

Divulgación de las
actividades científicas
de la Universidad Nacional
de Mar del Plata

ARTÍCULO:

La ciencia frente a las supuestas propiedades medicinales de algunas especies autóctonas

ARTÍCULO:

El teatro independiente después de los primeros veinte años de El Séptimo Fuego

OPINIÓN:

Parasitología y filosofía

El rol del residente en destinos turísticos



¿Buen anfitrión o agente de desarrollo?

El rol del residente en destinos turísticos: ¿Buen anfitrión o agente de desarrollo?

Miradas desde la investigación

Yanina Corbo, Mariangel Cacciutto y Nadia Roldán

Si observamos la producción científica que se ocupa de analizar los destinos turísticos, nos daremos cuenta que habitualmente se estudian los denominados “elementos del sistema”, tales como las empresas prestadoras de servicios, los turistas, el sector público local y la comunidad anfitriona. Sin embargo, no todas las investigaciones consideran de igual modo el rol que cada uno de ellos debe cumplir en el escenario turístico. El presente trabajo intenta dar cuenta de las diferentes visiones que los investigadores tienen acerca del rol que cumple o debe cumplir el residente de destinos turísticos. Las reflexiones presentadas son producto de las investigaciones realizadas por nuestro grupo, en las que se analizan las percepciones del residente marplatense sobre su participación en los procesos de toma de decisión vinculados con el desarrollo turístico local.

Introducción

En ocasiones los residentes de destinos turísticos se plantean la conveniencia de vivir en una ciudad que de repente se siente invadida por visitantes o “habitantes temporales”, sobre todo cuando las cantidades llegan a duplicar la población estable. En un contexto como éste, resulta interesante conocer qué piensan los residentes sobre el turismo y su desarrollo, esto es, tener una aproximación a su percepción o visión de la realidad.

A partir de la década del '70 del siglo pasado, estos temas fueron objeto de investigaciones, originando una extensa y variada literatura científica. Inicialmente, los estudios sobre los residentes adoptaban modelos tradicionales explicativos, vinculados casi exclusivamente con la identificación de los impactos generados por el turismo.

Con el transcurso del tiempo, fueron surgiendo nuevos enfoques que incorporaron a su análisis una multiplicidad de factores contextuales y consideraron relevantes la opinión y el rol de los residentes en su condición de actores involucrados en el desarrollo local.

En este contexto, el presente artículo tiene como objetivo dar cuenta de la diversidad de abordajes presentes en investigaciones que consideran al residente de destinos turísticos como objeto de estudio y, posteriormente, identificar cómo esa mirada determina el rol que los residentes tienen o deben tener dentro del escenario político local y el devenir del turismo. Asimismo, se complementa el análisis con trabajos de nuestro grupo de investigación con nuestra ciudad, Mar del Plata, como caso de estudio.



Las diversas formas de abordar el estudio de residentes en destinos turísticos

Desde la psicología, el término *percepción* es entendido como el proceso por el cual los organismos interpretan y organizan sensaciones para producir experiencias significativas sobre el mundo (Lindsay y Norman, 1977). De este modo, las situaciones o estímulos a los que se enfrentan las personas son interpretados sobre la base de sus experiencias previas. Aunque el estudio de las percepciones sea propio del campo de la psicología, otras disciplinas también lo han abordado. En el campo del turismo, varios autores han analizado particularmente las percepciones de los residentes y cómo éstas afectan sus actitudes y comportamientos en función del desarrollo del turismo.

Inicialmente, la mayoría de los estudios se enfocaron en conocer la visión de los residentes acerca de los impactos económicos, ambientales y culturales generados por la actividad turística. Así surgieron herramientas explicativas tales como el Índice de Irritabilidad (Doxey, 1975), el Ciclo de Vida del Destino (Butler, 1980) y las Respuestas frente a Impactos del Turismo (Dogan, 1989). El Índice de Irritabilidad explica mediante un modelo las reacciones de la comunidad residente y del desarrollo turístico frente al incremento de visitantes, afirmando que el aumento de la percepción de impactos negativos conduce a la irritación de la comunidad residente. El Ciclo de Vida del Destino sugiere que los destinos turísticos atraviesan diferentes etapas según el grado de desarrollo alcanzado, en las cuales se producen reacciones de diversa índole en la comunidad, de acuerdo con la percepción de los impactos. Finalmente, el modelo de Respuestas frente a Impactos del Turismo propone una serie de reacciones de los residentes, que van desde la aceptación a la resistencia.

Sin embargo, se evidenció que los modelos tradicionales no sólo son limitados por la disparidad de los resultados obtenidos, sino que conciben a la comunidad residente como una entidad homogénea, negando la existencia de diversidad de percepciones y actitudes. A ello se suma la dificultad de aplicar un método de medición estándar en destinos que a su vez presentan diferentes grados de desarrollo entre sí.

Paralelamente, se observó que estas concepciones presentaban limitaciones al no considerar la influencia de variables de tipo contextual, como son la historia local, las características demográficas de la población, las estructuras de poder y las redes de apoyo, los beneficios personales obtenidos, la densidad de turistas y su comportamiento, el nivel de desarrollo turístico

percibido, la satisfacción en cuanto a la presencia de nuevas infraestructuras y servicios públicos y la relativa capacidad política de los residentes para incidir en la toma de decisiones acerca de las políticas turísticas y del modelo económico en general (Vargas Sánchez, 2011; Horny y Simmons, 2002).

Como contrapartida, surgen nuevas investigaciones que intentan abordar el fenómeno en su complejidad. Estas perspectivas parten del supuesto de que existen diversos factores que estarían afectando las percepciones y los comportamientos de los residentes respecto del turismo, que deben ser consideradas en su singularidad y planteadas en un análisis integral. Así, se presenta la necesidad de comprender la subjetividad de los residentes para la formulación de políticas en función del desarrollo turístico.

Actualmente, los abordajes de tipo integral están siendo cada vez más utilizados, en tanto conciben al residente como un actor fundamental en los procesos de desarrollo turístico local y otorgan relevancia a sus opiniones, sin reducirlas a un mero factor de legitimación de decisiones políticas o a una variable a adaptar en función de los requerimientos de un buen anfitrión. De este modo, el residente se concibe en su capacidad para ejercer como agente turístico.

Desde la perspectiva del poder, Zapata Campos (2003) plantea que un agente turístico es aquel capaz de intervenir, modificar o influir el curso del sector turístico. Ello implica tener en cuenta tanto el papel que desempeña como sus relaciones. Debe considerarse también el origen de ese poder (para intervenir, modificar o influir) y cómo se distribuye entre los distintos agentes que cumplen el mismo papel.

Continuando con esta perspectiva sociopolítica de análisis de residentes, se introduce la noción de *gobernanza* entendida como un sistema de gobierno en el que los actores se interrelacionan para tomar decisiones y resolver sus conflictos, pasando de una dirección jerárquica de la sociedad –concepción tradicional de gobierno- hacia estilos de decisión más horizontales y cooperativos, que se expresan en diversas estructuras de gobierno, donde interviene el sector privado y la sociedad civil (Jiménez, 2008).

En este sentido, los residentes son susceptibles de integrar procesos de gobernanza en los destinos, a partir de su compromiso y participación activa en el devenir de la actividad, aunque también en cuestiones asociadas a la conservación de los recursos naturales y culturales, tal como sucede con las organizaciones de la sociedad civil abocadas a la salvaguarda y puesta en valor del patrimonio arquitectónico, la defensa de los espacios públicos en playas o la protección de área

naturales urbanas. Estos residentes, en tanto actúan en la defensa de intereses comunitarios, se constituyen así en agentes turísticos de Mar del Plata, tan relevantes para el desarrollo local como lo son las cámaras empresarias, los sindicatos, las asociaciones profesionales o el mismo estado.

Esta forma de concebir al residente se puede inscribir en el pensamiento crítico, que tal como lo entienden Arias Castañeda, Castillo Nechar, Panosso Netto y Mendoza Valdés (2013), tiene vigencia y relevancia en Latinoamérica en la actualidad, en tanto evidencia la racionalidad instrumental prevaleciente, que busca generar diagnósticos para mercantilizar destinos -incluyendo al residente en esta lógica-, y permite pasar a una racionalidad reflexiva, concibiendo al residente como persona (e integrante de una sociedad) y considerando su desarrollo.

Aportes sobre la percepción de la comunidad residente marplatense en relación con el turismo y la gobernanza

Nuestro grupo de investigación realizó dos estudios sobre la comunidad marplatense como objeto de estudio. El primero, titulado “Comunidad residente y turismo local: hacia la evaluación integral de la gobernanza turística en Mar del Plata (2013-2014)”, tuvo como objetivo conocer las representaciones de la comunidad en torno al turismo y la gobernanza turística local. Con el propósito de conocer las

percepciones de la comunidad sobre su papel en la toma de decisiones y la construcción de políticas para el sector, se optó por identificar instituciones sociales, deportivas, civiles, entre otras; en las cuales se nuclean los residentes, a fin de contactarlos y entrevistarlos.

En lo que se refiere a los sectores que participan en el desarrollo del turismo en la ciudad, se observó que los residentes marplatenses perciben como actores centrales de la gobernanza turística local tanto al sector público como al privado. Ambos, ya sea de forma conjunta o particularizada, son considerados los actores que participan principalmente en la toma de decisiones en relación con el turismo; y si bien se constata la presencia de un grupo de residentes que tiene una mirada más crítica respecto de su desenvolvimiento, prácticamente no se ven a sí mismos como actores intervinientes en estos procesos.

Con respecto al rol de la comunidad en el desarrollo turístico de la ciudad, se observó una asociación directa al concepto de buen o mal anfitrión en función de actitudes activas o pasivas que pudieran asumir los residentes. En este sentido, se identificaron puntos de vista diferentes ya que mientras un sector manifestaba que los marplatenses poseen una actitud positiva hacia el turista, otro sostenía que éstos poseen poco compromiso con el turismo.

A nivel general se observó una mirada crítica hacia cuestiones relativas a la convivencia turista-



Manifestación de residentes marplatenses en defensa del patrimonio urbano. Abrazo al conjunto arquitectónico de la calle 11 de Septiembre, como reacción al pedido de desafectación patrimonial. Foto: Blog de MDP a+u (Marplatenses Defensores del Patrimonio Arquitectónico y Urbano). Link: <https://bit.ly/2MxcZGn>

residente y un descontento respecto del comportamiento de los visitantes para con la ciudad y sus habitantes.

El segundo proyecto, titulado “Aportes para el análisis de actividades productivas y del nivel de bienestar de la población del Partido de General Pueyrredón”, fue realizado en 2015 a partir de un convenio con el INDEC. En él se estudiaron las expectativas y el papel de la población residente en torno al turismo. Este estudio, más bien técnico (Barbini et al, 2015), permitió diagnosticar el grado de involucramiento y participación de los residentes en instituciones locales, la percepción sobre el desempeño del sector público y la participación de la comunidad en la toma de decisiones.

Del análisis de los datos fue posible observar que existe una baja participación de la comunidad residente en instituciones locales, aproximadamente el 20% de un total de 800 encuestados. Asimismo se pudo apreciar que al considerar el tipo de participación de los residentes en las instituciones locales, se constató que la opción que adquiere mayor proporción es *sólo realiza actividades* (38,8%), seguida de las alternativas *interviene en la toma de decisiones* (24,2%) y *expresa opiniones y preferencias* (19,7%).

Al analizar las percepciones acerca del desempeño del sector público, los residentes encuestados están de acuerdo, en un porcentaje

levemente mayoritario, en que las áreas municipales comunican las acciones y proyectos a la comunidad. Sin embargo, a la hora de considerar si las opiniones y necesidades de los residentes son tenidas en cuenta al tomar las decisiones y si se brindan los medios necesarios para considerar sus críticas y sugerencias, manifiestan mayoritariamente su desacuerdo con estas afirmaciones (ver cuadro).

A modo de cierre

El estudio de las percepciones de los residentes se ha abocado por mucho tiempo a conocer los impactos que genera el turismo e identificar así la inclinación a su favor o en contra. Estrechamente vinculada con esta concepción, desde una perspectiva lineal, surge el intento de asociar las reacciones de los residentes hacia el turismo con la etapa de evolución del destino.

La justificación de estos estudios ha estado basada en la utilización de la información como insumo para la planificación, planteándose en algunos casos la posibilidad de realizar acciones en pos de modificar las percepciones negativas y así favorecer actitudes acordes a la concepción de un buen anfitrión. Estos análisis basados en modelos han sido cuestionados, aunque actualmente coexisten con otros que incorporan nuevos factores condicionantes de las percepciones de los residentes y posibilitan una comprensión integral en relación con particularidades sociopolíticas de los destinos.

Cuadro: Encuesta a residentes marplatenses sobre su grado de acuerdo con distintas afirmaciones sobre la gestión del turismo				
Afirmaciones		De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
Las áreas del municipio vinculadas con la gestión del turismo...	...comunican sus acciones y proyectos a la comunidad	38%	15%	31,5%
	... convocan a la comunidad para que manifieste sus opiniones con respecto a las decisiones que se deben tomar	12,7%	17,6%	52%
	... ponen a disposición los medios necesarios para que la comunidad pueda expresar sus necesidades	21,2%	21,2%	40,2%
	... ponen a disposición los medios necesarios para que la comunidad pueda realizar críticas y/o sugerencias	21,5%	15,9%	41%



Desde un enfoque crítico, los aportes de investigaciones llevadas a cabo por las ciencias sociales, conciben a los residentes de destinos como agentes de desarrollo turístico susceptibles de integrar procesos de gobernanza a partir de su participación en el devenir de la actividad, así como también en cuestiones más amplias, tales como la conservación de recursos, equiparando la relevancia de su participación a la del sector público y el privado.

En línea con lo anterior, se considera la conveniencia de concebir a los residentes como actores con posibilidad de influir en el desarrollo de los destinos turísticos (sus lugares de residencia). En función de ello, los aspectos analizados en la ciudad de Mar del Plata se vinculan con las percepciones de la comunidad local acerca de su participación en el devenir de la actividad turística y del rol del sector público local, tomando como marco la teoría de la gobernanza.

En este sentido, se identificó que, para la comunidad marplatense, tanto el sector público como el privado, en forma conjunta o individualizada, son quienes toman las principales decisiones en relación con el turismo en la ciudad. Sumado a ello, consideran que su participación, sus necesidades y sus críticas y/o sugerencias no son tenidas en cuenta.

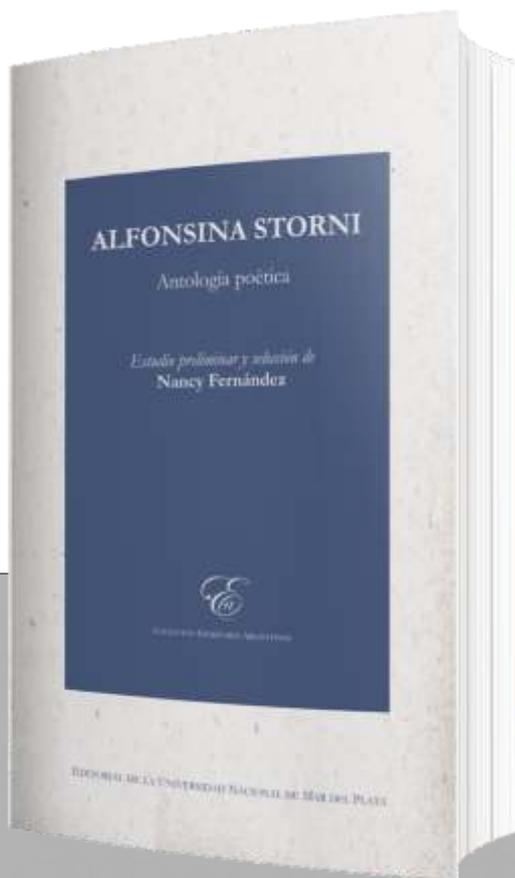
Finalmente, se destaca la importancia de investigaciones que continúen esta línea y que articulen, a su vez, con proyectos de extensión y transferencia, utilizando los diagnósticos resultantes para generar conciencia acerca de la importancia del empoderamiento de los residentes en la concepción de destinos turísticos sustentables.

• Referencias bibliográficas

- Arias Castañeda, E., Castillo Nechar, M., Panosso Netto, A. y Mendoza Valdés, R. (2013). Teoría crítica y turismo. *Hospitalidade*, 10 (2), 332-349.
- Barbini, B., Cacciutto, M., Castellucci, D., Corno, Y. A., Cruz, G. y Roldán, N. G. (2015). Aportes para el análisis de actividades productivas y del nivel de bienestar de la población del Partido de General Pueyrredón. Evaluación de las expectativas y el papel de la población residente en Mar del Plata en torno al turismo. (Informe técnico n° 2). Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata. ISBN 978-987-5 4 4 - 6 8 2 - 3 disponible en <http://nulan.mdp.edu.ar/2449/>
- Butler, R.W. (1980). The concept of tourism area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 1 (24), 5-12.
- Dogan, H. Z. (1989). Forms of Adjustements: 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. En *Proceedings of the Travel Research Association*, 6a Annual Conference, San Diego, 195-198.
- Horn, C. y Simmons, D. (2002). Community Adaptation to tourism: comparisons between Rotorua and Kaikoura, New Zealand. *Tourism Management* (23), 133-143.
- Jiménez B., W. G. (2008). El enfoque de políticas públicas y los estudios sobre gobierno. Propuestas de encuentro. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (41), 57-80.
- Lindsay, P. y Norman, D. (1977) *Human information processing: an introduction to Psychology*. New York: Academic Press.
- Vargas Sánchez, A., Porras Bueno, N., Plaza Mejía, M.A. (2011). Explaining resident's attitudes to tourism. Is it a universal model posible? *Annals of Tourism Research*, 38 (2), 460-480.
- Zapata Campos, M. J. (2003). Los agentes turísticos: una aproximación desde la sociología y la ciencia política, en A. Rubio Gil *Sociología del Turismo* (pp. 213-250), España: Ariel.

Yanina A Corbo, Mariangel Cacciutto y Nadia G Roldán son Licenciadas en Turismo (UNMdP), docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (UNMdP) donde también integran el grupo de investigación "Turismo y Sociedad". YAC es candidata a Magister en Desarrollo Turístico Sustentable (en la UNMdP) y MC y NGR son candidatas a Magister en Ciencias Sociales (en la UN de Quilmes).

yaninacorbo@hotmail.com, mcacciutto@yahoo.com.ar, nadiarodlan7@hotmail.com



Alfonsina Storni

Antología Poética

“El prólogo dibuja una trayectoria sinuosa que recorre minuciosamente los mojones cronológicos de los poemarios de Alfonsina para mostrar sus búsquedas, los avances y retrocesos de sus intentos renovadores y a la vez las persistencias en el diseño de las autofiguraciones de la poeta: tal vez este aspecto sea el más densamente trabajado en su lectura, mostrando las imágenes donde se asoman los anuncios de la muerte. Estas características no obstan a que el prólogo informe al lector sobre los necesarios contextos de lectura; quiénes desdeñaron la poesía de Alfonsina –así los jóvenes de la vanguardia pues privilegiaban otras estéticas- también quiénes la valoraron. El estudio sobre la autora. Espero así al lector con la seguridad de brindarle una antología útil para capturar globalmente la figura y la poesía de Alfonsina” (Elisa Calabrese)

Alfonsina Storni

Estudio preliminar y selección:

Nancy Fernández

ISBN: 9789871921997

NEXOS

Divulgación de las
actividades científicas
de la Universidad Nacional
de Mar del Plata

Año 24 - Nexos 32

Acabás de leer

- El rol del residente en destinos turísticos: ¿Buen anfitrión o agente de desarrollo? Miradas desde la investigación
Yanina Corbo, Mariángel Cacciutto y Nadia Roldán

En esta edición también podrás encontrar

ARTÍCULOS

- Etnobotánica.
La ciencia frente a las supuestas propiedades medicinales de algunas especies autóctonas
Mario Thevenon y Francisco Cardinali
- El teatro independiente después de los primeros veinte años de El Séptimo Fuego
Gabriel Cabrejas

OPINIÓN

- Parasitología y filosofía
Diferencia entre las preguntas epistemológicas de una disciplina científica y las preguntas filosóficas acerca de un conjunto de organismos
Martín Orensanz y Guillermo Denegri

DIVERTIMIENTO MATEMÁTICO

- Sudoku infinitum
Lanzamiento mundial de un juego que puede ser milenario
Natalia Bordino, Jorge López y Alejandro Quintero

ESPECIAL

- 50 Aniversario de la creación de la carrera de Turismo en la Universidad Pública

FOTO DE TAPA

Clara Fernández Fasce



NEXOS



SECRETARÍA de CIENCIA,
TECNOLOGÍA y COORDINACIÓN
UNIVERSIDAD NACIONAL
de MAR DEL PLATA



DIAGONAL ALBERDI 2695 (B7600GYI)
MAR DEL PLATA | ARGENTINA



+54 0223 492 1705 INT. 141



WWW.MDP.EDU.AR