

O impacto de traballar en contacto con turistas na formación de actitudes cara ao sector turístico

*The Impact of Working in Contact with Tourists in the
Formation of Attitudes towards the Tourism Sector*



JOSÉ RAMÓN CARDONA

Investigador colaborador do Grupo de Investigación
en Dirección e Xestión de Empresas e Destinos Turísticos da Universidade das Illas Baleares
<jramon.cardona@terra.com>

MARÍA-DOLORES SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ

Universidade da Coruña, Departamento de Análise Económica e Administración de Empresas,
Facultade de Economía e Empresa, Elviña, 15071 A Coruña, España
<maria.sanchezf@udc.gal>

Recibido: 27/06/2015

Aceptado: 20/07/2015

Resumo

O turismo xera beneficios e custos, e a percepción destes impactos pode depender da preocupación pola economía. De feito, pode atoparse unha relación positiva entre a aceptación do turismo e a dependencia económica. O obxectivo deste traballo é pescudar se o feito de traballar con turistas, ou de ter contacto con eles no lugar de traballo, inflúe na valoración dos impactos mencionados e na formación das actitudes por parte dos residentes de Eivisa. A análise das dúas mostras realizouse mediante regresión de mínimos cadrados parciais. Ao analizar o efecto de traballar no sector turístico sobre a formación das percepcións e actitudes, hai valoracións máis positivas por parte dos traballadores do sector, malia as diferenzas seren pouco ou nada significativas.

Palabras chave: Eivisa, ecuacións estruturais, actitudes, residentes, traballar con turistas.

Abstract

Tourism generates benefits and costs, and the perception of these impacts may depend on concern for the economy. A positive relationship between the acceptance of tourism and economic dependency can be found. The objective of this study is to find out if working with tourists, or having contact with them in the workplace influences the assessment of impacts and the forming of attitudes by the residents of Ibiza. The analysis of the two samples was carried out through Partial least squares regression. When analysing the effect of working in the tourism sector on the formation of perceptions and attitudes, the assessments of workers in the sector are more positive but the differences are of little or no significance.

Keywords: *Ibiza, Structural equations, Attitudes, Residents, working with tourists.*

1. Introducción

Hai moitas razóns polas que a reacción dos residentes ante o turismo é importante. Se se coñece o porqué do seu apoio ou oposición é posible adecuar o desenvolvemento do sector de forma que se minimicen os impactos negativos e se maximice o apoio ao desenvolvemento turístico (Williams e Lawson, 2001). Cando unha comunidade se converte en destino turístico, a calidade de vida dos habitantes resulta afectada, pois a chegada de turistas comporta un aumento da poboación, un maior uso das infraestruturas e todo un conxunto de cambios en diversas variables socioeconómicas (Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002). Os impactos do turismo debe permitir un aumento ou, polo menos, un mantemento da calidade de vida dos residentes (Williams e Lawson, 2001).

Contar co apoio da poboación resulta fundamental, xa que a amabilidade dos residentes é un elemento básico da oferta turística. O enfado, a apatía e a desconfianza dos residentes terminan por afectar os turistas, os cales perden o interese por visitar os lugares onde non se senten benvidos (Fridgen, 1991). Unha das motivacións do turismo é de tipo psicosocial: escapar da rutina e da contorna habitual, o que adoita implicar un aumento do contacto cos individuos da contorna durante a estadia no destino turístico (Gómez, San Martín e Bertiche, 1999).

Na evolución da investigación sobre as actitudes dos residentes, un primeiro bloque de investigadores centra o seu traballo en medir actitudes e en avaliar as súas relacións cos impactos percibidos (Akis, Peristianis e Warner, 1996; Faulkner e Tideswell, 1997; Haralambopoulos e Pizam, 1996; Jurowski, Uysal e Williams, 1997; Lindberg e Johnson, 1997). Así, chegouse a un certo consenso que agrupa os impactos, beneficios e custos en tres ou catro categorías, que recollen o marco económico, social, cultural e ambiental (Andereck, Valentine, Knopf e Vogt, 2005; Ayres, 2000; Gursoy e Rutherford, 2004; Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002).

Unha vez definido o marco de beneficios e custos, a literatura inicia a procura de variantes que renovan ou actualizan os impactos, beneficios e custos, e, por tanto, melloran a medición das actitudes dos residentes. Nestas investigacións profúndase nos factores ou condicionantes que varían a intensidade ou sentido do impacto, positivo ou negativo. Entre estes factores, os investigadores (Bramwell, 2003; Bujosa e Rosselló, 2007; Gursoy e Kendall, 2006; Kim e Petrick, 2005; Lee e Back, 2006; Lepp, 2007; Lindberg, Dellaert e Rassing, 1999; Mackay e Campbell, 2004; Mason e Cheyne, 2000; Weaver e Lawton, 2001; Williams e Lawson, 2001; Yoon, Chen e Gursoy, 1999) descubren variabilidade

nos impactos ante dúas dimensións de análises: unha interna, intrínseca, e outra externa, extrínseca. Ambas recollen os factores ou condicionantes de tales impactos (Andereck, Valentine, Knopf e Vogt, 2005; Fredline e Faulkner, 2000; Jurovski e Gursoy, 2004).

O obxectivo deste traballo é determinar os efectos nas actitudes dos residentes do feito de traballaren en contacto cos turistas. Cuestiónase se nas valoracións e os efectos causais hai diferenzas entre as persoas que traballan no sector turístico, independentemente do tipo de traballo e cargo, e aquelas que teñen ocupacións que non están vinculadas directamente co turismo (estudantes, funcionarios, persoas xa xubiladas etc.). O estudo de campo realizouse na illa de Eivisa, un dos destinos turísticos máis coñecidos do Mediterráneo, cuxo desenvolvemento turístico se atopa nas fases de madurez do ciclo de vida dun destino turístico (Butler, 1980), case con total seguridade na fase de estancamento, aínda que as melloras na oferta da illa dos últimos anos permitiron un maior impacto mediático da illa e manter as cifras de noites feitas da illa.

Os resultados deste estudo mostran unha relación forte entre a dependencia rexional e os beneficios económicos, e entre o ecocentrismo e o resto de impactos do turismo. As valoracións dos diversos impactos e as actitudes son máis positivas por parte dos traballadores do sector turístico, mais só nalgúns casos son significativas as diferenzas. A análise multigrupo realizada mostra que o modelo causal tampouco posúe diferenzas significativas nos seus valores, respecto desta variable.

2. Revisión da literatura

Normalmente, os estudos sobre as reaccións dos residentes ante o turismo dividen os impactos percibidos polos residentes en tres categorías básicas de custos e beneficios: económicos, ambientais e sociais (Aguiló, Barros, García e Rosselló, 2004; Gursoy, Chen e Yoon, 2000), aínda que nalgúns casos se engaden os persoais, tanto físicos como psicolóxicos (Besculides, Lee e McCormick, 2002). No entanto, é preferible agrupar en dúas partes: custos e beneficios económicos, e o resto de efectos sobre o destino e a súa poboación (Besculides, Lee e McCormick, 2002), xa que a división entre económicos, ambientais e sociais pode considerarse unha visión ambientalista. Moitos estudos suxiren que, xeralmente, o apoio ao turismo é unha estratexia de desenvolvemento económico da comunidade local (Gursoy, Jurovski e Uysal, 2002; Jurovski, Uysal e Williams, 1997; Lankford e Howard, 1994; Prentice, 1993; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002), o que induce a pensar que a división máis interesante é entre efectos económicos

e o resto de efectos. O desenvolvemento turístico xustifícase habitualmente con base nunha relación custo-beneficio, en particular beneficios económicos *versus* custos socioculturais e ambientais (Ayres, 2000; Perdue, Long e Kang, 1995).

Tomando como referencia os traballos de diversos autores (Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002) pódense mencionar factores cunha posible influencia nas actitudes dos residentes: a interacción entre residentes e visitantes (Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002); os distintos grupos de poboación ou comunidades (Korca, 1998; Lankford, 1994; Martin, McGuire e Allen, 1998; Spears e Boger, 2002); o tempo que hai que se reside na zona (Haralambopoulos e Pizam, 1996; Stynes e Stewart, 1993); o tipo (Jurowski, 1994) e grao (Mason e Cheyne, 2000) de desenvolvemento turístico; o impacto cultural do turismo (Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002); o estado da economía local (Allen, Hafer, Long e Perdue, 1993; Lankford, 1994; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002); factores persoais (Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002); a dependencia económica do turismo (Madrigal, 1993); a distancia entre o lugar de residencia e a zona turística (Haralambopoulos e Pizam, 1996); a xeografía rexional; a percepción de masificación (Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002), e, finalmente, a sensación de poder (Ap, 1992).

Algúns destes elementos teñen un efecto directo na determinación das actitudes e outros producen un efecto indirecto a través dos elementos directos. Os dous elementos máis directos son a valoración dos custos e dos beneficios xerados pola actividade turística, mais á hora de medir o efecto destaca a valoración da economía local, a cal afecta á actitude dos residentes a través das valoracións dos custos e beneficios. A economía local é a principal preocupación que impulsa a unha rexión a converterse en destino turístico (Rubio, 2003). Os beneficios económicos previstos fan que a reacción da poboación local sexa moi favorable ao turismo (Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Haralambopoulos e Pizam, 1996). A importancia desta reacción é tal que en economías pouco desenvolvidas a preocupación pola economía local supera o resto de elementos. Diversos autores chegaron á conclusión de que os residentes menosprezan os custos e sobrevaloran os beneficios (Besculides, Lee e McCormick, 2002) cando se atopan nunha mala situación económica.

Moitas rexións desenvolveron o sector turístico até o punto de teren unha enorme dependencia económica del. O peso do turismo dentro da actividade económica total da rexión pode afectar ás actitudes dos residentes (Haralambopoulos e Pizam, 1996; Williams e Lawson, 2001), e acabar provocando unha actitude positiva cara ao turismo en busca de non perder os ingresos que xera. Todo iso lévanos a propor as hipóteses 1 e 2:

– Hipótese 1: a percepción de que Eivisa depende do turismo mellora a percepción dos impactos do turismo.

- Hipótese 1.1: a percepción de que Eivisa depende do turismo ten un efecto positivo sobre a percepción dos beneficios económicos xerados polo turismo.
- Hipótese 1.2: a percepción de que Eivisa depende do turismo ten un efecto positivo sobre a percepción dos outros beneficios xerados polo turismo.
- Hipótese 1.3: a percepción de que Eivisa depende do turismo ten un efecto negativo sobre a percepción dos custos xerados polo turismo.

– Hipótese 2: a percepción de que Eivisa depende do turismo mellora a actitude xeral cara ao turismo.

Así mesmo, a importancia que dean os residentes ao medio ambiente é un dos elementos chave. Con todo, a concreción dos impactos debidos ao turismo non resulta fácil, xa que con frecuencia os efectos son produto dun conxunto de causas que se interrelacionan e que poden non vir exclusivamente determinadas polo turismo (Aguiló, Barros, García e Rosselló, 2004), o cal dificulta as investigacións respecto diso. Os estudos sobre a percepción dos impactos do turismo sobre o medio ambiente indican unha relación positiva (Allen, Long, Perdue e Kieselbach, 1988; Belisle e Hoy, 1980; Liu e Var, 1986; Murphy, 1983; Perdue, Long e Allen, 1987; Ritchie, 1988) ou negativa (Liu, Sheldon e Var, 1987; Pizam, 1978) sobre as actitudes. Unha posible explicación da disparidade de resultados estaría na existencia de distintas actitudes acerca da relación entre os seres humanos e o medio (Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002).

Gagnon-Thompson e Barton (1994) propoñen distinguir entre dúas motivacións ou dous valores detrás do apoio cara a accións ambientais: o ecocentrismo considera que o medio ambiente ten valor en si mesmo; mentres o antropocentrismo considera que o medio ambiente ten valor en tanto que posúe efectos positivos nas vidas humanas. Distintos investigadores suxiren que os individuos con inclinacións ecocéntricas preferirán que se prime a protección do medio sobre a mellora da economía, mentres que os individuos antropocéntricos preferirán que se dea preferencia ás necesidades e aos desexos humanos, aínda que iso implique alteracións ambientais (Jurowski, Uysal, Williams e Noe, 1995; Uysal, Jurowski, Noe e McDonald, 1994).

Por outro lado, os valores antropocéntricos e ecocéntricos poden existir nunha mesma sociedade (Jones, Jurowski e Uysal, 2000), xa que non son dúas categorías pechadas, senón os dous lados dunha liña continua que vai desde o antropocentrismo máis radi-

cal (o único que importa é o beneficio económico) ao ecocentrismo extremo (oposto a calquera cambio que non sexa para reducir o impacto ecolóxico actual). As actitudes ecocéntricas teñen un impacto directo no grao de apoio cara ao turismo (Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Jurowski, Uysal e Williams, 1997). No estudo de Gursoy, Jurowski e Uysal (2002) os residentes cun maior nivel de ecocentrismo perciben os custos de forma máis acentuada e os beneficios de forma menos importante que o resto de residentes. Todo iso lévanos a propor as hipóteses 3 e 4:

- Hipótese 3: o ecocentrismo empeora a percepción dos impactos do turismo.
 - Hipótese 3.1: o ecocentrismo ten un efecto negativo sobre a percepción dos beneficios económicos xerados polo turismo.
 - Hipótese 3.2: o ecocentrismo ten un efecto negativo sobre a percepción dos outros beneficios xerados polo turismo.
 - Hipótese 3.3: o ecocentrismo ten un efecto positivo sobre a percepción dos custos xerados polo turismo.
- Hipótese 4: o ecocentrismo empeora a actitude xeral cara ao turismo.

Moitos estudos realizados sobre as actitudes dos residentes inclúen factores económicos (Besculides, Lee e McCormick, 2002; Bruner, 1996; Gursoy, Chen e Yoon, 2000; Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Jurowski, Uysal e Williams, 1997; Madrigal, 1993; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002), principalmente o aumento das oportunidades de emprego (Besculides, Lee e McCormick, 2002; Bruner, 1996; Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Sardá e Fluvià, 1999; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002), o aumento das rendas públicas (Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Jurowski, Uysal e Williams, 1997; Lankford, 1994) e a valorización de recursos e actividades en retroceso.

Diversos estudos afirman que as ganancias económicas (Besculides, Lee e McCormick, 2002; Bruner, 1996; Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Jurowski, Uysal e Williams, 1997; Madrigal, 1995; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002; Williams e Lawson, 2001) e as oportunidades de emprego (Besculides, Lee e McCormick, 2002; Bruner, 1996; Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Madrigal, 1995; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002) que os residentes perciben como consecuencia do turismo teñen un peso moi importante nas súas actitudes (Ap, 1992; Lawson, Williams, Young e Cossens, 1998; Prentice, 1993), e é o beneficio máis importante e esperado pola poboación local (Gursoy, Jurowski e Uysal 2002).

Entre os impactos que non son directamente económicos pódense atopar as melloras nas infraestruturas (Sardá e Fluvià, 1999) e o aumento da oferta comercial e de lecer. O turismo comporta a creación dunha potente infraestructura de transportes (estradas, portos e aeroportos), subministracións e saneamento (rede de sumidoiros, depuradoras etc.) para abastecer a demanda dos turistas (Sardá e Fluvià, 1999). A posibilidade de utilizar os recursos e infraestruturas destinadas aos turistas pode influír nas actitudes dos residentes (Gursoy, Jurovski e Uysal, 2002), e para Lankford e Howard (1994) é o elemento con máis capacidade de predición das actitudes dos residentes. Isto lévanos a propor a hipótese 5:

– Hipótese 5: a percepción dos beneficios xerados polo turismo mellora a actitude xeral cara ao turismo.

- Hipótese 5.1: a percepción dos beneficios económicos xerados polo turismo ten un efecto positivo sobre a actitude xeral cara ao turismo.
- Hipótese 5.2: a percepción doutros beneficios xerados polo turismo ten un efecto positivo sobre a actitude xeral cara ao turismo.

Se os beneficios económicos son moi importantes (Ap, 1992; Lawson, Williams, Young e Cossens, 1998; Prentice, 1993) ou mesmo os máis importantes (Gursoy, Jurovski e Uysal 2002), é posible propor que a percepción dos beneficios económicos inflúe na percepción doutros beneficios (hipótese 6).

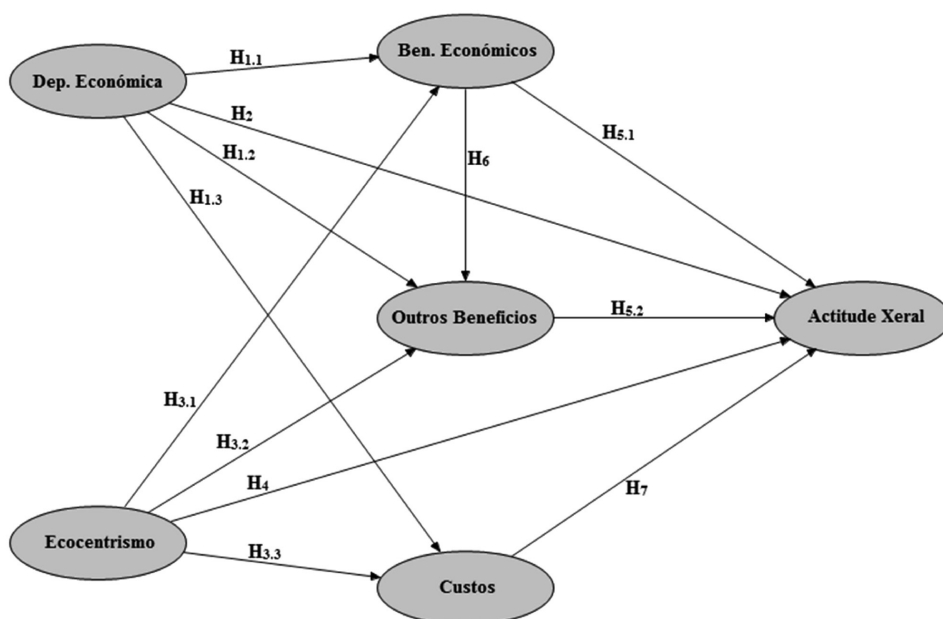
– Hipótese 6: a percepción dos beneficios económicos xerados polo turismo ten un efecto positivo sobre a percepción doutros beneficios xerados tamén polo turismo.

Como contrapartida dos beneficios, os custos do turismo percibidos polos residentes afectan de forma negativa as reaccións cara ao seu desenvolvemento (Gursoy, Chen e Yoon, 2000; Jurovski, Uysal e Williams, 1997; Prentice, 1993). A valoración dos custos e dos beneficios é o elemento que permite que o individuo extraia unha valoración global do turismo, e é esta valoración global e final o que determina a súa actitude cara ao sector. No estudo de Gursoy, Jurovski e Uysal (2002) non se detectou unha relación significativa entre os custos percibidos e o apoio ao desenvolvemento turístico debido a que o estudo se realizou nunha zona cun desenvolvemento turístico escaso e onde os custos percibidos eran mitigados pola importancia do turismo para a mellora da economía local (Allen, Hafer, Long e Perdue, 1993). Non obstante, en destinos maduros é razoable propor a hipótese 7:

– Hipótese 7: a percepción dos custos xerados polo turismo ten un efecto negativo sobre a actitude xeral cara ao turismo.

Ao combinar as sete hipóteses expostas obtense o modelo causal proposto na Figura 1, onde a dependencia económica e o ecocentrismo son efectos directos e indirectos na formación das actitudes dos turistas, mentres que a percepción dos beneficios e custos xerados polo turismo se presentan como efectos directos na formación da actitude xeral.

Figura 1. Modelo estrutural proposto



Fonte: elaboración propia

Unha das principais vantaxes que achega o turismo é o aumento das posibilidades de emprego (Besculides, Lee e McCormick, 2002; Bruner, 1996; Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Lawson, Williams, Young e Cossens, 1998; Madrigal, 1995; Sardá e Fluvià, 1999; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002). En realidade, adoita ser o elemento que máis favorece as actitudes positivas dos residentes (Ap, 1992; Gursoy, Jurowski e Uysal 2002; Lawson, Williams, Young e Cossens, 1998; Prentice, 1993), xa que é un impacto positivo moi directo e tanxible que adoita repercutir en sociedades con paro e empregos de baixa calidade.

O turismo non só posibilita a creación de postos de traballo por conta allea, tamén facilita a iniciativa de autoemprego, en forma de pequenos establecementos e negocios. Resulta razoable esperar que as persoas que traballan directamente en contacto cos turistas estean máis concienciadas dos beneficios económicos que xera o sector e, por tanto, teñan valoracións máis elevadas dos impactos positivos e máis baixas dos impactos negativos (hipótese 8). Tamén é posible que os efectos causais na formación das actitudes dos residentes sexan significativamente distintos para os traballadores turísticos (hipótese 9).

– Hipótese 8: ter unha ocupación que implique entrar en contacto cos turistas ten un efecto significativo na percepción e actitudes dos residentes.

– Hipótese 9: ter unha ocupación que implique entrar en contacto cos turistas ten un efecto significativo nas relacións causais propostas.

3. Metodoloxía

Para este estudo utilizouse unha mostra obtida en Eivisa durante o primeiro semestre de 2011. Obtivéronse 413 enquisas válidas. Delas, 256 correspondían a persoas que entraban en contacto cos turistas na súa ocupación habitual, é dicir, traballaban no sector turístico. As 157 restantes correspondían a persoas que non entraban en contacto cos turistas na súa ocupación habitual. A enquisa foi realizada mediante un procedemento aleatorio polo que se seleccionaban rúas de cada poboación e se procedía á repartición de cuestionarios de forma aleatoria dentro de cada rúa. Para conseguir o maior nivel de representatividade posible da mostra obtida, controláronse os parámetros demográficos dos cuestionarios recollidos coa finalidade de corrixir posibles rumbos na composición da mostra. O resultado é o perfil demográfico que se mostra na Táboa 1.

A única diferenza significativa entre as dúas submostras (Táboa 1) é que as persoas que non entran en contacto cos turistas teñen un maior nivel de estudos. Así, hai moitos universitarios, persoal docente e da administración que consideran que o efecto dunha crise no sector turístico non tería uns efectos tan importantes sobre os seus ingresos familiares, ao teren unha dependencia menos directa do sector.

Táboa 1. Perfil demográfico da mostra

Variable demográfica	Mostra total		Traballan con turistas		Non traballan con turistas	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Sexo						
Home	150	35,89%	89	34,77%	61	38,85%
Muller	262	62,68%	166	64,84%	96	61,15%
Idade						
Menos de 25 anos	55	13,16%	25	9,77%	30	19,11%
25-34 anos	101	24,16%	64	25,00%	37	23,57%
35-44 anos	96	22,97%	59	23,05%	37	23,57%
45-54 anos	88	21,05%	61	23,83%	27	17,20%
55 ou máis anos	48	11,48%	31	12,11%	17	10,83%
Nivel de estudos						
Primarios	89	21,29%	62	24,22%	27	17,20%
Secundarios	173	41,39%	119	46,48%	54	34,39%
Universitarios	148	35,41%	73	28,52%	75	47,77%
Idiomas familiares						
Catalán	269	64,35%	165	64,45%	104	66,24%
Castelán	270	64,59%	168	65,63%	102	64,97%
Outros	57	13,64%	44	17,19%	13	8,28%
Ingresos familiares anuais						
Menos de 15 000 €	45	10,77%	26	10,16%	19	12,10%
De 15 001 € a 30 000 €	148	35,41%	96	37,50%	52	33,12%
De 30 001 € a 45 000 €	96	22,97%	60	23,44%	36	22,93%
De 45 001 € a 60 000 €	37	8,85%	22	8,59%	15	9,55%
De 60 001 € a 75 000 €	12	2,87%	8	3,13%	4	2,55%
Máis de 75 000 €	10	2,39%	5	1,95%	5	3,18%
Efecto dunha crise						
Baixarían moito os ingresos	160	38,28%	123	48,05%	37	23,57%
Baixarían os ingresos	166	39,71%	101	39,45%	65	41,40%
Non cambiarían os ingresos	84	20,10%	31	12,11%	53	33,76%

Fonte: elaboración propia

4. Resultados

Para a análise deste traballo utilizouse un conxunto de escalas onde se pedía o grao de acordo ou desacordo con diversas afirmacións, medido mediante unha escala de Likert de cinco puntos, en que 1 é estar moi en desacordo e 5 moi de acordo. A estas escalas realizóuselles unha primeira análise descritiva mediante o sóftware estatístico DYANE 4.0 (Santesmases, 2009). Este tipo de análise dispón de bastantes precedentes na literatura (Besculides, Lee e McCormick, 2002; Haralambopoulos e Pizam, 1996; Hernández, Cohen e García, 1996; Johnson, Snepenger e Akis, 1994; King, Pizam e Milman, 1993; Lawson, Williams, Young e Cossens, 1998; Mason e Cheyne, 2000; Prentice, 1993; Sirakaya, 1997; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002; Uysal, Jurovski, Noe e McDonald, 1994; Wall, 1996). A análise descritiva está composta polas medias aritméticas das dúas submostras, acompañadas pola análise de significación estatística das diferenzas entre ambas as medias mediante a proba F de Snedecor (Táboa 2).

A análise descritiva mostra un elevado grao de acordo cos impactos económicos e a dependencia económica. Aínda que as persoas que traballan cos turistas posúen valoracións máis elevadas, estas non son significativamente diferentes. Hai diferenzas significativas na percepción dos beneficios indirectos, aínda que só ao 0,05. Mentres que as persoas que traballan no sector posúen unha visión lixeiramente positiva, as persoas que non entran en contacto cos turistas non mostran unha postura clara de acordo ou desacordo.

As persoas que traballan con turistas mostran unha percepción lixeiramente superior no grao de acordo cos custos analizados, mais non é significativamente distinta. En ambas as submostras non hai unha postura xeral clara de acordo ou desacordo. Aínda que os dous grupos están de acordo nos impactos negativos do turismo sobre o medio ambiente, as persoas que non traballan no sector mostran maior grao de acordo, aínda que non é unha diferenza claramente significativa.

A valoración xeral do sector turístico é positiva e as persoas que traballan no sector mostran unha actitude máis favorable, malia que é unha diferenza cun nivel de significación baixo.

Vemos que a hipótese 8 só se cumpre para o caso da percepción dos beneficios indirectos e a actitude xeral cara ao turismo, ora ben, con niveis de significación baixos.

Táboa 2. Medias dos ítems (medidos con escalas de Likert de 5 puntos)

Denominación da variable usada	Media aritmética		Difer.
	Traballan con turistas	Non traballan con turistas	
Beneficios económicos			
• Grazas ao turismo as oportunidades de traballo son máis elevadas.	4,527	4,440	0,088 ^{ns}
• O turismo estimula que haxa máis empresas interesadas en investir na illa.	4,316	4,210	0,106 ^{ns}
• O turismo incrementa as oportunidades de negocio para os residentes e para a pequena empresa.	4,379	4,229	0,150*
Dependencia económica rexional			
• Débese coidar o turismo porque é básico para a economía da nosa illa.	4,688	4,573	0,114 ^{ns}
Outros beneficios			
• Grazas ao turismo podemos ter máis e mellores servizos públicos (transporte público, zonas verdes e de lecer etc.).	3,586	3,280	0,306*
• O turismo contribuíu a que as nosas vilas e cidades estean máis coidadas, máis limpas e teñan mellor aspecto.	3,242	2,994	0,249*
• A calidade dos servizos públicos é mellor grazas ao turismo.	3,156	2,854	0,303*
Custos			
• O turismo é a causa da perda dos nosos costumes e da nosa identidade.	2,836	2,675	0,161 ^{ns}
• Debido ao turismo debemos pagar uns impostos e unhas taxas municipais máis elevadas (auga, residuos, limpeza etc.).	3,270	3,198	0,072 ^{ns}
• O turismo provocou unha inmigración masiva e isto produciu un conflito cultural entre inmigrantes e residentes.	3,344	3,293	0,051 ^{ns}
• O turismo xerou conflitos socioculturais entre turistas e residentes.	2,844	2,949	-0,105 ^{ns}
Ecocentrismo			
• O turismo contribuíu á degradación ambiental da illa.	3,613	3,911	-0,298*
• O turismo provocou a saturación de certos espazos naturais.	3,824	3,917	-0,093 ^{ns}
Actitude xeral cara ao turismo			
• Estou orgulloso/a de que tantos turistas queiran visitar e coñecer Eivisa.	4,262	4,019	0,243*
• Os efectos positivos superan os negativos.	3,731	3,529	0,202 ^{ns}
• Grazas ao turismo temos unha calidade de vida máis elevada.	3,879	3,656	0,223*
• Creo que o turismo xera beneficios para todos.	4,250	3,968	0,282**

* Significativo ao 0,05. ** Significativo ao 0,01. *** Significativo ao 0,001. ^{ns} Non significativo.

Fonte: elaboración propia

Tras unha primeira aproximación descritiva, procédese á comprobación das restantes hipóteses mediante sistemas de ecuacións estruturais (Gómez, San Martín e Bertiche, 1999; Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Lindberg e Johnson, 1997). Concretamente, o método estatístico utilizado para a análise é a regresión de mínimos cadrados parciais (PLS) que permite traballar con mostras moi pequenas (Chin, Marcolin e Newsted, 2003; Reinartz, Haenlein e Henseler, 2009) e é bastante robusto (Cassel, Hackl e Westlund, 1999). O sóftware usado neste caso é o SmartPLS 2.0 (Ringle, Wende e Will, 2005). Aínda que os resultados non difiren significativamente entre os distintos sistemas de ponderación alternativos, o máis recomendado e usado neste caso é o *path weighting*, ao proporcionar o valor de R^2 máis alto para as variables latentes (Henseler, Ringle e Sinkovics, 2009). Antes de realizar a análise do modelo estrutural proposto (Figura 1) é necesario realizar a análise do modelo de medida, o cal implica, asemade, levar a cabo diversas comprobacións para garantir a calidade da análise do modelo estrutural: fiabilidade, validez converxente, validez discriminante e invarianza.

Unha vez feita a comprobación da fiabilidade individual, resultou necesario eliminar a variable: «O turismo provocou unha inmigración masiva e isto produciu un conflito cultural entre inmigrantes e residentes». Na Táboa 3 vemos que os ítems finalmente utilizados nos constructos son os que posúen cargas superiores a 0,707 (Carmines e Zeller, 1979).

A fiabilidade do constructo mide a consistencia dos indicadores, é dicir, que as variables manifestas están a medir un mesmo concepto ou variable latente. Os dous indicadores de fiabilidade máis usados son o Alfa de Cronbach (Cronbach, 1970) ou fiabilidade individual, dunha parte; e, da outra, a fiabilidade composta (Werts, Linn e Jöreskog, 1974). Ao analizar os valores do Alfa de Cronbach e a fiabilidade composta para os constructos utilizados observamos valores bos ou moi bos en ambas as medidas (Táboa 4), o cal dá indicios da fiabilidade dos constructos utilizados.

A validez converxente (Anderson e Gerbing, 1988) implica que un conxunto de indicadores representa un único constructo subxacente, circunstancia demostrable por medio da súa unidimensionalidade (Henseler, Ringle e Sinkovics, 2009). Adóitase valorar por medio da varianza extraída media (AVE). Os constructos utilizados mostran unha AVE (Táboa 4) superior ao mínimo de 0,5 esixido pola literatura (Bagozzi e Yi, 1988), de modo que pode afirmarse que existe un bo nivel de validez converxente.

Táboa 3. Cargas dos ítems finalmente utilizados

Denominación da variable usada	Media aritmética		Difer.
	Traballan con turistas	Non traballan con turistas	
Beneficios económicos			
• Grazas ao turismo as oportunidades de traballo son máis elevadas.	4,527	4,440	0,088 ^{ns}
• O turismo estimula que haxa máis empresas interesadas en investir na illa.	4,316	4,210	0,106 ^{ns}
• O turismo incrementa as oportunidades de negocio para os residentes e para a pequena empresa.	4,379	4,229	0,150*
Dependencia económica rexional			
• Débese coidar o turismo porque é básico para a economía da nosa illa.	4,688	4,573	0,114 ^{ns}
Outros beneficios			
• Grazas ao turismo podemos ter máis e mellores servizos públicos (transporte público, zonas verdes e de lecer etc.).	3,586	3,280	0,306*
• O turismo contribuíu a que as nosas vilas e cidades estean máis coidadas, máis limpas e teñan mellor aspecto.	3,242	2,994	0,249*
• A calidade dos servizos públicos é mellor grazas ao turismo.	3,156	2,854	0,303*
Custos			
• O turismo é a causa da perda dos nosos costumes e da nosa identidade.	2,836	2,675	0,161 ^{ns}
• Debido ao turismo debemos pagar uns impostos e unhas taxas municipais máis elevadas (auga, residuos, limpeza etc.).	3,270	3,198	0,072 ^{ns}
• O turismo provocou unha inmigración masiva e isto produciu un conflito cultural entre inmigrantes e residentes.	3,344	3,293	0,051 ^{ns}
• O turismo xerou conflitos socioculturais entre turistas e residentes.	2,844	2,949	-0,105 ^{ns}
Ecocentrismo			
• O turismo contribuíu á degradación ambiental da illa.	3,613	3,911	-0,298*
• O turismo provocou a saturación de certos espazos naturais.	3,824	3,917	-0,093 ^{ns}
Actitude xeral cara ao turismo			
• Estou orgulloso/a de que tantos turistas queiran visitar e coñecer Eivisa.			
• Os efectos positivos superan os negativos.	3,731	3,529	0,202 ^{ns}
• Grazas ao turismo temos unha calidade de vida máis elevada.	3,879	3,656	0,223*
• Creo que o turismo xera beneficios para todos.	4,250	3,968	0,282**

* Significativo ao 0,05. ** Significativo ao 0,01. *** Significativo ao 0,001. ^{ns} Non significativo.

Fonte: elaboración propia

A validez discriminante (Anderson e Gerbing, 1988) implica que cada constructo debe ser diferente do resto de constructos. Os dous métodos para a súa valoración son os seguintes: as cargas factoriais deben ser maiores que as cargas factoriais cruzadas, e a raíz cadrada da AVE do constructo debe ser maior que a correlación entre ese constructo e todos os demais (Chin, 1998). Ao analizar a táboa de cargas cruzada e comparar as correlacións coa raíz cadrada da AVE determínase que se cumpre a validez discriminante nos constructos de que nos servimos (Táboa 4).

Táboa 4. Fiabilidade e validez converxente dos constructos utilizados

Traballan con turistas	Alfa de Cronbach	Fiabilidade composta	AVE	R ²
Actitude xeral	0,747	0,840	0,568	0,330
Beneficios económicos	0,767	0,866	0,682	0,206
Custos	0,679	0,820	0,604	0,245
Dependencia económica	1,000	1,000	1,000	0,000
Outros beneficios	0,713	0,840	0,635	0,216
Ecocentrismo	0,774	0,898	0,815	0,000
Non traballan con turistas				
Actitude xeral	0,768	0,852	0,589	0,393
Beneficios económicos	0,723	0,844	0,643	0,143
Custos	0,642	0,805	0,579	0,216
Dependencia económica	1,000	1,000	1,000	0,000
Outros beneficios	0,700	0,833	0,625	0,227
Ecocentrismo	0,797	0,907	0,830	0,000

Fonte: elaboración propia

Finalmente, é necesario contrastar a invarianza do modelo de medida. É dicir, os pesos dos dous modelos non son significativamente distintos. A análise de invarianza determinou que non existen diferenzas significativas nos pesos para ningunha das variables utilizadas.

Unha vez avaliado que o modelo de medida cumpre os criterios de fiabilidade, validez tanto converxente como discriminante e invarianza pódese proceder a avaliar as relacións existentes entre os constructos, é dicir, o modelo estrutural exposto a partir das hipóteses propostas. Para contrastar se os coeficientes de regresión son significativos, PLS baséase nun procedemento *bootstrap* non paramétrico (Davison e Hinkley, 1997) que utiliza, neste caso, 5000 submostras para determinar os erros estándar das estimacións (Hair, Hult, Ringle e Sarstedt, 2014). Os resultados da análise da significación das diferentes relacións causais detállanse na Táboa 5. Na Figura 2 aparece representado o modelo causal cos coeficientes de regresión e valores de R².

Con base nos resultados da Táboa 5, expostos graficamente na Figura 2, pódense comentar as hipóteses expostas. A percepción de que Eivisa depende do sector turístico posúe un efecto positivo e significativo sobre a percepción dos beneficios económicos que xera o turismo (H1.1); porén, non posúe un efecto significativo sobre os outros beneficios (H1.2) e os custos (H1.3). Como indican diversos autores (Haralambopoulos e Pizam, 1996; Williams e Lawson, 2001) o peso do turismo dentro da actividade económica da rexión pode afectar as actitudes dos residentes, pero neste caso só aparece un efecto significativo sobre a percepción dos beneficios económicos. A dependencia económica rexional ten un efecto positivo e significativo sobre a actitude xeral cara ao turismo, pero só no caso dos residentes que non traballan no sector (H2).

Táboa 5. Coeficientes de regresión estandarizados

Relación causal analizada	Traballan con turistas		Non traballan con turistas	
	Valor estimado	Erro estándar	Valor estimado	Erro estándar
Dep. económica → B. económicos (H _{1,1})	0,411***	0,116	0,360**	0,130
Dep. económica → O. beneficios (H _{1,2})	0,082 ^{ns}	0,115	0,137 ^{ns}	0,129
Dep. económica → Custos (H _{1,3})	-0,098 ^{ns}	0,089	-0,091 ^{ns}	0,094
Dep. económica → A. xeral (H ₂)	0,115 ^{ns}	0,118	0,193*	0,111
Ecocentrismo → B. económicos (H _{3,1})	-0,152*	0,090	-0,098 ^{ns}	0,093
Ecocentrismo → O. beneficios (H _{3,2})	-0,304***	0,095	-0,304***	0,092
Ecocentrismo → Custos (H _{3,3})	0,474***	0,077	0,451***	0,081
Ecocentrismo → A. xeral (H ₄)	-0,063 ^{ns}	0,098	-0,045 ^{ns}	0,092
B. económicos → A. xeral (H _{5,1})	0,213*	0,124	0,281**	0,104
O. beneficios → A. xeral (H _{5,2})	0,301***	0,100	0,294**	0,099
B. económicos → O. beneficios (H ₆)	0,251**	0,105	0,260**	0,101
Custos → Actitude xeral (H ₇)	-0,156 ^{ns}	0,108	-0,124 ^{ns}	0,102

* Significativo ao 0,05. ** Significativo ao 0,01. *** Significativo ao 0,001. ^{ns} Non significativo.

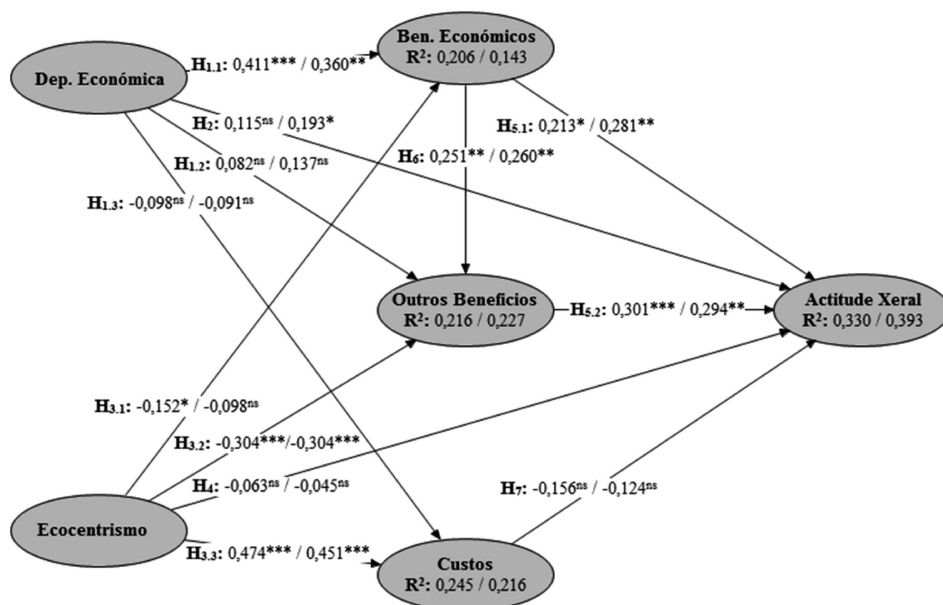
Fonte: elaboración propia

O ecocentrismo mostra un efecto negativo moi significativo sobre os outros beneficios (H3.2), positivo e moi significativo sobre os custos (H3.3), e un efecto negativo pero pouco significativo sobre os beneficios económicos no caso dos residentes que traballan no sector turístico (H3.1). O efecto do ecocentrismo sobre a actitude xeral é negativo pero non significativo (H4).

O efecto da percepción dos beneficios económicos e dos outros tipos de beneficios sobre a actitude xeral cara ao turismo (H5) é positivo e significativo (Táboa 5 e Figura 2). O resultado é o esperado tanto no caso dos beneficios económicos (Ap, 1992;

Besculides, Lee e McCormick, 2002; Bruner, 1996; Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Jurowski, Uysal e Williams, 1997; Lawson, Williams, Young e Cossens, 1998; Madridal, 1995; Prentice, 1993; Sardá e Fluvià, 1999; Teye, Sirakaya e Sönmez, 2002; Williams e Lawson, 2001), como dos outros beneficios xerados (Gursoy, Jurowski e Uysal, 2002; Jurowski, Uysal e Williams, 1997; Lankford, 1994). A importancia dos beneficios económicos plásmase na existencia dun efecto positivo e significativo sobre os beneficios indirectos (H6). Hai un efecto negativo, pero non significativo, da percepción dos custos sobre a actitude xeral cara ao turismo (H7).

Figura 2. Coeficientes de regresión do modelo estrutural estimado.



Fonte: elaboración propia

Para a análise da hipótese 9, ao ser categórica a variable moderadora proposta (estar en contacto con turistas na ocupación principal ou non), foi necesario efectuar unha análise multigrupo que permitise contrastar se as diferenzas entre os valores estimados de ambas as submostras eran significativamente distintos entre si. Esta análise realizouse mediante o uso dun enfoque paramétrico para o caso de variables equivalentes e non detectou diferenzas significativas en ningunha das relacións causais propostas. Daquela, debe rexeitarse a hipótese 9 con base nos datos analizados.

5. Conclusións

A percepción de que a rexión depende do turismo só afecta de forma significativa á valoración dos beneficios económicos (máis emprego, máis oportunidades de crear negocios e maior atracción de investimentos), sen que se mostren efectos significativos nas outras relacións causais analizadas. Valores como o ecocentrismo teñen efectos significativos sobre os beneficios indirectos e os custos, mais non sobre os beneficios económicos. Vemos que hai unha relación forte entre dependencia económica e beneficios económicos, ben como entre ecocentrismo e os outros impactos xerados polo turismo. A percepción dos custos e beneficios posúe efectos do sentido esperable con base na literatura, positivo no caso dos beneficios e negativo no caso dos custos, só significativos no caso dos beneficios.

En relación coa variable de traballar en contacto cos turistas, as valoracións dos impactos por parte dos traballadores do sector son máis positivas que as dos residentes que non teñen contacto cos turistas na súa ocupación habitual. Ora ben, as diferenzas entre ambos os grupos son pouco significativas no caso dos beneficios indirectos e a actitude xeral, e non son significativas no resto de casos. As diferenzas nas relacións causais son moi pequenas e en ningún caso significativas. Así, o resultado é que nun destino maduro e insular, como é o caso de Eivisa, non hai diferenzas claramente significativas entre os traballadores do sector turístico e o resto de habitantes da rexión nas súas percepcións e actitudes cara ao turismo. Posiblemente sexa debido a que hai un gran contacto cos turistas en todos os casos, mesmo cando non se traballa directamente no sector. Tamén é moi ampla a percepción de que é un sector imprescindible para a economía da rexión, pois a inmensa maioría da poboación é consciente de que dependen directa ou indirectamente do turismo.

Como futuras liñas de investigación habería que repetir o estudo en destinos xeograficamente máis extensos, con menor peso do sector turístico ou en fases iniciais do seu desenvolvemento, para contrastar se neses casos hai diferenzas significativas entre os residentes que traballan no sector turístico e os residentes alleos a el.

Referencias bibliográficas

- AGUILÓ, E.; BARROS, V.; GARCÍA, M. A. e ROSSELLÓ, J. (2004) *Las actitudes de los residentes en Baleares frente al turismo*. Palma de Mallorca, Universidade das Illas Baleares.
- AKIS, S.; PERISTIANIS, N. e WARNER, J. (1996) «Residents' attitudes to tourism development: the case of Cyprus» *Tourism Management* 17(7), pp. 481-494.
- ALLEN, L. R.; HAFFER, H. R.; LONG, P. T. e PERDUE, R. R. (1993) «Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development» *Journal of Travel Research* 32(4), pp. 27-33.
- ALLEN, L. R., LONG, P. T., PERDUE, R. R. e KIESELBACH, S. (1988) «The impact of tourism development on residents' perceptions of community life» *Journal of Travel Research* 27(1), pp. 16-21.
- ANDERECK, K. L.; VALENTINE, K. M.; KNOFF, R. C. e VOGT, C. A. (2005) «Residents' perceptions of community tourism impacts» *Annals of Tourism Research* 32(4), pp. 1056-1076.
- ANDERSON, J. C. e GERBING, D. W. (1988) «Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach» *Psychological Bulletin* 103, pp. 411-423.
- AP, J. (1992) «Residents' perceptions on tourism impacts» *Annals of Tourism Research* 19(4), pp. 665-690.
- AYRES, R. (2000) «Tourism as a passport to development in small states: Reflections on Cyprus» *International Journal of Social Economics* 27(2), pp. 114-133.
- BAGOZZI, R. P. e YI, Y. (1988) «On the evaluation of structural equation models» *Journal of the Academy of Marketing Science* 16(2), pp. 74-94.
- BELISLE, F. J. e HOY, D. R. (1980) «The perceived impact of tourism by residents: A case study in Santa María, Colombia» *Annals of Tourism Research* 7(1), pp. 83-101.
- BESCULIDES, A.; LEE, M. e McCORMICK, P. (2002) «Resident's perceptions of the cultural benefits of tourism» *Annals of Tourism Research* 29(2), pp. 303-319.
- BRAMWELL, B. (2003) «Maltese responses to tourism» *Annals of Tourism Research* 30(3), pp. 581-605.
- BRUNER, E. (1996) «Tourism in Ghana: the representation of slavery and the return of the black diaspora» *American Anthropologist* 98(2), pp. 290-304.
- BUJOSA, A. e ROSSELLÓ, J. (2007) «Modelling environmental attitudes toward tourism» *Tourism Management* 28(3), pp. 688-695.
- BUTLER, R. W. (1980) «The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for the management of resources» *The Canadian Geographer* 24(1), pp. 5-12.

- CARMINES, E. G. e ZELLER, R. A. (1979) *Reliability and validity assessment*. Estados Unidos, Sage Publications.
- CASSEL, C. M.; HACKL, P. e WESTLUND, A. H. (1999) «On measurement of intangible assets: a Study of robustness of Partial Least Squares» *Total Quality Management* 11(7), pp. 897-907.
- CHIN, W. W. (1998) «Issues and opinions on structural equation modeling» *MIS Quarterly* 22(1), pp. 7-16.
- CHIN, W.; MARCOLIN, B. L. e NEWSTED, P. R., (2003) «A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: results from a Monte Carlo simulation study and an electronic mail emotion/adoption study» *Information Systems Research* 14(2), pp. 189-217.
- CRONBACH, L. J. (1970) *Essentials of Psychological Testing*. Nova York, Harper & Row.
- DAVISON, A. C. e HINKLEY, D. V. (1997) *Bootstrap Methods and Their Application*. Cambridge, Cambridge University Press.
- FAULKNER, B. e TIDESWELL, C. A. (1997) «Framework for monitoring community impacts of tourism» *Journal of Sustainable Tourism* 5(1), pp. 3-28.
- FREDLINE, E. e FAULKNER, B. (2000) «Host community reactions: A cluster analysis» *Annals of Tourism Research* 27(3), pp. 763-784.
- FRIDGEN, J. D. (1991) *Dimensions of Tourism*. East Lansing, Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- GAGNON-THOMPSON, S. C. e BARTON, M. A. (1994) «Ecocentric and anthropocentric attitudes toward the environment» *Journal of Environmental Psychology* 14, pp. 149-157.
- GÓMEZ, L.; SAN MARTÍN, J. e BERTICHE, C. (1999) «A model of tourism experience and attitude change» *Annals of Tourism Research* 26(4), pp. 1024-1027.
- GURSOY, D. e KENDALL, K. W. (2006) «Hosting mega events: modeling locals' support» *Annals of Tourism Research* 33(3), pp. 603-623.
- GURSOY, D. e RUTHERFORD, D. (2004) «Host attitudes toward tourism: An Improved Structural Model» *Annals of Tourism Research* 31(3), pp. 495-516.
- GURSOY, D.; CHEN, J. S. e YOON, Y. (1999) «Using structural equation modeling to assess the effects of tourism impact factors and local residents support for tourism development» en Polovitz Nickerson, N.; Neil Mosey, R. e Klenosky, D. B. (eds.) *Navigating the global waters: 30th Annual Conference Proceedings of the Travel and Tourism Research Association*. Boise, Travel and Tourism Research Association, pp. 243-250.
- GURSOY, D.; JUROWSKI, C. e UYSAL, M. (2002) «Resident attitudes: A Structural Modeling Approach» *Annals of Tourism Research* 29(1), pp. 79-105.

- HAIR, J. F.; HULT, G. T. M.; RINGLE, C. M. e SARSTEDT, M. (2014) *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, Sage Publications.
- HARALAMBOPOULOS, N. e PIZAM, A. (1996) «Perceived impacts of tourism: the case of Samos» *Annals of Tourism Research* 23(3), pp. 503-526.
- HENSELER, J.; RINGLE, C. M. e SINKOVICS, R. R. (2009) «The use of Partial Least Squares Path Modeling in international marketing» en Sinkovics, R. R. e Ghauri, P. N. (eds.) *Advances in International Marketing*. Bingley, Emerald, pp. 277-320.
- HERNÁNDEZ, S. A.; COHEN, J. e GARCÍA, H. L. (1996) «Residents' attitudes towards an instant resort enclave» *Annals of Tourism Research* 23(4), pp. 755-779.
- JOHNSON, J. D.; SNEPENGER, D. J. e AKIS, S. (1994) «Residents' perceptions of tourism development» *Annals of Tourism Research* 21(3), pp. 629-642.
- JONES, D.; JUROWSKI, C. e UYSAL, M. (2000) «Host community resident's attitudes: a comparison of environmental viewpoints» *International Journal of Hospitality and Tourism Research* 2, pp. 174-189.
- JUROWSKI, C. (1994) [en liña] *The interplay of elements affecting host community resident attitudes toward tourism: a path analytic approach*. Tese de doutoramento presentada no marco do Virginia Polytechnic Institute and State University. Dispoñible no enderezo web <<https://goo.gl/jDkHTb>>.
- JUROWSKI, C. e GURSOY, D. (2004) «Distance effects on residents' attitudes toward tourism» *Annals of Tourism Research* 31(2), pp. 296-312.
- JUROWSKI, C.; UYSAL, M. e WILLIAMS, R. D. (1997) «A theoretical analysis of host community resident reactions to tourism» *Journal of Travel Research* 36(2), pp. 3-11.
- JUROWSKI, C.; UYSAL, M.; WILLIAMS, R. D. e NOE, F. P. (1995) «An examination of preferences and evaluations of visitors based on environmental attitudes: Biscayne Bay National Park» *Journal of Sustainable Tourism* 3(2), pp. 73-86.
- KIM, S. S. e PETRICK, J. F. (2005) «Residents' perceptions on impacts of the FIFA 2002 World Cup: the case of Seoul as a host city» *Tourism Management* 26(1), pp. 25-38.
- KING, B.; PIZAM, A. e MILMAN, A. (1993) «Social impacts of tourism: Host perceptions» *Annals of Tourism Research* 20(4), pp. 650-665.
- KORCA, P. (1998) «Resident perceptions of tourism in a resort town» *Leisure Sciences* 20(3), pp. 193-212.
- LANKFORD, S. V. (1994) «Attitudes and perceptions toward tourism and rural regional development» *Journal of Travel Research* 32(3), pp. 35-43.

- LANKFORD, S. V. e HOWARD, D. R. (1994) «Developing a tourism impacts attitude scale» *Annals of Tourism Research* 21(1), pp. 121-139.
- LAWSON, R. W.; WILLIAMS, J.; YOUNG, T. e COSSENS, J. (1998) «A comparison of residents attitudes towards tourism in 10 New Zealand destinations» *Tourism Management* 19(3), pp. 247-256.
- LEE, C. K. e BACK, K. J. (2006) «Examining structural relationships among perceived impact, benefit, and support for casino development based on 4 year longitudinal data» *Tourism Management* 27(3), pp. 466-480.
- LEPP, A. (2007) «Residents' attitudes towards tourism in Bigodi village, Uganda» *Tourism Management* 28(3), pp. 876-885.
- LINDBERG, K. e JOHNSON, R. L. (1997) «Modeling residents attitudes toward tourism» *Annals of Tourism Research* 24(2), pp. 402-424.
- LINDBERG, K.; DELLAERT, B. G. C. e RASSING, C. R. (1999) «Resident tradeoffs. A choice modeling approach» *Annals of Tourism Research* 26(3), pp. 554-569.
- LIU, J. C. e VAR, T. (1986) «Residents attitudes toward tourism impacts in Hawaii» *Annals of Tourism Research* 13(2), pp. 193-214.
- LIU, J. C.; SHELDON, P. J. e VAR, T. (1987) «Residents perceptions of the environmental impacts of tourism» *Annals of Tourism Research* 14(1), pp.17-37.
- MACKAY, K. J. e CAMPBELL, J. M. (2004) «An examination of residents' support for hunting as a tourism product» *Tourism Management* 25(4), pp. 443-452.
- MADRIGAL, R. (1995) «Residents' perceptions and the role of government» *Annals of Tourism Research* 22(1), pp. 86-102.
- MADRIGAL, R. (1993) «A tale of tourism in two cities» *Annals of Tourism Research* 20(2), pp. 336-353.
- MARTIN, B. S.; MCGUIRE, F. e ALLEN, L. (1998) «Retirees' attitudes toward tourism: implications for susustainable development» *Tourism Analysis* 3(1), pp. 43-51.
- MASON, P. e CHEYNE, J. (2000) «Resident's attitudes to proposed tourism development» *Annals of Tourism Research* 27(2), pp. 391-411.
- MURPHY, P. E. (1983) «Tourism as community industry. An ecological model of tourism development» *Tourism Management* 4(3), pp. 180-193.
- PERDUE, R. R.; LONG, P. T. e ALLEN, L. (1987) «Rural resident tourism perceptions and attitudes» *Annals of Tourism Research* 14(3), pp. 420-429.

- PERDUE, R. R.; LONG, P. T. e KANG, Y. S. (1995) «Resident support for gambling as a tourism development strategy» *Journal of Travel Research* 34(2), pp. 3-11.
- PIZAM, A. (1978) «Tourism's impacts: the social costs to the destination community as perceived by its residents» *Journal of Travel Research* 16(4), pp. 8-12.
- PRENTICE, R. (1993) «Community-driven tourism planning and residents' preferences» *Tourism Management* 14(3), pp. 218-227.
- REINARTZ, W.; HAENLEIN, M. e HENSELER, J. (2009) «An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM» *International Journal of Research in Marketing* 26, pp. 332-344.
- RINGLE, C. M.; WENDE, S. e WILL, S. (2005) *SmartPLS 2.0 (Beta)*. Hamburgo, SmartPLS.
- RITCHIE, J. R. B. (1988) «Consensus policy formulation in tourism: Measuring resident views via survey research» *Tourism Management* 9(3), pp. 199-212.
- RUBIO, Á. (coord.) (2003) *Sociología del turismo*. Barcelona, Ariel.
- SANTESMASES, M. (2009) *DYANE versión 4: diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid, Ediciones Pirámide.
- SARDÁ, R. e FLUVIÀ, M. (1999) «Tourist development in the Costa Brava (Girona, Spain). A quantification of pressures on the coastal environment» en Salomons, W.; Turner, R. K.; Lacerda, L. e Ramachandran, S. (eds.) *Perspectives on integrated coastal management*. Berlín, Springer Press, pp. 257-277.
- SIRAKAYA, E. (1997) «Attitudinal compliance with ecotourism guidelines» *Annals of Tourism Research* 24(4), pp. 919-950.
- SPEARS, D. L. e BOGER, C. A. Jr. (2002) «Residents' perceptions and attitudes toward native american gaming (NAG) in Kansas: Proximity and number of trips to NAG activity» *UNLV Gaming Research & Review Journal* 6(2), pp. 13-27.
- STYNES, D. e STEWART, S. (1993) «Tourism development and recreation: Some findings from a case study» *Journal of Parks and Recreation Administration* 11(4), pp. 30-44.
- TEYE, V.; SIRAKAYA, E. e SÖNMEZ, S. F. (2002) «Resident's attitudes toward tourism development» *Annals of Tourism Research* 29(3), pp. 668-688.
- UYSAL, M.; JUROWSKI, C.; NOE, F. P. e McDONALD, C. D. (1994) «Environmental attitude by trip and visitor characteristics: US Virgins Islands National Park» *Tourism Management* 15(4), pp. 284-294.
- WALL, G. (1996) «Perspectives on tourism in selected Balinese villages» *Annals of Tourism Research* 23(1), pp. 123-137.

WEAVER, D. B. e LAWTON, L. J. (2001) «Resident perceptions in the urban-rural fringe» *Annals of Tourism Research* 28(2), pp. 439-458.

WERTS, C. E.; LINN, R. L. e JÖRESKOG, K. G. (1974) «Interclass reliability estimates: Testing structural assumptions» *Educational and Psychological Measurement* 34, pp. 25-33.

WILLIAMS, J. e LAWSON, R. (2001) «Community issues and resident opinions of tourism» *Annals of Tourism Research* 28(2), pp. 269-290.

YOON, Y.; CHEN, J. S. e GURSOY, D. (1999) «An investigation of the relationship between tourism impacts and host communities' characteristics» *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research* 10(1), pp. 29-44.