

GRUPOS DE RESIDENTES DE PUNTA DEL ESTE (URUGUAY) SEGÚN SU ACTITUD HACIA EL TURISMO

María Dolores Sánchez-Fernández*

Daniel Álvarez Bassi**

José Ramón Cardona***

Resumen: Desde los años setenta se han realizado múltiples estudios sobre las actitudes de los residentes, pero muchos consideran a los residentes como un todo homogéneo. Es lógico y razonable esperar variabilidad entre los residentes en cuanto a sus actitudes. En las últimas décadas, pocos estudios han segmentado a los residentes según sus actitudes. El objetivo de este trabajo es segmentar los residentes de Punta del Este y Maldonado (Uruguay) según sus actitudes hacia el turismo. Punta del Este es el principal destino de sol y playa de Uruguay. Se ha realizado un análisis clúster, mediante la técnica de K-medias, sobre una muestra de 360 residentes. Los grupos obtenidos fueron: Partidarios Entusiastas, Proteccionistas y Partidarios con opinión Matizada. El resultado más destacable de este estudio es que, aunque hay distintas posturas entre los residentes, no hay ningún grupo con una actitud de clara oposición al turismo.

Palabras Clave: Actitudes de Residentes. Turismo. Análisis Clúster. Punta del Este. Uruguay.

GROUPS OF RESIDENTS FROM PUNTA DEL ESTE (URUGUAY) ACCORDING TO THEIR ATTITUDE TOWARDS TOURISM

Abstract: Since the seventies, several studies have been conducted on the residents' attitudes but many of them consider residents as a homogeneous whole. It is logical and reasonable to expect variability among residents about their attitudes. In recent decades, few studies have segmented residents according to their attitudes. The aim of this work is to segment the residents of Punta del Este and Maldonado (Uruguay) according to their attitudes toward tourism. Punta del Este is Uruguay's main sun and sand destination. It has been performed a cluster analysis using the technique of K-means over a sample of 360 residents. The groups obtained were Enthusiastic Supporters, Protectionists and Supporters with Nuanced View. The most remarkable result of this study is that although there are different positions among their attitudes regarding the tourists, there is no group of residents with an attitude of clear opposition to tourism.

Keywords: Residents attitudes. Tourism. Cluster Analysis. Punta del Este and Maldonado. Uruguay.

GRUPOS DE RESIDENTES DE PUNTA DEL ESTE (URUGUAY) SEGUNDO SUAS ATITUDES EM RELAÇÃO AO TURISMO

Resumo: Desde os anos setenta muitos estudos têm sido conduzidos sobre as atitudes dos moradores em relação ao turismo, embora muitos deles as considerem como um todo homogéneo. É lógico e razoável esperar que a variabilidade entre os moradores em suas atitudes. Nas últimas décadas poucos estudos têm segmentado os residentes de acordo com as suas atitudes. O objetivo deste trabalho é segmentar os moradores de Punta del Este e Maldonado (Uruguai), de acordo com as suas atitudes em relação ao turismo, tomando como *lócus* Punta del Este, que é o principal destino de sol e praia do Uruguai. Foi realizada uma análise de agrupamento utilizando a técnica de *K-means* em uma amostra de 360 residentes. Os grupos obtidos foram: entusiastas apoiantes, protecionistas e adeptos com vista matizada. O resultado mais notável deste estudo é que, embora existam diferentes posições entre os residentes, não há nenhum grupo com uma atitude de clara de oposição ao turismo.

Palavras-chave: Atitudes de Residentes. Turismo. Análise de Cluster. Punta del Este. Uruguay.



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Sem Derivações 4.0 Internacional.

* Doctora por Universidade da Coruña, Master en PRL (UNIR), Master en Sociedad de la Información y del Conocimiento, Licenciada ADE, Licenciada en Investigación y Técnicas de Mercado, Diplomada CCEE en la UOC, Bachelor's Architecture por Bircham University. Profesora e investigadora del área de Organización de Empresas, Departamento de Análisis Económica e ADE, Facultade de Economía e Empresa, Universidade da Coruña. [msanchezf@udc.es]

** Contador Público (Universidad de la República, Uruguay), Máster en Administración de Empresas con Concentración en Marketing (Universidad Católica del Uruguay) y Doctor en Economía y Dirección de Empresas (Universidad de Deusto, España). Coordinador del Centro de Investigaciones en Marketing y Turismo de la Universidad Católica del Uruguay, Punta del Este, Uruguay. Gerente de Gestión de Clientes del Distrito Este de ANTEL (Empresa de Telecomunicaciones). [dalvarez@ucu.edu.uy]

*** Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Licenciado en Economía y Doctor en Economía de la Empresa por la Universitat de les Illes Balears (España). Investigador Colaborador del Grupo de Investigación Dirección y Gestión de Empresas y Destinos Turísticos de la Universitat de les Illes Balears (España). [jramon.cardona@terra.com]

Avaliação cega por pares / Double blind review process – Editor científico / Scientific editor: PhD Thiago D. Pimentel

Recebido em, 17 de maio de 2016; aceito em 16 de agosto, 2016; publicado online em 26 de setembro, 2016.

Received on May 17, 2016; accepted on August 16, 2016; published online on September 26, 2016.

I INTRODUCCIÓN

El turismo depende en gran medida de la buena voluntad de los residentes y el apoyo de la población local es esencial para el buen desarrollo del sector turístico (BESCUVIDES; LEE; MCCORMICK, 2002; GURSOY; JUROWSKI; UYSAL, 2002; FREDLINE; DEERY; JAGO, 2013; JUROWSKI; GURSOY, 2004; RITCHIE; INKARI, 2006; SHARPLEY, 2014; STYLIDIS; TERZIDOU, 2014; TOVAR; LOCKWOOD, 2008; VARGAS; PLAZA; PORRAS, 2009; ZHANG; INBAKARAN; JACKSON, 2006).

Además se encuentra ampliamente reconocido que los planificadores y emprendedores turísticos deben tener en cuenta a la comunidad residente si quieren un desarrollo sostenible (ALLEN; LONG; PERDUE; KIESELBACH, 1988; AP; CROMPTON, 1998; BELISLE; HOY, 1980; BYRD; BOSLEY; DRONBERGER, 2009; GURSOY; CHI; DYER, 2010; NUNKOO; RAMKISSOON, 2012; SHARPLEY, 2014), ya que la reacción de los residentes es importante (WILLIAMS; LAWSON, 2001) y la investigación de las causas de sus actitudes hacia el turismo es un elemento clave para la correcta planificación. Si se conoce el porqué del apoyo u oposición de los residentes, es posible adecuar el desarrollo para minimizar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos (WILLIAMS; LAWSON, 2001).

Un amplio conjunto de investigaciones ha centrado sus trabajos en medir actitudes y en evaluar sus relaciones con los impactos percibidos (AKIS; PERISTIANIS; WARNER, 1996; ALMEIDA; BALBUENA; CORTÉS, 2015; ANDERECK; NYAUPANE, 2011; BRIDA; CHIAPPA; MELEDDU; PULINA, 2014; FAULKNER; TIDESWELL, 1997; FRLETA; 2014; GURSOY; CHI; DYER, 2009; HARALAMBOPOULOS; PIZAM, 1996; JUROWSKI; UYSAL; WILLIAMS, 1997; LINDBERG; JOHNSON, 1997; MURPHY, 1985; NEPAL, 2008; NUNKOO; GURSOY, 2012; SHARMA; DYER, 2009; VARGAS; PORRAS; PLAZA, 2014).

Pero en la mayoría de casos, los estudios realizados no tienen entre sus objetivos analizar la heterogeneidad de la población estudiada. Cabe indicar que es lógico considerar que hay una importante heterogeneidad en las actitudes de los residentes, debido a diversos elementos personales: trabajar o no en el sector, ser de la región o no, nivel educativo y cultural, valores personales, etc.

Los estudios que han buscado segmentar los residentes según sus actitudes hacia el turismo (AGUILÓ; ROSSELLÓ, 2005; ANDRIOTIS; VAUGHAN,

2003; BRIDA; OSTI; BARQUET, 2010; BROUGHAM; BUTLER, 1977, 1981; BROUGHAM, 1978; CANAN; HENNESSY, 1989; DAVIS; ALLEN; COSENZA, 1988; EVANS, 1993; FREDLINE; DEERY; JAGO, 2013; FREDLINE; FAULKNER, 2000; GARAU; DÍAZ; GUTIÉRREZ, 2014; MADRIGAL, 1995; MONTERRUBIO; ANDRIOTIS, 2014; RIBEIRO; VALLE; SILVA, 2013; RYAN; MONTGOMERY, 1994; RYAN; SCOTLAND; MONTGOMERY, 1998; SCHROEDER, 1992; SINCLAIR-MARAGH; GURSOY; VIIEGGE, 2015; THYNE; LAWSON, 2001; VAREIRO; REMOALDO; RIBEIRO, 2013; WEAVER; LAWTON, 2001, 2013; WILLIAMS; LAWSON, 2001) han mostrado esta idea al detectar grupos de residentes muy partidarios del turismo conviviendo con otros grupos menos entusiastas o claramente opuestos al desarrollo de este sector (SHARPLEY, 2014).

El objetivo de este trabajo es, por lo tanto, realizar una segmentación de los residentes de Punta del Este y Maldonado según sus actitudes hacia el turismo. Cabe indicar que Punta del Este forma parte del departamento de Maldonado y es el principal destino turístico de sol y playa de la República Oriental del Uruguay y uno de los principales de Sudamérica, estando enfocado a una demanda procedente en su mayoría de Argentina. Punta del Este es considerado uno de los balnearios más exclusivos de América del Sur.

La segmentación realizada mediante el algoritmo de K medias ha permitido generar tres grupos con perfiles claros. Destaca el hecho de que hay diversas posturas respecto al turismo en Punta del Este pero ninguna es claramente contraria al sector turístico. Predomina una postura general de apoyo al sector aunque con diversos grados de matización.

2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

La segmentación de la población en grupos parte de la idea de que las personas y sus percepciones no son homogéneas. El objetivo de la segmentación es describir una población en relación a determinados fenómenos mediante su congregación en grupos homogéneos. En este caso más que analizar las respuestas promedio del conjunto de la población se analizan las respuestas promedio de grupos de población o comunidades con una baja variabilidad interna y una alta variabilidad entre grupos (WILLIAMS; LAWSON,

2001). Para definir los segmentos que forman la sociedad se recurre a diversas variables y las más habituales son las demográficas.

Habitualmente los estudios sobre las actitudes de los residentes consideran a la población local como una masa homogénea y se centran en ver como varía la respuesta media de ésta bajo el efecto de diversas variables consideradas con capacidad para alterar las mismas (ALLEN; LONG; PERDUE; KIESELBACH, 1988; MASON; PERDUE; LONG; ALLEN, 1990; ALLEN; HAFER; LONG; PERDUE, 1993; CHEYNE, 2000; BESCULIDES; LEE; MCCORMICK, 2002; GURSOY; JUROWSKI; UYSAL, 2002; TEYE; SIRAKAYA; SÖNMEZ, 2002; PRESENZA; DEL CHIAPPA; SHEEHAN, 2013; BRIDA; CHIAPPA; MELEDDU; PULINA, 2014; FRLETA, 2014; VARGAS; PORRAS; PLAZA, 2014).

Existen modelos que buscan describir la evolución de las actitudes de los residentes, como el de Doxey (1975) y el de Butler (1980). Pero en estos casos se considera que las actitudes son homogéneas en un momento dado y variables en el tiempo. Al considerar factores como edad, idioma, tiempo de residencia y distancia relativa a las zonas turísticas no sorprende observar diferencias (BELISLE; HOY, 1980). Cabe matizar que los estudios que tratan de forma homogénea a los residentes actúan de esta forma debido a que su objetivo es estudiar las relaciones causa efecto que actúan de forma directa o indirecta en la determinación de las actitudes.

La diversidad de opiniones de la sociedad local debe conocerse para una mejor gestión del destino turístico, aunque diversos autores (UM; CROMPTON, 1987; ALLEN; HAFER; LONG; PERDUE, 1993; LANKFORD; HOWARD, 1994; JUROWSKI; UYSAL; WILLIAMS, 1997) respaldan que el residente está predispuesto positivamente ante modelos turísticos necesarios para el desarrollo económico de una comunidad. La segmentación es una aproximación factible a la verdadera situación ideal, que es el análisis de las actitudes concretas de cada individuo.

En las últimas décadas se han realizado algunos estudios empíricos que buscaban segmentar a los residentes, con la finalidad de detectar grupos distintos según su actitud hacia el turístico. Una de las primeras segmentaciones es un estudio realizado en la península de Sleat (Isla de Skye), en Escocia (BROUGHAM, 1978; BROUGHAM; BUTLER, 1977; 1981), con una muestra de 123 individuos.

En el trabajo de Davis, Allen y Cosenza (1988) en Florida se identifican cinco grupos: los "Lovers" (20%), los "Haters" (16%), los "Cautious Romantics" (20%), los "In-Betweeners" (18%) y los "Lovers for a Reason" (26%). Los autores determinan que las variables sociodemográficas no son estadísticamente significativas a excepción del lugar de nacimiento (nacidos en Florida o no) y el conocimiento sobre los impactos de la industria en Florida.

Canan y Hennessy (1989) encuentran sustanciales diferencias entre los residentes agrupados según su actitud hacia el desarrollo turístico en Moloka'i (Hawái), y Schroeder (1992) detecta tres grupos en su estudio de Flagstaff (Arizona).

En el estudio de Evans (1993), realizado con datos de Nueva Zelanda, se identifican cuatro grupos: los "Lovers" (20%) poseen un alto nivel de renta, están casados, poseen trabajo, pertenecen a los Pakeha (neozelandeses descendientes de europeos) y son de mediana edad; los "Haters" (11%) tienen una amplia proporción de personas viudas, divorciadas o separadas, personas sin empleo o retirados y no-Pakeha (Maorís o grupos étnicos del Pacífico); los "Controlled" (32%) son mayoritariamente casados, retirados o con empleo y Pakeha; los "Selfish" (37%) se caracterizan por ser, mayoritariamente, hombres, jóvenes, solteros, estudiantes y no-Pakeha. En este caso se encuentran diferencias estadísticamente significativas en relación a las variables sociodemográficas de los individuos de los distintos grupos.

El trabajo de Ryan y Montgomery (1994) en Bakewell (Inglaterra) se basa en el de Davis, Allen y Cosenza (1988) en Florida y usa una muestra muy reducida. Tres grupos son identificados: los "Enthusiast" (22%), los "Somewhat Irritated" (24%) y los "Middle-of-the-Roaders" (54%). Los autores determinan que las variables sociodemográficas no son estadísticamente significativas a excepción de la presencia de niños en la familia y el tiempo residiendo en la población.

En el estudio de Madrigal (1995) se comparan dos destinos, uno rural (Sedona), con turismo basado en la naturaleza y la artesanía, con un destino urbano (York). En ambos destinos aparecen los mismos tres grupos: los "Haters" (31%), los "Lovers" (13%) y los "Realists" (56%). Los "Realists" son la "mayoría silenciosa" y no muestran interés en participar en debates sobre la planificación turística. Este estudio encuentra mayores diferencias entre los grupos que entre las ciudades.

Ryan, Scotland, y Montgomery (1998) detectan en Rangitikei (Nueva Zelanda) tres grupos de residentes: los "Moderate Enthusiasts" (42,5%), los "Extreme Enthusiast" (17,5%) y los "Cautious Supporters" (40%).

El estudio de Fredline y Faulkner (2000) hace referencia a un acontecimiento, The Gold Coast Indy Car Race (Australia), y determina cinco grupos de residentes en relación a su actitud hacia el evento: los "Ambivalent Supporter (Cautious Romantics)" (29%) viven fuera de la zona afectada por el evento; los "Haters" (15%) está constituido por residentes de edad avanzada que se oponen a la continuidad del evento y viven en la región desde hace más de 20 años; los "Realists"(24%) trabajan en turismo o en sectores con dependencia del turismo; los "Lovers" (23%) son defensores entusiastas del evento; los "Concerned for a Reason" (9%) muestran preocupación por elementos puntuales. También en Gold Coast, Weaver y Lawton (2013) encontraron cuatro grupos: "Supporters" (15,0%), "Conditional supporters" (33,0%), "Conditional opponents" (33,6%) y "Opponents" (18,4%).

El trabajo de Williams y Lawson (2001) analiza las actitudes de los residentes en diez ciudades de Nueva Zelanda (Auckland, Blenheim, Christchurch, Hokitika, Kaikoura, Napier, Queenstown, Rotorua, Taupo y Whangarei). En su estudio detectan cuatro grupos de residentes según su actitud hacia el turismo: los "Lovers" (45%) son personas casadas, con casa propia y con mayor riqueza que el grupo de los "Cynics"; los "Cynics" (10%) son más viejos, tienen menos renta, una menor proporción de personas casadas y de propietarios de viviendas que el resto de la muestra; los "Taxpayers" (25%) se caracterizan por ser residentes que viven en la población desde hace menos de dos años; los "Innocents" (20%) son personas que viven en zonas con muy poca presencia turística.

Thyne y Lawson (2001) realizan un estudio de Southern Lakes Region, en Nueva Zelanda, con una muestra de 1094 encuestas válidas y obtienen cuatro grupos: Lovers (14%), We Miss Out (40%), Self-Interest Supporters (30%) y Critics (16%).

Tamborine Mountain se puede considerar en la fase de desarrollo del modelo de ciclo de vida descrito por Butler (1980). En el estudio de Weaver y Lawton (2001) se detectan tres grupos: los "Supporters" (27%), los "Opponents" (22%) y los "Neutrals" (51%). Los "Opponents" son de edad más avanzada y residen en la región desde hace más tiempo que el

resto de grupos, además el motivo de su llegada a la región se encuentra vinculado con la búsqueda de un lugar tranquilo, de retiro.

En un estudio realizado en Creta con una muestra de 194 hogares, Andriotis y Vaughan (2003) detectan tres grupos: los "Advocates" (42,5%), los "Socially and Environmentally Concerned" (39,5%) y los "Economic skeptics" (18%).

En el estudio de Aguiló y Rosselló (2005) en Baleares (España) aparecen cinco grupos: los "Development Supporters" (11%) son los que creen con más firmeza que gracias al turismo existen más oportunidades económicas y que el balance global es positivo; los "Prudent Developers" (26%) creen que gracias al turismo existen más oportunidades de trabajo, si bien reconocen que el turismo ha generado un cambio importante en la cultura local; los "Ambivalent and Cautious" (24%) presentan una opinión bastante neutral a la hora de valorar los efectos positivos y negativos del turismo, y aunque otorgan un aprobado al balance general su valoración está por debajo de la media; los "Protectionists" (20%) son los que más énfasis ponen en los aspectos negativos del turismo y creen que el balance global es negativo; los "Alternative Developers" (18%) son partidarios de nuevos proyectos y de la organización de eventos.

Brida, Osti y Barquet (2010) detectaron en su estudio de la pequeña comunidad de Folgaria (Italia) cuatro grupos distintos: los "Environmental Supporters" (40%) están de acuerdo con los impactos positivos económicos y socioculturales, y con los impactos negativos medioambientales; los "Development Supporters" (27%) están de acuerdo con los impactos positivos del turismo y en desacuerdo con los impactos negativos; los "Protectionists" (14%) están de acuerdo con los impactos negativos en el medioambiente y en desacuerdo con los impactos positivos; los "Ambivalents" (18%) tienen una postura ambigua en relación a los impactos socioeconómicos y medioambientales.

El estudio de Fredline, Deery y Jago (2013) analiza en dos momentos distintos la percepción de los residentes hacia el Gran Premio de Australia de Fórmula 1. Encontró cinco grupos de residentes: "Very negative" (7,77% antes y 2,34% después), "Negative" (14,08% antes y 7,31% después), "Unconcerned" (40,29% antes y 60,82% después), "Positive" (26,70% antes y 19,88% después) y "Very positive" (11,17% antes y 9,65% después). Detectó una tendencia hacia la moderación en las actitudes tanto positivas como negativas.

Presenza, Del Chiappa y Sheehan (2013), en su estudio de Termoli (Italia), detectaron cuatro grupos: los "activists" (38,9%) tienen un gran apego a la comunidad, los "disenchanted" (23,6%) son escépticos sobre las virtudes del turismo, los "opposers" (19,7%) se oponen al turismo, y los "favorers" (17,8%) son los más favorables.

En Guimarães (Portugal), Vareiro, Remoaldo y Ribeiro (2013) encontraron tres grupos: los "Sceptics" (19%) están muy preocupados por los impactos negativos, los "Moderately Optimistic" (40%) perciben mucho tanto los impactos negativos como los positivos, y los "Enthusiasts" (42%) perciben los impactos positivos pero no los negativos.

En Cabo Verde, Ribeiro, Valle y Silva (2013) encontraron tres grupos: los "optimistic" (55,6%) son muy positivos, los "rational" (17,6%) reconocen los beneficios y costes y los "Indifferent" (26,8%) tienen valoraciones bajas y no muestran interés por el turismo.

Garau, Díaz y Gutiérrez (2014) comparan Tenerife y Mallorca, dos destinos con gran desarrollo turístico, y a partir de una muestra de 487 residentes de Tenerife y 584 de Mallorca realizan un análisis clúster con tres grupos. Los Positivos (39,7%) ven el turismo como una actividad que fomenta los beneficios y son más numerosos en Tenerife (42,3%) que en Mallorca (37,7%). Los Cautos (27,6%) valoran como poco importantes los beneficios y costes generados, aunque consideran que es una actividad económica necesaria, y son más en Tenerife (31,7%) que en Mallorca (24,3%). Los Críticos (32,5%) consideran que los beneficios son poco importantes y amplifican los costes. Los críticos son más abundantes en Mallorca (38,1%) que en Tenerife (26,0%). Mientras que en Tenerife son muchos más los individuos con percepciones positivas que con percepciones negativas, en Mallorca ambos tipos de percepciones se encuentran en equilibrio.

En el estudio de Monterrubio y Andriotis (2014), realizado en referencia a los spring break en Acapulco (México), encontró tres grupos: los "supporters" (26,1%) tienen una alta valoración de los beneficios, los "ambivalents" (41,4%) no están seguros de los beneficios y costes, y los "realistics" (32,5%) reconocen los costes y beneficios.

Los diversos análisis clúster revisados se caracterizan por usar metodologías ligeramente distintas en destinos distintos. Aún así, se pueden observar algunas similitudes en los resultados

obtenidos (Tabla 1). En los estudios se detecta la presencia de dos grupos: los defensores del turismo y los detractores a ultranza. Ambos grupos aparecen siempre, aunque con proporciones distintas.

Los partidarios representan porcentajes de la población que oscilan entre el 11% en los destinos maduros y masificados y el 45% en las áreas que se encuentran en sus fases iniciales. Son los "Lovers" de Davis, Allen y Cosenza (1988), Evans (1993), Fredline y Faulkner (2000), Madrigal (1995) Thyne y Lawson (2001) y Williams y Lawson (2001), los "Enthusiast" de Ryan y Montgomery, los "Supporters" de Monterrubio y Andriotis (2014), Weaver y Lawton (2001), los "Development Supporters" de Aguiló y Rosselló (2005) y Brida, Osti y Barquet (2010), "Favorers" de Presenza, Del Chiappa y Sheehan (2013), "Optimistic" de Ribeiro, Valle y Silva (2013), etc. Este grupo se caracteriza por dar enorme importancia a los impactos positivos generados por el sector y minimizar los impactos negativos. Además reciben o esperan recibir importantes beneficios del turismo.

Los detractores representan porcentajes que oscilan entre el 11% en los destinos incipientes y el 31% en los destinos maduros y masificados. Son los "Haters" de Davis, Allen y Cosenza (1988), Evans (1993), Fredline y Faulkner (2000), y Madrigal (1995), los "Somewhat Irritated" de Ryan y Montgomery (1994), los "Opponents" de Weaver y Lawton (2001), los "Cynics" de Williams y Lawton (2001), los "Critics" de Thyne y Lawson (2001), los "protectionists" de Aguiló y Rosselló (2005) y Brida, Osti y Barquet (2010), "Opposers" de Presenza, Del Chiappa y Sheehan (2013), etc. Este grupo da enorme importancia a los impactos negativos y no consideran que reciban ningún beneficio del sector pero si costes. En general, preferirían que el desarrollo turístico fuera menor o incluso nulo.

A parte de estos dos grupos, siempre presentes, los diversos estudios detectan entre uno y tres grupos más de difícil equiparación entre sí. Los paralelismos son difíciles de realizar debido a las variaciones en la metodología usada. Por ejemplo, el conjunto de variables usadas en cada estudio difiere bastante (entre ocho y 62 variables), los estadísticos usados son similares pero no iguales, etc. (FREDLINE; FAULKNER, 2000). Además las regiones estudiadas poseen importantes diferencias. Estos grupos intermedios suelen estar caracterizados por poseer una postura hacia el turismo y su desarrollo menos clara que en los

dos grupos anteriores aunque siempre tienden hacia posturas generales positivas.

En los destinos turísticos muy consolidados y masificados los individuos con alta percepción de los impactos tanto positivos como negativos y que reconocen la dependencia que posee la región del sector suelen ser uno de los grupos más importantes en volumen. Son en sí mismos la constatación de que

la población residente es consciente de su dependencia económica. El hecho de que estén altamente de acuerdo con los impactos negativos y positivos planteados ha llevado a algunos autores a denominarlos "Realists" (FREDLINE; FAULKNER, 2000; MADRIGAL, 1995). El estudio de Fredline y Faulkner (2000) encuentra paralelismos entre los grupos Haters, Lovers y Realists de Gold Coast y del estudio de Madrigal (1995).

Tabla 1. Comparativa entre los principales estudios.

	Críticos	Sin Opinión Formada	Partidarios Con Opinión Matizada	Partidarios Interesados	Partidarios Entusiastas
Davis <i>et al.</i> (1988)	Haters (16%)	In-betweeners (18%)	Cautious Romantics (20%)	Love'em for a Reason (26%)	Lovers (20%)
Evans (1993)	Haters (11%)		Controlled (32%)	Selfish (37%)	Lovers (20%)
Ryan y Montgomery (1994)	Somewhat Irritated (24%)	Middle-of-the-Roaders (54%)			Enthusiast (22%)
Madrigal (1995)	Haters (31%)		Realists (56%)		Lovers (13%)
Ryan <i>et al.</i> (1998)			Cautious Supporter (40%)	Moderate Enthusiast (42.5%)	Extreme Enthusiast (17.5%)
Fredline y Faulkner (2000)	Haters (15%)	Ambivalent Supporters (29%)	Realists (24%)	Concerned for a Reason (9%)	Lovers (23%)
Weaver y Lawton (2001)	Opponents (22%)	Neutrals (51%)			Supporters (27%)
Williams y Lawson (2001)	Cynics (10%)	Innocents (20%)		Taxpayers (25%)	Lovers (45%)
Thyne y Lawson (2001)	Critics (16%)	We Miss Out (40%)		Self-Interest Supporters (30%)	Lovers (14%)
Andriotis y Vaughan (2003)			Socially and Environmentally Concerned (40%)	Economic Skeptics (18%)	Advocates (42%)
Aguiló y Rosselló (2005)	Protectionists (20%)	Ambivalent and Cautious (24%)	Prudent Developers (26%)	Alternative Developers (18%)	Development Supporters (11%)
Brida <i>et al.</i> (2010)	Protectionists (14%)	Ambivalent (19%)	Environmental Supporters (40%)		Development Supporters (27%)
Fredline <i>et al.</i> (2013)	Very negative (7,8% y 2,3%) Negative (14,1% y 7,3%)	Unconcerned (40,3% y 60,8%)	Positive (26,7% y 19,9%)		Very positive (11,2% y 9,7%)
Prezenza <i>et al.</i> (2013)	Opposers (19,7%)	Disenchanted (23,6%)	Activists (38,9%)		Favorers (17,8%)
Ribeiro <i>et al.</i> (2013)		Indifferent (26,8%)	Rational (17,6%)		Optimistic (55,6%)
Vareiro <i>et al.</i> (2013)	"Sceptics" (19%)		"Moderately Optimistic" (40%)		"Enthusiasts" (42%)
Monterrubio y Andriotis (2014)		Ambivalents (41,4%)	Realistics (32,5%)		Supporters (26,1%)
Garau <i>et al.</i> (2014)	Critical (32,5%)	Cautious (27,6%)			Positive (39,7%)

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de literatura.

En las regiones con un desarrollo turístico escaso o con amplias zonas exentas de presencia turística se detectan grupos más o menos grandes de personas que muestran respuestas confusas (AGUILÓ; ROSSELLÓ, 2005; BRIDA; OSTI; BARQUET, 2010; DAVIS; ALLEN; COSENZA, 1988; FREDLINE; FAULKNER, 2000; GARAU; DÍAZ; GUTIÉRREZ, 2014; RYAN; MONTGOMERY, 1994; THYNE; LAWSON, 2001; WEAVER; LAWTON, 2001; WILLIAMS; LAWSON, 2001). Estas respuestas confusas ocultan en muchos casos una falta de conocimiento de primera mano del sector debido a la falta de contacto con el mismo.

Finalmente cabe destacar que en algunos estudios se detecta un grupo de individuos que se caracterizan por responder en clave personal y no social como en el resto de grupos. Son personas que valoran el desarrollo turístico en relación a lo que reciben y lo que dan a cambio ellos a nivel individual y no tienen en cuenta los efectos globales sobre la sociedad o la región (DAVIS; ALLEN; COSENZA, 1988; EVANS; 1993; RYAN; SCOTLAND; MONTGOMERY, 1998; FREDLINE; FAULKNER, 2000; THYNE; LAWSON, 2001; WILLIAMS; LAWSON, 2001; ANDRIOTIS; VAUGHAN, 2003; AGUILÓ; ROSSELLÓ, 2005). En muchos casos son personas recién llegadas a la región para trabajar en el sector y con poca integración en la comunidad local.

En base al análisis de la repetición de ciertas pautas en los estudios existentes, Ramón y Serra (2015) propusieron la existencia de cinco grupos de residentes cuyo peso en la sociedad dependerá del destino concreto que se analice:

- Los *Partidarios Entusiastas* (hasta el 45%, normalmente entre el 10% y el 25%). Este grupo son las personas con una opinión más favorable, ya que valoran enormemente los impactos positivos e infravaloran los impactos negativos del turismo. Tienden a perder peso en la sociedad al avanzar el desarrollo en favor de los Partidarios con Opinión Matizada y los Críticos.
- Los *Partidarios con Opinión Matizada* (entre el 20% y el 60%). Este grupo puede no estar presente en los inicios, pero aumenta su presencia con el desarrollo turístico. Las opiniones expresadas por este grupo son positivas pero matizadas por el reconocimiento de los impactos negativos.
- Los *Partidarios Interesados* (entre el 10% y el 35%). En este caso se trata de personas que apoyan el turismo por intereses personales. Suelen ser personas inmigrantes llegadas por motivos económicos a la región que llevan un corto periodo de tiempo residiendo y no tienen apego a la comunidad local.

- Los *Críticos* (hasta el 40%, normalmente entre el 10% y el 25%). Suelen ser personas que no perciben de forma directa los beneficios que aporta el turismo, pero si los costes, y que consideran muy grave el cambio cultural y la pérdida de capacidad de decisión sobre el futuro de la región.
- Las personas *Sin Opinión Formada* (entre 0% y 60%). En el inicio del desarrollo turístico este grupo es el mayoritario, pero con el paso del tiempo va reduciéndose debido a que la población incrementa continuamente su implicación en el sector turístico. En los destinos maduros este grupo es inexistente o insignificante al existir un enorme conocimiento del sector que convierte a estos individuos en Críticos o Partidarios, en sus diversas vertientes.

Aun así, Ramón y Serra (2015) indican que no tienen por qué aparecer los cinco grupos. Podrán encontrarse los Partidarios Entusiastas y los Críticos, pero los otros tres grupos pueden aparecer o no.

3 METODOLOGÍA

Los datos utilizados para el análisis clúster corresponden a una encuesta realizada entre junio de 2013 y diciembre de 2014 mediante un procedimiento de muestreo por conveniencia controlando parámetros demográficos como la ocupación, edad, etc. El trabajo de campo se realizó en la conurbación Maldonado-Punta del Este, situada en el sureste de Uruguay. El cuestionario usado contenía ítems con escalas Likert de cinco puntos como opción de respuesta y un conjunto de preguntas sociodemográficas. Se obtuvieron 360 cuestionarios válidos con el perfil demográfico indicado en la Tabla 2. El margen máximo de error dado un nivel de confianza del 95% es del 5,25%.

El 30,4% de la muestra está formada por residentes de Punta del Este y el 69,6% por residentes de Maldonado. El 44,9% de la muestra lleva toda la vida residiendo en la región, siendo mayoritaria la gente llegada de fuera de la región: el 53,3% de la muestra lleva viviendo en Punta del Este o Maldonado desde hace 14,5 años de media y el 1,7% llevan 5,7 temporadas de media desplazándose a trabajar a Punta del Este durante la temporada turística. Aunque la mayoría de la muestra es originaria de fuera de la región, el 59,7% de los residentes se sienten de Punta del Este y Maldonado y sólo el 31,1% no. Cabe indicar que el 98,3% de la muestra tiene como idioma en el

entorno familiar el castellano, indicando que hay gran homogeneidad cultural en la comunidad local. La importancia del sector turístico para la región se percibe en el hecho de que el 60,4% de la muestra

trabaja en contacto con los turistas y, en caso de crisis en el sector, el 26,9% considera que sus ingresos familiares bajarían mucho y el 37,8% considera que bajarían, pero de forma más moderada.

Tabla 2. Perfil demográfico de la muestra.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sexo:		
Hombre.	171	47,5%
Mujer.	189	52,5%
Edad:		
Menos de 25.	73	20,3%
25-34.	79	21,9%
35-44.	63	17,5%
45-54.	62	17,2%
55 o más.	83	23,0%
Estudios:		
Estudios Primarios.	18	5,0%
Estudios Secundarios.	159	44,5%
Estudios Universitarios.	180	50,4%
Lugar de nacimiento:		
Punta del Este.	34	9,5%
Maldonado.	102	28,5%
Fuera de Punta del Este y Maldonado.	222	62,0%
Ocupación:		
Asalariado (Empleado).	118	33,3%
Asalariado (Mandos Intermedios).	30	8,5%
Asalariado (Alto Ejecutivo).	26	7,34%
Trabaja para la Administración.	16	4,5%
Empresario (Propietario Empresa).	48	13,6%
Profesional Liberal.	19	5,4%
Labores de la Casa.	20	5,6%
Estudiante.	42	11,9%
Retirado / Jubilado.	34	9,6%
Otros.	1	0,3%
Renta mensual familiar:		
Menos de \$ 30.000	70	20,3%
De \$ 30001 a 50.000	113	32,7%
De \$ 50.000 a 100.000	104	30,1%
Más de \$ 100.000	58	16,8%

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de literatura.

La segmentación de los residentes ha sido realizada mediante una técnica estadística multivariante consistente en un análisis clúster mediante el algoritmo de K medias, en concreto ha sido utilizado el software estadístico SPSS 20. Los seis índices con los que se ha trabajado en el análisis de K medias son: Valoración General Turismo (VGT), Aumentar Número Turistas (ANT), Beneficios Económicos (BEc), Beneficios Generales (BGe),

Costes Generales (CGe) y Grado Ecocentrismo (GEC). Estas variables son constructos compuestos por ítems del cuestionario utilizado y medidos mediante una escala Likert de cinco puntos, siendo 1 "total desacuerdo", 3 "indiferente" y 5 "total acuerdo".

Valoración General Turismo (VGT) mide lo positiva que es la actitud que tienen los residentes hacia el desarrollo turístico. Aumentar Número

Turistas (ANT) mide el grado de apoyo de los residentes a futuros aumentos en el volumen de llegadas de turistas. Beneficios Económicos (BEc) mide el grado de acuerdo con la existencia de beneficios económicos directos para los residentes, en concreto oportunidades de empleo y de creación de empresas o autoempleo. Beneficios Generales (BGe) mide el grado de acuerdo con diversas mejoras en el entorno urbano de los residentes y en los servicios públicos. Costes Generales (CGe) mide el grado de acuerdo con diversos impactos socioculturales considerados generalmente negativos. Grado Ecocentrismo (GEc) mide el grado de acuerdo con la existencia de impactos negativos sobre el entorno medioambiental e implícitamente el grado de ecocentrismo de los residentes. El “ecocentrismo” es un valor personal que considera que el medioambiente tiene valor en sí mismo (GAGNON-THOMPSON; BARTON, 1994). Los individuos con inclinaciones ecocéntricas prefieren que se prime la protección del medioambiente sobre la mejora de la economía (JUROWSKI; UYSAL; WILLIAMS; NOE, 1995; UYSAL; JUROWSKI; NOE; McDONALD, 1994).

4 GRUPOS DE RESIDENTES OBTENIDOS

Punta del Este y Maldonado tienen un enorme peso del turismo dentro de su actividad económica haciendo difícil no percibir los impactos que genera. Como resultado hay un elevado grado de acuerdo con los Beneficios Económicos (puntuación media de 4,42) y una Valoración General Turismo claramente positiva (puntuación media de 4,09). También hay acuerdo con los Beneficios Generales (media de 3,54) y con Aumentar el Número de Turistas (media de 3,61). Finalmente, no existe una postura clara en relación a la percepción de los Costes Generales planteados (media de 2,89) y el conjunto de la muestra sólo se decanta levemente por considerar que el turismo tiene un impacto negativo en el entorno natural, al mostrar una media de 3,27 en el Grado de Ecocentrismo. Se observa que la postura general de la muestra es claramente partidaria del turismo, mostrando elevado grado de acuerdo con los beneficios del turismo y con potenciar su desarrollo futuro, mientras que los costes e impactos negativos no muestran una postura mayoritaria clara, indicando un posible equilibrio entre los que afirman y los que niegan estos impactos.

En el análisis clúster, mediante el algoritmo de K medias, se han obtenido tres grupos con perfiles claramente definidos y las percepciones medias mostradas en la Tabla 3. Los grupos son los Partidarios Entusiastas (36,4% de la muestra), los Proteccionistas (33,6% de la muestra) y los Partidarios con opinión Matizada (30,0% de la muestra). Los tres grupos muestran posturas diferentes hacia el turismo en Punta del Este pero destaca el hecho de que ninguno de los grupos posee posturas claramente contrarias al sector, algo con pocos antecedentes en estudios previos (ANDRIOTIS; VAUGHAN, 2003; RYAN; SCOTLAND; MONTGOMERY, 1998). El perfil demográfico de estos grupos aparece en la Tabla 4 y, aunque no hay grandes diferencias entre los grupos, puede ayudar a crear una imagen de los individuos que componen cada grupo y determinar el motivo de sus actitudes hacia el sector.

El grupo de los Partidarios Entusiastas (36,4%) se caracteriza por mostrar valoraciones muy elevadas de los impactos positivos, especialmente de los beneficios económicos (BEc = 4,44), un importante apoyo a un aumento del número de turistas llegados al destino (ANT = 3,68) y una valoración general muy positiva (VGT = 4,14). En cuanto a los costes generales fruto del turismo, muestran una clara postura de desacuerdo (CGe = 2,41), siendo el único grupo en desacuerdo con la existencia de estos costes. Este grupo es el único con un claro desacuerdo con la existencia de un efecto negativo del turismo sobre el entorno, indicando que predomina una visión antropocéntrica dentro de este grupo (GEc = 2,16). Las valoraciones de los diversos indicadores son similares a la media de la muestra salvo en los costes generales y el grado de ecocentrismo, en donde este grupo muestra un elevado grado de desacuerdo en comparación con los otros grupos.

Los Partidarios Entusiastas son el grupo con más personas nacidas fuera de Punta del Este y Maldonado (66,9%). Por tanto, también son los que en menor medida consideran que llevan toda la vida en Punta del Este y Maldonado (40,0%). Se trata del grupo de residentes con más individuos llegados desde fuera y que, posiblemente, se trasladaron a la región para trabajar en el sector turístico. Ello conlleva que sólo el 60,7% de este grupo se considera de Punta del Este, siendo el porcentaje más bajo de los tres grupos e indicando que es el grupo menos integrado en la sociedad local.

Tabla 3. Valores medios de las variables utilizadas.

	Partidarios Entusiastas N = 131 (36,4%)	Proteccionistas N = 121 (33,6%)	Partidarios con Opinión Matizada N = 108 (30,0%)
Índice Valoración General Turismo (VGT):	4,14	3,75	4,41
- Estoy orgulloso de que tantos turistas quieran visitar y conocer Punta del Este.	4,39	4,17	4,55
- Los efectos positivos superan a los negativos.	4,08	3,52	4,17
- Gracias al turismo tenemos una calidad de vida más elevada.	3,83	3,44	4,30
- Creo que el turismo genera beneficios para todos.	4,27	3,85	4,60
Índice Aumentar Número Turistas (ANT):	3,68	3,00	4,20
- Para mejorar el nivel de bienestar de los residentes es necesario aumentar el número de turistas.	3,36	2,62	3,94
- El número de turistas debería seguir aumentando.	4,00	3,29	4,38
- A partir de ahora, incrementar el número de turistas hacia Punta del Este contribuirá a mejorar la calidad de vida de los residentes.	3,69	3,08	4,29
Índice Beneficios Económicos (BEc):	4,44	4,22	4,62
- Gracias al turismo las oportunidades de trabajo son más elevadas.	4,54	4,35	4,66
- El turismo estimula que haya más empresas interesadas en invertir en Punta del Este	4,43	4,34	4,58
- El turismo incrementa las oportunidades de negocio para los residentes y para la pequeña empresa.	4,35	3,98	4,61
Índice Beneficios Generales (BGe):	3,65	2,80	4,22
- Gracias al turismo podemos tener más y mejores servicios públicos.	3,73	2,75	4,26
- El turismo ha contribuido a que nuestros pueblos y ciudades estén más cuidados, más limpios y tengan mejor aspecto.	3,79	3,18	4,35
- La calidad de los servicios públicos es mejor gracias al turismo.	3,42	2,47	4,04
Índice Costes Generales (CGe):	2,41	3,25	3,06
- El turismo es la causa de la pérdida de nuestras costumbres y de nuestra identidad.	2,06	2,92	2,73
- Debido al turismo debemos pagar unos impuestos y unas tasas municipales más elevadas	2,96	3,72	3,51
- El turismo ha provocado una inmigración masiva y esto ha producido un conflicto cultural entre inmigrantes y residentes	2,45	3,25	3,19
- El turismo ha generado conflictos por las diferencias culturales entre turistas y residentes.	2,15	3,09	2,82
Índice Grado Ecocentrismo (GEc):	2,16	4,07	3,70
- El turismo ha contribuido a la degradación medioambiental de Punta del Este.	1,94	3,92	3,48
- El turismo ha provocado la saturación de ciertos espacios naturales.	2,38	4,21	3,92

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de literatura.

Tabla 4. Perfil demográfico de los grupos.

	Partidarios Entusiastas N = 131 (36,4%)	Proteccionistas N = 121 (33,6%)	Partidarios con Opinión Matizada N = 108 (30,0%)
Sexo:			
Hombre	51,1%	39,7%	51,9%
Mujer	48,9%	60,3%	48,1%
Nivel de Estudios:			
Estudios primarios	6,2%	6,7%	1,9%
Estudios secundarios	40,8%	44,2%	48,6%
Estudios universitarios	52,3%	49,2%	49,5%
Lugar de nacimiento:			
Punta del Este	8,5%	11,7%	8,3%
Maldonado	24,6%	33,3%	27,8%
Fuera de Punta del Este y Maldonado	66,9%	55,0%	63,9%
Lugar de Residencia:			
Punta del Este	31,2%	29,3%	30,8%
Maldonado	68,8%	70,7%	69,2%
Ocupación Principal:			
Empleado	35,2%	33,3%	31,1%
Empleado (mandos intermedios)	7,0%	10,8%	7,5%
Empleado (Alto ejecutivo)	5,5%	1,7%	16,0%
Empleado público	5,5%	3,3%	4,7%
Empresario (propietario de empresa)	14,1%	8,3%	18,9%
Profesional liberal	7,0%	4,2%	4,7%
Labores de casa	4,7%	10,8%	0,9%
Estudiante	10,9%	16,7%	7,5%
Retirado/jubilado	9,4%	10,8%	8,5%
Otros	0,8%	0,0%	0,0%
Trabaja en contacto con los turistas:			
Sí	61,4%	52,5%	68,2%
No	38,6%	47,5%	30,8%
Ingresos netos familiares mensuales:			
Menos de \$ 30.000	23,6%	20,9%	15,9%
De \$ 30.001 a 50.000	31,7%	30,4%	36,4%
De \$ 50.001 a 100.000	28,5%	33,0%	29,0%
Más de 100.000	16,3%	15,7%	18,7%
Efecto de una crisis en los ingresos familiares:			
Bajarían mucho	25,2%	19,5%	37,0%
Bajarían	36,6%	36,4%	40,7%
No cambiarían	38,2%	44,1%	22,3%

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de literatura.

El grupo de los Proteccionistas (33,6%) se caracteriza por su gran preocupación por el medio

ambiente, siendo los que poseen mayor grado de ecocentrismo ($G_{Ec} = 4,07$), y el grado de acuerdo más

elevado con los costes generales (CGe = 3,25). Son críticos pero no muestran una oposición clara al sector. Reconocen los beneficios económicos (BEc = 4,22), ya que son muy perceptibles, y por tanto tienen una postura general favorable al sector (VGT = 3,75), pero son las valoraciones más bajas de la muestra. Muestran posturas de indiferencia con la posibilidad de aumentar la llegada de turistas (ANT = 3,00) y de ligero desacuerdo con los beneficios generales (BGe = 2,80). Este grupo se caracteriza por las valoraciones más bajas de los impactos positivos, no existiendo acuerdo con los beneficios generales y con la posibilidad de aumentar la llegada de turistas, y posee los grados de acuerdo más elevados con los costes percibidos y con la preocupación por el medioambiente. Los valores de los diversos índices utilizados hacen suponer que la valoración general positiva que tienen los miembros de este grupo se debe casi en su totalidad a los beneficios económicos generados por el turismo: empleo, inversión en la región y oportunidades empresariales.

En cuanto al perfil demográfico, este grupo se caracteriza por una mayor presencia de mujeres y un mayor porcentaje de personas pertenecientes a alguna asociación (9,2%). Es el grupo con más personas nacidas en la región (45,0%) y que consideran que llevan toda la vida viviendo en Punta del Este o Maldonado (52,9%). Ello implica que el 68,8% de este grupo se considere de Punta del Este o Maldonado. Este grupo se caracteriza por una menor presencia de altos ejecutivos (1,7%) y empresarios (8,3%) y una mayor presencia de mandos intermedios (10,8%), amas de casa (10,8%), estudiantes (16,7%) y personas retiradas o jubiladas (10,8%). Es el grupo con menos contacto con los turistas y sólo el 52,5% de sus integrantes trabajan en el sector turístico. Las puntuaciones de este grupo son menos favorables al desarrollo del sector que el resto de la muestra posiblemente por estar compuesto por residentes con menos contacto con los turistas, como las amas de casa, los estudiantes (el 47,5% de los estudiantes encuestados se concentran en este grupo) o los jubilados, y menor dependencia económica del turismo, ya que el 44,1% de la muestra considera que sus ingresos familiares no cambiarían si se produjera una crisis en el sector.

El grupo de los Partidarios con Opinión Matizada (30,0%) posee un elevado contacto con el sector turístico que se traduce en elevados grados de acuerdo con todos los indicadores planteados. Poseen los grados de acuerdo más elevados tanto con los beneficios económicos (BEc = 4,62) como con los

beneficios generales (BGe = 4,22). Ello conlleva que también posean la valoración general del turismo más alta de los tres grupos (VGT = 4,41) y el mayor grado de apoyo a un aumento del número de turistas que llegan al destino (ANT = 4,20). Los elevados grados de acuerdo con los impactos positivos y el desarrollo del sector se ve complementado por una postura que no muestra ni acuerdo ni desacuerdo con los costes (CGe = 3,06) y un nivel de preocupación por los impactos medioambientales cercano al de los proteccionistas (GEC = 3,70). El resultado es un grupo caracterizado por el más elevado grado de acuerdo con los elementos positivos del turismo y con el desarrollo del mismo, completado con una percepción de los impactos negativos similar a la del grupo de los proteccionistas. Es un grupo que algunos denominarían racionales por ser ampliamente conscientes de lo bueno y malo del turismo, pero esta denominación implicaría considerar al resto de los residentes poco racionales por sus valoraciones del sector, cuando en realidad las diversas valoraciones de los residentes se deben a distintas situaciones personales.

En cuanto al perfil demográfico, los Partidarios con Opinión Matizada son el grupo con mayor nivel de estudios formales: el 49,5% posee estudios universitarios, el 48,6% estudios secundarios y sólo el 1,9% estudios primarios. El 68,0% de sus integrantes se consideran de Punta del Este o Maldonado. En cuanto a la ocupación principal: el 65,1% del total de los altos ejecutivos entrevistados pertenecen a este grupo; el 41,7% de los empresarios se ubican en este grupo, y es el grupo con menos amas de casa, estudiantes y jubilados. El 68,2% de los integrantes de este grupo trabajan en el sector turístico. Es el grupo con mayor nivel de ingresos, siendo el grupo con más individuos en el grupo de más de \$ 100.000 (18,7%) y con menos individuos en el de menos de \$ 30.000 (15,9%). A su vez, este grupo es el que considera que se vería más afectado en caso de un fuerte retroceso de la actividad turística: el 77,7% declara que sus ingresos bajarían (40,7%) o bajarían mucho (37,0%) y sólo el 22,3% considera que sus ingresos no cambiarían en caso de crisis en el sector. El perfil demográfico muestra que es el grupo con mayor nivel de estudios, con más ejecutivos y empresarios, con más contacto con el sector turístico y con mayor renta media, la cual está vinculada de forma muy fuerte al turismo.

Aunque no hay diferencias muy grandes entre los tres grupos, parecen abundar en el grupo de los Partidarios Entusiastas las personas llegadas desde fuera del destino para trabajar y vivir en la región, que

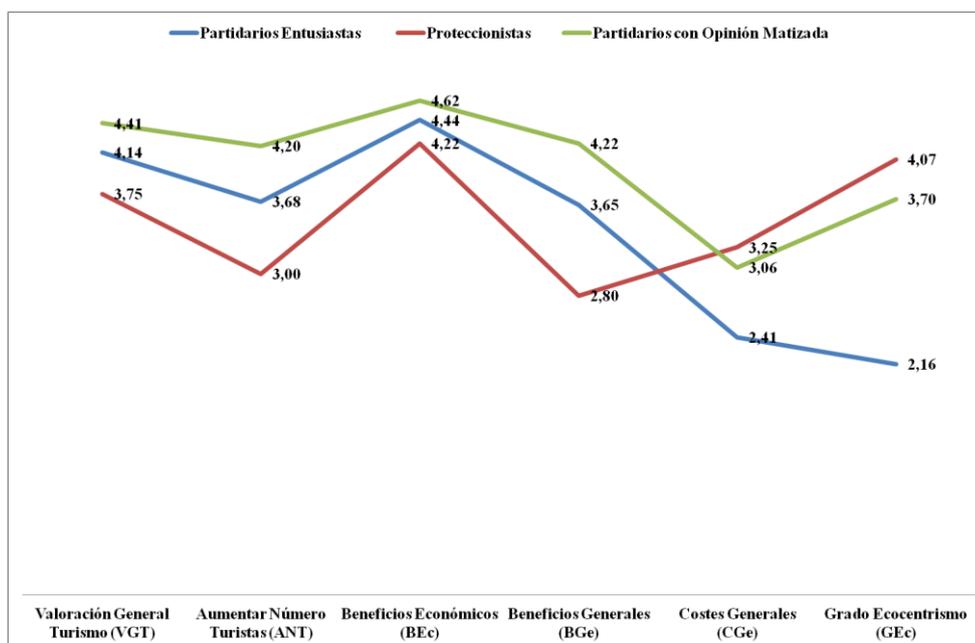
trabajan en contacto con los turistas pero en ocupaciones que les aportan rentas menores a la media. En el grupo de los Proteccionistas destaca la presencia de personas originarias del lugar y con ocupaciones no vinculadas directamente al turismo. Los Partidarios con Opinión Matizada destacan por la mayor presencia de empresarios y ejecutivos vinculados al turismo, con rentas superiores a la media.

5 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La valoración global que realizan los residentes de Punta del Este y Maldonado encuestados en esta investigación es positiva. Muestran elevados grados de acuerdo tanto con los beneficios económicos como en la valoración general (medias superiores a 4). También hay acuerdo con los beneficios generales y con aumentar la llegada de turistas (medias superiores a 3,5). En cuanto a los impactos adversos, hay un ligero acuerdo con los de tipo medioambiental pero no con los socioculturales. Posiblemente, la falta de acuerdo con los socioculturales se deba a que el principal destino emisor de turistas hacia Punta del Este es

Argentina, un país con mínimas diferencias sociales y culturales con Uruguay. Esta situación es muy distinta de lo que ocurre en regiones como Europa o Asia, en donde existen importantes diferencias culturales (idioma, tradiciones, gastronomía, etc.) entre los distintos países e incluso entre regiones de un mismo país. Al no existir diferencias culturales significativas entre la población residente, los inmigrantes y los turistas, no se perciben cambios sociales tan importantes por efecto del desarrollo turístico. Por tanto, en el caso de Punta del Este, de los tres principales elementos que pueden generar oposición al sector (masificación, pérdida de cultura y tradiciones, y deterioro del entorno) uno quedaría neutralizado en gran parte gracias a las características del turismo desarrollado. El hecho de que existan importantes apoyos a seguir aumentando el volumen de turistas indica que aún no es importante la sensación de masificación del destino o de lo contrario no existirían dichos apoyos. En cuanto al tercer problema, el entorno medioambiental, entre parte de la población hay la percepción de que ha sufrido impactos negativos, siendo el elemento que puede generar actitudes adversas a más corto plazo.

Figura 1. Perfil de los grupos generados.



Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de literatura.

En el análisis clúster se han obtenido tres grupos (Figura 1): los Partidarios Entusiastas reconocen los

elementos positivos del turismo pero no los negativos; los Proteccionistas reconocen los impactos

negativos y los beneficios económicos pero no apoyan un aumento de la llegada de turistas ni la existencia de mejoras en el entorno urbano y los servicios públicos; los Partidarios con Opinión Matizada poseen un elevado reconocimiento tanto de los impactos positivos como de los negativos. Ninguno de los tres grupos posee posturas claramente contrarias al desarrollo turístico, pero cabe indicar que los Proteccionistas poseen valoraciones neutras en algunos elementos positivos y el mayor grado de acuerdo con los elementos negativos.

Al comparar los resultados con el modelo teórico propuesto por Ramón y Serra (2015) parece que los Partidarios Entusiastas de Punta del Este contienen a los posibles Partidarios Interesados que pudieran existir y los Proteccionistas serían un grupo precrítico.

Posiblemente, el hecho de existir pocos impactos socioculturales negativos en la región haya ayudado a que las valoraciones de los Proteccionistas no sean claramente negativas al turismo. Aun así, existe el riesgo de que en el futuro, si aumentan los impactos negativos, parte o la totalidad de este grupo forme un grupo de residentes críticos con el sector e inicien una oposición al turismo y los empresarios.

Por tanto, sería recomendable tomar medidas preventivas para evitar un empeoramiento de las actitudes de los residentes:

- Concretar los impactos negativos en el entorno natural más preocupantes para los residentes y tenerlos en cuenta en la gestión del destino y la futura planificación turística. La finalidad sería reducir al máximo los impactos negativos sobre el medioambiente. Acciones como declarar zonas protegidas, planificar importantes zonas verdes en las zonas urbanas o políticas de reciclaje de agua, eficiencia energética y energías renovables, siempre acordado con los residentes, pueden resultar acciones importantes en este sentido.
- Concretar, en colaboración con los residentes, el máximo de turistas que resultaría asumible por la población. En especial el máximo de personas presentes en la región en un momento dado. El objetivo sería evitar puntas de turistas que generen saturación del entorno y agobio a residentes y turistas. Una vez determinada la capacidad máxima, acciones como limitar las plazas legales y controles para evitar las plazas ilegales o legales pueden permitir aplicar dicho límite de capacidad sin recurrir a políticas que impliquen transmitir la imagen de que los turistas no son bienvenidos.

- Finalmente, es necesario fomentar una continua reinversión en mejoras de la oferta turística para evitar la obsolescencia y que se deterioren los beneficios económicos que aporta el turismo. Mantenimiento de las infraestructuras públicas, y reformas y modernizaciones de hoteles, restaurantes y locales de ocio, son las principales acciones en este sentido, junto a una correcta planificación de las acciones de comunicación.

Cabe indicar que dichas acciones, en el caso de Punta del Este y dados los resultados del estudio, tendrían más una finalidad preventiva que correctiva. Estas acciones buscarían evitar que se repitieran en este destino problemas y polémicas que se dan en otros destinos como en el caso de Baleares (España).

REFERÊNCIAS

- AGUILÓ, E.; ROSSELLÓ, J. Host Community Perceptions. A Cluster Análisis. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 925-941, 2005.
- AKIS, S.; PERISTIANIS, N.; WARNER, J. Residents' attitudes to tourism development: the case of Cyprus. *Tourism Management*, 17(7), 481-494, 1996.
- ALLEN, L. R.; HAFER, H. R.; LONG, P. T.; PERDUE, R. R. Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development. *Journal of Travel Research*, 32(4), 27-33, 1993.
- ALLEN, L. R.; LONG, P. T.; PERDUE, R. R.; KIESELBACH, S. The impact of tourism development on residents' perceptions of community life. *Journal of Travel Research*, 27(1), 16-21, 1988.
- ALMEIDA, F.; BALBUENA, A.; CORTÉS, R. Resident's attitudes towards the impacts of tourism. *Tourism Management Perspectives*, 13, 33-40, 2015.
- ANDERECK, K. L.; NYAUPANE, G. Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, 50(3), 248-260, 2011.
- ANDRIOTIS, K.; VAUGHAN, R. D. Urban residents' attitudes toward tourism development: the case of Crete. *Journal of Travel Research*, 42(2), 172-185, 2003.
- AP, J.; CROMPTON, J. L. Developing and testing a tourism impact scale. *Journal of Travel Research*, 37(2), 120-130, 1998.
- BELISLE, F. J.; HOY, D. R. The perceived impact of tourism by residents: A case study in Santa María, Colombia. *Annals of Tourism Research*, 7(1), 83-101, 1980.
- BESCUVIDES, A.; LEE, M.; McCORMICK, P. Resident's perceptions of the cultural benefits of tourism. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 303-319, 2002.
- BRIDA, J. G.; CHIAPPA, G. D.; MELEDDU, M.; PULINA, M. A comparison of residents' perceptions in two cruise

- ports in the Mediterranean sea. *International Journal of Tourism Research*, 16(2), 180-190, 2014.
- BRIDA, J. G.; OSTI, L.; BARQUET, A. Segmenting Resident Perceptions towards Tourism - a Cluster Analysis with a Multinomial Logit Model of a Mountain Community. *International Journal of Tourism Research*, 12(5), 591-602, 2010.
- BROUGHAM, J. E.; BUTLER, R. W. *The social and cultural impact of tourism: A case study of Sleat, Isle of Skye*, Edinburgh: Scottish Tourist Board, 1977.
- BROUGHAM, J. E.; BUTLER, R. W. A segmentation analysis of resident attitudes to the social impact of tourism. *Annals of Tourism Research*, 8(4), 569-590, 1981.
- BROUGHAM, J. E. *Resident attitudes towards the impact of tourism in Sleat*, Tesis doctoral, University of Western Ontario (Canada), 1978.
- BUTLER, R. W. The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for the management of resources. *The Canadian Geographer*, 24(1), 5-12, 1980.
- BYRD, E. T.; BOSLEY, H. E.; DRONBERGER, M. G. Comparisons of stakeholder perceptions of tourism impacts in rural eastern North Carolina. *Tourism Management*, 30(5), 693-703, 2009.
- CANAN, P.; HENNESSY, M. The growth machine, tourism and the selling of culture. *Sociological Perspectives*, 32, 227-243, 1989.
- DAVIS, D.; ALLEN, J.; COSENZA, R. M. Segmenting local residents by their attitudes, interests and opinions toward tourism. *Journal of Travel Research*, 27(2), 2-8, 1988.
- DOXEY, G. V. A causation theory of visitor-resident irritants: methodology and research inferences. *Conference Proceedings: Sixth Annual Conference of Travel and Tourism Research Association* (San Diego), 195-198, 1975.
- EVANS, T. R. *Resident's perceptions of tourism in selected New Zealand communities: a segmentation study*, Disertación de Master, Dunedin: Dept. of Commerce, University of Otago, 1993.
- FAULKNER, B.; TIDESWELL, C. A. Framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 5(1), 3-28, 1997.
- FREDLINE, E.; FAULKNER, B. Host community reactions: a cluster analysis. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 763-784, 2000.
- FREDLINE, L.; DEERY, M.; JAGO, L. A longitudinal study of the impacts of an annual event on local residents. *Tourism Planning & Development*, 10(4), 416-432, 2013.
- FRLETA, D. S. Island destinations' tourism offer-tourists' vs. residents' attitudes. *Tourism and Hospitality Management*, 20(1), 1-14, 2014.
- GAGNON-THOMPSON, S. C.; BARTON, M. A. Ecocentric and anthropocentric attitudes toward the environment. *Journal of Environmental Psychology*, 14, 149-157, 1994.
- GARAU, J. B.; DÍAZ, R. J.; GUTIÉRREZ, D. Residents' perceptions of tourism impacts on island destinations: A comparative analysis. *International Journal of Tourism Research*, 16(6), 578-585, 2014.
- GURSOY, D.; CHI, C. G.; DYER, P. An examination of locals' attitudes. *Annals of Tourism Research*, 36(4), 715-734, 2009.
- GURSOY, D.; CHI, C. G.; DYER, P. Locals' attitudes toward mass and alternative tourism: The case of Sunshine Coast, Australia. *Journal of Travel Research*, 49(3), 381-394, 2010.
- GURSOY, D.; JUROWSKI, C.; UYSAL, M. Resident attitudes: a structural Modeling Approach. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 79-105, 2002.
- HARALAMBOPOULOS, N.; PIZAM, A. Perceived impacts of tourism: the case of Samos. *Annals of Tourism Research*, 23(3), 503-526, 1996.
- JUROWSKI, C.; GURSOY, D. Distance effects on residents' attitudes toward tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(2), 296-312, 2004.
- JUROWSKI, C.; UYSAL, M.; WILLIAMS, R. D. A theoretical analysis of host community resident reactions to tourism. *Journal of Travel Research*, 36(2), 3-11, 1997.
- JUROWSKI, C.; UYSAL, M.; WILLIAMS, R. D.; NOE, F. P. An examination of preferences and evaluations of visitors based on environmental attitudes: Biscayne Bay National Park. *Journal of Sustainable Tourism*, 3(2), 73-86, 1995.
- LANKFORD, S. V.; HOWARD, D. R. Developing a tourism impacts attitude scale. *Annals of Tourism Research*, 21(1), 121-139, 1994.
- LINDBERG, K.; JOHNSON, R. L. Modeling residents attitudes toward tourism. *Annals of Tourism Research*, 24(2), 402-424, 1997.
- MADRIGAL, R. Residents' perceptions and the role of government. *Annals of Tourism Research*, 22(1), 86-102, 1995.
- MASON, P.; CHEYNE, J. Resident's attitudes to proposed tourism development. *Annals of Tourism Research*, 27(2), 391-411, 2000.
- MONTEERRUBIO, J. C.; ANDRIOTIS, K. Social representations and community attitudes towards spring breakers. *Tourism Geographies*, 16(2), 288-302, 2014.
- MURPHY, P. E. *Tourism: A community approach*, New York, Routledge, 1985.
- NEPAL, S. Residents' attitudes to tourism in central British Columbia, Canada. *Tourism Geographies*, 10(1), 42-65, 2008.
- NUNKOO, R.; GURSOY, D. Residents' support for tourism: an identity perspective. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 243-268, 2012.
- NUNKOO, R.; RAMKISSOON, H. Power, trust, social exchange and community support. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 997-1023, 2012.
- PERDUE, R. R.; LONG, P. T.; ALLEN, L. Resident support for tourism development. *Annals of Tourism Research*, 17(4), 586-599, 1990.
- PRESENZA, A.; DEL CHIAPPA, G.; SHEEHAN, L. Residents' engagement and local tourism governance in

- maturing beach destinations: evidence from an Italian case study. *Journal of Destination Marketing and Management*, 2(1), 22-30, 2013.
- RAMÓN, J.; SERRA, A. Segmentando residentes según sus actitudes: Revisión de la literatura. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(4), 837-848, 2015.
- RIBEIRO, M. A.; VALLE, P. O.; SILVA, J. A. Residents' attitudes towards tourism development in Cape Verde islands. *Tourism Geographies*, 15(4), 654-679, 2013.
- RITCHIE, B. W.; INKARI, M. Host community attitudes toward tourism and cultural tourism development: The case of the Lewes District, Southern England. *International Journal of Tourism Research*, 8(1), 27-44, 2006.
- RYAN, C.; MONTGOMERY, D. The attitudes of Bakewell residents to tourism and numbers in community responsive tourism. *Tourism Management*, 15(5), 358-369, 1994.
- RYAN, C.; SCOTLAND, A.; MONTGOMERY, D. Resident attitudes to tourism development-A comparative study between the Rangitikei, New Zealand and Bakewell, United Kingdom. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 4(2), 115-30, 1998.
- SCHROEDER, T. Host community perceptions of tourism's impacts: A cluster analysis. *Visions in Leisure and Business*, 10(4), 43-48, 1992.
- SHARMA, B.; DYER, P. An investigation of differences in residents' perceptions on the Sunshine Coast: tourism impacts and demographic variables. *Tourism Geographies*, 11(2), 187-213, 2009.
- SHARPLEY, R. Host perceptions of tourism: A review of the research. *Tourism Management*, 42, 37-49, 2014.
- SINCLAIR-MARAGH, G.; GURSOY, D.; VIERGE, M. Residents' perceptions toward tourism development: A factor-cluster approach. *Journal of Destination Marketing and Management*, 4(1), 36-45, 2015.
- STYLIDIS, D.; TERZIDOU, M. Tourism and the economic crisis in Kavala, Greece. *Annals of Tourism Research*, 44, 210-226, 2014.
- TEYE, V.; SIRAKAYA, E.; SÖNMEZ, S. F. Resident's attitudes toward tourism development. *Annals of Tourism Research*, 29(3), 668-688, 2002.
- THYNE, M.; LAWSON, R. Research Note: Addressing tourism public policy issues through attitude segmentation of host communities. *Current Issues in Tourism*, 4(2-4), 392-400, 2001.
- TOVAR, C.; LOCKWOOD, M. Social impacts of tourism: An Australian regional case study. *International Journal of Tourism Research*, 10(4), 365-378, 2008.
- UM, S.; CROMPTON, J. L. Measuring resident's attachment levels in a host community. *Journal of Travel Research*, 26(1), 27-29, 1987.
- UYVAL, M.; JUROWSKI, C.; NOE, F. P.; MCDONALD, C. D. Environmental attitude by trip and visitor characteristics: US Virgins Islands National Park. *Tourism Management*, 15(4), 284-294, 1994.
- VAREIRO, L. M. C.; REMOALDO, P. C.; RIBEIRO, J. A. C. Residents' perceptions of tourism impacts in Guimarães (Portugal): A cluster analysis. *Current Issues in Tourism*, 16(6), 535-551, 2013.
- VARGAS, A.; PLAZA, M. A.; PORRAS, N. Understanding residents' attitudes toward the development of industrial tourism in a former mining community. *Journal of Travel Research*, 47(3), 373-387, 2009.
- VARGAS, A.; PORRAS, N.; PLAZA, M. A. Residents' attitude to tourism and seasonality. *Journal of Travel Research*, 53(5), 581-596, 2014.
- WEAVER, D. B.; LAWTON, L. J. Resident perceptions in the urban-rural fringe. *Annals of Tourism Research*, 28(2), 439-458, 2001.
- WEAVER, D. B.; LAWTON, L. J. Resident perceptions of a contentious tourism event. *Tourism Management*, 37, 165-175, 2013.
- WILLIAMS, J.; LAWSON, R. Community issues and resident opinions of tourism. *Annals of Tourism Research*, 28(2), 269-290, 2001.
- ZHANG, J.; INBAKARAN, R.; JACKSON, M. Understanding community attitudes towards tourism and hostguest interaction in the urban-rural border region. *Tourism Geographies*, 8(2), 182-204, 2006.