

10. TURISTAS, RESIDENTES Y PANDEMIA: APOYO VS. RIESGOS

María Dolores de Juan Vigaray¹ (mayo@ua.es)

Desiderio Gutiérrez Taño² (dgtano@ull.es)

Joan B. Garau Vadell³ (joan.garau@uib.es)

Ricardo J. Díaz Armas² (rjdiaz@ull.es)

¹ Universidad de Alicante, ² Universidad de La Laguna,

³ Universitat de les Illes Balears

Resumen ejecutivo

La disyuntiva entre respaldar el turismo por su impacto económico o rechazarlo debido al riesgo sanitario es un dilema que se le llega a plantear a muchos residentes, especialmente en momentos de crisis sanitarias. En este estudio, a través de encuestas realizadas antes y después de la pandemia en dos destinos insulares españoles, se aborda cómo la percepción del potencial riesgo sanitario puede influir en el apoyo al turismo. Los resultados indican que el apoyo al turismo es mayor durante el episodio de pandemia, lo que pone de relieve la peculiaridad de este tipo de turismo e invita a una reflexión para otras situaciones de potencial riesgo para el sector turístico.

Takeaways

- La pandemia ha generado un dilema continuo para los residentes de lugares turísticos: apoyar el turismo por necesidades económicas versus el temor a los riesgos sanitarios.
- Un modelo basado en la teoría del intercambio social muestra cómo el riesgo sanitario afecta al apoyo al turismo, con datos de Mallorca y Tenerife, durante y después de la pandemia.
- El riesgo sanitario afecta a la percepción de los efectos negativos del turismo, pero no de los positivos, resaltando el valor de los beneficios personales.
- Durante la pandemia, hay más apoyo y percepción positiva hacia el turismo; después, la percepción de los riesgos negativos aumenta.

- Los hallazgos sugieren la importancia de equilibrar los beneficios personales y los riesgos sanitarios en las estrategias de promoción turística.

INTRODUCCIÓN

El turismo ha sido reconocido como una de las actividades económicas más importantes en muchos destinos alrededor del mundo, debido a su capacidad para generar empleo, mejorar infraestructuras, aumentar los ingresos y contribuir al desarrollo socioeconómico local.¹ Según la Organización Mundial del Turismo (OMT),² el turismo representa una de las principales fuentes de ingresos por exportación para muchos países y una fuente significativa de ingresos para millones de personas en todo el mundo.

El apoyo de los residentes a la actividad turística es un aspecto básico y clave para la sostenibilidad, el desarrollo armonioso y sin conflictos y para el éxito de los destinos turísticos.³ Los residentes pueden desempeñar un papel clave en la promoción y el desarrollo del turismo en su comunidad; además, la participación activa de los residentes puede ayudar a minimizar los conflictos entre los visitantes y la comunidad local, lo que a su vez puede mejorar la calidad de vida de los residentes.⁴

Por otro lado, los efectos sobre la percepción de riesgo derivados de la pandemia van más allá de su momento crítico, ya que pueden perdurar, debido a que el virus sigue presente y a que existe la posibilidad de que puedan surgir nuevas pandemias en el futuro. Algunos expertos vaticinaban que es altamente probable que la pandemia de covid-19 llegaría a provocar cambios duraderos en el paradigma mundial, incluso después de que disminuyera⁵ su incidencia. Es por ello por lo que, aunque la Orden SND/726/2023, por la que se publicó el Acuerdo del Consejo de ministros de 4 de julio de 2023, por el que se declaró la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el covid-19 y el cese del uso de mascarillas, los ciudadanos en general, y los turistas en particular, siguen llevando las mascarillas en hospitales, aeropuertos, estaciones de tren y lugares altamente turísticos (Figura 10.1).

Y, ¿cómo conocer la opinión de los residentes? Desde el punto de vista profesional, Carmen Riu, una empresaria mallorquina y consejera delegada de la cadena hotelera Riu, plantea una propuesta innovadora:

preguntar a los ciudadanos qué modelo turístico quieren y si quieren o no apoyar al turismo: «Muchas veces he pensado que no somos valientes, por no hacer un referéndum: queremos turistas, no los queremos».⁶ En este sentido, Turespaña, dependiente del Ministerio de Industria y Turismo, acaba de anunciar que lanzará una encuesta de percepción del impacto del turismo para conocer «la actitud de la población residente ante el fenómeno turístico tanto en la percepción del impacto que supone sobre su lugar de residencia como sobre su vida personal». Estos resultados se conocerán a finales de 2024⁶ y, entretanto, desde la academia hemos planteado este estudio en el que proponemos dar un paso más en conocer a los turistas residentes y su relación con la crisis sanitaria generada por la pandemia: si apoyan al turismo o si por el contrario eso implica una situación de riesgo en sus vidas.

Figura 10.1
TURISTA EN AEROPUERTO PROTEGIDA CON LA MASCARILLA



Fuente: <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>

LA TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL Y EL RIESGO PERCIBIDO POR LOS RESIDENTES

La teoría del intercambio social ha sido utilizada por muchos investigadores para explicar cómo se forma la actitud y el apoyo de los residentes hacia el desarrollo del turismo⁷ (Figura 10.2). Esta teoría parte del supuesto de que existe un intercambio de recursos y valor entre los diferentes actores del destino: los turistas y los residentes. Los mo-

delos de la teoría del intercambio social tratan de explicar el apoyo de los residentes al turismo teniendo en cuenta diversas variables, tales como los beneficios económicos personales del turismo y el riesgo percibido de contraer covid-19,⁸ que han sido considerados como predictores del apoyo al turismo. Sin embargo, hasta ahora no se ha considerado un modelo que tenga en cuenta estos antecedentes para explicar el apoyo de los residentes a la actividad turística, especialmente no se ha hecho teniendo en cuenta las circunstancias que están relacionadas con una crisis sanitaria como la sucedida por el covid-19.

Figura 10.2
FUNDAMENTO DE LA TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL



Fuente: Elaboración propia, a partir de infografía Vector Pro «Teoría del intercambio».

En este contexto, planteamos la siguiente pregunta de investigación: *¿Los residentes apoyan el turismo en igual medida, durante y después de la pandemia del covid-19?* Para dar respuesta a esta pregunta, se investiga la percepción que tienen los residentes sobre el riesgo sanitario y su apoyo a la actividad en dos momentos distintos de la pandemia: en plena pandemia, en el año 2020, y después de esta, en 2022.

Estudios previos han destacado que la principal motivación para que los residentes locales respalden el desarrollo turístico en su comunidad proviene de los beneficios personales directos generados por el turismo, que pueden repercutirles en mayor o menor medida. Además, la biblio-

grafía especializada sugiere también una conexión positiva entre los beneficios personales resultantes del intercambio turístico y una percepción más favorable de los impactos del turismo.⁹ Por su parte, el término *riesgo percibido*, en general, se refiere a la conciencia y evaluación de los individuos de la incertidumbre y los resultados negativos que pueden resultar de su toma de decisiones.¹⁰ En el caso específico de destinos típicamente turísticos, como pueden ser las islas, Mallorca y Tenerife, el riesgo percibido de los residentes locales, en relación con la amenaza del covid-19, ha sido un factor de considerable relevancia en la gestión de este tipo de destinos, dada su naturaleza intrínseca de dependencia del turismo.

En todos los puntos del planeta, la preocupación por la propagación del virus impactó en todas las esferas. En los entornos típicamente turísticos, esa percepción individual y comunitaria hacia el turismo como potencial propagador del virus, pero a la vez como fuente de ingresos para la comunidad, ha dado lugar a una mayor sensibilidad respecto a las medidas de seguridad sanitaria. La interacción entre la dependencia económica del turismo y la necesidad de salvaguardar la salud pública ha generado una dinámica muy compleja, donde la comunicación eficaz y la implementación de protocolos de seguridad han ido jugando un papel crucial para mitigar ese riesgo percibido y fomentar la confianza, tanto entre los residentes como entre los visitantes. La situación no se plantea fácil.

En este contexto, hasta la fecha es común que las investigaciones examinen tanto los efectos positivos como los negativos del turismo como factores que influyen en los modelos que tratan de explicar el comportamiento de turistas y residentes. Estudios previos^{11,12} han encontrado una relación positiva entre los beneficios percibidos del turismo y su apoyo, mientras que otros han demostrado relaciones negativas entre los efectos negativos percibidos del turismo y el apoyo por parte de los residentes.

Por lo tanto, la pandemia global ha planteado un dilema para los residentes de los destinos turísticos, entre el apoyo al turismo por su dependencia económica y el rechazo por el riesgo sanitario.¹³ La percepción de riesgo puede persistir debido a la presencia del virus y a la posibilidad de futuras pandemias o riesgos sanitarios elevados,^{5,14} pero es probable que la relación cambie cuando los residentes perciban menor riesgo.¹⁵

ESTUDIO REALIZADO

En la investigación se ha diseñado un cuestionario con el objetivo de medir el apoyo al turismo y el beneficio personal derivado de este, en relación con el riesgo al covid-19. En 2020 se obtuvo una muestra válida de 1.413 y en 2022 de 2.152 residentes que cumplimentaron el cuestionario y cumplían los requisitos exigidos. Se ha comprobado la existencia de diferencias de valoración en las variables medidas entre un año y otro. La investigación se llevó a cabo simultáneamente en dos destinos turísticos insulares de máxima relevancia en España: Mallorca y Tenerife. En la Tabla 10.1 se recogen las características sociodemográficas de la muestra atendiendo a las variables de sexo y edad.

Tabla 10.1
ESTRUCTURA DE LA MUESTRA

	2020	2022
Sexo/Género		
Femenino	54,1%	56,6%
Masculino	45,9%	43,4%
Edad		
18-24 años	32,4%	32,1%
25-44 años	29,5%	29,8%
> 44 años	38,1%	38,2%
Total muestra	1.413	1.152

Fuente: Elaboración propia.

Ambos destacan por su singularidad geográfica, riqueza cultural y atractivos paisajísticos. Mallorca, la mayor de las Islas Baleares, se distingue por su combinación de playas de aguas cristalinas, encantadores pueblos medievales y una oferta cultural diversa. Por su parte, Tenerife, la isla más grande del archipiélago canario, se caracteriza por su impresionante paisaje volcánico, el majestuoso Teide y una amplia gama de microclimas. Ambos son destinos altamente elegidos por los turistas nacionales e internacionales.

Ambos destinos han experimentado un desarrollo turístico sostenido, con una infraestructura hotelera de calidad, atrayendo a visitantes internacionales y contribuyendo significativamente al sector turístico español. Sin embargo, enfrentan desafíos asociados a la gestión ambien-

tal y cultural, y a otros en los últimos años derivados de la pandemia, requiriendo estrategias planificadas para preservar su atractivo turístico a largo plazo. El apoyo de sus residentes a unos destinos tan turísticos es una premisa, pero ante un riesgo sanitario fuerte puede que el residente se resienta (o no).

Las variables consideradas en el estudio han sido beneficio personal, entendido como el impacto positivo del turismo en el individuo y su entorno cercano; riesgo por covid-19, relacionado con el aumento de la probabilidad de contagio y mortalidad debido al turismo, y percepción de impactos, abarcando tanto los impactos económicos positivos como negativos.

PRINCIPALES RESULTADOS

Para conocer el efecto de la situación de la pandemia (durante y después) en el apoyo al turismo, se ha realizado un análisis de diferencia de medias (t de Student), utilizando como variable independiente el año (2020 / 2022) y como variables dependientes los valores medios de las variables mencionadas. La Tabla 10.2 recoge los resultados del análisis, que detecta diferencias significativas. Es decir, se observó que las diferencias entre los promedios observados son lo suficientemente grandes como para considerarse como efectos reales y no simplemente resultado del azar. En este sentido, en coherencia con lo planteado por la teoría del intercambio social, el apoyo al turismo es mayor durante la pandemia que después, al igual que el riesgo percibido por covid-19. Todas las diferencias de medias son significativas, lo que implica que las diferencias existentes entre ambos períodos son fehacientes.

Tabla 10.2

DIFERENCIA DE MEDIAS DURANTE Y DESPUÉS DE LA PANDEMIA

	Año		
	2020	2022	Nivel de Significación
Apoyo al turismo	3.71	3.60	< 0,05
Beneficio personal por turismo	3.50	3.42	< 0,05
Riesgo por covid-19	3.29	2.77	< 0,05

Nota: Se utiliza una escala Likert desde 1=totalmente en desacuerdo, hasta 5=totalmente de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este estudio se centra en revelar las actitudes de los residentes hacia el turismo durante (año 2020 en el que surge) y después de la crisis sanitaria provocada por la pandemia del covid-19 (año 2022, en el que se mitigan sus efectos). El apoyo de los residentes hacia los turistas reviste una importancia significativa en el contexto del turismo *peer to peer* (P2P), es decir, en aquel que tiene lugar entre particulares y a través de webs especializadas con el fin de acordar un precio por un determinado servicio. La buena percepción y acogida de los residentes locales no solo mejora la comodidad y seguridad de los turistas, sino que también contribuye a una experiencia turística más significativa y gratificante en el contexto de este tipo de turismo. Por ejemplo, tal y como refleja la Figura 10.3, la riqueza del conocimiento local que poseen los residentes les permite proporcionar orientación detallada y precisa sobre lugares de interés, opciones de transporte y recomendaciones gastronómicas, siendo bien acogidos, entre otros aspectos relevantes para los visitantes.

Figura 10.3

RESIDENTE ORIENTANDO A TURISTAS SOBRE SU DESTINO



Fuente: <http://turismond.com/residente-elemento-basico-del-destino-turistico/>

Los resultados del estudio corroboran lo sugerido por algunos autores en relación con el alto nivel de riesgo percibido por parte de los residentes derivado de la afluencia de turistas al destino durante la pandemia.¹⁶ También se ha observado que la percepción de riesgo persiste después de la pandemia^{5,14}, aunque el nivel de riesgo percibido después de la pandemia es mucho menor.

Además, el apoyo al turismo por parte de los residentes es mayor en momentos de pandemia que después, poniéndose de relieve que, frente a la disyuntiva entre el apoyo al turismo, por su dependencia económica, y el rechazo, por el riesgo sanitario, se prioriza la seguridad económica. Hemos de esperar a ver qué ocurre en el futuro, si hay rebrotes o incluso otras crisis como la gripe A, que, sin tener tanto impacto mediático y social, sí tienen un impacto muy importante a nivel de afectados, turistas y residentes.

Se propone como futura línea de investigación esperar los resultados del futuro informe de Turespaña, dependiente del Ministerio de Industria y Turismo, sobre la encuesta de percepción del impacto del turismo para conocer «la actitud de la población residente ante el fenómeno turístico tanto en la percepción del impacto que supone sobre su lugar de residencia como sobre su vida personal» y averiguar qué dice la población después de un período más prolongado desde la dramática pandemia, cuáles son sus riesgos y cuáles son sus apoyos.

REFERENCIAS

- 1 Calero, C. y Turner, L. W. (2020). Regional economic development and tourism: A literature review to highlight future directions for regional tourism research. *Tourism Economics*, 26(1), 3-26.
- 2 OMT, Organización Mundial del Turismo (2020). Barómetro OMT del Turismo Mundial, mayo 2020. Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19. *Resumen Ejecutivo*, OMT, Madrid. Disponible en: <https://doi.org/10.18111/9789284421831>
- 3 Crotts, J. C., Magnini, V. P. y Calvert, E. (2022). Key performance indicators for destination management in developed economies: A four pillar approach. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 3(2), 100053.
- 4 Ramkissoon, H. (2023). Perceived social impacts of tourism and quality-of-life: A new conceptual model. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(2), 442-459.
- 5 Assaf, A. y Scuderi, R. (2020). COVID-19 and the recovery of the tourism industry. *Tourism Economics*, 26(5), 731-733.
- 6 Galindo, C. (2024). ¿Calidad frente a cantidad? El turismo busca fórmulas para no morir de éxito, *El País*, 28 enero 2024. <https://elpais.com/economia/2024-01-28/calidad-frente-a-cantidad-el-turismo-busca-formulas-para-no-morir-de-exito.html#>
- 7 Gursoy, D., Ouyang, Z., Nunkoo, R. y Wei, W. (2019), «Residents' impact perceptions of and attitudes towards tourism development: a Meta-analysis», *Journal of Hospitality Marketing & Management*, Vol. 28 No. 3, pp. 306-333.
- 8 Joo, D., Xu, W., Lee, J., Lee, C. K. y Woosnam, K. M. (2021). Residents' perceived risk, emotional solidarity, and support for tourism amidst the COVID-19 pandemic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 19, 100553.
- 9 Sinclair-Maragh, G., Gursoy, D., & Vieregge, M. (2015). Residents' perceptions toward tourism development: A factor-cluster approach. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(1), 36-45.

- ¹⁰ Dowling, G. R., & Staelin, R. (1994). A model of perceived risk and intended risk-handling activity. *Journal of Consumer Research*, 21(1), 119–134. <https://doi.org/10.1086/209386>
- ¹¹ Eusébio, C., Vieira, A. L. y Lima, S. (2018). Place attachment, host–tourist interactions, and residents’ attitudes towards tourism development: The case of Boa Vista Island in Cape Verde. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(6), 890-909.
- ¹² Ribeiro, M. A., Pinto, P., Silva, J. A. y Woosnam, K. M. (2017). Residents’ attitudes and the adoption of pro-tourism behaviours: The case of developing island countries. *Tourism Management*, 61, 523–537. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.004>
- ¹³ Compton, N. B. (2020, October). *Hawaii is open to tourists. Here’s what locals want you to know before you go*. The Washington Post. Retrieved December 31, 2020 from <https://www.washingtonpost.com/travel/tips/hawaii-travel-covid-restrictions/>
- ¹⁴ Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., ... y Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78, 185-193.
- ¹⁵ Kamata, H. (2022). Tourist destination residents’ attitudes towards tourism during and after the COVID-19 pandemic. *Current Issues in Tourism*, 25(1), 134-149.
- ¹⁶ Zenker, S. y Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic—A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism management*, 81, 104164.