

Influencia de la percepción de los impactos económicos, sociales y medioambientales en el apoyo de los residentes a la actividad hotelera

Influence of the perception of economic, social and environmental impacts on residents' support for hotel industry

Barreto Hernández, Lucas

Trabajo Final de Grado

Grado en Turismo

Curso 2022-23, convocatoria mayo

Tutor: Desiderio Gutiérrez Taño

Mayo 2021

RESUMEN

El apoyo de los residentes al turismo y a todas las actividades de su cadena de valor es crucial para un desarrollo armonioso y de éxito de los destinos. La mayoría de las investigaciones realizadas hasta el momento se han centrado en conocer la actitud de los residentes hacia el turismo en general, pero pocos estudios se han enfocado en la actividad hotelera. Este estudio propone un análisis de la influencia de los impactos percibidos de la actividad hotelera en el apoyo al sector por parte de los residentes desde el punto de vista de la Teoría del Intercambio Social. Para ello se ha realizado una encuesta autoadministrada a los residentes de Tenerife, un destino de primer nivel mundial. Los resultados confirman las relaciones previstas por la SET, y muestran la relación entre el apoyo y la percepción de los impactos económicos, medioambientales y también, aunque en menor medida, de los sociales.

Palabras clave: impactos, sector hotelero, apoyo de los residentes, Teoría del Intercambio Social.

ABSTRACT

Residents' support for tourism and all activities in its value chain is crucial for the harmonious and successful development of destination. Most research to date has focused on residents' attitudes towards tourism in general, but few studies have focused on hotel activity. This study proposes an analysis of the influence of the perceived impacts of hotel activity on residents' support for the sector from the point of view of Social Exchange Theory. For this purpose, a self-administered survey was carried out among residents of Tenerife, a world-class destination. The results confirm the relationships predicted by SET and show the relationship between support and the perception of economic, environmental and also, although to a lesser extent, social impacts.

Keywords: impacts, hotel industry, residents' support, Social Exchange Theory.

Índice de contenidos

1. INTRODUCCIÓN	5
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. MARCO TEÓRICO	6
2.2. LAS RELACIONES ENTRE LOS IMPACTOS DE LA ACTIVIDAD HOTELERA Y SU APOYO.....	10
3. OBJETIVOS.....	11
4. METODOLOGÍA	11
4.1. MÉTODO DE ESTUDIO	11
4.2. CUESTIONARIO Y MEDIDA DE LAS RESPUESTAS	11
4.3. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE DATOS	13
4.4. ESTRUCTURA DE LA MUESTRA Y PONDERACIÓN	13
4.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	15
4.6. CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES.....	15
5. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
6. RESULTADOS.....	16
6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	16
6.2. ANÁLISIS DE RELACIONES	18
7. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES PRÁCTICAS	20
8. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES.....	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24
ANEXO 1: CUESTIONARIO	26

Índice de tablas

TABLA 1 - MEDIDA DE LOS CONSTRUCTOS	12
TABLA 2 - ESTRUCTURA DE LA MUESTRA SIN PONDERAR	14
TABLA 3 - ESTRUCTURA DE LA MUESTRA SIN PONDERAR Y COEFICIENTES DE PONDERACIÓN	15
TABLA 4 - VARIABLES CATEGORIZADAS	15
TABLA 5 - MEDIAS DE LOS CONSTRUCTOS	16
TABLA 6 - PORCENTAJE DESACUERDO/ACUERDO DE LOS ÍTEMS	18
TABLA 7 - COMPARACIONES DE MEDIAS DE COLUMNA	19
TABLA 8 - RESUMEN DEL MODELO	19
TABLA 9 - COEFICIENTES	20
TABLA 10 - VALOR DE LOS IMPACTOS	23

Índice de gráficos

GRÁFICO 1 - MEDIAS DE LOS CONSTRUCTOS	17
GRÁFICO 2 - MAPA IMPORTANCIA-PERFORMANCE	23

Índice de figuras

FIGURA 1 - MODELO DE RELACIONES PROPUESTO	7
---	---

1. INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos del sector turístico podemos afirmar que es una actividad con una gran importancia para el desarrollo sostenible y el crecimiento económico de numerosas regiones a nivel mundial. Su impacto económico no solo se limita a los ingresos directos generados por los turistas a través del gasto en alojamiento, transporte, comida y actividades de ocio, sino que también tiene un efecto multiplicador en sectores como la agricultura, la pesca y el comercio local. Además, el turismo puede ser una fuente importante de empleo para la población local y fomentar la inversión en infraestructuras turísticas y culturales. Según datos prepandemia el turismo aportaba al PIB mundial un 10,04% (Nexotur, 2019), cifra que se redujo a la mitad con la llegada de la pandemia, aunque se estima una rápida mejoría logrando una total recuperación en 2024 (Hosteltur, 2022).

Dentro del sector turístico, cabe destacar principalmente el sector hotelero ya que su crecimiento en los países industrializados ha sido beneficioso en términos económicos, de empleo, o de muchos otros sectores como la agricultura, la construcción o las telecomunicaciones (OMT). Todo esto se relaciona directamente con las percepciones y reacciones de los residentes hacia el turismo, ya que desempeñan un papel fundamental, debido a que es probable que las actitudes y comportamientos hacia el turismo varíen dependiendo de la etapa del ciclo de vida del destino y el tipo de desarrollo (Gursoy *et al.*, 2019). Sin duda, la comunidad local es uno de los grupos de interés más importantes de un destino, ya que esta puede afectar en gran medida a las experiencias turísticas de los visitantes. La interacción entre residentes y turistas es crucial para un desarrollo turístico exitoso y sostenible (Bogan *et al.*, 2020).

En los últimos años se han vuelto muy frecuente las investigaciones acerca de la percepción de los residentes hacia el turismo, así como los diferentes factores que influyen en dicha percepción (Díaz & Gutiérrez, 2010). Autores como Pearce (1998) resaltan la importancia del apoyo de los residentes hacia la actividad turística, ya que el desarrollo del sector en el destino dependerá en gran medida de dicha relación (Díaz & Gutiérrez, 2010). Para ello, será de vital importancia hallar las oportunidades, así como las preocupaciones de los diferentes segmentos de la comunidad local (Díaz & Gutiérrez, 2005).

Para explicar este fenómeno en el sector turístico los investigadores han usado principalmente la Teoría del Intercambio Social (SET) (Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Nunkoo *et al.*, 2013). Dicha teoría se aplicó en el turismo por primera vez por Ap (1992).

La literatura turística basada en la teoría del intercambio social sugiere que los residentes basan su apoyo a la actividad en la evaluación de la percepción de los beneficios y costos que resultan del desarrollo turístico. Varios estudios confirman este hecho, algunos de ellos son Gursoy & Rutherford, 2004; Jurowski *et al.*, 1997; Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Garau *et al.*, 2014. Es crucial no solo comprender esta teoría, sino también las dimensiones de los impactos y como se perciben los beneficios y costos del sector (Gursoy *et al.*, 2019; Han *et al.*, 2022; Woosnam & Ribeiro, 2022). Además, son varios los estudios que informan que las percepciones de los residentes sobre los impactos del turismo o las actitudes hacia el turismo están influenciadas por una gran cantidad de factores (Gursoy *et al.*, 2019). Los principales impactos causados por el sector son económicos, sociales y medioambientales, las empresas se ven obligadas por los residentes a asumir la responsabilidad de estos impactos, además de a reconsiderar mejores prácticas responsables. El incumplimiento de las expectativas trae consigo diversas consecuencias para las empresas (Bogan *et al.*, 2020). Las empresas deben involucrarse en comportamientos y acciones responsables para identificar y analizar los problemas sociales, económicos y ambientales en la región donde operan, minimizando así los efectos de esos problemas. Como resultado, es probable que los residentes tengan una actitud positiva hacia el desarrollo turístico (Bogan *et al.*, 2020).

A pesar de que todos los estudios mencionados anteriormente han contribuido significativamente a comprender mejor la actitud de los residentes hacia la actividad turística en general, pocos estudios se han enfocado en la actividad hotelera, por lo que es necesario un estudio para comprender el apoyo por parte de los residentes hacia este subsector. Es por esto por lo que esta investigación propone un enfoque para conocer si influyen y en qué medida la percepción de los impactos a la hora de que los locales apoyen en mayor o menor medida al sector hotelero.

Por lo tanto, este estudio tiene como finalidad abordar la escasez en la literatura existente empleando una encuesta cuantitativa. Dos objetivos principales motivaron este estudio. En primer lugar, conocer si los impactos que se han mencionado tienen influencia en el apoyo al sector hotelero, así como contrastar con la literatura previa los resultados y las relaciones que se han identificado.

Para elaborar esta investigación se ha realizado una encuesta online autoadministrada a los residentes mayores de edad en Tenerife, con una muestra de 400 personas. Posteriormente se ha llevado a cabo un análisis de los datos recabados a través una regresión lineal y, adicionalmente, de tabulaciones de la media del apoyo frente a las variables independientes categorizadas (percepción de los impactos). Para finalizar se ha contrastado toda la información obtenida con la literatura previamente estudiada.

En los siguientes apartados se realiza una revisión exhaustiva de la influencia que tienen los impactos económicos, sociales y medioambientales en el apoyo al sector hotelero por parte de los residentes. A continuación, se desarrolla la metodología seguida en el estudio, recogiendo igualmente los principales resultados y hallazgos obtenidos. Finalmente, se realiza una discusión sobre los resultados obtenidos contrastándolos con las investigaciones previas existentes, además de recoger una serie de implicaciones prácticas derivadas de dichos resultados, así como las principales conclusiones del trabajo de investigación.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

Teoría del intercambio social

Son varios los marcos utilizados por los investigadores a la hora de explicar cómo se forma la actitud y el apoyo de los residentes al sector turístico, sin embargo, destaca la Teoría del Intercambio Social (SET) (Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Nunkoo *et al.*, 2013). Aplicada por Ap (1992) al turismo, esta teoría respalda que existe un intercambio de recursos y valor entre varios factores involucrados en el destino turístico. Según la literatura turística de la SET, las aplicaciones de la teoría del intercambio social confirman que los comportamientos de los residentes se basan en sus evaluaciones de los beneficios y costos resultantes del desarrollo turístico, es por eso por lo que los habitantes respaldarán el desarrollo turístico mientras perciban un equilibrio positivo en su relación con los turistas (Allen *et al.*, 1993). Así mismo, a mayor positividad de los impactos causados por el turismo, mayor será el apoyo de los residentes a su desarrollo (Gursoy *et al.*, 2010; Styliadis y Terzidou, 2014).

Son varios los estudios que confirman lo anteriormente mencionado, como, por ejemplo, Gursoy y Rutherford, 2004; Jurowski *et al.*, 1997; Nunkoo & Ramkissoon, 2012; Garau *et al.*, 2014. De la misma manera que se comprende esta teoría, es imprescindible comprender también las dimensiones de los impactos y como se perciben los beneficios y costos del sector (Gursoy *et al.*, 2019; Han *et al.*, 2022; Woosnam & Ribeiro, 2022).

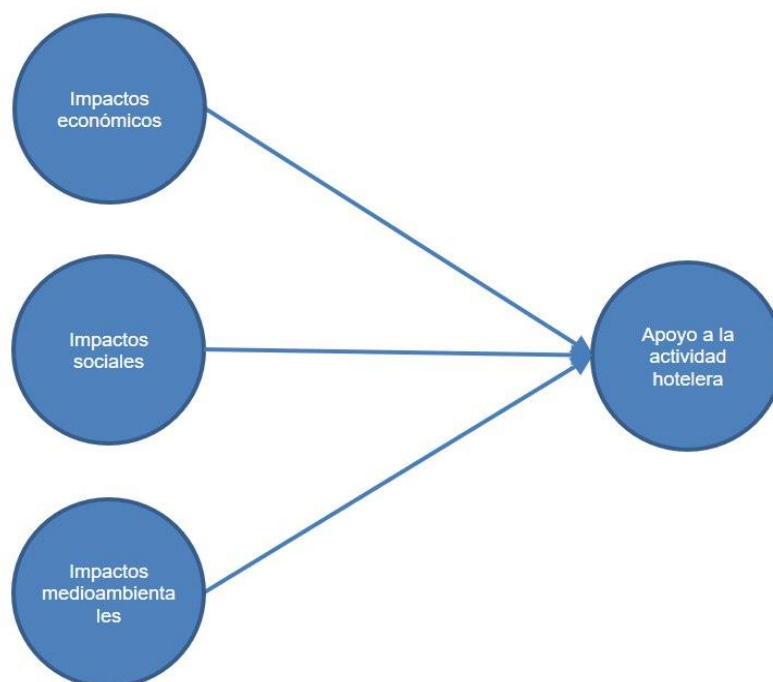
La Teoría del Intercambio Social podemos definirla como “una teoría sociológica, a pesar de haber surgido de la mano de George Homans (1961) en una investigación económica, la cual trataba de entender el intercambio de recursos entre individuos y grupos en una situación de interacción” (Ap, 1992, p. 668). Como bien destacaba Erule *et al.* (2020), las personas mantendrán la relación siempre que esta les resulte beneficioso, o en el caso de la investigación, apoyarán al turismo. Si no es así, los individuos abandonarán la relación, buscarán un cambio o en este caso retirarán su apoyo.

Numerosos estudios informan que las percepciones de los residentes sobre los impactos del turismo o las actitudes hacia el turismo están influenciadas por una gran cantidad de factores (Gursoy *et al.*, 2019). En el caso de esta investigación veremos principalmente factores como el económico, el social o el medioambiental, en relación con la teoría anteriormente mencionada.

En relación con los impactos económicos, sociales y medioambientales del turismo en el destino, los residentes ejercen una enorme presión sobre las empresas, de modo que estas se ven en la obligación de asumir la responsabilidad de dichos impactos. Tal presión impulsa a las empresas no solo a adoptar un comportamiento responsable, sino también a reconsiderar las mejores prácticas responsables. Cada grupo de partes interesadas espera algo diferente de las empresas en cuestión. El incumplimiento de las expectativas trae consigo diversas consecuencias para las empresas (Bogan *et al.*, 2020).

Sin duda, la comunidad local es uno de los grupos de interés más importantes de un destino, ya que esta puede afectar en gran medida las experiencias turísticas de los visitantes. La relación entre los residentes y los turistas resulta esencial para lograr un crecimiento turístico fructífero y sostenible. Las empresas tienen la responsabilidad de comprometerse en prácticas y medidas responsables que les permitan detectar y evaluar los desafíos sociales, económicos y medioambientales en el área donde operan, reduciendo de esta manera el impacto de dichos problemas. Como resultado, es probable que los residentes muestren una actitud favorable hacia el desarrollo turístico (Bogan *et al.*, 2020).

Figura 1
Modelo de relaciones propuesto



En la figura anterior se recoge el modelo de relaciones que se pretende analizar en esta investigación utilizando el marco de la teoría del intercambio social (SET). Como se puede observar en la representación, se plantea estudiar la influencia de la percepción por parte de los residentes de los impactos económicos, sociales y medioambientales en su apoyo a la actividad hotelera.

Apoyo a la actividad hotelera

Extendiendo el significado de apoyo al turismo propuesto entre otros investigadores por Gursoy (*et al.*,2019), podemos entender el concepto de apoyo a la actividad hotelera (APH) como las percepciones y reacciones de los residentes locales hacia el sector hotelero, de manera que, estas son esenciales para el éxito y el desarrollo del turismo en el destino. Además, Gursoy añade el importante papel que juegan las interacciones de los residentes a la hora de recomendación y de visita por parte de los turistas. Es común que se investiguen las percepciones y reacciones de los residentes hacia el turismo en diferentes destinos del mundo, ya que es probable que las actitudes y comportamientos hacia el turismo varíen dependiendo de la etapa del ciclo de vida del destino y el tipo de desarrollo. Debido a esto, este tema de investigación sigue siendo popular (Gursoy *et al.*, 2019).

Percepción de impactos económicos

En términos económicos, los impactos positivos del turismo en esta área han permitido durante mucho tiempo a los residentes participar y apoyar el turismo (Bogan *et al.*,2020).

El impacto de los hoteles puede medirse en función de su contribución a la producción, renta y empleo en una determinada área geográfica y durante un período de tiempo. Por un lado, se compone por los elementos cuantitativos, que se refieren a aspectos como el número de empleos directos e indirectos generados por el sector, el volumen de negocio generado por las empresas hoteleras o el gasto turístico en actividades complementarias, entre otros. Por otro lado, los elementos cualitativos abarcan cuestiones como la mejora de la calidad de vida de los residentes, la diversificación económica de la zona o la promoción de la cultura local (González Limón, 2010).

Entre los diferentes impactos que genera el turismo, mayoritariamente los estudios se centran en los económicos. En general, en muchos de ellos se ha confirmado que los residentes tienen una percepción positiva en relación con el desarrollo económico que genera el sector (Gursoy *et al.*, 2002). En la mayoría de los estudios se menciona especialmente las oportunidades de empleo que genera el turismo (Davis, Allen y Cosenza, 1988; Ritchie, 1988), además de los ingresos que suponen un beneficio para las comunidades (Jurowski *et al.*, 1997). A modo de conclusión podemos afirmar que es una actividad generadora de empleo e ingresos.

Por otra parte, a pesar de que los residentes perciben los impactos económicos como positivos, también se identifican varios impactos poco positivos, entre los que destacan el incremento de trabajos con bajos salarios estacionales y poco estables, el aumento del coste de la vida ante una elevada demanda de bienes y servicios (Kwan y McCartney, 2005), o el hecho de que no se incluya mano de obra local en la actividad turística, ya que los negocios pueden ser propiedad de empresas foráneas que no reinvierten sus beneficios en el territorio (Sharpley, 2014).

Percepción de impactos sociales

El impacto social de los hoteles también es un factor importante a tener en cuenta. Este se refiere al impacto que analiza los cambios en la sociedad y en el modo de vida de los residentes en las áreas de recepción de turistas. En este caso tiene una influencia significativa en la forma de vida, los sistemas de valores, el comportamiento individual, las relaciones familiares, los estilos de vida colectivos, la seguridad, la moral y la política (Picornell, 1993).

“Los hoteles pueden obtener el apoyo de los residentes a través de ciertas iniciativas dirigidas en mejorar su calidad de vida. Por lo tanto, los residentes mostrarían hospitalidad y una cálida bienvenida a los turistas. A cambio, la satisfacción y la fidelidad del turista contribuirían en gran medida al éxito del destino” (Bogan *et al.*, 2020).

En las últimas décadas varias investigaciones han demostrado que los impactos sociales están percibidos de manera negativa, y que esto se relaciona con la reacción de los residentes ante su desarrollo (Gursoy *et al.*, 2000). Principalmente se ha observado que la manera en la que se percibe la delincuencia y la congestión han sido los dos principales factores que se han examinado en la comunidad de acogida. Algunos estudios han revelado que la congestión del tráfico se percibe como un grave problema que deriva de las actividades turísticas (Jurowski *et al.*, 1997; Ritchie 1988).

Algunos investigadores han estudiado la relación entre la percepción de que el turismo contribuye a aumentar la delincuencia y el apoyo a su desarrollo. Sin embargo, los resultados han sido contradictorios y no concluyentes, a pesar de haberse encargado de examinar la relación de la delincuencia y el turismo desde una perspectiva sociodemográfica (Lankford 1996). Finalmente, Gursoy *et al.* (2002) concluyeron que los residentes de larga duración de la población rural, los agricultores, los recreacionistas y los segmentos más jóvenes perciben que el turismo contribuye a aumentar la delincuencia.

Percepción de impactos medioambientales

Finalmente, los impactos medioambientales, son los que se refieren, según la norma ISO 14001:2004 en el apartado 3.7, a los impactos en el medio ambiente, ya sean adversos o beneficiosos, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. Es importante considerar aspectos como la gestión de residuos, la conservación de la biodiversidad y la sostenibilidad de los recursos naturales en la isla. En este sentido, las empresas hoteleras tienen un papel fundamental en la implementación de prácticas sostenibles y en la promoción de un turismo responsable.

Es fácil identificar una amplia variedad de impactos que afecten a todos los destinos en mayor o menor medida (Wood y House, 1991). El desarrollo del turismo genera preocupaciones por la degradación ambiental concomitante de las atracciones naturales que cumplen una doble función como hábitats ecológicos y destinos turísticos. Los turistas han sido reconocidos como una parte importante del destino que impacta principalmente en el turismo sostenible” (Lee *et al.*, 2021).

Numerosos estudios han identificado gran variedad de impactos negativos y positivos del turismo (Puczko & Rätz, 2000). En la parte menos positiva Puczko y Rätz (2000) observaron que el desarrollo turístico inapropiado da lugar a un mayor estrés del destino, además de a cambios negativos en las características físicas y socioculturales del mismo.

Por otra parte, una gran mayoría de investigadores afirma que el turismo es una actividad ambientalmente benigna, además de una alternativa económicamente viable a las industrias extractivas, como la minería y la tala (Ceballos-Lascurain, 1996). Doswell (1997) añade que el turismo enfoca la atención en temas ambientales significativos, y que estimula iniciativas de conservación y mejora del medio ambiente. El turismo centra el foco en este aspecto sobre diferentes cuestiones relacionadas con la biodiversidad, o los impactos humanos en el medioambiente entre otras. Además, también se utiliza a menudo para proporcionar una justificación económica para preservar áreas naturales y no desarrollarlas para usos alternativos como pueden ser la agricultura, la silvicultura o la minería (Master, 1998).

2.2. LAS RELACIONES ENTRE LOS IMPACTOS DE LA ACTIVIDAD HOTELERA Y SU APOYO

Relación entre impactos económicos y apoyo de los residentes

Son varios los estudios que han corroborado que la percepción por parte de los residentes de un destino en relación con los impactos económicos de la actividad turística es positiva. Es decir, los residentes ven con buenos ojos los impactos económicos generados por el sector. Algunos de ellos son el de Nunkoo y Ramkissoon (2011), Gursoy *et al.* (2002), Davis, Allen y Cosenza (1988), Ritchie (1988) y Jurowski *et al.* (1997).

En relación con el apoyo de los residentes hacia la actividad hotelera, si bien son escasos los estudios, en algunos como el de García Barrionuevo (2020) o Šegota *et al.* (2017), encontramos que al igual que con el sector turístico, en el ámbito hotelero, ambos estudios confirman una percepción positiva por parte de los residentes. Todo ello deriva de diferentes factores como el incremento de la oportunidad de empleo o el aumento de ingresos entre otros, lo que hará que los locales valoren más positivamente los impactos económicos.

Relación entre impactos sociales y apoyo de los residentes

Por otra parte, las relaciones entre los impactos sociales y el apoyo al sector hotelero, varios estudios han encontrado una relación poco positiva entre la percepción de los impactos económicos y el apoyo a la actividad hotelera. Entre ellos podemos destacar a Gursoy *et al.* (2000), Jurowski *et al.* (1997) o Ritchie (1988). Estos autores se han basado en la congestión del destino y en el aumento de la delincuencia que perciben los locales.

En referencia al sector hotelero, a pesar de haber pocos estudios, la percepción de los impactos sociales por parte de los residentes es poco positiva, lo que hace que el apoyo hacia el sector se vea negativamente afectado. Algunos estudios de autores como Lankford (1996) o Gursoy *et al.* (2002) corroboran este hecho, esto se debe a que las tradiciones y la cultura local de un destino se vean afectada por otras.

Relación entre impactos medioambientales y apoyo de los residentes

Finalmente, las relaciones entre los impactos medioambientales y el apoyo al sector turístico y hotelero vemos diversas perspectivas según el autor. Por una parte, Puczko y Rátz (2000) comentan que esta relación se concibe de manera negativa, esto es debido a los cambios que perciben los residentes, tanto físicos como socioculturales del destino. Sin embargo, otros autores como Ceballos y Lascurain (1996) afirman que dicha relación es positiva, ya que los

residentes perciben que el sector estimula políticas de preservación y mejora del medio ambiente.

Sin embargo, en lo que respecta al sector hotelero y los resultados que hemos obtenido, los datos recabados se alinean con el estudio de Puczkó y Rátz (2000), ya que nuestro estudio revela que los residentes perciben de manera poco positiva los impactos generados por el sector hotelero.

3. OBJETIVOS

Como se ha analizado en los apartados anteriores, en la última década el sector hotelero se ha desarrollado de forma exponencial, es por eso por lo que la percepción de los impactos por parte de la comunidad local tiene un gran peso a la hora de lograr un desarrollo turístico exitoso y sostenible. De acuerdo con la revisión bibliográfica realizada se ha identificado la necesidad de profundizar en el análisis de esta percepción desde el punto de vista de la SET para contribuir a paliar el vacío existente en la literatura. En esta investigación desde la perspectiva de la SET se plantea como objetivo general conocer si las variables antecedentes propuestas por dicha teoría influyen en el apoyo al sector hotelero por parte de los residentes y, de esta forma, contrastar el modelo propuesto por la SET. Este objetivo general, se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Conocer si la percepción de los impactos económicos de un destino tiene influencia en el apoyo de estos hacia la actividad hotelera.
- Conocer si la percepción de los impactos sociales de un destino tiene influencia en el apoyo de los mismos hacia la actividad hotelera.
- Conocer si la percepción de los impactos medioambientales de un destino tiene influencia en el apoyo de los mismos hacia la actividad hotelera.
- Contrastar con la literatura previa sobre los impactos económicos, sociales y medioambientales del sector hotelero, así como las relaciones identificadas con el apoyo a dicho sector.

4. METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE ESTUDIO

Para la consecución de los objetivos del estudio se ha realizado una encuesta a la población objeto de estudio, compuesta por residentes en Tenerife, para ello se ha utilizado como herramienta de recogida de datos un cuestionario estructurado.

4.2. CUESTIONARIO Y MEDIDA DE LAS RESPUESTAS

Previo al cuestionario se ha realizado una breve presentación inicial del objeto del trabajo donde se garantiza el anonimato, además de una invitación a la participación en dicho cuestionario.

Podemos estructurar este cuestionario en tres dimensiones a partir de distintos ítems, económica, social y ,medioambiental, y por último sociodemográficos, en el que se recogen los datos de clasificación de las personas que han respondido.

En el bloque económico se pretendía analizar el grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados en relación con el crecimiento y beneficio económico que ha tenido el sector

hotelero en Tenerife, así como su repercusión en otros sectores o incluso en factores tales como el salario.

En el siguiente bloque se desarrollaron varias preguntas sobre el enfoque social. Donde principalmente el objetivo de estas era recabar información en lo referente a la percepción de los residentes sobre la implicación de los hoteles en la sociedad, como por ejemplo la participación en eventos sociales, o su finalidad más allá de generar beneficios.

Por otra parte, en el bloque medioambiental procuraba analizar la percepción de los encuestados sobre la implicación del sector hotelero con el medioambiente. Tratando de recabar información con preguntas como el uso de sistemas para reducir el consumo de recursos naturales o el reciclaje entre otros.

Finalmente, una vez analizados los bloques anteriores, se recogió la información sociodemográfica para clasificar a la población de estudio por sexo (masculino, femenino, otro), edad (donde el encuestado respondía de manera abierta), ocupación (con siete posibles respuestas), indicando posteriormente el sector en el que se desenvuelve su trabajo. A continuación, se preguntaba por los estudios realizados, y seguidamente por el nivel económico familiar. Para terminar, se preguntaba si el lugar de residencia y el lugar de trabajo están clasificados como zona turística, y el lugar de residencia. Cerrando el cuestionario con un agradecimiento.

Por otra parte, en lo referente a la medida de las respuestas, los constructos que vamos a analizar se han medido a través de ítems. Se ha utilizado una escala Likert para medir cada uno de los ítems, esta escala comprende entre uno y siete, donde uno equivale a “totalmente de acuerdo” y siete significa “totalmente en desacuerdo”.

Todas las variables incluidas en el estudio se midieron mediante escalas propuestas y adaptadas de estudios anteriores en la literatura. En la Tabla 1 se recogen los ítems utilizados para cada constructo y el origen de las fuentes de la literatura utilizadas para cada uno de ellos.

TABLA 1

Medida de los constructos

Constructos	Ítems	Fuente
Apoyo hacia la actividad hotelera	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La implantación de hoteles ha sido muy beneficiosa para la isla y sus habitantes. ➤ Se debe seguir potenciando la actividad de los hoteles como uno de los motores básicos de la economía de la isla ➤ Los hoteles ayudan a mi comunidad a crecer en la dirección correcta ➤ Estoy orgulloso de los hoteles que hay en mi comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptado de Martínez <i>et al.</i> (2013). ➤ Adaptado de Gursoy, Boğanb, Bora Dedeoğlu, Çalışkanb (2019).
Percepción de impactos medioambientales de la actividad hotelera	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La actividad de los hoteles en la isla es menos contaminante y más respetuosa con el medio ambiente que otras actividades económicas. ➤ Los hoteles en la isla protegen el medio ambiente. ➤ Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas para reducir el consumo de recursos naturales. ➤ Los hoteles de la isla le dan importancia al reciclaje. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptado de Martínez <i>et al.</i> (2013). ➤ Adaptado de Gursoy, Boğanb, Bora Dedeoğlu, Çalışkanb (2019).

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los hoteles en la isla aprovechan las energías renovables en un proceso productivo compatible con el medio ambiente. ➤ Los hoteles en la isla tienen un alto nivel de conciencia medioambiental. 	
Percepción de impactos sociales de la actividad hotelera	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los hoteles en la isla están comprometidos con el bienestar de la sociedad. ➤ Los hoteles de la isla participan activamente y patrocinan eventos sociales y culturales (música, deportes, etc.). ➤ Los hoteles en la isla desempeñan un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación de beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptado de Martínez <i>et al.</i> (2013). ➤ Adaptado de Gursoy, Boğanb, Bora Dedeoğlu, Çalışkanb (2019).
Percepción de impactos económicos de la actividad hotelera	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los hoteles en la isla generan grandes oportunidades de empleo y desarrollo profesional para los residentes. ➤ Los hoteles en la isla contribuyen de manera relevante a elevar los niveles de renta y el salario de los residentes. ➤ Los hoteles en la isla producen empleos de calidad. ➤ Los beneficios de los hoteles en la isla se invierten en la isla. ➤ El turismo en la isla estimula la agricultura y la industria promoviendo la producción y el suministro a hoteles. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptado de Martínez <i>et al.</i> (2013). ➤ Adaptado de Gursoy, Boğanb, Bora Dedeoğlu, Çalışkanb (2019).

4.3. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE DATOS

Para la recogida de datos se ha llevado a cabo una encuesta autoadministrada a los mayores de edad residentes en la isla de Tenerife, en la que hemos realizado unas preguntas de control, además de no considerar las respuestas inferiores a cinco minutos. El cuestionario ha sido de forma online y utilizando la herramienta LimeSurvey. La fecha de recogida de datos y ejecución del cuestionario fue entre el 11 y el 28 de febrero de 2023, logrando una muestra final de 400 respuestas. Se puede observar, para un nivel de confianza del 95,5% y $p=q$, el error muestral es de $\pm 5,0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

4.4. ESTRUCTURA DE LA MUESTRA Y PONDERACIÓN

En la Tabla 2 observamos la estructura de la muestra obtenida por sexo y edad. Por una parte, la muestra está conformada por un 61% de mujeres, mientras que los hombres tan solo representan un 39%. Por otra parte, en rango de edades observamos que los encuestados entre 18 y 24 años conforman un 27,5%; entre 25 y 34 años un 19,5%; entre 35 y 44 años un 11,5%; entre 45 y 54 años un 21,3%; y mayores de 54 años un 20,3%.

A continuación, observamos que los estudios realizados se dividen en sin estudios con un 0,3%; estudios primarios o secundaria un 14,3%; bachillerato o FP un 33%; y universitarios un 52,5%.

Con respecto al nivel económico familiar, vemos que muy por debajo de la media se encuentra el 1%; por debajo de la media un 18,5%; en la media un 62,3%; por encima de la media un 18,3%; y muy por encima de la media un 0%.

En relación con la ocupación observamos que un 0,8% corresponde a empresarios; un 8% a autónomos; un 1,5% a directivos; un 53% a empleados; estudiantes un 22,3%; parados un 9%; y jubilados un 5,5%.

La muestra por sectores en los que ejercen la actividad los que trabajan, está constituida por un 3,6% en agricultura o ganadería; un 2,8% en industria; construcción un 5,5%; administración o empresa pública un 35,2%, servicios no turísticos un 34,8%; y servicios turísticos un 18,2%.

Finalmente destacamos que el 46,6% trabaja en una zona turística, mientras que el 53,4% no. Además, el 36,3% reside en zona turística, pero el 63,8% no.

TABLA 2
Estructura de la muestra sin ponderar

Sexo	Femenino	61,0%
	Masculino	39,0%
Edad	18-24 años	27,5%
	25-34 años	19,5%
	35-44 años	11,5%
	45-54 años	21,3%
	>54	20,3%
Estudios realizados	Sin estudios	0,3%
	Primarios-secundaria	14,3%
	Bachillerato/FP	33,0%
	Universitarios	52,5%
¿Cómo considera su nivel económico familiar?	Muy por debajo de la media	1,0%
	Por debajo de la media	18,5%
	En la media	62,3%
	Por encima de la media	18,3%
	Muy por encima de la media	0,0%
¿Cuál es su ocupación?	Empresario/a	0,8%
	Autónomo/a	8,0%
	Directivo/a	1,5%
	Empleado/a	53,0%
	Estudiante	22,3%
	Parado/a	9,0%
	Jubilado/a	5,5%
¿En qué sector trabaja?	Agricultura-ganadería	3,6%
	Industria	2,8%
	Construcción	5,5%
	Administración, empresa pública	35,2%
	Servicios no turísticos	34,8%
	Servicios turísticos	18,2%
Trabaja en zona turística	Sí	46,6%
	No	53,4%
Residencia en zona turística	Sí	36,3%
	No	63,8%
	Total	400

En la tabla observamos que la estructura de la población objetiva, según el Instituto Canario de Estadística, es diferente a la estructura conseguida en la muestra, por lo que existe un sesgo. Para corregir este desequilibrio y conseguir una muestra representativa, se ha llevado a cabo una ponderación de los datos, multiplicando cada grupo con un peso de ponderación. El peso de ponderación y el resultado de dividir el porcentaje de la población entre el de la muestra de cada grupo lo que podemos ver en la Tabla 3.

TABLA 3

Estructura de la muestra y coeficientes de ponderación

	Muestra		Estructura población	Peso ponderación
Femenino				
18-24 años	78	19,5%	5,2%	0,2692
25-34 años	41	10,3%	9,6%	0,9412
35-44 años	26	6,5%	12,6%	1,9449
45-54 años	54	13,5%	12,4%	0,9208
>54	45	11,3%	10,2%	0,9069
Masculino				
18-24 años	32	8,0%	5,4%	0,6749
25-34 años	37	9,3%	9,5%	1,0254
35-44 años	20	5,0%	12,8%	2,5607
45-54 años	31	7,8%	12,5%	1,6118
>54	36	9,0%	9,6%	1,0721
Total	400	100,0%	100,0%	

4.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Análisis descriptivo

El análisis de los datos se ha realizado en primer lugar a través del examen descriptivo de los constructos intervinientes y sus ítems mediante medias y proporciones. Cada constructo latente se ha construido como la media de los ítems que lo componen.

Análisis de relaciones

Para el análisis de las relaciones entre la variable dependiente y las variables independientes, se ha realizado un análisis a través de:

-Tabulación: Análisis a través de tabulaciones de medias realizando contrastes de diferencias mediante la prueba t. Compara la igualdad de las medias entre columnas. La tabla debe tener una variable categórica en las columnas y una variable de escala la fila.

-Regresión: La regresión lineal estima los coeficientes de la ecuación lineal, con una o más variables independientes, que mejor prediga el valor de la variable dependiente.

4.6. CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

Se han construido nuevas variables categóricas de las variables independientes utilizadas en el análisis, con objeto de facilitar el análisis de resultados a través de tabulaciones. Las nuevas variables construidas son categóricas con dos niveles: alto y bajo. El nivel “bajo” corresponde a valores menores de 5 de la media del constructo calculada como promedio de los ítems del constructo y el nivel “alto” corresponde a los valores iguales o mayores que 5.

Las variables categorizadas utilizadas son:

TABLA 4

Variables categorizadas

		Alto	Bajo
RIECO	Impactos económicos actividad hotelera	17,0%	83,0%
RIMA	Impactos medio ambientales actividad hotelera	11,1%	88,9%
RISOC	Impactos sociales actividad hotelera	14,9%	85,1%

*Porcentajes en filas horizontales.

5. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se ha llevado a cabo en la isla de Tenerife (Islas Canarias - España). La economía de la isla está principalmente sostenida por el sector turístico, que se engloba dentro de una economía de mercado. Por otra parte, España forma parte de la 14ª economía mundial, y de la 4ª economía de la Zona Euro.

La isla de Tenerife abarca una superficie geográfica de 2.034 Km², y cuenta con un número de habitantes de 927.993 (ISTAC, 2021), con base poblacional cultural europea. Tiene un PIB per cápita de 18.990 € (INE, 2021), donde el sector turístico genera 9.420 millones de euros en Canarias, el 22,6% del conjunto de su economía, y 196.446 mil empleos (un 25,7% del total), según el último estudio IMPACTUR Canarias 2021. (Exceltur 2022).

Tenerife dispone de una importante y moderna infraestructura hotelera, la cual podemos clasificar según el artículo 9 del Decreto 142/2010, que distingue a los hoteles en 6 categorías, desde 1 a 5 estrellas y 5 estrellas Gran Lujo. El número de alojamientos turísticos según el ISTAC es de 234, con un número de plazas de 86.822 (datos del año 2017). Lo primero que destacamos en la estructura hotelera de la isla es la presencia abrumadora de establecimientos hoteleros que pertenecen a cadenas hoteleras de prestigio o nivel, en comparación con los hoteles independientes. Este dato puede sugerir que las empresas más pequeñas están expuestas a una gran competencia y exigencia en el mercado. Por otro lado, son las cadenas nacionales las que destacan en la isla, principalmente las cadenas con sedes en Barcelona y Mallorca, que son líderes en cadenas hoteleras de carácter vacacional, que es la oferta principal en la isla. Finalmente, las cadenas hoteleras locales tienen una presencia más discreta en comparación con las anteriores (Cátedra de Turismo Caja Canarias-Ashotel *et al.*, 2018).

Por tanto, por las características de territorio insular sometido a tensiones medioambientales, dependencia de la actividad turística y una infraestructura hotelera clave en la cadena de valor del sector turístico, Tenerife representa un marco adecuado para la realización de este estudio. Donde la opinión, las percepciones y la participación de los residentes es clave para un desarrollo armonioso de la actividad turística y el desarrollo de las infraestructuras hoteleras.

6. RESULTADOS

6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

En este punto analizaremos, principalmente la media de cada uno de los constructos, así como la de los ítems que conforman dichos constructos. Además, estudiaremos la frecuencia de cada uno de los ítems que conforman cada constructo.

TABLA 5

Medias de los constructos

		Media
APH	Apoyo de los residentes a la actividad hotelera en la isla	4,50
IECO	Impactos económicos actividad hotelera	3,75
IMA	Impactos medio ambientales actividad hotelera	3,51
ISOC	Impactos sociales actividad hotelera	3,66

Como podemos ver en la Tabla 5 y en el Gráfico 1, el apoyo medio a la actividad hotelera por parte de los residentes se sitúa por encima del punto medio de la escala (4,5) por lo que podemos afirmar que hay un ligero apoyo a la actividad hotelera. Atendiendo a la distribución de frecuencia de los ítems que conforman el constructo “apoyo” (Tabla 6), observamos que el porcentaje va desde un 73,4% que considera que la implantación de hoteles ha sido beneficiosa, hasta el 52% que está orgulloso de los hoteles que hay en la comunidad.

En relación con los impactos económicos de la actividad hotelera, podemos ver que dichos impactos son relativamente bajos (3,75), con un porcentaje de acuerdo comprendido entre 17,6% y 47,7%. El porcentaje de desacuerdo comprende entre 33% y 60,2%. Podemos observar que no existe una clara percepción por parte de los residentes de que los impactos económicos derivados de la actividad turística sean positivos.

En cuanto a la percepción del impacto medioambiental de la actividad hotelera, observamos que dichos impactos son bajos (3,51), con ítems comprendidos entre un 19,3% y un 30,7% de acuerdo, y un porcentaje de desacuerdo entre 38,1% y 53,8%. Apreciamos como estos impactos son considerados como los menos positivos de la actividad hotelera.

Finalmente, los impactos sociales de la actividad hotelera, como los anteriores también son bajos (3,66), su porcentaje de acuerdo se representa entre 24,2% y 30,4%, por otra parte, el porcentaje de desacuerdo es mayor, entre 32,6% y 48,6%. Como en el resto de los impactos, estos también se sitúan por debajo del punto medio de la escala.

GRÁFICO 1

Medias de los constructos

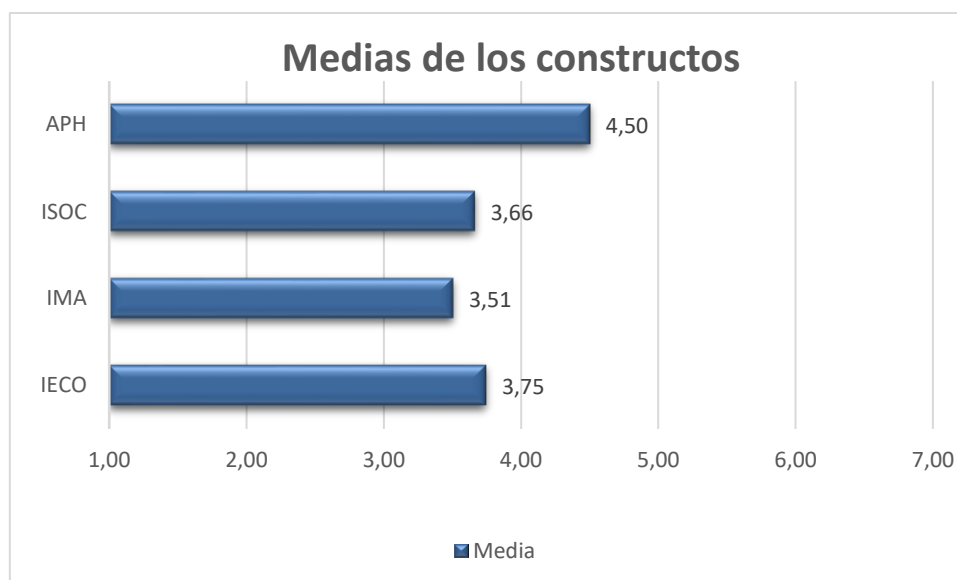


TABLA 6

Porcentaje desacuerdo/acuerdo de los ítems

	% de desacuerdo	% de acuerdo
La implantación de hoteles ha sido muy beneficioso para la isla y sus habitantes.	17,8%	73,4%
Se debe seguir potenciando la actividad de los hoteles como uno de los motores básicos de la economía de la isla.	29,6%	52,6%
Los hoteles ayudan a mi comunidad a crecer en la dirección correcta.	27,9%	54,8%
Estoy orgulloso de los hoteles que hay en mi comunidad.	27,5%	52,0%
Los hoteles en la isla generan grandes oportunidades de empleo y desarrollo profesional para los residentes.	40,1%	47,6%
Los hoteles en la isla contribuyen de manera relevante a elevar los niveles de renta y el salario de los residentes.	33,0%	47,7%
El turismo en la isla estimula la agricultura y la industria promoviendo la producción y el suministro a hoteles.	40,0%	42,5%
Los hoteles en la isla producen empleos de calidad.	57,9%	26,5%
Los beneficios de los hoteles en la isla se invierten en la isla.	60,2%	17,6%
Los hoteles en la isla están comprometidos con el bienestar de la sociedad.	47,9%	24,2%
Los hoteles de la isla participan activamente y patrocinan eventos sociales y culturales (música, deportes, etc.).	32,6%	39,3%
Los hoteles en la isla desempeñan un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación de beneficios.	48,6%	30,4%
La actividad de los hoteles en la isla es menos contaminante y más respetuosa con el medio ambiente que otras actividades económicas	42,5%	30,7%
Los hoteles en la isla protegen el medio ambiente	53,8%	19,3%
Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas para reducir el consumo de recursos naturales.	38,1%	25,5%
Los hoteles de la isla le dan importancia al reciclaje.	39,9%	30,5%
Los hoteles en la isla aprovechan las energías renovables en un proceso productivo compatible con el medio ambiente.	49,9%	25,8%
Los hoteles en la isla tienen un alto nivel de conciencia medioambiental.	49,0%	24,2%

6.2. ANÁLISIS DE RELACIONES

En este punto realizaremos el análisis de apoyo a la actividad hotelera desde el punto de vista de los diferentes constructos (económicos, sociales y medioambientales) a través de tablas y contrastes de t Student, además del índice de altos y bajos. Seguidamente, analizaremos mediante una regresión lineal, el nivel de influencia de cada uno de los constructos sobre el apoyo a la actividad hotelera.

Tabulaciones

Con el objetivo de conocer la relación entre la variable dependiente (apoyo de los residentes) y las variables independientes según la teoría del intercambio social (percepción de impactos económicos, sociales y medioambientales), primero debemos tabular entre la variable dependiente y la independiente, categorizadas en dos grupos (altos y bajos).

En la Tabla 7 se muestra que el apoyo a la actividad hotelera por parte de los residentes de las islas es en gran medida mayor entre quienes consideran que los impactos económicos son altos (5,85) que entre los que los consideran poco positivos (4,22). Si se observan los ítems del constructo, vemos que en todos ellos se da la misma relación.

Del mismo modo, el apoyo a la actividad hotelera es estadísticamente mayor entre el grupo que percibe los impactos sociales más positivos (5,67) que en el grupo que los percibía menos positivos (4,30). Además, en todos los ítems del constructo, como podemos ver en la Tabla 7.

Finalmente, podemos ver que el apoyo a la actividad hotelera de mano de los residentes es superior entre los que consideran que los impactos medioambientales son altos (5,88) que entre los que los consideran poco positivos (4,33). Podemos observar claramente que esto se repite en cada uno de los ítems del apoyo a la actividad hotelera.

TABLA 7

Comparaciones de medias de columna

	Impactos económicos actividad hotelera		Impactos sociales actividad hotelera		Impactos medio ambientales actividad hotelera	
	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo
	Media	Media	Media	Media	Media	Media
Apoyo actividad hotelera en la isla	5,85	4,22*	5,67	4,30*	5,88	4,33*
La implantación de hoteles ha sido muy beneficioso para la isla y sus habitantes	6,10	4,76*	5,90	4,83*	6,17	4,84*
Se debe seguir potenciando la actividad de los hoteles como uno de los motores básicos de la economía de la isla	5,92	4,00*	5,66	4,09*	5,84	4,14*
Los hoteles ayudan a mi comunidad a crecer en la dirección correcta	5,63	4,05*	5,50	4,11*	5,62	4,16*
Estoy orgulloso de los hoteles que hay en mi comunidad	5,75	4,08*	5,63	4,15*	5,89	4,18*

*Significativo estadísticamente.

Regresión lineal

La ecuación utilizada para esta regresión lineal la hemos desarrollado a partir del apoyo a la actividad hotelera, el cual igualamos a la multiplicación de cada uno de las betas por los impactos que influyen en el apoyo a la actividad hotelera (económicos, sociales y medioambientales):

$$APH = \beta_1 * IE + \beta_2 * IS + \beta_3 * IMA$$

A continuación, en la Tabla 9 tenemos el resumen de la regresión lineal, en la que primeramente se observa que la varianza explicada es alta, es decir, la explicación del apoyo a la actividad hotelera por parte de las tres variables que hemos mencionado (impactos económicos, sociales, y medioambientales) es alta, concretamente un 53,6%.

TABLA 8

Resumen del modelo de regresión lineal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,732 ^a	0,536	0,532	0,96721

Si nos fijamos en la Tabla 9, primeramente, observamos que, en las betas, el mayor son los impactos económicos con un 0,4, siendo este significativo. Seguidamente vemos los impactos medioambientales con un 0,2 que también son significativos. Por último, la beta de los impactos sociales con un 0,1 es el menor valor, que además no es significativo. Por lo que podemos sacar en claro que a la hora de hacer la regresión los impactos sociales no son significativos, en la tabulación si lo era, por lo que tiene un menor impacto a la hora de influir en el apoyo a la actividad hotelera de la isla por parte de los residentes. Por encima de esta variable estarían los impactos medioambientales, y en primer lugar como la variable más significativa a la hora de influir en el apoyo a la actividad hotelera estarían los impactos económicos.

TABLA 9

Coefficientes estandarizados de la regresión lineal

Modelo	Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	Beta			
Impactos económicos actividad hotelera	0,410		6,833	0,000
Impactos medio ambientales actividad hotelera	0,273		4,858	0,000
Impactos sociales actividad hotelera	0,108		1,728	0,085

A modo de conclusión, se puede observar en el análisis de las tabulaciones y en la regresión realizados que el apoyo de los residentes a la actividad hotelera depende por orden importancia de la percepción que tienen de los impactos económicos, medioambientales y sociales. Por lo tanto, se confirma las relaciones consideradas por la teoría del intercambio social.

7. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES PRÁCTICAS

Discusión

Los resultados del estudio realizado muestran que los impactos percibidos por los residentes, tanto económicos como medioambientales influyeron en mayor medida en el apoyo de estos al sector hotelero, sin embargo, los impactos sociales tuvieron un menor efecto sobre este.

Los resultados de este estudio confirman los hallazgos de la mayoría de los estudios previos que sugieren una relación positiva entre la percepción de los impactos económicos y el apoyo de los residentes a la actividad hotelera. Por tanto, los resultados son coincidentes con lo encontrado a nivel general de la actividad turística por ejemplo por los estudios de Nunkoo y Ramkissoon (2011), Gursoy *et al.* (2002), Davis, Allen y Cosenza (1988), Ritchie (1988) y Jurowski *et al.* (1997). Y, de forma concreta, sobre la actividad hotelera, también coinciden con los resultados de García Barrionuevo (2020) y Šegota *et al.* (2017). Por tanto, se pone de manifiesto la importancia de la percepción positiva de los impactos económicos como antecedente principal para que los residentes muestren apoyo a la actividad hotelera.

En relación con la percepción de los impactos medioambientales y el apoyo a la actividad hotelera, los resultados del estudio también confirman lo que prácticamente todos los estudios han sugerido, que a menos impactos negativos percibidos mayor apoyo a la actividad. Por tanto, los hallazgos del estudio son coincidentes con lo que a nivel general del turismo se ha encontrado en estudios como los de Puczko y Rátz (2000) y Ceballos y Lascurain (1996) y en el ámbito concreto de la actividad hotelera ha verificado el estudio de Puczko y Rátz (2000).

Sin embargo, los resultados del presente estudio no confirman claramente lo que han sugeridos otros estudios de una relación positiva entre impactos sociales positivos y apoyo, como son por ejemplo los estudios de Gursoy *et al.* (2000), Jurowski *et al.* (1997) o Ritchie (1988). Aunque mediante el análisis de tabulaciones nuestro estudio confirma una escasa relación positiva, en el análisis de la regresión no se confirma dicha relación. Por lo que tampoco coincide con lo corroborado por algunos estudios en el ámbito concreto de los impactos y apoyo hacia la actividad hotelera como pueden ser los de Lankford (1996) y Gursoy *et al.* (2002).

Probablemente, la poca interacción de la actividad hotelera con su entorno social, puedan explicar estos resultados poco concluyentes.

Implicaciones

Los resultados sugieren que la percepción de los impactos turísticos positivos de la actividad hotelera por parte de los residentes puede hacer que adopten un comportamiento de apoyo hacia la misma. Por el contrario, la percepción de impactos turísticos negativos resulta en menos apoyo. Estos hallazgos del estudio proporcionan varias implicaciones para las empresas hoteleras y para los gestores de un destino.

En este sentido las actividades de desarrollo sostenible de los hoteleros (económica, social y medioambiental) tienen efectos significativos en la percepción de los impactos turísticos y el comportamiento de apoyo del residente. Por lo tanto, los gerentes deberían invertir más en iniciativas de desarrollo sostenible y comunicar estas iniciativas a través de varios canales a los residentes locales. Esto a su vez influirá en las percepciones de los residentes y mejorará su comportamiento de apoyo.

Por ejemplo, los gestores de los hoteles deben desarrollar políticas de empleo que favorezcan a los residentes, salarios justos, inversión de los beneficios en el destino, etc. Y comunicar el resultado de dichas políticas que harían percibir por parte de los residentes los impactos económicos de la actividad.

Por otra parte, implementar iniciativas y prácticas de ahorro de energía, agua y gestión de residuos, podría mejorar la percepción de los impactos medioambientales o que fueran menos negativos. Independientemente de su escala, cada hotel debería emprender iniciativas ambientales. Se debe asegurar la prevención de la contaminación ambiental, promover el reciclaje y utilizar innovaciones tecnológicas para ahorrar energía y agua. Las empresas hoteleras pueden comunicar sus iniciativas ambientales a los residentes a través de diferentes canales de comunicación con evidencias numéricas y visuales que serían mucho más creíbles.

También la implantación de acciones de responsabilidad social favorecería una mejor percepción de los impactos sociales y, por tanto, aunque en menor medida, de más apoyo a la actividad hotelera en el destino. Por ejemplo, los hoteles podrían comprometerse con el bienestar de la sociedad, participar activamente y patrocinar eventos sociales y culturales (música, deportes, etc.), etc.

Igualmente, los gestores del destino podrían poner en marcha, por una parte, exigencia o fomento a la realización por parte de los hoteleros a desarrollar estas actividades de responsabilidad económica, social y medioambiental; y, por otra parte, desarrollar estrategias de comunicación permanentes a los residentes de los resultados de estas políticas.

Por lo tanto, se deben establecer políticas relevantes de gestión del destino para mejorar los impactos turísticos positivos y eliminar los impactos negativos a fin de fomentar el comportamiento de apoyo de los residentes. Especialmente, las autoridades del destino deben construir un mecanismo efectivo de participación en beneficios para asegurar que la mayoría de los residentes puedan compartir los beneficios del desarrollo turístico. Esto mejorará la percepción de los impactos turísticos positivos, lo que a su vez conduce a un mayor comportamiento de apoyo de los residentes.

8. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

Conclusiones

Dentro del sector turístico, la actividad hotelera destaca como uno de los elementos fundamentales de la cadena de valor, caracterizándose por su notable crecimiento y relevancia. Sin embargo, los impactos que genera, tanto positivos como negativos, dan pie a recibir mayor o menor apoyo por parte de los residentes. Principalmente se han observado tres impactos: económicos, sociales y medioambientales.

En esta investigación se ha llevado a cabo un análisis sobre como influyen en los residentes los tres impactos anteriormente mencionados a la hora de mostrar apoyo al sector hotelero, es decir, como perciben los locales dichos impactos. A modo general, los resultados que hemos obtenido nos muestran que la percepción de los impactos por parte de los residentes tiene una gran influencia en el apoyo de estos hacia la actividad hotelera.

Por otra parte, fijándonos en los resultados obtenidos, todos los impactos son percibidos de manera poco positiva por parte de los residentes, siendo los más significativos los impactos económicos, seguidos de los medioambientales, y por último los sociales.

Todos los datos recabados han sido contrastados con la literatura previa, coincidiendo plenamente con lo que varios autores comentan en sus estudios, la percepción de los residentes sobre los tres impactos es negativa, exceptuando una notoria significación de los impactos económicos sobre el resto, donde se ha coincidido con otros autores en una mayor percepción de beneficios por parte de los locales.

Conclusiones para el destino analizado

Para ampliar la interpretación de los resultados se ha realizado un análisis del mapa importancia-performance (IPMA), que consiste en representar en una matriz las variables que influyen en el constructo a explicar (apoyo de los residentes a la actividad hotelera). En el eje horizontal se representa el valor de las betas de los constructos en el modelo de regresión (importancia) y, en el eje vertical, el rendimiento de cada constructo (performance) obtenido del valor medio de los ítems de cada constructo (escala de 1 a 7).

Por tanto, para un constructo específico, el IPMA contrasta los efectos totales del modelo (importancia) y los valores medios de las puntuaciones de las variables latentes (rendimiento) para poner de relieve las áreas significativas para mejorar las actividades de gestión. Más concretamente, los resultados permiten identificar los determinantes con una importancia relativamente alta y un rendimiento relativamente bajo como áreas de mejora prioritarias que pueden abordarse.

En la Tabla 10 y el Gráfico 2 se puede observar como para el caso del destino analizado (Tenerife) el constructo que resulta prioritario para realizar acciones de mejora de su percepción sería los impactos medioambientales debido a que es importante y su performance tiene mucho margen de mejora. En segundo lugar, estarían los impactos económicos que son los más importantes y aún hay mucho margen de mejora. Finalmente, como tercera prioridad estaría los impactos sociales que son menos importantes en la contribución al apoyo de los residentes a la actividad hotelera.

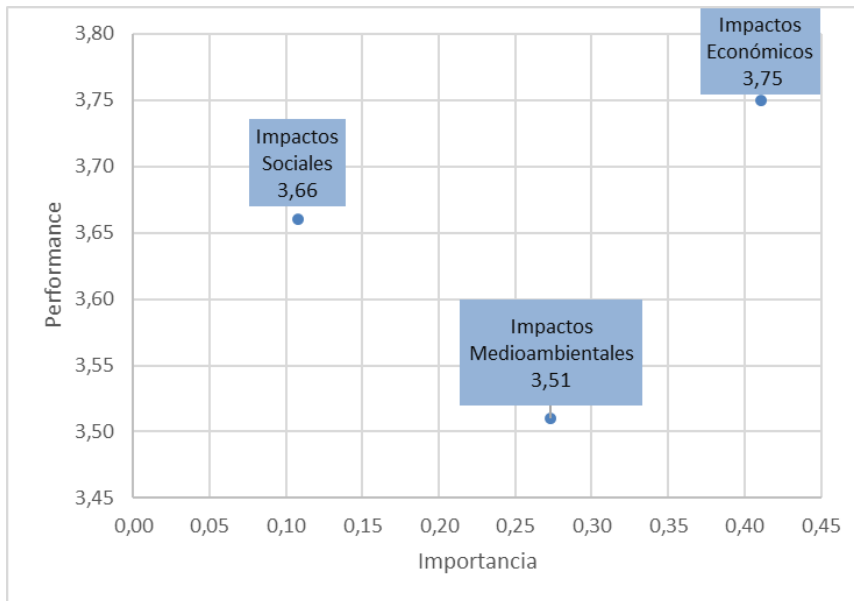
TABLA 10

Valor de los impactos

	Importancia	Performance
Impactos económicos	0,410	3,75
Impactos medio ambientales	0,273	3,51
Impactos sociales	0,108	3,66

GRÁFICO 2

Mapa importancia-performance



Limitaciones del estudio

Como todo trabajo de investigación, el presente trabajo presenta algunas limitaciones que plantean la necesidad de replicarlo para intentar superarlas.

En primer lugar, este trabajo se contrastó empíricamente en un lugar determinado (Tenerife), por lo que se justifica la realización de nuevas investigaciones que exploren estas mismas relaciones en otros lugares y zonas con el objetivo de determinar si los patrones y resultados se replican o dependen de factores como la cultura u otras influencias.

En segundo lugar, este estudio se ha realizado a una muestra que ha resultado desequilibrada por género y edad con respecto a la población. Aunque es una muestra amplia y se ha ponderado, es posible la existencia de algún sesgo debido al método de muestreo.

Finalmente, en tercer lugar, esta investigación se limita al estudio de los impactos por parte del sector hotelero en relación con el apoyo al sector, desde el punto de vista de la teoría del intercambio social. Este tipo de análisis también es susceptible de realizarlo bajo otras perspectivas teóricas que pueden complementar los hallazgos encontrados. Algunas de otras teorías que se podrían considerar pueden ser la teoría del comportamiento planificado, la teoría de la calidad de vida o el apego a la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Boğan, E., Dedeoğlu, B. B., & Dedeoğlu, S. S. (2021). The effect of residents' perception of hotel social responsibility on overall attitude toward tourism. *Tourism Review*, 76(5), 1104-1122. <https://doi.org/10.1108/tr-08-2019-0353>.
- Boğan, E., Dedeoğlu, B. B., & Dedeoğlu, S. S. (2021). The effect of residents' perception of hotel social responsibility on overall attitude toward tourism. *Tourism Review*, 76(5), 1104-1122. <https://doi.org/10.1108/tr-08-2019-0353>.
- Ceballos-Lascurain, H. (1996). *Turismo, ecoturismo y áreas protegidas*. Gland, Suiza: UICN, Unión Mundial para la Naturaleza.
- Davis, D. L., Allen, J., & Cosenza, R. M. (1988). Segmenting Local Residents By Their Attitudes, Interests, and Opinions Toward Tourism. *Journal of Travel Research*, 27(2), 2-8. <https://doi.org/10.1177/004728758802700201>.
- De Turismo CajaCanarias-Ashotel-Universidad De La Laguna, C., González, A. D., Sánchez, Ú., Grosicki, S., Rodríguez, Y. R., De Las Casas, A. L., & Martín, R. P. (2018). Estructura del sector hotelero en Tenerife. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/12703>.
- Díaz Armas, R., & Gutiérrez Taño, D. (2010). La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia.
- Díaz, R. Y Gutiérrez, D. 2005 "Interacción residente-turista en una experiencia turística adversa". XVII Encuentro de Profesores de Marketing. Madrid.
- Doswell, R. (1997). *Cómo la gestión eficaz marca la diferencia*. Oxford: Butterworth-Heinemann. Doxey, GV (1975). Una teoría de la causalidad de los irritantes visitantes-residentes, metodología e inferencias de investigación. *Encías Enactas de congresos: Sexta Conferencia Anual de la Asociación de Investigación de Viajes* (págs. 195-198). San Diego, CA: Asociación de Investigación de Viajes.
- Exceltur |. (s. f.). <https://www.exceltur.org/impactur/impactur-canarias-2021-2/> (visitado por última vez el 12/04/2023).
- García Barrionuevo, I. (2020). Análisis descriptivo de la percepción y del apoyo de los residentes a la actividad turística en Sevilla. (Trabajo Fin de Grado Inédito). Universidad de Sevilla, Sevilla.
- González Limón, M. (2010). Impacto económico de los hoteles: aplicación en la ciudad de Sevilla. *PASOS : Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8 (2), 319-338.
- Gursoy, D., & Rutherford, D. G. (2004). Host attitudes toward tourism: An improved structural model. *Annals of tourism Research*, 31(3), 495-516.
- Gursoy, D., Boğan, E., Dedeoğlu, B. B., & Çalışkan, C. (2019). Residents' perceptions of hotels' corporate social responsibility initiatives and its impact on residents' sentiments to community and support for additional tourism development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 117-128. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.03.005>.
- Gursoy, D., Chen, J. S., & Yoon, Y. (2000, June). Using structural equation modeling to assess the effects of tourism impact factors and local residents support for tourism development. In *Annual conference proceedings of the Travel and Tourism Research Association* (pp. 243-250).
- Gursoy, D., Jurowski, C., & Uysal, M. (2002). Resident attitudes. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 79-105. [https://doi.org/10.1016/s0160-7383\(01\)00028-7](https://doi.org/10.1016/s0160-7383(01)00028-7).
- Homans, G. C. (1961). The humanities and the social sciences. *American Behavioral Scientist*, 4(8), 3-6.
- INE - Instituto Nacional de Estadística. (s. f.). INEbase / Economía /Cuentas económicas /Contabilidad regional de España / Últimos datos. INE. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736167628&menu=ultiDatos&idp=1254735576581 (visitado por última vez el 12/04/2023).

- ISO 14001:2004(es) Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso. (2004). Online Browsing Platform (OBP). <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es> (visitado por última vez el 07/02/2023).
- ISTAC: Estadísticas de la Comunidad Autónoma de Canarias. (s. f.). <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do> (visitado por última vez el 12/04/2023).
- Jurowski, C., Uysal, M., & Williams, D. R. (1997). A theoretical analysis of host community resident reactions to tourism. *Journal of travel research*, 36(2), 3-11.
- Jurowski, C., Uysal, M., & Williams, D. R. (1997). A Theoretical Analysis of Host Community Resident Reactions to Tourism. *Journal of Travel Research*, 36(2), 3-11. <https://doi.org/10.1177/004728759703600202>.
- Lankford, S. V. (1996). Crime and tourism: A study of perceptions in the Pacific Northwest. *Tourism, crime and international security issues*, 51, 58.
- Lee, S., Park, H., Kim, K., & Lee, C. (2021). A moderator of destination social responsibility for tourists' pro-environmental behaviors in the VIP model. *Journal of Destination Marketing and Management*, 20, 100610. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.100610>.
- Master, D. (1998). Turismo de vida silvestre marina: desarrollo de un enfoque de calidad en las tierras altas e islas. Informe para la Iniciativa de Turismo y Medio Ambiente y el Patrimonio Natural Escocés, Inverness, Escocia.
- Nexotur. (2019, 5 marzo). El Turismo representa el 10,4% del PIB mundial. Nexotur. <https://www.nexotur.com/noticia/101605/nexotur/el-turismo-representa-el-104-del-pib-mundial.html> (visitado por última vez 12/05/2023)
- Nunkoo, R., & Ramkissoon, H. (2011). Developing a community support model for tourism. *Annals of tourism research*, 38(3), 964-988.
- Nunkoo, R., & Ramkissoon, H. (2012). Power, trust, social exchange and community support. *Annals of tourism research*, 39(2), 997-1023.
- Picornell, C. (1993). Los impactos del turismo. *Papers de turisme*, 11(1), 65-91.
- Porras, C. (2022, 5 octubre). El turismo mundial tendrá que esperar a 2024 para su completa recuperación. Hosteltur. <https://www.hosteltur.com/153221-el-turismo-mundial-tendra-que-esperar-a-2024-para-su-completa-recuperacion.html> (visitado por última vez 12/05/2023).
- ¿Por qué el Turismo? | OMT. (s. f.). <https://www.unwto.org/es/turismo> (visitado por última vez 12/05/2023).
- Puczko, L. y Ratz, T. (2000). Percepciones de turistas y residentes sobre los impactos físicos del turismo en el lago Balaton, Hungría: problemas para la gestión del turismo sostenible. *Revista de Turismo Sostenible*, 8(6), 458-478.
- Ritchie, J. R. B. (1988b). Consensus policy formulation in tourism. *Tourism Management*. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(88\)90037-4](https://doi.org/10.1016/0261-5177(88)90037-4).
- Šegota T., Mihalič, T., Kuščer, K. (2017); The impact of residents' informedness and involvement on their perceptions of tourism impacts: The case of Bled. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6, 196-20.
- Styliadis, D., & Terzidou, M. (2014). Tourism and the economic crisis in Kavala, Greece. *Annals of tourism research*, 44, 210-226.
- Su, L., Huang, S., & Pearce, J. (2018a). How does destination social responsibility contribute to environmentally responsible behaviour? A destination resident perspective. *Journal of Business Research*, 86, 179-189. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.02.011>.

ANEXO 1: CUESTIONARIO

APH1: La implantación de hoteles ha sido muy beneficioso para la isla y sus habitantes.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

APH2: Se debe seguir potenciando la actividad de los hoteles como uno de los motores básicos de la economía de la isla.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

APH3: Los hoteles ayudan a mi comunidad a crecer en la dirección correcta.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

APH4: Estoy orgulloso de los hoteles que hay en mi comunidad

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IECO1: Los hoteles en la isla generan grandes oportunidades de empleo y desarrollo profesional para los residentes.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.

- Totalmente de acuerdo.

IECO2: Los hoteles en la isla contribuyen de manera relevante a elevar los niveles de renta y el salario de los residentes.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IECO3: El turismo en la isla estimula la agricultura y la industria promoviendo la producción y el suministro a hoteles.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IECO4: Los hoteles en la isla producen empleos de calidad.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IECO5: Los beneficios de los hoteles en la isla se invierten en la isla.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

ISOC1: Los hoteles en la isla están comprometidos con el bienestar de la sociedad.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

ISOC2: Los hoteles de la isla participan activamente y patrocinan eventos sociales y culturales (música, deportes, etc.).

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

ISOC3: Los hoteles en la isla desempeñan un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación de beneficios.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IMA1: La actividad de los hoteles en la isla es menos contaminante y más respetuosa con el medio ambiente que otras actividades económicas.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IMA2: Los hoteles en la isla protegen el medio ambiente.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IMA3: Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas para reducir el consumo de recursos naturales.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IMA4: Los hoteles de la isla le dan importancia al reciclaje.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IMA5: Los hoteles en la isla aprovechan las energías renovables en un proceso productivo compatible con el medio ambiente.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

IMA6: Los hoteles en la isla tienen un alto nivel de conciencia medioambiental.

- Totalmente en desacuerdo.
- Muy en desacuerdo.
- Algo en desacuerdo.
- Ni en desacuerdo, ni de acuerdo.
- Algo de acuerdo.
- Muy de acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

Género

- Femenino
- Masculino
- Otro

Edad

Sólo un valor entero puede ser introducido en este campo.

Por favor, escriba su respuesta aquí: _____

¿Cuál es su ocupación?

- Empresario/a
- Autónomo/a
- Directivo/a
- Empleado/a
- Estudiante
- Parado/a
- Jubilado/a

¿En qué sector trabaja?

- Agricultura-ganadería
- Industria

- Construcción
- Administración, empresa pública
- Servicios no turísticos
- Servicios turísticos

Estudios realizados

- Sin estudios
- Primarios-secundaria
- Bachillerato/FP
- Universitarios

¿Cómo considera su nivel económico familiar?

- Muy por debajo de la media
- Por debajo de la media
- En la media
- Por encima de la media
- Muy por encima de la media

El lugar de la isla donde reside, ¿es una zona turística?

- Sí
- No

El lugar de la isla donde trabaja, ¿es una zona turística?

- Sí
- No

¿Lugar de residencia?

- Tenerife
- La Palma
- La Gomera
- El Hierro
- Gran Canaria
- Lanzarote
- Fuerteventura
- Otro lugar