turismo (Tabla 1).

Al observar su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo en la localidad mejora las inversiones y la infraestructura*”, se observa que el 55,1% de los encuestados está *de acuerdo* con la misma, en tanto el 15,4% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, y el 13,1% está *muy de acuerdo*.

Al examinar el grado de acuerdo de los residentes con respecto a la afirmación “*El turismo incrementa las oportunidades de empleo y contribuye a la mejora de los ingresos*”, puede observarse que el 61% de los encuestados está *de acuerdo* con la misma, el 13,8% está *muy de acuerdo*, y que el 13,1% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Al observar su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo es una de las principales fuentes de ingreso*”, se advierte que el 50,5% de los encuestados está *de acuerdo*, en tanto el 20,2% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, y el 17% está *en desacuerdo*.

Tabla 1
Percepción sobre los impactos económicos del turismo

Impactos económicos	MA %	DA %	NA/ND %	ED %	MD %	Ns/Nc %	Total %
Mejora las inversiones y la infraestructura	13,1	55,1	15,4	14	1,4	1	100
Incrementa oportunidades de empleo y contribuye a la mejora de ingresos	13,8	61	13,1	10,8	0,7	0,6	100
Es una de las principales fuentes de ingreso	9,5	50,5	20,2	17	1,1	1,7	100
Incrementa el costo de vida	9,9	54,2	16,8	16,2	0,8	2,2	100
Beneficia solo a un pequeño grupo de residentes	11,4	48,1	15,7	21,5	1,6	1,8	100

Fuente: Elaboración propia en base a Barbini et al. (2015).
(Opciones: MA: Muy de acuerdo – DA: De acuerdo - NA/ND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo – ED: En desacuerdo – MD: Muy en desacuerdo).

Al indagar sobre el grado de acuerdo de los residentes con respecto a la afirmación “*El turismo incrementa el costo de vida*”, puede observarse que el

54,2% está *de acuerdo*, en tanto el 16,8% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo* y el 16,2% está *en desacuerdo*.

Por último, al observar el grado de acuerdo de los residentes con respecto a la afirmación *“El turismo beneficia solo a un pequeño grupo de residentes”*, se advierte que el 48,1% de los encuestados está *de acuerdo*, en tanto el 21,5% está *en desacuerdo* y el 15,7% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

En general se observa que más de la mitad de los residentes encuestados perciben tanto los impactos económicos positivos como negativos del turismo en la ciudad. Asimismo se destaca, pero en menor proporción, la indefinición de un sector de los residentes que no está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a las afirmaciones. Esta posición cobra relevancia en relación a la afirmación de que hace referencia al turismo como una de las principales fuentes de ingreso de la ciudad.

Se constata similar tendencia al analizar la información cualitativa referida a la percepción de los impactos económicos por parte de los residentes, que surge a partir de las entrevistas realizadas. De este modo, es posible observar que si bien los residentes identifican una multiplicidad de impactos que genera el turismo en la dinámica de la ciudad, se constata la preponderancia de una visión positiva con respecto a los efectos económicos del turismo.

En este sentido, se destacan aquellos aspectos relacionados con la posibilidad que proporciona el turismo de generar ingreso de dinero a la ciudad, tendencia que se constata en las siguientes expresiones:

“... es muy importante el dinero que trae la actividad turística, es vital para la supervivencia de la actividad económica de la ciudad”,

“... creo que si no tuviéramos turismo no sé cómo podríamos sobrevivir durante el invierno. Me parece que es muy positivo para la ciudad el turismo”.

También se observa la valorización por parte de los residentes, de aquellos aspectos vinculados a la generación de empleo que produce el turismo en relación a las otras actividades económicas de la ciudad como la industria o la pesca, tendencia que se constata en expresiones como:

“...yo creo que genera una capacidad de empleo mucho mayor que la que tenemos en invierno.”

Por otra parte, y a diferencia de lo observado en la información cuantitativa, donde los encuestados debían manifestar su grado de acuerdo con respecto a una serie de afirmaciones previamente elaboradas; los resultados cualitativos evidencian la carencia por parte de los residentes, de una opinión formada con respecto a algunos tipos de impactos económicos, no surgiendo los mismos de manera espontánea en su discurso.

Así, sólo algunos entrevistados mencionan que el turismo posibilita una mejora en las inversiones que se realizan en la ciudad, como así también pocos de ellos se refieren a los impactos económicos negativos haciendo alusión a que

el turismo produce un incremento en el costo de vida a partir de la suba de los precios. Por último, ninguno menciona que el turismo beneficia sólo a un pequeño grupo de residentes.

Los impactos socioculturales

En cuanto a la percepción de los impactos socioculturales (Tabla 2), al consultar a los residentes su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo mejora la calidad de vida*”, se observa que el 37,7% de los encuestados está *de acuerdo*, en tanto el 28,3% está *en desacuerdo* y el 22,3% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Al indagar sobre su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo incrementa la oferta de actividades culturales y recreativas*”, se constata que el 62,3% de los encuestados está *de acuerdo* con la misma, siguiendo las opciones *muy de acuerdo* con el 16,2%, y *ni de acuerdo ni en desacuerdo* con el 13,2%.

Al observar el grado de acuerdo de los residentes respecto de la afirmación “*El turismo produce un sentimiento de orgullo en los habitantes*”, se observa que el 39,1% de los encuestados está *de acuerdo*, siguiendo las opciones *ni de acuerdo ni en desacuerdo* con el 26,6%, y *en desacuerdo* con el 20,1%.

Al examinar su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo incrementa la inseguridad*”, puede observarse que el 55,8% de los encuestados está *de acuerdo*, siguiendo las opciones *muy de acuerdo* con el 22,7%, y *ni de acuerdo ni en desacuerdo* con el 10,3%.

Tabla 2
Percepción sobre los impactos socioculturales del turismo

Impactos socioculturales	MA %	DA %	NA/ND %	ED %	MD %	Ns/Nc %	Total %
Mejora la calidad de vida	6	37,7	22,3	28,3	2,7	2,9	100
Incrementa la oferta de actividades culturales y recreativas	16,2	62,3	13,2	6	0,6	1,6	100
Produce un sentimiento de orgullo en sus habitantes	8,4	39,1	26,6	20,1	3,4	2,4	100
Incrementa la inseguridad	22,7	55,8	10,3	9	0,7	1,4	100
Genera problemas de convivencia entre residentes y turistas	6,3	45,6	20,2	25	1,1	1,8	100

Fuente: Elaboración propia en base a Barbini et al. (2015).

(Opciones: MA: Muy de acuerdo – DA: De acuerdo – NA/ND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo – ED: En desacuerdo – MD: Muy en desacuerdo).

Finalmente, al consultar a los residentes sobre su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo genera problemas de convivencia entre residentes y turistas*”, puede observarse que el 45,6% de los encuestados está *de acuerdo*, en tanto el 25% está *en desacuerdo*, y el 20,2% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

De acuerdo a los resultados obtenidos puede observarse que de los impactos socioculturales enunciados, los residentes encuestados perciben en forma predominante dos de ellos, uno positivo y otro negativo. Por un lado, señalan que el turismo incrementa la oferta de actividades recreativas y culturales, y por otro que incrementa la inseguridad en la ciudad. En menor medida se advierten problemas de convivencia con los turistas y que el turismo pueda producir un sentimiento de orgullo en los habitantes de la ciudad. Por último, que el turismo sea capaz de mejorar la calidad de vida de los residentes es un efecto que no es percibido como tal por la mitad de los residentes encuestados.

A partir de la información cualitativa surgida de las entrevistas realizadas, se constata similar tendencia en la percepción de los residentes respecto de uno de los impactos socioculturales. En este sentido se observa una mirada crítica hacia la convivencia entre turistas y residentes, y un descontento con el trato y el comportamiento de los visitantes para con la ciudad y sus habitantes, lo que se constata en expresiones como:

“Vas al centro y no puedes estacionar, está todo lleno. Querés salir a cenar y estás tres horas. (...) Vos vas al centro a hacer un trámite normal para un marplatense y está lleno de autos de turistas, que tienen derecho, pero bueno... (...) Los negocios están todos llenos, todo, todo, se entorpece todo!”

Sin embargo, otros tipos de impactos socioculturales son escasamente mencionados por parte de los entrevistados. A diferencia de lo que se observa en la información cuantitativa, donde los encuestados debían manifestar su grado de acuerdo con respecto a una serie de afirmaciones previamente elaboradas; el análisis de los resultados cualitativos pone en evidencia la carencia por parte de los residentes, de una opinión formada con respecto a impactos socioculturales, no surgiendo la mención de los mismos de manera espontánea en su discurso.

Así, se hace escasa mención a que el turismo produce un incremento de la oferta de actividades culturales y recreativas en la ciudad, y a que el turismo incrementa la inseguridad en la localidad. Por último, cabe destacar que no se hace alusión a impactos socioculturales positivos, tales como el hecho de que el turismo mejore la calidad de vida o produzca un sentimiento de orgullo en los habitantes.

Los impactos ambientales

Al analizar la percepción que tienen los residentes respecto de los impactos ambientales (Tabla 3), y consultarles sobre su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo favorece acciones de protección del medio ambiente*”,

se constata que el 47,1% de los encuestados está *en desacuerdo*, el 20,1% está *de acuerdo*, y el 19,6% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Al indagar sobre su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo dinamiza la restauración y mantenimiento de edificios históricos*”, se observa que el 35,6% de los encuestados está *de acuerdo*, el 30,4% está *en desacuerdo*, y el 21,3% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Al analizar el grado de acuerdo de los residentes con respecto a la afirmación “*El turismo produce la masificación de los espacios de uso y disfrute*”, se comprueba que el 59,5% de los encuestados está *de acuerdo*, el 15,9% está *muy de acuerdo*, y el 15,7% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Tabla 3
Percepción sobre los impactos ambientales del turismo

Impactos ambientales	MA %	DA %	NA/ND %	ED %	MD %	Ns/Nc %	Total %
Favorece acciones de protección del medio ambiente	3,1	20,1	19,6	47,1	5,5	4,7	100
Dinamiza la restauración y mantenimiento de edificios históricos	5,8	35,6	21,3	30,4	2,9	4,1	100
Produce la masificación de los espacios de uso y disfrute	15,9	59,5	15,7	5,4	0,5	3	100
Genera un aumento de la contaminación ambiental	31	51,9	10,8	3,9	0,5	2	100

Fuente: Elaboración propia en base a Barbini et al. (2015).

(Opciones: MA: Muy de acuerdo – DA: De acuerdo - NA/ND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo – ED: En desacuerdo – MD: Muy en desacuerdo).

Al consultarles sobre su grado de acuerdo con respecto a la afirmación “*El turismo genera un aumento de la contaminación ambiental*”, puede observarse que el 51,9% de los encuestados está *de acuerdo*, el 31% está *muy de acuerdo*, y el 10,8% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

En función de los resultados obtenidos se puede observar que de los impactos ambientales enunciados, la mayoría de los residentes encuestados perciben fuertemente aquellos que implican efectos negativos. Para estos residentes el turismo produce la masificación de los espacios turísticos y recreativos de la ciudad, y genera un aumento de la contaminación ambiental.

Por otra parte, casi la mitad de los residentes percibe que el turismo no favorece acciones de protección al medio ambiente. Por último, que el turismo sea capaz de impulsar acciones de restauración y mantenimiento del patrimonio arquitectónico, es un impacto no percibido como tal por la tercera parte de los residentes encuestados, en tanto la otra tercera parte está de acuerdo con la afirmación, constatándose la existencia de opiniones divididas

al respecto.

Desde el abordaje cualitativo se constata similar tendencia en la percepción de algunos de los impactos ambientales, especialmente los negativos, a partir de la información surgida de las entrevistas. Entre ellos se destacan tanto el aumento de la contaminación ambiental como la generación de basura en la ciudad y especialmente en las playas, y los ruidos molestos, lo que se constata en expresiones como:

“Ambientalmente (el turismo) impacta mucho en la ciudad, porque no le enseñamos al turista que sea limpio; deja la ciudad muy sucia, las playas muy sucias”.

También, se menciona que durante la temporada estival (de diciembre a marzo) se producen deficiencias en la prestación de los servicios públicos como es el caso del agua y la electricidad, lo que se expresa en afirmaciones como:

“Hay barrios, como Mogotes, (...) donde no alcanza el agua porque viene una cantidad de gente que no está preparada la cañería, la línea eléctrica, la infraestructura de la ciudad, no?”.

Asimismo, se alude a otro impacto ambiental negativo del turismo como es la masificación de los espacios públicos de uso recreativo y la congestión en el tráfico automotriz durante la temporada estival.

Sin embargo los impactos ambientales positivos del turismo, como el hecho de que puede favorecer acciones de protección del medio ambiente o dinamizar la restauración y mantenimiento de edificios históricos, no son mencionados por los entrevistados. Al igual que lo observado anteriormente en relación a la percepción de algunos de los impactos económicos y socioculturales, del análisis de la información cualitativa surge la ausencia de una opinión formada por parte de los residentes acerca de la existencia de impactos ambientales positivos, no surgiendo la mención de los mismos de manera espontánea en su discurso.

Beneficios económicos versus costos ambientales y sociales

Por último, a los residentes encuestados se les solicitó que manifiesten su grado de acuerdo con respecto a la afirmación *“Los beneficios económicos generados por el turismo son más importantes que sus costos ambientales y socioculturales”*, observándose que el 29,7% está en desacuerdo, el 26,7% está de acuerdo, y el 21,8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la misma; haciéndose evidente, de este modo, una posición atomizada al respecto (Tabla 4).

Desde el abordaje cualitativo, se observa que prácticamente no surge del discurso de los entrevistados, una evaluación y comparación entre los impactos económicos positivos y los impactos ambientales y socioculturales negativos. No obstante, en los casos en que este tipo de análisis se realiza, se lo vincula

con la necesidad de una política pública que pueda mitigar los problemas, lo que se expresa en frases como:

“...lo económico será positivo, bastante positivo, pero ambientalmente creo que todavía no hay una política de gestión de los residuos, de concientización que sea tomada por los turistas...”

Tabla 4
Los beneficios económicos versus los costos ambientales y sociales

Los beneficios económicos generados por el turismo son más importantes que sus costos ambientales y sociales	%
Muy de acuerdo	6,5
De acuerdo	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21,8
En desacuerdo	29,7
Muy en desacuerdo	8,9
Ns/Nc	6,4
Total	100

Fuente: Elaboración propia en base a Barbini et al. (2015).
(Opciones: MA: Muy de acuerdo – DA: De acuerdo - NA/ND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo- ED: En desacuerdo – MD: Muy en desacuerdo).

Conclusiones

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la percepción que tiene la comunidad residente de Mar del Plata respecto de los impactos económicos, socioculturales y ambientales que genera el turismo en la ciudad. Para ello se ha planteado una triangulación de datos y métodos cuantitativos y cualitativos a fin de lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado.

A partir del análisis de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas aplicadas a los residentes de Mar del Plata, se observa una visión favorable con respecto a los beneficios económicos del turismo considerando fundamentalmente el incremento en las oportunidades de empleo y su contribución a la mejora de los ingresos, no observándose la percepción de impactos económicos negativos por parte de los residentes entrevistados.

En cuanto a los impactos socioculturales se ha evidenciado, tanto en los datos surgidos de las encuestas como de las entrevistas, una mirada crítica en relación a la convivencia turista-residente, así como un descontento respecto de la situación de inseguridad en la ciudad. También se constata la percepción de que el turismo incrementa la oferta de actividades recreativas y culturales en la ciudad.

Respecto de los impactos del turismo en el medio ambiente se evidencia, tanto en la información obtenida de las encuestas como de las entrevistas, la

existencia de una comunidad residente consciente de los problemas relacionados con la contaminación del agua y del aire; los residuos en los espacios públicos producidos por el turismo; y la masificación de los espacios recreativos. Al igual que lo observado anteriormente en la percepción de algunos de los impactos económicos y socioculturales, se constata que los residentes entrevistados no tienen una opinión formada respecto de los impactos ambientales positivos.

En definitiva, ha quedado en evidencia que los residentes ven positivamente al turismo desde el punto vista económico, y perciben la contrapartida de su desarrollo en el orden sociocultural y ambiental, aunque todo ello de manera acotada en tanto no se hace alusión a la diversidad de impactos económicos, socioculturales y ambientales existentes en la ciudad.

La posibilidad de conocer la percepción de los impactos del turismo que tiene la comunidad residente de Mar del Plata, permite orientar el diseño e implementación de políticas públicas en función de un desarrollo turístico más inclusivo y equitativo. Los actores políticos locales deben comprender que los beneficios y costos percibidos por los residentes juegan un rol fundamental en el proceso de desarrollo turístico, en tanto se entiende que el residente tendrá mayor predisposición para aceptar el desarrollo del turismo en la medida que los primeros superen a los segundos.

Bibliografía básica

- Amer Fernández, J. (2009). Los debates sobre la percepción social del turismo en las Islas Baleares. *Revista Nimbus*, 23-24, 5-23.
- Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C. & Vogt, Ch. A. (2005) Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056-1076.
- Andriotis, K. & Vaughan, R. D. (2003). Urban resident's attitudes toward tourism development: the case of Crete. *Journal of Travel Research*, 42, 172-185.
- Ap, J. (1990). Resident's perceptions research on the social impacts of tourism. *Annals of Tourism Research*, 17(4), 172-185.
- Ap, J. (1992). Resident's perception on tourism impacts. *Annals of Travel Research*, 19(4), 65-690.
- Atucha, A. J., Lacaze, M. V., Errazti, E., Labrunée, M. E., López, M. T. y Volpato, G. (2012). *La estructura productiva del Partido de General Pueyrredon*. Mar del Plata.
- Barbini, B., Cacciutto, M., Castellucci, D., Corbo, Y., Cruz, G. y Roldán, N. (2015). *Aportes para el análisis de actividades productivas y del nivel de bienestar de la población del Partido de General Pueyrredon. Evaluación de las expectativas y el papel de la población residente en Mar del Plata en torno al turismo*. (Informes Técnicos No. 2). Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Belisle, F. J., & Hoy, D. R. (1980). The perceived impact of tourism by residents: A case study in Santa Marta, Columbia. *Annals of Tourism Research*, 7(1), 83-101.

- Brida, J. G., Riaño, E. y Zapata Aguirre, S. (2012). Percepciones de los residentes acerca de los impactos del turismo de cruceros en la comunidad: un análisis factorial y de clústers. *Cuadernos de turismo*, 29, 79-107.
- Brida, J. G., Riaño, E., Such Devesa, M. J. y Zapata Aguirre, S. (2012). Valoración del turismo de cruceros por parte de la comunidad local: Cartagena de Indias. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, XVI(389), 1-30. Recuperado de <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-389.htm>
- Brunt, P. & Courtney, P. (1999). Host perceptions of sociocultural impacts. *Annals of Tourism Research*, 26(3), 493-515.
- Butler, R. W. (1980). The concept of tourism area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 1(24), 5-12.
- Castellón Zelaya, L. A. (2006). Percepción sobre el impacto de la actividad turística en una comunidad costera de Guanacaste. *Inter Sedes*, VII, 67-77.
- Castillo Canalejo, A. M., Osuna Soto, M. y López Guzmán, T. (2012). Percepción y actitudes del residente acerca del impacto del turismo en la isla de Santiago (Cabo Verde). *TURyDES*, 5(12), 1-23.
- Davis, D., J. Allen, & R. M. Cosenza (1988) Segmenting Local Residents by their Attitudes, Interests and Opinions toward Tourism. *Journal of Travel Research* 27(2), 2- 8.
- Dogan, H. Z. (1989). Forms of Adjustments: Sociocultural impacts of tourism. *Annals of Tourism Research*, 16(2), 133-143.
- Doxey, G. (1975). A causation theory of visitor – residents irritants. Methodology and research inferences. *Proceedings of the Travel Research Association*, 6a Annual Conference, San Diego, 195-198.
- Ernoul, L. (2009). Residents' perception of tourist development and the environment: a study from Morocco. *International Journal of Sustainable Development*, 16(4), 228-233.
- Fredline, E. & Faulkner, B. (2000). Host community reactions: A cluster analysis. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 763-784
- Gu, M. & Wong, P. P. (2006). Residents' perception of tourism impacts: A case study of homestay operators in Dachangshan Dao, North-East China". *Tourism Geographies*, 8(3), 253-273.
- Gutiérrez Taño, D. (2010). *Las actitudes de los residentes ante el turismo* (Tesis de doctorado) recuperado de: <http://www.cotsa.com/Services/FileAttachment.ashx?AttachmentID=706>
- Gursoy, D., Chi, C. G & Dyer, P. K. (2009). An examination of locals' attitudes. *Annals of Tourism Research*, 36(4), 723-726.
- Harrill, R. & Potts, T. D. (2003). Tourism planning in historic districts: Attitudes toward tourism development in Charleston. *Journal of the American Planning Association*, 69(3), 233-244.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos, República Argentina (2010). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010*. Recuperado de <http://www.indec.gov.ar>
- King, B., Pizam, A. & Milman, A. (1993). Social impacts of tourism: Host perceptions. *Annals of Tourism Research*, 20(4), 650-665.

- Lanquar, R. (1985). *Sociologie du tourisme et des voyages*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Madrigal, R. (1995). Residents perceptions and the role of government. *Annals of Tourism Research*, 22(1), 86-102.
- McCool, S. F. & Martin, S. R. (1994). Community attachment and attitudes toward tourism development. *Journal of Travel Research*, 32(3), 29-34.
- Monterrubio, J. C. (2008). Residents' perception of tourism: A critical theoretical and methodological review. *CIENCIA ergo sum*, 15(1), 35-44.
- Monterrubio Cordero, J. C., Mendoza Ontiveros, M. M. y Huitrón Tecotl, T. K. (2012). Percepciones de la comunidad local sobre los impactos sociales del "spring break" en Acapulco, México. *El Periplo Sustentable*, 24, 41-65.
- Mora M. (2002). La teoría de las Representaciones Sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital* 2, 1-25.
- Moscovici, S. (1981). On social representation. En J.P. FORGAS (Comp.) *Social cognition. Perspectives in everyday life*. Londres: Academic Press.
- Municipalidad de General Pueyrredon, Ente Municipal de Turismo (2016). *Estudio de Demanda Temporada Estival 2015-2016*.
- Presenza, A., Del Chiappa, G. & Sheehan, L. (2013). Resident's engagement and local tourism governance in maturing beach destinations. Evidence from an italian case study. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2, 22-30.
- Rodrigues Marins, S., Feder Mayer, V. y Fratucci, A. C. (2015). Impactos percibidos del turismo. Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro – Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24, 115-134.
- Tosun, C. (2002). Host perceptions of impacts. A comparative tourism study. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 231-253.
- Tomljenovic, R. & Faulkner, B. (2000). Tourism and older residents in a Sunbelt Resort. *Annals of Tourism Research*, 27(1), 93-114.
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción *Alteridades*. 4 (8), 47-53.
- Vargas Sánchez, A., Plaza Mejía, M. A. y Porras Bueno, N. (2007). La actitud de la población residente hacia un mayor desarrollo turístico y sus factores determinantes: Análisis de un caso. Turismo industrial en la provincia de Huelva. *Estudios Turísticos*, 174, 73-99.