

26

Fecha de presentación: mayo, 2022

Fecha de aceptación: agosto, 2022

Fecha de publicación: octubre, 2022

SIGNIFICADO TEÓRICO

DE EXPERIENCIAS EMPÍRICAS: ESTUDIO DE CASO MÚLTIPLE SOBRE
IMPACTOS PERCIBIDOS DEL TURISMO EN CUBA, CHILE Y MÉXICO

THEORETICAL SIGNIFICANCE OF EMPIRICAL EXPERIENCES: MULTIPLE CASE STUDIES ON PERCEIVED IMPACTS OF TOURISM IN CUBA, CHILE, AND MEXICO

Manuel Ramón González Herrera¹

Email: manuel.gonzalez@uacj.mx

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2104-4702>

Silvia Giralt Escobar²

Email: silvia.giralt@uah.es

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3438-3460>

Julián Alberto Álvarez Hernández¹

Email: jualvare@uacj.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4439-588X>

Luis Daniel Azpeitia Herrera¹

Email: danielazpe@gmail.com;

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1673-8045>

¹Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México

²Universidad de Alcalá, España

Cita sugerida (APA, séptima edición)

González Herrera, M. R., Giralt Escobar, S., Álvarez Hernández, J. A., & Azpeitia Herrera, L., D., (2022). Significado teórico de experiencias empíricas: estudio de caso múltiple sobre impactos percibidos del turismo en Cuba, Chile y México. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S5), 261-275.

RESUMEN

Los impactos del turismo sobre las comunidades anfitrionas son percibidos de manera diferenciada por cada grupo social de acuerdo a sus propias realidades y contextos. El objetivo general de este estudio es comprender el significado teórico de las experiencias empíricas derivadas del estudio de caso múltiple sobre el impacto percibido del turismo en tres casos particulares de Cuba, Chile y México. Corresponde a una investigación empírico-teórica de base metodológica en la que se implementó el enfoque cualitativo, interdisciplinar, deductivo-inductivo y multimetódico, destacando el uso de los métodos de grupos focales, entrevistas en profundidad, teoría fundamentada y hermenéutico-interpretativo. Los principales resultados son el estudio de caso simple que sintetiza el significado de tres experiencias empíricas con base en los enunciados particulares de cada contexto; el estudio de caso múltiple mediante la integración de datos derivados de las unidades individuales estudiadas; y la generación de conocimiento teórico desde la experiencia empírica.

Palabras clave: impacto del turismo, comunidad anfitriona, experiencia empírica, estudio de caso, aproximación teórica.

ABSTRACT

The impacts of tourism on host communities are perceived in a different way by each social group according to their own realities and contexts. The general aim of this study is to understand the theoretical meaning of the empirical experiences derived from the multiple case studies on the perceived impact of tourism in the particular cases in Cuba, Chile and Mexico. It corresponds to empirical-theoretical research with a methodological base in which the qualitative, interdisciplinary, deductive-inductive, and multimethod approach was implemented, highlighting the use of methods like focus groups, in-depth interviews, grounded theory, and hermeneutic-interpretive. The outcomes correspond to the analysis of case studies that synthesize the meaning of three empirical experiences based on the particular statements of each one; the multiple case studies by integrating data derived from the individual units; and the generation of theoretical knowledge from empirical experiences through a model and indicators for measuring impacts of tourism.

Keywords: tourism impact, host community, empirical experience, case study, theoretical approach

INTRODUCCIÓN

El turismo es un factor desencadenante de múltiples y complejos impactos, tanto positivos como negativos sobre las comunidades anfitrionas (Edgell & Swanson, 2013), los cuales son percibidos de manera diferenciada por cada grupo social, razón por la cual es importante incorporar las visiones y vivencias de los lugareños como parte de las estrategias de desarrollo local (Zhuang, Yao, & Li, 2019). Al respecto, es necesario promover investigaciones que permitan generar bases de datos que contengan experiencias empíricas derivadas del trabajo con los residentes del destino turístico, las cuales permitan comprender desde una perspectiva teórica y práctica el significado de los impactos del turismo, y de esta forma extraer aprendizajes que favorezcan la optimización de las actividades turísticas con las poblaciones locales que le confieren carácter a cada lugar.

Con base en el postulado anterior se presenta el estudio de los impactos percibidos del turismo como objeto de investigación científica desde una perspectiva metodológica cualitativa, la cual transita entre los enfoques inductivo y deductivo. Como base orientadora del estudio se formuló la siguiente interrogante principal ¿Cuál es el significado teórico de las experiencias empíricas derivadas del estudio de casos sobre la percepción de los impactos del turismo?, consecuente con la anterior se plantearon las siguientes interrogantes secundarias: ¿Cuál es la contribución del método científico de los grupos focales a la investigación de los impactos del turismo en distintos contextos y temporalidades? ¿Cómo el estudio de caso múltiple puede ayudar a una mejor comprensión de los hallazgos reportados en casos simples? y ¿Qué aprendizajes se pueden rescatar para el mejoramiento del conocimiento y práctica turística?

El objetivo general del estudio es comprender el significado teórico de las experiencias empíricas derivadas del estudio de caso múltiple sobre el impacto percibido del turismo en casos particulares de Cuba, Chile y México. Los principales resultados de la investigación fueron (1) estudio de caso simple que sintetiza el significado de tres experiencias empíricas con base en los enunciados particulares de cada investigación; (2) estudio de caso múltiple mediante la integración de datos derivados de las unidades individuales y elaboración de enunciados generales para eventos del mismo tipo; y (3) generación de conocimiento teórico desde la experiencia empírica mediante un modelo explicativo e indicadores básicos para la medición de los impactos del turismo sobre los receptores identificados.

El valor de los resultados radica en la producción de conocimiento científico mediante el intercambio entre lo empírico y teórico en el ámbito de los estudios de los impactos percibidos del turismo en comunidades seleccionadas, la vinculación con el contexto en que se desarrollan los casos de estudio y el problema metodológico que aborda con respecto al enriquecimiento de la investigación cualitativa interdisciplinaria y multimetódica. Las implicaciones teóricas y prácticas del trabajo se asocian con la sistematización de enfoques metodológicos para el método de estudio de caso en turismo, la modelación basada en el significado de las experiencias empíricas, y la operacionalización de la variable objeto de estudio, todo lo cual puede contribuir al fortalecimiento del conocimiento turístico, al fomento de los estudios turísticos, y a la toma de decisiones basada en los principios de la planificación y gestión participativa del turismo.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Investigación de los impactos del turismo mediante el estudio de caso

Los impactos del turismo han sido objeto de investigación en numerosos estudios y disciplinas académicas. Según la revisión de dos bases de datos (noviembre de 2020) se comprobó una notable producción científica sobre el tema. Google Académico mostró para cada término de búsqueda (español/inglés) los siguientes productos: impactos percibidos del turismo 6,560; percepción de impactos 15,600; perceived impacts of tourism 16,600; impact perception 19,100. Leisure Tourism Database reportó: perceived impacts of tourism 2,073; impact perception 4,420.

Muchas de estas investigaciones utilizan diversos métodos para la comprensión de la percepción de impactos del turismo y reconocen la importancia de la opinión de los residentes para optimizar el turismo con las comunidades. Entre los métodos de investigación más utilizados se encuentran la entrevista, encuesta, historias de vida y la observación participativa, reconociéndose el alto valor de los grupos focales como vía para la recopilación de datos. En los mismos se emplean análisis descriptivos, regresión de Mínimos Cuadrados Parciales, prueba paramétrica para la comparación de medias y modelos teóricos (Jordan, Spencer & Prayag, 2019), entre otros, así como meta-análisis para comprender la percepción y actitud de los residentes hacia el desarrollo turístico (Gursoy, et al., 2019).

Para comprender el sentido y significado de los aprendizajes investigativos y favorecer la emergencia de conocimientos desde los datos se requiere de un enfoque

multimetódico que permita la construcción de realidades comprensivas y el descubrimiento de teorías explicativas acerca del objeto de estudio. El valor del método en que se sustenta la afirmación anterior radica en que es un proceso de búsqueda y perfeccionismo de conocimientos que da respuesta a problemas teóricos y prácticos de la realidad (Igartua & Humanes, 2004; Rodríguez & Pérez, 2017).

Desde un punto de vista operativo el método científico parte de la observación para realizar inducciones y formular hipótesis, y a partir de estas hacer deducciones y extraer consecuencias lógicas que hacen posible afirmar o refutar la deducción formulada; si las consecuencias son compatibles con el sistema de conocimiento reconocido, se procede a la comprobación mediante levantamiento de datos empíricos. El método se fundamenta en la interacción entre lo sensorial y lo racional, así como en la deducción y la inducción que acumulan conocimiento e información sobre el objeto estudiado.

A los fines de esta investigación se acepta el valor del estudio de caso como método empírico mediante el cual se explora un sistema delimitado (caso) o múltiples sistemas delimitados (casos) a través de una recopilación de datos que involucran múltiples fuentes. Esto permite realizar un examen intensivo de diversos aspectos de un mismo objeto de estudio. Según Monje (2011) el estudio de caso puede ser descriptivo, cuando se elabora un reporte sin fundamentación teórica/hipótesis; interpretativo si se incluyen descripciones en profundidad para interpretar y teorizar sobre el caso; o evaluativo, el cual además de describir y explicar formula juicios de valor que auxilian la toma de decisiones.

La unidad de análisis en los estudios de caso corresponde a personas, grupos, eventos, situaciones, decisiones, políticas, instituciones u otros sistemas de los que se requieren datos. El propósito general de un estudio de caso es describir una situación individual (caso) en detalle; identificar las cuestiones clave del caso; analizar el caso utilizando conceptos teóricos relevantes de una disciplina

específica; y recomendar acciones para el caso específico (Western Sydney University, 2016). Atendiendo al propósito de implementación este método puede ser utilizado con fines docentes o para la investigación científica.

Por tanto, el estudio de caso es una herramienta que permite sintetizar y compartir lecciones aprendidas a partir de experiencias realizadas en diversos contextos con el fin de crear nuevos conocimientos y mejorar la práctica; estos sirven como base para la reflexión, discusión e intercambio de enfoques. Cada caso puede ser aceptado como un hallazgo, una entidad empírica, una construcción resultante del intercambio entre lo teórico y lo empírico, o como consensos establecidos producto de la actividad científica (Ponce, 2018).

La aplicación de este método puede basarse en un único caso o involucrar más de una unidad de análisis, diferenciándose el estudio de caso simple y de caso múltiple. El estudio de caso múltiple permite explorar más de una unidad de análisis proporcionando las bases para la generalización (Rule & Mitchell, 2015) mediante un razonamiento inductivo en el que, a partir de la observación y recolección de datos se establecen hipótesis/teorías (Ragin, 1992; Rule & Mitchell, 2015). Ragin (1992) considera el caso múltiple como un método comparativo, porque su estrategia permite examinar los patrones similares y diferenciales entre un número moderado de casos.

Para el estudio de caso se utilizan enfoques como deductivo (teoría para el caso) que permite verificar la teoría a través de un estudio de caso; inductivo (teoría desde el caso) que permite generar teoría a partir del caso; y dialógico (entre la teoría y el caso) donde la deducción y la inducción suponen una progresión lineal que va de la teoría a la investigación, o viceversa (Rule & Mitchell, 2015; Morse & Mitcham, 2002). Con el propósito de operacionalizar los enfoques para el estudio de caso se elaboró un modelo teórico como marco metodológico para la presente investigación (Figura 1), el cual representa las vías para generar el intercambio entre lo teórico y lo empírico.

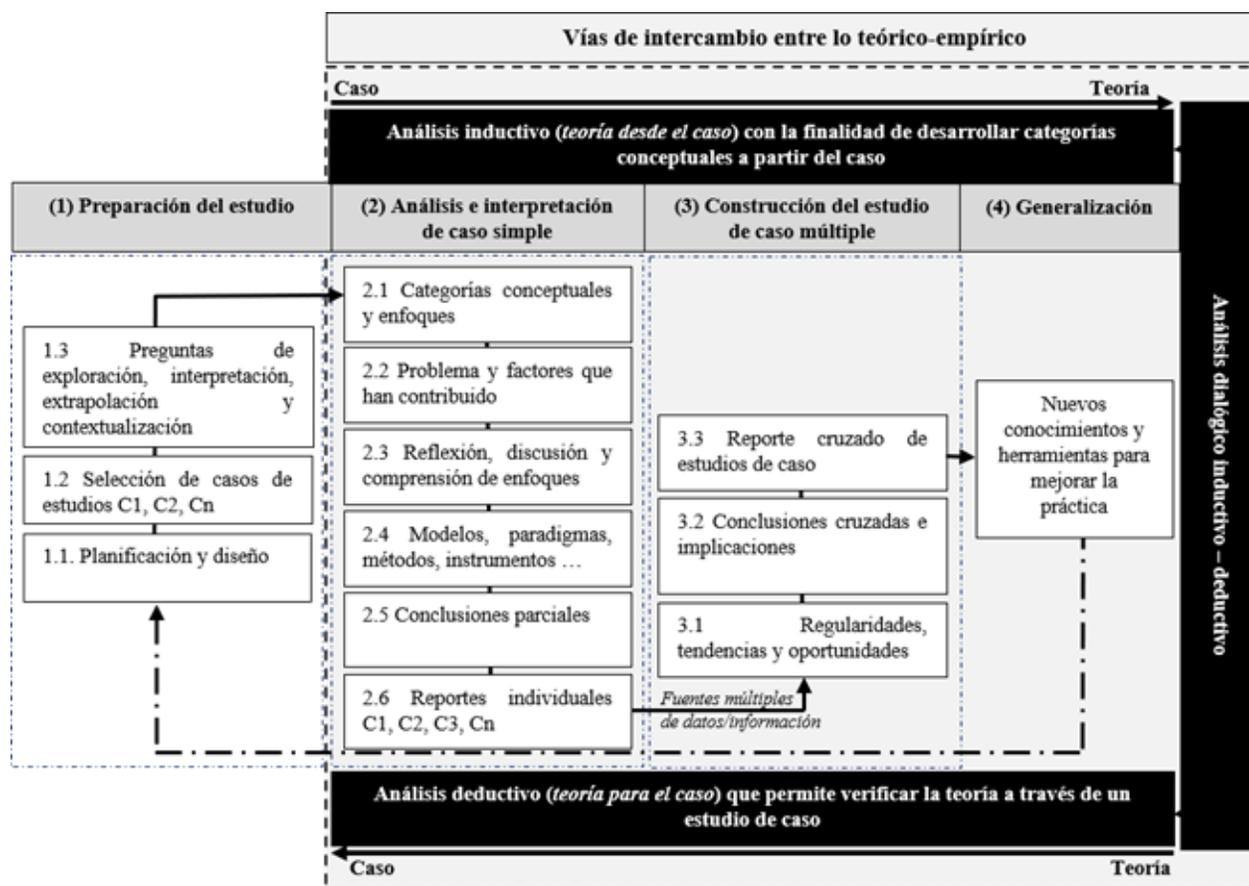


Figura 1. Enfoques metodológicos para el estudio de caso

Fuente: Elaboración propia

El modelo deductivo se basa en el razonamiento por inferencia de lo general/teoría a lo particular/caso (arriba-abajo), lo cual sugiere tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, consiste en la aplicación de premisas de los casos generales a los singulares o particulares (Grinchenko & Shchapova, 2020). Las etapas del método deductivo más reconocidas son: observación del objeto; creación de una hipótesis explicativa; deducción de consecuencias o proposiciones más elementales de la propia hipótesis; verificación/comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (experimentación); y conclusión, la cual será verdadera si las premisas de que se parte son verdaderas.

El modelo inductivo se basa en el razonamiento por inferencia de lo particular/caso a lo general/teoría (abajo-arriba), lo cual permite formular conclusiones generales partiendo de evidencias o hechos particulares válidos, por lo que a partir de las observaciones individuales se proponen generalizaciones, y cuando se tiene un gran número de observaciones se podrá respaldar la investigación (Benítez, González & Vargas, 2019). El razonamiento inductivo puede ser completo cuando las conclusiones no brindan más datos que los aportados por las premisas, o incompleto cuando la conclusión trasciende a los datos aportados por la premisa.

Las etapas del método inductivo más usuales son: observación, análisis y clasificación de hechos, sucesos o casos particulares (enunciados particulares); postulación de hipótesis que permitan dar solución al problema planteado; derivación inductiva; y propuesta de conclusiones generales o generalizaciones para todos los eventos del mismo tipo. Dichas etapas expresan la producción de conocimientos generales a partir de premisas particulares, aunque no se avala que la conclusión sea verdadera, aunque haya partido de premisas verdaderas, sino que se arriba a conclusiones con cierto grado de probabilidad.

El grupo focal en la investigación de los impactos percibidos del turismo

Uno de los métodos más utilizados para la investigación de los impactos percibidos del turismo es el grupo focal (Fariborz, 2010; Nazneen, et al., 2019). Su valor consiste en la realización de una entrevista grupal dirigida por un moderador a través de un guion, el cual busca recuperar los puntos de vista de los participantes y cómo estos se moldean mediante la interacción social con el fin de generar datos (lenguaje) sobre la realidad de dichas personas. Aplica un enfoque de investigación centrado en los diferentes actores sociales, explorando la mayor cantidad de respuestas sobre el porqué y cómo de sus percepciones (Prieto & March, 2002).

Según Hamui & Varela (2013) los grupos focales permiten explorar conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción en el que se indaga el cómo se construyen las opiniones, haciendo posible el estudio de actitudes y experiencias de los participantes en un contexto que capta la forma de pensar, sentir y vivir de los integrantes del grupo. Esto facilita la identificación de patrones para intentar comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos, y describir las experiencias estudiadas sin dejar de prestar atención a la subjetividad, lenguaje y expresiones particulares.

Para esta investigación se sistematizaron las siguientes etapas de gestión de grupos focales: planificación y diseño; desarrollo de trabajo en grupo; análisis e interpretación de datos utilizando relatorías y transcripciones (teorización); elaboración de conclusiones preliminares, identificación de *gaps* de información; entrevistas en profundidad; reporte parcial de resultados; talleres de retroalimentación; y reporte final de resultados (teoría derivada de datos).

El contenido de las transcripciones se basó en la codificación y categorización del texto, lo cual permite formar unidades, categorías y patrones con el fin de explicar contextos, hechos y fenómenos. La generación de categorías se sustenta en un proceso de comparación entre unidades de análisis mediante el cual se clasifican según semejanzas o diferencias (Hamui & Varela, 2013). Esta dinámica de investigación se apoya en los principios de la teoría fundamentada, la cual constituye un método en el que la teoría emerge desde los datos, haciendo posible la construcción de modelos/teorías relativos al estudio; de tal forma la teoría es resultado de la generalización de la experiencia práctica.

Un método a utilizar para la confiabilidad y validez de los datos que sustentan la teorización es la triangulación, esta se fundamenta en la integración de fuentes bibliográficas

y estudios precedentes (Okuda & Gómez, 2005; Hamui & Varela, 2013). Permite combinar el análisis con los resultados de diversas fuentes, por lo que es útil como método para demostrar la confiabilidad del análisis, ya que consente establecer patrones de convergencia para corroborar la interpretación del objeto investigado, admitiendo visualizar el problema desde diferentes ángulos con una perspectiva interpretativa amplia.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se desarrolló una investigación empírico-teórica de base metodológica en la que se implementó el enfoque cualitativo, interdisciplinar, deductivo-inductivo, y multimetódico utilizando datos cualitativos estructurados de origen mixto que describen hechos empíricos. Se realizó un muestreo teórico tomando como unidad de análisis tres estudios de casos individuales con el propósito de integrar los hallazgos reportados a la generalización teórica. Fueron utilizados métodos empíricos como observación, análisis documental, grupos focales, entrevistas en profundidad, estudio de caso, y teóricos como inductivo-deductivo, abstracción-concreción, y modelación, así como los principios de la teoría fundamentada y el método hermenéutico-interpretativo.

Para la conducción de la investigación se desarrollaron las etapas siguientes: (1) Análisis e interpretación de datos aportados por estudios de casos simples con el fin de elaborar conclusiones parciales y reporte de enunciados particulares; (2) Estudio de caso múltiple para la generalización cruzada con base en los casos y reporte comparativo; y (3) Derivación teórica desde la experiencia empírica y modelo resultante.

El estudio de caso individual se desarrolló mediante un procedimiento piloto de evaluación rápida con grupos focales y entrevistas en profundidad, con el fin de obtener datos respecto a las impresiones de los participantes en distintos contextos y temporalidades; se seleccionó el estudio de caso interpretativo ya que permite explicar y teorizar. El análisis e interpretación de datos se efectuó utilizando los postulados teóricos de los modelos DPSEEA (Drivers-Pressures-State-Exposure-Effect) de la OMS, PEIR (Pressure-State-Impact-Response) utilizados por el PNUMA (2008), y el Modelo de Evaluación de Impacto Ambiental. El estudio de caso múltiple se fundamentó en el análisis cruzado de datos, la utilización del método de triangulación y técnicas de interpretación, comparación y generalización para examinar patrones similares y diferenciales.

El caso de estudio 1 se basó en el informe: González, M., Cabrera, G., Catasús, S., Font, M., Díaz, O., Spiegel, J.,

y Pagliccia, N. (2008). Impactos del turismo sobre salud y género en comunidades costeras: casos de Caibarién y Cárdenas (Inédito). El caso de estudio 2 se basó en el informe: González, M., García, M., Delgado, J., Solís, M., Soriano, P. (2012). Impactos percibidos del turismo sobre el patrimonio cultural en Destinos Urbanos Polivalentes. Santiago de Chile y Valparaíso (Inédito). El caso de estudio 3 se basó en el informe: González, M., Álvarez, J., y Lerma, J. (2014). Percepción del desarrollo del turismo en Ciudad Juárez (Inédito).

La derivación teórica desde las experiencias empíricas se asentó en los principios de la teoría fundamentada (Páramo, 2015) y la modelización conceptual, este proceso de producción de conocimientos generales a partir de premisas particulares se estructuró en las sub-etapas: identificación de constructos/categorías conceptuales a establecer desde la experiencia empírica; herramientas rescatables para mejoramiento del conocimiento y práctica turística; supuestos metodológicos subyacentes a la experiencia empírica y su potencial para próximos estudios; emergencia de conocimientos generales desde las premisas particulares; y elaboración de un modelo teórico-explicativo basado en el significado de la experiencia empírica.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Estudio de caso simple en tres contextos y temporalidades

Esta sección sintetiza el significado de experiencias empíricas mediante la exploración e interpretación de tres estudios de caso individuales con el fin de elaborar enunciados particulares. Se presentan las unidades de análisis correspondientes a cada situación mediante la síntesis de los reportes individuales; la identificación de cuestiones clave del caso atiende a las características generales del sitio, el modelo turístico y los impactos-acciones percibidas.

Caso de estudio 1 Caibarién, Cuba

Se localiza en una zona costera baja e inundable, limitada al norte por el Océano Atlántico, y al este y oeste por zonas pantanosas (Figura 2). La ciudad ha experimentado importantes transformaciones estructurales en su base económica tradicional, actualmente es el asentamiento de población más cercano al polo turístico Cayos de Villa Clara, convirtiéndose en fuente de fuerza laboral, base de

apoyo y oferta cultural complementaria. Es portadora de valiosos atractivos como una rica historia e infraestructura portuaria con vestigios de antiguos almacenes, edificios de aduanas y hospedajes, el legado de la tradicional industria azucarera y la cultura marinera con su rica identidad pesquera.

No existe un modelo turístico identificable; la ciudad cumple diferentes funciones, y entre ellas de manera incipiente el turismo internacional a partir del desarrollo de la cayería litoral, aunque fue históricamente núcleo de atracción local y provincial para visitantes que acudían a sus playas urbanas sobre todo en verano. Desde la apertura de Cuba al mercado internacional en los años 1990s la ciudad asumió nuevas funciones turísticas, por lo que el turismo es reciente y típico de un destino en formación que carece de una zona de concentración de la planta turística, aunque los principales atractivos se localizan en su zona centro y costera. La etapa actual de reasimilación turística está basada en un concepto típico de pequeñas ciudades costeras con valores patrimoniales urbanos en vínculo a un polo turístico mayor.

Según la percepción de los participantes en los grupos focales los principales impactos se relacionan con la contradicción entre el turismo y otras actividades tradicionales como la pesca, así como otros conflictos sociales. Las principales acciones de mitigación percibidas están referidas a la preservación de la salud y la comunicación social a través de diferentes soportes (Tabla 1).



Figura 2 Ubicación de los casos de estudio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Percepción de impactos

Impactos	Políticas-acciones mitigantes
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la pesca tradicional-artesanal • Éxodo de fuerza laboral de educación y salud hacia el turismo • Incremento de disparidades sociales • Barreras para llegar a las zonas turísticas • Cambios en los estilos de vida de la población • Cambios de comportamiento ante otras culturas • Mayor riesgo de prostitución en mujeres jóvenes • Menos tiempo para la familia y cuidado de los hijos • Pérdida de cohesión social • Privilegios para los trabajadores del turismo • Temor por la introducción de enfermedades exóticas • Riesgo de enfermedades de transmisión sexual 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención del VIH/SIDA y adicción a las drogas • Mayor cobertura del médico de familia y el trabajador social • Reuniones semanales con profesionales de la salud y líderes comunitarios • Programas radiales y de televisión educativos

Fuente: Elaboración propia

Caso de estudio 2 Cerro Alegre - Concepción, Chile

Valparaíso se localiza en el centro de Chile, limitando al norte y oeste con el Océano Pacífico (Figura 2). El Barrio Cerro Alegre-Concepción forma parte de este espacio urbano declarado en 2003 Patrimonio de la UNESCO en la categoría de Paisaje Cultural. Se caracteriza por un singular proceso de formación del espacio urbano a partir de la asimilación de sus cerros en forma de anfiteatro y de oleadas migratorias. Integra una rica historia y cultura donde sobresalen atractivos escénico-patrimoniales como la arquitectura, típicos ascensores, construcciones monumentales, la cultura porteña, la participación vecinal y el empoderamiento barrial.

El modelo turístico está basado principalmente en el turismo cultural y se caracteriza por complejidades de la planificación que inciden sobre el turismo y el patrimonio. Se ha consolidado como un destino masivo, de tipo urbano litoral, con alta concentración de atractivos y planta turística, las cuales generan altas concentraciones de flujos turísticos, sobre todo en sus principales corredores y atractivos focales. Registra una importante trayectoria de mercado y posicionamiento internacional, a la vez que representa una importante contribución a la economía.

Según percepción de los participantes en los grupos focales los principales impactos se relacionan con la interacción entre el turismo y el patrimonio cultural, el uso del suelo y la saturación del espacio urbano. Las principales acciones de mitigación percibidas están referidas a las relaciones entre actores, conservación del patrimonio y saneamiento ambiental (Tabla 2).

Tabla 2. Percepción de impactos

Impactos	Políticas y acciones mitigantes
<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de uso del suelo • Aumento de valor del uso del suelo • Diferencias de intereses entre actores • Saturación estacional del patrimonio cultural • Problemas ambientales: malos olores, suciedad, insuficiente arborización y afectación a luminarias • Tendencia a la emigración familiar desde el cerro • Deterioro de monumentos y sitios que permanecen cerrados o en precarias condiciones • Exclusión y segregación social • Molestia e irritación de vecinos ante el turismo masivo • Incremento de restaurantes y alojamientos que ocupan edificaciones que venden familias locales • Encarecimiento de los negocios de abastecimiento • Incremento de los precios 	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilización de intereses entre empresarios-vecinos • Mecanismos de coordinación público privada e instrumentos de control • Estrategias de gestión ambiental y saneamiento • Plan de control de situaciones de deterioro social e inseguridad • Mantenimiento de inmuebles deteriorados, espacios públicos, infraestructura vial y señalética urbana • Oportunidades para emprendimiento de negocios familiares • Disposiciones locales para regulación de servicios públicos

Fuente: elaboración propia

Caso de estudio 3 Ciudad Juárez, México

Se localiza en la altiplanicie desértica del norte de México, entre las Sierra Madre Occidental y Oriental, en la margen del Río Bravo, donde forma frontera con USA (Figura 2). Es una ciudad industrial, comercial y turística, ofreciéndose a los visitantes como una puerta de entrada a México y Latinoamérica. Ostenta una rica historia y patrimonio cultural representado por monumentos, mercados, plazas y vida nocturna, así como servicios consulares, servicios médicos y maquiladoras que condicionan diferentes ofertas turísticas; al formar parte del Desierto de Chihuahua dispone de sitios naturales de jerarquía internacional.

El modelo turístico está basado en un turismo polivalente de frontera donde se combinan diversas funciones urbanas. Su trayectoria de mercado reflejó un fuerte crecimiento y posicionamiento en los años 1930s, el cual decreció hacia los años 1960-1970 y alcanzó su mayor declive durante la crisis de inseguridad del 2008-2011; el resurgimiento del turismo se caracteriza por una oferta no experiencial, ni competitiva. Los atractivos patrimoniales tienden a concentrarse en el centro urbano y la planta turística se agrupa en tres zonas principales, las cuales se relacionan con corredores turístico-comerciales, el Consulado de USA, centros de servicios médicos y maquiladoras.

Atendiendo a la percepción de los grupos focales los principales impactos se relacionan con el estado conservativo del patrimonio, inseguridad y falta de cultura turística. Las principales acciones de mitigación percibidas están referidas a la seguridad, saneamiento ambiental y atracción de visitantes (Tabla 3).

Tabla 3. Percepción de impactos

Impactos	Políticas-acciones mitigantes
<ul style="list-style-type: none"> Deficiente inventario de los atractivos Insuficiente valorización de los atractivos por residentes y visitantes Mal estado de monumentos, emplazamiento y entorno Turismo informal Percepción de inseguridad Falta de cultura turística Pobre identidad, pertenencia y compromiso social Insuficiente participación ciudadana Baja capacidad para atracción de inversiones Insuficiente coordinación público-privada 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de corredores turísticos Programas en respuesta a la violencia e inseguridad Programa vigilante de vehículos Programa de certificación de parqueros Programa Paisano Programa para la comunicación taxistas-visitantes Generación de confianza hacia tránsito y seguridad pública

Fuente: Elaboración propia

Estudio de caso múltiple

Esta sección presenta los resultados de la integración de datos derivados del estudio de las unidades individuales con el fin de identificar regularidades, tendencias y oportunidades; el reporte cruzado de casos se sustentó en la identificación de patrones similares y diferenciales entre los casos como base para la generalización. Se comprobó que cada caso es único e irrepetible debido a que se caracterizan por contextos con los rasgos históricos, demográficos, culturales, geográficos, políticos y económicos del sitio, los cuales repercuten sobre la percepción de las relaciones turismo-receptores. Lo importante ha sido el qué se puede aprender de cada uno y su contribución a la comprensión y generalización científica.

Hallazgos del proceso de construcción teórica

Las principales regulares se identifican con las características de los modelos teóricos utilizados como base para la investigación de los tres casos, las variables teóricas operacionalizadas y las metas propuestas (Tabla 4). Se advierte la oportunidad que representan los constructos teóricos establecidos para los contextos estudiados.

Tabla 4. Matriz comparativa de constructos teóricos

Caibarién	Cerro Alegre – Concepción	Ciudad Juárez
<p>Modelos teóricos: DPSEEA y PEIR y EIA</p> <p>Análisis conceptual: efectos de la globalización sobre turismo-salud con enfoque ambiental y de género</p> <p>Alcance: línea base; impactos del turismo y propuesta de acciones correctivas-preventivas; capacitación de actores locales; comunicación y divulgación de resultados</p>	<p>Modelos teóricos: DPSEEA y PEIR y EIA</p> <p>Análisis conceptual: efectos del turismo masivo sobre el patrimonio cultural con enfoque en la relación turista-anfitrión</p> <p>Alcance: valoración del patrimonio; impactos del turismo y estrategias de gestión; comunidad y actividades participativas; comunicación y divulgación de resultados</p>	<p>Modelos teóricos: DPSEEA y PEIR y EIA</p> <p>Análisis conceptual: efectos del turismo sobre el espacio urbano fronterizo con enfoque en desarrollo local</p> <p>Alcance: vocación e importancia del turismo; impacto del turismo y estrategias de consolidación turística; formación de promotores locales; comunicación y divulgación de resultados</p>

Fuente: Elaboración propia

Experiencia metodológica

Los constructos metodológicos implementados en los casos reflejan como regularidad el uso del enfoque cualitativo-deductivo y los principios de la investigación-acción mediante el desarrollo de grupos focales como unidades de estudio (Tabla 5). Se hizo factible la replicabilidad del procedimiento de investigación y las etapas desarrolladas para

los tres contextos; además, se advierte como oportunidad el valor del método cualitativo de discusión en grupos para conocer y comprender las opiniones y actitudes de los grupos sociales con el fin de incorporar los saberes de la población local al conocimiento científico y la toma de decisiones en el turismo.

Tabla 5. Matriz comparativa de constructos metodológicos

Caibarién	Cerro Alegre – Concepción	Ciudad Juárez
<p>Metodología: deductiva, cualitativa, investigación–acción-participación, aplicada, y diagnóstico-propositiva</p> <p>Método: grupos focales de decisores, comunidad, salud y turismo</p> <p>Procedimiento: participación, trabajo en equipo, diálogos informales y fórum abiertos; entrevistas semiestructuradas; reunión con informantes clave; revisión de datos secundarios; capacitación de la comunidad</p> <p>Etapas: reuniones de aseguramiento; estudio de línea base; estudio de impactos; agenda de trabajo; comunicación de resultados</p> <p>Análisis de datos: manual mediante trabajo en equipo</p>	<p>Metodología: deductiva, cualitativa, investigación–acción-participación, aplicada, y diagnóstico-propositiva</p> <p>Método: grupos focales de especialistas en patrimonio y turismo, empresarios locales y población del barrio</p> <p>Procedimiento: participación, trabajo en equipo, diálogos informales y fórum abiertos; entrevistas semiestructuradas; reunión con informantes clave; revisión de datos secundarios; capacitación de la comunidad</p> <p>Etapas: reuniones de aseguramiento; estudio de línea base; estudio de impactos; agenda estratégica; comunicación de resultados</p> <p>Análisis de datos: Atlas.ti</p>	<p>Metodología: deductiva, cualitativa, investigación–acción-participación, aplicada, y diagnóstico-propositiva</p> <p>Método: grupos focales de empresarios y trabajadores turísticos, hoteleros, tomadores de decisiones y comunidad</p> <p>Procedimiento: participación, trabajo en equipo, diálogos informales y fórum abiertos; entrevistas semiestructuradas; reunión con informantes clave; revisión de datos secundarios; capacitación de la comunidad</p> <p>Etapas: reuniones de aseguramiento; estudio de línea base; estudio de impactos; plan manejo; comunicación de resultados</p> <p>Análisis de datos: Ontología visual OWL derivada de KDEL</p>

Fuente: Elaboración propia

Lecciones de aprendizaje

Los estudios de caso refieren receptores de impactos del turismo diferentes, pero relacionados (Tabla 6). La puesta en valor de dichos espacios refleja el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales basado en el concepto de multiuso. La identificación de impactos en Caibarién se relaciona con la falta de experiencias precedentes respecto a la reapertura de las actividades turísticas internacionales y las altas expectativas por la aparición de nuevas oportunidades. En Cerro Alegre-Concepción se corresponde con la experiencia ya vivida y la identificación de incompatibilidades entre el turismo y su patrimonio cultural, relacionados con procesos de *overtourism*. En Juárez la percepción de impactos se asocia a la incertidumbre relativa a la revitalización del turismo en un nuevo horizonte de seguridad y sostenibilidad.

La identificación de políticas-acciones mitigantes evidencia la necesidad de promover procesos de formación de la cultura turística, denotando que a la comunidad no es necesario decirle que el turismo es importante, sino educarla para por sí misma comprenda la importancia y opten o no por integrarse al desarrollo turístico, lo cual responde a un enfoque endógeno, dialógico, participativo y de acompañamiento basado en procesos de negociación, que favorezca mejores relaciones público-privadas, coordinación entre stakeholders, relación entre gobierno local, empresarios turísticos y la comunidad anfitriona en cumplimiento del derecho ciudadano a la opinión e implicación en los procesos de toma de decisiones con respecto al turismo.

Tabla 6. Matriz de enunciados/premisas particulares

Caibarién	Cerro Alegre – Concepción	Ciudad Juárez
<ul style="list-style-type: none"> • La comunidad es capaz de identificar las relaciones entre turismo, bienestar y salud • El turismo es un importante factor de impacto en salud • Los impactos del turismo son diferentes en diferentes etapas del desarrollo turístico • Las políticas-acciones mitigantes para la protección y promoción de bienestar y salud son identificadas por la comunidad con conocimiento de causa • Es factible construir indicadores para la medición de los impactos del turismo a partir de la percepción social 	<ul style="list-style-type: none"> • La comunidad visualiza con alto nivel de apropiación y empoderamiento el valor de su patrimonio • Identificación del reforzamiento genético de los impactos • Cada grupo defiende valoraciones correspondientes a sus intereses y roles como actor social • Los impactos se relacionan con la complejidad, estacionalidad e intensidad sobre el patrimonio cultural • Las relaciones turista-patrimonio tienen carácter diferenciado • Las estrategias reflejan las estructuras barriales y conformación del tejido social 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y comprensión de los grupos sociales como aporte a la toma de decisiones • Identificación de la problemática para el posicionamiento estratégico como destino priorizado, experiencial, sustentable y competitivo • Oportunidad para la conformación de un Sistema de Turismo Responsable y Seguro • Saber popular crítico sobre las experiencias de gestión turística desarrolladas • Proyección participativa de estrategias para cada uno de los ámbitos de la política turística

Fuente: Elaboración propia

Los modelos de desarrollo turístico estudiados se corresponden con diferentes etapas de su ciclo de vida, las cuales responden a la formación internacional (Caibarién), consolidación o madurez (Valparaíso) y rejuvenecimiento (Juárez). Contrastan en cuanto a los procesos de planificación participativa, masificación, protagonismo comunitario, procesos de inclusión-exclusión y gestión. Cada uno refleja de forma individual las funciones turísticas del espacio geográfico, trayectoria de mercado, configuración del espacio turístico, localización y distribución de recursos y planta turística, generación de zonas de gravitación y concentración de flujos turísticos, integración al contexto local e impactos acumulados.

Los modelos mencionados requieren de un cambio en el paradigma de gestión para transitar desde desarrollos tradicionales caracterizados por falta de calidad e insostenibilidad, hacia modelos alternativos más resilientes, humanos, competitivos y eficientes, proyectados hacia un nuevo escenario de calidad y sustentabilidad turísticas. Las estrategias de gestión para el control de impactos deberán ser más participativas y considerar la gestión, tanto preventiva como correctiva de impactos, para la propuesta de estrategias de mitigación, compensación, resiliencia y adaptación.

Enunciados teóricos generales

Como resultado del estudio de caso múltiple se puede concluir que los conocimientos generales inferidos para eventos del mismo tipo son:

1. La comunidad es capaz de establecer relaciones turismo-receptor, identificar los impactos y valorar las políticas/acciones mitigantes
2. Los impactos del turismo son percibidos de manera diferente en desiguales etapas del desarrollo turístico
3. La percepción de los impactos se relaciona con su complejidad, reforzamiento genético, estacionalidad e intensidad de uso sobre el patrimonio
4. Existe una creciente preocupación en las comunidades por los modelos de turismo alternativo, no masivo y basado en el contenido cultural
5. El posicionamiento crítico-reflexivo de la comunidad sobre los impactos está determinado por sus niveles de participación, apropiación del patrimonio y empoderamiento barrial
6. Se pueden construir indicadores para la medición de los impactos del turismo a partir de la percepción social

- El conocimiento empírico de la comunidad sobre los impactos del turismo pudiera ser un importante criterio a incorporar en los procesos de toma de decisiones democráticas.

Emergencia de conocimiento teórico desde la experiencia empírica

Esta sección ofrece una visión teórica del objeto de estudio soportada en las experiencias reportadas por los estudios de casos, la cual representa una generalización científica inductiva derivada de evidencias prácticas. El modelo resultante refleja la síntesis del objeto de estudio, entendida como una reconstrucción racional de la información disponible y principio explicativo de la realidad comparada, el cual evidencia información sobre realidades a las que no se tiene acceso directo, ya que forman parte de la teoría científica.

La derivación teórica refleja las relaciones entre los constructos/categorías conceptuales inducidas de la experiencia empírica (Figura 3). Las relaciones explicativas representadas reconocen como causa o fuente de impacto al turismo y como efecto las consecuencias que se derivan para sus receptores, las cuales mediante un proceso participante bien orientado pueden ser percibidas por la comunidad anfitriona. Se introduce la categoría de cadena de impacto para la sistematización de los datos empíricos, los cuales sirven de soporte a la gestión participativa y toma de decisiones relativas a la formulación de un nuevo modelo que transforme racionalmente las relaciones turismo-impacto.

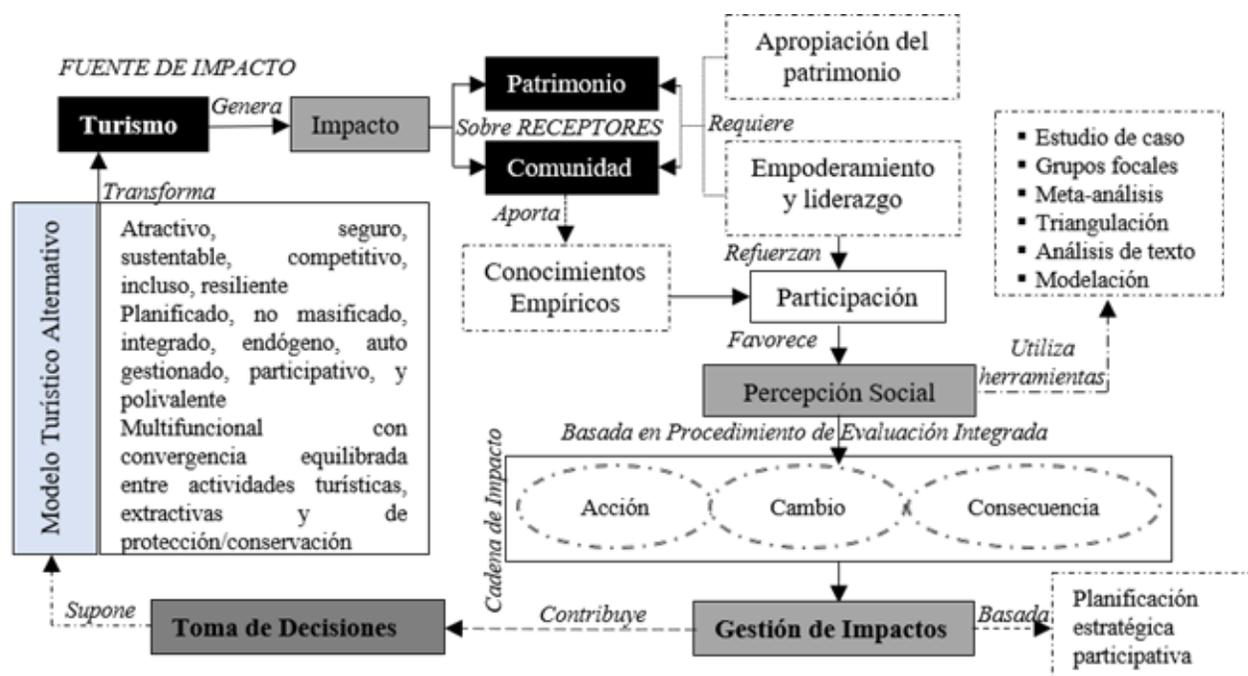


Figura 3. Modelo teórico-explicativo derivado del significado de la experiencia empírica

Fuente: Elaboración propia

Las principales recomendaciones para la implementación del modelo conforme a los aprendizajes de esta investigación son: fomento de la formación y capacitación; creación de una red de áreas pilotos para la implementación del modelo/estrategia; trabajo con grupos motores, líderes de opinión, gobiernos locales; desarrollo de métodos para dinamizar y evaluar la sostenibilidad y mejora continua; incentivo a la participación ciudadana inclusiva y accesible; incorporación de la opinión comunitaria al modelo turístico; fomento de modelos de gobernanza participativa; desarrollo de resiliencia y liderazgo local; fortalecimiento de valores (cooperación, participación, interacción, coordinación, integración); desarrollo de mecanismos para la transferencia de experiencias y conocimientos; y creación de reconocimientos que acrediten la calidad y sustentabilidad de los desarrollos turísticos.

Derivado de los aprendizajes obtenidos se desarrollaron indicadores básicos para la medición de los impactos del turismo sobre cada uno de los receptores (Tabla 7). Se considera como constructo general el impacto percibido del turismo, para el cual se establecen cinco grupos de receptores con los indicadores correspondientes.

Tabla 7. Operacionalización de la variable objeto de estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores
Impacto Percibido del Turismo	Receptor territorial-ambiental	Función social y propiedad del territorio
		Organización y dinámica espacial-territorial
		Valores urbanísticos y arquitectónicos
		Protección y conservación del patrimonio
	Receptor sociocultural	Formación y capacitación
		Organización social de la comunidad
		Participación y Comunicación social
	Receptor psicosocial	Cohesión social/segregación social
		Expectativas y aspiraciones
		Modos y estilos de vida
		Sistema de valores y motivaciones sociales
		Intereses, gustos, necesidades y estados de ánimo
		Identidad y relevancia local
		Tabaquismo, alcoholismo, drogadicción
	Receptor sociopolítico y de seguridad	Políticas y leyes
		Estructuras de comunicación
		Gobernabilidad y distribución del poder
		Control social
Receptor económico-financiero	Estructura económica y comercial	
	Precios/costos	

Fuente: Elaboración propia

La reproducibilidad del modelo e implementación de los indicadores de impactos percibidos deberá basarse en un estudio previo de contextualización de acuerdo al conjunto de circunstancias que caracterizan cada espacio turístico, así como de extrapolación para la comprensión de condiciones en diferentes contextos en los que estos hallazgos pudieran replicarse.

CONCLUSIONES

Mediante la presente investigación se ha logrado comprender el significado teórico de las experiencias empíricas derivadas del estudio de caso múltiple internacional sobre el impacto percibido del turismo en los ámbitos particulares de Caibarién, Valparaíso y Ciudad Juárez. Esta afirmación está sustentada en la utilización del enfoque dialógico, mediante el cual la deducción y la inducción permiten una progresión en espiral que transita desde el estudio de la experiencia empírica a la aproximación teórica y de esta a su nueva implementación en la práctica. Se comprobó para esta investigación que la teoría formulada es resultado de la generalización de la experiencia vivencial de los actores participantes (testimonios, anécdotas, comentarios, opiniones y ejemplos), lo cual es coincidente con los hallazgos de Castillo (2020) quien concluye que la fenomenología es el estudio de la experiencia vivida antes de ser conceptualizada o teorizada.

La selección e implementación del diseño investigativo empírico-teórico de base metodológica permitió comprobar la valiosa contribución de la investigación cualitativa multimetódica al estudio de los impactos percibidos del turismo en distintos contextos y temporalidades, lo cual pone en evidencia el valor metodológico de la integración entre el método científico de los grupos focales, el estudio de caso simple y múltiple, así como la teoría fundamentada, todo lo cual hizo posible rescatar aprendizajes procedentes de diferentes fuentes como vía para conducir al enriquecimiento de la teoría turística científica y al mejoramiento de la práctica del turismo.

La construcción del marco empírico basado en los casos de estudio permitió establecer relaciones múltiples entre temas clave relativos a los impactos percibidos del turismo con base en las diferentes etapas de la cadena de impacto y su conexión con el contexto particular de estudio; este accionar resultó enriquecido con las aportaciones de los sujetos participantes quienes se implicaron en un proceso de comunicación activa, develando subjetividades inalcanzables con el uso de instrumentos objetivos. La construcción del marco teórico derivado de la experiencia práctica potencializó la producción del conocimiento científico mediante el intercambio entre lo empírico y lo teórico en el ámbito del turismo, favoreciendo un proceso interpretativo que permitió relacionar contextos, eventos, situaciones y sujetos de estudio con el fin de construir modelos, explicar sucesos y generar indicadores mediante la construcción de aproximaciones teóricas sucesivas, las cuales sirven de base al estudio del turismo como factor desencadenante de múltiples y complejos impactos.

A pesar de haberse comprobado que los impactos del turismo sobre las comunidades anfitrionas son percibidos de manera diferenciada por cada grupo social de acuerdo a sus propias realidades y contextos fue posible identificar aspectos comunes que resultaron de la integración razonada de los datos derivados de cada unidad individual estudiada, los cuales fundamentaron la reflexión teórica presentada en un modelo e indicadores para la medición de impactos. De tal forma, la percepción de los impactos del turismo por parte de diferentes actores en contextos y temporales diferenciadas permitió la construcción de un escenario comparado de los constructos teóricos y metodológicos que sirvieron de soporte al análisis e interpretación de datos, así como al establecimiento de enunciados/premisas teóricas particulares y generales que condujeron a la emergencia del conocimiento teórico desde la experiencia empírica.

La principal limitación del presente estudio es asociada al tamaño de la muestra de los estudios piloto realizados a pequeña escala, a la vez que abre la oportunidad para proyectar un estudio a gran escala en próximas etapas de investigación. De igual forma se consideran limitaciones las condiciones restringidas para la implementación de los resultados de cada caso individual en sus respectivos contextos, a pesar de haberse generado recomendaciones específicas para la introducción de los resultados. En este horizonte (2021) emerge un importante factor a controlar que es el impacto de la pandemia COVID-19 y los horizontes futuros que se visualizan para un nuevo turismo postpandémico, lo cual genera oportunidades de investigación y determina la necesidad de plantearse

nuevos problemas de investigación y formular hipótesis/supuestos en estos nuevos escenarios.

Es recomendable, la formulación de nuevas preguntas de investigación que incorporen la relación entre riesgos, crisis e impactos percibidos del turismo con el fin de enriquecer los resultados y conclusiones presentados en este estudio, y al mismo tiempo retroalimentar las conclusiones a las comunidades locales y a los gestores de la política y/o práctica turística. Será requerido además continuar estudiando las proyecciones o predicciones sobre cómo los resultados y modelos propuestos pueden ser adaptados y aplicados en otros destinos con problemáticas similares. En función de ello es oportuno proyectar estrategias para la disseminación de las conclusiones y los públicos a quienes se dirige, al tiempo que potencializar la probabilidad de que se utilicen los resultados de la investigación, así como las vías para la transferencia y difusión de conocimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benítez, C., González, P., and Vargas A. (2019). A Comparison between Deductive and Inductive Approaches for Teaching EFL Grammar to High School Students. *International Journal of Instruction*, 12(1), 225-236.
- Castillo, N. (2020). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Cualitativa*, 20(10), 7-18.
- Edgell, D., and Swanson, J. (2013). *Tourism Policy and Planning Yesterday, Today, and Tomorrow*. 2nd Edition. Routledge. Taylor & Francis Group Ltd.
- Fariborz, A. (2010). Residents' Attitudes Towards Tourism Impacts: A Case Study of Shiraz, Iran. *Tourism Analysis*, 15(2), 253-261.
- Gursoy, D., Ouyang, Z., Nunkoo, R., and Wei, W. (2019). Residents' impact perceptions of and attitudes towards tourism development: A meta-analysis. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 306-333.
- Hamui, A., y Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2(5), 55-60.
- Igartua, J., y Humanes, M. (2004). El método científico aplicado a la investigación en comunicación social. *Journal of health communication*, 8(6), 513-528.
- Jordan, E., Spencer, D., and Prayag, G. (2019). Tourism impacts, emotions and stress. *Annals of Tourism Research*, 75, 213-226.

- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana.
- Morse, J., and Mitcham, C. (2002). Exploring Qualitatively-derived Concepts: Inductive—Deductive Pitfalls. *International Journal of Qualitative Methods*, 1(4), 28-35.
- Nazneen, S., Xu, H., and Ud-Din, N. (2019). Cross-border infrastructural development and residents' perceived tourism impacts: A case of China–Pakistan Economic Corridor. *International Journal of Tourism Research*, 21(3), 334-343.
- Okuda, M., y Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124
- Páramo, D. (2015). La teoría fundamentada, metodología cualitativa de investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 39(2015), vii-xiii.
- Ponce, A. (2018). El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración. *Revista Publicando*, 15(2), 21-34.
- Prieto, M., y March, J. (2002). Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Atención primaria*, 29(6), 366-373.
- Ragin, C. (1992). Introduction: Case of “What is a case?”. En C. Ragin, and H. Becker. *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry* (pp. 1-17). Cambridge University Press.
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200.
- Rule, P., and Mitchell, J. (2015). A Necessary Dialogue: Theory in Case Study Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 14(4), 1-11.
- Western Sydney University. (10 de enero de 2016). *Case study purpose*. Library Study Smart. https://www.westernsydney.edu.au/_data/assets/pdf_file/0007/1082473/Case_Study_Purpose.pdf
- Zhuang, X., Yao, Y., and Li, J. (2019). Sociocultural Impacts of Tourism on Residents of World Cultural Heritage Sites in China. *Sustainability*, 11(3), 840.