

*Serie novedades y mejores prácticas para el sector profesional*

## **Rol de los residentes para el desarrollo de un turismo sostenible**

---

**CC: Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada).**

**Autoras:**

Ana I. Polo-Peña, Dolores M. Frías Jamilena.

**Citar como:**

Polo-Peña, A.I., Peco-Torres, F. (2024). Rol de los residentes para el desarrollo de un turismo sostenible. Cátedra de Gestión Turística, Empleo y Desarrollo (Universidad de Granada). Disponible en: <https://catedraturismo.ugr.es/>



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**



CÁTEDRA  
**Andalucía**  
GESTIÓN TURÍSTICA, EMPLEO Y DESARROLLO  
— Granada —

## Rol de los residentes para el desarrollo de un turismo sostenible

### Contexto

La mejora de la **sostenibilidad en el sector turístico** requiere de una reevaluación de los mecanismos que pueden ser utilizados para conseguirlo, en la que se pase a prestar más atención, no solo al **componente de conservación de los recursos naturales y culturales, sino también a las dimensiones social y económica de la sostenibilidad.**

Tratar la mejora de la sostenibilidad del sector implica considerar que el desarrollo y éxito de un destino requiere la **participación de los residentes.** En los últimos 40 años, la investigación turística ha sido testigo de un cambio de enfoque de los turistas (es decir, consumidores de productos turísticos) a **prestar mayor atención a los residentes, pasando a considerarlos como un grupo interesado en el desarrollo del turismo cuya vida cotidiana se ve afectada por dicha actividad, y que pasan a ser participantes proactivos que cocrean productos y ofertas turísticas.** Así, los residentes, son capaces de influir en el desarrollo turístico del destino a través de su actuación hacia los turistas (y la experiencia turística alcanzada por los visitantes), y también a través de la configuración de su lugar de residencia y modo de vida, que, a su vez, constituye el escenario del propio destino turístico.

### Actividad turística y residentes

Una vez que los lugares se convierten en destinos turísticos, la calidad de vida de sus habitantes se ve afectada por el turismo. Para analizar esta evaluación y explicar el apoyo de los residentes al desarrollo turístico resulta de utilidad considerar la Teoría del Intercambio Social (Ap, 1992). Esta teoría sugiere que cuando los residentes perciben que los beneficios del desarrollo turístico superan los costos, apoyarán el desarrollo turístico. Al igual que los residentes perciben impactos positivos del turismo, resulta inevitable que perciban impactos negativos. Los impactos negativos del desarrollo turístico pueden hacer que las actitudes de los residentes pasen de ser solidarias a pesimistas, al mismo tiempo que también dificulta a los responsables del sector la formulación de políticas y el dar cabida a la comunidad local en la formulación de esos planes de desarrollo turístico.

Para promover el desarrollo turístico sostenible es necesario actuar sobre las percepciones de los residentes de los impactos del turismo, identificar mecanismos que actúen directamente sobre los efectos negativos en el plano económico, social y medioambiental para contrarrestarlos; y hacer partícipes a los residentes para que perciban que existen mecanismos orientados a minimizar los efectos perjudiciales del turismo y potenciar sus beneficios. Esto conlleva **considerar la participación de los residentes en los planes estratégicos y operativos de desarrollo sostenible del lugar de residencia, así como otros con implicaciones más directas e inmediatas sobre la mejora de la conservación de los recursos, mejora de la economía local y de la convivencia de residentes y turistas.**

## Rol de los residentes para el desarrollo de un turismo sostenible

### Impacto del turismo: efecto en la calidad de vida de los residentes

Comúnmente, la calidad de vida se la conoce como una sensación de satisfacción o plenitud en la vida basada en cómo las personas se ven y sienten acerca de su vida (Wang et al., 2022). Aunque hay muchas formas en las que el turismo puede afectar la calidad de vida de un individuo, estudios previos han identificado que **las personas que viven en destinos turísticos se ven afectadas principalmente por los impactos económicos, socioculturales y ambientales del turismo**. La Teoría del Intercambio Social (Ap, 1992) permite explicar el apoyo de los residentes al desarrollo turístico en función del proceso de intercambio de los residentes. Se sugiere que, cuando los residentes perciben que los beneficios del desarrollo turístico superan los costos, apoyarán el desarrollo turístico. En relación con los **beneficios percibidos**, se pueden citar **los económicos como mayores ingresos, generación de empleo y mejores niveles de vida**. Los **beneficios sociales se relacionan en gran medida con el progreso cultural**. **El turismo apoya la cultura local permitiendo que los turistas la comprendan y aprecien**. **El turismo también puede conducir a mejoras en las infraestructuras públicas y en las instalaciones recreativas**. **Desde el punto de vista ambiental, el turismo puede aumentar la protección de los recursos naturales, donde los residentes y turistas pueden ser incentivados a preservar dichos recursos naturales**.

A pesar de los beneficios derivados del turismo, los residentes **también experimentan impactos negativos**. A modo de referencia, **los residentes pueden experimentar un aumento del costo de vida y de los precios inmobiliarios, que accedan a trayectorias profesionales poco prometedoras como resultado de la oferta de empleos a veces poco cualificados y mal remunerados**. **Un número excesivo de visitantes puede provocar masificaciones, congestiones de tráfico, delincuencia y grandes cantidades de basura y desechos**. **A nivel medioambiental puede generar una mayor contaminación del aire y del agua y la destrucción de los ecosistemas locales y de los monumentos naturales**.

Es fundamental garantizar que las percepciones negativas no eclipsen los beneficios percibidos asociados con el desarrollo turístico. Los impactos negativos del desarrollo turístico pueden hacer que las actitudes de los residentes pasen de ser solidarias a más conservadoras, pesimistas o contrarias, a medida que el turismo altera su vida diaria y su lugar de residencia. Por el contrario, cuando los residentes perciben mayores beneficios que costos, es más probable que apoyen el desarrollo turístico.

En esta línea, a continuación, se proponen **actuaciones que se han de incentivar entre los residentes para favorecer un desarrollo sostenible de la actividad** a nivel de conservación de los recursos naturales y culturales, económico y social. **En estas actuaciones se diferencia entre comportamientos referidos a 1) la participación en los planes estratégicos y operativos para el desarrollo turístico del lugar de residencia, y 2) la adopción de comportamientos con implicaciones directas e inmediatas sobre la mejora medioambiental, de la economía local y de la convivencia de residentes y turistas**.

## Actuaciones y comportamientos a fomentar entre los residentes para lograr un desarrollo turístico sostenible

### *Participación en los planes de desarrollo turístico*

Dado que el comportamiento de los residentes a favor del turismo se considera una condición previa para su desarrollo, las opiniones de los residentes se han de tener en cuenta e integrar en el enfoque de desarrollo turístico del destino, planteándose esencial que los residentes participen en los planes de desarrollo turístico del lugar de residencia. Así, **resulta de interés adoptar un mayor enfoque en los residentes, como parte interesada y proactiva para cocrear la oferta turística**. Ello redundará además de en la mejora de la calidad de vida de los residentes, en la competitividad del destino.

### *Conservación de los recursos naturales y culturales, y apoyo a la economía local*

Según Krajhanzl (2010) el comportamiento proambiental puede definirse como: **“aquel comportamiento que generalmente (o de acuerdo con el conocimiento de la ciencia ambiental) se juzga en el contexto de la sociedad como una forma protectora del medioambiente o un tributo al medioambiente saludable” (pág. 252)**. Este tipo de comportamiento se refiere, por ejemplo, a minimizar el consumo de energía o generar el menor impacto negativo posible en el entorno natural, incluyendo tanto los comportamientos requeridos, como otros voluntarios.

El comportamiento turístico prosostenible también debe recoger otros comportamientos más vinculados con el esfuerzo económico que se lleva a cabo para favorecer la sostenibilidad, tales como son la intención de consumir bienes y servicios producidos localmente, elegir bienes y servicios que encarnen un espíritu ecológico y/o una voluntad de incurrir en mayores costos financieros. Basándonos en la literatura de consumo sostenible, **el comportamiento prosostenible persigue el uso eficiente e inteligente de los recursos naturales para garantizar el mantenimiento de la base de recursos para la existencia, una mayor calidad de vida y un desarrollo económico y social equitativo** (p. ej., Budeanu, 2007).

Resulta beneficioso llevar a cabo actuaciones para favorecer que los residentes adopten comportamiento prosostenibles en su lugar de residencia. Siendo necesario prestar atención a **identificar mecanismos para potenciar la adopción de comportamientos acordes a una visión más completa de la sostenibilidad, que además de considerar la sostenibilidad medioambiental, considere la conservación de los recursos culturales y la sostenibilidad económica**.

**Las crecientes dificultades en la convivencia entre residentes y turistas determina que este componente de la sostenibilidad (referido a su dimensión social) se trate de forma expresa a continuación.**

## Rol de los residentes para el desarrollo de un turismo sostenible

### *Convivencia entre residentes y turistas (intención de comportamiento prosocial)*

**En el turismo, se supone que el comportamiento prosocial de los residentes impulsa, refuerza y propaga comportamientos amables y amigables hacia los turistas, de intercambio de información, de ayuda o de voluntariado** (p. ej., Cahyanto & Liu Lastres, 2020). Comprender las actitudes y comportamientos de los residentes hacia los turistas es fundamental para el desarrollo de un destino turístico sostenible, pero también para la mejora de la oferta turística. Los residentes y los turistas a menudo participan en intercambios interpersonales en un destino, y si bien las interacciones positivas entre el residente y el turista pueden contribuir al aprendizaje, el crecimiento y el desarrollo personal de los individuos, la hostilidad de los residentes puede tener un impacto adverso en las actitudes de los turistas.

**Resulta necesario que los responsables de los destinos identifiquen mecanismos para fomentar la participación de los residentes y su interacción con los turistas.** Ello puede influir en cómo los residentes perciben los impactos y el desarrollo del turismo, además de mejorar la experiencia para los turistas. Estas actuaciones pueden orientarse a **fomentar rasgos prosociales de los residentes como es ser sociable, acogedor, extrovertido, afectuoso, sincero, servicial y generoso, o fomentando seis comportamientos prosociales típicos de los residentes orientados a los turistas: los comportamientos de facilitación activa que incluyen los de socializar, interactuar e iniciar una conversación con los turistas, y los comportamientos de facilitación pasiva: tolerar, aceptar y soportar los comportamientos de los turistas** (según identifican Tse & Tung, 2022).

### **Conclusiones e implicaciones**

A partir de lo anterior, resulta interesante que los responsables de los destinos desarrollen mecanismos y programas orientados a los residentes con las siguientes finalidades:

- **La participación social.** Se han de habilitar mecanismos para dar la posibilidad y promover la participación de la población local en el diseño de las actuaciones y los planes de desarrollo turístico del lugar de residencia. Los residentes han de tener la posibilidad de expresarse y ser partícipes de las decisiones que se adopten para el desarrollo de su lugar de residencia.
- **Programas de intervención social hacia la sostenibilidad.** Estos programas dirigidos a los residentes podrán tener distintos objetivos según el nivel de conocimiento y comportamiento que éstos muestren en su lugar de residencia. Estos programas se pueden orientar a alcanzar **objetivos de sensibilización, empoderamiento, conocimiento o de adopción de nuevos comportamientos a favor de la sostenibilidad.**
- **Contenidos y orientación de los programas de intervención.** Estos programas se han de orientar a alcanzar una sensibilización,

## Rol de los residentes para el desarrollo de un turismo sostenible

empoderamiento, conocimiento o promover la adopción de nuevos comportamientos acerca del:

- Mejor uso y cuidado de los recursos naturales, reciclaje de residuos, economía circular y de conservación de los recursos propios del lugar de residencia (referidos al **componente medioambiental de la sostenibilidad y de conservación de recursos del destino**).
  - El apoyo a la economía local, lo que puede suponer asumir un mayor esfuerzo económico, de compra de los artículos y servicios producidos y comercializados por la población local del lugar de residencia (referidos al **componente económico de la sostenibilidad**).
  - La incentivación de las interacciones y convivencia positiva entre residentes y turistas (referido a la **componente social de la sostenibilidad**).
- **Materiales y contenidos.** El desarrollo de las anteriores propuestas requiere que **los residentes tengan accesible los recursos relativos a la actuación sobre cada uno de las componentes de la sostenibilidad trabajada, de forma aplicada a las necesidades concretas del lugar de residencia.**

El desarrollo de este tipo de iniciativas puede redundar no sólo en una mejora de la convivencia entre residentes y turistas, si no también, en una mejora del entorno social y cultural del lugar de residencia, y de oportunidades de desarrollo para la población local.

### Referencias

- Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 19 (4), 665–690.
- Budeanu, A. (2007). Sustainable tourist behavior—A discussion of opportunities for change. *International Journal of Consumer Studies*, 31 (5), 499–508.
- Cahyanto I. & Liu Lastres B. (2020). Risk perception, media exposure, and visitor's behavior responses to Florida Red Tide. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37, 447–459.
- Krajhanzl, J. (2010). Environmental and pro-environmental behavior. In E. Rehulka (Ed.), *School and health* 21 (pp. 251–274). Masarykova Univerzita, MSD.
- Tse, S. & Tung, V.W.S. (2022) Measuring the valence and intensity of residents' behaviors in host-tourist interactions: implications for destination image and destination competitiveness. *Journal of Travel Research*, 61, 565–580.
- Wang, S., Berbekova, A., Uysal, M. & Wang, J. (2022). Emotional Solidarity and Co-creation of Experience as Determinants of Environmentally Responsible Behavior: A Stimulus-Organism-Response Theory Perspective. *Journal of Travel Research*, 63 (1), 115–135.