



Estudios Socioterritoriales

ISSN: 1853-4392

revistaest@fch.unicen.edu.ar

Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires

Argentina

Escudero Gómez, Luis Alfonso; Martínez Fernández, María de la Paloma
Comunidades anfitrionas frente al desarrollo turístico. Un estudio comparativo
entre San Martín de los Andes (Patagonia argentina) y Toledo (España)

Estudios Socioterritoriales, núm. 30, 094, 2021, julio-diciembre
Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires
Argentina

DOI: <https://doi.org/10.37838/unicen/est.30-307>

- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en portal.amelica.org



Comunidades anfitrionas frente al desarrollo turístico. Un estudio comparativo entre San Martín de los Andes (Patagonia argentina) y Toledo (España)

Host communities facing touristic development: A comparative study of San Martín de los Andes (argentinian Patagonia) and Toledo (Spain)

Luis Alfonso Escudero Gómez

Doctor en Geografía. Departamento de Geografía y Ordenación del Territorio. Universidad de Castilla-La Mancha (España). Facultad de Humanidades de Toledo. Plaza de Padilla No. 4, (45071) Toledo, España, luisalfonso.escudero@uclm.es, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7954-4064>

María de la Paloma Martínez Fernández

Magister en Gestión del Medio Ambiente y los Recursos Naturales. Departamento de Recursos Turísticos. Universidad Nacional del Comahue. AUSMA - Pasaje de la Paz 235, (8370) San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina, mfpaloma@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4301-2832>

Recibido: 9 de diciembre 2020 || Aprobado: 12 de mayo 2021

Resumen

El expansivo avance contemporáneo del turismo ha dado lugar a presiones cada vez más evidentes sobre los residentes, que son claves para lograr la sostenibilidad en todos los destinos turísticos. El objetivo principal de este artículo es comparar las percepciones de dos comunidades anfitrionas en lugares geográficos separados y tipos de destinos distintos. Se han escogido los significativos casos de San Martín de los Andes, en el norte de la Patagonia argentina, destino de turismo natural, y de Toledo en España, ciudad histórica y destino turístico cultural. La metodología empleada ha sido un análisis a través de un cuestionario. Los resultados demuestran que las dos comunidades tienen una percepción positiva del desarrollo de la actividad turística con una gran coincidencia en sus opiniones, aunque se detectan problemas particulares. El artículo resulta de interés para los gestores y planificadores públicos del turismo.

Palabras clave: Turismo cultural; Turismo natural; Comunidades anfitrionas

Abstract

Growing expansion of tourism is fostering an increasing pressure over host urban communities. The principal aim of this study is the comparison of residents' perception in two locations which are distant in terms of geography and type of touristic choice: San Martín de los Andes, in the Argentinian Patagonia, and Toledo, in Spain. The methodology here used is an analysis based on a questionnaire, besides statistical techniques. The results show that both communities have positive perceptions of touristic development with generally great agreement among the opinions registered. Furthermore, several specific problems have been detected, such waste pollution in the Argentinian case, or the 'musealisation' of Toledo's historical centre. The following lines add data to better understand tourism as a phenomenon and should be of the interest of planners and administrators of certain areas.

Key words: Cultural tourism; Natural tourism; Host communities

Cita sugerida: Escudero Gómez, L.A. y Martínez Fernández, M.P. (2021). Comunidades anfitrionas frente al desarrollo turístico. Un estudio comparativo entre San Martín de los Andes (Patagonia argentina) y Toledo (España). *Estudios Socioterritoriales. Revista de Geografía*, (30), 093. doi: <https://doi.org/10.37838/unicen/est.30-307>



Este trabajo está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

INTRODUCCIÓN

“—Sin el turismo —prosiguió Werner—, el Alto Adige sería una provincia pobre, habitada sólo por campesinos cada vez más viejos, y Siebenhoch ya no existiría, eso seguro” (D’Andrea, 2017, s.p.)

“El turismo da mucho trabajo y desarrollo. Hay que coordinar acciones con los ciudadanos y todos deberíamos colaborar con esta fuente de trabajo. Que las ganancias que el turismo deja se repartan en la comunidad, y no se lo dejen unos pocos” (Opinión de una encuestada de 56 años en San Martín de los Andes, 7/8/2019).

El desarrollo del turismo da lugar a diversos cambios económicos y en el medio ambiente natural y sociocultural de las comunidades anfitrionas, algunos de ellos son positivos y otros negativos (Lee y Brahmasrene, 2013). La masificación turística magnifica estos impactos y sus consecuencias sobre los destinos turísticos y sus residentes. De hecho, hoy tiene lugar un proceso irreversible de turistificación que afecta a múltiples destinos en términos culturales, económicos, físicos y sociales (Jansen-Verbeke y Lievois, 1999). Sucede particularmente en las ciudades, donde se detectan procesos de transformación territorial y presión turística, y en las áreas naturales, donde la actividad turística supone impactos ambientales. Los cambios en la morfología del lugar, en las estructuras físicas, en los patrones funcionales y en el uso del espacio público contribuyen a este proceso de transformación.

En este contexto se hace necesario entender de forma analítica, científica e integrada las opiniones de los residentes hacia el turismo. Es decir, una clara comprensión del fenómeno para entender cómo la comunidad anfitriona percibe los impactos negativos y positivos del turismo (Cardoso y Silva, 2018). Comprender las expectativas, las necesidades y el nivel de satisfacción de la comunidad local es un factor esencial para el éxito de cualquier forma de desarrollo turístico (Jennings, 2010).

El apoyo y la participación de la sociedad anfitriona son esenciales para lograr la sostenibilidad en todos los destinos turísticos (Gursoy *et al.*, 2010). Los miembros de la comunidad deben desempeñar un papel importante en la estrategia y el plan de acción del desarrollo turístico (Choi y Murray, 2010). Incorporando las percepciones de los habitantes del destino turístico se pueden construir comunidades anfitrionas resilientes al turismo (Katarzyna *et al.*, 2017). Por esta razón, comprender las opiniones y percepciones de los residentes sirve para entender y anticipar sus actitudes y comportamientos hacia el turismo. Este entendimiento puede mitigar presentes y, sobre todo, potenciales futuros conflictos entre la comunidad anfitriona y los visitantes y una hostilidad hacia los turistas (Prayag *et al.*, 2013).

Por lo tanto, la comprensión de las opiniones de la comunidad residente es esencial para lograr el éxito en el desarrollo turístico y para su sostenibilidad (Zamani-Farahani, 2016). En este sentido, la realización de análisis comparativos en varios destinos proporciona una visión general de los problemas relacionados con la presión turística de los visitantes (Koens y Postma, 2017). Con el fin de realizar este estudio se decidió centrarse en dos destinos muy diferentes geográfica y turística, pero que hubiesen experimentado en las últimas décadas un fuerte desarrollo turístico.

Así, el objetivo principal de esta investigación es descubrir las actitudes, opiniones y percepciones de los residentes sobre los impactos turísticos en dos destinos muy contrastantes: el Parque Nacional Lanín en el norte de la Patagonia argentina, área de destino de turismo natural y que se investiga a través de la comunidad residente de la ciudad de San Martín de los Andes y Toledo, ciudad histórica y patrimonial española, destino

turístico cultural de gran entidad.

San Martín de los Andes (figura 1) se ubica al SO de la provincia de Neuquén, en plena cordillera de los Andes, rodeada de montañas, lagos y bosques y es uno de los centros turísticos más importantes de Argentina, al igual que otros destinos remotos y de relevancia dentro de una promoción general en el país de los que Troncoso (2016) ha denominado como confines turísticos.



Figura 1. Panorámica aérea de San Martín de los Andes
Fuente: fotografía de Juan Manríquez Mora

Frente al modelo crucerista de Ushuaia (Cohen y Vereda, 2020), San Martín de los Andes ofrece una oferta de turismo natural de aventura, deportivo, rural y de segunda residencia, y es uno de los destinos más ponderados del país a nivel nacional e internacional (Noticias de los Andes, 2020). Es cabecera del Parque Nacional Lanín, creado en 1937, con una extensión de 412.000 ha. Durante las últimas décadas su población ha crecido exponencialmente, lo que ha generado una mayor presión sobre el uso del suelo y la oferta de servicios, que se ve saturada con el arribo de visitantes. Si bien en sus inicios el turismo se polarizaba entre la temporada invernal (esquí) y una más tranquila en verano, hoy día la estacionalidad no es tan marcada, recibiendo permanentemente visitas de grupos etarios e intereses diferentes. Según el Observatorio Turístico de la Municipalidad de San Martín de los Andes, la localidad recibió 44.056 turistas durante el año 2018. Ese año, el número de pasajeros transportados desde y hacia el Aeropuerto Chapelco aumentó el 44% respecto del año anterior, al alcanzar los 123.000 viajeros entrantes y salientes. La ciudad es sede regular, además, de pruebas atléticas como el Tetratlon Chapelco, del que participan unas 500 personas y el Patagonia Run, que convoca más de 3.000 deportistas del país y el extranjero. El Plan de reactivación turística 2020–2021 (Ministerio de Turismo del Neuquén, 2020) y los informes sobre centros invernales y temporada estival del 2018 (Ministerio de Turismo del Neuquén, 2018 a y b), ofrecen amplia información estadística sobre este destino.

La ciudad española de Toledo (figura 2), con su casco antiguo medieval y sus paisajes culturales únicos, fue declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en noviembre de 1986.

En su laberíntica morfología urbana de origen musulmán se ubican hoy su catedral primada, conventos, iglesias, mezquitas, palacios, sinagogas, entre otras. Un patrimo-

nio cultural que atrae a tres millones de visitantes al año, con un incremento sostenido del número de pernoctaciones a lo largo del siglo XXI, salvo en 2008 por la crisis económica (Escudero Gómez, 2018). Esto convierte a Toledo en uno de los principales destinos turísticos culturales de España (Escudero Gómez, 2019), con importantes aportes económicos para la ciudad, aunque no hay cifras cuantitativas que detallen los ingresos generados o los empleos exactos creados por el sector. La aglomeración turística y su concentración espacial en determinadas áreas de su centro histórico y en los periodos vacacionales ha dado lugar a un problema de congestión y masificación. En Escudero Gómez (2018) se puede ampliar en las realidades y problemáticas de este destino ya que en este artículo, por problemas de espacio, no es posible.



Figura 2. Panorámica de Toledo desde el valle
Fuente: fotografía de Luis A. Escudero Gómez

¿Cómo perciben los residentes de San Martín de los Andes y de Toledo los impactos del turismo? Esta es la pregunta principal de investigación del artículo. Según la teoría clásica basada en el análisis del coste-beneficio y conocida como la Teoría del Intercambio Social —*Social Exchange Theory (SET)*—, los seres humanos tienen una actitud favorable cuando reciben beneficios y desfavorable cuando se incrementan los costos. Esta teoría ha sido aplicada recurrentemente en los estudios sobre las actitudes de los residentes hacia el turismo (Hadinejad *et al.*, 2019) y se sigue utilizando en las investigaciones del presente (van Huy y Lee, 2020). La literatura existente ha demostrado que las reacciones de la comunidad anfitriona sobre el turismo están en gran medida influenciadas por las percepciones del coste frente a los beneficios obtenidos (Stylidis *et al.*, 2014). Así, si perciben que el desarrollo del turismo les proporciona más beneficios que costos, la comunidad local apoyará al turismo y viceversa. A partir de la Teoría del Intercambio Social se plantea la siguiente hipótesis respondiendo a la pregunta principal de la investigación: Las comunidades anfitrionas de San Martín de los Andes y Toledo, a pesar de vivir en contextos y situarse en destinos turísticos distintos, tienen una valoración más positiva que negativa frente al desarrollo del turismo ya que reciben más beneficios que costos.

Una cuestión clave que se plantea en la investigación es descubrir si las sociedades anfitrionas perciben principalmente el turismo como beneficio o como coste en lugares que han experimentado un fuerte desarrollo turístico e independientemente del tipo de destino. Por eso se han escogido dos destinos contrastantes. También interesa comprobar si influyen o no, y cómo, las variables socioeconómicas en las opiniones de los residentes. Por último, se quiere saber si las comunidades anfitrionas consideran que el gobierno local debe controlar el desarrollo del turismo o no y si piensan que ellos pueden influir en el desarrollo turístico de la ciudad.

Entender la perspectiva de los residentes ayuda a los responsables del planeamiento

y gestión turística a minimizar los potenciales impactos negativos del turismo y maximizar sus beneficios, conduciéndolos hacia un desarrollo local. También puede lograr un mayor apoyo de la comunidad anfitriona hacia el turismo. En caso contrario, si esta se muestra hostil hacia los turistas, esta actividad puede acabar decayendo. Esta información es de gran importancia para los responsables públicos del turismo (Snaith y Haley, 1999). Por lo tanto, el estudio tiene relevancia para los planificadores de desarrollo turístico y gerentes del destino.

La estructura del trabajo se articula con un primer apartado introductorio. A continuación se realiza el marco teórico de la cuestión y se explica pormenorizadamente la metodología de la investigación. Después, se abordan los resultados analizando las opiniones y percepciones de los residentes de los dos casos analizados de forma conjunta y a través de variables socioeconómicas independientes. Finalmente, se presentan unas conclusiones.

MARCO TEÓRICO

En los estudios sobre el turismo se han tenido en cuenta recurrentemente desde diferentes disciplinas científicas las actitudes, comportamientos y percepciones de los turistas (Poria *et al.*, 2013). En ocasiones, se han combinado y contrastado las opiniones de los visitantes con las de los habitantes del destino turístico (Rudsari y Garibi, 2019). Finalmente, hay un número creciente de trabajos, con diferentes objetivos y métodos, que estudian las actitudes y opiniones de los residentes hacia el turismo (Krishnaswamy *et al.*, 2018). Así, son ya muchos los autores que han contribuido a una comprensión significativamente más amplia de las opiniones de los residentes hacia el turismo. Nunkoo *et al.* (2013) hicieron una revisión literaria de la cuestión y utilizaron 140 artículos publicados.

Esta línea de investigación está establecida principalmente desde los años 1980 con trabajos como el de Schluter y Var (1988), precisamente centrado en la actitud de los residentes hacia el turismo en Argentina. Desde entonces, se ha desarrollado en múltiples publicaciones y a partir de investigaciones como la de Perdue *et al.* (1990) acerca del apoyo de la comunidad residente al desarrollo del turismo. Saber las reacciones de los residentes ante el turismo sigue siendo un foco de atención para investigadores como Nunkoo y Gursoy (2012). El marco conceptual y las teorías utilizadas en los trabajos varían significativamente. La revisión de la literatura sobre las actitudes de los residentes hacia el turismo evidencia que este es un análisis complejo, ya que pueden involucrarse múltiples elementos y marcos distintos (Cardoso y Silva, 2018).

Uno de los focos principales de la literatura académica sobre la cuestión está en los impactos del turismo en la comunidad anfitriona, en las reacciones y las actitudes de los residentes en diferentes lugares (Krishnaswamy *et al.*, 2018). Así, los investigadores coinciden en estudiar la actitud de la comunidad anfitriona sobre el desarrollo del turismo mediante el análisis de sus percepciones sobre los impactos del turismo en su lugar de residencia habitual (Tichaawa y Moyo, 2019) y demuestran que sus percepciones pueden cambiar a lo largo del tiempo (Ap, 1992). De esta forma, los académicos se han interesado por las opiniones y percepciones de los habitantes acerca de los impactos culturales, económicos y naturales del desarrollo turístico (Ap, 1992; Stylidis *et al.*, 2014). Long y Kayat (2011) relacionan la percepción de los residentes sobre los impactos del turismo con su apoyo hacia el turismo.

Algunos autores destacan a través de sus investigaciones la intensidad e importancia

de algunos impactos sobre otros. De este modo, Jurowski *et al.* (1997), siguiendo la citada SET, privilegian la relevancia de los impactos económicos. Otros académicos, como Ward y Berno (2011), prefieren ir más allá de los impactos económicos. Finalmente, para otros autores, los impactos culturales (Besculides *et al.*, 2002), los naturales (Liu y Var, 1986) o los socioculturales (Brunt y Courtney, 1999) serían los más relevantes en las percepciones de la comunidad anfitriona. En esta inquietud, los investigadores han destacado la importancia de las actitudes de la comunidad anfitriona para que el desarrollo turístico sea sostenible en el futuro, tal y como analizan Choi y Murray (2010).

El estudio empírico de las actitudes, imágenes, opiniones y percepciones de los residentes hacia el desarrollo del turismo ha sido llevado a cabo en múltiples casos a escala global. Se desarrollan en diferentes destinos a lo largo del mundo y en distintas tipologías de turismo. Como es lógico, destacan en primer lugar los trabajos centrados en el turismo litoral de masas (Gursoy *et al.*, 2010; Sharma y Dyer, 2009). Pero también hay investigaciones similares en ámbitos muy distintos como en las comunidades rurales (Park *et al.*, 2015). Sucede igualmente en variedades específicas del turismo como el industrial (Vargas Sánchez *et al.*, 2009) o el terapéutico (Zamani-Farahani, 2016). También se han realizado estudios sobre las actitudes de los residentes durante la celebración de grandes eventos (Prayag *et al.*, 2013).

Uno de los ámbitos principales de estudio han sido las ciudades (Abbas y Dutt, 2017; Tichaawa y Moyo, 2019). Entre ellas, se han publicado artículos sobre las actitudes y opiniones de los residentes en diferentes urbes con bienes designados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO (Cardoso y Silva, 2018; Krishnaswamy *et al.*, 2018). En estos lugares, el desarrollo del turismo sostenible es especialmente clave (Schmutz y Elliott, 2016). Independientemente de la denominación de la UNESCO, hay un interés sobre las actitudes de los residentes hacia el desarrollo del turismo patrimonial (Chen y Chen (2011). Así, las ciudades culturales han ocupado a los investigadores de las percepciones de los residentes al turismo (Álvarez Souza, 2018).

Igualmente, se han realizado investigaciones centradas en espacios de montaña (Brida *et al.*, 2010). Türker y Öztürk (2013) se centran en las percepciones de los residentes hacia los impactos del turismo sobre los parques naturales a través de un estudio de caso en Turquía. Šegota *et al.* (2017) estudian las percepciones de los residentes sobre los impactos del turismo en el lago y área montañosa de Bled (Eslovenia) en función de su información e involucración en el desarrollo de la actividad turística.

Durante siglos, los enfoques comparativos se han utilizado para observar y analizar fenómenos sociales y, más recientemente, para desarrollar y probar la teoría en las ciencias sociales y las humanidades (Hantrais, 2009). Hay que señalar que previamente se han realizado estudios comparativos de las opiniones de las comunidades anfitrionas en destinos diversos, al igual que se realiza en el presente artículo. Así, se han analizado conjuntamente las opiniones de los residentes de distintas ciudades (Koens y Postma, 2017). Igualmente, se ha optado por comparar entre sí destinos contrastantes y muy separados entre sí (Tosun, 2002). En este sentido, los investigadores han buscado realizar comparaciones internacionales (Terkenli *et al.*, 2019).

METODOLOGÍA

La investigación se fundamenta en la comparación de dos estudios de casos para el análisis de las opiniones de la comunidad anfitriona ante el desarrollo turístico. Se si-

túan en el norte de la Patagonia argentina, analizando los residentes de San Martín de los Andes, y en la ciudad histórica y patrimonial de Toledo, en España. Robinson (2011) argumenta que la comparativa entre diferentes casos permite la reflexividad y constituye un valor para un trabajo científico. La investigación comparativa establece un diálogo entre casos y teorías, comprende la concepción específica de causalidad y sus consecuencias prácticas y es útil para alcanzar un cierto nivel de generalización más allá de los casos observados (Rihoux y Ragin, 2009).

Los resultados del estudio se basan en datos cuantitativos en forma de cuestionarios. La mayoría de los trabajos sobre la percepción y opiniones acerca del turismo de la comunidad anfitriona son análisis cuantitativos fundamentados en una encuesta (Sharpley, 2014) y se ha demostrado, con ello, que es una metodología perfectamente válida para alcanzar los objetivos de la investigación. Las opiniones se probaron utilizando datos empíricos que se obtuvieron de una muestra de 442 miembros adultos en Toledo y de 185 en San Martín de los Andes sobre el total de residentes. Toledo tiene una población de 84.282 habitantes en 2018 (INE, 2019) y la muestra es representativa según los criterios establecidos por Di Grino (1986), quien calcula en 348 el número de cuestionarios necesarios para una población de esa entidad. En el caso de San Martín de los Andes, la población es de 28.554 según censo 2010 (DPEyC, 2017), con una proyección de 33.996 habitantes para 2020, según la misma fuente. En esta comunidad más reducida a la de Toledo, los cuestionarios obtenidos también han sido menos de una forma proporcional a la de la diferencia de población. De hecho, su número, 185, es superior al habitual en trabajos en contextos similares. Por ejemplo, Obradovic *et al.* (2020) utilizan 152 encuestas en su investigación sobre las percepciones y satisfacción de los residentes con el desarrollo turístico en la Reserva Natural Especial de Uvac (Serbia).

Para poder realizar la comparación, las preguntas tratan de ser idénticas o lo más similares posibles y basadas en los impactos positivos y negativos del turismo de cuestionarios anteriores. Así, el interrogatorio de esta investigación fue construido a partir de los trabajos previos de Perdue *et al.* (1990) y Snaith y Haley (1999). Los cuestionarios de estos autores se adaptaron cuidadosamente a las singularidades de los dos destinos turísticos seleccionados, y de forma que pudiesen ser comparados entre sí por los investigadores y a raíz de su experiencia como expertos y residentes en los destinos. También se incluyó una pregunta nueva acorde a la realidad turística presente de ambos destinos sobre la apertura de un parque temático en Toledo y un geoparque en la Patagonia.

La encuesta realizada se divide en tres secciones. En la primera se pregunta sobre la residencia del encuestado, el tiempo de esta y el lugar donde vive. Como en el trabajo de Krishnaswamy *et al.* (2018) se ha tenido en cuenta como condición inicial que la persona resida en el destino turístico al menos un año. La segunda sección es la principal e incluye 30 ítems, quince acerca de los impactos positivos del turismo y quince sobre los negativos, un número equivalente, donde los residentes deben valorar su grado de acuerdo con cada cuestión en una escala de cinco puntos de Likert, donde 1=totalmente en desacuerdo y 5=totalmente de acuerdo, como Snaith y Haley (1999). También se incluyen dos preguntas finales de respuesta sí/no demandando si las autoridades locales deberían controlar el desarrollo turístico y si como residente considera que puede influir personalmente en el proceso de toma de decisiones con respecto al desarrollo turístico.

En la última sección se solicita información socioeconómica con el fin de investigar si generan diferencias significativas en las opiniones de los residentes sobre el turismo. De este

modo, se incluyen varias variables independientes de análisis. En primer lugar, la variable género y edad, tal y como es habitual (Tichaawa y Moyo, 2019; Sharma y Dyer, 2009). También se pregunta si el residente ha nacido en la ciudad, en otra parte del país o es extranjero, si es propietario de su vivienda y si reside todo el año en el lugar o no. Después, se cuestiona si él o alguien de su familia trabaja en el sector turístico, así como si considera que el turismo es importante para su empleo —con el fin de contrastar la opinión de los residentes directamente implicados con la actividad con aquellos que experimentan secundariamente sus impactos—. Finalmente, se pregunta sobre los ingresos mensuales del residente dado que son otro factor relevante en sus actitudes hacia el turismo (Tichaawa y Moyo, 2019).

Los datos de este estudio fueron colectados entre los meses de octubre y diciembre de 2018, en el caso de Toledo, y entre febrero y octubre de 2019, en el de San Martín de los Andes. Se utilizó un muestreo de conveniencia, común en este tipo de investigación, donde las personas encuestadas están disponibles para ser consultadas en un espacio y tiempo determinados (Finn *et al.*, 2000). De este modo, en el caso de Toledo se escogieron aleatoriamente los encuestados tanto en el centro histórico como en el resto de los barrios de la ciudad para obtener una visión global de las opiniones de los residentes al igual que hicieron Cardoso y Silva (2018) en Oporto. En el caso de San Martín de los Andes, la encuesta fue realizada a una muestra escogida de modo similar al de Toledo, cubriendo los distintos barrios. Los cuestionarios fueron realizados por encuestadores entrenados y realizados cara a cara, bien rellenando directamente el encuestador el formulario, bien permitiendo al encuestado rellenarlo bajo el auxilio del encuestador. En el caso de San Martín de los Andes, se acompañó con el envío del formulario vía *online* (método de captación activa).

Los datos se analizaron utilizando métodos descriptivos, que ayudan a describirlos y resumirlos de manera significativa (Cardoso y Silva, 2018). Se utiliza la media como medida de la tendencia central y se detalla la desviación estándar (DE) para ver la importancia de las variaciones de las respuestas con respecto a la media.

Los perfiles socioeconómicos de los encuestados se ingresaron como variables independientes en múltiples pruebas con el fin de investigar las opiniones potencialmente diferentes que los residentes tienen sobre el desarrollo turístico y siguiendo el trabajo previo de Ap (1992). En función del número de grupos de las variables se ha aplicado el test correspondiente: la prueba t de Student para comparar entre sí dos grupos y el ANOVA para las variables con tres grupos. Se sigue así la metodología de análisis de datos aplicada por Sharma y Dyer (2009). No obstante, dada la diversidad del tamaño de la muestra entre los grupos de algunas variables, se decidió aplicar una prueba de normalidad, Kolmogorov-Smirnov, y una prueba de homogeneidad de varianzas, la de Levene, para los tests paramétricos. Cuando estas pruebas dieron un resultado significativo $p < 0,05$ se optó por realizar tests no paramétricos, U de Mann-Whitney para comparar dos grupos y Kruskal-Wallis para comparar tres o más grupos, porque las variables no mostraban una distribución normal. Se aplican así otras técnicas estadísticas también muy habituales en las investigaciones sobre la cuestión (Nunkoo *et al.*, 2013).

RESULTADOS

Las opiniones y percepciones de los impactos del turismo a nivel local son lógicamente variables y heterogéneas. No obstante, es crucial comprender cómo los residentes locales perciben la presencia de turistas y el turismo en sus ciudades y cómo su contexto socioeconómico influye en sus opiniones (Prayag *et al.*, 2013). Las percepciones de los

residentes en San Martín de los Andes y en Toledo acerca de los impactos del turismo son analizadas en este apartado. Se exponen los resultados empíricos de la investigación a través de dos subapartados: en el primero de manera general y en el segundo teniendo en cuenta las variables independientes socioeconómicas.

LAS OPINIONES DE LOS RESIDENTES SOBRE EL DESARROLLO TURÍSTICO

Los residentes de San Martín de los Andes y de Toledo tienen una opinión algo más positiva que negativa sobre el desarrollo del turismo. Al igual que Tosun (2002), se descubrieron diferencias entre las comunidades anfitrionas que fueron objeto de estudio, pero en la presente investigación la variedad final es mínima. Así, analizados los quince ítems para ambas posibilidades (impactos positivos y negativos) mediante una escala Likert de 0 a 5, la media final obtenida fue de 3,70 en San Martín de los Andes y de 3,65 en Toledo para las opiniones positivas sobre el turismo frente a un 3,42 —casualmente la misma cifra— en ambos lugares sobre las negativas. Por lo tanto, un hecho que destaca es la similitud de los resultados finales en ambos destinos a pesar de las obvias y múltiples diferencias entre ambos.

Si se revisan, en primer lugar, las respuestas a las cuestiones sobre opiniones positivas del desarrollo del turismo (tabla 1), se observa un acuerdo en los beneficios de los impactos económicos del turismo, al igual que sucede en el trabajo de San Martín *et al.* (2017). Los residentes opinan que el turismo proporciona empleos (4,28 en San Martín de los Andes y 4,15 en Toledo) y que más turismo mejora la economía (4,03 en San Martín de los Andes y 4,07 en Toledo). Se reconocen estos beneficios económicos del turismo. Por su influencia, se cumple el principio general de la Teoría del Intercambio Social y los residentes poseen una visión más positiva que negativa del turismo. Por esta misma razón, destaca el hecho de que aparecen fuertes grados de acuerdo en las opiniones, sobre todo en Toledo, acerca de que se debe aumentar el número de turistas que se quedan a dormir e incrementar la estancia media de los turistas en la ciudad. De hecho, los residentes se muestran de acuerdo en que se fortalezca aún más su ciudad como destino.

Esta mirada muy favorable hacia el desarrollo turístico por los impactos positivos que genera se demuestra en todos los resultados medios obtenidos en las quince cuestiones y en ambas comunidades todas superan el 3. Solo hay dos excepciones y ambas en Toledo: 2,75 en la CP5, el turismo proporciona buenos empleos, y 3,00 en la CP15, el desarrollo turístico aumenta la calidad de vida. Precisamente, es una de estas dos cuestiones, la del empleo, la que demuestra una mayor diferencia de opinión entre San Martín de los Andes y Toledo (0,56), dentro de una amplia uniformidad general entre ambas comunidades. También hay una distancia en la pregunta CP10 (0,44) acerca de los posibles beneficios económicos que generan las viviendas de alquiler turístico y, en este caso, es la sociedad anfitriona de San Martín de los Andes la que ve más margen de negocio. Por último, hay que destacar el margen (0,39) de la cuestión CP15 acerca de que el desarrollo turístico aumenta la calidad de vida, donde la opinión en Toledo (3,00) es neutra y la de San Martín de los Andes (3,39) un poco más favorable. La cuestión es paradójica en el caso de San Martín de los Andes, donde era de esperar una nota más alta porque su desarrollo turístico fuerte no tiene más de cuatro décadas y promovió la expansión de servicios, comodidades y oportunidades para una población que estaba muy aislada y lejos de los grandes centros urbanos. En todo caso, también es digno de investigación el concepto que poseen los pobladores sobre la calidad de vida.

| Cuestiones | | Escala de Likert (%) | | | | | | Sin res- pues- ta | Media | DE | Diferen- cia de medias SMA-TO |
|---|-----|----------------------|------|------|------|------|------|-------------------------|-------|-------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| CP1. Más turismo mejora la economía. | SMA | 5,4 | 3,2 | 22,7 | 20,0 | 48,6 | 0,0 | 4,03 | 1,16 | -0,04 | |
| | TO | 3,4 | 5,9 | 17,4 | 26,7 | 45,9 | 0,7 | 4,07 | 1,09 | | |
| CP2. Los beneficios del turismo superan su impacto negativo. | SMA | 6,5 | 14,6 | 36,8 | 20,5 | 21,6 | 0,0 | 3,36 | 1,16 | -0,02 | |
| | TO | 9,7 | 11,3 | 27,8 | 25,8 | 20,4 | 5,0 | 3,38 | 1,23 | | |
| CP3. El turismo debe jugar un papel vital en el futuro de SMA/TO. | SMA | 7,0 | 7,0 | 16,2 | 27,6 | 42,2 | 0,0 | 3,91 | 1,22 | -0,04 | |
| | TO | 3,4 | 7,7 | 19,2 | 28,7 | 39,8 | 1,1 | 3,95 | 1,10 | | |
| CP4. El turismo proporciona empleos. | SMA | 6,5 | 2,2 | 10,3 | 19,5 | 61,6 | 0,0 | 4,28 | 1,15 | 0,13 | |
| | TO | 1,6 | 5,9 | 15,4 | 29,4 | 46,6 | 1,1 | 4,15 | 0,99 | | |
| CP5. El turismo proporciona buenos empleos. | SMA | 5,9 | 14,1 | 44,3 | 14,1 | 21,6 | 0,0 | 3,31 | 1,14 | 0,56 | |
| | TO | 17,4 | 20,1 | 38,5 | 14,0 | 8,1 | 1,8 | 2,75 | 1,15 | | |
| CP6. El turismo proporciona empleos para los residentes. | SMA | 5,9 | 10,3 | 23,8 | 25,4 | 34,6 | 0,0 | 3,72 | 1,21 | 0,33 | |
| | TO | 7,7 | 14,0 | 25,8 | 31,0 | 18,1 | 3,4 | 3,39 | 1,18 | | |
| CP7. SMA/TO debe tratar de atraer más turistas. | SMA | 5,4 | 9,7 | 18,9 | 20,0 | 45,9 | 0,0 | 3,91 | 1,24 | 0,14 | |
| | TO | 9,0 | 9,3 | 16,7 | 24,2 | 40,0 | 0,7 | 3,77 | 1,31 | | |
| CP8. SMA/ TO debe aumentar el número de turistas que se queda a dormir. | SMA | 7,0 | 6,5 | 20,5 | 18,4 | 47,6 | 0,0 | 3,93 | 1,26 | -0,32 | |
| | TO | 2,7 | 4,5 | 11,8 | 25,6 | 53,4 | 2,0 | 4,25 | 1,02 | | |
| CP9. La estancia media de los turistas debe ser mayor. | SMA | 7,0 | 7,6 | 24,9 | 18,9 | 41,6 | 0,0 | 3,81 | 1,25 | -0,36 | |
| | TO | 2,9 | 2,7 | 15,2 | 28,7 | 46,2 | 4,3 | 4,17 | 1,00 | | |
| CP10. Las viviendas de alquiler turístico son una gran oportunidad de negocio. | SMA | 7,0 | 13,5 | 27,0 | 18,4 | 34,1 | 0,0 | 3,59 | 1,27 | 0,44 | |
| | TO | 16,7 | 12,2 | 25,1 | 21,9 | 19,0 | 5,0 | 3,15 | 1,36 | | |
| CP11. El turismo mejora la apariencia de SMA/TO. | SMA | 14,6 | 10,8 | 30,3 | 18,9 | 25,4 | 0,0 | 3,30 | 1,35 | -0,05 | |
| | TO | 11,3 | 13,1 | 26,5 | 24,7 | 22,9 | 1,6 | 3,35 | 1,29 | | |
| CP12. El proyecto de geoparque Pillán Mahuiza/el parque temático Puy du Fou es una gran oportunidad de negocio. | SMA | 11,4 | 8,6 | 30,3 | 17,3 | 19,5 | 13,0 | 3,29 | 1,28 | -0,53 | |
| | TO | 8,4 | 7,7 | 15,4 | 21,5 | 38,9 | 8,1 | 3,82 | 1,31 | | |
| CP13. El turismo aumenta las oportunidades culturales y de ocio. | SMA | 9,2 | 10,8 | 22,2 | 26,5 | 31,4 | 0,0 | 3,60 | 1,28 | -0,04 | |
| | TO | 8,8 | 11,8 | 18,1 | 26,9 | 32,6 | 1,8 | 3,64 | 1,30 | | |
| CP14. SMA/TO debería fortalecerse más como destino turístico. | SMA | 5,9 | 6,5 | 13,0 | 18,9 | 55,7 | 0,0 | 4,12 | 1,21 | 0,25 | |
| | TO | 5,7 | 8,4 | 18,6 | 26,5 | 39,8 | 1,1 | 3,87 | 1,20 | | |
| CP15. El desarrollo turístico aumenta la calidad de vida en SMA/TO. | SMA | 10,8 | 14,1 | 30,3 | 15,1 | 29,7 | 0,0 | 3,39 | 1,33 | 0,39 | |
| | TO | 17,0 | 16,7 | 30,1 | 18,1 | 16,1 | 2,0 | 3,00 | 1,31 | | |
| Media para la escala | SMA | | | | | | | 3,70 | 0,33 | 0,05 | |
| | TO | | | | | | | 3,65 | 0,46 | | |

Tabla 1. Resultados de las opiniones de los residentes sobre los impactos positivos del desarrollo turístico
Fuente: elaboración personal con base en la encuesta original de la investigación

Con respecto a las opiniones de los residentes sobre los impactos negativos del turismo, la primera cuestión que resalta es que la variación en la distribución de las respuestas es mayor y las notas medias son bastante distintas según las cuestiones, con una

elevada desviación estándar (tabla 2). Casualmente, la nota media final obtenida (3,42), es la misma en los dos destinos, menor a la de los impactos positivos. La incidencia del turismo en la movilidad es el impacto negativo principal percibido que se comparte. Posteriormente, en el caso de San Martín de los Andes aparecen con notas medias elevadas la cuestión CN7, el turismo genera más basura —un problema muy percibido allí (4,32) pero considerado menor en Toledo (3,54)—; y CN9, el turismo incrementa injustamente los precios de las propiedades —4,12 y con una nota más baja pero alta en Toledo, 3,78—. En un estudio de 2005 sobre la percepción ambiental de la población local de San Martín de los Andes, ya surgía con fuerza esta preocupación sobre la basura, mientras que el 80% opinaba que el turismo era beneficioso e impulsaba el desarrollo de la comunidad (Lonac y Marioni, 2005). En el caso de Toledo, la idea de que el turismo da lugar a un proceso de musealización en la ciudad alcanza un alto acuerdo (4,27). Esta es una cuestión de difícil comparación con San Martín de los Andes al ser tipologías distintas de turismo. El intento de hacer una pregunta similar en San Martín de los Andes, la CN3, el turismo deteriora la calidad ambiental de las áreas naturales, arrojó una nota de 3,44 que habla de un problema percibido como menor, pero latente.

En las opiniones sobre los impactos negativos del turismo aparecen cuestiones donde las comunidades anfitrionas difieren de lo enunciado, con notas medias menores a 3 en la escala de Likert. Así, los residentes de ambos lugares coinciden en señalar que el turismo no afecta negativamente al patrimonio del destino y tampoco consideran que los futuros parques geológico y temático, respectivamente, vayan a suponer un impacto negativo. A partir de ese punto en común, los residentes de San Martín de los Andes no están de acuerdo en que haya demasiados excursionistas ni excesivos comercios para turistas ni que las viviendas de alquiler turístico den problemas de ruido y convivencia. Los de Toledo no creen que el turismo aumente la cantidad de delitos ni que reduzca el uso de la ciudad por parte de la población residente (en este aspecto también coinciden prácticamente los habitantes de San Martín de los Andes, 3,07 por 2,98 en Toledo).

El cuestionario concluía con dos preguntas de respuesta sí/no en relación con el papel que debía adoptar el gobierno local con respecto al desarrollo turístico, así como la propia responsabilidad del residente entrevistado hacia esta cuestión. Con respecto a la opinión de si el Ayuntamiento debiera controlar el turismo, el grado de concordancia es muy elevado en ambas comunidades anfitrionas: 94,1% en San Martín de los Andes y 93,7% en Toledo. Es evidente que los residentes consideran que las autoridades municipales deben ejercer una vigilancia sobre el turismo y que opinan que es un peligro dejarlo al libre albedrío del mercado. Sin embargo, en el caso de San Martín de los Andes esta responsabilidad no la sienten tan fuertemente como propia los residentes (el 50,3% contestó sí) ni en Toledo (el 32,6%). A pesar de que los académicos reiteran que el papel de la comunidad anfitriona en el desarrollo sostenible de los destinos es una clave principal, lo cierto es que en la encuesta la mayoría de las personas que vivían en Toledo no pensaban que esta cuestión les afectase a ellos personalmente y casi la mitad de los residentes de San Martín de los Andes, tampoco.

Era de suponer que este porcentaje, no obstante, aumentaría en los residentes que trabajan en la actividad turística o que señalan que el turismo es importante para su actividad, así como en aquellos que viven en la zona principal de afluencia turística en el caso de Toledo, su centro histórico, pero tampoco fue así. En el caso de San Martín de los Andes los porcentajes de personas que se sentían responsables con respecto al desarrollo turís-

tico solo se incrementaban ligeramente a un 51,9% entre los que trabajaban en el sector turístico y un 51,2% entre los que consideraban al turismo importante para sus empleos. En Toledo, el aumento también era reducido hasta un 34,3% y un 35,8% respectivamente en ambos grupos. En esta ciudad, incluso las personas que viven en el Casco, el espacio de concentración de la actividad turística, disminuían su responsabilidad hasta el 27,8%, por debajo de la media de la ciudad y, por lo tanto, de los que no vivían en la zona turística.

| Cuestiones | | Escala de Likert (%) | | | | | | Sin res-pues-ta | Media | DE | Dife-rencia de me-dias SMA-TO |
|--|-----|----------------------|------|------|------|------|------|-----------------|-------|-------|-------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| CN1. El turismo aumenta el tráfico de vehículos. | SMA | 7,0 | 0,0 | 3,2 | 9,2 | 80,5 | 0,0 | 4,56 | 1,08 | 0,65 | |
| | TO | 4,5 | 10,6 | 17,0 | 24,2 | 42,8 | 0,9 | 3,91 | 1,20 | | |
| CN2. El turismo hace más difícil estacionar/aparcar. | SMA | 8,1 | 1,1 | 4,9 | 7,0 | 78,9 | 0,0 | 4,48 | 1,20 | 0,61 | |
| | TO | 4,3 | 12,0 | 21,5 | 15,6 | 45,9 | 0,7 | 3,87 | 1,24 | | |
| CN3. El turismo crea problemas de congestión y es difícil caminar/andar en algunas calles. | SMA | 7,6 | 4,3 | 18,9 | 17,3 | 51,9 | 0,0 | 4,02 | 1,25 | 0,05 | |
| | TO | 3,2 | 8,6 | 19,2 | 24,9 | 43,0 | 1,1 | 3,97 | 1,27 | | |
| CN4. El turismo deteriora la calidad ambiental de las áreas naturales cercanas/Toledo es un museo para turistas. | SMA | 10,3 | 13,0 | 26,5 | 23,2 | 27,0 | 0,0 | 3,44 | 1,29 | -0,83 | |
| | TO | 2,5 | 5,2 | 12,4 | 20,6 | 57,2 | 2,0 | 4,27 | 1,04 | | |
| CN5. Hay demasiados grupos de excursionistas. | SMA | 26,8 | 20,5 | 34,1 | 9,2 | 7,6 | 0,0 | 2,46 | 1,21 | -1,06 | |
| | TO | 7,5 | 10,9 | 28,3 | 27,4 | 24,7 | 1,4 | 3,52 | 1,20 | | |
| CN6. Hay demasiados comercios para turistas. | SMA | 21,6 | 20,5 | 32,4 | 8,6 | 16,8 | 0,0 | 2,78 | 1,34 | -0,97 | |
| | TO | 5,2 | 10,2 | 25,8 | 20,8 | 36,7 | 1,4 | 3,75 | 1,21 | | |
| CN7. El turismo genera más basura. | SMA | 8,1 | 2,7 | 8,6 | 9,7 | 70,8 | 0,0 | 4,32 | 1,24 | 0,78 | |
| | TO | 7,5 | 11,1 | 25,6 | 28,1 | 25,3 | 2,5 | 3,54 | 1,21 | | |
| CN8. El desarrollo turístico aumenta los impuestos municipales. | SMA | 18,4 | 13,5 | 32,4 | 12,4 | 23,2 | 0,0 | 3,09 | 1,39 | -0,25 | |
| | TO | 6,6 | 8,4 | 24,2 | 20,4 | 12,9 | 27,6 | 3,34 | 1,17 | | |
| CN9. El turismo incrementa injustamente los precios de las propiedades. | SMA | 7,0 | 4,9 | 13,0 | 19,5 | 55,7 | 0,0 | 4,12 | 1,23 | 0,34 | |
| | TO | 4,8 | 6,6 | 22,4 | 23,3 | 30,8 | 12,0 | 3,78 | 1,16 | | |
| CN10. Las viviendas de alquiler turístico dan problemas de ruido y de convivencia. | SMA | 14,6 | 18,4 | 38,9 | 10,8 | 17,3 | 0,0 | 2,98 | 1,26 | -0,37 | |
| | TO | 7,5 | 13,3 | 24,0 | 18,3 | 19,2 | 17,6 | 3,35 | 1,25 | | |
| CN11. Las empresas turísticas son demasiado influyentes políticamente. | SMA | 11,9 | 18,4 | 36,8 | 13,0 | 20,0 | 0,0 | 3,11 | 1,26 | -0,58 | |
| | TO | 4,1 | 7,9 | 18,3 | 19,0 | 23,5 | 27,1 | 3,69 | 1,19 | | |
| CN12. El turismo aumenta la cantidad de delitos. | SMA | 7,0 | 15,1 | 30,3 | 23,2 | 24,3 | 0,0 | 3,43 | 1,21 | 1,13 | |
| | TO | 27,6 | 26,5 | 19,9 | 7,9 | 6,1 | 12,0 | 2,30 | 1,20 | | |
| CN13. El turismo afecta negativamente al patrimonio cultural y natural de SMA/al patrimonio cultural de TO. | SMA | 17,8 | 25,4 | 25,9 | 14,1 | 16,8 | 0,0 | 2,86 | 1,33 | 0,40 | |
| | TO | 27,6 | 24,2 | 24,0 | 12,4 | 7,5 | 4,3 | 2,46 | 1,25 | | |
| CN14. El futuro geoparque/parque temático supondrá un impacto negativo en la ciudad. | SMA | 22,2 | 16,8 | 31,9 | 12,4 | 6,5 | 10,3 | 2,60 | 1,21 | 0,07 | |
| | TO | 27,4 | 18,3 | 22,2 | 11,1 | 10,2 | 10,9 | 2,53 | 1,34 | | |
| CN15. El turismo complejiza/reduce el uso de SMA/TO por parte de la población residente. | SMA | 19,5 | 13,5 | 29,7 | 15,1 | 22,2 | 0,0 | 3,07 | 1,40 | 0,09 | |
| | TO | 19,5 | 16,7 | 26,7 | 15,8 | 18,8 | 2,5 | 2,98 | 1,38 | | |
| Media para la escala | SMA | | | | | | | 3,42 | 0,70 | 0,00 | |
| | TO | | | | | | | 3,42 | 0,60 | | |

Tabla 2. Resultados de las opiniones los residentes sobre los impactos negativos del desarrollo turístico.

Fuente: elaboración personal con base en la encuesta original de la investigación

LAS OPINIONES DE LOS RESIDENTES SOBRE EL DESARROLLO TURÍSTICO SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS

Un objetivo principal de la investigación era analizar si las opiniones de los residentes variaban en función de sus características socioeconómicas. En la tabla 3 se resumen todas las variables independientes empleadas y las muestras obtenidas.

| | | | |
|--|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| Género | Hombre | Mujer | |
| SMA (n=181) | 37% | 63% | |
| TO (n=442) | 44,6% | 55,4% | |
| Lugar de residencia | Centro | Periferia | |
| SMA (n=183) | 34,4% | 65,6% | |
| TO (n=442) | 38,2% | 61,8% | |
| Propietario vivienda | Sí | No | |
| SMA (n=185) | 67,6% | 32,4% | |
| TO (n=442) | 67,4% | 32,6% | |
| Residencia anual | Sí | No | |
| SMA (n=185) | 95,7% | 4,3% | |
| TO (n=441) | 92,5% | 7,5% | |
| Empleado en el sector turístico | Sí | No | |
| SMA (n=185) | 41,6% | 58,4% | |
| TO (n=442) | 25,8% | 74,2% | |
| Importancia del turismo para su ocupación | Sí | No | |
| SMA (n=185) | 65,4% | 34,6% | |
| TO (n=442) | 36,0% | 64,0% | |
| Edad | 18-40 años | 41-60 años | +60 años |
| SMA (n=185) | 33,5% | 49,2% | 17,3% |
| TO (n=442) | 50,8% | 41,3% | 7,9% |
| Lugar de nacimiento | SMA/TO | Resto de España/Argentina | Extranjero |
| SMA (n=185) | 13% | 82,7% | 4,3% |
| TO (n=442) | 60,6% | 35,5% | 3,8% |
| Tiempo de residencia | 1-5 años | 6-15 años | +15 años |
| SMA (n=129) | 23,3% | 20,9% | 55,8% |
| TO (n=442) | 12,4% | 11,5% | 76,0% |
| Ingresos | 0-1000\$(SMA)/€ (TO) mensuales | 1000-2500\$(SMA)/€ (TO) mensuales | +2500\$(SMA)/€ (TO) mensuales |
| SMA (n=163) | 54,6% | 39,9% | 5,5% |
| TO (n=393) | 33,6% | 58,0% | 8,4% |

Tabla 3. Variables independientes de la muestra del cuestionario
Fuente: elaboración personal con base en la encuesta original de la investigación

Según las agrupaciones y las varianzas de cada variable se realizaron distintas pruebas paramétricas o no paramétricas, según correspondiese y como se explica en el apartado de metodología, para descubrir si había diferencias significativas entre los grupos en relación con las opiniones positivas y negativas de los impactos del desarrollo del turismo.

Los resultados en las diferentes pruebas (tabla 4) descartan la hipótesis nula, es decir, hay diferencias entre los grupos de las variables independientes en sus opiniones, en once ocasiones en San Martín de los Andes (cinco en las opiniones sobre los impactos positivos y seis en los negativos) y cuatro en Toledo (todas ellas en los impactos positivos). Por lo tanto, las características socioeconómicas influyen en las opiniones de los residentes, sobre todo en el caso de San Martín de los Andes y menos en el de Toledo.

Analizando en primer lugar las opiniones en los impactos positivos, se puede destacar que en San Martín de los Andes tener más de 40 años, el contacto directo con los turistas y la relación laboral de los habitantes con el turismo determinan que se tenga una opinión más positiva. Hay una coincidencia con Toledo con respecto a esta última variable y también los que piensan que el turismo es importante para su trabajo lo valoran más positivamente. Por el contrario, hay una discrepancia con respecto al lugar de residencia. En Toledo, los que tienen un contacto diario frecuente con los turistas, sus habitantes del centro histórico, dan una nota inferior a los impactos positivos que los residentes en la periferia.

Después, ambas sociedades presentan alguna particularidad. En el caso de San Martín de los Andes, los nativos dan una calificación más baja en sus valoraciones sobre los impactos positivos del turismo que los nacidos en el resto de Argentina o el extranjero. En Toledo influyen otros factores: los propietarios de su vivienda y las personas con ingresos altos tienen una mejor percepción del turismo.

San Martín de los Andes

| Variable independiente | Impactos positivos | | | | Impactos negativos | | | | | |
|---|--------------------|-------|---------------------|-------------------|--------------------|--------|---------------------|---------|--------|-------------------|
| | ANOVA | | Kruskal-Wallis test | U de Mann-Whitney | ANOVA | | Kruskal-Wallis test | t-test | | U de Mann-Whitney |
| | F valor | p | P | p | F valor | p | p | t-valor | p | p |
| Género | | | | 0,309 | | | | -3,192 | 0,002* | |
| Edad | | | 0,018* | | 3,075 | 0,049* | | | | |
| Lugar de nacimiento | | | 0,009* | | | | 0,190 | | | |
| Tiempo de residencia | 1,487 | 0,230 | | | 3,182 | 0,045* | | | | |
| Lugar de residencia | | | | 0,044* | | | | | | 0,015* |
| Propiedad de la vivienda | | | | 0,968 | | | | -2,079 | 0,039* | |
| Residencia anual | | | | 0,914 | | | | -0,178 | 0,859 | |
| Empleo en el sector turístico | | | | 0,001* | | | | | | 0,091 |
| Importancia del turismo para su trabajo | | | | 0,000* | | | | | | 0,006* |
| Ingresos | | | 0,253 | | | | 0,142 | | | |

* $p < 0,05$. Diferencia significativa.

| Toledo | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|---|---------------------|-------------------|--------------------|-------|---------------------|---------|-------|-------------------|
| Variable independiente | Impactos positivos | | | | Impactos negativos | | | | | |
| | ANOVA | | Kruskal-Wallis test | U de Mann-Whitney | ANOVA | | Kruskal-Wallis test | t-test | | U de Mann-Whitney |
| | F valor | p | P | p | F valor | p | p | t-valor | p | p |
| Género | | | | 0,430 | | | | 0,143 | 0,886 | |
| Edad | | | 0,874 | | | | | 0,074 | | |
| Lugar de nacimiento | | | 0,473 | | 0,133 | 0,875 | | | | |
| Tiempo de residencia | | | 0,364 | | 0,307 | 0,736 | | | | |
| Lugar de residencia | | | | 0,000* | | | | 1,776 | 0,078 | |
| Propiedad de la vivienda | | | | 0,001* | | | | | | 0,076 |
| Residencia anual | | | | 0,391 | | | | | | 0,135 |
| Empleo en el sector turístico | | | | 0,457 | | | | -0,262 | 0,793 | |
| Importancia del turismo para su trabajo | | | | 0,001* | | | | -0,824 | 0,410 | |
| Ingresos | | | 0,030* | | 0,123 | 0,885 | | | | |

* p<0,05. Diferencia significativa.

Tabla 4. Diferencias en las opiniones de los impactos del desarrollo turístico por características socioeconómicas: resultados de las pruebas paramétricas o no paramétricas
Fuente: elaboración personal con base en la encuesta original de la investigación

Con respecto a las opiniones de los impactos negativos, la diferencia se establece, como se señaló, en que en Toledo las características socioeconómicas no influyen de un modo significativo. En cambio, en San Martín de los Andes se aprecian hasta seis casos en los cuales sí hay ese influjo. Tres mantienen el resultado hallado en los impactos positivos y, así, los residentes según disminuye su edad, los que viven en la periferia y los que consideran que el turismo no es importante para su empleo tienen una visión más peyorativa del desarrollo turístico. Además, ahora se descubre que las personas que llevan viviendo entre 6-15 años y las que no son propietarias de su vivienda están más de acuerdo con que el turismo da lugar a procesos negativos. Por último, también aparece una diferencia de género y las mujeres muestran una mayor preocupación sobre los impactos nocivos del turismo que los hombres.

CONCLUSIONES

Los residentes de dos destinos turísticos alejados geográfica y tipológicamente han demostrado en esta investigación una elevada coincidencia general en sus opiniones sobre el desarrollo de la actividad turística. El extremo, probablemente casual, es que la nota final (3,42) sobre la valoración de los impactos negativos es idéntica en los dos casos. En la valoración de los factores positivos del desarrollo turístico la comunidad de San Martín de los Andes (3,70) se muestra ligeramente más favorable que la de Toledo (3,65), pero la diferencia es mínima. La conclusión obtenida es que las comunidades

anfitrionas tienen una visión más positiva que negativa del desarrollo turístico y con ello se confirma la hipótesis principal de investigación planteada. De manera especial valoran aspectos como que el turismo proporciona empleos y que más actividad turística mejora la economía. Por el contrario, en las opiniones negativas destacan las cuestiones relativas a la movilidad circulatoria. Ya de manera particular, los residentes de San Martín de los Andes se preocupan por la basura generada por el desarrollo turístico y los de Toledo en el hecho de que está dando lugar a un proceso de musealización.

En las dos comunidades anfitrionas se cumple la teoría del intercambio social (*Social Exchange Theory*). Así, a causa de los beneficios económicos que el turismo aporta, reconocidos ampliamente en las opiniones de sus residentes, la población local se siente favorable hacia esta actividad. De hecho, los residentes manifiestan su deseo de que aumente el número de turistas que se queda a dormir y que su estancia media sea mayor, sobre todo en Toledo, aunque dando la responsabilidad a los Ayuntamientos para que controlen el desarrollo futuro del turismo. Con respecto a la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones con respecto al desarrollo del turismo solo la mitad (50,3%) de los residentes de San Martín de los Andes contestó positivamente y en Toledo el porcentaje fue aún más bajo (32,6%).

También interesó contrastar cómo influían las características socioeconómicas en las opiniones de los residentes. Aquí también aparece la ascendencia de los factores económicos. Así, las personas que están empleadas en el sector turístico o que consideran que el turismo es importante para su trabajo tienen una visión más positiva del desarrollo turístico. No obstante, aparecen diferencias notables entre las dos comunidades analizadas. En San Martín de los Andes los factores socioeconómicos tienen una mayor influencia que en Toledo donde en las opiniones sobre los impactos negativos las técnicas estadísticas empleadas no establecen diferencias significativas. Además, se detecta una contradicción en el hecho de que los habitantes del centro de San Martín de los Andes tienen una valoración más positiva del turismo que los de la periferia, mientras que en Toledo sucede justo lo contrario. Por otra parte, el tema de la vivienda se percibe como un problema creciente en San Martín de los Andes (4,12 en la pregunta CN9), ya que la incorporación de unidades para alquiler turístico aumenta el costo y reduce las oportunidades de alquiler permanente. En Toledo (3,72 en la misma cuestión) el problema se detecta, pero no da una valoración tan alta.

La presente investigación se inserta en los estudios sobre las actitudes y percepciones de las comunidades anfitrionas hacia el turismo y, en concreto, dentro de los trabajos centrados en la comparación entre destinos turísticos diferentes. La investigación aporta potenciales problemas a partir de los cuales se pueden aplicar medidas de mitigación y, por eso, resulta de interés para los responsables de la gestión, la planificación y la política turística. Actuar sobre los impactos negativos percibidos por las sociedades anfitrionas supone aumentar la calidad de vida de los residentes y mejorar el disfrute de la visita de los turistas. Finalmente, unos residentes favorables al desarrollo del turismo darán lugar a una atmósfera que mejorará la experiencia de los visitantes.

Como todas las investigaciones, este estudio tiene limitaciones, derivadas aquí de la propia metodología aplicada, un cuestionario, que, obligatoriamente, es de una muestra de los residentes y no de su totalidad. A partir de este estudio es posible plantear futuras investigaciones. La metodología empleada puede ser aplicada en otras ciudades y regiones donde se desarrolla la actividad turística. Además, se pueden incorporar más

casos y diversificar la variedad geográfica y también la tipológica si se incluyen destinos de turismo litoral o de cualquier otra clase como turismo deportivo, de salud, de congresos y negocios, entre otros. Al mismo tiempo, la investigación puede ser ampliada realizando cuestionarios cualitativos semiestructurados o entrevistas abiertas, que complementarían el análisis cuantitativo aquí realizado.

FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

La realización de este artículo se inscribe en el marco de los proyectos RTI2018-096435-B-C22 (MCIU/AEI/FEDER) y SBPLY/19/180501/000184 (JCCM).

Se agradece a los alumnos de cuarto grado de la asignatura Turismo y Patrimonio del Grado de Humanidades y Patrimonio de la UCLM, así como a los de segundo de la carrera de Guía Universitario de Turismo de la UNCo, la realización de la encuesta bajo la tutoría de los autores.

REFERENCIAS

- Abbas, K. y Dutt, C. (2017). Residents' perception of cultural tourism in Dubai. *Journal of Tourism and Leisure Studies*, 2(22), 21-39.
- Álvarez Sousa, A. (2018). The problems of tourist sustainability in cultural cities: Socio-political perceptions and interests management. *Sustainability*, 10(2), 503.
- Ap, J. (1992). Resident's perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 19(4), 665-690.
- Besculides, A.; Lee, M.E. y McCormick, P.J. (2002). Resident's perceptions of the cultural benefits of tourism. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 303-319.
- Brida, J.G.; Osti, L. y Barquet, A. (2010). Segmenting resident perceptions towards tourism - a cluster analysis with a multinomial logit model of a mountain community. *International Journal of Tourism Research*.
- Brunt, P. y Courtney, P. (1999). Host perceptions of sociocultural impacts. *Annals of Tourism Research*, 26(2), 493-515.
- Cardoso, C. y Silva, M. (2018). Residents' perceptions and attitudes towards future tourism development: A challenge for tourism planners. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 10(6), 688-697.
- Cohen, C. y Vereda, M. (2020). La construcción de significados de un destino turístico a partir de la experiencia de los visitantes de crucero. El caso de Ushuaia. *Estudios Socioterritoriales. Revista de Geografía*, (27), 049.
- Chen, C.F. y Chen, P.C. (2011). Resident attitudes toward heritage tourism development. *Tourism Geographies*, 12(4), 525-545.
- Choi, H.C. y Murray, I. (2010). Resident Attitude Toward Sustainable Community Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 575-594.
- D'Andrea, L. (2017). *La substància del mal* (N. Nueno, trad.). Rosa del Vents. (Libro electrónico, formato EPUB). (Obra original de 2016).
- Dirección Provincial de Estadística y Censos DPEyC (2017). *Información municipal básica*. Gobierno de Neuquen.
- Di Grino, B.N. (1986). Community surveys: Purchasing confidence and accuracy. *Journal of Park and Recreation Administration*, 4(1), 61-69.

- Escudero Gómez, L.A. (2018). Realities and problems of a major cultural tourist destination in Spain, Toledo. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(3), 617–636.
- Escudero Gómez, L.A. (2019). Residents' Opinions and Perceptions of Tourism Development in the Historic City of Toledo, Spain. *Sustainability*, 11, 3854.
- Finn, M.; Elliott-White, M. y Walton, M. (2000). *Tourism and leisure research methods: Data collection, analysis and interpretation*. Harlow, RU: Pearson Education.
- Gursoy, D.; Chi, C. G. y Dyer, P. (2010). Locals' attitudes toward mass and alternative tourism: the case of Sunshine Coast, Australia. *Journal of Travel Research*, 49(3), 381–394.
- Hadinejad, A.; Moyle, B.D.; Scott, N.; Kralj, A. y Nunkoo, R. (2019). Residents' attitudes to tourism: a review. *Tourism Review*, 74(2), 150–165.
- Hantrais, L. (2009). *International Comparative Research. Theory, Methods and Practice*. Nueva York, NY: Palgrave Macmillan.
- Instituto Nacional de Estadística INE (2019). *Padrón municipal de habitantes*. Recuperado de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica_P&cid=1254734710990 (consulta 3 de marzo de 2020)
- Jansen-Verbeke, M. y Lievois, E. (1999). Analysing heritage resources for urban tourism in European cities (pp. 81–107). En D.G. Pearce y R. W. Butler. (eds.) *Contemporary issues in tourism development*. Nueva York, NY: Routledge.
- Jennings, G. (2010). *Tourism research* (2ª ed.). Milton, Australia: John Wiley y Son.
- Jurowski, C.; Uysal, M. y Williams, D.R. (1997). A theoretical analysis of host community resident reactions to tourism. *Journal of Travel Research*, 36, 3–11.
- Katarzyna, J.; Six, S. y Vanneste, D. (2017). Building tourism-resilient communities by incorporating residents' perceptions? A photo-elicitation study of tourism development in Bruges. *Journal of Tourism Future*, 3(2), 127–143.
- Koens, K. y Postma, A. (2017). *Understanding and measuring visitor pressure in urban tourism. A Study into the nature and methods used to manage visitor pressure in six major European cities*. Breda, Holanda: Centre of Expertise in Leisure, Tourism and Hospitality (CELTH).
- Krishnaswamy, J.; Abdullah, D. y Wen, T.C. (2018). An empirical study on residents' place image and perceived impacts on support for tourism development in Penang, Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business y Social Sciences*, 8(16), 178–198.
- Lee, J.W. y Brahmastre, T. (2013). Investigating the influence of tourism on economic growth and carbon emissions: Evidence from panel analysis on the European Union. *Tourism Management*, 38, 69–76.
- Liu, J. y Var, T. (1986). Resident attitudes towards tourism impacts in Hawaii. *Annals of Tourism Research*, 13(2), 193–214.
- Lonac, A. y Marioni, S. (2005). Percepción ambiental de la población local de tres destinos turísticos de la Patagonia: San Martín de los Andes, Puerto Madryn y Gaiman. *Realidad, enigmas y soluciones en Turismo (Condet)*, IV, 33–44. Educo, Neuquén.
- Long, P.H. y Kayat, K. (2011). Residents' perceptions of tourism impact and their support for tourism. *European Journal of Tourism Research*, 4(2), 123–146.
- Ministerio de Turismo del Neuquén (2018a). *Información centros invernales julio, agosto y septiembre*. Gobierno de la provincia del Neuquén.
- Ministerio de Turismo del Neuquén (2018b). *Temporada estival año 2018*. Gobierno de la provincia del Neuquén.
- Ministerio de Turismo del Neuquén (2020). *Plan de reactivación turística 2020-2021*. Gobier-

- no de la provincia del Neuquén.
- Nunkoo, R. y Gursoy, D. (2012). Residents' support for tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 243–268.
- Nunkoo, R.; Smith, S.L. y Ramkissoon, H. (2013). Residents' attitudes to tourism: A longitudinal study of 140 articles from 1984 to 2010. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(1), 5–25.
- Obradovic, S.; Tesin, A.; Bozovic, T. y Milosevic, D. (2020). *Residents' perceptions of and satisfaction with tourism development: A case study of the Uvac Special Nature Reserve, Serbia*. Tourism and Hospitality Research.
- Park, D.B.; Nunkoo, R. y Yoon, Y.S. (2015). Rural residents' attitudes to tourism and the moderating effect of social capital. *Tourism Geographies*, 17(1), 112–133.
- Perdue, R.R.; Long, P.T. y Allen, L.R. (1990). Resident support for tourism development. *Annals of Tourism Research*, 17(4), 586–599.
- Poria, Y.; Reichel, A. y Cohen, R. (2013). Tourists perceptions of World Heritage Sites and its designation. *Tourism Management*, 35, 272–274.
- Prayag, G.; Hosany, S.; Nunkoo, R. y Alders, T. (2013). London residents' support for the 2012 Olympic Games: The mediating effect of overall attitude. *Tourism Management*, 36, 629–640.
- Rihoux, B. y Ragin, C.C. (2009). *Configurational Comparative Methods. Qualitative Comparative Analysis (QCA) and Related Techniques*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Robinson, J. (2011). Cities in a world of cities: The comparative gesture. *International Journal of Urban and Regional Research*, 35(1), 1–23.
- Rudsari, S.M.M. y Gharibi, N. (2019). Host-Guest Attitudes toward socio-cultural carrying capacity of urban tourism in Chalus, Mazandaran. *Journal of Tourism y Hospitality Research*, 6(2), 31–47.
- San Martín, H.; García de los Salmones, M. y Herrero, A. (2017). Residents' attitudes and behavioural support for tourism in host communities. *Journal of Travel y Tourism Marketing*, 35(2), 231–243.
- Noticias de los Andes (4 de septiembre 2020). *San Martín de los Andes está entre los 10 destinos más buscados para viajar*. Recuperado de <https://noticiasdelosandes.com.ar/contenido/5677/san-martin-de-los-andes-esta-entre-los-10-destinos-mas-buscados-para-viajar> (consultado 12 de noviembre 2020)
- Schluter, R. y Var, T. (1988). Resident attitudes toward tourism in Argentina. *Annals of Tourism Research*, 15(3), 442–445.
- Schmutz, V. y Elliott, M.A. (2016). Tourism and sustainability in the evaluation of World Heritage Sites, 1980-2010. *Sustainability*, 8(3), 261.
- Šegota, T.; Mihalič, T. y Kuščer, K. (2017). The impact of residents' informedness and involvement on their perceptions of tourism impacts: The case of Bled. *Journal of Destination Marketing y Management*, 6(3), 196–206.
- Sharma, B. y Dyer, P. (2009). An investigation of differences in residents' perceptions on the Sunshine Coast: Tourism impacts and demographic variables. *Tourism Geographies* 2009, 11(2), 187–213.
- Sharpley, R. (2014). Host perceptions of tourism: a review of research. *Tourism Management*, 42, 37–49.
- Snaith, T. y Haley, A. (1999). Residents' opinions of tourism development in the historic city of York, England. *Tourism Management*, 20(5), 595–603.

- Stylidis, D.; Biran, A.; Sit, J. y Szivas, E.M. (2014). Residents' support for tourism development: the role of residents' place image and perceived tourism impacts. *Tourism Management*, 45, 260–274.
- Terkenli, T.S.; Skowronek, E.; Tucki, A. y Kounelis, N. (2019). Toward understanding tourist landscape. A comparative study of locals' and visitors' perception in selected destinations in Poland and Greece. *Quaestiones Geographicae*, 38(3), 81–93.
- Tichaawa, T.M. y Moyo, S. (2019). Urban resident perceptions of the impacts of tourism development in Zimbabwe. *Bulletin of Geography. Socio-economic Series*, 43, 25–44.
- Tosun, C. (2002). Host perceptions of impacts: A comparative tourism study. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 231–253.
- Troncoso, C.A. (2016). Hacia una nueva geografía turística del noroeste argentino. La promoción de los “confines turísticos” en las provincias de Salta y Jujuy. *Estudios Socio-territoriales. Revista de Geografía*, (19), 97–116.
- Türker, N. y Öztürk, S. (2013). Perceptions of residents towards the impacts of tourism in the Küre Mountains National Park, Turkey. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 45–56.
- van Huy, N. y Lee, D. (2020). Kinh and Ethnic stakeholder perspectives of tourism development in Sapa, Vietnam: A social exchange theory approach (pp. 138-145). En *CAU-THE 2020: 20: 20 Vision: New Perspectives on the Diversity of Hospitality, Tourism and Events*. Auckland, NZ: Auckland University of Technology.
- Vargas Sánchez, A.; Plaza Mejía, M. y Porras Bueno, N. (2009). Understanding residents' attitudes toward the development of industrial tourism in a former mining. *Journal of Travel Research*, 47(3), 373–387.
- Ward, C. y Berno, T. (2011). Beyond social exchange theory: attitudes toward tourists. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1556–1569.
- Zamani-Farahani, H. (2016). Host attitudes toward tourism: A study of Sareyn Municipality and local community partnerships in therapeutic tourism. *Journal of Tourismology*, 2(1), 16–34.

Luis Alfonso Escudero Gómez es Doctor en Geografía por la Universidad de Santiago de Compostela con fecha del año 2000. Ha sido profesor en esta universidad y en la Universidad de Castilla-La Mancha. Actualmente, y desde 2007, es Profesor Titular de Geografía Humana en el Departamento de Geografía y Ordenación del Territorio de la Universidad de Castilla-La Mancha e imparte docencia en la Facultad de Humanidades de Toledo en grado y máster universitarios. Ha participado en diferentes proyectos de investigación internacionales y nacionales. Es autor de múltiples publicaciones tanto libros completos como capítulos de libros y artículos de revistas científicas como el Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, *Sustainability*, *Land* y *Cuadernos de Turismo*, entre otras. Sus áreas de investigación están centradas en los estudios urbanos y turísticos, con especial interés en la relación entre patrimonio y turismo. Departamento de Geografía y Ordenación del Territorio. Universidad de Castilla-La Mancha (España). Facultad de Humanidades de Toledo. Plaza de Padilla No. 4, (45071) Toledo, España, luisalfonso.escudero@uclm.es, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7954-4064>

María de la Paloma Martínez Fernández es Geógrafa y Magister en Gestión del Medio Ambiente y los Recursos Naturales por la Universidad Politécnica de Madrid (2002). Ha sido docente en el departamento de Geografía de la Facultad de Humanidades, y

en la de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue (Argentina). Actualmente es Profesora Adjunta a cargo de la cátedra Recursos Naturales Turísticos en el asentamiento universitario de San Martín de los Andes (Universidad Nacional del Comahue). Ha participado en diferentes proyectos de investigación nacionales y ha dirigido proyectos de extensión universitaria. Ha participado de numerosas reuniones científicas nacionales e internacionales y es autora de varias publicaciones sobre la temática de su área de trabajo e investigación: Turismo y Medio Ambiente, Geoturismo y Ordenamiento territorial. Departamento de Recursos Turísticos. Universidad Nacional del Comahue. AUSMA - Pasaje de la Paz 235, (8370) San Martín de los Andes, Neuquén, Argentina, mfpaloma@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4301-2832>