

Las actitudes de los residentes hacia el turismo. Caso de estudio: comuna de Cochamó, Chile

Residents' attitudes towards tourism. Case study: commune of Cochamó, Chile

 **Bastián Quinteros Sandoval**

Universidad de La Frontera
Temuco, La Araucanía, Chile
bastianmquinteros@gmail.com

RESUMEN

La planificación y gestión estratégica de la actividad turística debe considerar como eje central a los residentes y sus actitudes, quienes adquieren un rol central en el análisis de futuras políticas destinadas al mejoramiento del desarrollo turístico. Una actitud positiva al turismo permitiría que los residentes valoren esta actividad como un medio para lograr un desarrollo integral de su comunidad, mientras que una actitud negativa se puede transformar en un obstáculo para este. Este artículo analiza las actitudes de los residentes de la comuna de Cochamó hacia el turismo, para ello se diseñó una investigación de carácter cuantitativo donde se aplicó un cuestionario de escalas de actitudes tipo Likert. Los resultados arrojaron una poca sensibilidad de los residentes a los beneficios del turismo, expresando una actitud negativa hacia los impactos económicos, socio-culturales y medio ambientales.

PALABRAS CLAVE: turismo, actitud, residentes, planificación.

ABSTRACT

Strategic planning and management of tourism activity should consider residents and their attitudes as a central axis, since they play a central role in the analysis of future policies aimed at improving tourism development. A positive attitude towards tourism would allow residents to value this activity as a means to achieve the integral development of their community, while a negative attitude could become an obstacle to it. This article analyzes the attitudes of the residents of the commune of Cochamó towards tourism, for which a quantitative research was designed using a Likert-type attitude scale questionnaire. The results showed a low sensitivity of the residents to the benefits of tourism, expressing a negative attitude towards the economic, socio-cultural and environmental impacts.

KEYWORDS: tourism, attitude, residents, planning.

Fecha recepción: 26 de octubre de 2021

Fecha aprobación: 2 de diciembre de 2021

Introducción

El turismo es una actividad que ha evidenciado un impacto positivo sobre el crecimiento y desarrollo económico a pesar de su estacionalidad. El turismo crece, los visitantes viajan a los destinos, gastan una mayor cantidad de dinero, impactando en el crecimiento del PIB nacional y de los territorios (Brida, Rodríguez, & Mejía, 2021). Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018) el sector económico ha experimentado una continua expansión y diversificación transformándose en uno de los sectores de la economía de mayor envergadura a nivel mundial, expresándose en el aumento de los desplazamientos de turistas internacionales, de 25 millones en la década del 50 a 1.400 millones en el año 2018. En términos concretos la actividad turística ha generado un crecimiento económico del +3,6% del PIB mundial, ha significado un ingreso total de 1,7 billones de dólares en todo el mundo, y un 7% de las exportaciones mundiales. El aumento de estos flujos de turistas, la dependencia entre las economías y las sociedades del mundo, son parte del acelerado proceso de globalización. En este contexto, el turismo se

enmarca en el modelo capitalista, el que es capaz de transferir capitales de cualquier parte del mundo, obteniendo la máxima ganancia (Bravo, Aleman, & Perez, 2018).

En Chile las dinámicas globales son semejantes. Debido a su privilegiada variedad en recursos y atractivos naturales, y destinos turísticos de montaña, de naturaleza, cultura, urbanas, costeras, lacustres y fluviales se ha posicionado a nivel mundial en la Versión Sudamericana nº 27 de los World Travel Awards 2020 como el ganador del “Mejor destino 2020” y el ganador por seis años consecutivos del “Mejor destino turístico de turismo aventura 2020” (Chanquey, Lagos, & Llanco, 2021). Este posicionamiento nacional ha significado un aumento anual de los visitantes internacionales bordeando los 4,5 millones en el año 2019, aunque inferior al 2018 que bordeo los 5 millones de visitantes (Servicio Nacional de Turismo, 2020). Considerando el aporte del Turismo al Producto Interno Bruto ha experimentado diversos cambios pero manifiestan una continua expansión con respecto a otros sectores de la economía, representando un 4,1% del PIB movilizandolos 3.400 millones de dólares por año (Nogales, 2021).

La situación turística a nivel global-nacional ha evidenciado un crecimiento a lo largo de las últimas décadas, no obstante existen dificultades en los destinos turísticos locales chilenos para insertarse en el mercado local, nacional e internacional. Para afrontar aquello, la Subsecretaria de Turismo (2014a); creó la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 la que a realizando una serie de acciones que buscan garantizar la satisfacción de las necesidades de los turistas permitiendo incrementar su gasto y aumentar su estadía. Por otra parte, se crea el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable que ha buscado mejorar la competencia turística chilena desarrollando nuevas e innovadoras experiencias, incentivando el traslado de chilenos, captando un mayor valor por turista (Subturismo, 2014b).

La promulgación de estas políticas públicas significa un gran aporte y evidencian una creciente necesidad de mejorar la industria turística. En este

contexto, se ha puesto en relevancia (de manera paralela a las políticas nacionales) considerar la actitud de los residentes dentro de un modelo turístico para así planificar, gestionar y diseñar las actividades turísticas logrando un desarrollo local. Marrero (2006) advierte la existencia de una perspectiva negativa acerca del turismo en los 80 que dificultaba el desarrollo de la actividad. Las miradas analizaban los impactos negativos provocados por el turismo en los territorios que llevaban a actitudes y comportamientos de rechazo por parte de la población residente.

A partir de esto, en este estudio, se analizarán las actitudes de los residentes de la comuna de Cochamó hacia el turismo considerando los impactos percibidos por estos en el ámbito económico, sociocultural y medioambiental. Este estudio contribuirá a futuras investigaciones sobre una temática no explorada en Chile, de hecho, no existe un estudio de tales características en revistas científicas nacionales. Por último, esta investigación contribuirá al apoyo a la institucional pública que desee implementar un modelo turístico basado en los residentes. En cuanto al área de estudio, se localiza en la Comuna de Cochamó, un área rural, ubicada en la Región de Los Lagos, Provincia de Llanquihue, Chile, que posee una gran potencialidad turística con diversos atractivos/recursos naturales como el Volcán Yates, Valle de Río Puelo, Termas de Sotomo, Lago Tagua-Tagua, Segundo Corral, entre otros (Subturismo, 2020).

Las actitudes

La actitud surge como un elemento relevante para la comprensión de la conducta social de las personas, ya que permite adquirir nuevos conocimientos en base a la información recibida por el sujeto, y además conocer las funciones de las personas a la hora de buscar, procesar y responder información referente al contexto como también a la experiencia personal (Briñol, Falces, y Becerra, 2007). En general las actitudes expresan y reflejan una serie de valoraciones con respecto a algo o alguien, transformándose en una evaluación que puede ser de agrado o desagrado.

Debido a esto, las actitudes cumplen un rol importante tanto en la forma en que pensamos como en el comportamiento de la sociedad, sin duda que conociendo aquellos pensamientos ayudará a predecir conductas futuras (Palacios, 2011).

La definición tradicional elaborada por Allport (citado de Rodríguez, 2000), establece que la actitud es un estado nervioso y mental organizado por medio de la experiencia que afecta de una manera dinámica y directa la respuesta que un individuo da a un objeto o situación. De esta definición, se desprende una organización o estructura interna del individuo, conformada en base a tres componentes denominándose como modelo tripartito; un componente afectivo, uno cognitivo y uno conductual (Rodríguez, 1995). El componente afectivo está relacionado a los sentimientos, estados de humor y emociones con afinidades hacia el objeto de la actitud, donde se pueden observar cambios fisiológicos dependiendo de la actitud que se tiene con respecto a un objeto o fenómeno. El componente cognitivo se relaciona a las “creencias”, ideas o pensamientos acerca de un objeto o fenómeno de actitud, estas creencias expresan al igual que el componente afectivo evaluaciones positivas, negativas o neutras a diferentes intensidades. El último de los componentes es el conductual entendido como las acciones que se llevan a cabo o las intenciones de hacerlas por una persona hacia el objeto de actitud, como dice Palacios “no es necesario mostrar un comportamiento determinado para expresar la actitud sino que con la intención de hacerlo es suficiente” (Palacios, 2011).

La actitud en el turismo

El turismo ha ido generando diversas posibilidades económicas como también nuevas actividades de ocio en los distintos destinos turísticos que optan por implementar un modelo de desarrollo turístico. La práctica turística se asocia a una mejor calidad de vida para los residentes, no obstante, esta idea no es generalizada ya que existen diversos grupos de residentes que aceptan la actividad turística dependiendo de la intensidad

del modelo turístico, en este sentido, los residentes pueden experimentar pérdida de control sobre su comunidad aumentando la sensación de rechazo hacia y sobre el turismo, traduciéndose en un sentimiento extraño en su territorio (Díaz y Gutiérrez, 2010).

Los estudios sobre turismo han incorporado progresivamente la importancia de la población residente en la ejecución de planificaciones turísticas. El apoyo de los residentes parece una cuestión crucial, destacando la hospitalidad como un factor de éxito en la industria turística. Gursoy (citado en Royo y Ruiz, 2009) destaca la importancia de la actitud de los residentes ante el turismo. Para Gursoy debe existir una armonía entre los residentes y las autoridades encargadas de la planificación del desarrollo turístico para ofrecer un turismo de calidad. Royo y Ruiz (2009) advierten que para lograr que la población local se incorpore a las políticas turísticas es necesario que estos tengan una actitud positiva al turismo lo cual signifique que perciban la industria turística como beneficiosa ya sea para la economía local como para el bienestar de sus habitantes. Por el contrario, cuando las actitudes son negativas se corre el riesgo de que las conductas de los residentes se transformen en un obstáculo para el turismo y los turistas (Monterrubio, Mendoza, y Huitrón, 2012). Pearce (citado en Gutiérrez y Díaz, 2010) señala que al no existir un apoyo del residente este mostrará una actitud negativa hacia el turismo y el turista, lo que se traducirá en una indisposición a trabajar en la industria turística, generando pocas iniciativas emprendedoras e innovadoras que llevarán a una interacción entre residente y turista negativa. De este modo las actitudes antiturismo pueden ser detonadas por cambios en el uso de suelo, pérdida tierra de cultivo, problemas ambientales, proliferación de fosas sépticas, congestión vehicular e inmigración, en definitiva, todo aquello que los residentes perciben como amenaza a su estilo de vida (Mendoza, Rodríguez, y Enciso, 2013).

El método más utilizado para analizar las actitudes en el turismo es bajo el alero de la “teoría del intercambio social” (Rodrigues, Feder, y Fratucci,

2015). Según San Martín (2003) en la teoría del intercambio social, las personas se relacionan en base a los mismos principios que regulan el mercado económico, es decir, bajo la estrategia minimax, minimización de costes y maximización de los beneficios. En el turismo la teoría del intercambio social plantea que tanto turistas como residentes intentan obtener la máxima cantidad de beneficios en el encuentro. Este beneficio para el turista significa una experiencia en el destino turístico mientras que para el residente se trataría de una ganancia económica, cuando esto ocurre se genera una situación de intercambios entre turistas y residentes que genera beneficios para ambas partes. A medida que los beneficios sean mayores, más positiva será la actitud. Pero este intercambio no solo genera beneficios para el residente sino también costos asociados; problemas de hacinamiento, subida de precios, pérdida del lugar de residencia, entre otros. Cuando estos costos comienzan a sobrepasar los beneficios, las actitudes de los residentes comienzan a ser negativas. En definitiva, la percepción de costos y beneficios por parte de los residentes de una comunidad determinarán que actitud poseen estos (Cardona & Dolores, 2017).

Los estudios sobre actitud han llegado a un consenso advirtiendo que la actitud del residente está influida por tres impactos-dimensiones de tipo económico, sociocultural y medioambiental (Balbuena, 2014) en algunos casos separando los sociales con los culturales (Gutierrez, 2008). Estos impactos o dimensiones afectan de formas diferentes según grupo o segmento de la población, es decir, los intereses de cada grupo serán distintos hacia el turismo dependiendo de los impactos percibidos (Díaz y Gutiérrez, 2010).

La “dimensión económica” es la principal causante de actitudes positivas para los residentes, aunque no es generalizable a toda la población, por el contrario, se observan dos visiones un pro-desarrollo y otra en contra, por tanto, si se lleva adelante un turismo desmesurado, no planificado y de baja calidad los costos económicos superaran a los beneficios generando una

actitud negativa por parte de los residentes. La “dimensión ambiental” al igual que la dimensión económica tiene una doble vertiente, por una parte, el turismo puede significar la protección de los recursos naturales y por el contrario si un modelo turístico no es controlado, no existe una preocupación por parte de la institucionalidad (turismo no planificado), un turismo orientado a determinados objetivos individuales y no colectivos las actitudes al turismo son negativas. Por su parte la “dimensión sociocultural” se relaciona a la interacción entre residente y turista que puede afectar la vida cotidiana de los residentes creándose nuevas oportunidades sociales y culturales, pero por otro lado esta interrelación puede significar sensaciones de agobio, congestión y presión lo que se traducirá en una pérdida o amenaza de la identidad y realidad social (Díaz y Gutiérrez, 2010).

Metodología

En cuanto al diseño de la investigación este es de carácter cuantitativo. Como objetivo de investigación se planteó analizar las actitudes de los residentes de la comuna de Cochamó hacia el turismo considerando los impactos percibidos por estos en el ámbito económico, sociocultural y medioambiental. Para ello se utiliza como instrumento un cuestionario de escala de actitudes que busca reunir información en base a cuatro ejes, utilizando preguntas tipo Likert, siendo las que entregan una mayor calidad en los datos (precisión, oportunidad, accesibilidad, interpretabilidad y coherencia) (Matas, 2018). El primer ítem está focalizado en conocer el perfil del encuestado (nombre encuestado, sexo, edad, lugar de nacimiento, residencia permanente, actividad que desempeña, lugar de trabajo y nivel educacional), y los otros tres ejes encargados de medir las actitudes en concordancia con los impactos percibidos por los residentes fundamentalmente en tres dimensiones; económico donde se consulta sobre el impacto del turismo en la economía de la comuna, lo social-cultural relacionada a la nueva comprensión de la cultura por la visita de turistas y

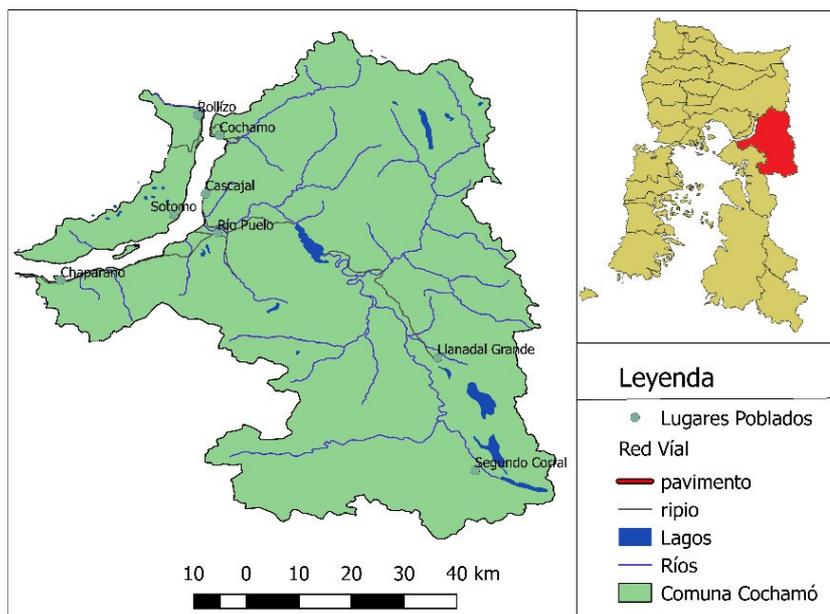
tercero sobre el impacto medioambiental de la actividad turística en el territorio. Para ello el cuestionario se estructura con 5 posibles respuestas, desde muy en desacuerdo con la preposición a muy de acuerdo.

El muestreo fue probabilístico estratificado, es decir, la población comunal se dividió en grupos en función de su localización geográfica, particularmente la población se subdividió según los distritos censales. La población total de la comuna es de 4.363, apartando a aquellos menores de 18 años el universo se define en un total de 3.080. Aplicando los valores estadísticos; un 7% en el porcentaje de error, un 90% en el nivel de confianza, y una distribución de la respuesta del 50%, el tamaño de la muestra resulta de 133 residentes.

Los datos obtenidos del cuestionario fueron sistematizados con el software SPSS. Este software permite realizar cálculos exactos, utilizar una gran cantidad de datos incluyendo diversas variables además de utilizar tareas mecánicas de cálculos significando una interpretación y análisis de resultado crítico (Rivadeneira, De-La-Hoz, & Barrera, 2020). Respecto a esta investigación, en primera instancia se realiza un análisis psicométrico para verificar la medición de la escala eliminando aquellos ítems que no representan una diferencia significativa, se verifica cada constructo por medio de Alfa de Cronbach para estimar la fiabilidad del instrumento esperando que cada constructo mida lo mismo. Para el análisis de los resultados se llevó a cabo un análisis descriptivo en base a los 4 ítems consultados, utilizando un análisis de frecuencia.

Turismo en Cochamó

Mapa 1. Localización geográfica unidad de estudio. Comuna de Cochamó, Región de los Lagos



Fuente: Elaboración propia

La comuna de Cochamó se ubica en la décima región de los Lagos, provincia de Llanquihue, según el INE posee una población estimada de 4.023 habitantes en el año 2017, de las cuales 2.195 corresponden hombres y 1.828 a mujeres (Biblioteca del Congreso Nacional, 2021). Según el Plan de Desarrollo Comunal (2012-2020), la comuna posee una gran potencialidad natural, ideal para desarrollar turismo de intereses especiales. En cuanto a los establecimientos de alojamiento turísticos existe 1 hotel, 4 residenciales, 5 lodge, 24 casas familiares, 14 cabañas y 20 campings. Respecto a los servicios de excursión son 33 oferentes de los cuales el 30% son formales. Respecto a los productos y subproductos turísticos existen asociados a montaña (escalada en roca, canyoning, rapeling, alta montaña y trekking), a termas (Sotomo y del Sol), a pesca recreativa (Fly Fishing), a observación de

flora y fauna (cabalgata, senderismo, avistamiento de aves, canopy) y de turismo náutico (rafting y Kayaking). La actividad se considera como un potencial futuro ya que se encuentra en una incipiente explotación debido a la ausencia de infraestructura y productos turísticos de intereses especiales que permitan desarrollar y aprovechar las ventajas naturales competitivas de la comuna (Muñoz, y otros, 2015).

En cuanto a la oferta turística, considerando el alojamiento, alimentación, excursiones y equipamientos, la comuna no cuenta con los elementos básicos para ofrecer calidad en el servicio turístico. Dentro de los servicios turísticos presentes en la comuna se destacan 48 registrados en Sernatur, de los cuales 6 cuentan con sello rojo de protocolo sanitario covid-19, y con sello de calidad turística, y sello de sustentabilidad turística 0 (Sernatur, 2021).

Perfil del encuestado

De las personas encuestadas el 45,9% de ellos corresponden al sexo masculino y el 54,1% corresponde al sexo femenino. Las edades de los encuestados van desde los 18 a los 77 años con una media de 41,62. En cuanto al origen de los residentes se advierte que el 57,9% de estos nació en Puerto Montt siendo la capital regional de Los Lagos, el 14,3% nació en Puelo correspondiendo principalmente a gente adulta, mientras que un 4,5% de los encuestados declara haber nacido en la comuna. El resto de los encuestados, un 23,3% declara tener un origen en otras ciudades del país, desde Santiago, Temuco, Concepción Ovalle, Los Ángeles, Osorno, entre otros. En cuanto a las actividades económicas, una parte importante de los encuestados declaran informalmente trabajar la tierra en invernaderos o huertos y además de la crianza de animales como ovejas y gallinas, aunque apuntan que realizan estas actividades complementariamente a otras. En específico el 38,3% de los encuestados corresponde principalmente a Dueñas de Casa, Estudiantes, Cesantes y Jubilado. Un 29,3% trabaja en actividades comerciales; entre ellas, actividades turísticas como cabañas, hospedaje, guía de turismo, entre otros, y venta de productos como; comida, vendedor

de mini Marquet o quioscos. Un 16,5% de los encuestados se dedican al servicio público. Por último, un 15,8% se dedican a las actividades Silvoagropecuarias, en el caso del mar, la miticultura, es decir, al cultivo de la especie *Mytilus chilensis* o chorito, que en este último tiempo se ha masificado e intensificado por las enormes ganancias que esta ha tenido para los productores locales.

En cuanto al nivel educacional el 47,4%, es decir, la mayor parte de los encuestados declara tener estudios hasta la enseñanza media, mientras que un 16,5% declara tener enseñanza básica. En cuanto a los estudios profesionales un 8,3% declara poseer un título de técnico profesional mientras que un 27% posee estudios Universitarios.

Resultados

En el siguiente apartado se entregan los resultados sistematizados de la encuesta considerando una tabla de frecuencia:

Cuadro nº1: Grupo de residentes y su actitud al turismo: Dimensión económica

Grupos	Frecuencia	%	%Válido	% Acumulado
Grupo 1: Actitud negativa al turismo	37	27,8	27,8	27,8
Grupo 2: Actitud medianamente negativa al turismo	33	24,8	24,8	52,6
Grupo 3: Actitud medianamente positiva al Turismo	39	29,3	29,3	82,0
Grupo 4: Actitud positiva al turismo	24	18,0	18,0	100,0
Total	133	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Cuadro nº2: Grupo de residentes y su actitud al turismo: Dimensión socio-cultural

Grupos	Frecuencia	%	%Válido	% Acumulado
Grupo 1: Actitud negativa al turismo	28	21,1	21,1	21,1
Grupo 2: Actitud medianamente negativa al turismo.	43	32,3	32,3	53,4
Grupo 3: Actitud medianamente positiva al turismo	39	29,3	29,3	82,7
Grupo 4: Actitud positiva al turismo	23	17,3	17,3	100,0
Total	133	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Cuadro n°3: Grupo de residentes y su actitud al turismo: Dimensión medioambiental

Grupos	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Grupo 1: Actitud negativa al turismo	41	30,8	30,8	30,8
Grupo 2: Actitud medianamente negativa al turismo	34	25,6	25,6	56,4
Grupo 3: Actitud medianamente positiva al turismo	30	22,6	22,6	78,9
Grupo 4: Actitud positiva al turismo	28	21,1	21,1	100,0
Total	133	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

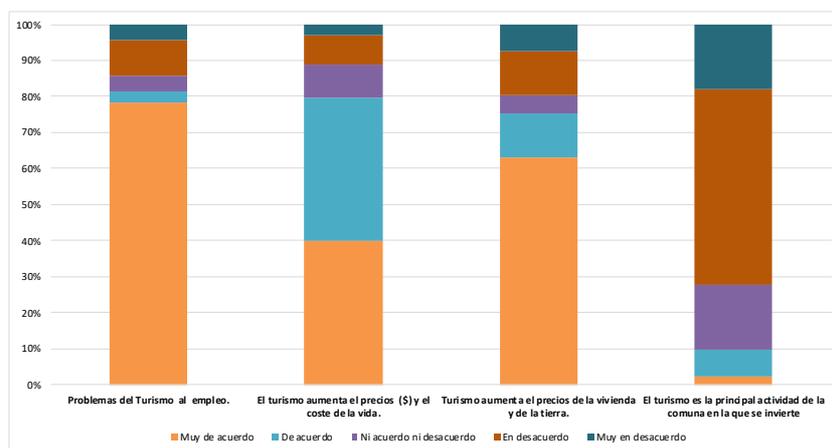
En relación a los datos es posible establecer que, en cada una de las dimensiones económicas, socio-culturales y medioambientales la mayor parte de los residentes muestreados de la comuna, arrojan no tener una actitud positiva, por lo cual no se muestran dispuestos a realizar o trabajar en actividades ligadas al turismo.

En el ámbito económico la mayor parte de los encuestados advierte no tener una actitud positiva en torno a las actividades económicas, con un 52,6% de los residentes muestreados. En el ámbito socio-cultural existe un grupo importante de personas que creen que el turismo no ha servido para mejorar las condiciones socio-culturales de la comuna, es por ello que un 53,3% de los residentes, es decir, más de la mitad de ellos poseen una actitud negativa hacia el turismo en esta dimensión. En el ámbito socio-cultural se observa esta misma realidad, donde un 56,4% de los residentes muestreados afirma tener una actitud negativa al turismo, los que creen que el turismo no genera mejores condiciones medioambientales y que tampoco es una actividad menos contaminante que otras.

Los impactos percibidos por los residentes de la comuna de Cochamó

Los impactos percibidos por la población residente, permite analizar cuales son las actitudes hacia el turismo, ya sean positivas o negativas. A continuación se entrega la sistematización considerando ciertas respuestas a distintas afirmaciones considerando los 3 ámbitos/impactos de análisis.

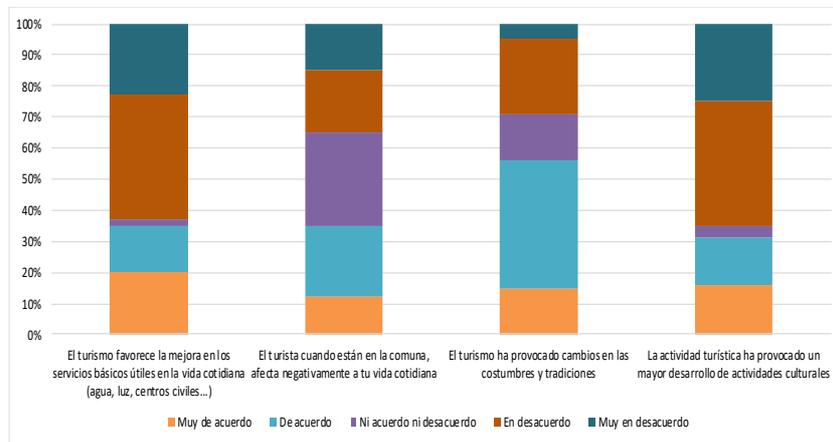
Grafico n°1. Distribución de respuesta por dimensión económica



Fuente: Elaboración propia

En relación a los impactos económicos percibidos por los residentes de la comuna, se advierte la poca sensibilidad a los beneficios económicos que ha generado la actividad turística en el territorio. Se evidencian problemas en los empleos, en el aumento de los precios en los minimarket y en los costos de la vida, en el aumento sostenido de los precios de vivienda y terrenos, además de considerar que el turismo no es la principal actividad que se invierte en la comuna. Sánchez y Moral (2019) advierten que uno de los grandes problemas del turismo es su estacionalidad, desarrollándose principalmente en época estival. En este sentido, los residentes de la comuna ven como en época invernal se deja de percibir recursos económicos significativos generando problemas en la calidad y regularidad del empleo, por otra parte, el turismo no es la única actividad económica de la comuna, existe un fuerte desarrollo de la miticultura que genera empleo gran parte del año, preparando las faenas con la elaboración de colectores, en las siembras de choritos, la mantención y seguridad de las plantas, la cosecha y finalmente en la entrega del producto a los clientes (Muñoz, y otros, 2015).

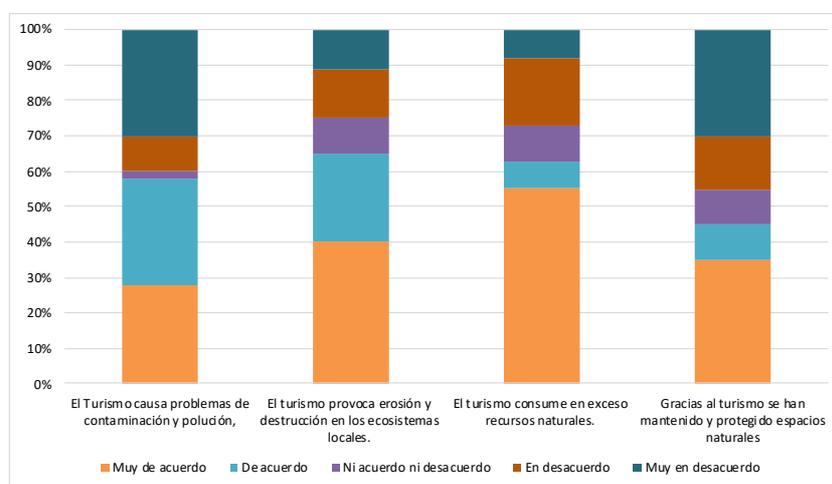
Grafico nº2. Distribución de respuesta por dimensión socio-cultural



Fuente: Elaboración propia

Los residentes manifiestan importantes costos socioculturales vinculados a la relación directa con los turistas. Estos advierten que el turismo no ha favorecido la mejora en los servicios básicos como la electricidad, el agua potable, entre otros. Del mismo modo, el turismo ha afectado negativamente la vida cotidiana de los habitantes percibiendo un temor a hechos delictuales, y además a provocando cambios en las costumbres y tradiciones propias de la comunidad. Ruiz (2017) advierte que los visitantes al tener formas de vida diferentes a las de acogida, trastocan su estructura cultural perdiendo identidad, afectando de forma intangible a las comunidades. Sánchez y Moral (2019) por otra parte, advierten que debido a la relación entre turista y residente se pueden presentar conflictos delictivos, y cambios en las tradiciones locales y comunales. En el caso de la comuna de Cochamó, estos costos han sido fuertemente sensibilizados por los habitantes, generado actitudes de rechazo.

Grafico n°3. Distribución de respuesta por dimensión Medioambiental



Fuente: Elaboración propia

Los resultados asociados a la dimensión medioambiental reflejan las tendencias de esta área de estudio e investigación. El turismo sostenible es

considerado una base sólida para minimizar los impactos sobre el medioambiente, dar un uso adecuado a los recursos naturales, conservando la diversidad biológica (Amador, 2021). En el caso de esta investigación, los residentes declaran que estos elementos se han visto modificados por la actividad turística. El turismo ha generado en el territorio problemas de contaminación, ha provocado erosión y ha destruido ecosistemas, consumiendo en exceso los recursos naturales, perdido estos espacios.

Los residentes han ido observando los distintos costos asociados al turismo no planificado, que ha generado problemas en su entorno natural, con acumulaciones de basura, y con grandes problemas en las cuencas hídricas fuertemente explotadas por la pesca deportiva y con mosca. El afloramiento del *Didymosphenia geminata* o *Didymo* en el año 2010 en la Patagonia chilena y argentina, presente en la cuenca del Río Puelo, ha estimulado una percepción de vulnerabilidad ambiental en el territorio, sobre todo considerando el impacto visual de los sitios donde florecen las algas y también por la retención de sedimentos que produce esta, alternando la hidrodinámica de los cursos de agua (Betancurt, Baffico, & Beamud, 2017).

El estudio realizado en esta comuna es muy singular y relevante debido a los resultados negativos que se han obtenidos. En otros contextos, se ha llegado a un resultado positivo entorno a la actitud de los residentes sobre la actividad turística, donde los beneficios superan a los costos, acentuando la importancia de la industria para la economía de las comunidades, la creación de empleo, la comprensión de nuevas culturas y la creación de nuevas actividades culturales, además de considerar que el turismo es una actividad que protege fuertemente el medioambiente (Huete, 2010). No obstante, la realidad en esta comuna es distinta, donde la mayor parte de los residentes han sido poco sensibilizados con los beneficios de la actividad turística.

Reflexiones finales

El impacto que perciben estos residentes no es favorable para el desarrollo turístico, de hecho, en ninguno de las dimensiones existía una población dominante a favor del desarrollo turístico o con una actitud positiva hacia este. Con una actitud negativa frente al turismo se corre el riesgo que frente a iniciativas turísticas importantes los residentes en su mayoría no apoyen estas y se generen problemas en la llegada de los turistas retrasando el desarrollo turístico de la comunidad. Para ello hay que centrar la atención en el tipo desarrollo que se desea llevar adelante por los municipios, basado en un desarrollo local endógeno, es decir, que beneficie a los residentes que han vivido por años en la comunidad, o por un desarrollo local exógeno, es decir, con una fuerte inversión externa para potenciar los recursos de la comuna. Para ello, es la propia institucionalidad pública la encargada de la planificación y de establecer los mecanismos de participación e incentivo ciudadano si desea que sean los propios residentes los encargados de llevar adelante el desarrollo turístico (Helmsing & Ellinger, 2010)

El apoyo del residente es crucial ya que son ellos los que aprueban a que su territorio sea un destino turístico, de lo contrario, no se llevará exitosamente un proyecto turístico generando conflictos de opiniones e intereses. Los residentes pueden ser más hospitalarios, amables, entregar una calidez humana y confianza fomentando lazos emocionales con los visitantes y turistas, pero para ello deben tener una actitud positiva (García, Solís, & Hernández, 2019). En definitiva, los residentes deben evaluar los costos y beneficios del turismo para la comunidad, si estos son negativos, se debe planificar para lograr modificar los distintos focos de información por la que se están constituyendo las actitudes (Palacios, 2011).

A continuación, se mencionan algunos elementos claves a considerar por parte de la institucionalidad pública para mejorar la actividad turística en este territorio en base a cada eje que componen las actitudes y los impactos percibidos en las 3 dimensiones:

Cuadro nº4: Elementos a considerar en base a las actitudes y los impactos percibidos

Dimensión/Actitud	Cognitivo	Afectivo	Conductual
Económico Social-Cultural Medioambiental	Acciones vinculadas a reflexionar sobre lo positivo que lleva el turismo al desarrollo económico, sociocultural y medioambiental de la comunidad, o como sacar provecho con estas actividades turística en estos ámbitos	Reflexiones sobre experiencias vinculadas a lo positivo del turismo en otros contextos territoriales similares.	Visita directa a emprendedores turísticos tanto a conocer la gerencia turística, así como la experiencia del servicio local en ámbitos económicos, socioculturales y ambientales.
Responsable	La educación primaria, secundaria y continua.	Rol de la Municipalidad en generar estas reflexiones.	Rol de la superestructura turística, municipalidad, agrupaciones turísticas, emprendedores.
Objetivo	Aumentar la actitud positiva hacia el turismo desde el conocimiento.	Aumentar la actitud positiva hacia el turismo desde la experiencia de otros locales/nacionales.	Aumentar la actitud positiva al turismo desde la experiencia y visita directa de emprendimientos locales.

Fuente: Elaboración Propia

Bibliografía y referencias

Amador, C. (2021). Dimensiones del Turismo Sostenible. Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria, Vol. 18(Nº 9), 33-34.

- Balbuena, A. (2014). La actitud del residente ante los impactos del turismo. El caso de Benalmádena. Universidad de Málaga.
- Betancourt, R., Baffico, G., & Beamud, G. (2017). Alga Didymo. Una Pequeña Gran Invasora. Desde la Patagonia Difundiendo Saberes, Vol. 14(Nº 23), 28-34.
- Biblioteca del Congreso Nacional. (2021). Indicadores demográficos. Obtenido de BCN:https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2021&idcom=10103.
- Bravo, L., Alemán, A., & Pérez, M. (2018). La Actividad Turística en el Ecuador: ¿Turismo consciente o turismo tradicional? Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas U.T.M, Vol. 9(Nº 1), 97-108.
- Brida, J., Rodríguez, M., & Mejía, M. (2021). La contribución del turismo al crecimiento económico de la ciudad de Medellín – Colombia. Revista de Economía del Rosario, Vol. 24(Nº1), 1-23.
- Briñol, P. Falces, C. y Becerra, A. (2007). Actitudes. JF Morales, C. Huici, M. Moya, E. Gaviria (EDITORES). Psicología Social, Madrid: McGraw-Hill, págs. 457-490.
- Cardona, J., & Dolores, M. (2017). Efecto de la preocupación por el medioambiente en las actitudes de los residentes hacia el turismo y su desarrollo futuro. Management Review, Vol. 2(Nº 1), 1-11.
- Chanquey, Y., Lagos, N., & Llanco, C. (2021). Análisis del crecimiento económico en función del turismo en Chile, periodo 2000-2018. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo, Vol. 17(Nº 1), Pág. 34-46.
- Díaz, R y Gutiérrez, D. (2010). La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 8 (4), p. 431- 444.
- Servicio Nacional de Turismo. (2020). El año 2019 cerró con la llegada a Chile de 4.517.962 turistas extranjeros. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/el-ano-2019-cerro-con-la-llegada-a-chile-de-4-517-962-turistas-extranjeros/>
- García, S., Solís, M., & Hernández, L. (2019). La importancia de la actitud del residente en la experiencia del turista. Memorias del Congreso Internacional de Investigación Academia Journals Celaya. Vol. 11 Nº. 9, págs. 1282-1287. Guanajuato: Academia Journals.
- Gutierrez, D. (2008). Las actitudes de los residentes ante el turismo. Universidad Laguna, España.
- Helmsing, B y Ellinger, P. (2010). La economía política institucional del desarrollo local: dos cuentos de turismo en Brasil. EURE (Santiago), 37 (110) p. 31-57.
- Huete, R. (2010). Opiniones y actitudes ante el turismo residencial en el sur de la comunidad valenciana. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, (8) p. 445-461.
- Sánchez, M., & Moral. (2019). Análisis del turismo rural y de la sostenibilidad de los alojamientos rurales. Revista Espacios, 3.
- Marrero, R. (2006). El discurso de rechazo al turismo en Canarias: una aproximación cualitativa. Turismo y Patrimonio Cultural, (4) 327-341.

- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Vol. 20(Nº 1), 38-47.
- Mendoza, M. Rodríguez, G y Enciso, M. (2013). Actitud de la comunidad local como factor de éxito de un proyecto turístico. *Revista de Cultura y Turismo* (14) p. 4-30.
- Monterrubio, J. Mendoza, M. y Huitrón, T. (2012). Percepciones de la comunidad local sobre los impactos sociales del "spring break" en Acapulco, México. *El Periplo Sustentable*, (24) p. 41-65.
- Municipalidad de Cochamó. (2012). Plan de Desarrollo Comunal 2012-2020. Cochamó: Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.
- Muñoz, A., Moller, P., Santander, R., Barrientos, M., Muñoz, M., Cuevas, C., González, M. (2015). Confección de un estudio de caracterización y guía de manejo para terreno fiscal con alto valor biodiversidad a ejecutarse en el sector fundo Rehuelhue de la Comuna de Cochamó, Provincia de Llanquihue, Región de Los Lagos. Ministerio de Bienes Nacionales, Unidad de Patrimonio y Transporte. Valdivia: Centro de Estudios Agrarios y Ambientales, CEA.
- Nogales, D. (2 de julio de 2021). El turismo puede costarle más de US\$ 4 billones al PIB global y Chile tardaría hasta tres años en volver a la normalidad. *La Tercera*.
- Organización Mundial del Turismo. (2018). Panorama del Turismo Mundial. OMT.
- Oyarzún, E. (2004) Plan de Desarrollo Turístico Comuna de Cochamó. Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.
- Palacios, M. (2011). Actitudes: Estructura y Funciones. Ediciones Pirámide.
- Rivadeneira, J., De-La-Hoz, A., & Barrera, M. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *Journal Of Business Sciences*, Vol. 4(Nº 2), 17-25.
- Rodrigues, A. (1995). *Psicología Social*. Ediciones Trillas.
- Rodrigues, S. Feder, V. y Fratucci, A. (2015). Impactos percibidos del turismo: Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24 (1) p. 115-134.
- Rodríguez, I. (2000). Génesis y evolución de las actitudes ante la muerte en la infancia. *Cuadernos de bioética*, 11 (41) p. 113-118.
- Royo, M. y Ruiz, M. (2009). Actitud del Residente hacia el turismo y el visitante: factores determinantes en el visitante en el turismo y excursionismo rural-cultural. *Cuadernos de Turismo*, (23) 217-236.
- Ruiz, C. (2017). Percepción de la problemática asociada al turismo y el interés por participar de la población: caso Puerto Vallarta. *El Periplo Sustentable* (Nº 33), 251-290.
- San Martín, J (2003). Relaciones Intercomunales en el contexto turístico. *Boletín de Psicología*, (77) p. 19-38.

Servicio Nacional de Turismo. (18 de noviembre de 2021). Servicios Turísticos. Obtenido de https://serviciosturisticos.sernatur.cl/nueva_busqueda.php?page=1&tipo_servicio=0&clase_servicio=0®ion=10&comuna=1013&sellos=s&nombre=

Subsecretaría de Turismo (2014) Estrategia Nacional de Turismo 2012-2016. Chile: Gobierno de Chile.

Subsecretaría de Turismo (2014) Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, Chile: Ministerio de Economía Fomento y de Turismo.

Subsecretaría de Turismo. (2020). Ficha de Solicitud Declaración Zona de Interés Turístico (ZOIT) “Río Puelo, Cochamó y Hualaihué”. Declaración ZOIT.