



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO**

TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO

**“La percepción de los residentes respecto a los
impactos del turismo. Estudio de caso: Pehuen C6”**

Tesista: Smurra, Fiorella

Directora: Mg. Haag, María Isabel

BAHÍA BLANCA, 2019

A mi familia, por su apoyo incondicional en el transcurso de la carrera.

A mi madre y tía, mis dos ángeles de la guarda.

A mis amigos, por su compañía y cariño de siempre.

A mi pareja, por siempre darme las palabras de aliento en los momentos más difíciles.

A mi directora María Isabel Haag, por su amabilidad, acompañamiento, predisposición y dedicación en todo momento.

A Bernardo Amor, Director de Turismo de Coronel Rosales, por sus conocimientos y aporte a la tesina.

A la Sociedad de Fomento de Pehuen-Có, Rotary Club, Asociación Bomberos Voluntarios de Pehuen-Có y Asociación Refugio del Sudoeste, por su colaboración y predisposición para la realización de las entrevistas.

A toda la comunidad residente de Pehuen-Có y comerciantes entrevistados, por su contribución en el aporte de datos para la tesina.

A la Universidad Nacional del Sur y docentes del Departamento de Geografía y Turismo, por brindarme los conocimientos académicos.

Y a todas aquellas personas que me acompañaron a lo largo de esta etapa.

¡A todos y a cada uno, muchas gracias!

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO I: ABORDAJE METODOLÓGICO.....	6
1.1. Planteamiento del problema	6
1.2. Objetivos.....	7
1.2.1. Objetivo general	7
1.2.2. Objetivos específicos.....	7
1.3. Hipótesis	7
1.4. Metodología y técnicas para abordar la investigación.....	7
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	9
2.1. MARCO CONCEPTUAL	9
2.1.1. El turismo como actividad generadora de impactos.....	9
2.1.1.1. Las categorías de impactos turísticos	10
2.1.2. La comunidad residente y su relevancia en la planificación turística	17
2.1.2.1. El actor local como agente de desarrollo.....	18
2.1.3. El turismo de segunda residencia	19
2.1.4. El concepto de percepción.....	20
2.1.4.1. La importancia de su análisis en la comunidad residente de un destino turístico ..	22
2.2. MARCO HISTÓRICO	24
2.2.1. Evolución histórica de la villa turística Pehuen-Có.....	24
2.3. MARCO SITUACIONAL.....	26
2.3.1. Localización y caracterización del área de estudio	26
2.3.1.1. Condiciones naturales del área	29
2.3.2. Oferta turística	30
2.3.2.1. Recursos turísticos.....	30
2.3.2.2. Planta turística e infraestructura	37
2.3.3. Demanda turística.....	40

2.3.4. Los actores locales de Pehuen-Có	42
2.3.4.1. Sector público	42
2.3.4.2. Sector privado.....	43
2.3.4.3. Comunidad residente, segundo residente y entidades	44
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS	48
3.1. Análisis de la percepción de los actores locales respecto a los impactos turísticos	48
3.1.1. Análisis de la percepción del sector público	48
3.1.2. Análisis de la percepción del sector privado	55
3.1.3. Análisis de la percepción de la comunidad residente, segundo residente y entidades	57
REFLEXIONES FINALES	79
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXO	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación geográfica del partido de Coronel Rosales en la provincia de Buenos Aires	27
Figura 2: Principales vías de acceso a Pehuen-Có	28
Figura 3: Réplica del megaterio en la Plaza Benito Carrasco	33
Figura 4: Obra realizada en el Primer Encuentro Nacional de Escultores	37
Figura 5: Unidad de demanda turística por segmentación de grupo	40
Figura 6: Procedencia a nivel de la Provincia de Buenos Aires	41
Figura 7: Procedencia del segundo residente	45
Figura 8: Edad de los residentes y segundos residentes encuestados.....	58
Figura 9: Nivel de educación de los encuestados	59
Figura 10: Situación ocupacional de los encuestados	59
Figura 11: Años de residencia/segunda residencia de los encuestados	60

Figura 12: Percepción del incremento del empleo a causa del turismo..... 61

Figura 13: Percepción del desarrollo comercial y empresarial a causa del turismo..... 62

Figura 14: Percepción sobre la falta de tratamiento de desechos y aguas residuales 68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I: Percepción de los impactos económicos positivos del turismo 60

Tabla II: Percepción de los impactos económicos negativos del turismo 63

Tabla III: Percepción de los impactos socioculturales positivos del turismo 64

Tabla IV: Percepción de los impactos socioculturales negativos del turismo..... 66

Tabla V: Percepción de los impactos medioambientales negativos del turismo..... 67

Tabla VI: Percepción del impacto medioambiental positivo del turismo 68

INTRODUCCIÓN

Actualmente resulta cada vez más frecuente asociar el concepto de desarrollo local basado en el turismo, ya que son muchos los territorios que desempeñan procesos de recuperación y expansión económica, gracias a la evolución que está experimentando la actividad turística (Toselli, 2015). Asimismo, distintos autores consideran que, para alcanzar el desarrollo local, resulta fundamental la participación de la comunidad residente en la planificación turística del destino. En este sentido, Monterrubio (2009) afirma que su incorporación en los procesos de planeamiento permite que, los beneficios del desarrollo, se encuentren asociados principalmente a los residentes locales. Por su parte, Vargas Sánchez *et al.* (2007) expresa que la percepción del residente se ha transformado en una variable indispensable y necesaria a tener en presente al momento de plantear los procesos de planificación y desarrollo turístico. Sin embargo, no debe dejarse de lado que dicho desarrollo debe estar acompañado de una gestión constante y participativa de todos los sectores intervinientes a la actividad.

Por otro lado, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1998) establece que el fenómeno turístico conlleva una serie de impactos en el destino, los cuales se traducen en efectos positivos y negativos. De tal modo que, en correlación con lo expresado anteriormente, es imprescindible abordar la percepción de la comunidad local respecto a los impactos del turismo, ya que el conocimiento de sus percepciones permitirá obtener una visión más holística de los costos y beneficios que provoca el desarrollo turístico en los distintos espacios geográficos. Resulta destacable mencionar que, si bien la presente temática de estudio se encuentra muy desarrollada en la literatura de habla inglesa, es de vital importancia ahondar en dicho contexto, ya que son prácticamente nulos los estudios realizados en la costa del litoral atlántico argentino.

Por consiguiente, se toma a la localidad de Pehuen-Có como el área de estudio que comprende la presente investigación, el cual se caracteriza por ser un destino de sol y playa muy bien posicionado en el litoral del sudoeste bonaerense. En este sentido, la villa balnearia actualmente comienza a adquirir un progresivo auge como destino turístico, atrayendo un importante flujo de turistas y excursionistas, los cuales van en aumento año tras año. Cabe señalar el gradual establecimiento de los segundos residentes que evidencia el área de estudio correspondiente. La situación se debe, en primera instancia, a los recursos paisajísticos, naturales y culturales que ofrece el lugar, además de la tranquilidad y la playa como los principales motivos de elección del destino. En segundo lugar, es

menester mencionar el rol destacable que ejerce la actual gestión pública, en pos del progreso del desarrollo turístico del balneario.

En este sentido, el destino se encuentra en una etapa de crecimiento, por lo tanto, es significativo y meritorio conocer el papel que cumple la comunidad residente en relación a la actividad turística a través del vínculo comunidad residente – turismo local. A su vez, dentro del contexto de la presente tesina de grado, se procura ofrecer información valiosa a los organismos gubernamentales responsables de la gestión turística del área de estudio, para el desarrollo de posibles lineamientos estratégicos en pos de un turismo sustentable.

Consecuentemente, el desarrollo de la investigación se estructura en tres capítulos. En el Capítulo I se corresponde con el abordaje metodológico, ya que se expone el planteamiento del problema, además del objetivo general y específicos, la hipótesis y, finalmente, la metodología y técnicas para abordar la investigación.

El Capítulo II reúne el marco de referencia, compuesto por el marco conceptual, histórico y situacional. El marco conceptual desarrolla el sustento teórico de la investigación, mientras que el histórico denota los acontecimientos y sucesos ocurridos a lo largo del tiempo, que han permitido el surgimiento y posicionamiento de Pehuen-Có como destino turístico. A su vez, el marco situacional aborda las características principales del área de estudio, la oferta y demanda turística, como así también, la definición de los diferentes grupos de actores locales presentes en la localidad.

En el Capítulo III se realiza el análisis de resultados referidos a las percepciones de los grupos de actores locales determinados en el capítulo anterior, para luego finalmente exponer las reflexiones finales del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: ABORDAJE METODOLÓGICO

1.1. Planteamiento del problema

En primer lugar, para que un destino se desarrolle turísticamente de manera integral es fundamental la instancia de interacción de múltiples actores intervinientes. A su vez la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1998) considera a la comunidad residente un factor relevante de cohesión o disgregación, ya sea si se la ha considerado o no en el momento de la planificación de la actividad turística. Tal es así que Vargas *et al.* (2007) reafirma que la población local no debe estar alejada de los procesos de planificación turística, por lo tanto surge la necesidad de conocer sus percepciones acerca de la realidad turística que los rodea.

Asimismo, el turismo es considerado una actividad generadora de impactos (OMT, 1998). Consecuentemente resulta preciso contemplar y comprender las percepciones que poseen los residentes sobre los impactos del turismo para la generación de políticas en materia de desarrollo turístico (Vargas *et al.*, 2007). La comunidad residente cumple un rol importante debido a que el auge del destino dependerá del sostén que le brinde al desarrollo del turismo in situ. Por consiguiente, “la comprensión de su percepción resulta fundamental para los responsables de gestionarlo y para los empresarios encargados de llevar adelante proyectos en el área” (Gutiérrez Taño, 2010 en Castellucci *et al.*, 2016: 3).

A partir de lo planteado en los párrafos anteriores, el *problema de investigación* que guiará el presente trabajo de estudio se expresa a continuación. Se evidencia la falta de profundización en el conocimiento de la percepción de la comunidad residente de Pehuen-Có, en relación con los posibles impactos generados por la actividad turística. De esta manera, el propósito de la investigación es indagar el vínculo entre la comunidad residente y el turismo local por medio del análisis de la percepción, ya que tradicionalmente los estudios abordados en el campo del turismo han posicionado mayormente su foco en el turista y sus exigencias, mientras que la cuestión del bienestar del residente ha quedado relegada en un segundo plano. Esto permitirá alcanzar la interpretación de la dinámica diaria que adquiere la población local a partir del desarrollo turístico del destino. Adicionalmente dicho desarrollo genera efectos en su calidad de vida. Por lo tanto, las percepciones estarán determinadas principalmente a partir del vínculo comunidad residente-turismo local y en base a los beneficios y costos que genera la actividad turística en la localidad, al considerar que el residente tendrá mayor predisposición al desarrollo cuando los beneficios superen a los costos.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Conocer y analizar la percepción que posee la comunidad residente de la localidad balnearia de Pehuen-Có en relación con los impactos causados por la actividad turística.

1.2.2. Objetivos específicos

- Definir grupos de actores locales para conocer la percepción diferencial de los impactos del turismo.
- Identificar los impactos positivos y/o negativos del turismo percibidos por los residentes de Pehuen-Có.
- Elaborar recomendaciones que sirvan de aporte a los responsables de la gestión turística de Pehuen-Có para contribuir con su desarrollo local.

1.3. Hipótesis

La percepción de los impactos de la actividad turística se caracteriza por ser diferencial entre los distintos grupos de actores locales de Pehuen-Có.

1.4. Metodología y técnicas para abordar la investigación

La investigación correspondiente reviste un *enfoque* de carácter *mixto*, ya que dicho enfoque representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, incluyendo la recolección y análisis simultáneo de datos cuantitativos y cualitativos como así también la integración y discusión conjunta, permitiendo realizar inferencias, logrando a la vez una mayor riqueza interpretativa del fenómeno estudiado (Hernández Sampieri *et al.*, 2010). Tal como lo señalan Lincoln y Guba (2000, en Hernández Sampieri *et al.*, 2010) cada método empleado en el enfoque mixto proporcionará a la investigación una *fotografía* de la realidad bajo estudio.

Con respecto al *alcance* de la investigación, la misma es de tipo *exploratorio* y *descriptivo*. Principalmente es exploratorio ya que el problema que enmarca la presente investigación, aún no ha sido abordado en el área de estudio de Pehuen-Có. Consecuentemente se busca aumentar el grado de familiaridad con dicho fenómeno (Hernández Sampieri *et al.*, 2010) y ampliar su conocimiento desde la perspectiva planteada en la presente tesina.

Asimismo, a través del alcance descriptivo se pretende realizar una primera aproximación a la descripción del fenómeno en cuestión. Por tal motivo, los estudios descriptivos “(...) son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Hernández Sampieri *et al.*, 2010: 80).

En relación con las *técnicas para la recopilación de información* se recurrió a la selección y análisis de bibliografía general de libros, revistas y artículos científicos, junto con la revisión de tesinas de grado y sitios web relacionados a la temática de investigación. Además, se han obtenido datos de fuentes primarias a través de un exhaustivo trabajo de campo, ya que se realizaron entrevistas con bajo grado de estructuración a informantes clave de determinadas instituciones de la localidad de estudio, tales como la Sociedad de Fomento, Rotary Club Pehuen-Có, Asociación Refugio del Sudoeste y Asociación Bomberos Voluntarios de Pehuen-Có, las cuales han aportado información de relevancia a la investigación. Asimismo, para indagar la percepción de impactos del sector público, se entrevistó al Licenciado Bernardo Amor, Director de Turismo de Coronel Rosales. Respecto al sector privado, se han aplicado igualmente entrevistas no estructuradas a comerciantes de la villa balnearia. Cabe destacar que también se realizó la elaboración de cartografía respectiva al área de estudio y relevamiento fotográfico.

Conjuntamente se diseñaron y aplicaron cuestionarios semiestructurados por medio de las redes sociales durante el mes de abril del año 2018, a través de un muestreo aleatorio simple, por lo cual se realizó un sondeo aproximado de 92 encuestados, residentes y segundos residentes de la localidad de Pehuen-Có, con el objetivo de indagar y analizar las diferentes percepciones respecto a los posibles impactos de la actividad turística. Esto responde a que “(...) resulta cada vez más relevante analizar los mecanismos de la subjetividad, tanto individual como colectiva, para entender los fundamentos mismos de los procesos sociales y espaciales que estudiamos” (Hiernaux, 2009 en Larreche, 2015: 9).

Por último, para el posterior *análisis de la información* se prosiguió a la tabulación de datos y representación gráfica en base a los cuestionarios aplicados, para realizar su posterior análisis e interpretación de manera ordenada. Finalmente, en cuanto al tratamiento de la información recolectada mediante las entrevistas con bajo grado de estructuración, se examinan los datos cualitativos obtenidos con sus correspondientes categorías de análisis, para su posterior interpretación.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1. MARCO CONCEPTUAL

2.1.1. El turismo como actividad generadora de impactos

El concepto de turismo se caracteriza por su naturaleza compleja multidisciplinar. Su carácter de actividad socioeconómica le atribuye la particularidad singular de ser estudiado desde diversas disciplinas académicas tales como la geografía, sociología, economía, psicología y derecho, entre otras. Esta situación genera cierta dificultad a la hora de arribar a una definición exacta del turismo. La más optada al momento de conceptualizar a la actividad en cuestión es aquella definición atribuida por la Organización Mundial del Turismo (OMT), la cual afirma que “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (OMT, 1998: 11).

Con el transcurso del tiempo, el turismo se ha posicionado como una de las actividades socioeconómicas más importantes a nivel mundial, ya que su constante auge, se debe al efecto multiplicador económico de los países en los cuales se desarrolla. Es debido a esto que el turismo se define por su dinamismo al igual que los cambios constantes que experimentan las motivaciones y las preferencias por parte de los turistas, lo que ha llevado a que los destinos turísticos se adapten y readapten asiduamente a sus exigencias (Martín de la Rosa, 2003). Consecuentemente, el sistema turístico ha podido dar respuesta a las nuevas tendencias y demandas al tiempo que las creaba (Santana Talavera, 2003).

Dada la complejidad, el dinamismo y la sinergia como características atribuidas al fenómeno turístico, indefectiblemente “el turismo, en sus diferentes modalidades y acepciones, es una actividad que genera impactos tanto positivos como negativos (...)” (Toselli, 2006: 178). Tal como lo reafirma Ascanio (2003), no se debe considerar al turismo como una panacea, sino como una actividad que produce costos. Igualmente, así como se reconocen los perjuicios, deben ser considerados los beneficios que genera la propia actividad turística.

En primer lugar, para abordar una clasificación o categorización de impactos turísticos es preciso arribar a la conceptualización del término *impacto*. Dicho término proviene del latín tardío *impactus* y según el Diccionario de la Real Academia Española en su tercera

acepción lo define como un “efecto de una fuerza aplicada bruscamente”¹. La relación estrecha y causal existente entre el turismo y sus impactos posee como punto de partida a la propia actividad turística, debido a que la misma se da en un espacio geográfico determinado e insoslayablemente ocasiona efectos en dicho espacio (Tinoco, 2003).

Comúnmente el turismo ha sido considerado un instrumento decisivo y beneficioso para el desarrollo tanto de las comunidades receptoras como de los países en general, adicionando la capacidad de integración socioeconómica de los mismos (Hernández Oramas, 2004; Prats, 1997; Santana, 1998; Toselli, 2006 en Guarda, 2010). Pero a su vez, “también es necesario tener en cuenta que el turismo no es un factor o motor único de cambio, sino que está articulado con otros factores. En esa articulación, el turismo puede presentar contradicciones en su desarrollo” (Pereiro Pérez, Smith Inawipi, 2007: 25). Conjuntamente adhiriendo en palabras de Picornell (1993), el desarrollo turístico resulta ser un fenómeno sumamente complejo al que se le asignan tanto costos como beneficios.

2.1.1.1. Las categorías de impactos turísticos

Como se ha expuesto anteriormente, el turismo por su carácter multidimensional genera una serie de impactos en el destino y en su comunidad. La OMT (1998) categoriza a los impactos turísticos en *económicos*, *socioculturales* y *medioambientales* con sus respectivos efectos positivos y negativos.

En sucesivas ocasiones “el turismo representa una alternativa de desarrollo económico para cualquier economía” (Tinoco, 2003: 57) ejerciendo un rol muy importante, ya que permite crear ventajas económicas cruciales para los países, existiendo una posibilidad en contrapartida de generar efectos económicos de carácter desfavorables en las comunidades receptoras (Guarda, 2010). A su vez, “los beneficios económicos son probablemente la principal razón por la cual muchos países están interesados en el desarrollo del turismo. En este sentido la contribución de este sector a la economía mundial es, evidentemente, importante” (Brida *et al.*, 2008). Por consiguiente, los principales *impactos económicos positivos* del turismo se asocian con la contribución a los ingresos públicos, la generación de empleos, las oportunidades de negocios y los ingresos por divisas generados a partir del gasto turístico, el cual representa un importante ingreso de dinero y, por lo tanto, un estímulo relevante en la economía local de cualquier destino turístico (Brida *et al.*, 2008).

¹ Diccionario de la Real Academia Española. Disponible en: <<http://dle.rae.es/?w=diccionario>>

En este sentido, el impacto económico del turismo hace referencia a la medida de los beneficios y también de los costos económicos, producto del desarrollo de la propia actividad, ejerciendo su accionar en los niveles local o municipal, regional, nacional e internacional (Picornell, 1993). A continuación, se mencionan los principales *impactos positivos* referentes al ámbito económico, según la OMT (1998):

a. Contribución del turismo a la balanza de pagos: la actividad turística permite la generación de divisas de forma rápida, favoreciendo a su vez el equilibrio en la balanza nacional de pagos. El rol que ejerce el turismo en dicho equilibrio se manifiesta a través de los ingresos generados por los turistas internacionales que ingresan al país de destino, y los gastos de los turistas nacionales que realizan en el extranjero.

b. Contribución del turismo al Producto Nacional Bruto (PNB): el gasto turístico es valorado en la economía de un país por ser un contribuyente importante al PNB.

c. Contribución del turismo a la creación de empleo: es de vital importancia contar con personal profesional para el desempeño de las actividades turísticas, como motivo de que los propios turistas buscan satisfacer sus necesidades a través de los servicios de alojamiento, transporte, gastronómico, actividades recreativas, etc. Indefectiblemente, el turismo depende del factor humano para su desarrollo, favoreciendo en gran medida la creación de puestos de trabajo.

d. El turismo como motor de la actividad empresarial: la actividad turística se caracteriza por sus múltiples conexiones con los demás sectores de la economía, conformando una amplia red de empresas heterogéneas, las cuales actúan de forma interdependiente, debido a la necesidad de proveerse mutuamente de los distintos insumos y servicios turísticos. De tal modo que, el crecimiento del turismo, impulsa el incremento de la demanda local de bienes y servicios y del nivel económico del destino.

e. El turismo contribuye al aumento de infraestructura: el desarrollo del turismo trae aparejado la necesidad de incrementar las infraestructuras para la satisfacción de los turistas y población residente. Conjuntamente, se beneficia al resto de los sectores de la economía del destino, basándose en un desarrollo local y equilibrado.

f. Contribución de la actividad turística al aumento y distribución de la renta: otro impacto positivo destacable del turismo es el aumento de la renta a partir de su desarrollo en el destino, traducándose además en términos de mejora en su distribución tanto en la población local como en su aporte al equilibrio regional del país. Adicionalmente, se puede

afirmar que el turismo ineludiblemente representa una posibilidad de mejora en la calidad y nivel de vida de la población residente del destino.

g. El turismo como herramienta del desarrollo regional: el turismo, dado su elevado potencial para la generación de puestos de trabajo, permite constituir una base para el desarrollo turístico de las áreas que han sido relegadas al desarrollo tradicional, constituyéndose un medio competente que permite acentuar un equilibrio regional económico (Picornell, 1993).

Como se ha expuesto con anterioridad, el turismo trae aparejado ciertos costos que hacen referencia a los *impactos económicos negativos*. A continuación, se desarrollarán cada uno de ellos conforme a la clasificación de la OMT (1998):

a. Costos derivados de las fluctuaciones de la demanda turística: al considerar la elevada interdependencia del sector turístico con los demás sectores económicos, las variaciones ocasionadas en la demanda turística traerán aparejados efectos en el resto de los sectores del destino. Uno de los rasgos más representativos de la demanda turística es su marcada y significativa estacionalidad, tornándose susceptible a los cambios de carácter económico, político, cultural y social, como los gustos y preferencias de los turistas, moda, etc. Su caída crea una cadena de efectos económicos subsecuentes tales como: disminución de la demanda de bienes locales, menores ingresos y salarios, menor poder adquisitivo por parte de la población residente, etc.

b. La inflación derivada de la actividad turística: no debe dejarse de lado las fluctuaciones estacionales de precios de acuerdo a los productos turísticos ofertados en el destino. Generalmente el turismo posee un efecto inflacionario debido a la existente disparidad entre los poderes adquisitivos de los turistas y la población local, siendo más elevado en los primeros, permitiéndoles afrontar el aumento de precios de los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores en las temporadas estivales, los cuales se encuentran en la búsqueda de obtener un mayor beneficio. Adicionalmente, los precios del suelo e inmuebles son incrementados por la demanda ocasionada por los turistas, los sectores turísticos empresariales y el sector inmobiliario, lo que genera rivalidad entre dichos grupos de interés.

c. Pérdida de beneficios económicos potenciales: dicho impacto hace referencia a la excesiva dependencia de los capitales extranjeros invertidos en un destino turístico. Dicha situación ocurre en mayor medida en los países en vías de desarrollo que cuentan con un

capital inversor limitado, a diferencia de los países desarrollados que poseen una capacidad económica estable, sin la necesidad de contar con capitales externos. De tal modo que, los destinos que cuentan con instalaciones turísticas por parte de inversiones de índole extranjera, se ven afectados por la fuga de los beneficios, producto de sus actividades, hacia los países de origen extranjeros.

d. Distorsiones de la economía local: el presente impacto se refiere a la posibilidad de competencia intersectorial del turismo con otros sectores económicos, los cuales se pueden llegar a ver perjudicados por las propias características del desarrollo turístico. A pesar de que se han considerado ciertos impactos positivos del turismo, su desarrollo en un área determinada puede afectar el progreso de otros sectores económicos que, dadas sus capacidades, no se encuentran en las mismas condiciones para competir.

Por otro lado, el *impacto sociocultural* corresponde a la segunda categoría de impactos turísticos. El mismo “analiza los cambios en la sociedad y en el modo de vida de los residentes en las áreas de recepción de turistas” (Picornell, 1993: 75). En virtud del presente hecho, esta categoría de impactos resulta ser consecuencia de las relaciones directas o indirectas entre la comunidad residente y los turistas y, a su vez, con el fenómeno turístico propiamente dicho (Guarda, 2010). Tal es así que el turismo se desarrolla en un marco caracterizado por el encuentro de personas de bagajes culturales y socioeconómicos diferentes, esbozando ampliamente una diversidad de relaciones sociales en el destino (OMT, 1998).

Por efecto, este contexto es la base para la comprensión del impacto sociocultural derivado del fenómeno turístico, el cual “se manifiesta a través de un amplísimo abanico de aspectos, desde la artesanía hasta los elementos fundamentales del comportamiento de las personas y los colectivos humanos” (Cooper, Fletcher, Fyal, Gilbert, Wanhill, 2005: 282). Por consiguiente, los principales *impactos socioculturales positivos* son:

a. El turismo fomenta el orgullo local: la actividad turística incentiva el resurgimiento del interés en la comunidad residente por su historia y cultura local, las tradiciones, los patrimonios históricos que los representan, conjuntamente asociado al estímulo de conservación, concientización y contribución al fortalecimiento de las costumbres locales. Con el transcurso del tiempo los valores culturales y atractivos se tornan ajenos a la mirada de los residentes. No obstante, con la llegada del turismo se renueva el efecto de la continuidad histórica y cultural como comunidad (Cooper *et al.*, 2005).

b. Mejora en las facilidades e instalaciones del destino: con el desarrollo del turismo deviene conjuntamente mejoras en la infraestructura local con el propósito de ofrecer una experiencia turística de óptima calidad en el destino. Los avances se manifiestan a través de mejora en las condiciones sanitarias y de las comunicaciones, recolección de residuos, instalaciones deportivas, complejos recreativos, entidades financieras, etc. A su vez, se da una mejora en la calidad de vida de los residentes (OMT, 1998).

c. Impacto positivo del efecto demostración: dicho efecto representa la influencia en el comportamiento, actitudes y valores de la población residente por parte de los turistas (Cooper *et al.*, 2005). Por lo tanto, el efecto demostración resulta ser positivo cuando le confiere la capacidad de motivación a la comunidad local para alcanzar mayor igualdad, respeto y bienestar (OMT, 1998).

d. Aumento de la tolerancia social: el desarrollo del turismo favorece y estimula el intercambio social entre los turistas y los residentes, permitiendo generar comprensión y respeto por las diferentes culturas y formas de vida (OMT, 1998).

Por otra parte, en cuanto al turismo y su posibilidad de interacción con las diferentes culturas, resulta de suma importancia tener presente que:

“El desarrollo y el funcionamiento del turismo pueden crear tensiones sociales y afectar a la integridad de la cultura local de muchas y muy diversas maneras. El efecto más obvio y directo es la coincidencia en el tiempo y en el espacio de dos culturas diferentes, con los problemas que ello comporta” (Cooper *et al.*, 2005: 294-295).

Por esta razón, quedan expresados a continuación los *impactos socioculturales negativos*:

a. Diferencias sociales entre visitantes y residentes: la población local posee, en términos generales, una especie de resentimiento hacia los turistas que arriban a los destinos, por sus costumbres y pautas culturales ajenas a ellos, lo que provoca un fuerte choque cultural. Esta situación se evidencia aún más cuando las diferencias económicas entre los residentes y visitantes son mayores (OMT, 1998).

b. Impacto negativo del efecto demostración: dicho efecto puede acarrear la extinción de la propia cultura de la comunidad residente, frente a la del turista que suele ser percibida como sobresaliente a la cultura local. Por lo tanto, el turismo puede crear la situación de desculturización del destino y ocasionar un cambio de adopción en las costumbres y tradiciones de la localidad receptora, por rasgos culturales foráneos (OMT, 1998).

c. Impactos del turismo de masas: este determinado tipo de turismo, por las características propias de participación de un elevado número de turistas y un alto grado de concentración

física en los destinos, no permite el intercambio cultural entre los residentes y turistas, causando la creación de imágenes estereotipadas con respecto a los lugares y sus habitantes (OMT, 1998).

d. La mercantilización: el turismo genera modificaciones en los acontecimientos o representaciones culturales de los destinos. Eventualmente se transforman las costumbres, ceremonias y artesanías locales para luego adaptarlas a los deseos y necesidades de los turistas, donde su explotación les quita el valor cultural y las convierten en eventos más llamativos, con el fin de captar la mayor atención posible de los visitantes. Se fomenta una especie de *etnicidad reconstruida* dando lugar a la mercantilización de la cultura local (Cooper *et al.*, 2005).

La tercer y última categoría de impactos del turismo corresponde a los *impactos medioambientales*. Por lo tanto, es sustancial e indispensable comprender que:

“Cualquier forma de desarrollo industrial trae consigo impactos en el entorno físico donde tiene lugar. A la vista de que los turistas deben visitar el lugar de producción para consumir el producto (output), resulta inevitable que esta actividad se asocie con los impactos medioambientales” (Cooper *et al.*, 2005: 247).

Concretamente “el turismo es un consumidor específico de recursos naturales, ya que éstos constituyen la base para el desarrollo de la actividad turística” (Stankovic, 1991 en OMT, 1998: 243). Los principales *impactos turísticos negativos* sobre el medioambiente establecidos por la OMT (1998) son:

a. Arquitectura no integrada en el paisaje: el turismo provoca e incita el desarrollo de resorts y otras estructuras arquitectónicas, que en varias ocasiones se caracterizan por no estar integradas al paisaje y difieren de las habituales construcciones locales en las áreas receptoras. Dicho impacto se denomina *contaminación arquitectónica* y principalmente se desarrolla en los destinos de sol y playa, lo que origina en la zona costera, una yuxtaposición de diferentes estilos arquitectónicos poco armónicos con el entorno natural. Esta situación permite la creación de barreras físicas y visuales entre las zonas de residencias y los atractivos naturales.

b. Falta de tratamiento de residuos y depuración de aguas residuales: el presente impacto tiene lugar en aquellos destinos turísticos donde existe una ausencia de inversiones para la implementación de instalaciones adecuadas en lo que respecta al tratamiento de desechos, los cuales se ven incrementados por el desarrollo de la actividad turística, dando lugar a la creación de vertederos clandestinos e incontrolados.

c. Contaminación: la contaminación del agua y acústica junto con la polución del aire aumenta considerablemente en aquellos destinos masificados, donde la utilización de automóviles, los niveles de ruido en las zonas urbanas y los desechos residuales causan el empeoramiento tanto de la calidad de vida de los residentes como del entorno natural.

Por otro lado, no todos los impactos causados por la actividad turística en el entorno natural son de carácter negativos, sino que también posibilita la aparición de ciertos *impactos medioambientales positivos* que favorecen el desarrollo del turismo. Los mismos se expresan a continuación:

a. Revalorización del entorno natural: en los momentos críticos y puntos de inflexión por la saturación de los destinos, el turismo puede contribuir a preservar y revalorizar los ambientes naturales más relevantes de las áreas receptoras, convirtiéndose en atractivos turísticos de valor singular. Cabe destacar que la actividad turística en sí, colabora con la adopción de “medidas de conservación y mejora de la calidad ambiental” (OMT, 1998: 248).

b. Adopción de medidas para preservar los tesoros de la zona: en varias ocasiones el turismo estimula la creación de figuras o entes que persigan el objetivo de lograr la preservación de especies animales que corren el peligro de extinción, la protección de la flora y fauna autóctona y espacios naturales de bellezas paisajísticas inigualables. A su vez, la actividad turística fomenta la conservación y restauración de edificios y lugares históricos, considerados como parte del entorno cotidiano del destino (OMT, 1998).

c. Estándares de calidad: la implantación de ciertos estándares de calidad en los destinos turísticos, principalmente en zonas de playas, ha favorecido la toma de conciencia y valoración respecto a la relevancia que poseen los recursos naturales para el desarrollo del turismo y la experiencia turística en sí (OMT, 1998).

d. Mayor involucración de la administración: el turismo y las administraciones públicas de los destinos turísticos han favorecido responsablemente la creación de iniciativas de planificación, con el propósito de cuidar y controlar la calidad ambiental. “La expectativa de aumentar el número de visitantes contribuye a aumentar los esfuerzos para la planificación, especialmente cuando la actividad turística es contemplada como una actividad importante en la generación de recursos y empleo” (OMT, 1998: 250).

2.1.2. La comunidad residente y su relevancia en la planificación turística

La complejidad del turismo está dada principalmente por la interacción de los múltiples actores intervinientes en la actividad, los cuales son: el sector privado, el sector público, el tercer sector y la comunidad residente (Lanquar 1985 en Castellucci *et al.*, 2016). Consecuentemente, para que el destino turístico se desarrolle de manera ordenada, equilibrada e integral es preciso llevar a cabo los procesos de planificación turística correspondientes. Tal es así que la comunidad residente se destaca principalmente entre los agentes mencionados con anterioridad, a causa de su relevancia en el fomento u obstaculización del desarrollo de la actividad en el destino in situ (Monterrubio, 2009).

En concordancia con la presente reflexión, la OMT (1998) contempla que la comunidad residente resulta ser un factor relevante de cohesión o disgregación, ya sea si se la ha considerado o no en el momento de la planificación de la propia actividad turística. Tal es así que Vargas *et al.* (2007) reafirma que la población local no debe estar alejada de los procesos de planificación turística, surgiendo de esta forma la necesidad de conocer sus percepciones acerca de la realidad turística que los rodea. Por su parte, el autor Amer Fernández (2009) adquiere una postura determinante al momento de explicar que es sustancial considerar las actitudes y opiniones de la comunidad residente, ya que su aporte resulta ser elemental para la planificación, la formulación de políticas y la inclusión en los procesos de toma de decisiones, a través de la integración de los diferentes sectores de la sociedad del destino turístico.

Particularmente las comunidades residentes han sido consideradas y observadas como un recurso o factor de aprovechamiento económico, a diferencia de lo que en verdad son: un elemento indispensable en el desarrollo del turismo y es por ésta razón que sus voces han sido relegadas de toda participación de gestión turística (Monterrubio, 2009). Por consiguiente:

“La comunidad local, por conformarse no sólo de seres humanos, comúnmente denominados residentes, sino de un espacio geográfico con especificidades sociales, económicas, culturales, ecológicas y políticas que se conjugan para construir la complejidad comunitaria, precisa de ser analizada como un elemento cuya importancia recae al mismo tiempo en los aspectos sociales, económicos, culturales, ecológicos y políticos de todos aquellos involucrados directa o indirectamente en el turismo” (Monterrubio, 2009: 104).

Dada la importancia de la población local como elemento constituyente del sistema turístico y la necesidad de participación en la planificación turística, resulta elemental comprender la finalidad de esta última, la cual es definir los objetivos que permitan el

desarrollo de la actividad turística y los medios para alcanzarlos, conjuntamente con la maximización de los beneficios económicos, culturales y sociales, logrando a su vez un equilibrio óptimo entre la oferta y la demanda turística (OMT, 1998). Asimismo, es significativo comprender que “la carencia de procedimientos de planificación puede guiar a la generación de impactos sociales, culturales, económicos y ecológicos de carácter irreversible del turismo” (Monterrubio, 2009: 107).

Cabe destacar que la planificación a nivel local es el punto más certero y exacto de integración y participación de la comunidad residente, contribuyendo en el desarrollo de oportunidades de crecimiento turístico junto con mejoras en las condiciones de vida en las esferas económica, social, cultural y ecológica de los habitantes del destino (Monterrubio, 2009: 107). La incorporación de la comunidad local enfatiza el logro de los objetivos de planificación y gestión turística con procedimientos de trabajo que sean de “abajo hacia arriba”, por lo que se acentúa el desarrollo en la comunidad propiamente dicha (Hall and Page, 2002 en Monterrubio, 2009: 108).

Adicionalmente, para lograr la intervención de los residentes en las políticas de planificación turística, los mismos deben poseer una actitud favorable hacia el desarrollo del turismo considerándolo a la vez provechoso para el progreso del destino y sus habitantes (Royo Vela y Ruíz Molina, 2009 en Mendoza Ontiveros, Rodríguez Muñoz, Enciso Salas, 2013). Por tal motivo, “(...) conocer la actitud de las comunidades anfitrionas permite llevar a cabo planes de acción específicos que potencien las ventajas percibidas del turismo y reduzcan la importancia del impacto negativo” (Díaz Armas y Gutiérrez Tano, 2010 en Mendoza Ontiveros *et al.*, 2013: 9).

2.1.2.1. El actor local como agente de desarrollo

En primera instancia, para lograr una comprensión en su totalidad del presente apartado teórico, se debe arribar a la definición de *actor local*. Según el autor Arocena, dicho término hace referencia a todos aquellos “individuos, grupos o instituciones cuyo sistema de acción coincide con los límites de la sociedad local” (1995 en Di Pietro Paolo, 2001: 27). A su vez “una sociedad local es un sistema de acción sobre un territorio limitado, capaz de producir valores comunes y bienes localmente gestionados” (Arocena, 1995 en Di Pietro Paolo, 2001: 24). Por medio de estas definiciones se puede considerar al residente como agente de desarrollo, ya que el concepto de actor adquiere la connotación de social y político a la vez por su capacidad de elaboración y ejecución de proyectos sociales colectivos (Barbini, Castellucci, Corbo, Cruz, Roldán, Cacciutto, 2016).

Ineludiblemente, es difícil no asociar el concepto de *actor local* con el de *desarrollo local*, ya que conjuntamente van de la mano. Justamente porque los actores locales representan un sistema de acción, de tal manera que sus acciones conforman aportes al desarrollo de *lo local* y, de acuerdo con Coraggio, el autor plantea contemplar lo local como aquella área o ámbito de interacción de carácter cotidiana y directa entre los diferentes actores en cuestión (1997 en Di Pietro Paolo, 2001).

En consonancia con el párrafo anterior, es de suma importancia advertir qué significa desarrollo local. En primer lugar el autor Albuquerque le atribuye la característica singular de *endógeno*, es decir, que deviene del interior o que se conforma por motivos de origen interno y, por tal razón, define al desarrollo local desde el ámbito económico como:

“aquel proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad local que, mediante el aprovechamiento eficiente de los recursos endógenos existentes en una determinada zona, es capaz de estimular su crecimiento económico, crear empleo y mejorar la calidad de la vida de la comunidad” (Albuquerque, 1996 en Torres Contreras, 2013: 6).

Asimismo, la conceptualización respecto al desarrollo local que propone el Informe Argentino sobre Desarrollo Humano, se encuentra planteada desde una perspectiva más holística y lo expresa como:

“un modelo de gestión político-administrativo de carácter integral que articula gobierno y sociedad local, que promueve la innovación en lo organizativo institucional, en lo económico como en lo social, teniendo como objetivo un proceso de transformación que tiende a generar condiciones de mayor equidad, sustentabilidad, gobernabilidad y participación” (PNUD, 1997 en Di Pietro Paolo, 2001: 21).

Es necesario enfatizar la necesidad de congruencia entre el actor local y el desarrollo, ya que sin el primero la condición de desarrollo local no existe. Consecuentemente para reafirmar dicha cualidad, Vidal García y Martínez enuncian que la satisfacción de las necesidades y demandas de una comunidad se efectuarán por medio de su intervención activa en los procesos de desarrollo local, permitiendo alcanzar el bienestar social, cultural y económico en su totalidad, siempre que los actores locales participen de dichos procesos (2003 en Romero, 2010). También se debe tener en cuenta que el desarrollo se da a través de los agentes intervinientes en los destinos turísticos, responsables de efectuar cambios y generar espacios en beneficio de la población local (Rodrigues Marins *et al.*, 2015).

2.1.3. El turismo de segunda residencia

El turismo de segunda residencia es definido por el autor Torres Bernier como “el que tiene su origen en aquellas personas que viven en determinadas épocas del año en un destino, ajeno al de procedencia, dedicadas al disfrute del ocio y cuyas rentas no son

generadas en él” (2003: 54). También, correspondiente con el aporte de Schroeder, los segundos residentes son todos aquellos individuos que “practican una movilidad extra local y recurrente, realizan la instalación, acondicionamiento y mantenimiento de la vivienda con el propósito de habitar” (Schroeder, 2009 en Larreche, 2015: 14). Además, resulta meritorio destacar que los segundos residentes crean y desarrollan a lo largo del tiempo un sentimiento de arraigo hacia el lugar, se apropian de él y lo interiorizan como parte de su vida diaria. El presente hecho tiene efecto a través del pago de los impuestos, colaboración y participación en organizaciones locales, mantenimiento y cuidado del lugar, entre otros (Larreche, 2015).

Además, al momento de comprender la dinámica del turismo de segunda residencia, es imprescindible hacer mención de su doble dimensión o sus dobles facetas. En primera instancia la dimensión temporal entra en juego rápidamente debido a que la estadía del segundo residente en el destino, propiamente ajeno al de su residencia habitual, es menor a seis meses (Torres Bernier, 2003). Dicha definición temporal oscila de acuerdo con el autor López Colás, quien considera que la estadía actual varía entre un fin de semana y treinta días sucesivos (López Colás, 2004 en Larreche, 2015). Cabe señalar que la variabilidad temporal responde a las tendencias actuales del turismo, tanto a nivel mundial como nacional, dado que presenta modificaciones respecto al tiempo vacacional o de ocio empleado, el cual se caracteriza por representar viajes más cortos pero distribuidos a lo largo del año permitiendo realizarlos en reiteradas ocasiones (Dunjo, Servalli, 2011).

De acuerdo con Larreche (2015), la segunda residencia en relación con la dimensión espacial, se encuentra asociada a una dimensión de carácter regional el cual no debe exceder las tres horas de recorrido desde el lugar de residencia habitual del propietario. Por lo tanto, un menor recorrido permite un mejor control de la propiedad, además de reducir los gastos del traslado al destino de la segunda residencia.

2.1.4. El concepto de percepción

Seguidamente, se aborda el tema de la percepción con el propósito de realizar una introducción a su definición para su posterior comprensión. Como primera instancia es preciso saber que la psicología ha sido una de las principales disciplinas encargadas del estudio de la percepción, por lo que

“(…) tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que

se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización” (Vargas Melgarejo, 1994: 48).

Para autores como Lindsay y Norman la percepción “(...) es el proceso por el cual organismos interpretan y organizan sensaciones para producir experiencias significativas sobre el mundo” (1977 en Cacciutto *et al.*, 2013: 2). A su vez, Wrench la considera como la forma de “aprehensión de los acontecimientos de la vida diaria que depende de diferentes elementos como (...) mecanismos innatos (...) la información y conocimiento (...) y de las experiencias pasadas” (Wrench, 1971 en Romero, 2010: 16). Otra definición a tener en cuenta es la del autor Pickens quien “establece que las personas se enfrentan a situaciones o estímulos y los interpretan en base a experiencias previas, sin embargo, esta interpretación puede diferir sustancialmente con la realidad” (Pickens, 2005 en Castellucci, Corbo, Cruz, 2015: 4).

Otro aporte interesante que permitirá la comprensión lógica y adecuada del proceso de percepción es el *reconocimiento* como uno de los elementos más importantes que la define. Por lo tanto, al hablar de reconocimiento se hace mención al recuerdo de experiencias pasadas y conocimientos que fueron adquiridos a través del tiempo de vida del individuo, los cuales son comparados a su vez con las experiencias actuales, identificándolas y capturándolas, hecho que admite la interacción con el entorno que rodea a la persona. Consecuentemente, por medio del reconocimiento de las propias características de los objetos percibidos, se crean y se construyen referencias culturales e ideológicas que permiten manifestar y explicar la realidad con cierta coherencia, dependiendo de la construcción colectiva y principalmente de la experiencia y su plano en donde cobra significado. Es interesante adicionar que la forma de clasificación de lo percibido se encuentra anexado a las circunstancias sociales en donde se realiza el proceso perceptual, el cual es moldeado por dichas circunstancias. Entran en juego variables como la cultura, grupo y clase social de pertenencia, que asimismo inciden en los modos de concebir la realidad. Por tal razón, la percepción deja en evidencia la significación que la comunidad le otorga al medio que la circunda (Vargas Melgarejo, 1994).

En conformidad con el autor Nogué i Font (1992), la percepción va más allá del simple hecho de captación y comprensión del mundo que nos rodea a partir de los estímulos recibidos. Por el contrario, es un proceso complejo en el cual intervienen tres fases sumamente interconectadas entre sí. La primera corresponde a la fase de *experiencia sensorial* y significa la capacidad de los sentidos humanos para la captación del entorno. Subsecuentemente la segunda etapa se denomina la *cognición*, es decir que comprende

aquellos procesos por medio de los cuales se estructura y organiza toda la información recibida y captada por los sensores humanos. En última instancia, la percepción implica una fase de *evaluación* vinculada a las actitudes y preferencias de los individuos en consonancia con la realidad aprehendida y organizada con anterioridad. Por consiguiente, “la realidad percibida provoca percepciones diferentes conforme cambia el observador” (Maximiano, 2006 en Noia, Avila, Midlej, 2009: 636).

2.1.4.1. La importancia de su análisis en la comunidad residente de un destino turístico

A pesar de que el tema de la percepción corresponde al campo de la psicología, es importante mencionar que es un tema que ha sido trasladado para ser abordado en el estudio de otras disciplinas y, una de ellas, es el ámbito del turismo. Tal es así, que se debe aludir al hecho de que los pensamientos y opiniones de carácter subjetivos de los actores que participan en la actividad turística, son de suma importancia ya que repercuten en sus comportamientos y actitudes para con el desarrollo turístico del destino (Cacciutto *et al.*, 2013). En el presente contexto, Zapata Campos plantea que es elemental conocer las actitudes y perspectivas de los agentes estratégicos, considerándolos aquellos que poseen la capacidad y el poder de transmitir ideas que sirvan de aporte al desarrollo turístico, para generar efectos positivos e influir en su accionar (2003 en Castellucci *et al.*, 2015).

En este apartado se debe dejar en claro que, conocer y trabajar la percepción de los residentes de un destino, es imprescindible para la formulación de políticas a favor de todo desarrollo turístico; considerar sus actitudes no tiene que ser una tarea apartada en un segundo plano (Vargas Sánchez *et al.*, 2007). Otros autores, tales como Brida, Riaño y Zapata Aguirre (2012), adhieren a la importancia que se le ha conferido al estudio de las percepciones y actitudes de la población local en relación al desarrollo del turismo y sus impactos derivados de él, siendo este último tema uno de los más estudiados en la disciplina de la actividad turística, aproximadamente en las dos últimas décadas.

Resulta meritorio hacer hincapié que, en el campo del turismo, se han llevado a cabo en mayor medida estudios acerca de la percepción de los visitantes, mientras que las investigaciones sobre la población local y sus percepciones se caracterizan por presentarse en menor cantidad (Castillo Canalejo, Osuna Soto, López Guzmán, 2012). Asimismo, la comunidad residente cumple un rol importante debido a que el auge del destino dependerá del sostén que le brinde al desarrollo del turismo in situ. Por consiguiente “(...) la comprensión de su percepción resulta fundamental para los responsables de gestionarlo y

para los empresarios encargados de llevar adelante proyectos en el área” (Gutiérrez Taño, 2010 en Castellucci *et al.*, 2016: 3).

Por otra parte Cacciutto *et al.* (2013) citando a Andriotis y Vaughan (2003), expone el predominio en la utilización de dos teorías sociales que han sido enmarcadas para el análisis de las percepciones de los residentes: la Teoría de las Representaciones Sociales y la Teoría del Intercambio Social. Con respecto a la primera,

“la representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. (...) es el 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. Es una forma de conocimiento a través de la cual quien conoce se coloca dentro de lo que se conoce” (Moscovici, 1979 en Mora, 2002: 7).

Además, las representaciones sociales poseen una doble función, que permiten que aquello que le resulte ajeno y desconocido al individuo se torne familiar y lo invisible a sus ojos sea perceptible a sus sentidos (Mora, 2002). Tal es así que los estudios que consideran y aplican las representaciones sociales, buscan identificar el razonamiento colectivo en relación con el rechazo o aceptación hacia la actividad turística (Castellucci *et al.*, 2016).

Colmenares (2008), respecto a la Teoría del Intercambio Social expone que es la teoría más utilizada al momento de establecer modelos que permitan una explicación sobre la actitud de los residentes hacia el apoyo del turismo. “Tal como lo indica su denominación, esta teoría se refiere a los intercambios de recursos entre individuos y grupos” (Cacciutto *et al.*, 2013: 3). Como contribución a la explicación de la presente teoría, Castellucci *et al.* (2016) citando a Ap (1992), determina que los residentes valoran al turismo dependiendo de los costos y beneficios que reciben en relación con el intercambio de recursos y servicios de los cuales se proveen. En correspondencia con esto, “(...) los costos y beneficios 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” (Cacciutto *et al.*, 2013: 3).

Por lo tanto, se arriba a la idea de que el análisis de la percepción de la población local respecto a los impactos generados por el fenómeno turístico, es una herramienta propicia para la gestión de destinos, al considerar que los grupos que componen la comunidad residente presentan la posibilidad de adquirir actitudes tanto homogéneas como heterogéneas, positivas y/o negativas en función de los impactos del turismo (Rodríguez Marins *et al.*, 2015). “Sin lugar a dudas, la población del destino tendrá mucho que aportar

con respecto al impacto del desarrollo turístico de su comunidad desde el punto de vista económico, socio-cultural y ambiental” (Castillo Canalejo, 2012: 3).

2.2. MARCO HISTÓRICO

2.2.1. Evolución histórica de la villa turística Pehuen-Có

La villa balnearia Pehuen-Có fue fundada el 18 de diciembre de 1948 por medio de la promulgación del decreto dictado por el Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires, el cual integraba la aprobación tanto de los planos del lugar como del nombre propuesto. La idea fundacional surgió de Don Avelino González Martínez a quien se lo puede considerar el precursor de estas tierras, donde años más tarde sus hijos, llamados María Esther Moro González Martínez, Horacio V. González Martínez y Avelino C. González Martínez, continuaron con las tareas de desarrollo del balneario acompañados por un sentimiento de añoro de que su padre vea crecer su lugar en el mundo (González Martínez, 1992).

Avelino González Martínez nació en la ciudad de Bahía Blanca el 27 de julio de 1889 y era hijo de inmigrantes provenientes de Boñar, España. Luego de completar sus estudios primarios en San Pedro (provincia de Buenos Aires) regresó a su ciudad natal y comenzó a trabajar en la firma del Sr. Louge, empresa que se dedicaba a la consignación de frutos del país. Para el año 1918 Don Avelino adquirió la firma y la denominó *A. González Martínez y Cía*. En 1937 se retira de la actividad comercial y comienza a surgir el deseo de fundar una villa balnearia (González Martínez, 1992). Hoy ese deseo se llama Pehuen-Có.

Cabe señalar que antiguamente las tierras fueron fiscales hasta 1882, año en que fueron adquiridas por J. M. Bustos a las cuales denominó *Médanos Nuevos* y *Médanos Viejos*. Varios años después (1937) Avelino González Martínez quedó como único propietario de las tierras (Bróndolo y Bazán, 2000; Bazán, 1997 en Bustos, 2012). Antes de comenzar con las tareas fundacionales, la familia González Martínez viajaba todos los veranos a la costa de Pehuen-Có desde la estancia *El Palomar*, ubicada cerca del Río Sauce Grande. Con el paso del tiempo, comenzaban a sumar instalaciones, a lo que en un momento bautizaron con el nombre *El Campamento*. En primera instancia, llevaron una casilla rodante y construyeron sobre la playa una especie de enramada con techo de paja vizcachera. En torno al año 1930, Avelino González Martínez compró un camión Chevrolet el cual se encontraba adaptado al transporte de pasajeros y a su vez cabían entre 12 y 14 personas, lo que facilitó el traslado de la familia a la playa cada verano entrante. Posteriormente, se

incorporaron los primeros veraneantes de la zona, quienes instalaban las carpas que luego fueron reemplazadas por casillas de madera y zinc (González Martínez, 1992).

Para fines de la década del '30, la idea de Don Avelino de fundar la villa balnearia se afianzó con más fuerzas y su musa inspiradora fue la región de *Las Landas*, ubicada en el litoral atlántico de Francia, que se caracteriza por su gran forestación de pinos. Por tal motivo, comenzaron los trabajos de fijación de médanos y, tal es así, que se cubrieron con lienzos de lana sujetos por estacas de tamariscos. Otra de las obras realizadas fue la construcción de quinchos de olivillo que lograron frenar el avance de los médanos. Con el transcurso de los trabajos se adicionó la plantación de los pinos y eucaliptus con el objetivo de forestar el lugar. Esta situación conllevó al arbolado de forma perpendicular al mar las Avenidas San Martín y Rosales, donde años después fue amojonada por el Ingeniero Arango la Avenida Ameghino y arbolada por Horacio Martínez, hijo de Don Avelino (González Martínez, 1992).

En la década del '40 se iniciaron los trabajos de urbanización y Benito Carrasco fue el ingeniero electo para la realización de dicha tarea. Se efectuó un relevamiento previo del arbolado existente en el lugar anexado a un estudio altimétrico, que permitió comenzar el trabajo definitivo del plano de urbanización, aprobándose finalmente en el año 1948 junto con su fundación. La villa turística adquirió su nombre en memoria de los antiguos habitantes araucanos, donde *Pehuén* significa *araucaria* y *Có, agua* (González Martínez, 1992).

Rápidamente, ingenieros y agrimensores comenzaron a delimitar los primeros terrenos y para febrero de 1949 se firmó el primer boleto de compra-venta. A los primeros compradores se les otorgaban beneficios que permitieran la rápida construcción de las viviendas con el propósito de atraer a futuros propietarios. Hacia el año 1952 fallece Avelino González Martínez y sus hijos realizaron donaciones de tierras a la Municipalidad de Coronel Rosales, al Ministerio de Asuntos Agrarios de la Provincia de Buenos Aires y a la Universidad Nacional del Sur (González Martínez, 1992). Con el transcurso de los años, las edificaciones de viviendas particulares se incrementaron, además de otras construcciones emblemáticas que, actualmente, son representativas de Pehuen-Có. Asimismo, la villa turística experimentó un crecimiento vertiginoso sumado a la repavimentación de la ruta de acceso en el año 2009, por lo cual se incrementó la modalidad del turismo de sol y playa (Sánchez, 2010).

2.3. MARCO SITUACIONAL

2.3.1. Localización y caracterización del área de estudio

La localidad de Pehuen-Có se encuentra ubicada a los 38° 59′ 51″ de latitud sur y 61° 33′ 16″ de longitud oeste, en la costa atlántica del sudoeste de la provincia de Buenos Aires, Argentina y pertenece al partido de Coronel de Marina Leonardo Rosales, siendo la ciudad de Punta Alta cabecera del partido. Dicho partido limita al sur con el Océano Atlántico, al norte con el partido de Coronel Pringles, al noroeste con el de Bahía Blanca, y por último al noreste con los partidos de Coronel Dorrego y Monte Hermoso (Figura 1). El acceso al balneario se realiza a través de la Ruta Nacional N° 3, empalmando con la Ruta Provincial N° 113/2, debiendo efectuar un trayecto de 37 km hasta arribar a la localidad balnearia (Figura 2). La misma se caracteriza por sus buenas condiciones y óptima señalización en ruta, de modo tal que permite llegar al destino sin inconvenientes. Desde Punta Alta se accede por medio de la Ruta Provincial N° 249.

El partido de Coronel Rosales, según los datos aportados por el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), cuenta con una población de 62.152 habitantes. Por su parte, Pehuen-Có posee una población de 681 habitantes (INDEC, 2010).

Figura 1

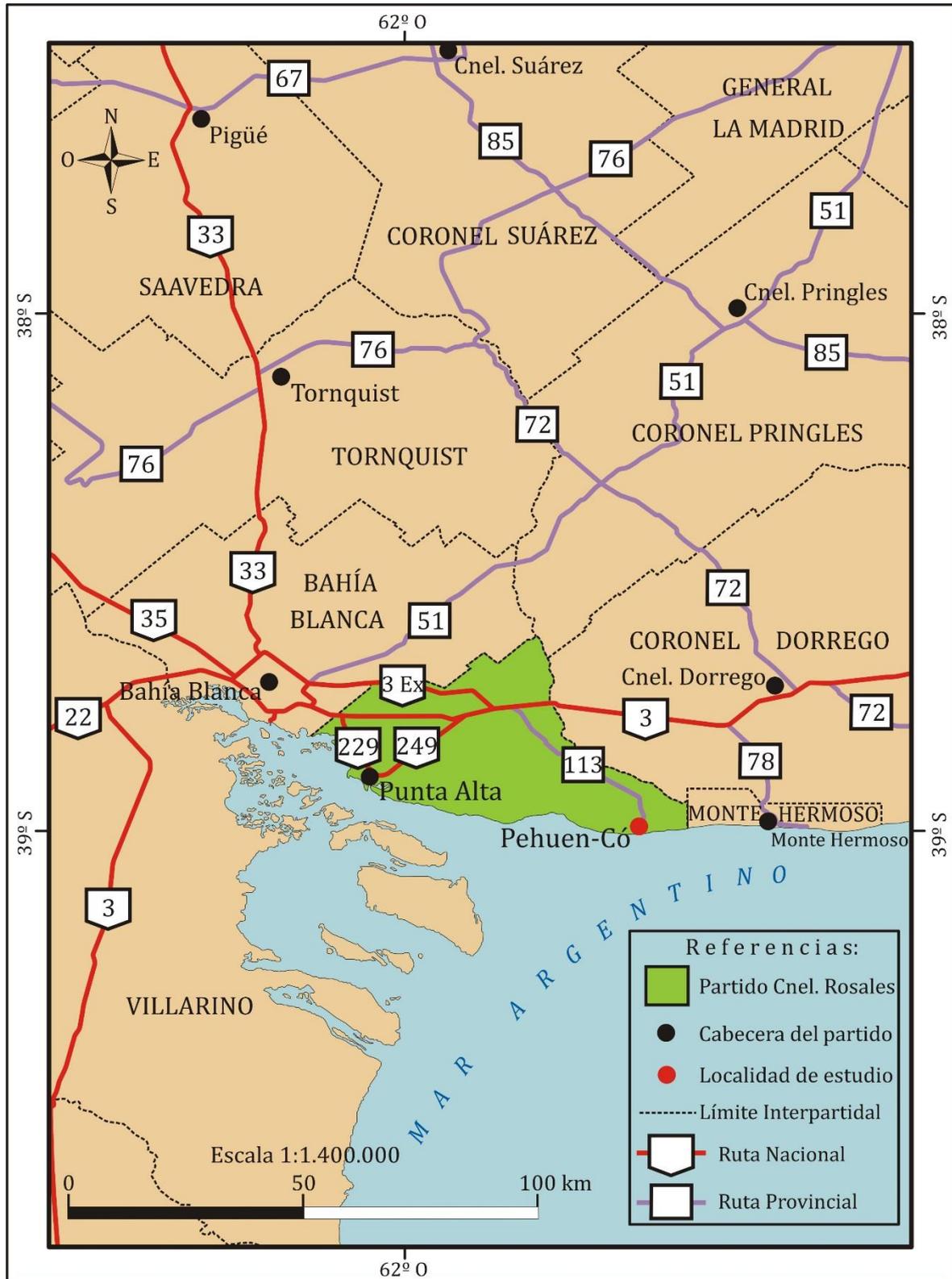
Ubicación geográfica del partido de Coronel Rosales en la provincia de Buenos Aires



Fuente: Smurra, F., 2018, sobre la base de ArcGIS 10.3.1.

Figura 2

Principales vías de acceso al balneario Pehuen-Có



Fuente: Smurra, F., 2018, sobre la base de ArcGIS 10.3.1.

2.3.1.1. Condiciones naturales del área

La localidad de Pehuen-Có se extiende a lo largo de la costa atlántica bonaerense aproximadamente unos 10 km y se caracteriza por poseer 143 metros de ancho promedio de playa (Bustos, 2012). En términos generales, la costa del balneario es baja y arenosa, lo cual denota una importante línea de médanos frontales, los cuales conforman un sistema dunario complejo aproximado de 6 km de ancho medio. Aquellos médanos contiguos a la costa adquieren de manera aproximada unos 10 metros de altura con la particularidad de poseer vegetación alternada, destacándose principalmente la presencia de tamariscos. Caso contrario ocurre en las áreas más alejadas a la costa de la villa turística, donde los médanos se distinguen por ser de menor altura y estar cubiertos por vegetación (Bustos, 2012). En relación a la geomorfología de la playa del área de estudio, la misma se distingue por su sedimentología mixta de mezcla de arena y gravas (Jennings y Schulmeister, 2002 en Bustos, 2012). A su paisaje se adicionan los acantilados artificiales y afloramientos de arena cementada y cabe destacar que actualmente en las playas del balneario, se denota una erosión trascendente y de magnitud diferencial (Bustos, Piccolo, Perillo, 2011).

Pehuen-Có presenta un clima de carácter templado con períodos húmedos y secos alternados, donde la temperatura media anual es de 13,6° C (Bustos *et al.*, 2011). En correlación a la precipitación, la media anual resulta ser de 600 mm aproximadamente. Por lo tanto, la distribución de las lluvias se efectúa de la siguiente manera: se aglomeran en primavera y verano, comenzando a disminuir en la estación de otoño, tornándose mínimas en el invierno (Amor, 2013).

La villa turística se desarrolla de forma paralela a la costa y posee una orientación este - oeste. El trazado de las calles se caracteriza por su naturaleza irregular, otorgándole cierta particularidad al plano del balneario. En términos generales las mismas presentan abundante vegetación arbórea, predominantemente especies de pinos y eucaliptos (Amor, 2013). Asimismo, más hacia el este, existe una zona denominada Reserva Geológica, Paleontológica, Arqueológica y Natural Pehuen Có – Monte Hermoso con una playa aún más extensa y ancha. En este ambiente existen afloramientos de arcilla los cuales representan la impronta de una antigua laguna, donde actualmente albergan huellas fósiles de animales extintos de alrededor de 12.000 años de antigüedad (Bustos *et al.*, 2011).

Cabe destacar la especie endémica que caracteriza a Pehuen-Có, denominada *Neosparton Darwinii*, en homenaje a su descubridor Charles Darwin, científico de origen inglés, quien visitó las costas de la localidad rosaleña en 1832 en su viaje de expedición cartográfica

alrededor del mundo (González Martínez, 1992). Es una especie arbustiva de pocas hojas que posee un valor conservacional relevante a escala local, ya que se encuentra en peligro de extinción. Por tal razón, el Municipio de Coronel Rosales la declaró *Especie Vegetal Protegida*, prohibiendo determinadamente su extracción, destrucción y comercialización (Bustos, 2012). Además, es importante destacar la presencia de otras especies tales como pinos, eucaliptos, cipreses y aromos que posibilitan la condición de retención de agua del suelo y su fertilidad. Dichas especies arbóreas propician la convivencia con una gran variedad de aves entre las que se pueden mencionar: carpinteros, calandrias, horneros, caranchos, zorzales, cabecitas negras, teros, benteveos, entre otras (Larreche, 2015).

2.3.2. Oferta turística

En el presente apartado se hará mención a aquellos elementos que componen la oferta turística del área de estudio correspondiente. Cabe señalar que la oferta de un destino está integrada por todos los recursos turísticos y servicios que se ponen a disposición de los turistas y excursionistas para su consumo y disfrute, conformando a la vez un *todo*. Resulta meritorio acentuar lo establecido por la OMT (1998), que además refiere a la existencia del uso no turístico por parte de los residentes de los *productos* ofertados en el destino, principalmente el uso de los recursos que conviven en el lugar. Por tal motivo, dado que los residentes son considerados dentro de los objetivos que guían la presente investigación, se expone una reseña de los recursos y servicios que componen la oferta del balneario.

2.3.2.1. Recursos turísticos

La localidad de Pehuen-Có se caracteriza por poseer una pluralidad de recursos de índole naturales y culturales, otorgándole una particularidad a la villa turística que logra sobresalir de la costa atlántica del sudoeste bonaerense. Para lograr una correcta comprensión, cabe destacar la definición de *recursos turísticos* los cuales son todos aquellos elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales, que por medio de una correcta y racionada actividad humana pueden ser utilizados como motivo suficiente para incentivar el desplazamiento turístico (Ramírez Blanco, 1998 en Navarro, 2015).

El principal recurso turístico del balneario es *la playa*, en donde la puesta del sol en la línea del horizonte es el atractivo más relevante del ambiente costero-marino, ofreciéndole al visitante un paisaje inigualable. La playa tiene aproximadamente 140 metros de ancho promedio, sumado a un suave declive de la costa y afloramientos rocosos en sus diferentes áreas. Otro atractivo a destacar corresponde a la temperatura de sus aguas, las cuales superan en 5° a la de otros balnearios de la costa atlántica argentina (Amor, 2013).

Conjuntamente se pueden apreciar en el cordón de médanos vegetados, plantas de tamariscos y ciertos ejemplares de la especie endémica arbustiva *Neoesparton darwinii* que caracteriza a la zona. En relación a las actividades se pueden llevar a cabo caminatas, cabalgatas, baños de sol y mar, embarcación, pesca deportiva, windsurf, kitesurf, kayakismo, sandboard, entre otros deportes náuticos (Bustos, 2012).

Otro recurso a destacar es *el Bosque Encantado* y el mismo se encuentra ubicado a 4 km al oeste desde la rotonda de acceso a la villa balnearia. Su área está conformada por 105 hectáreas forestadas con varias especies arbóreas (pinos, eucaliptos y cipreses), un espacio profundamente verde y natural destinado al descanso y la recreación (Bustos, 2012). Se creó en el año 1947 con el objetivo de conformar un vivero forestal dunícola, lo que posteriormente posibilitó la forestación del bosque y el casco urbano de Pehuen-Có. La planificación y diagramación de dicho trabajo fue realizado por el Ingeniero Agrónomo Manuel Cepedano, quien fue solicitado por el fundador Avelino González Martínez (Fernández, 2016; González Martínez, 1992).

Cabe mencionar que el *Vivero Municipal Pablo Gunther Lorentz* no deja de ser una opción para visitar durante todo el año. Es un recurso turístico de fácil acceso, ya que se localiza dentro del predio del Bosque Encantado, aproximadamente a 3 km de la rotonda de ingreso al balneario. El lugar data del año 1940 y su principal función fue la fijación de médanos y forestación de la localidad (Larreche, 2015). Se destaca por su amplia variedad de especies arbustivas junto con un monte frutal, que lo convierte en un atractivo turístico valioso para la comunidad residente y los turistas (Amor, 2013). Además, es una opción para recibir visitas fuera de la temporada estival y de esta manera lograr la diversificación de la oferta turística del destino.

Asimismo, la playa de Pehuen-Có cuenta con un recurso turístico que lo diferencia de otros destinos de la costa atlántica bonaerense, un recurso frágil, pero a la vez con mucha historia. La *Reserva Natural Provincial Pehuen Có-Monte Hermoso* es un área natural protegida de carácter costero marina, la cual conserva yacimientos de fósiles paleontológicos, arqueológicos y geológicos (Era Cuaternaria). Está comprendida por los partidos de Coronel Rosales y Monte Hermoso y fue declarada específicamente Reserva Geológica, Paleontológica y Arqueológica en el año 2005, mediante la aprobación de la Ley Provincial N° 13.394, a pesar de ser descubiertas en 1986. La zona se encuentra conformada por plataformas arcillo-limosas y areniscas que dejan al descubierto, en presencia de mareas bajas, numerosas huellas fósiles de animales extintos que habitaron el

lugar hace 12.000 años de antigüedad (Bustos, 2012). Su historia representa un atractivo único, ya que los descubrimientos constituyen un testimonio de la vida pasada de los mega-mamíferos nativos de América del Sur, lo cual deja en evidencia las condiciones paleoambientales del pasado geológico del lugar (Pacheco, 2018).

La reserva comprende 3 áreas diferentes y se accede a las mismas únicamente a través de la zona de playa. El *Área 1* incluye los yacimientos de *Playa del Barco* y *Barranca Monte Hermoso* (Las Rocas), ubicados al oeste del balneario y contienen material paleontológico de animales extintos y huellas fósiles de entre 3 y 5 millones de antigüedad (Bustos, 2012; Fernández, 2016). El *Área 2* se ubica a 2.500 metros al este de Pehuen-Có y comprende el Yacimiento de Paleocinitas, con la posibilidad de observación de huellas fósiles de megafauna (gliptodontes, mastodontes, tigre diente de sable y megaterios) y aves que habitaron el lugar 12.000 años atrás (Fernández, 2016). La Asociación Refugio del Sudoeste realiza visitas guiadas en la correspondiente área a través de una caminata por la playa, ya que no se permite la circulación de vehículos en la zona. Por último, el *Área 3* se localiza a 14 kilómetros al este del balneario y allí se encuentran los sitios arqueológicos *Monte Hermoso 1*, *La Olla 1* y *La Olla 2*, también conocidos con el nombre de “El Pisadero”. Su principal atractivo es la presencia de pisadas fosilizadas de humanos, aves y mamíferos, junto con restos vegetales e instrumentos de piedra, que denotan una antigüedad de aproximadamente 7.000 años (Bustos, 2012; Fernández, 2016). Cabe destacar que, en los años 2016 y 2017, se produjeron nuevos hallazgos debido a la acción de las fuertes sudestadas, que dejaron expuestas al descubierto huellas fósiles de gliptodontes y pisadas correspondientes a una especie de zorro que habitaba la zona (La Nueva, 2016; 2017).

Por otro lado, la *Sala de Interpretación Paleontológica Florentino Ameghino* presenta una gran variedad de infografía acerca de los yacimientos paleontológicos, además de la exposición de materiales fósiles y maquetas, con el propósito de interpretar y demostrar el paisaje del balneario hace 12.000 años atrás. La misma se encuentra ubicada en la intersección de la Avenida San Martín y Calle 4. Cabe señalar que allí los turistas y/o excursionistas pueden acceder a la información con respecto a los horarios y coordinación de las excursiones interpretativas a las huellas fósiles, junto a guías capacitados para brindar una excelente experiencia en la visita (Bustos, 2012; Fernández, 2016).

Adicionalmente, se incorporaron dos nuevos atractivos turísticos ubicados en la *Plaza Benito Carrasco* los cuales atraen las miradas de todo turista y residente que visita el lugar.

Tal es así que durante la temporada estival correspondiente al año 2016-2017 se inauguró una réplica de un megaterio a escala real (Figura 3), incorporándose en la siguiente temporada (2017-2018) una réplica a tamaño real de un gliptodonte (Pacheco, 2018). Es importante destacar que, a través de los años, la presencia de la Reserva Natural Pehuen C  – Monte Hermoso se ha transformado en uno de los atractivos más destacados de la villa turística.

Figura 3

Réplica del megaterio en la Plaza Benito Carrasco



Fuente: Smurra, F., 2018.

Además, Pehuen-C  posee diferentes construcciones arquitectónicas de jerarquía que se distinguen y sobresalen del paisaje natural propio de la villa balnearia. Una de ellas es la denominada *Casa Barco* y data del año 1954. Fue construida por el inmigrante italiano Luis Novelli, con el propósito de imitar la proa de su barco que lo condujo a las costas de la zona denominado *Roma*, al que bautizó con el mismo nombre la casa (González Martínez, 1992). La construcción se ubica en la calle Malvinas Argentinas, entre la Avenida Fragata Sarmiento y La Argentina. Solamente puede ser apreciada desde el exterior ya que corresponde a una propiedad privada y la misma es visitada por turistas y excursionistas cada temporada con el motivo de tomar fotografías y postales familiares.

Otra de las obras arquitectónicas más valiosas de Pehuen-Có es *La Casa Molino*, la cual se localiza en la calle 9 de Julio, entre Brown y Fitz Roy. Fue construida por el escritor bahiense Rubén Benítez quien se inspiró en el libro *Don Quijote de la Mancha*, brindándole la forma de molino de viento, convirtiéndose en la característica única y particular que la distingue (Bustos, 2012). En el año 2015 el antiguo propietario en concordancia con su esposa Elba Encinas, donó la casa a la institución *Rotary Club de Pehuen-Có*, proyectando dicha entidad la construcción de la Casa de la Cultura en el mismo predio. Tal es así que la misma tendrá la fachada del castillo de *La Mota* en distinción al amor verdadero que unía a *Juana La Loca* y *Felipe El Hermoso* (La Nueva, 2015).

En cuanto a la arquitectura religiosa se destaca la *Capilla La Sagrada Familia* que se encuentra ubicada entre la Avenida San Martín y Launquen Mapu. Fue construida en el año 1957 y el diseño lo realizó la Arquitecta Beatriz Marseillan. Lo que define su atractivo es la historia y el paso de los años plasmado en sus paredes, las cuales fueron edificadas con las piedras que transportaba el barco *La Soberana* que encalló en la costa del balneario, convirtiéndose actualmente en un recurso turístico conocido con el nombre de *Barco Hundido*. Con el transcurso del tiempo, se han realizado obras de ampliación incorporando el salón parroquial y un salón de usos múltiples (Fernández, 2016). Su historia la ha transformado en uno de los recursos turísticos más importantes, además de ser elegida por turistas y locales para bautismos y casamientos (Amor, 2013).

Tal como se ha mencionado con anterioridad, el *Barco Hundido* se ubica a unos 1.000 metros al oeste sobre la playa de Pehuen-Có. El atractivo del recurso se enmarca en los vestigios del barco *La Soberana*, que encalló a fines del siglo XIX, los cuales pueden ser apreciados cuando la marea se encuentra baja (Larreche, 2015).

En cuanto a los *acontecimientos programados*, la villa turística presenta una oferta diversificada a lo largo del calendario anual. En primera instancia, la *Fiesta Hasta que Salga el Sol* se realiza cada 31 de diciembre por la noche con el propósito de celebrar la llegada del Año Nuevo en la playa. En el lugar se monta un escenario con luces y una pantalla gigante para disfrutar shows de música en vivo, animadores y fuegos artificiales, con entrada libre y gratuita. El evento fue declarado de Interés Municipal en el año 2016 (Fernández, 2016).

Con respecto al *Festival Pehuen Rock*, el evento se realiza el tercer sábado de febrero de cada año en la peatonal Brown frente al Paseo del Mar y su entrada es libre y gratuita. En

él, se presentan bandas de la región, las cuales permiten a la comunidad local, turistas y excursionistas deleitarse con música en vivo, convirtiéndose actualmente en uno de los festivales más destacados de la temporada estival de la villa turística (Fernández, 2016). Además, a partir del año 2016 en el mes de febrero, se comenzó a conmemorar la *Fiesta de Carnavales* con la presencia de murgas y comparsas de Punta Alta. Tal es así que resulta importante adicionar la declaración de Interés Cultural del evento por parte del Municipio de Coronel Rosales (Fernández, 2016).

En cuanto a los acontecimientos de carácter deportivo, Pehuen-Có ofrece el evento denominado *Rosales Corre* desde el año 2016. Se realiza a fines del cierre de la temporada estival y conforma una propuesta diferente de turismo deportivo, con el objetivo de atraer un público afín con el atletismo. El acontecimiento consta de dos pruebas: la primera es de carácter participativa y comprende un trayecto de 5 km; la segunda corresponde al circuito competitivo con un recorrido de 8 km. El evento deportivo permite a los participantes transitar por los atractivos más emblemáticos de la villa turística. Además de ofrecer un producto singular, el acontecimiento posee un fin benéfico a través de la donación de los fondos recaudados de la carrera a instituciones carenciadas (El Rosalenio, 2017). Asimismo, el *Torneo de Pesca Néstor Hugo Giorno* se lleva a cabo en el mes de octubre y es organizado por el Club Atlético Sporting de Punta Alta. Los participantes provienen de diversos lugares, principalmente de la región y el ganador es premiado por la captura de la presa de mayor peso (Fernández, 2016).

Adicionalmente la localidad ofrece un *Vía Crucis Gauchescho* efectuándose en Semana Santa, en el cual participa un gran elenco de artistas, quienes recrean la crucifixión y resurrección de Jesús, en medio del escenario natural cargado de un clima emocional y de espiritualidad imponente al cual acuden los fieles. Se encuentra a cargo de la Dirección de Cultura del Municipio de Coronel Rosales, y el recorrido del Vía Crucis inicia en el trayecto de calle Brown hasta culminar la escena a orillas del mar (Fernández, 2016).

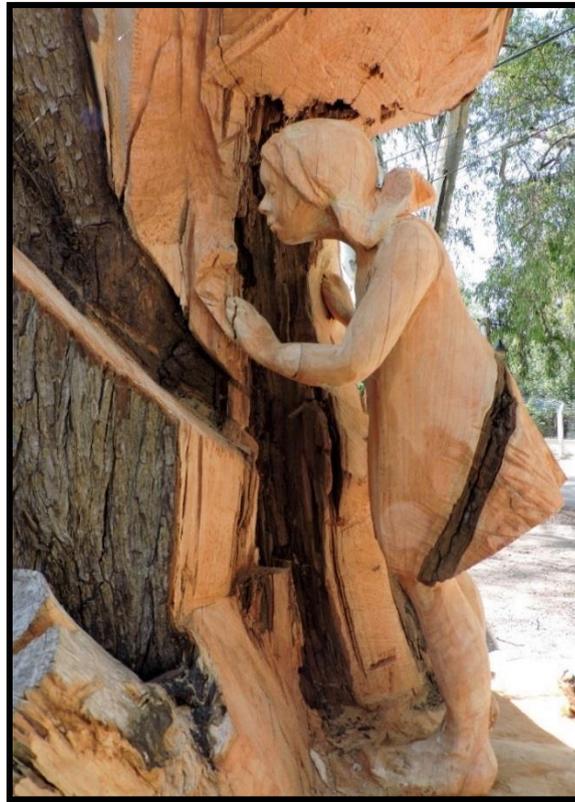
Por otra parte, el evento *Pehuen de Primavera* es uno de los acontecimientos programados más esperados por jóvenes y familias del lugar y la zona. El Municipio de Coronel Rosales en concordancia con el Área de Turismo de Pehuen-Có ofrece diversas actividades entre los meses de septiembre y octubre, como motivo de celebración de la primavera. Cada evento comprende diferentes actividades que varían desde destrezas gauchescas, fogón criollo, música en vivo, concursos de pesca, feria de artesanos, talleres de sensibilización

turística, paseos gastronómicos, realizándose en la segunda edición (2017) el Primer Encuentro Nacional de Fotografía Nocturna (La Nueva, 2017).

La *Fiesta Provincial de la Comida al Disco A Mar y Campo* realizó su primera edición los días 25 y 26 de noviembre del año 2017, reuniendo a varios emprendedores gastronómicos del balneario, en conjunto con la organización y participación de entidades de la comunidad local, el INTA y la Dirección de Turismo de Coronel Rosales. El encuentro se ejecutó en la Plaza Carrasco y el motivo de la comida al disco se traduce en la unión de la actividad rural y la pesca. Además, el evento contó con una amplia variedad de actividades tales como la feria de artesanos, venta de productos regionales, música en vivo y una obra de teatro con entrada libre y gratuita (La Nueva, 2017).

Asimismo, durante el año 2018 se incorporó un nuevo acontecimiento programado de carácter innovador. Tal es así que se llevó a cabo durante los primeros días de marzo el *Primer Encuentro Nacional de Escultores Tallando Identidad*, el cual fue organizado por la Sociedad de Fomento Amigos de Pehuen-Có en conjunto con la Dirección de Turismo del Municipio de Coronel Rosales. El evento tuvo lugar en la calle Villanueva (entre Brown y Azopardo) y se distinguió por la presencia de múltiples artistas de diferentes puntos del país, dando origen a las primeras esculturas talladas en los pinos y cipreses fundacionales de la villa que se hallen secos o podados (Figura 4). El evento tuvo como símbolo representativo la labor de los primeros pobladores de Pehuen-Có, quienes mantuvieron viva su historia de crear un bosque junto al mar. Por tal motivo, el acontecimiento fue declarado de interés municipal por el Honorable Concejo Deliberante de Coronel Rosales (La Nueva, 2018; Municipio de Coronel Rosales, 2018).

Figura 4

Escultura realizada en el Encuentro Nacional Tallando Identidad

Fuente: Smurra, F., 2018.

Por último, la *Feria de Artesanos* es un acontecimiento de carácter tradicional en Pehuencó. La misma se localiza en la intersección de las calles Brown y Hércules todos los días durante la temporada estival, con la presencia de artesanos regionales y también provenientes de todo el país. Por lo tanto, resulta ser un paseo atractivo y alternativo, además de atraer a los residentes y turistas que visitan la villa balnearia.

2.3.2.2. Planta turística e infraestructura

Los datos que se presentan a continuación han sido proporcionados por la Dirección de Turismo de Coronel Rosales (2018), la cual posibilitó el avance del presente trabajo de investigación.

Con respecto al *alojamiento*, resulta meritorio realizar una connotación en cuanto a su categorización, ya que únicamente existen seis establecimientos categorizados y solo trece establecimientos más se encuentran en dicho proceso. A partir de estos datos se procede a diferenciar el alojamiento en *hotelero* y *extrahotelero*. En relación al primero, el servicio de hotelería lo ofrecen el Hotel Cumelcan, además de 4 *aparts-hotel* y todos ellos reúnen

un total de 470 plazas. No obstante, alojamiento extrahotelero consta de cabañas, departamentos, residenciales y complejos, por lo que representa una cantidad de 896 plazas. A su vez se deben adicionar 440 plazas de casas en alquiler a través de inmobiliarias y, por otra parte, un total de 2.064 plazas de casas particulares, también en carácter de alquiler. Por otra parte, existen en el balneario cinco campings públicos y otros cinco campings excepcionalmente para los asociados de la Universidad Nacional del Sur (UNS), Boy Scouts, Vialidad Nacional, Penitenciaría y Gobierno de la Pampa. De tal modo, se estima que el alojamiento extrahotelero se encuentra integrado por 4.990 plazas, consecuentemente la villa turística cuenta con un total de 5.460 plazas existentes.

A su vez Pehuen-Có posee 63 comercios que comprenden en su totalidad empresas de servicios de transporte, pesca embarcada, heladerías, panaderías, autoservicios, inmobiliarias, restaurantes/pub, entre otros. Por lo tanto, con respecto a la *restauración*, la villa turística engloba 20 establecimientos gastronómicos los cuales implican restaurantes, paradores, parrillas, rotiserías, food truck, bares y locales de comida rápida.

En cuanto a los espacios de *recreación*, la localidad cuenta con un bolicheailable llamado Complejo Área Cero, además del patio cubierto que posee la Escuela N° 18 de Pehuen-Có, dos Salones de Usos Múltiples pertenecientes a la Sociedad de Fomento y la Capilla La Sagrada Familia con una capacidad para 60 y 90 personas respectivamente. El destino posee un complejo llamado Paseo del Mar que ofrece en sus locales juegos para niños, venta de productos artesanales, un resto-bar y un stand para la venta de productos y equipamiento de playa. También se debe considerar parte de la oferta recreativa del destino la Sala de Interpretación Florentino Ameghino y la Feria de Artesanos, caracterizados en apartados anteriores.

Asimismo, la actual gestión que asume el Jefe de Área de Turismo de Pehuen-Có Bernardo Amor permitió en el mes de noviembre de 2017 la creación e instalación del Playón Municipal Deportivo y Cultural ubicado frente a la Plaza Carrasco. Otro importante espacio de recreación, actualmente en proceso de construcción, es la sala de conferencias anexada en la Casa Molino, a cargo de la asociación Rotary Club de Pehuen-Có, la cual contará con una capacidad para 120 personas, además de ser reconocida en un futuro como la Casa de la Cultura.

Por otro lado, el *transporte* que opera en Pehuen-Có es el servicio de ómnibus de la empresa Puntal Tour que realiza viajes durante todo el año, incrementándolos en la temporada de verano. De tal modo que las localidades de Bahía Blanca, Punta Alta, Bajo

Hondo y Pehuen-Có se encuentran conectadas a través de los trayectos que ejecuta la empresa. Cabe destacar que la villa turística cuenta con una Terminal de Ómnibus ubicada en la calle La Argentina, a pocos metros de la costanera. El destino posee además el servicio de transporte de remises particulares, el cual permite el traslado de pasajeros y residentes solamente hacia las localidades de Punta Alta y Bahía Blanca (y viceversa).

En relación a la *comunicación*, la localidad presenta el servicio de televisión por cable e internet a cargo de la empresa Difusora Pehuen-Có, que cuenta con un canal local y prestación del servicio de modalidad HD. Por su parte existe una central de telefonía fija, tres antenas de telefonía celular y servicio 4G proporcionado por la empresa Movistar. En cuanto al servicio de radio, desde el año 2016, el destino cuenta con una FM local repetidora de *Radio Más*, incorporándose en el 2017 *Radio VIVA* y *Radio 2.001*, las cuales disponen de móviles y antenas locales.

Con respecto a la *red de infraestructura* básica de servicios, la Cooperativa Eléctrica de Punta Alta (CEPA) suministra al balneario la red eléctrica en su totalidad. Igualmente el destino carece del servicio de agua potable, gas natural, redes cloacales y desagües pluviales. Por tal motivo, la comunidad residente se abastece del agua de pozo, a través de la extracción con bombas centrífugas, además de utilizar gas envasado en tubos y/o garrafas. A pesar del contexto actual, Pehuen-Có se encuentra en la segunda etapa de instalación de la red de agua corriente solamente en el área céntrica. La respectiva red operará a través del Servicio Provincial de Agua Potable y Saneamiento Rural (SPAR).

A su vez la Municipalidad de Coronel Rosales se encarga de realizar los trabajos de poda. Por su parte, el servicio de recolección de residuos es diario para luego ser depositados en un basural a cielo abierto. Cabe señalar que, en el año 2016, se puso en funcionamiento la planta de compactación y transferencia de residuos sólidos urbanos, además de ser colocados ciertos *puntos limpios* en diferentes zonas estratégicas del destino, con el objetivo de fomentar el reciclado de materiales.

Por último, cabe mencionar que Pehuen-Có dispone del Jardín de Infantes N° 915, la Escuela Provincial N° 18 Francisco N. Laprida y la Escuela de Educación Técnica N° 1 Anexo Pehuen-Có. Además, cuenta con el servicio de destacamento policial durante todo el año, un cuartel de bomberos voluntarios, una sala médica que depende del Hospital Municipal Eva Perón de Punta Alta y un área de baños públicos abiertos en la temporada estival. También posee una oficina de informes turísticos permanente ubicada en la rotonda de acceso a la villa y, durante la temporada estival, se complementa el servicio con dos

stands de informes turísticos ubicados en la zona comercial principal (calle Brown) y en la terminal de ómnibus.

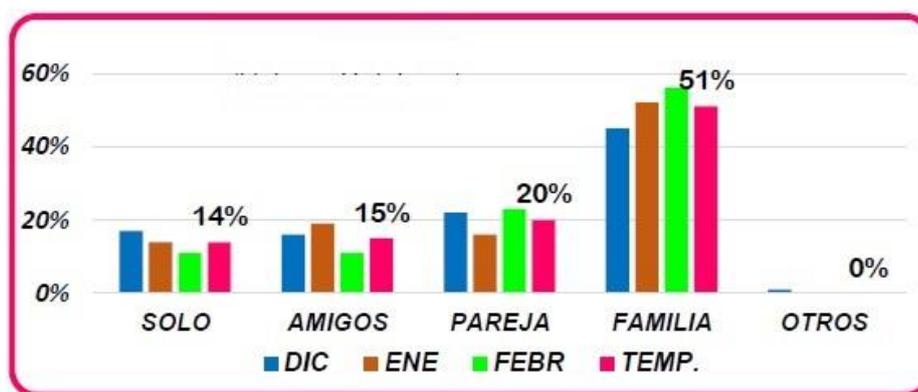
2.3.3. Demanda turística

En el siguiente apartado se aborda la *demanda turística* que predomina en Pehuen-Có. La presente información fue proporcionada por la Dirección de Turismo del Municipio de Coronel Rosales correspondiente a la temporada estival 2017/2018. Los datos han sido recolectados mediante la aplicación de 1.100 encuestas realizadas a los visitantes en los puntos estratégicos de la villa balnearia, caracterizados por poseer la mayor afluencia turística: oficina de informes turísticos, terminal de ómnibus, campings, peatonal, bajadas de playa (Brown, Rosales y Ameghino) y Bosque Encantado. Las encuestas se efectuaron a través de un muestreo aleatorio simple mediante entrevistas personalizadas.

En primer lugar, la unidad de demanda turística predominante fue la familia (51%), seguida por parejas (20%), amigos (15%) y visitantes que viajaron solos (14%) (Figura 5). En términos generales, el perfil del turista prevaleciente que visita el balneario es el grupo familiar, correspondiéndose de igual modo con la tendencia de temporadas precedentes. En relación a la cantidad de integrantes del grupo vacacional, las encuestas arrojaron que el mayor porcentaje fue el grupo conformado por dos personas (35%).

Figura 5

Unidad de demanda turística por segmentación de grupo



Fuente: Municipio de Coronel Rosales, 2018.

Con respecto a la edad y el sexo del total de los encuestados, predomina el segmento etario de 26 a 40 años con un 21%, seguido por el grupo que posee un rango de edad entre 41 a 55 años por una pequeña diferencia (20%), 19 a 25 años (17%) y, por último, de 3 a 12 años (14%). En relación al sexo de los encuestados, predomina el género femenino en los

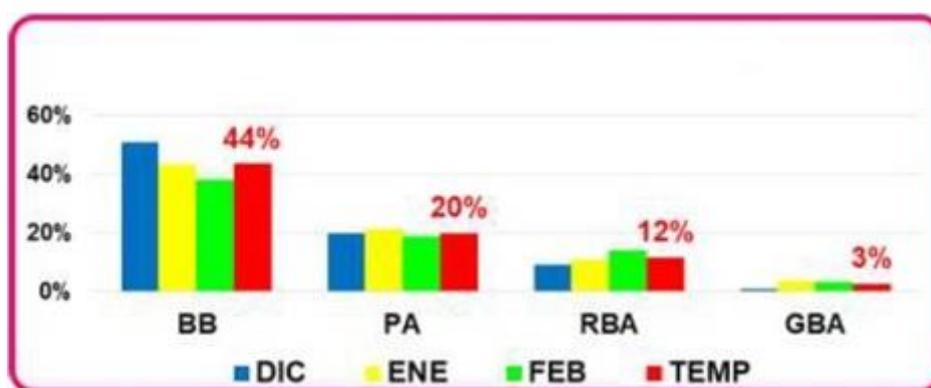
dos primeros grupos etarios mencionados anteriormente: en el segmento etario de 26 a 40 años con un valor del 23%, mientras que en el segundo grupo (41 a 55 años) el valor corresponde a un 21%.

La procedencia de turistas es uno de los factores más importantes al momento de analizar y comprender la dinámica de la demanda turística de un destino en particular. Para el caso de Pehuen-Có y, al considerar el arribo de turistas según las *regiones*, la mayor afluencia corresponde a la provincia de Buenos Aires (75%), ubicándose en segundo lugar la región Patagónica (15%) con un elevado porcentaje de turistas residentes de La Pampa, seguido por el G.B.A. (Gran Buenos Aires, 3%), región Centro (2%), Capital Federal (2%), Cuyo (1%), Litoral (1%) y por último la región Norte con un porcentaje nulo (0%). Cabe señalar que los segmentos expuestos con anterioridad conforman aproximadamente el 90% de la demanda turística.

Por otra parte, con respecto a la procedencia de visitantes según la provincia de Buenos Aires, los principales *centros emisores* son las ciudades de Bahía Blanca (44%) y Punta Alta (20%); en menor medida el interior de Buenos Aires (12%) y G.B.A. (3%) (Figura 6). Es importante recalcar que para este análisis en particular los segmentos mencionados representan el 78% de la demanda turística total.

Figura 6

Procedencia a nivel de la Provincia de Buenos Aires



Fuente: Municipio de Coronel Rosales, 2018.

En relación al *tipo de alojamiento* seleccionado en la temporada 2017/2018 por los turistas ha sido, en primer lugar, el alquiler de casa o departamento (15%), seguido por la vivienda prestada (17%) y por el alquiler de cabañas y camping con un 7% correspondiente a cada uno. A su vez un 22% del total correspondió a casas de segunda residencia. Cabe destacar que, en correlación con los valores de la temporada estival anterior (2016/2017), se

observaron caídas porcentuales en los segmentos de alojamientos correspondientes a hotel, apart hotel, camping y departamentos. Igualmente hubo un aumento del alojamiento del segundo residente y vivienda prestada, lo que se traduce en un menor gasto en alojamientos turísticos a diferencia de temporadas pasadas.

En cuanto a la principal *motivación* para la elección de Pehuen-Có como destino vacacional por parte del turista fue, en primera instancia, el *mar y la playa* con un alto porcentaje (73%) y en segundo lugar *la tranquilidad* (71%), seguido por la *proximidad* a los principales centros emisores con un 49%. A partir de los datos proporcionados, quedan demostrados los principales atributos que caracterizan al área de estudio en cuestión.

Respecto a la *estadía promedio en temporada*, la misma fue de 10 días. Por último, al considerar en el análisis el *tipo de demanda*, Pehuen-Có experimentó un elevado número de visitas por el segmento de turistas correspondiente al 49%, mientras tanto el 29% fueron excursionistas y el 22% equivalente a los segundos residentes.

2.3.4. Los actores locales de Pehuen-Có

En el apartado correspondiente se abordan diferentes grupos de actores locales de Pehuen-Có, los cuales han sido considerados en uno de los objetivos específicos que guían la investigación. Por tal motivo, el propósito es definir sus actividades y objetivos que los caracterizan, ya que es de suma importancia tener presente que los actores locales son una parte indispensable en los procesos de toma de decisiones, de planificación y desarrollo turístico del destino. Cabe destacar que, la siguiente información, ha sido obtenida a partir de trabajos de investigación de la Universidad Nacional del Sur referentes al área de estudio en cuestión, además de la Dirección de Turismo de Coronel Rosales y de entrevistas realizadas a informantes clave, especialmente a integrantes de las instituciones locales de base.

2.3.4.1. Sector público

La Delegación Municipal, representante de la autoridad principal, se encuentra a cargo del Delegado Municipal propiamente dicho, quien tiene la obligación de desarrollar la función de comunicar al intendente del Municipio de Coronel Rosales (jefe comunal) las problemáticas, necesidades y cuestiones respectivas a Pehuen-Có. A su vez, tiene el deber de ejecutar y gestionar todo proyecto propuesto por la propia delegación del destino (Amor, 2013).

Adicionalmente al ser Pehuen-Có el principal destino turístico por excelencia del Municipio de Coronel Rosales, cuenta con el cargo público de Jefe de Área de Turismo y actualmente dicho cargo lo desempeña el Licenciado Bernardo Amor. La persona que ejecuta el puesto tiene el deber y la responsabilidad de generar el desarrollo turístico del balneario, además de su planificación y programación de actividades durante todo el año.

2.3.4.2. Sector privado

De acuerdo a la información aportada por la Dirección de Turismo de Coronel Rosales y, a partir de la entrevista realizada a Amor (2018), se logra afirmar que actualmente no existe una Asociación de Comercio que reúna, dirija y administre a todos los comerciantes de la localidad costera. Esto significa que no hay un ente conformado con personería jurídica propia que los agrupe, tal como ha sido hasta el año 2014, año en que dejaron de funcionar dos importantes Cámaras de Comercio. Una de ellas fue la *Cámara de Industria, Comercio, Actividades Rurales y Turismo (CICART)* propia del destino con personería jurídica. La segunda fue la *Cámara para el Desarrollo Turístico*, la cual ha trabajado en forma paralela con la CICART, con la excepción de no poseer personería jurídica, aunque operaba de manera organizada con la *Unión del Comercio, la Industria y el Agro de Punta Alta (UCIAPA)*.

Resulta notable destacar que, luego de dos años de inestabilidad y ausencia de trabajo en conjunto por parte del sector privado, a partir del 2016 con la actual gestión pública, comienza a formarse fuertemente un nuevo grupo de trabajo, constituido por aquellos comerciantes interesados en el desarrollo turístico del balneario. Por lo tanto, actualmente el sector privado se encuentra representado a través de la UCIAPA y trabaja mancomunadamente con la Dirección de Turismo de Coronel Rosales, a través de la división de tareas y responsabilidades, con el propósito de fomentar la actividad privada de la localidad turística. Consecuentemente, se arriba a la idea de que el sector público y privado denota un trabajo en equipo consistente frente a la voluntad del desarrollo turístico, aunque el número de comerciantes activos en la temática es mínimo. Así lo expresa Amor (2018), “*los que trabajan con la Dirección de Turismo de Coronel Rosales y están todo el día con propuestas, son unos siete o diez comercios. En el invierno sólo son dos o tres*”. A pesar de esta situación, prácticamente todos los comerciantes de Pehuen-Có se encuentran informados y consultados frente a cualquier hecho, quienes participan de las reuniones junto con el aporte de ideas y proyectos para lograr un avance en materia de desarrollo turístico.

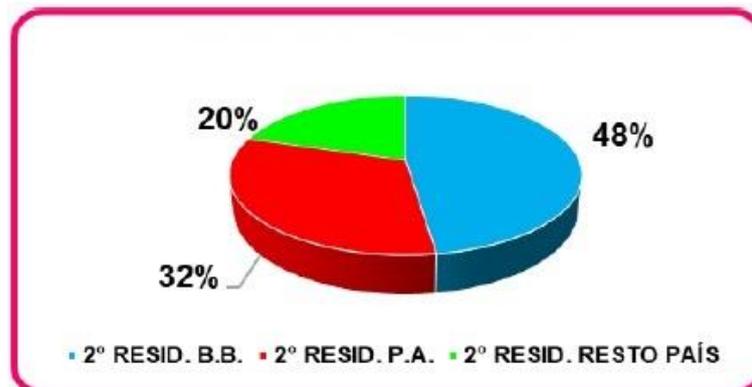
2.3.4.3. Comunidad residente, segundo residente y entidades

La comunidad residente de Pehuen-Có está integrada por 681 habitantes de acuerdo con los resultados proporcionados por el último censo realizado (INDEC, 2010). Cabe señalar que según Larreche (2015), la estructura poblacional del área de estudio se encuentra conformada en abundancia por jubilados a partir de los 65 años de edad. Esto queda demostrado a través de las diferentes ocupaciones que se desarrollan en la villa balnearia, posicionándose en primer lugar los jubilados con un valor del 42%, seguido por pescadores (17%), empleados (9%), comerciantes (9%), albañiles (8%) y amas de casa (5%).

Otro aspecto destacable a desarrollar es la significativa presencia de los segundos residentes en la villa turística. En primera instancia se abordan los aspectos y rasgos característicos del perfil del segundo residente, con el fin de comprender la importancia de su consideración como actor local en el desarrollo turístico del destino. Por tal razón la designación del término perfil corresponde a las principales cualidades singulares respecto a la composición familiar, procedencia y frecuencia de uso de la segunda residencia. Según el estudio realizado por Larreche (2015), ha quedado demostrado que el segundo residente de Pehuen-Có comprende unidades familiares compuestas de 5 a 8 miembros en su gran mayoría, representado por un valor del 52,2%. Para el presente caso, la edad correspondiente al jefe o jefa de hogar se encuentra representada entre los 36 y 65 años (80,6%).

En base a los datos suministrados por la Dirección de Turismo del Municipio de Coronel Rosales referentes a la temporada 2017/2018, en relación con el análisis de procedencia de los segundos residentes, se puede afirmar que el 80% proviene de Bahía Blanca (48%) y Punta Alta (32%), debido a que son las ciudades más cercanas al balneario. Por lo tanto, le siguen a continuación los segundos residentes provenientes del resto del país (20%) (Figura 7). A partir de los resultados anteriores se observa que el tipo de perfil predominante del segundo residente es de carácter urbano en términos generales, quienes buscan la tranquilidad y la naturaleza para descansar de la ciudad.

Figura 7

Procedencia del segundo residente

Fuente: Municipio de Coronel Rosales, 2018.

Otro dato importante a enfatizar es la dimensión espacial que naturaliza al segundo residente de Pehuen-Có. Esta dimensión comprende la escala regional y el motivo se debe a que el fenómeno de segunda residencia constituye *lo más cerca para sentirse lejos*. En términos aún más específicos, esta propiedad se debe a que, a un menor tiempo de recorrido hacia el destino, trasciende en un óptimo monitoreo y conlleva a un menor estrés, a la reducción del gasto de traslado y mantenimiento de la vivienda. Consecuentemente la segunda residencia se transforma en una especie de *extensión* de la residencia habitual y pasa a formar parte como elemento constituyente de la vida cotidiana del individuo. Además, con respecto a la relación existente entre la antigüedad de la segunda vivienda y la frecuencia de visita que ejerce el segundo residente, se corrobora que el comportamiento de éste último, varía a medida que transcurre el tiempo. Es decir que el uso y la frecuencia de visita a la segunda vivienda disminuyen conforme aumentan los años de antigüedad de esta última (Larreche, 2015).

Por otra parte, resulta menester mencionar la ineludible presencia de varias entidades y asociaciones que participan en el área de estudio correspondiente. Las mismas cuentan con propósitos y objetivos diversos, que adquieren como principal fin, una mejora en la calidad de vida y bienestar de la población residente, sin perder de vista la búsqueda de armonía y congruencia con los turistas que visitan el destino. Cabe destacar que dichas agrupaciones forman parte de la cotidianeidad de la villa turística, por tal razón, son consideradas en el presente apartado, para luego poder analizar su percepción respecto a los impactos del turismo. La información ha sido recolectada de los trabajos de investigación de los autores

Amor (2013), Fernández (2016) y de las entrevistas realizadas a integrantes de ciertas asociaciones, las cuales se desarrollan a continuación.

La *Sociedad de Fomento Amigos de Pehuen-Có* fue creada el 18 de junio de 1949 y su principal objetivo es colaborar con las actividades culturales, deportivas, sociales e intelectuales de las que forman parte y participan tanto los socios como el resto de los habitantes de la localidad, con el propósito esencial de contribuir al desarrollo y mejora de la comunidad residente en su totalidad. A su vez, se encarga de gestionar y defender aspectos referentes tanto de los residentes, como de aquellos relacionados con la ecología del balneario, ante las autoridades municipales, provinciales, nacionales, como así también frente a otros organismos ajenos a la villa turística (Carbajo, 2018).

La siguiente información ha sido recolectada a través de la entrevista realizada a Píccolo (2018), integrante del *Rotary Club Pehuen-Có*, ex presidenta y actual secretaria de la institución. Respecto a la fecha fundacional, la asociación fue creada el 30 de junio de 2008 y se distingue principalmente por ser una organización de carácter internacional, por consiguiente, posee dos tipos de objetivos fundamentales. El primer objetivo está relacionado al cuidado del planeta a través de la toma de acciones responsables tendientes a la protección de la humanidad, con el propósito de solucionar aquellos problemas que afectan a las diferentes comunidades del mundo. El segundo objetivo persigue la eliminación de la hambruna, también a nivel mundial, principalmente en los niños. Asimismo, se debe hacer una connotación especial, ya que la ejecución de dicho objetivo baja a las diferentes escalas locales de las comunidades que representa cada Rotary Club. De tal modo que, a escala local de Pehuen-Có, los integrantes de la institución buscan la manera de aportar y colaborar a la comunidad residente sobre aquellas necesidades básicas y fundamentales que presentan.

La principal característica que define al Rotary Club es la acción constante de las funciones que cumple cada miembro, debido a que cada integrante posee una profesión diferente y su profesionalismo es puesto al servicio de la comunidad para contribuir al enriquecimiento y, de esta manera, poder abordar las problemáticas desde una perspectiva multidisciplinar. Por tal motivo, los integrantes tienen la función de asistir a los residentes del balneario a través del desarrollo de acciones, proyectos y actividades, en pos de su mejora y de la localidad en general, respecto a los objetivos fundamentales que poseen, los cuales son cultura, educación y salud (Píccolo, 2018).

Otra de las emblemáticas asociaciones que trabaja en la localidad balnearia es la *Asociación Refugio del Sudoeste* y su principal área de trabajo es la Reserva Natural Provincial Pehuen C6 – Monte Hermoso. Dicha asociación fue creada en el año 2009 con el carácter de ONG (Organización No Gubernamental) o también denominada organización de la sociedad civil sin fines de lucro, la cual integraba diferentes guías de la reserva, quienes ejercían el trabajo de voluntariado. Con el transcurso del tiempo, la asociación se transformó en un *emprendimiento privado turístico educativo* y actualmente realiza las visitas guiadas a la Reserva Natural, además de llevar a cabo censos de aves y censos de basura marina o de costa. También desempeñan diferentes tipos de actividades para niños durante el año, además de charlas y talleres educativos con la finalidad de concientizar sobre el cuidado del ambiente natural (Domínguez, 2018).

Los principales objetivos que persigue la Asociación Refugio del Sudoeste son la educación y comunicación, principalmente en los niños, por medio de la educación no formal con el propósito de mantener, proteger y difundir la importancia que adquiere la Reserva Natural Pehuen C6 – Monte Hermoso en relación con sus rasgos patrimoniales, geológicos, paleontológicos y arqueológicos que la caracterizan como tal. Además, consideran primordial el cuidado del ecosistema marino-costero en el cual se enmarca la reserva. Por lo tanto, sus actividades favorecen el cuidado del entorno y promueven a su vez el compromiso de la comunidad residente con el cuidado de la naturaleza (Domínguez, 2018).

El *Club Unión Pehuen-C6* es una entidad deportiva que se encuentra al servicio de la comunidad residente y participa ampliamente de los eventos sociales y deportivos, para contribuir de esta manera al bienestar social. Por otra parte, el *Club de Leones Pehuen-C6* tiene como principal objetivo fomentar el crecimiento de la villa turística para promover a su vez el desarrollo y cambios positivos en la comunidad local. La asociación está sumamente comprometida con el servicio a la sociedad a través de la interiorización, conocimiento y mejora de las necesidades de los residentes.

La Asociación Bomberos Voluntarios de Pehuen-C6 es una organización sin fines de lucro. La misma posee una comisión directiva que se responsabiliza en cuanto a la gestión y recaudación de fondos para la compra y mantenimiento de maquinaria y equipamiento que utiliza el personal voluntario ante cualquier situación de emergencia.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Análisis de la percepción de los actores locales respecto a los impactos turísticos

En los siguientes apartados se verá reflejado el análisis de la percepción que poseen los principales actores locales de Pehuen-Có respecto a los impactos del turismo, causados por el desarrollo de la propia actividad. La información recabada para la realización de los correspondientes análisis, se obtuvo a través de un trabajo de campo, basado principalmente en la aplicación de entrevistas con bajo grado de estructuración a informantes clave, tanto del sector público como del sector privado, los cuales han aportado un alto contenido de carácter cualitativo a la investigación. Además, se emplearon cuestionarios semiestructurados a residentes y segundos residentes de la villa turística. Por consiguiente, en base a las técnicas de recolección de la información y a partir de los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos, se procede al respectivo análisis de los mismos.

3.1.1. Análisis de la percepción del sector público

En primera instancia, con el propósito de analizar la percepción de un representante clave del sector público en relación con los impactos turísticos del área de estudio, se ha entrevistado al Licenciado Bernardo Amor, actual Director de Turismo de Coronel Rosales y Jefe de Área de Turismo de Pehuen-Có. A lo largo de la entrevista, ha dejado en exposición su visión, reconocimiento e interpretación de aquellos impactos que, como principal agente público de desarrollo turístico del destino, observa en la localidad balnearia. Por lo tanto, resulta meritorio destacar que el entrevistado considera la existencia de impactos turísticos en Pehuen-Có a causa del desarrollo de la propia actividad. Principalmente analiza y reflexiona acerca de la condición innata del turismo de ser *“una actividad que genera impactos, modificando el espacio y el territorio en muchos aspectos: socialmente, económicamente, culturalmente y geográficamente”* (Amor, 2018). A su vez, repara en la modificación de la propia dinámica del destino a causa del turismo.

En primer lugar, se analizarán los *impactos económicos positivos* del turismo. Según Amor (2018) la actividad turística en Pehuen-Có impacta positivamente en la *contribución a la generación de empleo*, refiriéndose a empleos temporales y oportunidades de trabajo, ya que los mismos se originan durante la temporada estival entre los meses de diciembre y marzo. Principalmente percibe, de manera favorable, la contratación de mano de obra local que se origina en la actividad económica comercial, ya que resulta fundamental la existencia del factor humano para el desarrollo de la actividad. A pesar de ser mano de obra no calificada, posibilita el perfeccionamiento y capacitación del personal contratado a

través de la experiencia. Asimismo, Amor (2018) observa que el turismo en Pehuen-Có impacta positivamente en el *desarrollo de la actividad comercial*, debido a que durante la temporada de verano se lleva a cabo la apertura de 55 comercios habilitados, de los cuales 22 comercios corresponden a restauración destinados exclusivamente a la actividad turística, lo que provoca un desenvolvimiento importante de dicha actividad en el destino. Por tal motivo y, en correlación con los impactos económicos expuestos con anterioridad, cabe señalar que ambos son congruentes y se complementan entre sí, por lo que su impacto se traduce en un efecto aún más positivo en relación al desarrollo del turismo en la localidad balnearia.

Otro impacto económico positivo que contempla el entrevistado es la *recaudación económica* que genera el Municipio de Coronel Rosales con respecto al cobro de las Tasas de Seguridad e Higiene de los comercios habilitados en Pehuen-Có, correspondientes a un porcentaje de su facturación. Esto es importante destacar, ya que los comercios obtienen su mayor facturación económica durante la temporada de verano, que resulta ser congruente con el auge turístico que experimenta cada año el destino, donde el gasto turístico se traduce en un importante ingreso de divisas, convirtiéndose en un incentivo trascendente en la economía local. Por lo tanto, Amor (2018) considera que dicha situación impacta positivamente en el destino debido a que la recaudación mencionada se traduce en un beneficio para la comunidad residente. A su vez, percibe beneficiosa la *asociación público – privada* que se genera entre los comerciantes y el sector de la gestión turística a través del trabajo en conjunto, por medio de la ejecución de proyectos e inversiones en pos de un desarrollo turístico favorable.

Asimismo, el Jefe de Área de Turismo de Pehuen-Có ha dejado en manifiesto su percepción respecto a la presencia de ciertos *impactos económicos negativos*, producto de la actividad turística en el destino rosaleño. Una cuestión sustancial es la estacionalidad que caracteriza al turismo en Pehuen-Có y se convierte en la causa principal del primer impacto negativo que percibe el entrevistado: el *efecto inflacionario* propio del turismo. Así lo expresa Amor (2018), “*un proceso inflacionario que es natural en todo destino de costa*”. Por lo tanto, se hacen presentes las fluctuaciones estacionales de precios debido al incremento de los mismos por parte de los comerciantes del destino, ya que la duración de la temporada estival es breve a comparación del calendario anual total, donde gran parte de los comerciantes subsisten a causa del turismo.

Otro impacto económico preocupante es *el reducido porcentaje de habilitación del alojamiento turístico* en la villa balnearia, impacto que adquiere una percepción altamente negativa. Por lo tanto, al considerar los siguientes datos cuantitativos respecto a la cantidad de plazas existentes en el destino, la connotación del impacto se hace aún más inequívoco: actualmente el balneario cuenta con 5.460 plazas de alojamiento, de las cuales aproximadamente 500 plazas corresponden solamente a los alojamientos categorizados y habilitados. Por lo tanto, dicha situación significa *“un impacto negativo en la economía porque es mucha plata que está circulando en negro, donde el Estado no puede controlarlo”* (Amor, 2018). Consecuentemente, este hecho conlleva a la pérdida de oportunidades en la economía local de Pehuen-Có.

Prosiguiendo con el análisis de percepción, se aborda la categoría de *impactos socioculturales* del turismo. Desde la mirada del sector público existe un sentimiento de orgullo en la comunidad residente para con Pehuen-Có, un *sentido de pertenencia por lo local*. Pero igualmente esto no significa ni representa en el residente un sentimiento de orgullo de pertenecer a una comunidad turística, debido a que no se encuentra conformada una inminente conciencia de parte de la comunidad basada en el desarrollo turístico. En palabras de Amor (2018),

“Es algo que depende de un proceso de maduración, de un trabajo con la comunidad que no existe, ya que si bien tenemos reuniones principalmente con el sector comercial y con la comunidad, donde además participan el Secretario de Obras Públicas, el Director de Seguridad, el Delegado Municipal y el Intendente, hay muchos conflictos que se tienen que ir resolviendo, que decididamente el turismo no los resuelve”.

Asimismo, el entrevistado expone y desarrolla su percepción basada en la diferenciación entre el residente y el segundo residente, respecto al comportamiento y pensamiento de ambos grupos. Como se ha mencionado en el párrafo anterior, el residente nunca adquirió hasta el momento una conciencia de comunidad turística. Pero es fundamental resaltar la connotación realizada por Amor (2018): *“el segundo residente o los nuevos residentes que llegan hace menos de diez años, sí tienen una conciencia turística y saben por qué eligieron ir a vivir a un lugar de turismo. Entonces son ellos quienes interactúan, proponen... son más exigentes. Entienden que vivimos de eso”*. De tal modo que la percepción del impacto sociocultural, referido al fomento del sentimiento de orgullo local en base al fenómeno turístico, es parcial debido a que observa la existencia de dos grupos diferenciados. Es decir, aquel grupo integrado por los segundos residentes que desean conformar una comunidad turística, involucrándose por lo tanto en la actividad y, por otra

parte, los propios residentes que adquieren un sentimiento de rechazo a la idea de comunidad basada en el turismo.

Indistintamente, Amor percibe otro impacto sociocultural negativo. Con la llegada de cada temporada estival resurge la *diferencia entre residentes y turistas*, donde la población local desarrolla un sentimiento de invasión de su propio espacio por parte de los turistas y excursionistas que visitan el destino. Según el entrevistado, al no ser la comunidad residente de Pehuen-Có sinónimo de comunidad turística, se caracteriza por ser una sociedad local conflictiva con el propio turista, el cual conforma su fuente de trabajo y lo expresa de la siguiente manera: *“Es una especie de doble juego donde comprenden que el turismo es un mal necesario para ellos. Entonces están esperando a que lleguen los turistas, pero cuando llegan se fastidian, se incomodan, se rompe su estilo de vida. Entienden que hay una invasión de su espacio”* (Amor, 2018).

Además, durante el transcurso de la entrevista se cuestionó la *relación entre el residente y el turista*. Por tal motivo Amor (2018) expresa su postura al respecto, en la que su percepción es positiva, a pesar de lo mencionado en los párrafos anteriores. En su observación determina y aclara que el rechazo hacia el turista no se exterioriza, ya que se transforma en un proceso interno del propio residente, al considerar igualmente la necesidad del turismo en la localidad balnearia. En términos generales percibe que la relación es buena, basada en una interacción de armonía y tolerancia entre ambos.

Resulta conveniente destacar que la evolución del turismo en un destino conlleva, por añadidura, el *desarrollo de la infraestructura local*, conjuntamente con una mejora en la calidad de vida de los residentes. Desde el sector público se arriba a la idea de que dicho impacto sociocultural no se hace presente en el destino, debido a que aún no cuenta con la infraestructura básica de conexión de los servicios de agua y gas, por lo tanto la calidad de vida del residente no ha mejorado en ese aspecto. A pesar de la reactivación de la obra de infraestructura del agua, actualmente la visión que poseen las autoridades municipales es abastecer primero al turista y luego a la comunidad residente, respecto a los servicios. *“No hay medidas en Pehuen-Có de mejorar la calidad de vida que estén específicamente destinadas al residente. Los proyectos que hay y todo lo que se ha hecho, se hizo pensando en la actividad turística para abastecer a los turistas. Eso rebota y lo va a beneficiar al residente”* (Amor, 2018). Contrariamente ocurre con el desarrollo de infraestructura relacionada a instalaciones recreativas, tal como fue la creación del playón municipal deportivo y cultural en la localidad balnearia. El entrevistado percibe que dicha instalación

ha generado un impacto positivo en la actividad turística del destino y en la comunidad residente, principalmente. Actualmente funciona como un centro comunitario de actividades, brindando diferentes talleres tales como yoga, karate, manualidades, encuentros de teatro leído, cine, actividades deportivas, entre otros. Dicho espacio es utilizado en gran parte por la comunidad, lo cual ha beneficiado mucho a la misma, además de nuclear allí toda la actividad turística, ya sea deportiva y cultural, durante los fines de semana largo (Amor, 2018).

A su vez, el entrevistado vislumbra positivamente una *mejora en la calidad de vida* en relación al progreso y avance que generan los residentes en la prestación de los servicios turísticos año tras año. De tal modo que se ve reflejado a través de un proceso lento, pero que para la comunidad local significa y representa un ascenso dentro de sus posibilidades de desarrollo. Por lo tanto, al analizar el discurso desde el sector público, se observa en los residentes de Pehuen-Có una mejora en el medio de transporte utilizado y viviendas, como así también el desarrollo de otras actividades además de la turística. Asimismo, quienes han mejorado su calidad de vida en gran medida son los sectores de la construcción, perforaciones y nivelaciones de terreno, a causa de la expansión inmobiliaria que manifiesta el destino, también en relación al desarrollo turístico (Amor, 2018).

A continuación, se analiza la tercer y última categoría de impactos turísticos visibles en Pehuen-Có, es decir, los *impactos medioambientales*. Durante la entrevista, Amor relata en primer lugar el impacto de la *contaminación ambiental*, quien además afirma muy claramente su percepción negativa al respecto. Dentro de esta categoría menciona a los residuos en general, además de aquellos depositados en la playa, de tal modo que enfatiza negativamente en la abundancia con la que son arrojados en el lugar. Considera y expresa que la principal problemática son los excursionistas que solamente visitan la costa. Un detalle y por eso no menos importante, según los datos proporcionados por las encuestas respecto a la última temporada estival (2017/2018), la principal queja de los turistas es por causa de basura la playa. Esta situación se ve potenciada por la presencia de un basural a cielo abierto muy próximo a la villa turística (Amor, 2018).

Otro impacto medioambiental negativo es la *contaminación del agua* conjuntamente con la *falta de tratamiento de aguas servidas*, además de la ausencia de los sistemas cloacales, reemplazados por los pozos ciegos. Dicho sistema de desecho de aguas residuales se ha tornado incontrolable y es una de las principales causas de contaminación de las napas

freáticas de agua aptas para el consumo humano, lo que provoca además una disminución de las mismas durante la época estival a causa del consumo excesivo del agua.

En lo que se refiere a las medidas para revertir dichos impactos o en cierto punto minimizarlos, desde la gestión pública aún no se ha presentado ningún plan de obras para cloacas ni tampoco se ha puesto en marcha un sistema de tratamiento de aguas servidas. Por lo tanto, el impacto ambiental sigue avanzando. Otro hecho que se hace presente y de manera constante es el basural a cielo abierto, además de los desechos que se generan de la actividad turística. Concretamente el Municipio de Coronel Rosales ha lanzado una licitación con el objetivo de que la empresa responsable de la misma recoja los residuos reciclables en los veinte *puntos limpios* de la ciudad de Punta Alta, adicionalmente con los siete *puntos limpios* ubicados en Pehuen-Có. El propósito de dicha licitación es poner en funcionamiento la planta de compactamiento y transferencia de residuos sólidos y urbanos situada en la villa balnearia, para luego sacarlos del distrito con el correspondiente Certificado de Deposición Final y enviarlos a otra planta recicladora del país. A su vez, *“en ese proyecto está dispuesto duplicar los puntos limpios en Pehuen-Có, mejorar la recolección de los reciclables y, asimismo, complementarlo con el sistema de recolección domiciliaria para empezar a trabajar sobre el basural”* (Amor, 2018).

Desde el sector público, se percibe una *mayor concientización sobre el reciclado* en la comunidad residente, en el segundo residente y en los turistas, respecto al uso de los puntos limpios implementados en la villa balnearia. Por consiguiente, desde el Área de Turismo se aprecia una evolución en la mentalidad de la población local y de los visitantes, al generar autoconciencia sobre el cuidado del ambiente en relación con los residuos, a pesar de considerar que el proceso es largo quedando mucho trabajo por delante (Amor, 2018).

En cuanto al impacto de la *contaminación arquitectónica*, el entrevistado expone su desconocimiento respecto a la generación de posibles repercusiones de las construcciones en la primera línea de costa. A su vez explica cronológicamente que en los inicios del desarrollo urbanístico de Pehuen-Có, nunca se cumplió con la línea de ribera, la cual determina construir a partir de 250 metros hacia adentro del balneario. De tal modo que los primeros loteos de terrenos se hicieron anexados al médano y luego de que se aprobara el código de zonificación, ya existían muchos propietarios en dichos terrenos. Tal es así que la villa turística solamente cuenta con ordenanzas que tienen por objetivo regular ciertas cuestiones como es la nivelación de terrenos; la prohibición de eliminar la vegetación

propia del médano; en caso de eliminar arena propia del médano se debe depositar en la playa para su reconstrucción. Una de las ordenanzas más importantes es la Ordenanza N° 3.506 encargada de la regulación del correcto uso de las playas de Pehuen-Có, la cual prohíbe la incorporación de paradores en la línea de costa además diferenciar los sectores del recurso (Amor, 2018).

Respecto de otros impactos medioambientales, Amor (2018) percibe que el turismo impacta positivamente en la *estimulación de acciones y medidas de conservación y revalorización de los recursos* del balneario, tanto naturales como culturales. Un ejemplo claro es el trabajo continuo de difusión desde el Área de Turismo del patrimonio inigualable de la Reserva Natural Pehuen C6-Monte Hermoso, a través de la búsqueda de un perfil de turista que se identifique con atractivos de dicha categoría. Por lo tanto, observa una importante valoración desde el sector público de potenciar los recursos turísticos del destino, trabajarlos para otorgarles la identidad y apreciación que hoy en día necesitan.

Otro tipo de acción ejecutada en el mismo sentido desde la Dirección de Turismo de Coronel Rosales es la creación de las esculturas del megaterio y gliptodonte ubicadas en la Plaza Benito Carrasco, con el objetivo principal de difundir y poner en valor el recurso de la reserva natural. Ambas réplicas a escala real forman parte de un proyecto de mayor magnitud que dará lugar a la creación una *Plaza de Interpretación Paleontológica*, a la que se le sumarán otras esculturas. *“Por eso insisto, el Área de Turismo intenta a través de sus acciones difundir algo para ponerlo en valor”* (Amor, 2018). Cabe señalar que, todo el progreso y desarrollo de esta acción en particular, fue a causa de la inversión público-privada. El entrevistado aprecia positivamente la participación ejecutada en gran parte por el sector privado de Pehuen-Có.

Otro claro ejemplo de puesta en valor de los recursos turísticos del balneario es la instalación de señalética, ubicadas en los principales atractivos como son el Bosque Encantado, la Casa Barco y la Casa Molino. Asimismo, el fin último es mejorar la oferta existente para optimizar la experiencia del visitante en el destino.

Por último, se ha cuestionado al entrevistado sobre la importancia de la participación e involucramiento de la comunidad residente en los procesos de planificación turística. Durante el transcurso de su gestión hasta la actualidad, siempre ha considerado a la población local en la planificación turística del destino. Su percepción es clara y positiva al

respecto, ya que enfatiza en la constante intervención y colaboración de los locales en todos los eventos programados que se realizan en Pehuen-Có (Amor, 2018).

3.1.2. Análisis de la percepción del sector privado

A lo largo del correspondiente apartado, se esbozan determinadas percepciones referidas a los actores del sector privado de Pehuen-Có. Su importancia está constituida en el rol clave que representa en la prestación de los servicios turísticos al visitante en cada temporada estival. Además, la consideración de los comerciantes como grupo de actores locales constituyentes de la propia comunidad residente, resulta ser la base inicial para el desarrollo del presente análisis de percepción de los impactos del turismo. Por consiguiente, se realizaron entrevistas a dos comerciantes con distintas trayectorias cronológicas, lo que demostró un enriquecimiento cualitativo en el análisis de la información.

En primer lugar, se procede al análisis de percepción de uno de los informantes clave correspondiente al sector privado. Por lo tanto, el entrevistado fue Julio Tamalet, dueño del restaurante y alojamiento La Toscana. Su larga trayectoria como prestador de servicios turísticos ha permitido demostrar una realidad más certera respecto al turismo en Pehuen-Có. En cuanto a los impactos económicos, Tamalet (2018) menciona *la reducida rentabilidad económica obtenida en temporada baja*, como el primer efecto negativo del turismo. Esta situación genera la imposibilidad de cubrir los altos costos fuera de la temporada estival, ya que el destino posee una estacionalidad muy marcada. Asimismo, considera que las ganancias obtenidas en temporada alta tampoco permiten cubrir los costos, debido a que percibe una caída del turismo interno como consecuencia de la actual política económica nacional.

A pesar de afirmar que el turismo impacta positivamente en la *generación de empleo*, actualmente observa una disminución del mismo. Su percepción se constata en la siguiente expresión: *“Todos los días se ve gente golpeando la puerta por una changa y hace dos o tres años no tenía quien me hiciera un trabajo. Esa es la cruda realidad. Lo tomás por unos días y ya no podés pagarle el costo de trabajo. La necesidad de las personas va en contraposición a la situación económica”* (Tamalet, 2018).

A su vez, el entrevistado percibe determinados impactos socioculturales y, en primera instancia, contempla y define una *buena relación entre los residentes y turistas*. De tal manera que, desde su labor como actor local privado, considera significativa la experiencia

del visitante en el destino y determina que es importante trabajar correctamente en la prestación del servicio al turista. Además, vislumbra favorablemente la *participación de la comunidad residente en diferentes actividades y eventos* realizados en el destino, ya sean organizadas por las propias instituciones del lugar, como así también, por iniciativa del Municipio de Coronel Rosales. No obstante, percibe una falta de acompañamiento de las autoridades municipales respecto a determinados proyectos o propuestas establecidos por los residentes de la villa turística, principalmente en cuestiones asociadas a la manipulación y reciclado de residuos. Así lo expresa Tamalet (2018), “*Creo que la política va por una vereda y la gente por otra. El gran déficit que tenemos hoy como sociedad es no haber sido una sociedad participativa con la voz de todos*”.

En referencia a los efectos medioambientales del turismo, el entrevistado observa un *bajo impacto en la generación de residuos* en el destino, particularmente en la playa. Su perspectiva se ha modificado con el transcurso de los años, ya que actualmente contempla un turista mayormente sensibilizado por el cuidado de la naturaleza. Asimismo, atribuye la falta de concientización hacia la comunidad de Pehuen-Có sobre el conocimiento y cuidado de la reserva natural desde sus inicios. “*No hubo una buena comunicación al residente, porque si se crea conciencia, ni alambrado se necesita. Creo que se manejó mal*” (Tamalet, 2018). Tal es así que señala la importancia de trabajar, en primer lugar, con la comunidad local sobre el cuidado de tan frágil recurso, para luego crear conciencia en el visitante.

Por otro lado, el análisis de la siguiente información, procedente de la entrevista realizada a Pedro Stang, comerciante y dueño de la Heladería Lido en Pehuen-Có, demuestra una disociación entre las percepciones de los comerciantes entrevistados respecto a los impactos del turismo. Así pues, Stang (2018) subraya la *positiva recaudación económica obtenida en temporada alta* como consecuencia del elevado número de turistas que visitan el balneario cada año entrante, a lo que expresa, “*eso te demuestra el impacto que tiene en la localidad, a los efectos de la elección de Pehuen-Có como lugar de turismo*”. De igual modo, considera aún más positivo que el beneficio económico sea adquirido por todos los comerciantes del destino que ofrecen sus bienes y servicios al turista.

Adicionalmente, el entrevistado repara en la importancia del turismo como *fuerza de mano de obra y generación de empleo* en Pehuen-Có. Desde su perspectiva, Stang (2018) explica que, “*a través del turismo, las personas quedan impactadas por todo lo que es la localidad. La naturaleza y la tranquilidad los tienta a comprarse un terreno y generar*

emprendimientos propios”. El crecimiento urbanístico e incremento de viviendas que actualmente experimenta el balneario, beneficia notoriamente el sector de la construcción e inmobiliario. Asimismo, la actividad turística contribuye a la generación de empleo de tipo parcial durante las temporadas de verano, congruentes con el auge turístico del destino.

Respecto a los impactos socioculturales, Stang (2018) percibe que, en términos generales, el residente desarrolla un *sentimiento de intolerancia hacia los turistas*, especialmente durante las temporadas estivales. Esta situación se ve reflejada en los hechos de cotidianeidad y potenciada por la presencia de excursionistas, debido a que *“el que viene por el día no respeta el lugar de estacionamiento, los desperdicios los deja en cualquier lado. Hay cosas que pasan que son intolerantes”* (Stang, 2018). Finalmente, el entrevistado considera que la *generación de residuos en el sector de la playa* es el único impacto medioambiental turístico que presenta el destino y señala que *“hay turistas que cuidan y otros no. Quizás también hay residentes que se quejan porque les dejan los residuos en las puertas de sus casas”* (Stang, 2018).

3.1.3. Análisis de la percepción de la comunidad residente, segundo residente y entidades

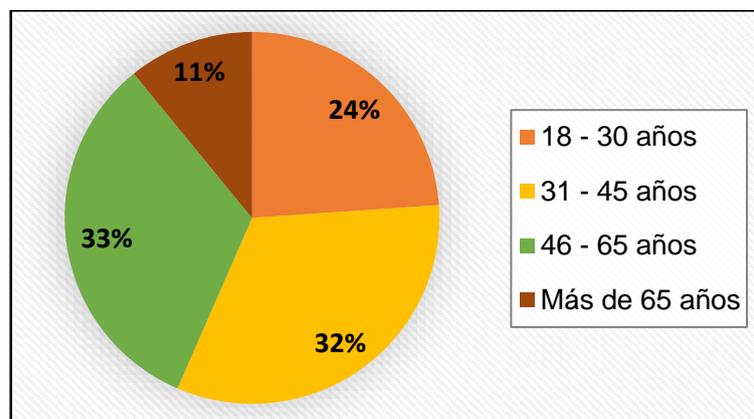
De acuerdo con el objetivo general planteado en la presente tesina de grado, se procederá a realizar el análisis de percepción de los impactos del turismo según los residentes y segundos residentes de Pehuen-Có, para los cuales se han aplicado cuestionarios semiestructurados e implementado preguntas cerradas con respuestas pre-definidas. A su vez, se utilizaron otras alternativas de respuestas respecto a una serie de afirmaciones concernientes a impactos económicos, socioculturales y medioambientales diferenciados en positivos y negativos, con un grado de escala entre *muy de acuerdo, de acuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo*. Cabe señalar que, en cada sección referente a los impactos turísticos, se le otorgó al encuestado la posibilidad de incorporar y exponer aquellos impactos percibidos, mediante preguntas abiertas, en caso de no haber sido considerados en el desarrollo del cuestionario (Anexo I).

La muestra empleada se encuentra conformada por 92 encuestados, los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, además de cumplimentar con la cualidad de ser residentes y segundos residentes (propietario de residencia de veraneo o fin de semana) de la localidad balnearia. Respecto al género de los encuestados, 57 corresponden al sexo femenino y 35 al sexo masculino.

Con el objetivo de caracterizar el perfil sociodemográfico y a través de la aplicación de determinadas variables de análisis, se obtuvo información respecto a la edad, nivel de educación y situación ocupacional de los individuos que componen la muestra. Por lo tanto, de acuerdo a los diferentes *grupos etarios* determinados por los residentes y segundos residentes encuestados, el 33% corresponde al segmento entre 46-65 años, 32% entre 31-45 años, 24% entre 18-30 años y, por último, representados con un 11% el grupo etario mayor a 65 años de edad, tal como lo representa la Figura 8.

Figura 8

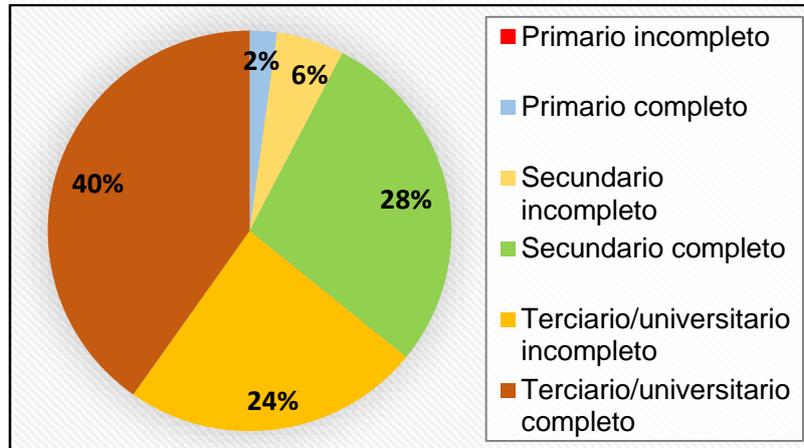
Edad de los residentes y segundos residentes encuestados



Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

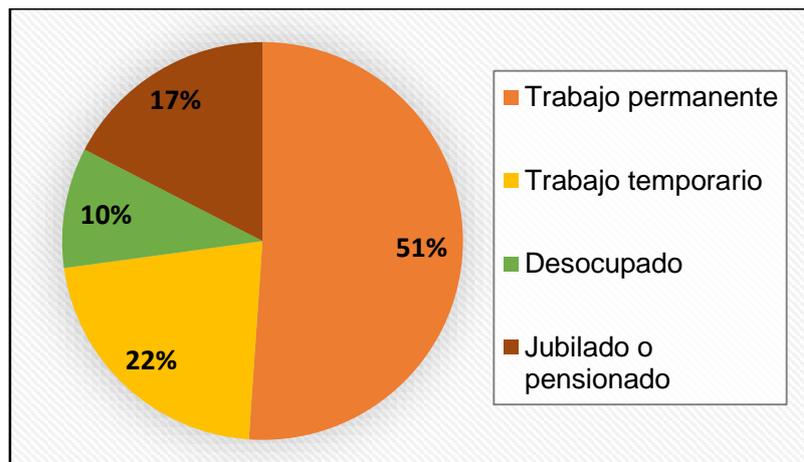
En cuanto al *nivel de educación* (Figura 9), se observa que en el total de la muestra el 40% posee el nivel terciario/universitario completo, el 28% el secundario completo, el 24% el nivel terciario/universitario incompleto, el 6% el secundario incompleto, mientras que el 2% restante presenta únicamente el nivel primario completo. Con respecto a la *situación ocupacional* de los residentes y segundos residentes del balneario, en la totalidad de la muestra se corrobora que el 51% de los encuestados ostenta un trabajo permanente, mientras que el 22% posee un trabajo temporario, el 17% son jubilados o pensionados, en tanto que el 10% se encuentra desocupado, como se observa en la Figura 10.

Figura 9

Nivel de educación de los encuestados

Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

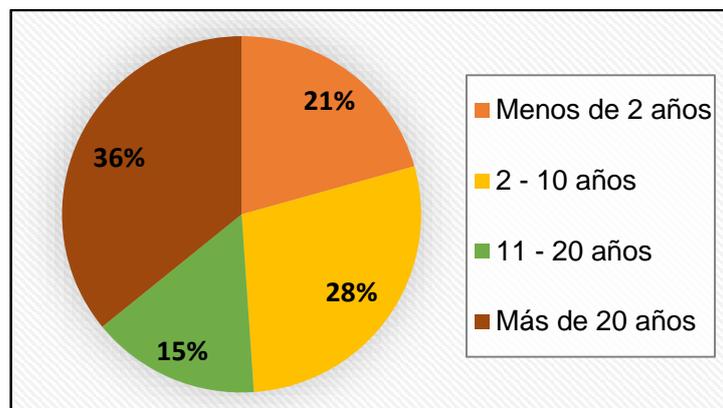
Figura 10

Situación ocupacional de los encuestados

Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

Por lo que se refiere al *carácter del encuestado*, del total de la muestra empleada se constata que el 71% de los informantes son propietarios de segunda residencia, en tanto que el 29% restante corresponde a los residentes locales de la villa turística. Por otra parte, en correlación con la cantidad de *años de residencia* de los encuestados, ya sea en carácter de residentes o segundos residentes que ostentan de una vivienda en el destino, queda demostrado a través de los resultados que el 36% de la muestra total poseen su vivienda hace más de 20 años, mientras que el 28% entre 2-10 años, el 21% menos de 2 años y por último el 15% entre 11-20 años, tal como se logra apreciar en la Figura 11.

Figura 11

Años de residencia/segunda residencia de los encuestados

Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas, con el objetivo de analizar la percepción de los residentes y segundos residentes de Pehuen-Có. Por tal motivo, los encuestados debieron expresar su grado de acuerdo en relación con determinadas afirmaciones correspondientes a los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo en la localidad balnearia. Consecuentemente, en el desarrollo de los cuestionarios, se ha fragmentado en diferentes secciones cada categoría de impactos turísticos, tanto positivos como negativos. De tal modo que el análisis de los datos obtenidos se realizará de la misma forma, además de enunciar los valores más relevantes, con el propósito de lograr una comprensión clara y legible de la información a presentar.

En primera instancia se analizan aquellas afirmaciones referidas a los *impactos económicos positivos* del turismo en el destino, tal como se presentan en la Tabla I, con los porcentajes correspondientes.

Tabla I

Percepción de los impactos económicos positivos del turismo

Grado de acuerdo	MA	DA	NA/ND	ED	MD	Total
	%	%	%	%	%	%
Impactos económicos						
1. El turismo proporciona un incremento de las oportunidades de empleo.	57%	38%	3%	0%	2%	100%
2. El desarrollo del turismo contribuye al crecimiento y mejora de la infraestructura básica y turística.	39%	40%	7%	10%	4%	100%

3. El turismo favorece el aumento de la renta económica y contribuye en la mejora del nivel de vida de los residentes.	38%	36%	19%	3%	4%	100%
4. El turismo impulsa la actividad comercial y empresarial del destino.	62%	32%	3%	0%	3%	100%
5. El turismo beneficia el crecimiento y desarrollo local del destino.	41%	44%	4%	7%	4%	100%

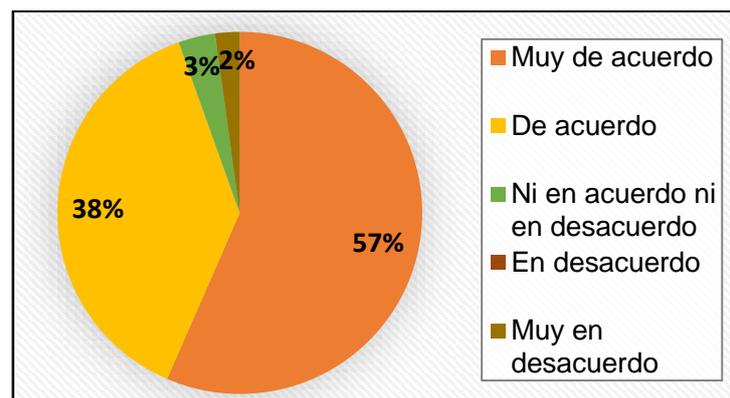
Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

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

En cuanto a la primera afirmación *el turismo proporciona un incremento de las oportunidades de empleo*, se puede observar el grado de acuerdo de los encuestados al respecto, ya que el 57% está *muy de acuerdo*, acompañado de un 38% estar *de acuerdo*, mientras que el 3% no está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, junto con un 2% restante que determina estar *muy en desacuerdo* (Figura 12). A su vez, al examinar los porcentajes referentes a la segunda afirmación, queda demostrado que el 40% expresa estar *de acuerdo* con que *el desarrollo del turismo contribuye al crecimiento y mejora de la infraestructura básica y turística*. A su vez se constata, con un porcentaje muy similar, que el 39% manifiesta estar *muy de acuerdo* con dicho impacto económico, mientras que un 10% está *en desacuerdo*.

Figura 12

Percepción del incremento del empleo a causa del turismo



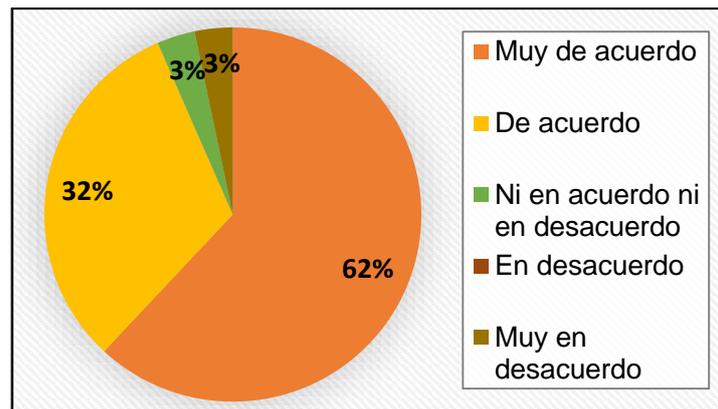
Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

Para el caso de la tercera afirmación, *el turismo favorece el aumento de la renta económica y contribuye en la mejora del nivel de vida de los residentes*, el 38% determina estar *muy de acuerdo*, seguidamente de un 36% estar *de acuerdo*, en tanto que el 19% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo*. Al observar el cuarto impacto económico (Figura 13), el mayor

porcentaje se encuentra asociado a aquellos encuestados que manifiestan estar *muy de acuerdo* con la afirmación *el turismo impulsa la actividad comercial y empresarial del destino* (62%). Además, el 32% de la muestra expresa estar *de acuerdo*, mientras que el 3% determina estar *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Figura 13

Percepción del desarrollo comercial y empresarial a causa del turismo



Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

Por último, al considerar el quinto impacto económico positivo, el 44% de los encuestados afirma estar *de acuerdo* con que *el turismo beneficia el crecimiento y desarrollo local del destino*. De igual modo, el 41% expresa estar *muy de acuerdo* al respecto, en tanto que un 7% de la muestra empleada está *en desacuerdo*.

Adicionalmente, dentro de la pregunta abierta establecida en carácter de opcional en caso de no haber sido considerado otro impacto de la categoría en cuestión, se han constatado las siguientes percepciones como sinónimo de respuestas:

“Aumenta la inversión en infraestructura hotelera” (Anónimo, 2018).

“Incremento de infraestructura (de viviendas)” (Anónimo, 2018).

Asimismo, en la Tabla II se exponen los resultados de los cuestionarios aplicados a residentes y segundos residentes del área de estudio, concernientes a la percepción que poseen sobre los *impactos económicos negativos* del turismo en el destino.

Tabla II

Percepción de los impactos económicos negativos del turismo

Grado de acuerdo	MA	DA	NA/ND	ED	MD	Total
	%	%	%	%	%	%
Impactos económicos						
1. El desarrollo del turismo provoca un efecto inflacionario y, conjuntamente, el incremento del costo de vida en el destino.	30%	34%	13%	16%	7%	100%
2. El desarrollo del turismo provoca una fuerte competencia con otros sectores económicos del destino.	12%	26%	27%	23%	12%	100%
3. El turismo genera beneficios solamente a un reducido número de residentes.	21%	29%	25%	14%	11%	100%

Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

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

En referencia al primer impacto económico negativo, puede observarse que el 34% de los encuestados determinan estar *de acuerdo* con que *el desarrollo del turismo provoca un efecto inflacionario y, conjuntamente, el incremento del costo de vida en el destino*, al igual que el 30% considera estar *muy de acuerdo*, mientras que el 16% está *en desacuerdo*. Asimismo, el 27% asegura estar *ni de acuerdo ni en desacuerdo* con que *el desarrollo del turismo provoca una fuerte competencia con otros sectores económicos del destino*, seguido del 26% que define estar *de acuerdo* al respecto, mientras que el 23% sostiene estar *en desacuerdo* con dicho impacto.

En relación con el tercer impacto económico y, al examinar el grado de acuerdo de los encuestados respecto a la afirmación *el turismo genera beneficios solamente a un reducido número de residentes*, se arriba a los siguientes valores: el 29% expone estar *de acuerdo* con el impacto, seguido del 25% que afirma estar *ni en acuerdo ni en desacuerdo* y un 21% determina estar *muy de acuerdo*.

En base a los resultados expuestos en la Tabla I, se observa una percepción altamente favorable en la comunidad residente hacia los efectos positivos que genera el turismo en la localidad balnearia. Principalmente en materia de generación de empleo a partir del desarrollo turístico, a su vez en relación con la capacidad que adquiere el turismo como actividad impulsora del desarrollo comercial y empresarial, es decir, el sector privado de Pehuen-Có. Cabe señalar que los restantes impactos analizados denotan elevados porcentajes con un grado de acuerdo positivo, por lo tanto, queda reflejada una visión

optimista del desarrollo del turismo como actividad económica sustancial e imprescindible del destino, por parte de los encuestados.

Al observar la Tabla II se arriba a la idea de que, si bien los residentes y segundos residentes perciben los impactos económicos negativos, no resulta ser en la misma proporción respecto a las dos últimas afirmaciones. Por lo tanto, se presenta una alta percepción negativa frente al fuerte efecto inflacionario, asociado al incremento del costo de vida en los residentes. No ocurre lo mismo para el segundo impacto, ya que los porcentajes se encuentran mayormente distribuidos, lo que genera percepciones asimétricas al respecto, donde el grado denominado ni en acuerdo ni en desacuerdo genera un distanciamiento entre los extremos. Es decir, se produce un quiebre que no logra definir una percepción certera y se manifiesta un grado de acuerdo neutro. En el caso correspondiente al tercer impacto económico, el efecto negativo del mismo es percibido en mayor medida por los encuestados, visión que se constata en las siguientes declaraciones:

“Es real que el turismo beneficia con un excedente muy significativo sólo para unos pocos comerciantes, quienes se benefician de cobrar precios altísimos y con mano de obra explotada” (Anónimo, 2018).

“Los comercios sólo funcionan por y para el turista. No les brindan servicios a los residentes fuera de la temporada estival” (Anónimo, 2018).

En segunda instancia, se presentan los resultados de las percepciones obtenidas a partir de los cuestionarios aplicados a la muestra, en relación con los *impactos socioculturales* positivos. Por consiguiente, los datos cuantitativos se encuentran reflejados en la Tabla III.

Tabla III

Percepción de los impactos socioculturales positivos del turismo

Grado de acuerdo	MA	DA	NA/ND	ED	MD	Total
	%	%	%	%	%	%
Impactos socioculturales						
1. El turismo fomenta el arraigo por las actividades tradicionales, creando un sentimiento de orgullo en la comunidad residente.	23%	29%	33%	12%	3%	100%
2. El turismo ocasiona una mejora de la calidad de vida en la comunidad residente.	20%	41%	24%	10%	5%	100%
3. El turismo beneficia y motiva el intercambio social entre los residentes y turistas.	25%	39%	20%	10%	6%	100%

4. El turismo fomenta el respeto, el conocimiento y la convivencia entre las diferentes culturas que interactúan en el destino.	14%	35%	33%	12%	6%	100%
5. El turismo estimula la restauración y conservación de los lugares y edificios históricos que forman parte del entorno cotidiano del destino.	24%	35%	22%	12%	7%	100%

Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

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

Con respecto a la primera afirmación, *el turismo fomenta el arraigo por las actividades tradicionales, creando un sentimiento de orgullo en la comunidad residente*, se observa que el 33% de la muestra afirma estar *ni en acuerdo ni en desacuerdo*, seguido del 29% que determina estar *de acuerdo*, además del 23% que expone un grado *muy de acuerdo*. A su vez, se evidencia con gran notoriedad que el 41% de los encuestados asevera estar *de acuerdo* con que *el turismo ocasiona una mejora de la calidad de vida en la comunidad residente*, en tanto que un 24% afirma estar *ni en acuerdo ni en desacuerdo* con dicho impacto. Aquellos que manifiestan estar *muy de acuerdo*, conforman el 20% de la muestra total.

Asimismo, el 39% de los encuestados respondió estar *de acuerdo* con que *el turismo beneficia y motiva el intercambio social entre los residentes y turistas*, seguido de un 25% que manifiesta un grado *muy de acuerdo*, en tanto que el 20% está *ni de acuerdo ni en desacuerdo* con el correspondiente impacto. Además, al indagar sobre la afirmación *el turismo fomenta el respeto, el conocimiento y la convivencia entre las diferentes culturas que interactúan en el destino*, los datos demuestran que el 35% de los encuestados está *de acuerdo*, el 33% *ni en acuerdo ni en desacuerdo* y el 14% *muy de acuerdo*. En relación al quinto impacto sociocultural positivo, *el turismo estimula la restauración y conservación de los lugares y edificios históricos que forman parte del entorno cotidiano del destino*, el 35% del total de la muestra afirma estar *de acuerdo*, además del 24% que expresa estar *muy de acuerdo*, mientras que el 22% considera estar *ni en acuerdo ni en desacuerdo*.

Por otra parte, los encuestados manifestaron sus diferentes percepciones respecto a una serie de afirmaciones referidas a determinados *impactos socioculturales negativos* del turismo. Por tal motivo, los resultados obtenidos de la muestra son exhibidos en la Tabla IV.

Tabla IV

Percepción de los impactos socioculturales negativos del turismo

Grado de acuerdo	MA	DA	NA/ND	ED	MD	Total
	%	%	%	%	%	%
Impactos socioculturales						
1. El desarrollo del turismo conlleva a la pérdida de la cultura local, adoptando el destino pautas culturales foráneas.	6%	21%	31%	34%	8%	100%
2. El turismo provoca la mercantilización de los acontecimientos y cultura local, readaptándolos a la demanda turística.	16%	30%	24%	27%	3%	100%
3. El turismo provoca tensiones y conflictos de convivencia entre los residentes y turistas.	22%	29%	26%	17%	6%	100%

Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

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

A partir de dichos resultados y, con respecto a la primera afirmación, *el desarrollo del turismo conlleva a la pérdida de la cultura local adoptando el destino pautas culturales foráneas*, se observa que un elevado porcentaje de la muestra afirma estar *en desacuerdo* (34%), seguido del 31% con un grado *ni en acuerdo ni en desacuerdo*. Se advierte que el 21% de los encuestados está *de acuerdo* con el impacto. En referencia al segundo impacto, el 30% manifiesta estar *de acuerdo* con que *el turismo provoca la mercantilización de los acontecimientos y cultura local, readaptándolas a la demanda turística*, seguido de los grados *en desacuerdo* con el 27% y *ni en acuerdo ni en desacuerdo* con el 24%. Por otra parte, se comprueba que el 29% de los encuestados asevera estar *de acuerdo* con que *el turismo provoca tensiones y conflictos de convivencia entre los residentes y turistas*, mientras que el 26% expresa estar *ni en acuerdo ni en desacuerdo* y un 22% afirma estar *muy de acuerdo*.

En función de los resultados expuestos (Tabla III y IV), se observa que gran parte de los impactos socioculturales positivos del turismo en Pehuen-Có son percibidos por los encuestados. Tales impactos son la mejora en la calidad de vida del residente, el intercambio social dado entre residentes y turistas, sumado a la conservación de las edificaciones históricas más emblemáticas que presenta el lugar. En menor medida, se advierte el respeto y convivencia por el encuentro de diferentes culturas en el destino, al igual que el fomento del sentimiento de orgullo en la comunidad residente, a raíz de la actividad turística.

En líneas generales, los encuestados no perciben la pérdida de la cultura local del destino por motivo del desarrollo turístico. Por el contrario y, en menor preponderancia, se advierten problemas de convivencia entre los residentes y turistas, al igual que la mercantilización de los acontecimientos locales readaptados a la demanda turística. Esta situación es corroborada en base a una respuesta obtenida frente a la pregunta abierta realizada en la correspondiente sección del cuestionario:

“Creo que el turismo provoca la mercantilización, en tanto se llevan espectáculos musicales y teatrales que nada tienen que ver con el lugar. De hecho, son capaces de distintos grupos musicales arruinar la paz de todas las noches de verano. El municipio paga por esos eventos cuando muchos queremos ir a buscar tranquilidad y no eventos constantes todas las noches” (Anónimo, 2018).

En cuanto a los aspectos medioambientales, en la Tabla V se exponen los resultados obtenidos de las encuestas en relación con las afirmaciones referentes a los *impactos medioambientales negativos*, a partir de los cuales se procede al correspondiente análisis.

Tabla V

Percepción de los impactos medioambientales negativos del turismo

Grado de acuerdo	MA	DA	NA/ND	ED	MD	Total
	%	%	%	%	%	%
Impactos medioambientales						
1. El turismo ocasiona el desarrollo de arquitectura poco armónica con el entorno natural, originando barreras físicas y visuales en el ambiente.	34%	28%	21%	13%	4%	100%
2. El crecimiento acelerado del turismo potencia la falta de tratamiento de los desechos y las aguas residuales en el destino.	55%	28%	8%	6%	3%	100%
3. El turismo incrementa la contaminación ambiental causando la disminución de la calidad de vida en el residente.	49%	28%	8%	12%	3%	100%

Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

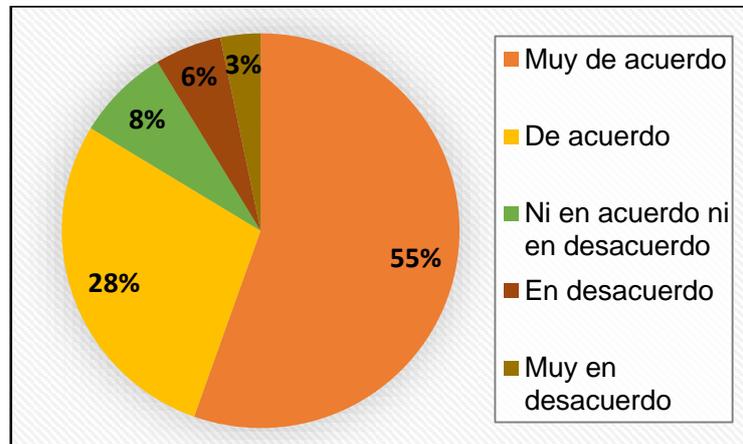
(Opciones: MA: Muy de acuerdo – DA: De acuerdo – NA/ND: Ni en acuerdo ni en desacuerdo – ED: En desacuerdo – MD: Muy en desacuerdo).

Los datos anteriores reflejan, en primer lugar, que el 34% de la muestra total afirma estar *muy de acuerdo* con que *el turismo ocasiona el desarrollo de arquitectura poco armónica con el entorno natural, originando barreras físicas y visuales en el ambiente*, además del 28% que determina estar *de acuerdo* al respecto. Asimismo, se comprueba que el 21% está *ni en acuerdo ni en desacuerdo*. Con respecto a la segunda afirmación, *el crecimiento acelerado del turismo potencia la falta de tratamiento de los desechos y las aguas residuales en el destino*, se corrobora notablemente que el 55% expresa estar *muy de*

acuerdo, seguido por el grado *de acuerdo* (28%), en tanto que un 8% manifiesta estar *ni en acuerdo ni en desacuerdo*, tal como se logra observar en la Figura 14.

Figura 14

Percepción sobre la falta de tratamiento de desechos y aguas residuales



Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

Adicionalmente, el 49% de la muestra considera estar *muy de acuerdo* respecto a que *el turismo incrementa la contaminación ambiental, causando la disminución de la calidad de vida en el residente*, además del 28% que afirma estar *de acuerdo* con el impacto turístico. Contrariamente, un 12% manifiesta su grado *en desacuerdo*. Por lo que corresponde a los *impactos medioambientales positivos*, se analiza a continuación la percepción de los residentes y segundos residentes del destino, en base al grado de acuerdo que exponen frente a determinado impacto turístico (Tabla VI).

Tabla VI

Percepción del impacto medioambiental positivo del turismo

Grado de acuerdo	MA	DA	NA/ND	ED	MD	Total
	%	%	%	%	%	%
Impacto medioambiental						
1. El turismo propicia la adopción de medidas de conservación y valorización de los ambientes naturales del destino.	18%	40%	20%	8%	14%	100%

Fuente: Smurra, F., sobre la base de cuestionarios a residentes, 2018.

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

Al observar el grado de acuerdo respecto a la afirmación, *el turismo propicia la adopción de medidas de conservación y valorización de los ambientes naturales del destino*, se contempla que el 40% está *de acuerdo*, a diferencia del 20% que advierte estar *ni en*

acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, el 18% se posiciona frente a un grado *muy de acuerdo.*

A partir de los resultados expuestos en las Tablas V y VI, se vislumbra notablemente que gran parte de los encuestados perciben intensamente los impactos positivos y negativos del turismo. Por un lado, poseen una visión positiva de la actividad turística en lo que respecta a la valorización y conservación de los espacios naturales. Por otra parte, consideran la presencia ineludible de la contaminación ambiental, acompañada de la disminución de la calidad de vida del residente, debido a la falta de tratamiento de desechos y aguas residuales, como así también la contaminación arquitectónica asociada al desarrollo turístico. Dichas cuestiones se corroboran mediante expresiones como:

“(...) se habilita la construcción ilimitada en favor del supuesto desarrollo y hoy vemos como está más de la mitad de la costanera de Pehuen C , erosionada a causa del desmonte de tamariscos que se permitió para desarrollar las casas con vista al mar. Ninguna tiene que ver con la est tica visual del lugar y, de hecho, han arruinado la playa” (Anónimo, 2018).

“Exceso de residuos y aumento indiscriminado del basural a cielo abierto” (Anónimo, 2018).

“La contaminación sonora y de las napas, la suciedad en la playa dejada principalmente por los domingueros. Y sobre todo la mala gestión del basural por parte de las autoridades” (Anónimo, 2018).

“El problema reside en la falta de planificación de las autoridades en proporción a la afluencia de turismo. Aducen permanentemente la falta de recursos, aspecto potenciado por la falta de planificación anual” (Anónimo, 2018).

“Ausencia de las autoridades en el cuidado y la educación del turista para con la protección del lugar” (Anónimo, 2018).

Por otra parte, se plantea una pregunta abierta asociada a la Reserva Natural Pehuen C -Monte Hermoso. Su motivo se debe a que, la reserva, es el recurso turístico más emblemático del balneario, en donde las medidas de conservación y su estrecha relación con la actividad turística, resulta ser un punto de inflexión en el análisis de impactos. Por lo tanto, se solicita a los encuestados exponer su visión con respecto a las medidas de conservación y protección de la reserva natural, en caso de considerarlas o no apropiadas. En base a las respuestas obtenidas, se contempla que el 58% de la muestra empleada

percibe que las medidas de conservación para la protección de la Reserva Natural Provincial en cuestión no son apropiadas, a diferencia del 37%, que las considera pertinentes. El 5% restante desconoce las medidas, por lo tanto no atribuye una respuesta definitiva.

Cabe destacar que, a través de las respuestas empleadas con sus correspondientes fundamentaciones, reiteradamente se observan similares afirmaciones entre los encuestados que consideran inapropiadas las medidas de conservación para con la reserva, lo que permite generar criterios de fundamentación unificados. Consecuentemente, las percepciones están relacionadas principalmente con la falta de información y concientización en la comunidad residente y turistas sobre la importancia y el cuidado del recurso natural, como así también, la falta de control respecto a la circulación de vehículos motorizados sobre el área de las huellas, lo que genera un daño ambiental considerable. Además, se divisan argumentos referidos a la ausencia de recursos materiales, asociado a las condiciones de precariedad con las que trabajan los guardaparques, lo que imposibilita un control eficaz de la reserva. Por consiguiente, las medidas de conservación y protección, en términos generales, son consideradas escasas o insuficientes. A su vez, pero en menor medida, ciertos fundamentos se asocian a la inadecuación de la restricción de la playa como método de resguardo de las huellas fósiles. En este sentido, se destacan expresiones tales como:

“No, no están en buenas condiciones ni el alambrado que es propenso a ser destruido por las sudestadas, ni la casa de los guardaparques. Sumado al paso de vehículos sobre las huellas sin ningún tipo de control o multa” (Anónimo, 2018).

“No, no existen medidas y el turista hace lo que desea: invade, ensucia, rompe y se va. Se sacan fotos arriba de las huellas y las rompen” (Anónimo, 2018).

“Deberían ser más estrictas y tener mayor control en el cumplimiento de las mismas. Falta docencia entre los visitantes al lugar, sobre todo los de fin de semana” (Anónimo, 2018).

“La falta de información sobre la importancia de preservación de la reserva hace que, en ocasiones, las personas rompan los límites de acceso, provocando daños irreparables. Se necesita el compromiso de residentes, segundos residentes y turistas” (Anónimo, 2018).

“No. El escaso apoyo que recibe la reserva por parte del Estado hace que la protección sea muy limitada en recursos humanos y en la logística necesaria” (Anónimo, 2018).

“Considero que hay falta de concientización en el cuidado del patrimonio ambiental y fósil, por lo cual, la población local y los turistas realizan un impacto negativo sobre el mismo” (Anónimo, 2018).

Por otra parte, se procede al análisis de percepción de determinadas instituciones en relación con los impactos turísticos, las cuales desempeñan diferentes funciones de manera dinámica en la localidad de estudio. Resulta importante destacar que la información recabada es de carácter cualitativa, para lo cual se han aplicado entrevistas semiestructuradas a informantes clave de las asociaciones correspondientes, lo que permite enriquecer y profundizar el análisis de los impactos del turismo.

En primer lugar, la *Asociación Refugio del Sudoeste* es motivo de análisis debido a su estrecha relación con la Reserva Natural Pehuen C6-Monte Hermoso. En base a la entrevista realizada a Ana María Domínguez (2018), actual guía de la reserva, los impactos turísticos percibidos son principalmente de carácter *medioambientales negativos*. Por consiguiente, el *daño causado en el ecosistema de la reserva*, por la irrupción de vehículos a partir de la rotura del alambrado que la delimita y ante la presencia de mareas bajas, es el primer impacto medioambiental percibido por la informante clave. Sin embargo, señala que actualmente el impacto se redujo a diferencia de años anteriores.

Otro impacto trascendental percibido por Domínguez (2018) es la *extracción masiva de caracoles*, principalmente por residentes y turistas. Dicho impacto presenta cierta particularidad, debido a que los caracoles desempeñan una función ecológica muy importante dentro del ecosistema marino-costero. Su dinámica está asociada al ciclo del calcio, ya que al disolverse su carcasa, el calcio es devuelto al mar y se convierte en la fuente de absorción de los animales que viven en él para su desarrollo. Asimismo, los caracoles son utilizados como refugio por las aves en caso de detectar algún peligro, mimetizándose con el entorno natural. Un claro ejemplo es el ostrero, especie endémica de Pehuen-C6. A su vez, otros animales los utilizan para depositar sus huevos y resguardarlos ante cualquier adversidad, como es el caso de los pulpos pequeños y cangrejos ermitaños que habitan el lugar.

Al mismo tiempo, Domínguez (2018) repara particularmente en la abundante *presencia de residuos en la playa*, a lo que expresa en palabras, “*Es impresionante como vas caminando entre la basura, porque cuando la marea sube, va acumulando todo lo que la gente deja durante el día en la playa: colillas de cigarrillos, bolsas de basura, juguetes rotos, paquetes de comida, etc.*”. A su vez, realiza una mención particular sobre los residentes ya

que observa que los mismos generan otro impacto negativo: el depósito de escombros en la playa, como así también, los residuos depositados entre los tamariscos, muchas veces encontrados mediante la realización de censos de basura en la costa.

Igualmente, la entrevistada denota otro impacto medioambiental y refiere al *uso de cuatriciclos en la zona de playa y médanos*. El humo expulsado por los vehículos contiene micropartículas de petróleo e hidrocarburos, los cuales son depositados en la arena del médano. En consecuencia, éste se contamina y por lo tanto su reserva de agua también, lo que provoca un efecto rebote. Esto se debe a que el médano cumple una función ecológica: la absorción del agua, que posteriormente se distribuye a los pozos de agua para consumo de la comunidad residente. Por lo tanto, *“la gente consume agua contaminada y la contaminación viene más de la mano del residente.”* (Domínguez, 2018). El paso de las ruedas de los vehículos comprime la arena, por lo cual se modifica la absorción del agua. Además, provoca la rotura de las raíces de las plantas que fijan los médanos, de manera que el médano comienza a desaparecer. *“Es toda una cadena de hechos. Si vas por los médanos, vas a ver caminos que no son naturales. El turista regional potencia esto”* (Domínguez, 2018). Es decir, aquellos provenientes de las ciudades más cercanas a Pehuen-Có, como son Bahía Blanca y Punta Alta.

Cabe señalar que Domínguez (2018) cuestiona el *consumo excesivo del agua*, principalmente por parte de las segundas residencias, las cuales en su gran mayoría poseen un sistema de riego por aspersión programados para su función, en caso de ausencia de los propietarios de las viviendas. La entrevistada ejemplifica concretamente situaciones de riegos activos en días de lluvia y explica la razón del impacto negativo que provoca en el ambiente. La presencia de pinos, eucaliptus, césped, entre otras especies, conlleva un elevado consumo de agua. Este hecho, sumado al desperdicio de agua por los residentes e incrementado durante las temporadas estivales, genera una disminución de las napas freáticas. En tanto puede producirse, ante ausencias de lluvias, el ingreso de agua de mar a las mismas e imposibilitar el consumo humano.

Resulta importante enfatizar la connotación realizada por la guía, en referencia a la concientización sobre la valorización de la reserva natural a partir del desarrollo turístico. Reflexiona sobre la falta de interés en el residente de Pehuen-Có para con la reserva, además del sector privado (comerciantes), a pesar de su accionar en correlación con la actual imagen de marca del destino. De tal manera que su percepción está asociada a una comunidad residente sin una identidad local construida desde sus propios recursos, es

decir, poco valorados y observados. En palabras de Domínguez (2018), *“Pehuen-Có es un lugar que vive del turismo y no valora esos recursos turísticos, que también son parte de ellos”*.

Al proseguir con la entrevista, Domínguez percibe dos impactos socioculturales, positivo y negativo. En primer lugar, observa la incomodidad en los residentes y segundos residentes frente a la presencia de turistas en el destino. Además, se refiere puntualmente al sector de la comunidad que no se encuentra abocada al comercio, de tal modo que se sienten invadidos en su propio espacio. La razón se debe a que, según Domínguez (2018), *“lo que ellos buscaron cuando se fueron a vivir a Pehuen-Có fue la tranquilidad y eso lo pierden cuando viene el turista”*.

Sin embargo, la entrevistada garantiza su percepción positiva acerca de la construcción del Playón Municipal Deportivo y Cultural. Esto significa que no sólo beneficia a la propia actividad turística, sino que además, lo considera un gran aporte hacia la población local. Por lo tanto observa que, a partir del desarrollo de nuevas actividades y talleres para la comunidad y los turistas, el playón representa un lugar de reencuentro. *“Realmente benefició a la vida del pueblo fuera de la época del turismo”* (Domínguez, 2018).

Por último, al indagar sobre la visión que posee la informante clave en cuanto a los impactos económicos, solamente observa un efecto positivo. Considera que el turismo en Pehuen-Có beneficia el *desarrollo de la actividad comercial* ya que, ante la presencia de turistas durante las temporadas estivales, se genera un elevado ingreso de divisas en la localidad balnearia (Domínguez, 2018).

Por otra parte, la *Asociación Bomberos Voluntarios de Pehuen-Có* es motivo de análisis, ya que representa una importante institución para los habitantes de la localidad. Ante la presencia de abundante vegetación, el peligro de incendio acecha constantemente. Por lo tanto, se efectuó una entrevista con uno de los integrantes del destacamento de bomberos voluntarios, con el propósito de recabar la información necesaria para luego proceder al análisis de percepción correspondiente. No obstante, se debe señalar de antemano que, por parte del entrevistado, no se evidenció ningún tipo de opinión formada respecto a las categorías de impactos económicos y socioculturales. De tal modo que el presente análisis de percepción solamente se basa en los impactos medioambientales del turismo.

De acuerdo a lo expresado por el entrevistado, *el turismo disminuye la probabilidad de incendios durante la temporada estival*, ya que observa y considera que actualmente el

destino se posiciona frente a un turista concientizado sobre el cuidado del entorno natural. Es decir que su percepción es positiva, a lo que manifiesta la colaboración del residente y segundo residente en la prevención de posibles incendios. En el transcurso del tiempo, la población local ha interiorizado las medidas precautorias de dicho fenómeno, las cuales son transmitidas al turista que alquila su casa, mediante la utilización de folletería informativa.

Cabe señalar que, desde la asociación correspondiente, se llevan a cabo campañas de concientización para la prevención de incendios, las cuales se intensifican durante las temporadas de verano. Las mismas consisten en la entrega de folletería a los turistas y excursionistas que ingresan al destino, además de ser colocada en las puertas de entrada a los comercios. Por otro lado, en el programa televisivo llamado *Hola Pehuen*, se anuncia de manera reiterativa la necesidad de precaución de incendios en el balneario.

En términos generales, el entrevistado percibe a la actividad turística como un factor de riesgo constante para el ambiente de Pehuen-Có, a pesar de la concientización que predomina en el turista. Esto se debe a que, además, *“todo el ambiente natural propio de la villa balnearia conforma una toma de combustible”* (Anónimo, 2018). Por lo tanto, los factores meteorológicos también pueden ser causa de incendios. Por ejemplo, las altas temperaturas en el verano provocan llamas en las piñas secas de los pinos, lo que genera una rápida expansión del fuego a otros sectores. También, la acumulación de pinochas secas (hojas de pinos) en las casas potencian la generación de incendios.

De la misma manera, el entrevistado afirma que la zona del Bosque Encantado y el basural a cielo abierto son las áreas de riesgo de incendios más importantes. Además, señala que las principales causas del fenómeno en cuestión son las colillas de cigarrillos u otros materiales combustibles, las botellas y vidrios rotos que funcionan como efecto lupa por el sol y la presencia de brasas encendidas, por lo que recomiendan a los turistas y residentes, apagarlas correctamente.

Al cuestionar al informante clave respecto a otro posible impacto turístico medioambiental en el destino, deja en exposición su percepción negativa en correlación con *la presencia de residuos en la playa*, principalmente. A lo que expresa en términos como, *“el turista ensucia y se va. Deja todo lo que consume en la playa y son muy pocos los que llevan su bolsa de residuos”* (Anónimo, 2018).

A su vez, otra de las entrevistas realizadas durante el trabajo de campo, fue a María Luisa Carbajo, actual presidenta de la *Sociedad de Fomento de Pehuen-Có*. En primera instancia, Carbajo (2018) afirma la presencia de impactos en el destino a causa del fenómeno turístico, a pesar de no ser una realidad observada por todos: *“Pehuen-Có existe porque hay turismo. Esa es la realidad que no ven la mayoría de los que viven aquí. Se olvidan de que vinieron por un trabajo que tiene que ver pura y exclusivamente con el turismo”*. De tal modo que, el principal impacto distinguido por la entrevistada es de carácter económico positivo, ya que considera que *el turismo estimula la generación de empleo*, además del *beneficio económico obtenido por la actividad comercial*.

Al mismo tiempo, la presidenta de la asociación hace mención de ciertos impactos socioculturales, lo cuales califica como interesantes y positivos. Principalmente percibe que, a partir del turismo, comenzaron a *desarrollarse actividades culturales y recreativas* tales como la presentación de obras de teatro en el verano y la proyección de películas en el Playón Municipal. Consecuentemente, se genera un mayor interés por la biblioteca, anexada a la Sociedad Fomento. Asimismo, percibe *“el intercambio con personas de otros lugares y de distintas profesiones, a quienes les interesa involucrarse”* (Carbajo, 2018). También, señala una *mejora en la calidad de vida del residente* en general, debido a que el desarrollo turístico en Pehuen-Có ha impulsado el emprendimiento de pequeñas actividades comerciales, lo que conlleva a un progreso de la propia comunidad a través de los años. Cabe señalar que este impacto está asociado a los efectos económicos positivos del turismo, a partir del desarrollo de la actividad comercial en el destino.

No obstante, los impactos socioculturales negativos son expuestos con gran notoriedad por la entrevistada ya que, desde la esfera de lo cotidiano, atisba y advierte un *sentimiento de invasión en el residente ante la presencia de turistas*, a pesar de su estrecha dependencia con el fenómeno turístico. Conjuntamente, al momento de interrogar sobre el fomento del orgullo local basado en el turismo, así lo expresa Carbajo (2018), *“no percibo aún el sentido de pertenencia. Falta identidad en cierta forma, porque hay mucha gente que va y viene. Por ejemplo, los pescadores y los albañiles están un tiempo y se van”*. A su vez afirma que, desde el residente, no se adquiere una toma de conciencia sobre la importancia que poseen los recursos turísticos, a pesar de ser atractivos únicos del destino y, por lo tanto, no se genera una identidad basada en los recursos del destino. Como resultado, se aprecia una connotación diferencial, la cual radica en que *“los comerciantes tienen muy en*

claro la importancia del turismo, no así el resto de los habitantes, que se debaten en si son (los turistas) molestos o necesarios para el desarrollo económico” (Carbajo, 2018).

En última instancia, la mayor problemática medioambiental observada por la entrevistada es la *generación de residuos en el balneario*. Tal es así que Carbajo (2018) no se refiere únicamente a la basura originada por los turistas y excursionistas en las temporadas estivales, sino que además, alude a los residuos cotidianos que son depositados en el basural a cielo abierto de Pehuen-Có. De igual modo, percibe en el residente una falta de interés sobre el cuidado del medio ambiente, ya que no existe conciencia alguna sobre ello. A pesar de ser la Sociedad de Fomento un importante nexo de comunicación con la comunidad residente y, además de realizar reuniones donde plantean las diferentes problemáticas del destino, la participación y la asistencia son mínimas. Contrariamente, en cuanto a la gestión de la reserva natural, Carbajo (2018) formula su percepción basada en un correcto control y cuidado de los guardaparques, pese a la precariedad con la que cuentan para el desarrollo de su trabajo.

Con el motivo de finalizar el presente apartado, se procede al análisis de percepción de la asociación *Rotary Club Pehuen-Có*, en base a la información cualitativa obtenida de la entrevista realizada a Cintia Pícolo, miembro de dicha institución. Por lo tanto, los impactos económicos del turismo son los primeros en ser cuestionados por la entrevistada. De tal modo que observa rápidamente *el beneficio económico que provoca el turismo para los residentes*, principalmente aquellos en los que la actividad turística resulta ser la fuente de sustentabilidad económica. Esto significa que *“en general, toda la comunidad está esperando que venga el verano porque saben que los negocios se llenan. El impacto turístico para la gente que vive en Pehuen-Có es fundamental, porque sin el turismo no pueden vivir”* (Pícolo, 2018). En relación al auge turístico que experimenta el destino en épocas estivales, Pícolo percibe positivamente la *generación de empleo*, aunque la denomina de carácter parcial, ya que solamente el impacto ocurre entre los meses de diciembre y marzo de cada año.

Con respecto a los efectos negativos del turismo en la esfera económica, Pícolo (2018) repara en el *efecto inflacionario de los precios de los servicios ofertados* por parte de los comerciantes. Dicha cuestión también lo asocia a la estacionalidad marcada que presenta el destino, debido a que el sector privado busca obtener la mayor rentabilidad económica posible durante los meses de verano, para solventar los gastos anuales. En efecto, ante la

ausencia de una oferta turística consolidada fuera de la temporada estival, los comerciantes deciden cerrar sus puertas ya que se les imposibilita cubrir los costos totales.

Por otra parte, Pícolo (2018) vislumbra determinados impactos socioculturales positivos en Pehuen-Có a causa del turismo. Principalmente alude al *desarrollo de diversas actividades y festividades*, tales como espectáculos musicales en la Plaza Carrasco, el buen uso del Playón Deportivo y Cultural para la realización de diferentes actividades y talleres, como así también la Fiesta Provincial de la Comida al Disco a Mar y Campo, entre otros ejemplos. Sin embargo, la entrevistada evidencia que solo un reducido porcentaje de la comunidad residente (especialmente las organizaciones), participa en la planificación y ejecución de dichas actividades, a lo que expresa, *“tal vez se necesite más involucramiento”* (Pícolo, 2018). Asimismo, contempla favorablemente la incorporación en la plaza central de las esculturas de los animales prehistóricos que habitaron el lugar, ya que representa la importancia de la valorización del recurso del destino, además de ser una veta única y original a explotar.

No obstante, en términos de la representante del Rotary Club, se constata una especie de *sentimiento encontrado del residente frente al turista*, dependiendo de la actividad que desarrollen. Es decir, el sector privado o comercial necesita del turismo para subsistir, en cambio otros residentes lo consideran una molestia. Cabe señalar que dicha situación se ve reflejada en la *ausencia de trabajo en conjunto de las autoridades municipales con la comunidad*. La entrevistada reflexiona en la importancia de posicionar en primer lugar al residente en el esquema turístico, ya que les permitiría ofrecer mejores oportunidades al turista, al estar frente a una comunidad local sensible y acorde al desarrollo de la actividad. *“Es una especie de ida y vuelta, de retroalimentación”* (Pícolo, 2018).

En última instancia, los impactos medioambientales del turismo percibidos por Pícolo (2018) son principalmente negativos, *“porque siempre que esté el hombre, no importa dónde esté, va haber un impacto negativo”*. Por lo tanto, la mayor problemática observada es la *erosión de la playa*, principalmente en la zona habilitada para la circulación de vehículos. Sin embargo, Pícolo cree que dicha situación sobrepasa lo local debido a que, según su consideración, los organismos nacionales pertinentes no toman las medidas correctas para la protección de las playas.

Asimismo, *los residuos generados por la actividad turística* alarman a la entrevistada, haciendo especial hincapié en los excursionistas que visitan el destino por un día. Por consiguiente, contempla la necesidad de educar al turista y lo categoriza como *“un tema de*

cultura y falta de concientización, ya que algunos la tienen y otros no, como en toda sociedad. Esa es la realidad” (Píccolo, 2018). Asimismo, repara en otra forma de contaminación de la playa con la presencia de perros en la costa. Consecuentemente, el desecho de estos animales contiene parásitos que, al contacto con el ser humano, son peligrosos para la salud. A lo que Píccolo (2018) agrega, *“la contaminación parece una mala palabra, pero no se toman las medidas para que el daño sea mínimo. Lo que falta es una planificación, hay que planificar con gente que sepa cómo cuidar el medio ambiente, nada más”*.

Por último, cabe subrayar la visión de la entrevistada respecto a la infraestructura en la primera línea de costa del balneario y su percepción es totalmente positiva al apreciar su bajo impacto. A diferencia de otros destinos, como es el caso concreto de Monte Hermoso, Pehuen-Có aún no experimenta un pleno desarrollo de infraestructura en la costa. En efecto, así lo expresa Píccolo (2018), *“Pehuen-Có siempre fue bosque y playa y eso debería seguir. Aunque también tiene que crecer, pero debe ser en forma planificada y controlada”*.

Para concluir con el análisis, los diferentes entrevistados han aportado información valiosa a la investigación, lo que permitió obtener una visión holística de las percepciones de la comunidad residente de la localidad de estudio. Este hecho conlleva a indagar y conocer una realidad aproximada del destino con respecto a los impactos turísticos desarrollados en el lugar.

REFLEXIONES FINALES

El turismo actualmente se ha convertido en una de las actividades económicas dinamizadora de destinos, sinónimo de progreso y beneficio para los actores involucrados en el fenómeno. Pese a este contexto, el tiempo transcurrido evidenció varias transformaciones en el desarrollo de la actividad turística, principalmente en la toma de conciencia sobre los impactos que provoca, es decir, los costos y beneficios de su accionar. No obstante, la toma de conciencia debe ser acompañada de la toma de conocimiento de dichos impactos, que representan diferentes significaciones, pero necesarias entre sí. Por ende, los actores intervinientes a través de sus roles desempeñados en la esfera turística, personifican los mejores ejemplos de conocimiento y demostración de la realidad del turismo de un destino en particular. Esto significa que su incorporación en los procesos de planificación turística no debe ser una cuestión aislada del hecho, ya que la comunidad residente simboliza uno de los pilares fundamentales del desarrollo turístico. Ante esta consideración, el conocimiento de la percepción de los impactos del turismo basada en la comunidad residente de Pehuen-Có, resulta ser un puntapié para la elaboración de políticas públicas que fortalezcan la dimensión económica, sociocultural y medioambiental del esquema turístico.

A partir del análisis de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, queda demostrado que los diferentes grupos de actores locales definidos en la investigación poseen, en líneas generales, un amplio conocimiento de los impactos generados por la actividad turística en el destino. Principalmente se observa una percepción favorable de los residentes con respecto a los beneficios económicos vinculados al desarrollo del turismo, en especial a los efectos positivos generados en la actividad comercial y generación de empleo, además del fomento de emprendimientos turísticos particulares. El presente hecho fomenta una mejora en la calidad de vida del residente, a partir del desarrollo turístico. De igual modo, resulta conveniente y fundamental romper con la marcada estacionalidad que define a Pehuen-Có, a través de un posible cambio de imagen de marca que atraiga turistas a lo largo del año, para no sólo ser un simple destino de sol y playa. Esto permitirá mantener la rentabilidad económica comercial y, a su vez, revertir el efecto inflacionario de las temporadas estivales.

Un punto de inflexión observado en el análisis son los efectos medioambientales negativos del turismo percibidos por la comunidad local de Pehuen-Có, representados en criterios unificados y constantes tales como la contaminación ambiental causada por la generación

de residuos en la playa, los problemas originados por la falta de tratamiento de los desechos y aguas residuales, asociados a una ausencia de infraestructura básica de servicios, además del daño causado en el ecosistema de la Reserva Natural Pehuen C -Monte Hermoso por la irrupción de vehículos motorizados, destruyendo vestigios fósiles de miles de años de antigüedad en tan solo unos segundos. Ante la presencia de estos impactos, se observa en reiteradas ocasiones percepciones asociadas a la falta de concientización tanto en el turista y excursionista, como en el propio residente, sobre el cuidado y preservación de la reserva, además del sector de la playa. Con el objetivo de revertir estos impactos, resulta conveniente y primordial implementar talleres participativos hacia la comunidad residente y visitantes, además de crear espacios de debate e intercambio en donde se trabajen estas cuestiones. La concientización de la población local con respecto al cuidado y valoración de los recursos del lugar, es el primer paso para efectuar un desarrollo turístico equilibrado y equitativo.

Asimismo, educar al turista y excursionista no resulta ser una tarea fácil, pero no por eso imposible. Trabajar con una imagen de marca del destino que sea amigable con la naturaleza y protección de lo innato al lugar, se convierte en una opción para sensibilizar al visitante sobre el cuidado del medio ambiente. Crear un sistema de premiación al turista por no arrojar sus residuos en la playa, por no circular con sus vehículos en los médanos o huellas fósiles, o por el simple hecho de no encender fuego en los sitios prohibidos, puede resultar una herramienta de control y concientización frente a estos impactos. Esta situación debe ser acompañada de una pertinente y adecuada aplicación de las leyes y ordenanzas, encargadas de regular el correcto uso de los diferentes espacios y recursos turísticos de la localidad balnearia.

Desde el punto de vista sociocultural, se evidencia en la comunidad residente un sentimiento de invasión del propio espacio por la presencia de visitantes al destino. En términos generales, este impacto se desarrolla mayormente en aquellos residentes que no est n asociados con la actividad comercial, ya que en éstos últimos, el turismo se transforma en una necesidad de subsistencia económica. Sin embargo, es importante subrayar la participación de la población local en los acontecimientos programados y eventos desarrollados en la villa balnearia. Al mismo tiempo se coteja la percepción de que la actividad turística incrementa la oferta de actividades recreativas y culturales en el destino.

Para finalizar, se comprueba la hipótesis planteada al inicio de la investigación, la cual considera que la percepción de los impactos de la actividad turística se caracteriza por ser diferencial entre los distintos grupos de actores locales de Pehuen-Có. En efecto, la percepción diferencial no está específicamente asociada a cada impacto turístico analizado, por lo que igualmente, a través del análisis realizado, se posibilitó la unificación de las visiones perceptuales basadas en los impactos mencionados con anterioridad.

La pluralidad de percepciones y expectativas recabadas a lo largo del trabajo de campo, vislumbra el enriquecimiento aportado al análisis de la correspondiente investigación y, por sobre todas las cosas, la urgencia y sustancialidad de involucrar a la población local de Pehuen-Có en la planificación turística, ya que su mirada aporta mucho más que trabajar de forma aislada y ajena a la realidad del lugar. Existe y predomina una actitud favorable hacia el desarrollo turístico por parte de la comunidad residente, a pesar de observar la presencia de determinadas falencias y efectos negativos como consecuencia de la propia actividad. Por lo tanto, sus voces deben ser escuchadas por las autoridades municipales y acrecentar la asociación entre el sector público y privado, es pos de un auge turístico positivo. Por consiguiente, trabajar desde una planificación participativa de los diferentes sectores de la comunidad de los destinos turísticos, posibilita la integración, el desarrollo, la preservación y valoración por lo local.

BIBLIOGRAFÍA

- AMER FERNÁNDEZ, J. (2009). *Los debates sobre la percepción social del turismo en las Islas Baleares*. Disponible en: <<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/1529/Amer%20Debates.pdf?sequence=1>>
- AMOR, B. (2013). “Turismo deportivo en Pehuén-Có, una propuesta de evento deportivo programado de carreras pedestres”. Director Dr. Roberto Bustos Cara. (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.
- BRIDA, J. G. *et al.* (2008). La contribución del turismo al crecimiento económico. *Cuadernos de Turismo*, N° 22, pp. 35-46. Disponible en: <<http://revistas.um.es/turismo/article/view/47931/45901>>
- BRIDA, J. G.; RIAÑO, E.; ZAPATA AGUIRRE, S. (2012). Percepciones de los residentes acerca de los impactos del turismo de cruceros en la comunidad: un análisis factorial y de clústeres. *Cuadernos de Turismo*, N° 29, pp. 79-107. Disponible en: <<http://revistas.um.es/turismo/article/view/153311/135191>>
- BUSTOS, M. L. (2012). “Estudio integrado ambiental del balneario de Pehuén Co”. Directores Dra. María Cintia Piccolo y Dr. Gerardo M. E. Perillo. (Tesis de doctorado en Geografía inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.
- CACCIUTTO, M. *et al.* (2013). *Percepciones de los residentes en destinos turísticos. Principales tendencias de abordaje e implicancias de la perspectiva socio-política*. Disponible en: <<http://nulan.mdp.edu.ar/2001/1/2001.pdf>>
- CASTELLUCCI, D.; CORBO, Y.; CRUZ, G. (2015). *Comunidad residente y turismo: análisis de las visiones de los actores organizacionales públicos y privados*. Disponible en: <<http://nulan.mdp.edu.ar/2421/1/castellucci.etal.2015.pdf>>
- CASTELLUCCI, D.; CRUZ, G.; BARBINI, B. (2016). *Percepción de los residentes sobre los impactos del turismo. El caso de Mar del Plata (Argentina)*. Disponible en: <<http://nulan.mdp.edu.ar/2521/1/castellucci.etal.2016.pdf>>
- DI PIETRO PAOLO, L. J. (2001). *Hacia un desarrollo integrador y equitativo: una introducción al desarrollo local*. Disponible en: <http://www.iepala.es/IMG/pdf/Articulo_Di_Pietro_Desarrollo_Local_2_.pdf>

DUNJO, J., SERVALLI, N. (2011). Impacto producido en la actividad turística por el incremento de días feriados en Argentina. *Aportes y transferencias*, N° 15 (volumen 1), pp. 107-122. Disponible en: <<http://nulan.mdp.edu.ar/1761/1/Apo2011a15v1pp107-122.pdf>>

EL ROSALENIO (2017). *Se presentó oficialmente "Rosales Corre 2017" en Pehuen Có*. Disponible en: <<http://elrosalenio.com.ar/noticias/23/02/2017/10019244/se-presento-oficialmente--rosales-corre-2017--en-pehuen-co>>

FERNÁNDEZ, L. (2016). "Propuesta de un sendero interpretativo autoguiado en el Bosque Encantado de Pehuen Co". Directora Paola Rosake. (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

GONZÁLEZ MARTÍNEZ, H.V. (1992). *El bosque junto al mar. Memorias de Pehuén-Có*. Bahía Blanca: Harris y Cia. S.R.L.

GUARDA, N. (2010). "Impacto del turismo y de actividades en sitios arqueológicos de la costa norte del Canal Beagle". Directora Lic. Cristina Bayón. (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

INDEC (2010). Censo Nacional de Población y Vivienda. Ministerio de Economía, República Argentina. Disponible en: <https://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=2&id_tema_2=41&id_tema_3=135>

LA NUEVA (2015). *El Rotary Pehuen Co recibió la Casa del Molino*. Disponible en: <<https://www.lanueva.com/nota/2015-2-22-0-16-0-el-rotary-pehuen-co-recibio-la-casa-del-molino>>

LA NUEVA (2016). *Pehuen Co: hallaron 11 huellas de gliptodonte en la reserva natural*. Disponible en: <<http://www.lanueva.com/nota/2016-12-23-7-57-0-pehuen-co-hallaron-11-huellas-de-gliptodonte-en-la-reserva-natural>>

LA NUEVA (2017). *La comida al disco unirá al mar y el campo en una fiesta*. Disponible en: <<http://www.lanueva.com/nota/2017-11-13-8-19-0-la-comida-al-disco-unira-al-mar-y-el-campo-en-una-fiesta>>

LA NUEVA (2017). *Siguen apareciendo huellas prehistóricas en Pehuen Co*. Disponible en <<http://www.lanueva.com/nota/2017-6-15-16-27-0-siguen-apareciendo-huellas-prehistoricas-en-pehuen-co>>

LA NUEVA (2017). *Vuelve la fiesta de la primavera a Pehuen Co.* Disponible en: <<https://www.lanueva.com/nota/2017-10-10-18-14-0-vuelve-la-fiesta-de-la-primavera-a-pehuen-co>>

LA NUEVA (2018). *Primer Encuentro Nacional de Escultores.* Disponible en: <<https://www.lanueva.com/nota/2018-2-27-21-57-0-primer-encuentro-nacional-de-escultores>>

LARRECHE, J. I. (2015). “Turismo de segunda residencia: la segunda oportunidad. El caso de Pehuen C6, Partido de Coronel Rosales, Provincia de Buenos Aires”. Directores Dra. Patricia Ercolani y Dr. Roberto Bustos Cara. (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

MARTÍN DE LA ROSA, B. (2003). Nuevos turistas en busca de un nuevo producto: El patrimonio cultural. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, N° 2 (volumen 1), pp. 155-160. Disponible en: <<http://www.pasosonline.org/Publicados/1203/PS030603.pdf>>

MENDOZA, O.; RODRÍGUEZ MUÑOZ, G.; ENCISO SALAS, M. (2013). Actitud de la comunidad local como factor de éxito en un proyecto turístico. *Cultur*, N° 1 (volumen 7), pp. 5-30. Disponible en: <<http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/305/312>>

MONTECUBIO CORDERO, J. C. (2009). Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística. *Gestión Turística*, N° 11, pp. 101-111. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223314808005>>

MORA, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital*, N° 2, pp. 1-25. Disponible en: <<http://atheneadigital.net/article/view/n2-mora/55-pdf-es>>

MUNICIPIO DE CORONEL ROSALES (2018). *Comienza el 1º Encuentro Nacional de Escultores de Pehuen Co.* Disponible en: <<http://www.rosalesmunicipio.gob.ar/blog/2018/03/02/comienza-1-encuentro-nacional-escultores-pehuen-co/>>

MUNICIPIO DE CORONEL ROSALES (2018). *Informe encuestas de demanda turística Pehuen Co – Temporada 2017/18.* Disponible en: <http://www.rosalesmunicipio.gob.ar/DEMANDA%20TURISTICA%202017-18_Pehuen%20Co.pdf>

NAVARRO, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*, N° 35, pp. 335-357. Disponible en: <<http://revistas.um.es/turismo/article/view/221641/173171>>

NOGUE I FONT, J. (1992). Turismo, percepción del paisaje y planificación del territorio. *Estudios Turísticos*, N° 115, pp. 45-54. Disponible en: <<http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-115-1992-pag45-54-69870.pdf>>

NOIA, A.; AVILA, M.; MIDDLEJ, M. (2009). Desarrollo turístico y comunidad local: Valoraciones y expectativas de los residentes de Ilhéus-BA, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, N° 6 (volumen 18), pp. 634-654. Disponible en: <<http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v18n6/v18n6a01.pdf>>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1998). *Introducción al turismo*. Disponible en: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/81-introduccionalturismo_omt.pdf>

PACHECO, L. D. (2018). “De la activación patrimonial a la valorización turística. Estudio de caso: paleoturismo en la Reserva Natural Pehuen Co – Monte Hermoso”. Directora Dra. (Mg.) Ana Lía Guerrero y Co-directora Lic. (Mg.) Silvana Soledad Gallucci. (Tesina de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

PEREIRO PÉREZ, X., SMITH INAWINAPI, C. L. (2007). *Los impactos del turismo en Kuna Yala (Panamá). Turismo y cultura entre los Kuna de Panamá*. Madrid: Editorial universitaria Ramón Areces.

RODRIGUES MARINS, S.; FEDER MAYER, V.; FRATUCCI, A. C. (2015). Impactos percibidos del turismo. Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro – Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, N° 1 (volumen 24), pp. 115-134. Disponible en: <<http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v24n1/v24n1a07.pdf>>

ROMERO, A. M. (2010). *Percepción de los distintos actores locales de Puerto Madryn en relación a los impactos de la actividad de cruceros*. Disponible en: <http://170.210.83.98:8080/jspui/bitstream/123456789/229/1/Romero_impacto_cruceros.pdf>

SÁNCHEZ, M. (2010). “Incidencia de la repavimentación del camino de acceso a Pehuen-Có en un nuevo perfil turístico para el balneario”. Directora Lic. Marta Mabel Campos.

(Tesis de grado inédita). Universidad Nacional del Sur. Departamento de Geografía y Turismo.

SANTANA TALAVERA, A. (2003). Patrimonios culturales y turistas: Unos leen lo que otros miran. *PASOS*, N° 1 (volumen 1), pp. 1-12. Disponible en: <<http://www.pasosonline.org/Publicados/1103/PS010103.pdf>>

TINOCO, O. (2003). Los impactos del turismo en el Perú. *Industrial Data*, N° 1 (volumen 6), pp. 47-60. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/816/81606106.pdf>>

TORRES BERNIER, E. (2003). El turismo residenciado y sus efectos en los destinos turísticos. *Estudios Turísticos*, N° 155-156, pp. 45-70. Disponible en: <<http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-155-156-2003-pag45-70-90150.pdf>>

TORRES CONTRERAS, J. (2013). La comunidad local y los procesos de desarrollo endógeno entre los huicholes. *Sincronía*, N° 63, pp. 1-25. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/5138/513851569027.pdf>>

TOSELLI, C. (2006). Algunas reflexiones sobre el turismo cultural. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, N° 2 (volumen 4), pp. 175-182. Disponible en: <<http://www.pasosonline.org/Publicados/4206/PS040206.pdf>>

TOSELLI, C. (2015). Turismo, planificación estratégica y desarrollo local. *Turydes: Turismo y Desarrollo*, N° 18. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/turydes/18/desarrollo-local.html#_edn1>

VARGAS MELGAREJO, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, N° 8 (volumen 4), pp. 47-53. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/html/747/74711353004/>>

VARGAS SÁNCHEZ, A. *et al.* (2007). *Desarrollo del turismo y percepción de la comunidad local: factores determinantes de su actitud hacia un mayor desarrollo turístico*. Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2517645>>

ANEXO

Anexo I: Cuestionario a residentes y segundos residentes de Pehuen-Có.

Cuestionario a residentes y segundos residentes de Pehuen-Có.

El presente cuestionario de carácter anónimo se encuentra dirigido exclusivamente a residentes y propietarios de segundas residencias de la localidad balnearia de Pehuen-Có. La información será de suma utilidad para la realización de una investigación de grado, siendo el principal motivo la obtención del título de Licenciatura en Turismo del Departamento de Geografía y Turismo en la Universidad Nacional del Sur.

* Obligatorio

1. Género *

Marca solo un óvalo.

- Masculino
 Femenino

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 18 - 30 años
 31 - 45 años
 46 - 65 años
 Más de 65 años

3. Carácter del encuestado *

Marca solo un óvalo.

- Residente
 Segundo residente (propietario de residencia de veraneo o fin de semana)

4. Años de residencia/segunda residencia en Pehuen-Có *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 2 años
 2 - 10 años
 11 - 20 años
 Más de 20 años

5. Situación ocupacional *

Marca solo un óvalo.

- Trabajo permanente
 Trabajo temporario
 Desocupado
 Jubilado o pensionado

6. Nivel de educación *

Marca solo un óvalo.

- Primario incompleto
- Primario completo
- Secundario incompleto
- Secundario completo
- Terciario/universitario incompleto
- Terciario/universitario completo

7. Percepción de los impactos ECONÓMICOS POSITIVOS del turismo. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo nien desacuerdo	En acuerdo	Muy en desacuerdo
El turismo proporciona un incremento de las oportunidades de empleo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El desarrollo del turismo contribuye al crecimiento y mejora de la infraestructura básica y turística.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo favorece el aumento de la renta económica y contribuye en la mejora del nivel de vida de los residentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo impulsa la actividad comercial y empresarial del destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo beneficia el crecimiento y desarrollo local del destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. En caso de NO haber sido considerado, ¿observa otro tipo de impacto económico positivo en el destino? Especifique.

9. Percepción de los impactos ECONÓMICOS NEGATIVOS del turismo. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo nien desacuerdo	En acuerdo	Muy en desacuerdo
El desarrollo del turismo provoca un efecto inflacionario y, conjuntamente, el incremento del costo de vida en el destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El desarrollo del turismo provoca una fuerte competencia con otros sectores económicos del destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo genera beneficios solamente a un reducido número de residentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. En caso de NO haber sido considerado, ¿observa otro tipo de impacto económico negativo en el destino? Especifique.

11. Percepción de los impactos SOCIOCULTURALES POSITIVOS del turismo. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo nien desacuerdo	En acuerdo	Muy en desacuerdo
El turismo fomenta el arraigo por las actividades tradicionales, creando un sentimiento de orgullo en la comunidad residente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo ocasiona una mejora de la calidad de vida en la comunidad residente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo beneficia y motiva el intercambio social entre los residentes y turistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo fomenta el respeto, el conocimiento y la convivencia entre las diferentes culturas que interactúan en el destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo estimula la restauración y conservación de los lugares y edificios históricos que forman parte del entorno cotidiano del destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. En caso de NO haber sido considerado, ¿observa otro tipo de impacto sociocultural positivo en el destino? Especifique.

13. Percepción de los impactos SOCIOCULTURALES NEGATIVOS del turismo. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo nien desacuerdo	En acuerdo	En desacuerdo
El desarrollo del turismo conlleva a la pérdida de la cultura local, adoptando el destino pautas culturales foráneas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo provoca la mercantilización de los acontecimientos y cultura local, readaptándolos a la demanda turística.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo provoca tensiones y conflictos de convivencia entre los residentes y turistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. En caso de NO haber sido considerado, ¿observa otro tipo de impacto sociocultural negativo en el destino? Especifique.

15. Percepción de los impactos MEDIOAMBIENTALES NEGATIVOS del turismo. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo nien desacuerdo	En acuerdo	En desacuerdo
El turismo ocasiona el desarrollo de arquitectura poco armónica con el entorno natural, originando barreras físicas y visuales en el ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El crecimiento acelerado del turismo potencia la falta de tratamiento de los desechos y las aguas residuales en el destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo incrementa la contaminación ambiental causando la disminución de la calidad de vida en el residente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. En caso de NO haber sido considerado, ¿observa otro tipo de impacto medioambiental negativo en el destino? Especifique.

17. Percepción de los impactos MEDIOAMBIENTALES POSITIVOS del turismo. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
El turismo propicia la adopción de medidas de conservación y valorización de los ambientes naturales del destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. ¿Considera que las medidas de conservación son apropiadas para la protección de la Reserva Natural Pehuen C6 – Monte Hermoso? Especifique su respuesta. *
