

The background of the page is a solid light gray color. Overlaid on this background is a complex network of thin, white, hand-drawn lines. These lines are of varying lengths and orientations, creating a web-like or scribbled pattern that covers most of the page. The lines are not perfectly straight, giving the impression of being drawn with a pen or pencil.

***Actitudes,
percepciones e
imaginarios
de los actores
del turismo***

Comunidad residente y turismo: percepción de los impactos en un destino de sol y playa. El caso de Mar del Plata (Argentina)



Daniela Castellucci¹, Gonzalo Cruz y Bernarda Barbini

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 esta última deba 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 socioculturales. 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 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, 2012a). 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.*, 2012a).

¹ Grupo Turismo y Sociedad. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata (Argentina). Correo electrónico: dicastel@mdp.edu.ar

Si bien la literatura académica de habla inglesa centrada en la percepción de los impactos del turismo es abundante (Andereck, Valentine, Knopf y Vogt, 2005; Ap, 1990, 1992; Belisle y Hoy, 1980; Brunt y Courtney, 1999; Dogan, 1989; Gu y Wong, 2006; King, Pizam y 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 que hace necesario avanzar en este sentido.

De este modo, se busca analizar la percepción que tiene la comunidad residente de un destino maduro de sol y playa, respecto de los impactos económicos, socio-culturales y ambientales del turismo en la ciudad. Para ello, se analiza información cualitativa y cuantitativa surgida de dos proyectos de investigación² realizados en la Universidad Nacional de Mar del Plata.

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

Marco teórico

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, el tipo de turismo, las 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).

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. Aun así, la producción científica en torno a la percepción de esta última no es menor, pues ha 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 de-

2 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.

pende 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 significa que sea verdadera, sino que es aquello que los motiva a actuar de un determinado modo.

Asimismo, Gutiérrez Taño (2010) también destaca la importancia de la comunidad residente, pues considera 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 disconformidad de ciertos sectores puede producir serias dificultades para que el turismo prospere.

Para indagar esta temática, en el plano académico, se han desarrollado investigaciones con base en las teorías del «intercambio social» y 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: 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 el turismo. Fredline y Faulkner (2000) hacen mención a 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 explican Brida *et al.* (2012), el desarrollo turístico conlleva impactos positivos y negativos para los territorios anfitriones. Estos pueden ser de tipo económico, social o ambiental. El autor afirma que las poblaciones locales pueden reaccionar de diversas formas en función de cómo estos son percibidos. En concordancia con lo expresado por Andriotis y Vaughan (2003), Gutiérrez Taño (2010) y Castillo Canalejo *et al.* (2012) consideran 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 fundamental en la investigación en el campo del turismo.

Gran parte de la literatura científica producida sobre esta temática encuentra su común denominador en la consideración de la dinámica de los cambios que se ori-

ginan en las percepciones a medida que los impactos se incrementan (Butler, 1980; Doxey, 1975; Dogan, 1989). Adicionalmente, se han producido trabajos que postulan determinados factores como condicionantes de las percepciones, por ejemplo: 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 sociodemográficos y culturales, y los valores y principios morales. Brida, Riaño, Such Devesa y Zapata Aguirre (2012b) exponen, para justificar esta postura, estudios como los de Belisle y Hoy (1980), Ernoul (2009), Gursoy, Chi y Dyer (2009), Harrill y Potts (2003), Mc Cool y Martin (1994), Montterrubio (2008) y Tomljenovic y Faulkner (2000).

En particular, 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, y a su vez dividen cada uno de ellos en positivos o negativos.

Con respecto a los impactos de tipo económico, 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 consideran 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 medioambiente, el apoyo a la restauración y el mantenimiento de edificios históricos, el aumento de la contaminación y la masificación de espacios de uso y disfrute.

Si bien en algunos documentos generados en torno a este tema abordan las percepciones de los residentes de forma conjunta con el análisis de sus actitudes, en el presente trabajo y en función del objetivo planteado, el foco se pondrá exclusivamente en las percepciones.

Metodología

Los resultados que se exponen en este estudio son producto de una triangulación de datos cuantitativos y cualitativos, a fin de lograr un mayor 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 a residentes (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». El cuestionario de la ER se diseñó considerando los antecedentes en estudios de este tipo. El instrumento estuvo organizado en tres bloques temáticos: perfil sociodemográfico, visión del espacio local y gobernanza turística. Dentro de la visión del espacio local, se incluyeron 14 ítems sobre impactos económicos, socioculturales y ambientales del turismo, positivos y negativos, que son objeto de análisis en el presente trabajo.

Para conocer las percepciones de los residentes sobre los impactos económicos del turismo, se incluyeron afirmaciones, a partir de las que los encuestados debían expresar una opinión: «mejora las inversiones y la infraestructura», «incrementa las oportunidades de empleo y contribuye a la mejora de los ingresos», «es una de las principales fuentes de ingreso», «incrementa el costo de vida» y «beneficia solo a un pequeño grupo de residentes».

Con respecto a los impactos socioculturales, se incluyeron las afirmaciones: «mejora la calidad de vida», «incrementa la oferta de actividades culturales y recreativas», «produce un sentimiento de orgullo en sus habitantes», «incrementa la inseguridad» y «genera problemas de convivencia entre residentes y turistas».

Por último, en cuanto a los impactos ambientales, se incluyeron: «favorece acciones de protección del medioambiente», «dinamiza la restauración y mantenimiento de edificios históricos», «produce la masificación de los espacios de uso y disfrute» y «genera un aumento de la contaminación ambiental». Asimismo, se incluyó un ítem que relaciona los impactos positivos económicos con los impactos negativos socioculturales y ambientales.

Durante el proceso de diseño de la ER, se elaboró inicialmente un cuestionario que fue sometido a una prueba piloto entre algunos miembros de la comunidad residente. A partir de esta prueba, se identificaron debilidades en el instrumento relacionadas principalmente con términos que fueron interpretados de manera ambigua. De este modo, el instrumento fue modificado y luego aplicado, entre octubre y diciembre de 2013, a una muestra representativa de los hogares, aleatoria, por cuotas de sexo y edad, y según cinco zonas previamente definidas (Figura 1), con 160 casos en cada una y un tamaño muestral final de 800 casos. La misma quedó constituida por residentes de Mar del Plata, varones (46%) y mujeres (54%), mayores de 21 años, nativos (58%) y no nativos (42%). El margen de error muestral fue de +/- 3,5%.

Para el análisis de los datos surgidos de la ER, se utilizó el programa SPSS. En función del objetivo de investigación propuesto (de carácter exploratorio y descriptivo), se realizó un análisis univariado, que permitió, en una primera aproximación, identificar las percepciones de la comunidad residente respecto del turismo.

Por otra parte, 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 los aspectos considerados estuvieron organizadas en dos bloques temáticos, de acuerdo con la visión de la comunidad residente en torno al turismo y la gobernanza turística local. En el presente estudio, solo se considera la información sobre los impactos del turismo a que hicieron referencia los residentes entrevistados.

El instrumento de recolección de datos fue diseñado en función de categorías de análisis y aspectos específicos del tema objeto de estudio, similares a las variables indagadas en el estudio de corte cuantitativo. Las entrevistas fueron aplicadas a una muestra intencional, donde se tuvo en cuenta el mismo criterio de distribución territorial para ambas investigaciones. El mismo permitió, a través de la consideración de diferentes zonas urbanas, la inclusión de residentes de distintos sectores socioeconómicos. En cada zona, se seleccionaron diferentes organizaciones de la sociedad civil (clubes deportivos, sociedades de fomento, agrupaciones sociales, etc.), a partir de las cuales se contactó a las personas a entrevistar, de ambos sexos, considerando su pertenencia a distintos grupos etarios.

Tabla 1: Instituciones que integraron la muestra cualitativa

ZONA 1
1. Asociación Vecinal de Fomento Estación Norte 2. Asociación Vecinal de Fomento Parque Luro 3. Asociación Civil Equipo de Natación Delfines 4. ONG Una Misión es Posible
ZONA 2
1. Talleres Fútbol Club 2. Asociación Italiana del Puerto Casa de Italia 3. ONG AVATAR
ZONA 3
1. ONG Agrupación Hazmerreír 2. Club Atlético San José 3. Misión Rescate
ZONA 4
1. ONG Centro de Estudios para el Fortalecimiento de Iniciativas Locales 2. Centro de Castilla y León 3. Club de Jubilados y Pensionados Punta Iglesia
ZONA 5
1. Fundación Faro Austral 2. Club Atlético Kimberley

Fuente: Barbini et al. (2015b).

La muestra cualitativa quedó integrada, finalmente, por 43 residentes. Las entrevistas semiestructuradas fueron aplicadas entre marzo y junio de 2014. Para el análisis de los datos, se utilizó el programa ATLAS.ti y, para la interpretación de los datos, se utilizaron matrices de análisis sintéticas de modo complementario.

Resultados

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 y tradicional de la República Argentina. Se encuentra ubicada al sudeste de la Provincia de Buenos Aires, sobre el litoral atlántico (Figura 1). Con una población de 618 989 habitantes (Indec, 2010), la ciudad recibe aproximadamente 4 300 000 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 1453,44 km².

Desde principios del siglo XX hasta nuestros días, el turismo ha influido en la dinámica del territorio que comprende a Mar del Plata y su entorno. En la actualidad, la ciudad atraviesa la fase declinante de su principal producto turístico de sol y playa, si bien se observa una incipiente apertura de su oferta turística a opciones alternativas, como el turismo urbano y el turismo natural y rural (Castellucci, Biansone y Corbo, 2012).

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 6036 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, este último sector está orientado fundamentalmente a la prestación de servicios turísticos, en el que se destaca 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.º 2 han beneficiado la llegada masiva de turistas provenientes de la capital federal y sus alrededores. La reciente creación de la Terminal Ferroautomotora ha fomentado también el arribo de visitantes de distintos puntos del país, principalmente, a través de micros de larga distancia.

Según el EMTUR (2016), durante la temporada de verano 2015-2016 arribaron a la ciudad 4 276 999 turistas. El 43% de los visitantes tiene entre 25 y 50 años. La estadía promedio es de seis noches en enero y cinco 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 gastronomía, transporte y alojamiento.

Figura 1: Ubicación de Mar del Plata



Fuente: Elaboración propia en base a Google Maps.

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 las afirmaciones referentes a los impactos económicos del turismo (ver Tabla 2).

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. Respecto de los impactos económicos positivos, aproximadamente, el 75% de los residentes encuestados muestra que está muy de acuerdo o de acuerdo con el hecho de que el turismo incrementa las oportunidades de empleo y contribuye a la mejora de los ingresos.

En forma descendente, también se perciben como impactos económicos positivos el hecho de que el turismo mejora las inversiones y la infraestructura (68,2%) y que se constituye en una de las principales fuentes de ingreso (60%).

Tabla 2. 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 con base en 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; Ns/Nc: No sabe/No contesta).

Por el contrario, el impacto económico percibido como más negativo por los residentes encuestados lo constituye el hecho de que el turismo incrementa el costo de vida (64,1%). Asimismo, el 59,5% de los encuestados muestra que está muy de acuerdo o de acuerdo con la afirmación de que el turismo solo beneficia a un reducido grupo de marplatenses (59,5%), aunque un 21,5% se muestra en desacuerdo.

Además, se destaca, pero en menor proporción, la indefinición de una parte de los residentes encuestados, que no está de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a las afirmaciones sobre los impactos económicos tanto positivos como negativos (ver Tabla 2). Esta posición cobra relevancia en relación a la afirmación 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 positivos 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 sus efectos económicos.

En este sentido, resaltan aquellos aspectos relacionados con la posibilidad que proporciona el turismo de generar ingreso de dinero a la ciudad, tendencia que se demuestra en la siguiente expresión: «...es muy importante el dinero que trae la actividad turística, es vital para la supervivencia de la actividad económica de la ciudad» (mujer, mayor de 56 años, Fundación Faro Austral, zona 5).

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 resalta en expresiones como: «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» (mujer, de 35 a 55 años, Talleres Fútbol Club, zona 2).

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 sobre algunos tipos de impactos económicos, pues los mismos no surgen de manera espontánea en sus discursos.

Así, solo 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 y hacen alusión a que el turismo produce un incremento en el costo de vida a partir de la subida de los precios. Por último, ninguno menciona que el turismo beneficia solo a un pequeño grupo de residentes.

Los impactos socioculturales

De acuerdo con 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 (ver Tabla 3).

En efecto, cerca del 79% señala estar muy de acuerdo o de acuerdo con el hecho de que el turismo incrementa la oferta de actividades recreativas y culturales; en tanto el mismo porcentaje de residentes manifiesta estar muy de acuerdo o de acuerdo con la afirmación de que el turismo incrementa la inseguridad en la ciudad.

Por otra parte, se observa que aproximadamente la mitad de los residentes percibe otro impacto sociocultural negativo. Así, el 51,9% de los encuestados manifiesta estar muy de acuerdo o de acuerdo con la aseveración de que el turismo genera problemas de convivencia entre residentes y turistas.

En cuanto al resto de los impactos socioculturales positivos, son percibidos como los más probables: el hecho de que el turismo produce un sentimiento de orgullo en los habitantes de la ciudad (47,5%), seguido de la posibilidad de que el

mismo pueda mejorar la calidad de vida de sus habitantes (43,7%), al manifestarse estar muy de acuerdo o de acuerdo con estas afirmaciones.

Tabla 3. 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 con base en 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; Ns/Nc: No sabe/No contesta).

Respecto de este último impacto positivo, la mejora en la calidad de vida, al mismo tiempo, se observa que no es percibida como tal por casi la tercera parte de los residentes encuestados, en tanto cerca de la cuarta parte de los encuestados no tiene una opinión formada (no está de acuerdo ni en desacuerdo) sobre dicha afirmación.

Por último, se destaca, pero en menor proporción, una postura indefinida de una parte de los residentes encuestados, al no estar de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a las afirmaciones sobre los impactos socioculturales, tanto positivos como negativos. Esta posición cobra relevancia en la afirmación que señala que el turismo produce un sentimiento de orgullo en sus habitantes (26,6%).

A partir de la información cualitativa surgida de las entrevistas, 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 refleja en expresiones como:

Vas al centro y no podés 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! (hombre, de 35 a 55 años, ONG AVATAR, zona 2).

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 que surge del estudio cuantitativo, 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, pues no surge la mención de los mismos de manera espontánea en sus discursos.

En efecto, se hace escasa mención sobre el hecho de que el turismo produce un incremento de la oferta de actividades culturales y recreativas en la ciudad, o 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

En función de los resultados obtenidos, se constata una postura crítica de los residentes encuestados ante los impactos ambientales del turismo y se observa que la mayoría percibe fuertemente aquellos que implican efectos negativos. Asimismo, casi una tercera parte de los mismos expresa su desacuerdo con las afirmaciones que refieren a los impactos ambientales positivos del turismo (ver Tabla 4).

En efecto, aproximadamente, el 83% manifiesta estar muy de acuerdo o de acuerdo con el hecho de que el turismo genera un aumento de la contaminación ambiental. En tanto un poco más del 75% percibe que el mismo es capaz de producir la masificación de los espacios de uso y disfrute turístico recreativo de la ciudad.

Respecto de los impactos ambientales positivos, se observa que casi la mitad de los residentes percibe que el turismo no favorece acciones de protección al medioambiente. 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, lo que evidencia la existencia de opiniones divididas al respecto.

Por último, también se constata, al igual que en lo observado acerca de los impactos económicos y socioculturales, una postura indefinida de una parte de los residentes encuestados, que no está de acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones referidas a los impactos ambientales principalmente positivos. Esta posición cobra relevancia en las afirmaciones que sostienen que el turismo contribuye a dinamizar la restauración y el mantenimiento de los edificios históricos (21,3%) y que puede favorecer acciones de protección del medioambiente (19,6%).

Tabla 4. Percepción sobre los impactos ambientales del turismo

Impactos ambientales	MA %	DA %	NA/ND %	ED %	MD %	Ns/Nc %	Total %
Favorece acciones de protección del medioambiente.	3,1	20,1	19,6	47,1	5,5	4,7	100
Dinamiza la restauración y el 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 con base en 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, Ns/Nc: No sabe/No contesta).

Desde el abordaje cualitativo, se pone en evidencia una tendencia similar 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, especialmente en las playas, y los ruidos molestos, lo que se resalta en expresiones como: «Ambientalmente impacta mucho en la ciudad, porque no le enseñamos al turista a que sea limpio; deja la ciudad muy sucia, las playas muy sucias» (mujer, de 35 a 55 años, Asociación Vecinal de Fomento Estación Norte, zona 1).

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 para la que no está preparada la cañería, la línea eléctrica, la infraestructura de la ciudad, ¿no? (hombre, de 35 a 55 años, ONG AVATAR, zona 2).

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 medioambiente o dinamizar la restauración y el 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, pues no hacen mención a los mismos de manera espontánea en sus discursos.

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», así se observa que aproximadamente la tercera parte está en desacuerdo, otra tercera parte está de acuerdo y casi una quinta parte no está de acuerdo ni en desacuerdo, lo que hace evidente una posición atomizada al respecto (Tabla 5).

Desde el abordaje cualitativo, se observa que prácticamente no surge del discurso de los entrevistados una evaluación ni comparación entre los impactos económicos positivos y los impactos ambientales y socioculturales negativos. No obstante, en los exiguos 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...» (mujer, de 35 a 55 años, ONG AVATAR, zona 2).

De este modo, también se evidencia la inexistencia de una apreciación personal definida sobre los beneficios y costos que conlleva el desarrollo del turismo en la ciudad, pues no surge esta temática en el discurso de los residentes entrevistados.

Tabla 5. 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 con base en 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; Ns/Nc: No sabe/No contesta).

Conclusiones

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la percepción que tiene la comunidad residente de Mar del Plata, destino emblemático de sol y playa del país, respecto de los impactos económicos, socioculturales y ambientales que genera el turismo en la ciudad. La ausencia de estudios científicos sobre el tema en este destino turístico fue lo que motivó la realización de un estudio exploratorio descriptivo, que sentara las bases para futuras investigaciones más extensas y explicativas. A partir de los datos arrojados de dos investigaciones finalizadas, se ha planteado una triangulación de datos cuantitativos y cualitativos a fin de lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado.

Esta triangulación de datos ha permitido constatar que, en general, los impactos económicos, socioculturales y ambientales mencionados por los entrevistados como los más importantes coinciden con los que los encuestados también señalaron con mayor frecuencia, lo que ratifica la tendencia en ambos abordajes metodológicos. Sin embargo, si bien los resultados cuantitativos muestran que varios de los impactos económicos, socioculturales y ambientales han sido considerados como importantes, estos no han surgido espontáneamente del discurso de los entrevistados, lo que sugiere la ausencia de su consideración y de una opinión formada al respecto.

Además, del análisis surge la confirmación de una tendencia generalizada en los destinos turísticos de sol y playa con respecto a la percepción de algunos impactos, aunque con cierta especificidad. De esta manera, a la luz de los resultados obtenidos, si bien es posible observar una visión favorable con respecto a los beneficios económicos del turismo, fundamentalmente en lo referido al incremento de las oportunidades de empleo y su contribución a la mejora de los ingresos; no se observa la percepción de impactos económicos negativos.

En cuanto a los impactos socioculturales, se ha evidenciado 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 medioambiente, se evidencia 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 sobre los impactos ambientales positivos.

En relación a la percepción de los beneficios económicos en contraposición a los costos ambientales y sociales, se observan diferencias entre los resultados cuantitativos y cualitativos. Mientras en el primer caso se constata una atomización con respecto al grado de acuerdo con esa afirmación, en el segundo, la mayoría de los residentes entrevistados no realiza de manera espontánea esta evaluación.

En definitiva, ha quedado en evidencia que los residentes de esta ciudad balnearia 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 del análisis de su discurso surge que los mismos no hacen alusión ni profundizan respecto de la diversidad de impactos económicos, socioculturales y ambientales existentes en la ciudad.

Considerando la importancia de generar estudios que analicen de manera específica las percepciones sobre los impactos del turismo según el tipo de turismo existente en los destinos, los resultados analizados en el presente trabajo pretenden aportar a la orientación, el diseño y la implementación de políticas públicas en la ciudad de Mar del Plata, en función de un desarrollo turístico más inclusivo, equitativo y sustentable. Esto requiere considerar que los beneficios y costos percibidos por los residentes juegan un rol fundamental en el proceso de desarrollo turístico local, en tanto los mismos tendrán mayor predisposición para aceptar el desarrollo del turismo en la medida que los primeros superen a los segundos.

De este modo, los actores políticos y sociales locales, encargados de la planificación y/o desarrollo de la actividad turística, estarán en mejores condiciones para entender la problemática y así poder diseñar estrategias de comunicación, participación y concientización dirigidas a la comunidad residente.

Referencias bibliográficas

- 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. y Vogt, Ch. A. (2005) «Residents' perceptions of community tourism impacts». *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056-1076.
- Andriotis, K. y Vaughan, R. D. (2003). «Urban resident's attitudes toward tourism development: the case of Crete». *Journal of Travel Research*, 42(2), 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), 65-69.
- 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. (2015a). «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 N.º 2). Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Barbini, B., Cacciutto, M., Castellucci, D., Corbo, Y., Cruz, G. y Roldán, N. (2015b). «Proyecto de investigación. 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.
- Belisle, F. J. y 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. (2012a). «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. (2012b). «Valoración del turismo de cruceros por parte de la comunidad local: Cartagena de Indias». *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias*

- Sociales*, 16(389), 1-30. Recuperado de: <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-389.htm>.
- Brunt, P. y 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*, 7(13), 67-77.
- Castellucci, D., Biasone, A. y Corbo, Y. (2012). *El sistema socioinstitucional turístico marplatense: Análisis de las prácticas comunicacionales y las modalidades de participación*. En Primer Taller Internacional Historia y Turismo. Mar del Plata: Facultad de Humanidades, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- 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., Allen, J. y Cosenza, R. M. (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.
- Ente Municipal de Turismo (EMTUR) (2016). «Estudio de Demanda Temporada Estival 2015-2016». Municipalidad de General Pueyrredon.
- 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. y Faulkner, B. (2000). «Host community reactions: A cluster analysis». *Annals of Tourism Research*, 27(3), 763-784
- Google (s. f.). [Mapa de Mar del Plata, Argentina en Google maps]. Recuperado de: <https://www.google.com.ar/maps/place/Mar+del+Plata,+Provincia+de+Buenos+Aires/@-40.4819,-79.8032252,4z/data=!4m5!3m4!1s0x9584d94d19d34209:0xdd9670804bfed126!8m2!3d-38.0054771!4d-57.5426106>. Acceso el: 3 de Julio, 2017
- Gu, M. y 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.
- Gursoy, D., Chi, C. G. y Dyer, P. K. (2009). «An examination of locals' attitudes». *Annals of Tourism Research*, 36(4), 723-726.
- Gutiérrez Taño, D. (2010). «Las actitudes de los residentes ante el turismo». (Tesis de doctorado). Universidad de La Laguna. España.
- Harrill, R. y 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. y 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. y Martin, S. R. (1994). «Community attachment and attitudes toward tourism development». *Journal of Travel Research*, 32(3), 29-34.
- 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.
- Monterrubio, J. C. (2008). «Residents' perception of tourism: A critical theoretical and methodological review». *CIENCIA ergo sum*, 15(1), 35-44.
- 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.

- Presenza, A., Del Chiappa, G. y Sheehan, L. (2013). «Resident's engagement and local tourism governance in maturing beach destinations. Evidence from an Italian case study». *Journal of Destination Marketing y 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 Río de Janeiro, Brasil». *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24(1), 115-134.
- Tomljenovic, R. y Faulkner, B. (2000). «Tourism and older residents in a Sunbelt Resort». *Annals of Tourism Research*, 27(1), 93-114.
- Tosun, C. (2002). «Host perceptions of impacts. A comparative tourism study». *Annals of Tourism Research*, 29(1), 231-253.
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994). «Sobre el concepto de percepción Alteridades». *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.