



**RIDAA**  
Repositorio Institucional  
Digital de Acceso Abierto de la  
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad  
Nacional  
de Quilmes

Torres, Silvana Romina

# De abajo hacia arriba. Percepciones de los residentes de un destino. Puerto Santa Cruz. Período 2018/2019



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.  
Reconocimiento - Compartir Igual 2.5  
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

*Cita recomendada:*

*Þy Torres, S. R. (2021). De abajo hacia arriba . Percepciones de los residentes de Puerto Santa Cruz. Período 2018/2019. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/3876>*

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

## **“De abajo hacia arriba”. Percepciones de los residentes de un destino. Puerto Santa Cruz. - Período 2018/2019**

***TESIS DE MAESTRÍA***

**Silvana Romina Torres**

silvanart20@hotmail.com

### **Resumen**

El siguiente trabajo investiga y describe las percepciones y valoraciones de los residentes de la localidad de Puerto Santa Cruz (Argentina) con relación a los impactos sociales de la actividad turística.

El compromiso se inscribe bajo técnicas de la investigación cualitativa. Siendo un estudio de carácter exploratorio del estudio de un caso.

La técnica utilizada para obtener información de ésta investigación es la entrevista del tipo semi-estructurada, por lo que se diseñó un guion orientador de la conversación posibilitando intercambiar su orden durante la charla, de manera semi-dirigida.

Se entrevistaron 36 residentes en total durante el periodo comprendido entre los meses de Junio 2018 y Marzo 2019.

Se estima que la información obtenida contribuirá en la adecuada toma de decisiones por parte de los organismos públicos y de las empresas del destino y así favorecer en el ordenamiento y planificación de los productos turísticos, beneficiando la sostenibilidad de estos últimos.

Palabras clave: turismo; percepción; impactos del turismo; residentes; investigación cualitativa.



Universidad  
Nacional  
de Quilmes  
*Virtual*

**Posgrado: Maestría en Desarrollo y  
Gestión del Turismo**

**Tesis de Posgrado**

*“De abajo hacia arriba”*

*Percepciones de los residentes de un destino.*

*Puerto Santa Cruz.- Período 2018/2019*

Alumna: Lic. Silvana Romina Torres

Directora: Mg. Susana I. Sandoval

Co- Directora: Lic. Mariana Fabbroni

Año: 2021

## Índice

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Dedicatoria .....  | 4  |
| 2     | Agradecimientos .....  | 5  |
| 3     | Abstract .....   | 6  |
| 4     | Introducción .....   | 7  |
| 5     | Capítulo I .....   | 11 |
| 5.1   | Objetivos .....  | 12 |
| 6     | Marco Teórico .....  | 13 |
| 7     | Capítulo II .....  | 29 |
| 7.1   | Estudio de Caso .....  | 30 |
| 8     | Capítulo III .....   | 46 |
| 8.1   | Metodología .....  | 47 |
| 8.2   | Estudio de caso.....   | 49 |
| 8.3   | Técnica .....  | 50 |
| 8.4   | Criterios éticos y deontológicos.....  | 53 |
| 9     | Capítulo IV .....  | 54 |
| 9.1   | Análisis de la Información.....  | 55 |
| 9.2   | Ejes Temáticos de la entrevista .....  | 58 |
| 9.2.1 | Percepción del turismo como actividad.....                                   | 58 |
| 9.2.2 | Actitudes ante la presencia de turistas.....                                 | 62 |
| 9.2.3 | Sentido de pertenencia a través de la identificación de identidad local..... | 66 |
| 9.2.4 | Percepción directa entre el turismo y las drogas, actos de criminalidad..... | 69 |
| 10    | Reflexiones Finales .....  | 72 |

|    |                       |    |
|----|-----------------------|----|
| 11 | Recomendaciones ..... | 79 |
| 12 | Bibliografía .....    | 81 |
| 13 | ANEXOS .....          | 84 |

## **Anexos**

### **Índice de Gráficos**

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1. Sensación ante la presencia de turistas.....                         | 60 |
| Grafico 2. ¿Apoya al turismo?.....  | 61 |
| Grafico 3. Época de mayor afluencia de visitantes.....                          | 61 |
| Grafico 4. Nube de palabras.....  | 63 |
| Grafico 5. ¿Relacionan los residentes el uso de las drogas con el turismo?..... | 66 |

### **Índice de tablas**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Frecuencia de los tipos de turistas y sus adaptaciones a las normas locales..... | 19 |
| Tabla 2. Resumen de los impactos socioculturales del turismo.....                         | 23 |
| Tabla 3. Información de los entrevistados.....  | 54 |

### **Índice de Mapas**

|   |    |
|---|----|
| Mapa1. Ubicación de la provincia de Santa Cruz.....               | 21 |
| Mapa 2. Ubicación de la localidad Puerto Santa Cruz.....          | 28 |
| Mapa 3. Ubicación de Monumentos y áreas de interés turístico..... | 39 |

### **Índice de Esquemas**

|  |    |
|--|----|
| Esquema 1. De la Metodología de Investigación..... | 50 |
|--|----|

## 1 Dedicatoria

Les dedico esta obra maestra a mis hijas y a mi marido principalmente por el tiempo y el acompañamiento incondicional.

## 2 Agradecimientos

A toda la gente que con su tiempo y generosidad me permitió que haya podido concretar este sueño tan anhelado.

A mi directora, por su tiempo y dedicación.

A Colegas que me han dado otros puntos de vista.

### 3 Abstract

El siguiente trabajo investiga y describe las percepciones y valoraciones de los residentes de la localidad de Puerto Santa Cruz (Argentina) con relación a los impactos sociales de la actividad turística.

El compromiso se inscribe bajo técnicas de la investigación cualitativa. Siendo un estudio de carácter exploratorio del estudio de un caso.

La técnica utilizada para obtener información de ésta investigación es la entrevista del tipo semi-estructurada, por lo que se diseñó un guion orientador de la conversación posibilitando intercambiar su orden durante la charla, de manera semi-dirigida.

Se entrevistaron 36 residentes en total durante el periodo comprendido entre los meses de Junio 2018 y Marzo 2019.

Se estima que la información obtenida contribuirá en la adecuada toma de decisiones por parte de los organismos públicos y de las empresas del destino y así favorecer en el ordenamiento y planificación de los productos turísticos, beneficiando la sostenibilidad de estos últimos.

**PALABRAS CLAVE:** TURISMO. PERCEPCION. IMPACTOS DEL TURISMO. RESIDENTES. INVESTIGACION CUALITATIVA.



## 4 Introducción

Es importante la existencia de armonía entre las actividades de los turistas y el comportamiento de la población local de un destino.

El turismo supone consecuencias sociales y culturales que son positivas y negativas, pero la responsabilidad de evaluar estas consecuencias, y de proponer límites, corresponden al estado municipal, no a los turistas o a la industria turística.

Entre los diversos impactos positivos (beneficios) que el turismo puede ocasionar en un destino se menciona por ejemplo que éste puede revalorizar y conservar la cultura local, y por consiguiente lograr despertar en la comunidad local mayor concientización de sus valores causando fortalecimiento de su propia identidad. Sin embargo como contrapartida se destacan impactos no tan beneficiosos para la cultura, causando de esa forma su paulatino deterioro.

En palabras de la Organización Mundial de Turismo y refiriéndose en la sustentabilidad sociocultural, garantiza un desarrollo turístico compatible con la cultura y valoraciones de las poblaciones locales, preservando la identidad de la comunidad (OMT, 1998, p. 264).

Dentro de las políticas destinadas a la sustentabilidad cultural se inscriben aquellas destinadas a la revalorización de la cultura local y a la aceptación de las diferencias de la cultura de los visitantes.

Conocer la percepción y actitudes que los residentes tienen sobre el desarrollo turístico de su comunidad, es de vital importancia para que toda propuesta, proyecto o política sobre turismo que se realice, tenga el éxito esperado.

Es en este punto, más allá de haber explorado que impactos socioculturales percibía la comunidad, se pretendió observar puntualmente si el desarrollo paulatino del turismo, ha causado que ésta valorizara más su cultura local.

En este sentido, este trabajo pretendió investigar y conocer las percepciones de los residentes de la localidad de Puerto Santa Cruz con relación a los

impactos socio culturales de la actividad turística y de esta forma descubrir los beneficios e inconvenientes que ésta genera en la comunidad receptora, con el fin de aportar conocimientos y enriquecer el área de estudio; aportar conocimientos a la comunidad como así también brindar información al estado municipal para la toma de decisiones en cuanto a políticas turísticas se refiere.

El tema seleccionado a investigar, en primera instancia tomó impulso a través de la lectura del desarrollo y bibliografía de los cursos de la Maestría tales como Ordenamiento Territorial para el desarrollo turístico, Turismo Cultural desde la perspectiva de la gestión del desarrollo, Planificación y Gestión Estratégica, entre otros.

El destino donde se llevó adelante la investigación es una localidad donde el Gobierno local si bien ha propiciado la creación de la Dirección de Turismo, no ha pautado un estudio o plan maestro que guie un adecuado desarrollo turístico, sólo se evidencian esfuerzos aislados, apartados y escasamente planificados, aunque tiene una tendencia de llevar adelante acciones relacionadas al fortalecimiento de la identidad histórica cultural.

El estudio se desarrolló en un momento en que la localidad tenía una baja actividad económica y un muy incipiente desarrollo turístico.

La carencia de artículos académicos sobre el lugar y más sobre el tema, llevó a indagar sobre el mismo y dejar la puerta abierta para darle continuidad en futuras investigaciones.

Se adoptó el método de medir la percepción en virtud de que se considera que son los habitantes de las localidades y regiones quienes registran los efectos directos o indirectos de las actividades en su destino.

Harrill. R. (2004) postula que **sí** los responsables turísticos saben por qué los residentes favorecen o rechazan el desarrollo turístico, será más sencillo elegir los productos turísticos adecuados o determinar las acciones operativas que permitirían reducir o potenciar actitudes negativas o positivas, costos o beneficios.

Entonces, el supuesto que manejó este trabajo es el siguiente: la información obtenida de las percepciones de los residentes de Puerto Santa Cruz puede colaborar e incentivar en la política turística local y elaboración del Plan de Desarrollo Turístico Local para que este sea exitoso y sustentable en el tiempo.

Luego de desplegar el Marco teórico, se encontrara con una breve reseña histórica de Puerto Santa Cruz (Santa Cruz, Argentina) y el desarrollo de su esfera socio cultural, para luego desglosar la metodología aplicada con su respectivo análisis de la información, reflexiones final y recomendaciones.

## 5 Capítulo I

## 5.1 Objetivos

- **El Objetivos General:**

- Analizar y reconocer las percepciones y actitudes de los residentes de la localidad de Puerto Santa Cruz ante el impacto de la actividad turística.

- **Los Objetivos Específicos:**

- Listar los atractivos naturales y culturales con los que cuenta el destino
- Identificar las percepciones de la comunidad de Puerto Santa Cruz ante la actividad turística, a través de entrevistas personales.
- Identificar y describir beneficios e inconvenientes sociales, ambientales y económicos de la actividad turística, percibidos por los residentes
- Identificar como se sienten los residentes ante la llegada de turistas a la localidad.
- Descubrir que valoración tienen los residentes con respecto a su sentido de pertenencia.

Dado que la mira de este análisis estuvo puesta en la representación de las percepciones, fue necesario plantear algunos parámetros que sirvan de ejes conceptuales sobre los que apoyar la lectura interpretativa.

Para empezar, se define el concepto de percepción, para luego adentrarnos en la relación que existe entre las percepciones de los residentes de un destino y los impactos del turismo, y finalmente se expondrán desde la perspectiva de varios autores los diferentes impactos sociales que acontecen en un destino causados por el turismo, destacando que estos ocasionan beneficios y costos en varias formas, de ésta manera el trabajo pretende explorar y describir qué impactos sociales perciben y cómo los valoran los residentes en la sociedad.

## 6 Marco Teórico

## 6.1 Percepciones:

La percepción fue analizada desde el campo de la psicología, definiéndola como “el proceso inicial de la actividad mental y no un derivado cerebral de estados sensoriales” (Oviedo, 2004,89).

Mientras que otros autores definen la percepción como “ el proceso cognitivo de la conciencia en el que las cosas se reconocen , se interpretan y adquieren significado, para elaborar juicios de acuerdo con las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social” Ardila (1980), Day (1981) y Rock (1985). De lo anterior se desprende el concepto de “percepción social”, en el que se ven involucrados los factores sociales y culturales que tienen que ver directamente tanto con ese ambiente físico como con el social. Por lo tanto, se abordan aspectos como las creencias, las actitudes, las opiniones, los valores o los roles social. Por lo que se entiende el reconocimiento de los individuos hacia algún fenómeno.

Cuando una persona conoce a otra persona, entra en proceso de percibirla. Percibe su físico, pero también su comportamiento, y de este desarrolla conclusiones y atribuciones. También se apoya en los otros estímulos para asignar atributos a las personas (movimientos bruscos, sonidos suaves, olores desagradables, etc.)

Las percepciones son la manera en que vemos e interpretamos las cosas y se ven afectadas por experiencias personales, valores, ideologías, costumbres y tradiciones (Altés, 1997). Podemos decir que las percepciones conforman *la imagen* que posee un individuo de algo.

El estudio de las percepciones de los residentes de un destino nos permite conocer el apoyo o no de la población local en cuanto al desarrollo de la actividad turística. Es importante ya que si las actitudes fueran negativas o positivas pueden entorpecer o no el éxito de ésta.

Entonces se podría considerar a los residentes como aliados del desarrollo o por el contrario un elemento que favorezca la caída de un destino.



Los referentes teóricos que más prevalecen en la literatura son aquellos propios de disciplinas como la psicología social y la sociología.

## **6.2 Relación entre Percepciones e impactos del turismo**

En el plano académico se han desarrollado investigaciones con base en la teoría del Intercambio Social y en la teoría de las Representaciones Sociales. La primera de ellas implica el comercio o intercambio de recursos entre individuos o grupos. Ap (1992) determina que los residentes evalúan al turismo teniendo en cuenta los beneficios y costes que obtienen en función de los recursos y servicios que se aportan. De este modo, cuando la percepción del intercambio implique circunstancias beneficiosas, se tenderá a apoyar el desarrollo del turismo. Por su parte, la teoría de las Representaciones Sociales elaborada por Moscovici (1981) juega también, un rol preponderante en los estudios de este tipo.

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

Weaver y Lawton (2001) establecieron tres segmentos en relación a las actitudes que mostraba la población local con respecto al desarrollo del turismo en Tamborine Mountain, Australia. Los “partidarios”, constituían la cuarta parte de la población, tendiendo a ser nuevos residentes que establecían un mayor contacto con turistas. Los llamados “neutrales”, comprendían la mitad de la población y teniendo en cuenta a los beneficios económicos de la industria, se mostraban ambivalentes en relación a los impactos sociales. El resto eran “opponentes”, que sólo admitían que el turismo genera empleo. En este sentido,

las opiniones de estos últimos se centraban en el hecho de que la localidad se encontraba congestionada, sugiriendo que la gestión de esta área podría llevar incluso a percepciones más positivas.

A raíz de la importancia de las actitudes de la comunidad para el éxito de un destino, la investigación sobre las actitudes de los residentes hacia los turistas y el desarrollo del turismo se ha convertido en un área de estudio muy importante en el ámbito del turismo (Andriotis y Vaughan 2003).

El conocimiento de las percepciones de los residentes sobre el impacto del desarrollo del turismo puede ayudar a los planificadores a identificar las verdaderas preocupaciones y los problemas. De esta forma, podrían poner en marcha las políticas apropiadas que optimizaran los beneficios y minimizaran los problemas percibidos (Andriotis y Vaughan, 2003)

Los efectos que puedan tener las percepciones de los residentes en el desarrollo de una actividad turística, están asociados a la percepción que estos tengan con respecto a la posibilidad de que el turismo les mejora o deteriora su calidad de vida (Monterrubio, 2008).

Según explica Brida et al. (2012) el desarrollo turístico conlleva impactos positivos y negativos para los territorios anfitriones. Estos impactos pueden ser de tipo económico, social o ambiental. El autor afirma que las poblaciones locales pueden reaccionar de diversas formas en función de cómo éstos son percibidos. En concordancia con lo expresado por Andriotis y Vaughan (2003), Gutiérrez Taño (2010) y Castillo Canalejo et al. (2012), se considera que el apoyo de los residentes resulta fundamental para el éxito del destino, y por lo tanto, el estudio de las percepciones de los miembros de la comunidad adquiere un rol preponderante en la investigación en el campo del turismo.

Se han producido trabajos que postulan determinados factores como condicionantes de las percepciones. Brida, Riaño, Such Devesa y Zapata Aguirre (2012) exponen para justificar esta postura, estudios como los de Belisle y Hoy (1980), Ernoul (2009) Gursoy, Chi y Dyer (2009), Harrill y Potts (2003), McCool y Martin (1994), Monterrubio (2008), y Tomljenovic y Faulkner

(2000). En este *marco referencial* surgen elementos condicionantes como: la dependencia económica, el tiempo de residencia, la distancia del sitio de residencia al polo de concentración turística, la edad y la relación profesional con el turismo, los antecedentes socio-demográficos y culturales, y los valores y principios morales.

### 6.2.1 Impactos socioculturales:

Los impactos socioculturales del turismo, han sido descritos como las formas en que el turismo y los viajes transforman los sistemas de valores sociales y colectivos, patrones de comportamiento, estructuras comunitarias, estilo y calidad de vida (Hall y Lew, 2009: 57). De este modo, se puede definir a los Impactos Sociales del turismo, como los cambios en la calidad de vida de los residentes de destinos turísticos como consecuencia de dicha actividad. Asimismo, se define a la calidad de vida como “un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de las personas” (Mathienson y Wall, 2006: 227). Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad y la salud objetivamente percibida (Ardila, R., 2003). De lo cual se puede concluir que la calidad de vida es un estado de satisfacción general, que surge de realizar las potencialidades que el individuo posee.

Tales impactos son diversos y dependen ampliamente de varios factores como el tipo de turistas, el grado de desarrollo turístico y las condiciones económicas, socioculturales y políticas de la comunidad local. Asimismo, el grado de impacto social variará, dependiendo del campo específico que se genere en una comunidad y su capacidad para recibir dicho cambio. (Beeton, 2006). En un destino turístico los impactos sociales se producen como resultado de las relaciones sociales del turista con personas de características culturales y socioeconómicas diferentes, mantenidas durante la estancia de los

visitantes en una región distinta del lugar de residencia habitual. Estos cambios, no necesariamente se presentan con la toma de contacto entre turistas y residentes, la mera observación del comportamiento de los visitantes por parte del residente, puede inducir a cambios en las actitudes, valores y comportamiento por parte de los habitantes de la región receptora.

Por lo tanto, los turistas no necesitan entrar en contacto con los residentes para que los impactos sociales derivados del turismo tengan lugar en el destino. (OMT, 1998).

Según la Organización Mundial del Turismo, se definen dos tipos de impactos sociales. Por un lado, *los Impactos sociales indirectos*: aquellos cambios sociales que acompañan el establecimiento de nuevas formas de comunicación, transporte e infraestructura; y *los Impactos sociales inducidos*: los cuales aparecen con el aumento del nivel de vida económico aportado por el turismo, ya que la población modifica su comportamiento de consumo, aumentando su abanico de necesidades y acelerando así los cambios sociales.

Los efectos del turismo sobre la comunidad local son mayores a medida que la brecha cultural y tecnológica entre residentes y visitantes se incrementa. El turismo opera sobre la comunidad receptora en dos niveles: de uno se derivan fuertes transformaciones culturales, sociales y económicas; el otro afecta a los mecanismos de interacción social con los visitantes, lo que provoca cambios de actitud en los residentes.

Como mencionaba más arriba, si bien no es necesario el contacto directo visitantes/anfitrión para que se dé el impacto, la presencia de corrientes turísticas en el núcleo receptor posibilita la coexistencia de dos realidades separadas, universo del turista y universo del residente, en el mismo espacio físico. El turista se encuentra separado de sus anfitriones por los factores de dominio, la distinción trabajo-ocio y todas las diferencias culturales se muestran en situaciones o encuentros particulares que serán el mayor factor de influencia en el entendimiento o rechazo.

Se pueden señalar tres contextos básicos de encuentro (De Kadt, 1979) que deben ser estudiados por el investigador, estos son: a) Cuando el turista adquiere un bien o servicio del residente. b) Cuando el turista y el residente se encuentran uno junto al otro en lugares de ocio, tales como una playa, un parque, un festival o una discoteca. c) Cuando las dos partes se encuentran cara a cara con objeto de intercambiar información e ideas que faciliten su entendimiento.

El visitante es un miembro ocasional (en tiempo y espacio) que proviene de otros lugares. Coexisten, el espacio del visitante y el espacio del residente y conviven, por un tiempo limitado, en un universo físico y social. La relación visitante-residente puede darse en un ámbito de visitantes relajados y residentes atareados o eventualmente inactivos, es decir excluidos, que están en un plano de desigualdad y provocan malestares en los espacios de ocio.

Según la OMT, “la variación del nivel de satisfacción puede ser un indicador de alerta temprana de la existencia de hostilidad o de la posibilidad que se produzcan incidentes, así como un medio para obtener información sobre problemas y motivos de malestar incipientes antes que se agraven, por lo que la satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para la sostenibilidad; en casos extremos la hostilidad de la comunidad ha alejado a los turistas”

Los impactos socioculturales suelen ser analizados desde su vertiente negativa. Sin embargo, el turismo puede aportar también impactos socioculturales positivos pues fomenta el contacto entre comunidades y culturas diferentes.

Una consideración primordial del análisis social y cultural del desarrollo turístico es la naturaleza y composición de los diversos grupos involucrados y la relación entre éstos. La dicotomía básica de “anfitriones y huéspedes” es generalmente aceptada, sin embargo, ninguno de los grupos es usualmente homogéneo. Los turistas han sido clasificados en diversas formas por Cohen (1972, 1974) y Plog (1973), pero la tipología de Smith es relevante para los estudios sobre impacto, tal como refleja la siguiente la tabla 1.

| Tabla 1 - FRECUENCIA DE LOS TIPOS DE TURISTAS Y SUS ADAPTACIONES A LAS NORMAS LOCALES <sup>1</sup> |                          |                                   |
|--|--------------------------|-----------------------------------|
| <b>Normas del tipo de turistas</b>   | Número de Turistas       | Adaptaciones a las normas locales |
| <b>Explorador</b>  | Muy limitado             | Las acepta totalmente             |
| <b>Elitista</b>  | Visto en raras ocasiones | Se adapta totalmente              |
| <b>Fuera de lo convencional</b>  | Poco común, pero visto   | Se adapta bien                    |
| <b>Inusual</b>   | Ocasional                | Se adapta en cierta medida        |
| <b>Masa incipiente</b>   | Flujo constante          | Busca las amenidades occidentales |
| <b>Masa</b>  | Influjo continuo         | Espera amenidades occidentales    |
| <b>Chárter</b>   | Llegadas masivas         | Exige las amenidades occidentales |

No es uno de los objetivos identificar a que tipología responde los visitantes que llegan al destino, sin embargo pareció interesante citarla.

En este sentido, Jordi Montaner (1996) pone de relieve la importancia que tiene para el turismo el comportamiento individual y colectivo, considerando al turismo como un fenómeno psicosocial de comunicación.

---

<sup>1</sup> Fuente: Pearce (1988)

El autor anterior señala que el impacto que produce la actividad turística sobre la sociedad a diferentes niveles: personal, familiar y social, se deriva en una serie de efectos psicosociológicos y culturales que determinan cambios en las pautas y hábitos de conducta, así como en el nivel cultural y de formación de las personas que desempeñan el papel de turista. Considera a su vez, que los efectos del turismo deben ser analizados también en el marco de la sociología de las mutaciones sociales y de la sociología de la historicidad, desde un punto de vista diacrónico.

Lo que implica el turismo es, a menudo, un cambio que debe ser distinguido de la evolución social. Ésta, según el sociólogo Guy Rocher, es el conjunto de transformaciones que conoce una sociedad durante un largo periodo de tiempo, es decir, durante un periodo que sobrepasa la vida de una sola generación o de varias generaciones, mientras que el cambio social consiste más en las transformaciones observables y comprobables en cortos periodos de tiempo.

Montaner afirma que, tanto un aspecto como otro son aplicables a los efectos que produce el turismo sobre las personas, sociedades sobre la geografía.

De acuerdo a los señalamientos realizador por Montaner, pasaremos a estudiar estos a nivel: individual y familiar, y social.

El turismo produce sobre toda persona que desarrolla el rol de turista o sobre la familia en una situación vacacional o de actividad turística, una serie de efectos que modifican positiva o negativamente los comportamientos psicosociales de las personas, de forma individual o en grupo familiar.

### **6.3 - Efectos Positivos:**

#### **1.1. Los principales efectos socioculturales positivos que tiene sobre el turista o grupo familiar:**

- 1.1.1 Permite una mejor calidad de vida física y mental
- 1.1.2 Permite un mejor conocimiento de otras cultural y sociedades, lo cual es un enriquecimiento cultural.
- 1.1.3 Permite un mejor y mayor contacto social entre los miembros de la familia entre otros familiares y amigos.
- 1.1.4 Produce un intercambio de pautas de conducta y costumbres adquiridas en la sociedad que visita.
- 1.1.5 . Permite gozar de la naturaleza, del arte, de la cultura, de las prácticas religiosas y espirituales, etc.

#### **1.2. Efectos socioculturales positivos del turismo sobre la sociedad:**

- 1.2.1 Mejora en las facilidades e instalaciones del destino, por lo que la calidad de vida del destino tiende a aumentar.
- 1.2.2 Recuperación y conservación de valores culturales, tiende a estimular el interés de los residentes por la cultura propia, por sus tradiciones, costumbres y patrimonio histórico. Contribuyendo a la preservación y rehabilitación de monumentos, edificios, lugares históricos y la revitalización y rescate de las costumbres locales tales como. La artesanía, folklore, festivales, gastronomía, etc.
- 1.2.3 Impacto positivo del efecto demostración, en términos de mayor tolerancia y bienestar. Puede ser beneficioso cuando anima a los residentes a luchar y/o trabajar por cosas de las que carecen.
- 1.2.4 Aumento de la tolerancia social, el turismo ofrece a sus participantes de practicar un intercambio cultural con los residentes de la región que visitan. Este tipo de experiencia incide sobre la percepción del visitante hacia otras culturas y



formas de vida, aumentando la presión y el respeto de las diferencias.

#### **6.4 Los efectos positivos del turismo y la OMT**

Para la Organización Mundial del Turismo, estos efectos son globalmente positivos sobre el plano social y cultural. El turismo permite una ampliación de los horizontes del pensamiento de los habitantes de los destinos por un cambio de actitudes étnicas y una disminución de prejuicios de carácter nacional.

La xenofobia es un fenómeno menos frecuente, que solo aparece cuando engendra frustraciones.

Sobre el plano cultural, el turismo favorece el desarrollo de culturas regionales, de las artes populares, de los museos, y contribuye a salvar todos los valores culturales que precisamente tienen un valor artístico.

En la Declaración de Manila sobre el turismo mundial, adoptada por la OMT, se desprende de su articulado (Art. 11, Art. 12, Art. 13 y Art. 14) una serie de puntos relacionados con los efectos socioculturales del turismo.

#### **6.5 Efectos Negativos**

6.5.1 Los efectos socioculturales del turismo sobre la persona y la familia.

6.5.1.1 *Produce unos efectos negativos sobre los hábitos de consumo, sobre las pautas de conducta, hábitos y costumbres.*

6.5.1.2 *Puede producir un cambio en los valores humanos, sociales, éticos y morales al intercambiarse puntos de vista, valores, opiniones y concepciones de la vida.*

6.5.1.3 *Produce un efecto de aculturación a nivel individual*

## 6.5.2 Los efectos socioculturales del turismo sobre la sociedad

6.5.2.1 *Las diferencias demográficas, sociales, étnicas y lingüísticas también existir dentro de las comunidades receptoras.*

6.5.2.2 *Puede producir problemas de prejuicios y barreras sociales por incultura, intolerancia, xenofobia, espíritu de superioridad o inferioridad, racismo, analfabetismo, dificultades e impermeabilidad idiomática.*

6.5.2.3 *Puede producir efectos de aculturación y de imitación (efecto demostración)*

**6.5.3** Los efectos negativos del turismo y la OMT Los centros turísticos que dependen de afluencias importantes de trabajadores temporales pueden presentar inestabilidad social, relación constante de la población con escaso tiempo para establecer relaciones duraderas o desarrollar un espíritu comunitario.

En la siguiente tabla se muestra un resumen de los principales impactos socioculturales asociados al turismo.

| <b>Tabla 2. RESUMEN DE LOS IMPACTOS SOCIOCULTURALES DEL TURISMO<sup>2</sup></b> |  |  |
|---|--|--|
| <b>Aspectos asociados con el turismo</b>  | <b>Impactos Positivos</b>  | <b>Impactos Negativos</b>  |
| El uso de la cultura como atracción turística                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revitalización de las artes tradicionales, festivales y lenguas.</li> <li>- Incremento de las culturas tradicionales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio en las actividades tradicionales.</li> <li>- Invasión de la privacidad.</li> </ul>                     |
| Contactos directos entre turistas y residentes                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruptura de los estereotipos negativos</li> <li>- Aumento de las oportunidades sociales</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de comercialización</li> <li>- introducción de enfermedades</li> <li>- Efecto demostración</li> </ul> |
| Cambios en la estructura económica y roles sociales                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayores oportunidades económico sociales</li> <li>- Disminución de desigualdades sociales</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflictos y tensión en la comunidad</li> <li>- Perdida de lenguaje</li> </ul>                                |

---

<sup>2</sup> Fuente: OMT (1997)

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| Desarrollo de infraestructuras      | - Aumento de las oportunidades de ocio  | - Pérdida de acceso a las actividades de recreo y ocio |
| Aumento de la población de turistas | - Mejora de las condiciones sanitarias, educación y mejora de la calidad de vida. | - Congestión, multitud, aumento de la criminalidad.    |

Siguiendo a Murphy (1984), Mathienson y Wall (1986) y Lea (1988), pocos estudios han sugerido las formas de valorar el impacto social del turismo. Una de las direcciones tomadas por los teóricos ha sido enfocar sobre los factores de presión y buscar el umbral entre aceptación y rechazo de la industria.

Por otro lado, Butler (1975) reconoce que las actitudes emergentes en una comunidad dada ante el desarrollo del turismo son comúnmente más complejas, al involucrar a los residentes, tanto individuos como grupos, en una industria creciente.

El turismo también puede revalorizar y conservar la cultura local (Acerenza, 1984; OMT, 1997; Benseny, 2006), ayudando a preservar y transmitir las tradiciones históricas, contribuyendo con el renacer de la cultura, el arte, la artesanía indígena (Antón y González, 2008g), el folclor, la gastronomía regional y las festividades populares (Monterrubio y arcía, 2011). En muchos países, las manifestaciones regionales o locales de la cultura han llegado a ser apreciadas y estimuladas de nuevo por la población autóctona (Var et al., 1985; Liu y Var, 1986; Liu et al., 1987; Korca, 1996; Brunt y Courtney 1999; Andereck y Vogt, 2000; Chen, 2000; Yoon et al., 2001). Tal interés han encontrado su expresión en el mantenimiento y preservación de ciudades y edificios antiguos, sitios arqueológicos, (Liu et al., 1987; Akis et al., 1996; Korca, 1996; Andereck et al., 2005; Oviedo et al., 2008), la revitalización en la celebración de festivales de baile, teatro, canto y de ceremonias, y en la creación de centros de

artesanía. Además, se han creado más oportunidades para el ocio y la diversión (Liu et al., 1987; Perdue et al 1990; Korca, 1996; Brunt y Courtney, 1999; Yoon et al., 2001; Gursoy et al., 2002; Bujosa y Roselló, 2007; Andereck y Ñaupán, 2011). Esta concienciación por parte de la comunidad local de sus propios valores culturales han contribuido a fortalecer el orgullo y la identidad nacional (Besculides et al., 2002; Andereck et al., 2005). La llegada de turistas a su vez genera el incremento de los servicios públicos (Andereck y Vogt, 2000; Andereck et al., 2005), con el fin de cubrir las necesidades que trae consigo el “desarrollo”, lo que contribuye significativamente a optimizar las condiciones de vida de la población local (De Kadt, 1991; OMT, 1997; Santana, 1997). En general, la actividad turística aumenta las posibilidades económicas de los residentes, por lo que la calidad de vida prospera fruto del bienestar causado por el turismo (Milman y Pizam, 1988; Perdue et al., 1987; Long et al., 1990; King et al., 1993; McGehee y Andereck, 2004; Díaz, 2010). Este “desarrollo” se materializa en aspectos básicos como el abastecimiento de agua, la construcción de escuelas, hospitales, carreteras, aeropuertos, etc. (Cooper, et al., 2005; Martín de la Rosa, 2009; Monterrubio y García, 2011). Y son precisamente estas nuevas construcciones lo que atrae a nuevos residentes atraídos por la generación de empleo, preferentemente población joven que se establece en el destino, creando un importante dinamismo poblacional, que se traduce en un clima de prosperidad potenciador de la natalidad (Callizo, 1991; Antón y González, 2008) reduciendo la emigración e incrementando la inmigración (Torres, 2005).

Como contrapartida se encuentran los que marcarían no tan beneficiosamente a la población local y al destino, destacando el deterioro de la cultura, refiriéndonos a las transformaciones y manifestaciones culturales como el vestido, el idioma, las tradiciones, la gastronomía (Ryan, 2003; Monterrubio y García, 2011), la pérdida de calidad de la artesanía y la falta de ética en las prácticas comerciales o la falsificación de “antigüedades” (OMT, 1997). Existen evidencias de que algunos grupos han alterado sus productos para adaptarlos

a las necesidades o demandas de los turistas (Brunt y Courtney, 1999) y en el peor de los casos, algunas tradiciones artesanales han desaparecido (De Kadt,

Estos efectos lesionan en general el patrimonio cultural tangible e intangible (Yoon et al., 2001; Torres, 2005) y puede desencadenar la pérdida de identidad cultural y la desestimación de los valores propios de su comunidad (Campodónico, 2009).

En conclusión, los autores en cuestión han servido para poder identificar qué variables utilizar y delimitar al momento de valorar y medir las percepciones a través de las entrevistas a realizar.

## 7 Capítulo II

## 7.1 Estudio de Caso

### Breve Reseña histórica de Puerto Santa Cruz

Puerto Santa Cruz es la ciudad cabecera del departamento Corpen Aike, se halla conectada con Río Gallegos, Capital de la provincia de Santa Cruz, y al país a través de la Ruta Nacional N° 3 que corre paralela a la costa Atlántica. La Ruta Nacional N° 288 la relaciona con Comandante Luis Piedra Buena y Tres Lagos. Con una población de casi 6000 habitantes.

Dos caminos vecinales acercan a Puerto Santa Cruz con el área costera, por un lado comunicándose a 17 Km con el Puerto Punta Quilla, trazado paralelo a la ribera sur de la ribera del río Santa Cruz y por el otro a Sitio Histórico Cañadón de los Misioneros<sup>3</sup>.

Mapa N°1 – Ubicación de Provincia de Santa Cruz



---

<sup>3</sup> Ley Nacional 1.2665/1943 Cañadón Misioneros Sitio Histórico.-



Fuente:[https://es.educaplay.com/juegoimprimible/561370provincias\\_argentina.html](https://es.educaplay.com/juegoimprimible/561370provincias_argentina.html)

Mapa N°2 – Mapa ubicación de Puerto Santa Cruz



Fuente: Folletería Dirección de Turismo Municipalidad de Puerto Santa Cruz

“Los historiadores de los últimos años del siglo pasado, describen a un Puerto Santa Cruz con escasa población, con calles de tierra, sin veredas, sin energía eléctrica y apenas con algunas escasa huellas que partían para el interior.”<sup>4</sup>

Transitaron por estas tierras exploradores como Hernando de Magallanes, Serrano, Carlos Darwin, Antonio de Viedma, Muster, Fitz Roy, Francisco P Moreno, entre otros.

---

<sup>4</sup> Fragmento de Puerto Santa Cruz, un pueblo histórico, Pág. 11.-

Merecen ser contados los infortunados intentos de colonización que marcaron historia, tanto la llegada de la *Misión Anglicana* que se instala en el año 1862 en Cañadón Misioneros, ubicado en el margen sud próximo a la desembocadura del río Santa Cruz, con intentos de evangelizar a los tehuelches, los cuales fracasaron y se marcharon, como el *Intento de industrialización* que prosiguió, una década después, con el fin de explotar el recurso pesquero mediante el salado y sus derivados como grasa, aceite y harinas, al mando del industrial Rouquaud. Éste último se habría instalado en el mismo paraje antes mencionado. Largas distancias, vientos fuertes, fríos incesantes, la escasez de alimentos fueron factores que hicieron más difícil la estadía en estos lugares hechos que luego adicionados a problemas de salud y familiares produjeron el cese del objetivo de seguir con el emprendimiento, decidiendo abandonarlo en el año 1874.

Posteriormente en el año 1878 llega la Flota Naval Argentina, al mando del Comodoro Luis Py, tomando posición de dichas tierras y reclamando los derechos soberanos sobre el margen sur del río Santa Cruz. Fue así que el **1ro de Diciembre** se enarbola el Pabellón Argentino en nuestro territorio.

Durante el periodo de 1884/1888 Puerto Santa Cruz fue la capital del territorio, siendo Carlos María Moyano el primer gobernador.

Puerto Santa Cruz, como todos los pueblos del litoral de la Patagonia, estuvo vinculado desde sus inicios con el quehacer marítimo. La entrada y salida de gente y sus mercaderías, se realizaba únicamente a través de la vía marítima, ya que el interior era una infinita meseta totalmente deshabitada.

En el pueblo, aparte de los esporádicos viajes que efectuaban los buques de la Marina de Guerra, hubo varias firmas navieras. En ese entonces, todos los puertos de la costa como; Puerto. Madryn, Puerto Deseado, carecían de muelles, por lo que los buques de mayor tonelaje tiraban anclas alejados de la ribera, desde donde con pequeñas embarcaciones apostadas en cada localidad se desembarcaba tanto la mercadería como los pasajeros. Estas embarcaciones de fondo plano, llamada también *chatas*, eran dejadas en la

orilla y al bajar la marea permitía su descarga utilizando planchadas sobre caballetes, a fin de que el personal estibador transportara las mercaderías.

Hacia fines del siglo XIX existían simples caminos, muy precarios trazados para los carros y carretas, medio de transporte por aquel entonces. También había *sulkyes*<sup>5</sup> que se utilizaban para andar más rápido. El trazado de aquellos caminos, que conducían tanto para el sur con Río Gallegos como también para unir Paso Ibáñez (actualmente Comandante Luis Piedra Buena) y Puerto San Julián como también con las estancias lindantes, se correspondieron a las huellas de los lugareños y en muchos casos siguiendo las huellas de los nómades tehuelches, que se trasladaban sobre lugares rectos y accesibles.

La vida del carrero resultaba atractivo para los lugareños, el contacto con la naturaleza, la ronda del mate, como el sabroso asado eran estímulos para realizar leguas y leguas.

A fines del siglo XX, el creciente desarrollo de las rutas y el tráfico de pasajeros promovieron que arriben a la localidad tres líneas de pasajeros de larga distancia con amplia conectividad de destinos, siendo El Pingüino SRL, Andesmar SRL, también, se ofrecían transporte con servicio puerta a puerta.

En cuanto a la conectividad aérea, el hecho que motivó inicialmente fue la llegada de una escuadrilla de 5 aviones del Ejército Argentino en el año 1923 sobre un improvisado campo de aterrizaje. Años posteriores se crea Aeropostal Argentina S.A. y es de esta forma que obtiene la concesión para radicarse una línea aérea en la Patagonia, iniciándose el servicio el 1ro. De Noviembre de 1929, teniendo como itinerario Bahía Blanca – San Antonio Oeste – Trelew y Comodoro Rivadavia, empleando aviones Late 25 con una capacidad de 4 pasajeros.

Hacia 1930, se amplía el recorrido y el trayecto se efectuaba una vez por semana. En 1932 se incorporan aviones con mayor capacidad de pasajeros y

---

<sup>5</sup> El *sulky* (voz inglesa) es un pequeño carruaje por lo general para uno o dos pasajeros, que se utiliza como una forma de transporte rural en muchas partes del mundo. Se destaca por su sencilla construcción y escaso peso. Inmigrantes ingleses introdujeron el *sulky* en Argentina en el siglo XIX.

la frecuencia aumenta a 3 veces por semana ida y vuelta. En 1945 se transforma la empresa en “Sociedad Mixta Aeropostal Argentina”, hasta que en 1949 se estatifican todas las empresas mixtas de aeronavegación del país pasándose a llamar “Aerolíneas Argentinas S. E “. Esta última mantuvo sus servicios en Puerto Santa Cruz hasta mediados del año 1971. Luego parecen empresas como Lade<sup>6</sup>, ya en ese mismo año, con aviones de mayor capacidad, envergadura y mayor amplitud en el derrotero y frecuencias.

La fuerte competencia del transporte terrestre y las preferencias de los viajeros de aquella época marcaron la escasez en la demanda de la industria aerocomercial en la zona.

En el año 1948 se funda el Aero Club de Puerto Santa Cruz. Sus primeros aviones fueron un Piper PA-12 y un Piper PA-11. En 1956 ya existían pilotos de gran experiencia y en número suficiente como para prestar un servicio de primerísima importancia para la zona rural. Gracias a este emprendimiento, se había logrado tener unas 50 pistas de aterrizaje, abarcando una zona que se extendía hasta los lagos Argentino, Viedma, San Martín y Cardiel. Durante las décadas del 70 y 80, el Aero Club realizaba muchos vuelos para las empresas que con motivo de los contratos pesqueros se habían establecido en nuestro puerto, como así también para las petroleras, como Pérez Companc, Total y a la vez el Gobierno Nacional. Entre 1978/79, se suspenden transitoriamente las actividades del Aero Club, pues fue solicitado por el ejército Argentino, con el motivo del conflicto con Chile. Por lo que el Aero Club se enorgullece de haber contribuido en alguna medida a la defensa de nuestra soberanía.

A comienzos del siglo XX los pueblos del territorio de Santa Cruz estaban en sus comienzos marchando aceleradamente hacia un destino de progreso. El principal motivo de ese avance, lo constituyó las explotaciones ganaderas, que para ese entonces eran numerosas y que estaban atravesando por un período de rentabilidad fenomenal, originado por el alza de los precios de la lana,

---

<sup>6</sup> LADE, empresa que fusionaba “Línea aérea Sud Oeste” (LASO), fundada en 1940 y la de “Línea Aérea Nort Este” (LANE), creada en 1945.

debido a la demanda provocada por el estallido de la primera guerra mundial en 1914.

En cuanto a la actividad hotelera, no se quedó atrás y comenzaron a sobrevenir varios establecimientos así como “Gran Hotel Central” salón de bar, billares; “Hotel Progreso” de Gustavo SAYSSET; “Hotel Santa Cruz” de Adriano Goncalvez, cancha de bochas; “Hotel y Restaurant Central” al lado de Cine Perfect; “Fonda Recreativa” de Antonio Ferrari.

**Hotel Phoenix:** fundado por Don Jorge Felton, data del año 1918. Tuvo varios dueños y varios nombres como Hotel Colonial. Hoy extinguido.

**Hotel Comercio,** fundado en el año 1920, por el Sr. Domingo Alonso, de origen español. El hotel estaba construido en su totalidad, de madera y cinc. En el año 1940, tomaron las riendas de la gerencia del hotel los señores Avelino y Adolfo, hijos de Alonso; se destacaba su amabilidad y hospitalidad. En el año 1958 se hace acreedor del inmueble el Sr Vera, José del Carmen. Hoy extinguido. Edificio utilizado como pensión y multirubro.

**Hotel Victoria,** fundado en el año 1930, de clásica estructura Patagónica, construida en madera y cinc. Tuvo varios dueños entre ellos Sr. Pascual Fatovi, en 1935 Sr. Max Bachman, 1938 Juan Santamariña, 1950 Luciano Muños y finalmente Humberto Barría. Actualmente en funcionamiento como bar y pensión.

**Posada de Pinky;** con larga trayectoria histórica ya que primeramente fuera un galpón y que aún conserva su fachada original. En el edificio se forja una placa recordatoria con el siguiente texto:

***“La construcción ante la cual se encuentra usted hoy, es una de la más antigua de la localidad. Este edificio que aún conserva su fachada original. Ha sido durante la tristemente conocida Huelga del año 1921, la prisión donde se detuvo a los principales cabecillas de los huelguistas, durante este enfrentamiento el Ejército Argentino se hallaba al mando del Teniente Coronel Varela y fruto de ésta contienda el entonces Territorio***

## ***Nacional de Santa Cruz vio reducida su población de 17000 a 10000 habitantes”***

**Hostería Anel Aike**, fundado en el año 1976, Edificio construido por la Sociedad Anónima importadora y exportadora de la Patagonia para vivienda del gerente. Actualmente funciona y su dueña es Elida Viel

**Hatería Municipal**, inicialmente era del A.C.A y luego paso al mando gubernamental. EL mismo contiene una confitería.

En su mayoría todos los alojamientos quedan dentro del radio céntrico de la localidad, entre las inversiones más actuales se destaca al **Apart Hotel Kawo** brindando servicios más sofisticados y accesibles y la **Parrilla y Alojamiento Che Cauquén**

Luego, de apoco y con el advenimiento del Parque Nacional Monte León comenzaron a aparecer las primeras cabañas turísticas, como **Cabañas del Rosario**.

### **Esfera Social**

Los residentes de la localidad proceden de inmigrantes en su mayoría española, británica y portugueses como también del vecino país chileno.

Antiguamente las clases sociales de diferenciaban más que nada por el ámbito rural los de clase alta se podría decir que eran los estancieros y los de clase baja los peones rurales en conjunto con los obreros. En cuanto a la vida social era muy activa, eran comunes las tertulias, la vida familiar, se mantenían vivos los aniversarios, fechas patrias, bailes, carnavales, entre otros. La gastronomía era variada, destacándose los asados, pastas y comidas típicas traídas por los inmigrantes.

Los vecinos que vivieron aquella época comentan que los visitantes que llegaban en forma esporádica al pueblo destacaban la sencillez y la solidaridad

de la gente y la tranquilidad del lugar. Los viajeros que llegaban lo hacían por cuestiones familiares, comerciales o por algún acontecimiento social.

Los jóvenes varones aficionados del fútbol, se congregaban en los clubes del Sportivo Santa Cruz, ya en el año 1911, disputaban el primer partido oficial jugado en Puerto Santa Cruz, realizando el primer encuentro internacional de la zona el 18 de Septiembre de 1913, contra el seleccionado de Punta Arenas. Diez años después aparece un club contrincante, el Club Atlético Santa Cruz, siempre destacado en el aspecto social y deportivo. Los habitantes de la localidad van adquiriendo luego la costumbre de acudir a las canchas de fútbol a ver los clásicos de domingo, donde disputaban ambos equipos.

También se destacaba la *Fiesta Rural*, la cual era anual y muy esperada. Convocaba a toda la provincia, con una duración de varios días, donde se compartían bailes, quermeses, te, carrera de caballos y la típica subasta de ovino, bovinos y equinos.

La pesca costera es una de las actividades que más perduran en el transcurso del tiempo.

Actualmente como eventos más importantes y que congregan a residentes y visitantes se pueden nombrar a las fiestas en conmemoración al aniversario de la localidad, cada 1ro de diciembre y la Fiesta Nacional del Robalo que se desarrolla durante la primer quincena del mes de febrero.

### **Del patrimonio natural**

El viajero se encuentra con un ambiente rodeado por cerros de no más de 100 metros, rodeado por la ría del Río Santa Cruz, a unos 17 kilómetros los visitantes pueden visitar la pingüinera de Punta Entrada, situada dentro de la propiedad privada de la Estancia Monte Entrance.

**La Isla Leones**, comúnmente llamado por los visitantes isla de los conejos, el cual fue protegido en el año 1991 por el Concejo Agrario Provincial como Área de uso Limitado bajo Protección Especial. Aquí nidifican todos los años un importante número de aves representativas del litoral marítimo patagónico: una colonia de pingüinos de Magallanes, cormoranes imperiales y cormoranes

reales. También se encuentran especies como biguás, gaviotas cocineras y australes, garzas brujas y una colonia de patos vapor. En las aguas de la ría es muy frecuente la presencia de toninas overas como también lobos marinos de un pelo. También albergan una especie de conejos silvestres.

**La Pingüinera Punta Entrada**, cuenta con una importante colonia de Pingüinos de Magallanes, de unas 20.000 parejas aproximadamente; las cuales llegan el mes de septiembre a reproducirse y se retiran en Abril a las costas de Brasil. Se accede primeramente en vehículo hasta el Puerto Punta Quilla, dejándolo estacionado, y luego se camina 2,5 kilómetros. Es un recorrido de baja dificultad y siempre hay que consultar tabla de mareas.

**Cañadón de los Misioneros**, Sitio Histórico declarado a nivel nacional y municipal. Su ubicación es hacia el margen norte del río Santa Cruz, a 5 km del centro de la localidad. En el cual se encuentra monumentos y un mástil con la bandera enarbolada. Éste guarda una rica historia, fue lugar del primer asentamiento poblacional de Puerto Santa Cruz, hasta que fuera trasladada a la ubicación actual. Hoy se observan vestigios de la colonia Rouquaud e intentos frustrados de colonización. Si bien no hay un centro de interpretación, el visitante puede observar el ambiente agreste y natural que lo rodea. También sus playas son elegidas por pescadores locales.

**Camping Municipal**, el visitante puede disfrutar de un buen momento. Es un camping del tipo organizado, capacidad de 45 fogones. Juegos recreativos, cancha de césped, sanitarios bien equipados. Reparado del viento, con sus álamos, sauces y arbustos. De fácil acceso.

**Puerto Punta Quilla**, se encuentra a 17 km del sudeste de la localidad. Sobre la margen sur del estuario del río Santa Cruz. Puerto de gran calado. Operativo los 365 días del año. Se puede observar paisaje natural. Punto estratégico para llegar a la Pingüinera Punta Entrada.

**Parque Nacional Monte León**, dista a 54 km hacia el sur, sobre la Rn N° 3. Se encuentra el centro de informes, en el ex casco de la Estancia Monte León, donde los guarda parques registran la entrada y ofrecen el servicio de guiado a



los senderos permitidos. En la actualidad el centro de informes se encuentra dividido en dos sectores. En uno de ellos el visitante puede observar paneles interpretativos de historia del lugar y una maqueta de la estancia. En el otro sector se conserva la infraestructura y disposición de un circuito de esquila.

### **Del Patrimonio Cultural,**

En cuanto a la arquitectura que envuelve a la ciudad es del típico estilo patagónico<sup>7</sup>, las casas de aquella época se destacan por estar construidas de material, chapa, madera.

Entre las construcciones más destacadas y que aún se encuentran en pie, se pueden citar:

La **Parroquia de Exaltación de la Santa Cruz**, siendo la primer construcción de mampostería, culminada en el año 1909 por el arquitecto Padre Bernabé, decorada por vitrales, con la particularidad de que se encontraba uno de los tres cristos articulados, traído desde Turín - Italia. En el año 2000 la parroquia fue declarada "Puerta Santa" por el Vaticano. En septiembre se realiza la procesión de Exaltación de la Santa Cruz en el que salen desde el cruce de la Ruta Nac. N°3 y la Ruta Prov. 288, hasta la iglesia. En semana santa se puede presenciar una de las experiencias más emocionante que se producen durante el descendimiento del Cristo articulado, para ser adorado ante la presencia de todos sus fieles.

La **Casa de la Familia Clemente – Mansilla**, Construida en el año 1909, en esta casa vivió Maximiliano clemente y Margarita Mansilla, dos de los pioneros de nuestra localidad protagonistas del primer casamiento del territorio de santa cruz y es de las primeras viviendas de material sólido de la localidad, estilo barroco, ladrillo de adobe y techo chapa onda Liz.

---

<sup>7</sup> Ver imágenes en el anexo

El **Banco Anglo Sud Americano**, Este fue el primer Banco que se instaló en la localidad. Su inauguración fue hacia 1912, abriendo sus puertas en un edificio céntrico, cerrando sus puertas a fines de 1935.

El **Museo Regional Carlos Borgia**, creado en el año 1987 está emplazado en un antiguo edificio, donde funcionó el Hotel Bristol que fue destruido por un incendio y reconstruido alrededor del año 1918 como Club Social. Antes de ser adquirido por la Municipalidad de Puerto Santa Cruz para realizar el Complejo Cultural fue un tradicional comercio de la localidad denominado Oficina Comercial Harris y Cía.

El **Museo Casa de los Pioneros “Mario Hernández”**, fue una de las primeras construcciones instaladas a orillas de la costanera, cerca del año 1915. Refleja el típico estilo patagónico (chapa ondulada, aberturas y pisos de madera)

No puedo dejar de mencionar a los pictóricos monumentos como:

- Monumento evocando al desembarco de Comodoro Luis Py y su escuadra de mar (1938),
- Primer Monumento al Gobernador Carlos Moyano (1947),
- Mausoleo de Capitán Carlos María Moyano (1970),
- La Cruz del Centenario, monumento representativo de la localidad (1978),
- Mausoleo Carlos Borgia,
- Monumento escultórico homenajeando al Alférez Balestra
- Busto de Juan Domingo Perón,
- Monumento al Gral. Don José de San Martín
- Mural del Bicentenario de la Revolución de Mayo
- Busto de María Eva Duarte de Perón
- Monumento al Bicentenario de la Prefectura Naval Argentina

- Monumento en homenaje al Desembarco del Comandante Py
- Monumento Centenario del desembarco de los Salesianos
- Monumento representativo del Marinero de Falúa
- Monumento Evocación al Comodoro Luis Py y su Escuadra del Mar
- Monumento al Ex. Presidente Néstor Carlos Kirchner
- Monumento al Comandante Luis Piedra Buena
- Escultura en homenaje a Ramón Outorelo
- Fuente Luminosa
- Busto en homenaje a Ceferino Namuncurá
- Monumento al hombre de Campo
- Plazoleta Margarita M de Clemente (1985),
- Monolito de María E Tourville (1986),
- Monumento de Islas Malvinas (1991) y
- Monumento al presidente Nicolás Avellaneda (1995).

Mapa N° 3 Ubicación de Monumentos y Áreas de interés turístico



Fuente: Dirección de Turismo, Municipalidad de Puerto Santa Cruz

### **Actividades al aire libre,**

**Paseos Náuticos**, se realiza con una embarcación con capacidad de 10 pasajeros. Las navegaciones pueden ser de distinta duración, varían de acuerdo al recorrido elegido. Se realizan en verano, siempre y cuando el clima acompañe a la actividad. Se observan desde la embarcación el vestigio del Frigorífico Armour, Cañadón de los Misioneros y la Isla Leones.

**Actividades Ecuestres**, a través de la Escuela Municipal de Equitación Integral (EMEI) y el Club de Actividades ecuestres para niños con capacidades especiales (CAENCE).

. El predio de CAENCE se encuentra situado en Ruta 288 (Pasando el Regimiento frente a la zona de chacras) en un marco natural único de la localidad, con una vista maravillosa de la típica costa y estepa patagónica. En cuanto al EMEI: hoy en día hacen actividades más abocadas al aspecto recreativo, donde se desarrolla actividades relacionadas con el medio ambiente. Existe un invernadero y un gallinero, junto con la cría de conejos, la construcción de un horno de barro, y el desarrollo del "lombricompuesto", son parte de ésta reconversión (o ampliación de utilidades) que posee el predio.

**Alquiler de bicicletas y binoculares**, desde la Dirección de turismo ofrecen la posibilidad de alquiler de bicicletas y binoculares para poder avistar aves y fauna marina.

**Sobrevuelos**, el Aeródromo local ofrece la posibilidad de realizar vuelos de bautismo. Existen diversos circuitos para observar la geografía patagónica desde el aire. Son circuitos con una duración de 15 minutos a una hora.

**Paseo Costero Néstor C. Kirchner**, se puede avistar de a pie o en vehículo el estuario del río Santa Cruz. Brinda un momento de relax frente a la costa,

sorprendiendo con sus postales de cada uno de los momentos a lo largo del día.

**Pesca**, en el estuario del río Santa Cruz existen especies que utilizan el ambiente. Algunas son transitorias como por ejemplo la steelhead o Trucha Arco Iris anádroma y el Salmon Chinnok. Hay especies estacionales como la palometa y el pejerrey. El pez que es la estrella del estuario y del cual se deleitan residentes y visitantes es el Robalo.

### **En cuanto al desarrollo del turismo,**

El estado comienza a pensar en la actividad turística como tal, allá por el periodo del intendente Aníbal Pernas<sup>8</sup>, cuando instala el llamado “*Complejo Turístico de la Lobería de Monte León*”, lugar que contaba con sanitarios e instalaciones necesarias con el fin de que baqueanos del lugar lo protegieran. Actual **Parque Nacional Monte León**. Llegaban al lugar vecinos de las localidades cercanas a disfrutar de los fines de semana del aire libre, la pesca y de la naturaleza circundante.

La isla Monte León, dista a 45 km al sur de Puerto Santa Cruz, fue el yacimiento guanero más importante del país. Entre 1933 y 1960 se extrajeron de allí más de 10.000 toneladas de guano (en el sector Cormoranes). A fines del siglo XIX, Monte León se convirtió en una estancia de explotación ovina que llegó a albergar hasta 40.000 ovejas. Esta estancia ovejera, de unas 66.000 ha, con un frente oceánico que se extiende por más de cuarenta kilómetros sobre en la costa austral atlántica de la Patagonia, al sur del estuario del río Santa Cruz, perteneció durante mucho tiempo a los Braun, una de las familias de terratenientes y estancieros más prominentes en la historia de la Patagonia La Administración Nacional de Parques tenía interés en ella por su vida silvestre y valores paisajísticos. Años de negociaciones esporádicas con la familia Braun, sin embargo, no habían producido avances para la creación de un nuevo parque nacional Monte León, el primer parque nacional costero de Argentina, nació en el año 2002 como resultado de una activa colaboración entre

---

<sup>8</sup> Intendente que estuvo al mando del gobierno municipal entre los años 1991 y 1995.

conservacionistas argentinos y norteamericanos, y de un generoso acto de filantropía por tierras silvestres.

Por otra parte, muchas veces la historia nos cuenta sobre la diversidad y abundancia de animales a través de las leyendas y costumbres de los nativos. En este caso los tehuelches llamaban a un sector del parque, “Kimirik Aike”, que significa “La Lobería”, haciendo de esta manera mención a los lobos marinos que albergaban en el lugar.

Actualmente se puede acceder hasta el borde del imponente acantilado que asemeja a un león echado. Allí comienza un sendero peatonal hasta el mirador de la Lobería.

Con el tiempo el sector público lleva adelante la **Travesía Náutica en conmemoración a Charles Darwin** quien visitó la Patagonia junto a Fitz Roy en el año 1833. Se navega en la segunda quincena de Abril de cada año el río Santa Cruz casi llegando a su nacimiento en el lago Argentino, recreando el paso de este navegante.

***Fiesta Nacional del Robalo***, evento deportivo, artístico, turístico y cultural, que se desarrolla cada primera quincena de febrero de cada año. El mismo incluye muestras artesanales, recitales musicales, la elección de la reina de la festividad y el tradicional concurso de pesca “12 horas del robalo” que convoca centenares de aficionados de la pesca de la región y el país.

### **Actualmente**

Puerto Santa Cruz, de a poco fue insertándose en programas de políticas públicas y privadas provinciales, regionales, nacionales e internacionales, primeramente en la Ruta Azul, luego y recientemente en la Red de Ciudades Magallánicas.

La Ruta Azul, sobre la Ruta Nacional N° 3, empieza en la ciudad de Camarones (Chubut) hasta la ciudad de Río Gallegos (Santa Cruz). Contiene a los atractivos marinos y áreas protegidas de fauna en libertad.

Además se colocó uno de los 10 «Bancos de la libertad» (Les bancs de la liberté) instalados en Argentina por la asociación francesa «Puentes del Corazón» (Association Les Ponts du Cour) en memoria del aviador y escritor Antoine de Saint Exupéry, autor del célebre libro «El principito» e iniciador de la Aeropostal Argentina.

En cuanto a la oferta de servicios, existe una capacidad hotelera con un poco más de 100 camas.

En cuanto a la gastronomía, el plato típico local es el robalo, continuando con el típico asado patagónico. Hay restaurantes, confiterías y rotiserías.

En cuanto al servicio para el automotor, se cuenta con estación de YPF, servicios de gomería, casas de repuestos y lavaderos de autos.

La seguridad está garantizada por fuerzas de seguridad policial, militar, fuerza aérea y prefecturiana.

La salud se encuentra garantizada por el Hospital Regional Dr. Eduardo Canosa que ofrece los servicios básicos.

## 8 Capitulo III



## 8.1 Metodología

La mayoría de los estudios que investigan las percepciones sobre los impactos socioculturales del turismo se han basado en métodos cuantitativos, siendo las encuestas la técnica más utilizada. Como ejemplo de ello se pueden citar los trabajos de Var et al. (1985) en Turquía, Um y Crompton (1987) en Estados Unidos, Ryan y Montgomery (1994) en el Reino Unido, Dyer et al. (2007) en Australia, entre muchos otros.

Varios estudiosos del turismo han reconocido que los métodos cualitativos ofrecen un gran potencial para entender los fenómenos en términos del significado que los individuos les asignan.

Los investigadores que utilizan métodos cualitativos pueden llegar a entender mejor los procesos y las diferencias entre lo que los individuos dicen que hacen y lo que en realidad hacen. En este sentido, los antropólogos sociales separan la perspectiva emic de la etic<sup>9</sup> para diferenciar la descripción hecha por los propios actores involucrados en el fenómeno que se estudia, de las descripciones de los investigadores que desde fuera observan dicho fenómeno (Harris, 2001). La perspectiva etic demuestra la realidad desde la visión del investigador, desde una visión externa al fenómeno. En cambio, la perspectiva emic se basa en la creencia de que el punto de vista de los actores involucrados provee una mejor comprensión del fenómeno estudiado, permitiendo identificar diferentes realidades.

---

<sup>9</sup> El debate emic/etic inventado por el lingüista Kenneth Pike, centra la discusión entre interior/exterior tal como lo refiere la antropología cultural. Toma el término de la lingüística basándose en la distinción entre phonemics (fonología) y phonetics (fonética). Pike argumentó que este tipo de distinción basado en la interpretación del sujeto (fonema) frente a la realidad acústica de un sonido (fonética) debía entenderse a la conducta social. Los términos fueron reutilizados en la antropología social por Marvin Harris, a partir de lo cual cobra interés en la redefinición metodológica de la nueva etnografía de los '50.

Por esto, me pareció interesante abordar el trabajo bajo la perspectiva Emic, entendiendo la realidad del fenómeno en estudio, desde los actores. Pudiendo rescatar como piensan, sienten y hablan sobre el fenómeno del turismo<sup>10</sup>

Por otro lado, Brunt y Courtney (1999) en Inglaterra, por ejemplo, reconoció que las técnicas cuantitativas limitarían la información, y por ello adoptó entrevistas a profundidad.

Recientemente los trabajos de Spanou (2007) sobre los impactos del turismo en la estructura sociocultural de Chipre a través de entrevistas a profundidad, de Lepp (2007) en Uganda a través de entrevistas, conversaciones informales y observación participante, y de Monterrubio (2008, ver también Hughes et al., 2010) en la percepción de los impactos del turismo relacionados con aspectos de la sexualidad en costas Mexicanas a través de entrevistas a profundidad, análisis de sitios web y conversaciones informales, muestran el potencial de los métodos cualitativos. Particularmente, la técnica de entrevista semiestructurada ha sido utilizada para explorar más fácilmente y proveer no sólo respuestas, sino también las razones que sustentan dichas respuestas (Spanou, 2007:146).

Tomando esto en consideración, la presente investigación adoptó técnicas cualitativas para poder alcanzar su objetivo principal: determinar los impactos socioculturales del turismo percibidos por los residentes de Puerto Santa Cruz y dentro de la misma exploración conocer cuál es su propia valoración en cuanto al sentido de pertenencia con la identidad histórico cultural. Siendo un estudio de carácter exploratorio.

---

<sup>10</sup> Pearce et al. (1996:61)

## 8.2 Estudio de caso

En éste trabajo se enfocó en el estudio de un caso en particular.

Para definir el concepto de caso, se cita el planteamiento de Stake, el caso puede ser un niño. Puede ser un grupo de alumnos o un determinado movimiento de profesionales que estudian alguna situación de la infancia. El caso es uno entre muchos. En cualquier estudio dado, nos concentramos en ese uno. Podemos pasar un día o un año analizando el caso, pero mientras estamos concentrados en él estamos realizando estudio de casos.” (Stake, 1998, p. 15).

El caso refleja una realidad concreta y compleja en su funcionamiento, que representa un sistema integrado.

El investigador define previamente el caso y el estudio del mismo implica abordar la realidad de unos pocos, pero el mismo en su profundidad.

El estudio de caso, señala Sautu (2003), se caracteriza básicamente por tres rasgos. En primer lugar es particular, está focalizado sobre una situación, acontecimiento, programa, o fenómeno particular, aun cuando en la elección del mismo, se tenga en cuenta que es un caso entre otros con los cuales puede llegar a compartir ciertos rasgos. Lo particular y específico de dicho caso, representa el interés central del investigador. En segundo lugar, el estudio de caso presenta un importante contenido descriptivo que permite expresar las múltiples complejidades de este, así como explicitar las dimensiones que en él operan. Por último se encuentra la dimensión heurística del estudio de caso que permite encontrar explicaciones, en términos del cómo suceden los hechos y por qué. “Para cumplir con estas tres condiciones el estudio de caso utiliza una variedad grande de estrategias para producir su evidencia empírica: entrevistas, observación, datos estadísticos, documentos, etc. (Sautu, 2003, p. 80).

La investigación de estudios de caso puede incluir tanto estudios de un solo caso como de múltiples casos. El caso en estudio puede ser una cultura, una sociedad, una comunidad, una subcultura, una organización, un grupo o

fenómenos tales como creencias, prácticas o interacciones, así como cualquier aspecto de la existencia humana.

La investigación cualitativa desarrollada desde un enfoque de estudio de caso, posee una fuerte orientación interpretativa. Su intención es analizar los procesos, fenómenos y prácticas, para esclarecer las significaciones en relación a ellos.

### 8.3 Técnica

La técnica utilizada para obtener información de ésta investigación es la entrevista del tipo semi-estructurada,

Según Davies (2003), ésta técnica cualitativa puede aportar datos más sensibles y de mayor amplitud sobre el tema de estudio. Así, esta estrategia de investigación ayuda a generar relaciones y posibilita la floración de nuevos conceptos, planteando el estudio como parte de un caso único enmarcado en la teoría fundamentada (Glases & Straus, 1967), la cual facilita que el investigador extraiga información de los propios datos empíricos obtenidos, sin necesidad de una hipótesis de estudio previa. Por lo tanto, son los datos los que, de manera inductiva, dan lugar a las teorías y permiten explicar fenómenos complejos y singulares en los que existen multitud de variables de difícil relación.

Connell y Lowe (1997) explican cómo emplearon esta técnica en una investigación argumentando sobre las cualidades del mismo. Asimismo, Jennings (2001:202), postula que esta técnica (qualitative content analysis) provee al investigador la libertad de analizar los textos sin una teoría o conceptos 'a priori' y, a diferencia del análisis de contenido cuantitativo, la interpretación no será forzada a guiarse por alguna teoría existente.

Por lo que se diseñó un guion previamente, como orientador de la conversación posibilitando intercambiar su orden durante la charla.

El guion de la entrevista buscó identificar los cambios o impactos según la percepción de los entrevistados. Específicamente el instrumento recogió datos bajo cinco ejes temáticos orientativos:

- Eje sociodemográfico
- Eje Percepción de la actividad turística
- Eje Actitud ante la presencia de turista
- Eje Sentido de Pertenencia
- Eje Percepción relación entre el turismo y el uso de drogas y criminalidad.

En este sentido, durante los meses de Junio 2018 y Marzo 2019 se llevaron adelante 36 en su totalidad, 2 entrevistas semi-dirigidas al sector gubernamental representativo del sector turístico, a 13 del sector privado y 21 de la comunidad receptora con el fin de conocer su percepción sobre los impactos sociales percibidos de Puerto Santa Cruz y alrededores.

El tiempo dedicado para la realización de las entrevistas se consideró suficiente, para proporcionar los datos que se investigaban. Ya que ya aportaría nuevos datos, y fue así que se consideró que los ejes centrales de información efectiva de dicha herramienta ya habían sido relevados.

Las entrevistas fueron grabadas, y en formato de preguntas con respuestas abiertas, todas se realizaron previo consentimiento de los informantes. Posteriormente, éstas fueron transcritas en un documento para su posterior análisis.

Utilizando herramientas informáticas como planilla de Excel donde se fue ponderando los datos.

Primeramente se dispuso transcribir a una planilla Word la información de todos los entrevistados. Luego se fueron transcribiendo en una planilla Excel cada una de las entrevistas tal cual dichas.

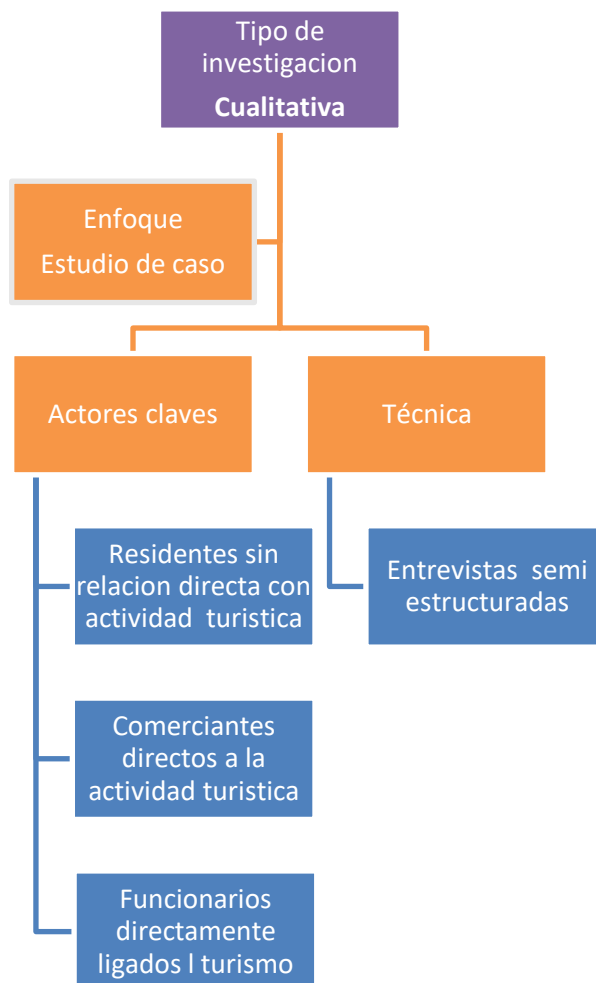
Para el proceso de análisis de información, el cual fue un trabajo bastante complejo pero apasionado, se realizó una observación de contenido cualitativo de las entrevistas.

Sin embargo en algún momento del trabajo se decidió adoptar alguna estrategia de triangulación que me permitiera analizar las diferentes visiones

desde una perspectiva de la comunidad en general y comparar otras miradas con los sectores público y privado relacionados con la actividad. Además de vincular algún resultado con actores clave referentes de cada uno de los sectores de población representados.

Se tomó en consideración los pasos de Álvarez-Gayou, 2005; Miles y Huberman, 1994; Patton, 2002; Rubin y Rubin, 1995) para poder llevar adelante el siguiente trabajo.

### Esquema N ° 1 Metodología de la Investigación



Fuente: Elaboración propia

#### 8.4 Criterios éticos y deontológicos

Para poder garantizar pertinentemente el acceso a dicho objetivo planteado, se estableció una serie de criterios éticos y deontológicos, consecutivos a la misma, que fueron transmitidos a los involucrados desde el inicio de las entrevistas.

Se establecieron básicamente tres criterios, tomando como referencia para los mismos, distintas investigaciones con estudio de caso.

Los mismos fueron:

- a) Reserva en el uso de la información. Se transmitió que la misma sería utilizada con discreción y respeto, preservando la dignidad de los/as entrevistados.
- b) Anonimato de los participantes. Se explicitó que cuando el material obtenido de la investigación fuese a ser comunicado, el mismo sería modificado en los aspectos que pudiesen conllevar alguna posible identificación de los participantes.
- c) Respeto por la voluntad de los/as participantes, en caso de no querer participar de la investigación, o de alguna de las preguntas de la entrevista.

Con el objetivo de preservar el anonimato de los participantes de la investigación realizada, no se incluirá la transcripción completa de cada una de las entrevistas. Se incluirán algunos fragmentos que fueron seleccionados de cada una de las entrevistas, de acuerdo a los bloques de información indagados.

## 9 Capítulo IV



## 9.1 Análisis de la Información

El análisis de los datos se centra en los sujetos y no en las variables, como sucede en la investigación cuantitativa. Del tipo holístico, en el sentido de que el individuo es observado y estudiado en su totalidad, cada ser humano es algo más que la suma de sus partes. En este último caso las variables.

El objetivo del análisis es comprender a las personas, más que analizar las relaciones entre variables.

Para el estudio de datos se examinaron notas de observación y 36 entrevistas semiestructuradas entre residentes, comerciantes con relación directa con el turismo y funcionarios públicos de Puerto Santa Cruz.

En éste capítulo se presentan los resultados que surgieron de la información obtenida.

Los resultados se presentan según una perspectiva narrativa, en el sentido de que se desarrolla a través de relatos, utilizando las mismas palabras de los entrevistados para no alterar el material obtenido y transmitir la inmediatez de las situaciones estudiadas. Por esto se desarrolla una reflexión, y para apoyarlo y explicarlo se reproduce un fragmento de entrevista.

La organización del capítulo se vislumbran temas como percepción del turismo como actividad, actitudes ante la presencia de turistas, sentido de pertenencia a través de la identificación de identidad local, percepción directa entre el turismo y las drogas, actos de criminalidad.

A continuación se detallará información de los entrevistados,

Tabla 3. Información de entrevistados

| <b>Nro</b> | <b>Nombre*</b> | <b>Edad</b> | <b>Nativo</b> | <b>Sector<br/>comerciante<br/>directo con<br/>el turismo</b> | <b>Residente<br/>e sin<br/>relación<br/>directa con<br/>el turismo</b> | <b>Sector<br/>gubernamental</b> |
|------------|----------------|-------------|---------------|--|--|---------------------------------|
| 1          | Mariana        | 35          | Si            | Alojamiento  |  |                                 |
| 2          | Fernando       | 63          | Si            | Alojamiento  |  |                                 |
| 3          | Patricio       | 56          | Si            | Remissería   |  |                                 |
| 4          | Paula          | 48          | No            | Alojamiento  |  |                                 |
| 5          | Rosario        | 53          | Si            | Gastronomía  |  |                                 |
| 6          | Omar           | 78          | Si            | Artesanía  |  |                                 |
| 7          | Adrián         | 57          | No            | Artesano   |  |                                 |
| 8          | Luisa          | 29          | No            | Alojamiento  |  |                                 |
| 9          | Lorena         | 43          | Si            | Alojamiento  |  |                                 |
| 10         | Marina         | 32          | Si            | Gastronomía  |  |                                 |
| 11         | Mauro          | 37          | No            | Gastronomía  |  |                                 |
| 12         | Viviana        | 47          | Si            | Artesano   |  |                                 |
| 13         | Mauricio       | 70          | Si            | Alojamiento  |  |                                 |
| 14         | Mónica         | 28          | Si            |  | X  |                                 |
| 15         | Belén          | 63          | Si            |  | X  |                                 |
| 16         | Rodolfo        | 24          | Si            |  | X  |                                 |
| 17         | Andrea         | 45          | Si            |  | X  |                                 |
| 18         | Jimena         | 45          | Si            |  | X  |                                 |

|    |           |    |    |  |   |                     |
|----|-----------|----|----|--|---|---------------------|
| 19 | Miriam    | 43 | No |  | X |                     |
| 20 | María     | 46 | No |  | X |                     |
| 21 | Axel      | 42 | No |  | X |                     |
| 22 | Martina   | 57 | Si |  | X |                     |
| 23 | Sergio    | 54 | Si |  | X |                     |
| 24 | Teo       | 54 | No |  | X |                     |
| 25 | Cleo      | 45 | Si |  | X |                     |
| 26 | Francisca | 30 | Si |  | X |                     |
| 27 | Edith     | 38 | No |  | X |                     |
| 28 | Juliana   | 42 | No |  | X |                     |
| 29 | Devora    | 28 | No |  | X |                     |
| 30 | Susana    | 51 | Si |  | X |                     |
| 31 | Mariana   | 38 | Si |  | X |                     |
| 32 | Verónica  | 44 | Si |  | X |                     |
| 33 | Romina    | 21 | Si |  | X |                     |
| 34 | Erika     | 38 | Si |  | X |                     |
| 35 | Marta     | 51 | Si |  |   | Directora de Museos |
| 36 | Néstor    | 52 | No |  |   | Intendente          |

\*se resguarda la identidad de los entrevistados con nombre ficticio, excepto los funcionarios

Fuente: Elaboración propia.

## 9.2 Ejes Temáticos de la entrevista

A partir de esos ejes, se observaron las siguientes percepciones y valoraciones de los residentes con respecto a la actividad turística.

### 9.2.1 Percepción del turismo como actividad

En este apartado se pretendió inquirir de qué manera los residentes de Puerto Santa Cruz perciben al turismo, más allá de estar relacionados o no con la actividad.

Lo interesante, de haber separado por sectores la investigación, fue encontrar o no similitudes, al momento de describir la percepción de cada sector y así profundizar aún más el enriquecimiento de los datos obtenidos.

Si nos remitimos al concepto del turismo establecido por la OMT, definido más arriba, y a como lo entienden los residentes de Puerto Santa Cruz, podemos observar que coinciden, en su mayoría, en definirlo como posibilidad de conocimiento del destino, movimiento de personas, beneficio para el progreso.

Sí tomamos el relato de los entrevistados podemos visualizar lo antes dicho:

“Movimiento de personas, la llegada de gente.” (*Mariana, 38 años, comerciante*)

“Es la forma que tienen para conocer la localidad.” (*Patricio, 53 años, comerciante*)

“Para mi turismo es una práctica social, en la que intervienen al menos tres variables: El viajero, el anfitrión y la geografía del lugar.” (*Mauricio, 70 años, comerciante*)

“Entiendo que es un beneficio para la comunidad donde le brindas el conocimiento del lugar, el hospedaje, la historia del lugar.” (*Paula, 48 años, comerciante*)

“Esta gran industria sin chimeneas, como todos la nombran, que hace y transforma a muchas comunidades.” *(Rosario, 53 años, comerciante)*

“El espacio que se le da a cada lugar a cada localidad para poder mostrar lo que tiene de su belleza natural.” *(Adrián, 57 años, comerciante)*

“Desplazamiento de la gente en época de vacaciones o de feriados que van a visitar lugares que les interesa conocer.” *(Luisa, 29 años, comerciante)*

“Cuando viajas a algún lado, conoces el lugar, cuando viene alguien de otro lado, paisajes.” *(Lorena, 43 años, comerciante)*

“Es una palabra que engloba lo que tiene para mostrar una localidad relacionándolo con atractivos naturales y no naturales.” *(Erika, 38 años, residente)*

“Tengo dos conceptos, tener la oportunidad de conocer otros lugares, historias y culturas de diferentes lugares del mundo y de mi propio país. Y otro una oportunidad económica de poder brindar servicios al turista.” *(Juan, 37 años, comerciante)*

“Viajar, intercambio de culturas, intercambio de valores históricos.” *(Marta, 51 años, Funcionaria del estado)*

“Posibilidad de desarrollo.” *(Néstor, 52 años, Funcionario del estado)*

“Gente de afuera.” *(Sergio, 54 años, residente)*

“Es una actividad que se realiza a nivel mundial y permite conocer diferentes países.” *(Roberto, 24 años, residente)*

“Todo lo relacionado con el movimiento de gente de un lugar hacia otro, desde la movilidad hasta hospedaje, restaurantes, salidas, etc.” *(Verónica, 44 años, residente)*

“Yo entiendo que el turismo implica todo el conjunto de personas que no son propios de la localidad y se van a otro lugar, se consideran turistas a esas personas.” *(Mónica, 28 años, residente)*

“Es la gente que viaja por placer.” *(Miriam, 43 años, residente)*

“Es una fuente de trabajo, es algo muy rentable.”(*María, 46 años, residente*)

“El turismo es algo fundamental, en la Argentina, en la sociedad, yo creo que el turismo se debe fomentar el 100 por ciento.”(*Teo, 54 años, residente*)

En cuanto a los impactos que puede ocasionar el turismo en un destino, se puede observar que en general los entrevistados lo perciben como una actividad con impactos positivos. Perciben su impacto claramente en la faz socio cultural y en la faz económica.

Según expresa Besculides et al., 2002; Andereck et al., 2005, se puede observar como la concientización por parte de los residentes y comerciantes mismos despiertan en ellos su orgullo y sentido de pertenencia.

Tal cual citan:

“Positivo, genera nuevas perspectivas, nuevas miradas por parte de los habitantes locales. Reconocer lo que somos, lo que tenemos la comunidad, como que le damos un poco más de valor a las cosas que tenemos”. (*Mauro, 37 años, Comerciante*)

“El impacto para la sociedad es bueno, es positivo”. (*Mariana, 35 años, Comerciante*)

“Bien se cuida a los recursos, se toma conciencia del medio ambiente y se interesan más en la historia.” (*Viviana, 47 años, comerciante*)

“Es beneficioso para la localidad, acá todos ganan siempre la localidad es la que gana porque los negocios comienzan a moverse, el ánimo de la gente es otro.” (*Rosario, 53 años, Comerciante*)

“Tiene que ser mayor de lo que es, por la historia que tiene este pueblo, estas tierras, más todavía, tendrían que fomentar más. Para mí es muy positivo.” (*Oscar, 78 años, Comerciante*)

“Sí, hay un impacto, el turismo lo que es cultura realza muchos puntos, hace que monumentos, lugares históricos se destaquen un poco más y el turismo va a esos puntos clave.” (*Paula, 48 años, Comerciante*)

“Los últimos años con la promociones que se ha hecho, año a año hace que la gente llame o invite a otras personas a venir a la localidad. Es un lugar histórico muy lindo.” (*Adrián, 57 años, Comerciante*)

“Al venir una persona al pueblo, se nota bastante porque consume, en la faz social y cultural los que destinan un tiempo al paseo disfrutan la parte cultural si se hacen un tiempo en los museos, en el Parque Nacional Monte León y después se van.” (*Mauricio, 70 años, Comerciante*)

“Sí impacta, es positivo, es una fuente de trabajo, es bien visto. Trabajamos todos en general. Culturalmente igual porque vienen extranjeros.” (*Lorena, 43 años, Comerciante*)

“Aumenta la circulación de gente y en su efecto la actividad económica.” (*Erika, 38 años, residente*)

“Nos genera otras perspectivas, nos hace ver lo que tenemos, lo que somos, el turismo nos hace conocer” (*Mónica, 28 años, residente*)

“Genera nueva mano de obra, trabajo” (*Susana, 51 años*)

“Impacto cultural positivo” (*Juliana, 42 años*)

“ Con las promociones que se han hecho de fiestas llega gente y esa gente hace que llegue más gente” (*Martina 57 años*)

“Lo veo como positivo, como progreso en lo económico.” (*Marina, 32 años, Comerciante*)

“La ciudad crece, nuevas empresas, nuevos lugares de esparcimiento, lugares que vende artesanías, para poder mostrar” (*Marta, 53 años, funcionaria pública*)

Ante la pregunta un entrevistado manifestó, malhumoradamente, “...la localidad no está preparada para el turismo, para el gran movimiento turístico.”

Nadie mencionaba o se daba cuenta de qué impactos podían generar los visitantes en la faz natural. Sin embargo, un funcionario cito lo siguiente:

“El turismo nuestro, lo que nosotros vemos es que es incipiente, hay todo un trabajo por delante de entenderlo como un motor de desarrollo y de potenciación de una localidad, hoy por hoy la mayor afluencia de visitantes tienen que ver por los eventos sociales o deportivos y que si vienen potencian, no es lo que nosotros buscamos. En el ámbito natural, no tenemos impactos”

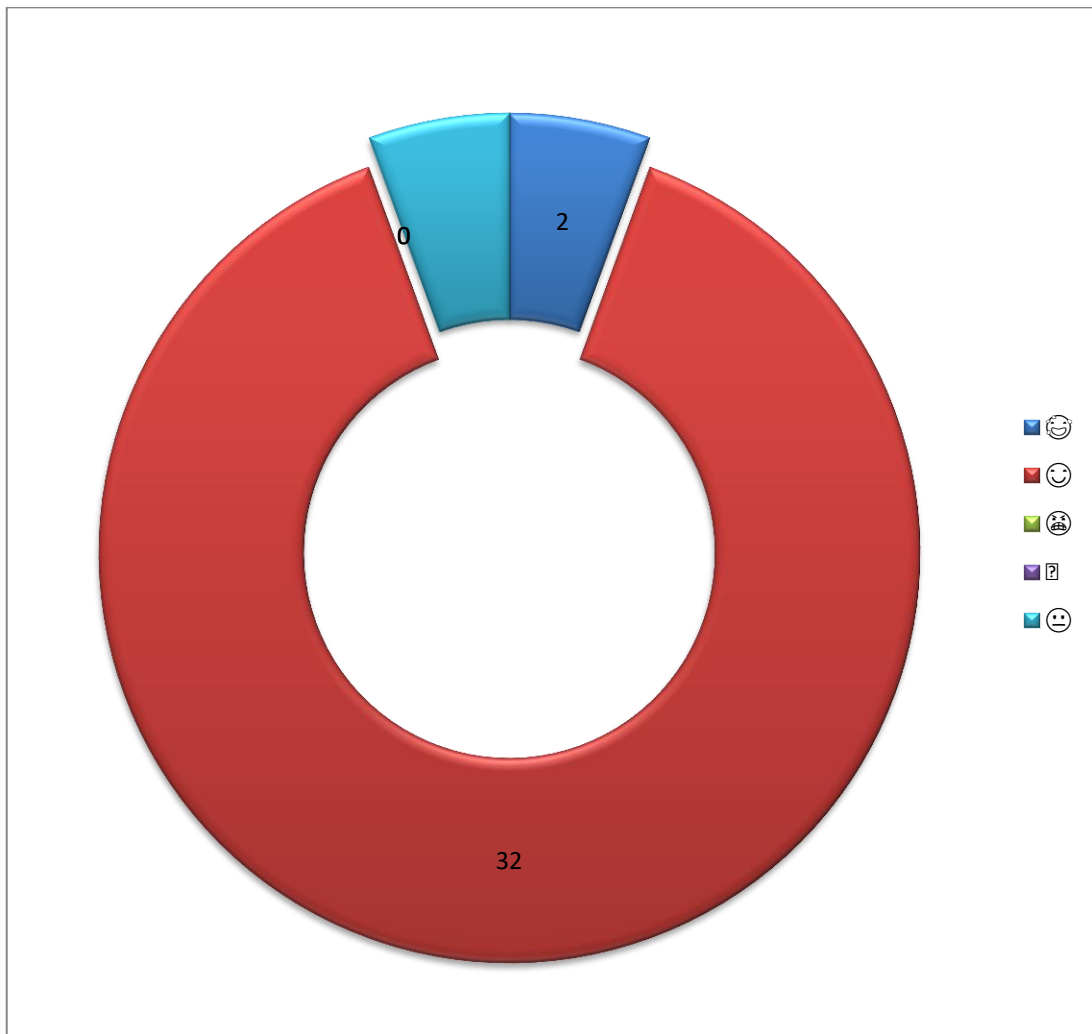
Hay que destacar que los residentes sin relación con el turismo directamente, fueron los únicos en detectar el efecto multiplicador de los visitantes. Que vieron el valor de hacerse conocer a través de ellos, el valor que tienen los visitantes como promotor del lugar.

### **9.2.2 Actitudes ante la presencia de turistas**

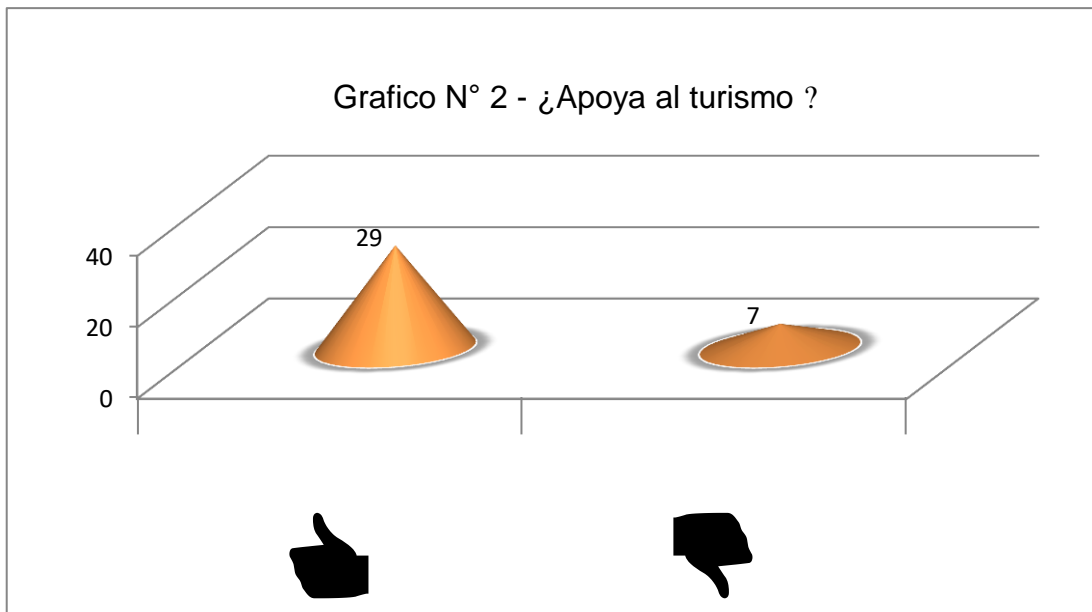
En éste caso la intención era obtener qué tipo de reacción tienen los entrevistados ante la presencia de los turistas y si apoyan o no al turismo como actividad.



Grafico N° 1. Sensación ante la presencia de turistas

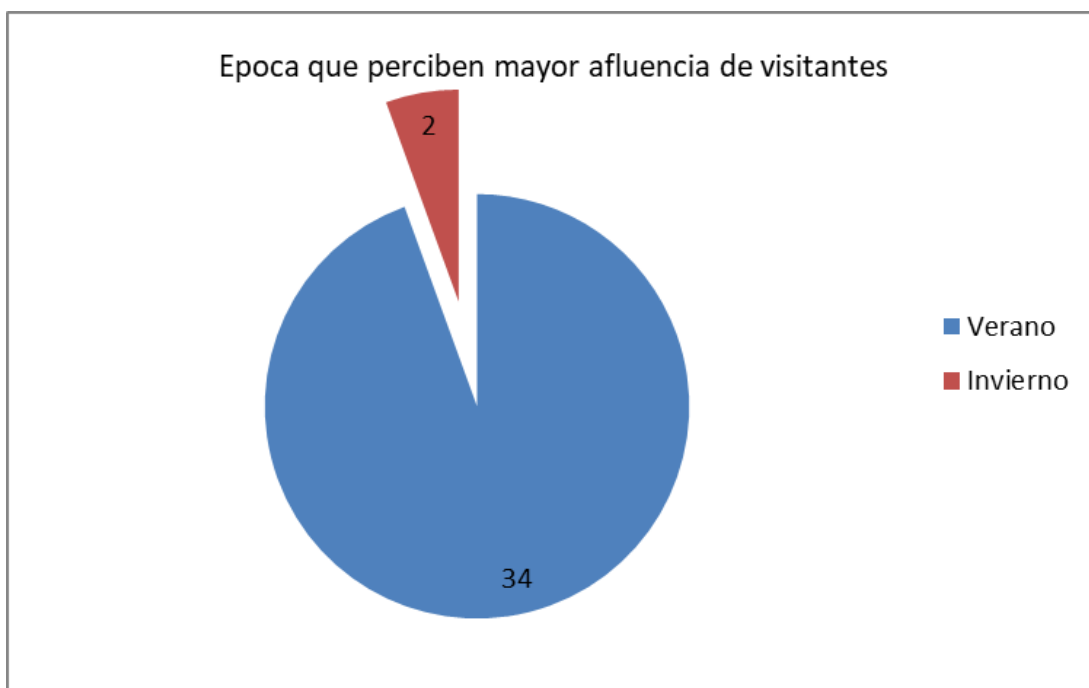


Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 3. Época de mayor afluencia de visitantes



Fuente: Elaboración propia

A través de los resultados obtenidos podemos darnos cuenta que

- Los meses correspondientes al verano son los que perciben en su gran mayoría mayor afluencia de visitantes, muy pocos determinaron observar que en invierno también se reciben, haciendo alusión que es el verano europeo. (Grafico N° 3)
- En su mayoría apoyan al turismo como actividad generadora de ingresos. (Gráfico N°2)
- Tanto los residentes que tienen relación directa o no, apoyan al turismo como actividad generadora de ingresos y que se sienten felices por recibirlos, (Grafico N° 1) expresaron varios motivos por ejemplo:

“Me gusta, me gusta que nos visiten, me gusta que nos pregunten.” *(Belén, 63 años, residente)*

“Porque embellece al pueblo, le da vida.” *(Jimena, 45 años, residente)*

“Es lindo ver gente del país y del extranjero.” *(Mónica, 28 años, residente)*

“Es como que el pueblo se reactiva un poco.” *(Miriam, 43 años, residente)*

“Me gusta que venga a conocer el pueblo, suma más.” *(Débora, 28 años, residente)*

“Me alegra porque significa que incrementa la movilidad de varios sectores de la localidad.” *(Verónica, 44 años, residente)*

“Me da alegría ya que el recibir turista, poderles contar la historia del pueblo, sus orígenes motivar la curiosidad de ellos por querer saber más, alentarlos a conocer este hermoso lugar y lograr que ellos se lleven una experiencia inolvidable.” *(Viviana, 47 años, comerciante)*

“Está bueno vincularse con gente nueva, gente distinta.” *(Luisa, 29 años, comerciante)*

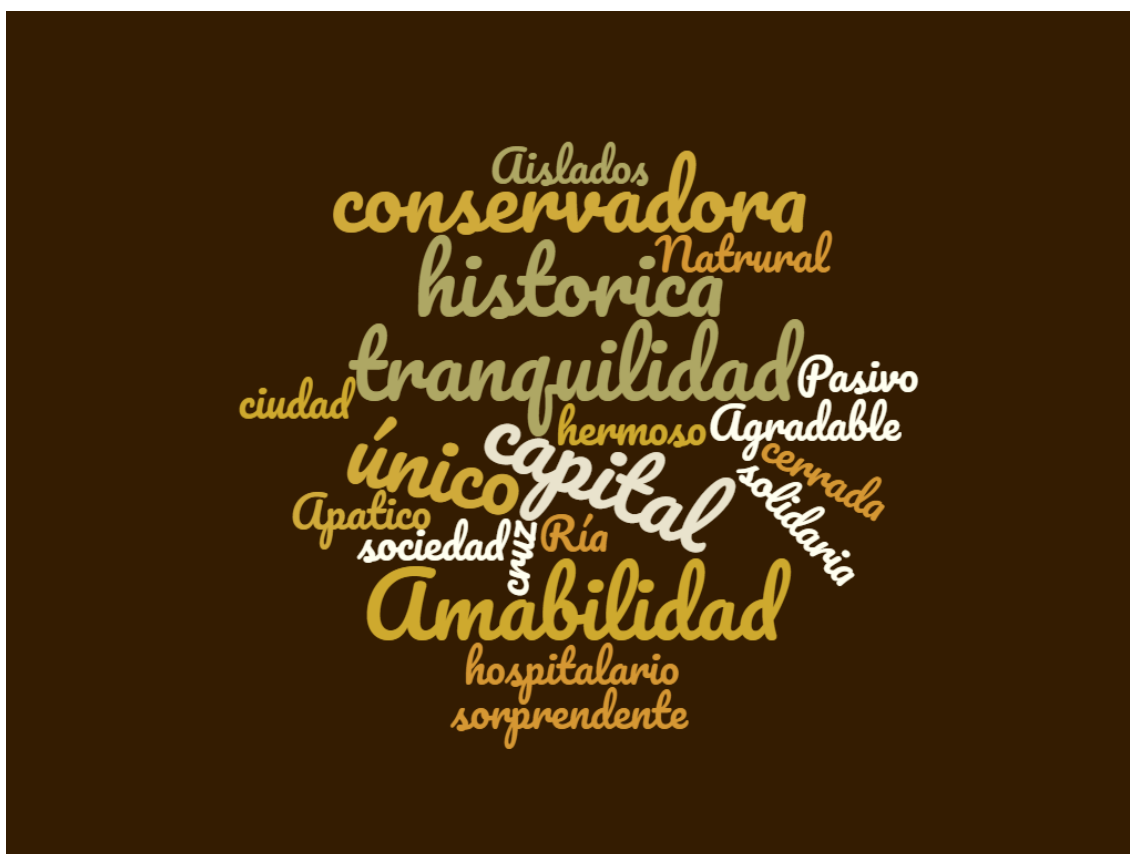
Algunos también demuestran ansiedad, Incluso indiferencia porque no tienen contacto con el turista.

“Porque quiero que lleguen para charlar un poco, saber de donde son, de donde vienen, soy charlar de mucho.” (*Patricio, 56 años, comerciante*)

### 9.2.3 Sentido de pertenencia a través de la identificación de identidad local

El espíritu de éste apartado es lograr identificar con que aspectos culturales, históricos o naturales se identifica en primera persona el residente y de qué manera cree que está representada la identidad colectiva del lugar.

Grafico N° 4. Nube de palabras



<sup>11</sup> Fuente: Elaboración propia

---

<sup>11</sup> <https://www.nubedepalabras.es/> ver anexo la lista detallada

Se le pidió a todos los residentes por igual que describan con una palabra como identifica a la identidad local, en el gráfico N° 4 Nube de palabras queda demostrado que *amabilidad*, *capital histórica* y *tranquilidad* fueron los más elegidos, siendo ésta última la más seleccionada.

Si quisiéramos saber en el sector gubernamental con que palabra describe a la identidad colectiva, si bien se colocó la palabra “Cruz”, me sorprendió la expresión del funcionario, quien se refirió con la siguiente afirmación, *“Me lo llevaría a la cruz, porque a pesar de ser la primera capital del territorio, tiene una cosa como una cruz, cosa de lucha y de letargo que indudablemente le ha pasado a la comunidad que no ha terminado de despegar.”*

#### Cuando se les solicitaba **reconocer atracciones y tradiciones históricas y culturales típicas de la localidad**

Demostaron reconocer a la Fiesta Nacional del Robalo, aniversario del pueblo como los eventos más importantes, muy pocos expresaron no tener una idea clara de atracciones expresando como por ejemplo de “ninguna”, “no”.

Sólo muy pocos mencionaron actividades, atracciones naturales y culturales de la localidad.

Destacando asimismo que existe mucho con potencial para ofrecer.

Algunos de los comerciantes entrevistados expresaron lo siguiente:

“Hay monumentos, archivos históricos, paisajes, acá tienen tantas cosas para explotar en turismo, tendría que haber más incentivo en chicos y en la juventud.” (*Paula, 48 años, Comerciante*)

“Sí, todavía mantenemos todas esas cosas tan lindas de la localidad, ya que es una localidad pequeña, en la parte cultural todavía mantenemos lo que es los edificios, tenemos mucho para ofrecer.” (*Omar, 78 años, Comerciante*)

“El Estuario, viajes en lancha a Isla de los Leones, Frigorífico Armour, vistas aéreas con aviones del Aeroclub, Ruta Azul, Ruta Magallanes, Cañadón Misioneros, Monumentos Históricos, Museos, Casa del Pionero, Chacras

aledañas, Puerto de aguas profundas Puerto de Punta Quilla, Estancias turísticas en la zona, Primer Parque Nacional Costero Monte León, Automovilismo, Pesca, Fiesta Nacional del Róbalo, cabalgatas, Bicicletas, Motos, Lugares gastronómicos.” (Mauricio, 70 años, comerciante)

Asimismo los funcionarios entrevistados expresaron que no hay una identidad definida, por lo que se citan sus entrevistas de manera literal:

“Estamos en un proceso de construcción, hay que buscarle la identidad, tiene mucho condimento histórico que por ahí no está en la conciencia colectiva y no tiene una identificación que tal vez eso es uno de los grandes problemas que tenemos. La comunidad no lo tiene asimilado. Todos se agrupan por sectores y no por un pueblo.” (Néstor, 52 años, Ejecutivo)

“Los comienzos del pueblo, la vuelta de Magallanes, primeros asentamientos, la cordialidad, el 1ro de diciembre, la fiesta nacional del robalo.” (Marta, 51 años, Funcionaria pública)

Por su parte los residentes manifestaron reconocer el bagaje intercultural entre los residentes y su lugar de procedencia, destacando que se están perdiendo y desaprovechando las tradiciones locales.

“Creo que estamos perdiendo mucho las costumbres de acá, el 1ro de diciembre aniversario local. El asado popular, las carreras de caballo, las carreras de auto.” (Martina, 57 años, Residente)

“El pueblo tiene, es un matiz de varias costumbres tradiciones de otras comunidades, están la Fiesta de la virgen de Copacabana, Fiesta de Urkupiña, se convocan a otros grupos de otras comunidades, también el señor de milagros, de la virgen de salta y después costumbres que son usuales como la quema del muñeco en la primavera”. (Sergio, 54 años, Residente)

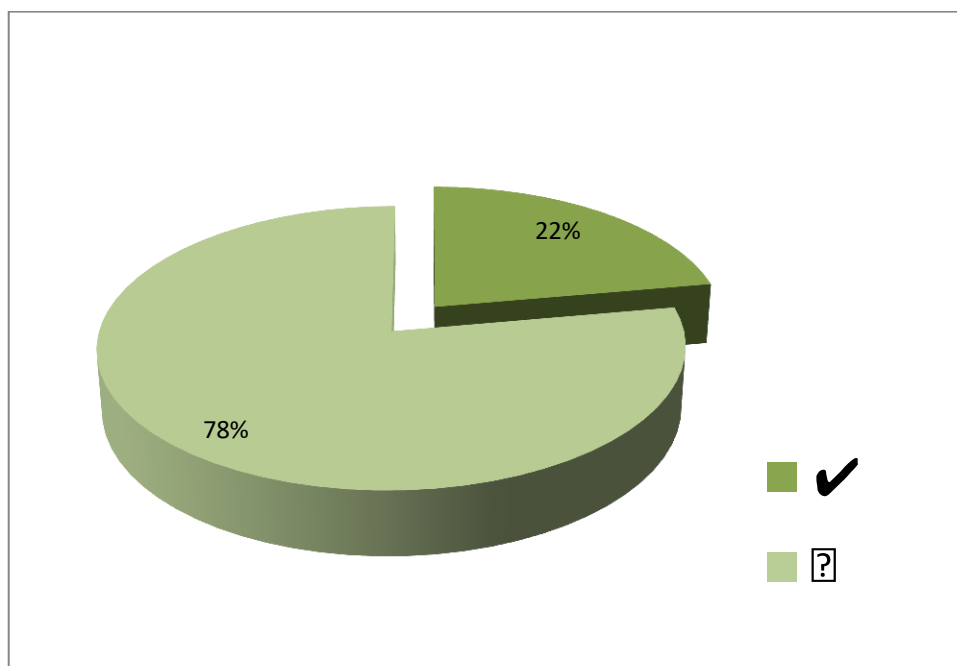
“Que las vecinas salgan a gritar a la calle, la fiesta de la primavera, la del estudiante, la fiesta del pueblo.” (Edith, 38 años, Residente)

“Historia, la naturaleza, los pingüinos”. (Débora, 28 años, Residente)

#### 9.2.4 Percepción directa entre el turismo y las drogas, actos de criminalidad.

Aquí la idea fue visualizar si perciben una relación directa de los actos de criminalidad y drogas con la llegada de turistas a la localidad y recabar las razones posibles que perciben podrían ser las causas, en caso afirmativo.

Grafico N° 5. Relación de drogas con el turismo según los residentes



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N° 5 Relación de drogas con el turismo según los residentes se visualiza notablemente que la mayoría de los entrevistados no perciben una relación directa entre el turismo y las drogas.

De la misma manera en que beneficia culturalmente a la sociedad de un destino la llegada de visitantes también puede llevar a impactar de manera negativa , tal cual lo citábamos más arriba, y que se incrementan a su vez actos de criminalidad.

Se indagó a los entrevistados para conocer sí perciben lo mismo, lo cual arrojó que en su mayoría, tanto comerciantes como residentes, no observan que sean visitantes los que manifiestan actos de criminalidad sino que son jóvenes residentes de la localidad y atañen la falta de cultura y educación como razón justificante de tales hechos.

Por lo que quedaría descartado la posibilidad de que las acciones de vandalismo y la circulación de drogas estuvieran asociadas con los visitantes esporádicos.

Aunque uno de los funcionarios entrevistados manifestó que la llegada de gente de otros lugares ha traído otras costumbres pero no precisamente drogas.

Se citan algunos relatos que demuestran lo antes dicho;

“Eso lo asocio con gente que tiene resentimiento, gente violenta, que no conoce la cultura y bueno todas esas cosas que nos hace daño.” (*Belén, 63 años, residente*)

“Con la falta de educación en el hogar, la juventud de alguna manera quiere expresarse.” (*Juliana, 42 años, residente*)

“Hay mucha gente no es de acá, esta sin trabajo, también pasa por la educación, pienso que los actos los están haciendo adultos y no chicos.” (*Cleo, 45 años, residente*)

“Una vergüenza, falta de límites por parte de los padres.” (*Milena, 27 años, residente*)

“Con personas que no respetan ni aman al pueblo” (*Romina, 21 años, residente*)

“Falta de entretenimiento para adultos y jóvenes.” (*Rodolfo, 24 años, residente*)

“En lugares de esparcimiento, hoy en día la juventud de ahora no es la juventud de antes, hoy en día creo que la droga circula mucho, la bebida y las redes sociales.” (*Patricio, 56 años, Comerciante*)

“Con gente ignorante.” (*Juan, 37 años, comerciante*)

“Hay varios motivos: falta apropiarse de su propia historia y el resguardo de la misma para generaciones futuras desde la escuela y la familia. Las instituciones gubernamentales deberán aplicar alguna multa o pena de acuerdo a la edad como cumplir por determinados meses una tarea comunitaria: lectura



a niños en una escuela, cortar pasto, colaborar en algún merendero, pintar los juegos, arreglarlos etc. su vez hacerle conocer la historia del pueblo dedicándole unas horas etc. Y otro motivo y el más doloroso son las adicciones.” *(Mauricio, 70 años, comerciante)*.

## 10 Reflexiones Finales

El objetivo fundamental de ésta tesis fue investigar y conocer las percepciones de los residentes de la localidad de Puerto Santa Cruz con relación a las valoraciones que éstos tenían de los impactos socio culturales de la actividad turística.

Cabe destacar que al momento de acercarme a los entrevistados, si bien fue recibida con agrado al momento de realizarla expresaron ansiedad y nerviosismo. Algunas entrevistas, lamentablemente, por razones desconocidas no pudieron concretarse, por lo que se dificultó recabar información de más funcionarios del sector turístico.

Los temas que se estudiaron fueron:

- **La percepción del turismo como actividad.**

En cuanto a éste primer tema en su mayoría manifestaron tener una idea general de la definición, de que trata el concepto turismo. Si bien no se solicitó una definición gramatical, supieron tener una noción acertada del término.

En su gran mayoría manifestaron apoyar el turismo como actividad generadora de ingresos.

Por ende, los residentes, tanto comerciantes como residentes sin relación con el turismo, han sido capaces de percibir uno de los impactos más preponderante que tiene el turismo en la economía local, como lo es la generación de ingresos.

Los residentes en general han ido demostrando con sus palabras gran interés por el turismo en la faz económica. Relatando que la llegada de visitantes, el movimiento de gente en la localidad es algo muy bueno, causándoles alegría.

En la faz social y cultural no manifestaron impactos negativos, en cuanto a impactos positivos fueron imprecisos, por lo que me resultó difícil al momento de ponderar sus valoraciones, por lo que determino que, tanto los comerciantes como los residentes sin relación con el turismo, creen que la actividad turística impacta favorablemente en la conciencia colectiva, perciben

en ellos mismos que comienzan a revalorizar su identidad local, a preocuparse, formarse más sobre las cosas que los rodean, reconocer lo que son , que tienen como comunidad.

Supieron reconocer que tienen un Patrimonio Natural y Cultural importante, que hace falta mayor explotación turística. Como así también mencionaron que habría que involucrar a los más jóvenes con la cultura del lugar.

Los residentes sin relación con la actividad turística fueron los únicos en detectar el efecto multiplicador de los visitantes y el valor promocional que éstos tienen.

En la faz ambiental, no se percatan de impactos generados por el turismo aunque si manifestó una persona que sirve tomar conciencia hacia el medio ambiente.

Los Funcionarios por su parte detectaron que el turismo es un importante motor de desarrollo, que la localidad tiene potencial fuerte para potenciar el turismo, que beneficia al desarrollo de infraestructura como son los lugares de esparcimientos, se generan nuevas empresas que se puedan ofrecer artesanías para mostrar al visitante por ejemplo.

- Otros de los temas era la **actitud ante la llegada de visitantes** a la localidad.

En este apartado la gran mayoría de los entrevistados manifestaron que los mismos llegan en época de verano, enfatizando su llegada durante el desarrollo de la Fiesta Nacional del Robalo, pez emblemático de las costas.

En su minoría, demostraron muy pocos que en invierno también se está notando la llegada de visitantes, alguno lo atañe con que es el verano europeo.

En su mayoría indicaron que la llegada de visitantes a la localidad les genera alegría y algunos manifestaron que les genera ansiedad e indiferencia.

Si quisiéramos cruzar o diferenciar la información que nos brindan los datos de los tres sectores bien diferenciados, residentes por un lado, comerciantes

relacionados al turismo y los funcionarios observamos que no está notablemente bien marcado.

Por ejemplo los residentes, en su mayoría manifestaron sentir alegría ante la llegada de turistas aunque sólo una entrevistada comentó sentir indiferencia.

Por su parte el sector comerciante la gran mayoría manifestó sentir alegría y uno comentó sentir ansiedad ante la llegada de visitantes.

Finalmente, por su parte los funcionarios entrevistados manifestaron sentir alegría.

La afluencia de turistas se observa que es significativa en la época estival, mucha más en la fecha de la Fiesta Nacional del Róbalo y que ello ha favorecido a la mejora de condiciones edilicias, sanitarias y mejora de la calidad de vida.

Otros de los temas era el **sentido de pertenencia**, para la mayoría de los residentes fue muy difícil describir la identidad local de Puerto Santa Cruz en una sola palabra. Generalmente la palabra tranquilidad, historia y capital histórica fueron las más relevantes.

Muy pocos no supieron reconocer tradiciones locales y en su mayoría describieron algún que otro evento como local, destacando a la Fiesta Nacional del Robalo como la más importante.

En este sentido, hicieron referencia a eventos de diferentes colectividades típicas argentinas como de festejos nacionales, no así tanto locales.

Los funcionarios perciben que no existe una identidad marcada y que hay que trabajar en ello.

Al investigar sobre el destino a analizar y luego de recabar información de los entrevistados se puede observar que en un sentido la identidad local se ve reflejada en las calles a través de monumentos, casas históricas, sitio histórico y la tranquilidad de gente, lo cual nos está marcando un contexto socio cultural de la localidad.

- El último tema a tratar fue la **relación percibida del turismo con actividades como vandalismo, criminalidad, drogas.**

En su mayoría los entrevistados relataron que no encuentran relación de las drogas con el turismo y tampoco con actividades como criminalidad o vandalismo. Lo incumben con la falta de educación y aburrimento de los jóvenes.

Por lo expuesto los residentes de Puerto Santa Cruz no han evidenciado cambios importantes en sus actividades cotidianas ni tampoco han nombrado signos de invasión a su privacidad con relación a la llegada de visitantes.

Sin embargo han mencionado el incremento de la diversificación de sus culturas religiosas por ejemplo, pero lo vinculan a los residentes recién llegados.

Tampoco han asegurado impactos negativos como ser la introducción de enfermedades, pérdida de lenguaje o tensión con la comunidad, como ejemplos que cita la OMT (1997)

Asimismo es notorio lo reflejado por los residentes que por el vasto valor patrimonial natural y cultural, turísticamente se podría atraer más afluencia de visitantes y captar su atención de manera más específica.

El turismo tiene que incluir a las poblaciones del destino porque los lugares visitados ya cuentan con una identidad por sí misma con su gente antes de que llegaran los turistas.

Por todo esto, los dichos de los entrevistados, se llega a la conclusión que la llegada de visitantes a la localidad es muy positivo en los aspectos económico y sociocultural, y que perciben que ha causado en ellos la sensación de valorizar su cultura local con el afán de remarcar su identidad, que tan ausente ven.

Se observa que los gobiernos de turno han trabajado en diferentes acciones que han beneficiado la puesta en valor de los hechos históricos como son la llegada de los misioneros declarando el Sitio Histórico Cañadón de los

Misioneros, levantando el monumento Cruz al centenario de la fundación local, Instaurando el Mausoleo del Primer Gobernador del territorio Carlos María Moyano, puesta en valor de la Iglesia Exaltación de la Santa Cruz la cual se declaró Puerta Santa en el año 2000 por el Vaticano, instauración de los Museos Regional Carlos Borgia y Casa de los Pioneros “Mario Hernández”, la inclusión de Puerto Santa Cruz a la Red de ciudades Magallánicas en el año 2018 y la declaración de Puerto Santa Cruz como la “capital histórica” de la provincia, la travesía de Charles Darwin, la instalación de uno de los 10 bancos de la Libertad traídos de Francia, entre otros monumentos históricos

Distinguiendo al río Santa Cruz como canal de comunicación, icono de desarrollo y crecimiento local como también lugar de entretenimiento es un factor a tener en cuenta para definir la identidad local.

Sumado esto a los relatos de los entrevistados concluyo con que la identidad local se ve reflejada y puesta en valor, aunque a los residentes les cuesta asimilarlo.

Considero que está faltando trabajar en programas de sensibilización y concientización en ese conjunto de valores, entre la población por parte de las instituciones públicas y privadas

Luego de una lectura exhaustiva y análisis de la diferente bibliografía, se entiende el concepto de percepción como lo define Altés (1997), que las percepciones conforman la imagen que posee un individuo de algo.

La muestra estudiada en esta investigación nos da cuenta de las percepciones comunes y actitudes diferentes o no que tienen entre sí.

Diferentes trabajos señalan que las percepciones son condicionados por diferentes factores como por ejemplo la dependencia económica, el tiempo de residencia, relación profesional con el turismo, relación laboral, edad, entre otros.

Por lo que se concluye que los diferentes sectores de la muestra, desde su propia perspectiva, apoyan el progreso de la actividad turística por lo que da un indicio de que no entorpecerían el impulso y desarrollo de ésta.

La importancia de la inclusión de los residentes en las políticas turísticas, es más que importante,

De esta forma, se afirma que es válido el supuesto definido que la información obtenida de ésta investigación aportaría conocimientos y enriquecería el área de estudio como también aportaría conocimientos e información al Estado Municipal para la toma de decisiones en cuanto a políticas turísticas se refiere.

Finalmente, como continuación de éste trabajo de investigación, una línea a desarrollar podría ser investigar la misma problemática o quizás hacerlo de manera más específica en los impactos del turismo, apoyándose en la metodología cuantitativa, con el fin de fortalecer el estudio en cuestión.



## 11 Recomendaciones

Se propone tomar en cuenta esta tesis como antecedente para posteriores investigaciones.

Se considera presentar los resultados de éste trabajo para una posterior toma de decisiones por parte del gobierno local.

La relevancia de la acción municipal para lograr el desarrollo del turismo reside en que el éxito de los destinos turísticos no depende exclusivamente de una política nacional. Como afirma la Organización Mundial del Turismo, el ámbito local es más propicio para plantear políticas efectivas y proyectos concretos, por sus facultades legales, la cercanía con la comunidad y sus recursos, lo local resulta más concreto, tangible y manejable, por este motivo es más fácil planificar, diseñar, gestionar y controlar el turismo.

Por lo que se recomienda la creación de un Plan Dinamizador Estratégico, inclusivo y sostenible, que conjugue la tranquilidad y el dinamismo del turismo con la hospitalidad de los residentes y la calidad de la prestación de los servicios brindados. Que pretenda minimizar los futuros impactos negativos de la actividad turística, lograr mayor consenso con la comunidad y el sector privado, disminuir los efectos de distanciamiento entre los turistas y los residentes, obtener el sentimiento de pertenencia al destino, posicionar al destino e incentivar mayores ingresos económicos a través de inversores.

Teniendo como ejes:

- Proponer líneas de acción y gestión para garantizar un uso sustentable de los recursos naturales y culturales de Puerto Santa Cruz, fomentando la inversión en el mejoramiento de la infraestructura de actividades turísticas y recreativas, concientizando a través de buenas prácticas tanto a la comunidad como a los visitantes.

- Sensibilizar y concientizar a la población residente para afianzar una cultura turística local con capacitación, formación y lograr la participación activa de la población en distintos talleres participativos
- Contar con una estrategia de marketing orientada al mercado de inversores. Que promueva e incentive la radicación de inversiones específicas que potencien el desarrollo del sector turístico local.
- Innovar y rediseñar las estrategias de posicionamiento a través del uso de las Tics en los procesos de promoción y comunicación del destino.

## 12 Bibliografia

APA. Publication Manual of the American Psychological Association. Washington: APA, 2020.

Caro-González Francisco,. Tourism, sustainable development and perception of stakeholders. A case study in Dominican Republic

Castillo, Osuna & López, T. (2012). Percepción y actitudes del residente acerca del impacto del turismo en la Isla de Santiago (Cabo Verde). Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local, 5(12).

Cortazzo, I. y Schettini, P. (2005) "Importancia del análisis de datos cualitativos. Desafíos y dificultades". En Terceras Jornadas de Investigación. "La investigación en Trabajo Social en el contexto Latinoamericano". Facultad de Trabajo Social, UNER, Entre Ríos, Argentina.

Desiderio Gutiérrez Taño. (2009) Las actitudes de los residentes ante el turismo. Universidad de la Laguna

Ernoul, Lisa. (2009). Residents' perception of tourist development and the environment: A study from Morocco. International Journal of Sustainable Development & World Ecology. 16. 228-233.

Monterrubio Cordero y Marivel Mendoza Ontiveros. (2009) Turismo y cambios sociales. Estudio cualitativo sobre percepciones comunitarias en Bahías de Huatulco. México. Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM).

Mejia Navarrete, J. (2011) Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. Revista latinoamericana de Metodología de la investigación social, 1, 47-60

Miguélez, Miguel. (2004). Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. México: Trillas, Introducción, Cap. 3, 7 y 9

Miguélez, Miguel. (2006). La Investigación Cualitativa (Síntesis conceptual). Revista de investigación en psicología, ISSN 1560-909X, Vol. 9, N°. 1, 2006, pags. 123-146. 9. 10.15381/rinvp.v9i1.4033.

Miles, M. B. and Huberman, M. A. (1994) Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. Thousand Oaks-California: Sage,

Monterrubio, J.C. (2008): «Comunidades receptoras y percepciones: Un estudio sobre turismo y sexualidad», Teoría y Praxis, n°. 5, pp. 145-160.

Monterrubio, J.C. (2009): «Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística», Gestión Turística, n°. 11, pp. 101-111.

Monterrubio, J.C. (2011) Turismo y cambios sociales. Estudio cualitativo sobre percepciones comunitarias en Bahías de Huatulco. México. Cuadernos de Turismo, n° 28, (2011); pp. 171-189 Universidad de Murcia ISSN: 1139-7861

OMT. (1997). Reunión de Líderes del turismo sobre los efectos sociales del turismo. Informe final.

Sautu, R. (2003) Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación. Bs. As.: Lumiere.

Sautu R. (2009) "El marco teórico en la investigación cualitativa", Revista controversias y concurrencias Latinoamericanas, 1, 1:155-177

Schettini y Cortazzo, 2016. Análisis de datos cualitativos. Facultad de Trabajo Social. Universidad Nacional de la Plata

Taylor, S. y R. Bogdan (1986) Introducción a los métodos cualitativos de la investigación. Buenos Aires, Paidós.

## 13 ANEXOS

### Lista de palabras de nubes

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| Tranquilidad      | Natural      |
| ciudad solidaria  | único        |
| Tranquilidad      | Apático      |
| capital histórica | Pasivo       |
| sociedad cerrada  | Sorprendente |
| Histórica         | Tranquilidad |
| capital histórica | Tranquilidad |
| Tranquilidad      | Agradable    |
| Hospitalario      | Tranquilidad |
| Hermoso           | único        |
| Histórica         | Tranquilidad |
| Amabilidad        | Ría          |
| Amabilidad        | Cruz         |
| Histórica         |              |
| Histórica         |              |
| Tranquilidad      |              |
| Histórica         |              |
| Aislados          |              |
| tranquilidad      |              |
| Conservadora      |              |
| Conservadora      |              |
| Tranquilidad      |              |
| capital histórica |              |

## MODELO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA

**Introducción** (Presentación formal, descripción del objetivo de la entrevista, agradecimientos por su colaboración).

**Nombre y su puesto.**

**Aspectos sociodemográfico**

**Edad:**

**Género:**

**Residencia;**

1. ¿Es nativo?

a. SI                      b. NO

1.1. Tiempo de residencia

**Ocupación;**

2. Años de Escolaridad

3. ¿Tiene trabajo actualmente?

4. ¿Su trabajo tiene relación con la actividad turística?

**Percepción del turismo como actividad**

5. ¿Qué concepto tiene por turismo?

6. Percepción de impactos del turismo en la faz cultural y social

7. ¿De qué manera apoya al turismo como actividad generadora de ingresos?

**Actitudes ante la presencia de turistas**

8. ¿En qué momento del año observa mayor afluencia de visitantes en la localidad?

9. Tiene contacto con el turista

10. Sentimiento ante la llegada de visitantes a la comunidad.

Ansioso – Alegre – Malhumorado - Agresivo – Indiferente

¿Por qué?

### **Sentido de pertenencia**

11. Identidad local en una palabra
12. Reconocimiento de atracciones y tradiciones históricas y culturales típicas que identifiquen de la localidad.

### **Relación percibida del turismo con vandalismo, criminalidad, drogas**

13. Relación el turismo y las drogas
14. ¿Asocia los actos de criminalidad o actos de vandalismo en estos últimos años en monumentos, casas históricas, lugares de esparcimiento con la llegada de visitantes? Caso contrario, ¿Con qué lo asocia?



## IMPACTOS SOCIOCULTURALES DEL TURISMO Y PERCEPCIONES DE RESIDENTES DE PUERTO SANTA CRUZ

| Aspectos asociados con el turismo                 | Sectores   |  |   |
|---|--|--|---|
|   | Residentes<br>Sin relación con el turismo  | Comerciantes<br>Con relación directa el turismo  | Funcionarios<br>Con relación con el turismo                                 |
| 1. El uso de la cultura como atracción turística  | Han detectado impactos positivos con relación a este aspecto, no perciben que sean invadidos, detectan poca afluencia turística.<br><i>Perciben que están perdiendo costumbres o la celebración de eventos importantes como la Feria ganadera, pero no lo vinculan a la llegada de visitantes sino más bien por la falta de continuidad por falta de impulso y participación de la sociedad.</i> |  | Perciben que no existe una identidad marcada y que hay que trabajar en ello |
| 2. Contactos directos entre turistas y residentes |  | Perciben aumento de oportunidades económicas y sociales. <i>No han detectado introducción de enfermedades por parte de los visitantes.</i> |   |

## IMPACTOS SOCIOCULTURALES DEL TURISMO Y PERCEPCIONES DE RESIDENTES DE PUERTO SANTA CRUZ

| Aspectos asociados con el turismo                       | Sectores                                  |   |   |
|---|---|---|---|
|   | Residentes<br>Sin relación con el turismo | Comerciantes<br>Con relación directa el turismo   | Funcionarios<br>Con relacion con el turismo |
| 3. Cambios en la estructura económica y roles sociales. |   | Los tres sectores perciben a la actividad turística como generadora de ingresos y colaboradora de crecimiento y desarrollo de la localidad.<br><i>No detectan que haya impactos negativos como conflictos entre visitantes y residentes ni tampoco pérdida del lenguaje a causa de la llegada de visitantes a la localidad.</i> |   |
| 4. Desarrollo de infraestructuras.                      |   | Perciben aumento de oportunidades económicas y sociales. <i>No han detectado introducción de enfermedades por parte de los visitantes.</i>  |   |

## IMPACTOS SOCIOCULTURALES DEL TURISMO Y PERCEPCIONES DE RESIDENTES DE PUERTO SANTA CRUZ

### Sectores

| Aspectos asociados<br>con el turismo      | Residentes<br>Sin relación con<br>el turismo   | Comerciantes<br>Con relación directa<br>el turismo | Funcionarios<br>Con relacion con<br>el turismo   |
|---|--|--|--|
| 5. Aumento de la población<br>de turistas | <p>Perciben que año a año van llegando más visitantes, precisamente para la Fiesta Nacional del Róbalo.</p> <p>Perciben que llegan más en la época de verano principalmente. Sólo los residentes mencionaron el valor que tienen los visitantes como promotores del lugar y que si se los atiende bien influye en la llegada de más visitantes en la localidad.</p> <p style="color: blue;">No perciben que haya aumento de multitud , ni congestión a causa de la llegada de visitantes.</p> <p style="color: blue;">Tampoco relacionan los hechos de vandalismo y/ o criminalidad con lallegada de visitantes, si se vislumbra que son jóvenes residentes y lo atañen con la falta de educación y aburrimiento de estos.</p> |  | <p>Percibe que la actividad turística es un importante motor de desarrollo, que la localidad tiene potencial fuerte para potenciar el turismo, que beneficia al desarrollo de infraestructura como son los lugares de esparcimientos, se generan nuevas empresas que se puedan ofrecer artesanías para mostrar al visitante por ejemplo.</p> <p style="color: blue;">No detectan impactos negativos en el aspecto sociocultural , pero si manifestaron que hay que estar preparados para recibir al visitante.</p> |