

MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

**APOYO AL DESARROLLO DE NUEVAS
INFRAESTRUCTURAS HOTELERAS POR PARTE DE LOS
RESIDENTES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA TEORÍA DEL
COMPORTAMIENTO PLANIFICADO**

**SUPPORT FOR THE DEVELOPMENT OF NEW HOTEL
INFRASTRUCTURES BY RESIDENTS FROM THE
PERSPECTIVE OF THE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR**

Autora: Yolanda Santos Montesino

Trabajo Final de Grado

Grado en Turismo

Tutor: Desiderio Gutiérrez Taño

Curso 2022-23, convocatoria de julio

San Cristóbal de La Laguna a 30 de junio de 2023

RESUMEN

El apoyo de los residentes al turismo se considera un aspecto fundamental para la sostenibilidad y el desarrollo armonioso de la actividad. Dentro del sector turístico, una de las actividades más relevantes es la hotelera y, aunque existe una gran variedad de investigaciones sobre el apoyo al turismo, pocos trabajos indagan sobre la actitud de los residentes hacia esta actividad. El objetivo de este estudio es descubrir de qué manera influyen las variables de la Teoría del Comportamiento Planificado en el apoyo de los residentes al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras. Para ello, la metodología empleada fue una encuesta autoadministrada online a 400 personas residentes en Tenerife. Los resultados sugieren que la actitud hacia la actividad hotelera y la norma subjetiva influyen de manera positiva en el apoyo, mientras que el control percibido del comportamiento afecta de manera contraria. También se recogen en el trabajo implicaciones prácticas para los gestores del destino y promotores hoteleros.

Palabras clave:

Apoyo de los residentes, desarrollo de nuevos hoteles, turismo, Teoría del Comportamiento Planificado.

ABSTRACT

Residents' support for tourism is considered a fundamental aspect for the sustainability and harmonious development of the activity. Within the tourism sector, one of the most relevant activities is the hotel industry, and although there is a great variety of research on support for tourism, few studies investigate the attitude of residents towards this activity. The objective of this study is to discover how the variables of the Theory of Planned Behavior influence residents' support for the development of new hotel infrastructures. To do this, the methodology used was a self-administered online survey of 400 people residing in Tenerife. The results gathered suggest that attitude towards the hotel activity and subjective norm positively influence support, while perceived behaviour control affects it in the opposite way. Practical implications for destination managers and hotel promoters are also included in the study.

Keywords:

Residents' support, development of new hotels, tourism, Theory of Planned Behavior.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	5
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. MARCO TEÓRICO	7
2.2. VARIABLES.....	9
2.3. RELACIONES	10
3. OBJETIVOS.....	12
4. METODOLOGÍA	13
4.1. MÉTODO DE ESTUDIO	13
4.2. CUESTIONARIO Y MEDIDA DE LAS RESPUESTAS	13
4.2.1. Estructura del cuestionario	13
4.2.2. Medida de las respuestas	14
4.3. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE DATOS	15
4.4. ESTRUCTURA DE LA MUESTRA Y PONDERACIÓN	15
4.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	16
4.6. CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES.....	16
5. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
6. RESULTADOS.....	18
6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	19
6.1.1. Apoyo al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras.....	19
6.1.2. Actitud hacia la actividad hotelera	21
6.1.3. Norma subjetiva	21
6.1.4. Control percibido del comportamiento.....	21
6.2. ANÁLISIS DE RELACIONES	22
6.2.1. Tabulaciones	22
6.2.2. Regresión lineal.....	23
7. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES PRÁCTICAS	24
7.1. DISCUSIÓN.....	24
7.2. IMPLICACIONES PRÁCTICAS	26
7.3. IMPLICACIONES PRÁCTICAS PARA EL DESTINO TENERIFE.....	26
8. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES.....	27

8.1. CONCLUSIONES.....	27
8.2. CONCLUSIONES SOBRE EL DESTINO TENERIFE.....	28
8.3. LIMITACIONES DEL ESTUDIO Y SUGERENCIAS PARA FUTURAS LÍNEAS	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
ANEXO 1: CUESTIONARIO	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de los constructos.....	10
Tabla 2. Elementos de medida.....	14
Tabla 3. Estructura de la muestra obtenida y coeficientes de ponderación.....	16
Tabla 4. Variables categorizadas.....	17
Tabla 5. Frecuencia de los ítems.....	20
Tabla 6. Coeficientes de regresión	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Media de los constructos.....	19
Gráfico 2. Media de los ítems.....	20
Gráfico 3. Medias y contraste de t de Student.....	23
Gráfico 4. Análisis Importancia-Performance.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría del Comportamiento Planificado (TPB).....	7
--	---

1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico es una de las actividades más importantes para el crecimiento económico y el desarrollo de muchas regiones del mundo. Además de generar ingresos directos a través del gasto de los turistas en alojamiento, transporte, comida y actividades recreativas, el turismo también impulsa otros sectores económicos como la agricultura, la pesca y el comercio local. Además, el turismo puede crear empleos para la población local y fomentar la inversión en infraestructura turística y cultural. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la actividad turística representa el 4,1% del PIB mundial (OMT, 2019).

Dentro de las distintas actividades que componen la cadena de valor del sector, cabe destacar la alojativa hotelera debido a sus efectos sobre la economía, al porcentaje de empleo que genera y otros impactos que produce. La actividad alojativa es una pieza clave en la cadena de valor del sector turístico, ya que representa la oferta de hospedaje para los viajeros, tienen un impacto directo en la satisfacción de los turistas y está estrechamente ligado a otros subsectores turísticos, como la gastronomía, el transporte y las actividades turísticas.

El apoyo de los residentes a la actividad turística en general es un aspecto básico, fundamental y clave para la sostenibilidad, el desarrollo armonioso y sin conflictos y para el éxito de los destinos turísticos (Crotts *et al.*, 2022). Los residentes pueden desempeñar un papel clave en la promoción y el desarrollo del turismo en su comunidad (Phillips & Stein, 2013), además, la participación activa de los residentes puede ayudar a minimizar los conflictos entre los visitantes y la comunidad local, lo que a su vez puede mejorar la calidad de vida de los residentes (Ramkissoon, 2023).

Desde la academia se ha prestado mucha importancia al estudio del apoyo de los residentes a la actividad turística (Vargas-Sánchez *et al.*, 2009; Vela y Molina, 2009; Amuquandoh, 2010, Gursoy *et al.*, 2018; Gursoy *et al.*, 2019). Dentro los enfoques teóricos que se han utilizado para la comprensión del apoyo de los residentes a la actividad turística está la Teoría del Comportamiento Planificado, en adelante TPB, desarrollada inicialmente por Ajzen (1991), la Teoría del Intercambio Social (SET) o la Teoría de la calidad de vida (QOL), entre otras. La mayoría de los estudios se han centrado en conocer el apoyo de los residentes hacia el desarrollo turístico, contemplando distintos tipos de destinos o actividades. En general, la literatura existente ha revelado que las actitudes de los residentes hacia el turismo son variadas (Nunkoo y Ramkissoon, 2010). Las investigaciones más destacables coinciden en que las tres variables de la TPB afectan de manera positiva al apoyo de los residentes al turismo (Shen y Shen, 2020; Nunkoo y Ramkissoon, 2010). Cabe destacar que estos estudios dan a entender que las actitudes positivas hacia el turismo suelen suponer un mayor apoyo al desarrollo turístico (Andereck y Vogt, 2000).

Sin embargo, aunque se ha estudiado considerablemente el apoyo a turismo, hay pocas investigaciones que se centren en la actividad hotelera en concreto. Además, el apoyo de los residentes es otra de las variables que no ha sido analizada extensamente en anteriores estudios, pese a que estos representan una parte relevante que se ve influenciada por el turismo (Shen y Shen, 2020). La TPB no ha sido ampliamente utilizada para estudiar el apoyo de los residentes al turismo, pero puede llegar a resultar útil (Nunkoo y Ramkissoon, 2010). Es decir, los estudios previos han hecho hincapié en los efectos de estas variables en el apoyo al turismo, pero pocos

han relacionado el apoyo de los residentes con el desarrollo de la actividad hotelera. Este estudio se ha realizado con el objetivo de llenar esos vacíos de información existentes en la literatura, con el fin de ampliar los conocimientos en materia de turismo.

A pesar de que la literatura previa ha ayudado a comprender de qué manera afectan los constructos de la Teoría del Comportamiento Planificado al apoyo a la actividad turística, pocos se han centrado en estudiar si estas variables afectan de manera concreta al apoyo de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras. Debido a este motivo, el presente estudio pretende completar la literatura existente desde el punto de vista de la actividad hotelera. La principal finalidad de este trabajo es descubrir si las variables de la TPB influyen en el apoyo de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras, así como su nivel de influencia. Además, se busca contrastar los hallazgos detectados en nuestra investigación con los encontrados en estudios previos de la literatura. Por último, pretende identificar implicaciones prácticas para la gestión del desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras.

Para el desarrollo de esta investigación se llevó a cabo una encuesta autoadministrada online a la población objeto de estudio, compuesta por residentes de la isla de Tenerife mayores de 18 años. Como herramienta de recogida de datos se ha utilizado un cuestionario estructurado del que se obtuvo una muestra de 400 personas.

En los siguientes apartados se realiza una revisión exhaustiva de las principales aportaciones realizadas por los investigadores sobre el apoyo de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras y las variables que influyen en este hecho. A continuación, se especifican los objetivos generales y específicos planteados para este estudio. Seguidamente se expone la metodología empleada, aclarando el método de estudio, los detalles del cuestionario, el procedimiento de recogida de datos, la estructura de la muestra y su ponderación, además del método de análisis implementado y la categorización de las variables. Posteriormente se muestra el contexto de la investigación, seguido de los resultados de la misma, diferenciando entre el análisis descriptivo y de relaciones. Por último, se efectúa una discusión sobre los resultados conseguidos, comparándolos, en la medida de lo posible, con investigaciones previas, además de presentar ciertas implicaciones prácticas derivadas de los resultados, así como las conclusiones del trabajo, las limitaciones y diversas sugerencias para líneas futuras.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

En este estudio se analiza el apoyo de los residentes de un destino turístico al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras, basándose en la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) desarrollada por Ajzen (1985).

Como asegura Shen y Shen (2020), el éxito del crecimiento turístico en un destino debe tener en cuenta los sentimientos y las reacciones de los residentes ya que su apoyo es necesario para lograr un desarrollo sostenible. Dichas actitudes de los residentes hacia el turismo se han estudiado desde distintas perspectivas teóricas y en este trabajo se ha elegido la TPB, debido a que ha sido utilizada en diversos estudios en ciencias sociales y se considera uno de los

principales enfoques teóricos para examinar la intención conductual individual y el comportamiento real (Yuzhanin y Fisher, 2016).

2.1. MARCO TEÓRICO

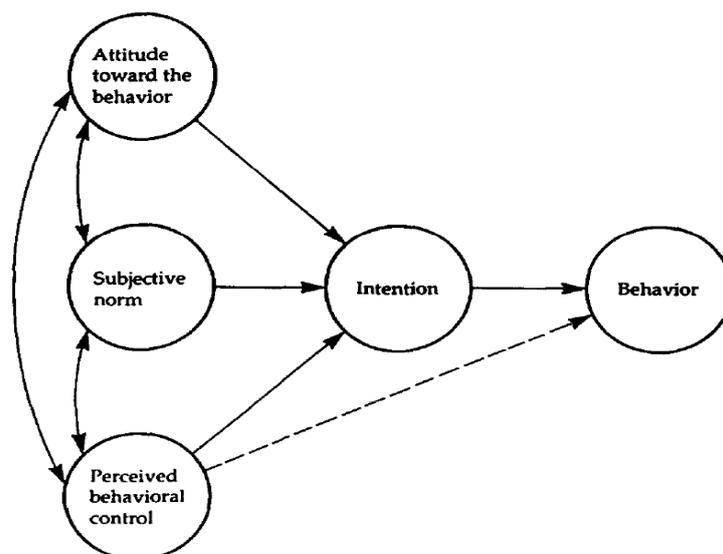
Teoría del Comportamiento Planificado

Para analizar el apoyo al crecimiento y desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras, este estudio se basa en la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB). Esta teoría fue desarrollada por el psicólogo social Icek Ajzen en 1985 para intentar predecir los comportamientos de los individuos ante hechos concretos. Según Ajzen (1991), este modelo establece, como se puede observar en la figura 1, que la actitud, la norma subjetiva y el control percibido del comportamiento conforman las intenciones y los comportamientos conductuales de un individuo.

Uno de los objetivos de esta investigación es descubrir cuál es la relación entre el apoyo al desarrollo y crecimiento de la actividad hotelera y las variables de la TPB. A la hora de evaluar este tipo de relaciones entre actitudes e intención, investigadores anteriores han utilizado la Teoría de la Acción Razonada (TRA) desarrollada por Ajzen y Fishbein en 1980. Esta teoría habla acerca del impacto de componentes cognitivos como las actitudes, las normas sociales y las intenciones sobre los comportamientos. Además, la teoría postula que el comportamiento se ve influenciado por la intención conductual, la cual se ve afectada por las actitudes y la norma subjetiva que, a su vez, estas están influidas por las creencias. Dada las limitaciones que presentaba el modelo original a la hora de tratar conductas sobre las que las personas no tienen un control volitivo completo, Ajzen (1985) amplió la TRA con la finalidad de incluir la percepción de la capacidad del individuo para llevar a cabo un comportamiento, más conocido como el control percibido del comportamiento. Esta ampliación desembocó en la creación de la conocida TPB, la cual se ha convertido en uno de los marcos conceptuales más influyentes y populares para el estudio de la acción humana (Ajzen, 2001).

FIGURA 1

Teoría del Comportamiento Planificado (TPB)



Fuente: Ajzen (1991).

La figura 1 representa la teoría en forma de diagrama estructural. Ajzen (1991) muestra que, al igual que en la teoría original de la acción razonada (TRA), un factor central en la Teoría del Comportamiento Planificado es la intención del individuo de realizar un comportamiento determinado. Se supone que las intenciones captan los factores motivacionales que influyen en un comportamiento; son indicaciones de hasta qué punto las personas están dispuestas a esforzarse, de cuánto esfuerzo piensan realizar para llevar a cabo el comportamiento (Ajzen, 1991). Por regla general, cuanto mayor sea la intención de realizar un comportamiento, más probable será su ejecución.

Según Ajzen (1991), cuanto más favorables sean la actitud y la norma subjetiva con respecto a un comportamiento y cuanto mayor sea el control percibido del comportamiento, más fuerte debería ser la intención de un individuo de realizar el comportamiento en cuestión. La importancia relativa de la actitud, la norma subjetiva y el control percibido del comportamiento en la predicción de la intención varía según los comportamientos y situaciones. Así, cabe señalar que en algunas aplicaciones se puede encontrar que sólo las actitudes tienen un impacto significativo en las intenciones, mientras que en otras las actitudes y el control conductual percibido son suficientes para explicar las intenciones, no obstante, también se pueden observar otro tipo de aplicaciones donde las tres variables contribuyen de manera independiente.

Aplicación de la TPB al apoyo de los residentes hacia el turismo

De forma concreta y aplicado al apoyo de los residentes hacia la actividad turística, la Teoría del Comportamiento Planificado posibilita a los investigadores comprender cuáles son los determinantes del comportamiento hacia el turismo y además permite identificar la fuerza que poseen estas variables a la hora de influir en el comportamiento de una comunidad receptora hacia el turismo (Nunkoo y Ramkissoon, 2010). Según las hipótesis planteadas por Shen y Shen (2020), la actitud hacia un comportamiento, la norma subjetiva y el control percibido del comportamiento tienen un efecto positivo sobre el apoyo de los residentes al turismo.

Según Nunkoo y Ramkissoon (2010), los postulados del modelo TPB plantean que las actitudes hacia el turismo, la norma subjetiva y el control percibido del comportamiento son predictores del apoyo de los residentes al sector turístico. La TPB permite comprender el papel de factores internos como la actitud del individuo hacia el comportamiento, su norma subjetiva y su control en la determinación de su apoyo u oposición al turismo (Nunkoo y Ramkissoon, 2010).

Aplicado al contexto turístico, Nunkoo y Ramkissoon (2010) afirman que la TPB significaría, en primer lugar, que si un individuo tiene una actitud positiva hacia el turismo, apoyará la industria; en segundo lugar, si el individuo percibe que su familia, amigos o miembros que viven en la comunidad fomentan ese apoyo al turismo, estará más dispuesto a apoyar ese desarrollo y; en tercer lugar, cuanto mayor sea la percepción del individuo de que tiene control sobre su comportamiento hacia el turismo, estará más dispuesto a apoyar el desarrollo turístico.

A su vez, es conveniente señalar que el estudio de Madrigal (1993) encontró que la influencia personal percibida sobre el desarrollo turístico estaba relacionada con actitudes positivas hacia el turismo por parte de la población anfitriona, mientras que las percepciones negativas estaban relacionadas con la influencia empresarial percibida sobre el desarrollo turístico (Nunkoo y Ramkissoon, 2010).

2.2. VARIABLES

De acuerdo con la TPB, son tres constructos los que impulsan el comportamiento, en este caso, el apoyo al desarrollo de infraestructuras hoteleras: las actitudes, la norma subjetiva y el control percibido del comportamiento.

En la tabla 1 se reflejan de manera breve las definiciones de las principales variables implicadas en esta investigación y sus referencias en la literatura. A continuación, se explicarán de forma detallada cada una de ellas.

Apoyo al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras

En cuanto al apoyo de los residentes hacia el desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras, se puede definir como la opinión favorable a que se desarrolle o la predisposición de los residentes a apoyarla y se puede medir en distintos grados o niveles de aceptación (Gursoy *et al.*, 2019). Este apoyo se refiere a la opinión positiva o negativa sobre el hecho de que se permita la construcción de nuevos complejos hoteleros en un lugar determinado. Muchos estudios previos han analizado el apoyo al turismo por parte de los residentes (Shen y Shen, 2020; Nunkoo y Ramkissoon, 2010) y, en concreto, en distintos lugares, de distintos tipos de turismo, y de distintas actividades de la cadena de valor del turismo (Garau-Vadell *et al.*, 2019; Ye *et al.*, 2014; Leep, 2007; Lee y Kim, 2017).

Actitud hacia la actividad hotelera

La actitud hacia el comportamiento se refiere al grado en que una persona tiene una evaluación o valoración favorable o desfavorable del comportamiento en cuestión (Ajzen, 1991). La TPB postula que si un individuo percibe un comportamiento como positivo (actitudes hacia el comportamiento), es más probable que apoye dicho comportamiento. Desde un enfoque turístico, es el grado de apoyo, ya sea favorable o desfavorable, hacia el desarrollo de la actividad hotelera, la cual se ve influenciada por los impactos económicos, sociales, culturales y medioambientales que los residentes perciben del turismo (Nunkoo y Ramkissoon, 2010).

Norma subjetiva

La norma subjetiva es un factor social que se refiere a la presión social percibida para realizar o no un comportamiento (Ajzen, 1991). En otras palabras, se refiere a la probabilidad de que personas o grupos de referencia importantes aprueben o desapruében la realización de un determinado comportamiento. Aplicado al contexto turístico, se refiere a la presión social que perciben los residentes para apoyar o no a la actividad hotelera (Nunkoo y Ramkissoon, 2010).

Control percibido del comportamiento

El control percibido del comportamiento es el grado de facilidad o dificultad percibida para realizar la conducta y se supone que refleja la experiencia pasada, así como los impedimentos y obstáculos previstos (Ajzen, 1991). Es decir, se refiere a la percepción de las personas de la facilidad o dificultad de realizar el comportamiento de interés. En referencia al turismo, se define como la percepción de facilidad o dificultad que tienen los residentes en referencia a su capacidad para apoyar la actividad hotelera (Nunkoo y Ramkissoon, 2010).

TABLA 1

Definición de los constructos

Variables	Definiciones	Literatura
Apoyo al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras	Este apoyo se refiere a la opinión positiva o negativa sobre el hecho de que se permita la construcción de nuevos complejos hoteleros en un lugar determinado.	Adaptación desde la perspectiva de Gursoy <i>et al.</i> (2019)
Actitud hacia la actividad hotelera	Grado de apoyo, ya sea favorable o desfavorable, hacia el desarrollo de la actividad hotelera en un lugar.	Adaptación desde la perspectiva de Nunkoo y Ramkissoon (2010)
Norma subjetiva	Presión social que perciben los residentes para apoyar o no a la actividad hotelera.	Adaptación desde la perspectiva de Nunkoo y Ramkissoon (2010)
Control percibido del comportamiento	La percepción de facilidad o dificultad que tienen los residentes en referencia a su capacidad para apoyar la actividad hotelera.	Adaptación desde la perspectiva de Nunkoo y Ramkissoon (2010)

Fuente: Elaboración propia (2023).

Teniendo presente las variables determinantes de la teoría objeto de estudio, se puede concluir que las personas con actitudes positivas hacia la actividad hotelera (actitud hacia el comportamiento), que consideran que reciben apoyo por parte de su entorno social (norma subjetiva), y que, además de esto, consideran que pueden ayudar al desarrollo de esta actividad (control del comportamiento percibido), estarán más dispuestos que otros individuos a efectuar esfuerzos por el crecimiento de la infraestructura hotelera en la isla. (Alto grado de apoyo por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de las infraestructuras hoteleras).

2.3. RELACIONES

Según comentan Shen y Shen (2020), si se habla desde el punto de vista de la actividad turística, la Teoría del Comportamiento Planificado ha sido utilizada ampliamente con la finalidad de predecir determinados comportamientos y/o intenciones. Algunos ejemplos que se pueden destacar sobre el uso de la TPB para comprender determinadas intenciones son acerca de la participación en el turismo de voluntariado (Lee y Kim, 2017), el enoturismo (Ye *et al.*, 2014) o la selección de trabajo de los estudiantes en hostelería y turismo (Park *et al.*, 2017), entre muchos otros.

Con respecto a las relaciones entre los constructos a estudiar en esta investigación, se ha observado como prácticamente no existen estudios que hayan investigado acerca de la TPB relacionada con el apoyo por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras. Sin embargo, se han encontrado algunos estudios previos los cuáles han utilizado la TPB para examinar el apoyo de los residentes al turismo, una variación que puede ayudar a comprender las variables que se estudian en esta investigación.

Relación entre la actitud hacia la actividad hotelera y el apoyo al desarrollo de nuevos hoteles.

Se han realizado varias investigaciones que estudian las actitudes de los residentes hacia el turismo. En la mayoría de estos, se asume que una actitud positiva frente al turismo implica un apoyo al desarrollo turístico. En la investigación efectuada por King *et al.* (1993) consiguieron detectar una relación entre las actitudes y una opinión general sobre el turismo. También Andereck y Vogt (2000) descubrieron que mientras más positivas sean las actitudes de los residentes con respecto al turismo, más personas darán apoyo a esta actividad. Aparte de esto, Leep (2007) refleja en su estudio que “las actitudes de los residentes son positivas durante las etapas iniciales del desarrollo turístico, pero se vuelven cada vez más negativas a medida que un destino evoluciona hacia el estancamiento”.

Según Nunkoo y Ramkissoon (2010), cuando la actitud general del residente hacia el turismo es positiva, es más probable que su intención de apoyar un mayor desarrollo turístico sea positiva. De igual forma, Shen y Shen (2020) declaran que las actitudes de los residentes tienen un efecto positivo en su apoyo al turismo.

A pesar de las investigaciones realizadas, se necesita llevar a cabo más estudios para comprender mejor las relaciones entre las actitudes y el apoyo al turismo. Los investigadores no han indagado de manera sistemática las actitudes de la comunidad hacia la actividad turística en el contexto de la TPB.

Relación entre la norma subjetiva y el apoyo al desarrollo de nuevos hoteles.

Según la teoría, si el individuo cree que sus allegados fomentarán el comportamiento, será más probable que lo lleve a cabo. Además, las personas tienen la intención de realizar un comportamiento cuando lo evalúan positivamente y cuando creen que otras personas importantes para ellos mismos piensan que deberían realizarlo (Ajzen, 1985). Los individuos no sólo realizan un comportamiento bajo presión social, sino que la norma subjetiva también les proporciona información sobre la idoneidad del comportamiento que se está considerando (Jager *et al.*, 2000).

Nunkoo y Ramkissoon (2010) confirman que existe relación entre la norma subjetiva y el apoyo al turismo ya que afirman que, si un individuo percibe que su familia, amigos o miembros que viven en su comunidad apoyan el turismo, estará más dispuesto a apoyar dicha actividad. Del mismo modo, en el estudio realizado por Shen y Shen (2020) se indica que la norma subjetiva de los residentes tiene un efecto positivo en su apoyo al turismo.

Pese a la escasa información que se encuentra de investigaciones previas acerca de la concreta relación entre la norma subjetiva y el apoyo al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras, se puede puntualizar, según la información recabada en los estudios anteriormente mencionados, que sí influye dado que, si un individuo observa que las personas de su alrededor apoyan esta actividad, será más probable que esa persona lo apoye también.

Relación entre el control percibido del comportamiento y el apoyo al desarrollo de nuevos hoteles.

Al igual que el constructo anterior, no hay evidencias claras sobre la relación entre el control percibido del comportamiento y el apoyo al desarrollo y crecimiento de nuevas

infraestructuras hoteleras. Teniendo en cuenta la definición proporcionada por Ajzen (1991), grado de facilidad o dificultad percibida para realizar la conducta, se puede deducir que se apoyará el desarrollo de nuevos hoteles siempre y cuando los individuos consideren que no afecte de manera negativa en algunos de sus aspectos personales.

La TPB también postula que cuanto mayor sea la percepción del individuo de que tiene control sobre la conducta (control percibido del comportamiento), más se animará a adoptarla. El control percibido del comportamiento desempeña un papel importante en la Teoría del Comportamiento Planificado. De hecho, la TPB difiere de la TRA en que añade el control percibido del comportamiento. Es probable que el esfuerzo realizado para llevar a buen término una conducta aumente con el control percibido del comportamiento (Ajzen, 1991).

Según el estudio de Nunkoo y Ramkissoon (2010), cuanto más perciba el individuo que tiene control sobre su comportamiento hacia el turismo, estará más dispuesto a apoyar el desarrollo de la actividad turística. Además, descubrieron que la relación entre el control del comportamiento y el apoyo al desarrollo turístico está moderada por el género del residente. Por otra parte, Shen y Shen (2020) confirman con su investigación que el control percibido del comportamiento de los residentes tiene un efecto positivo en su apoyo al turismo.

En resumen, pese a la dificultad para encontrar investigaciones previas que estudien en profundidad el apoyo al desarrollo de nuevos hoteles desde la perspectiva de la Teoría del Comportamiento Planificado, cabe destacar que los estudios mencionados anteriormente proporcionan información muy útil a la hora de comprender como funciona la TPB. Es cierto que no todos son concluyentes pero esta teoría se seguirá estudiando con el fin de descubrir novedades y relaciones con distintas variables implicadas en determinadas investigaciones. Sin embargo, una gran diversidad de investigaciones avala la TPB y las revisiones meta-analíticas que se han realizado confirman su elevada capacidad predictiva, convirtiéndola en uno de los modelos psicosociales más utilizados.

3. OBJETIVOS

Entre los objetivos de este estudio, se pueden diferenciar uno general y varios específicos. Como se ha analizado en los apartados anteriores, se puede afirmar que el apoyo al desarrollo y crecimiento de infraestructuras hoteleras es fundamental para el progreso correcto de esta actividad y que se pueda llevar a cabo con armonía en el destino turístico. Sin embargo, de acuerdo con la revisión bibliográfica realizada, se ha identificado la necesidad de profundizar en el análisis de las variables influyentes en el apoyo de los residentes al desarrollo de nuevos hoteles dado que existen pocos estudios que hagan referencia sobre este hecho. Por lo tanto, en esta investigación se plantea como objetivo general conocer de qué manera influyen las variables de la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) en el apoyo de los residentes al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras. De este modo, se conocerá cuáles son las variables que influyen en los residentes a la hora de apoyar o no el desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras.

Este objetivo general, se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Conocer si la actitud hacia la actividad hotelera influye en el apoyo por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras.

- Conocer si la norma subjetiva influye en el apoyo por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras.
- Conocer si el control percibido del comportamiento influye en el apoyo por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras.
- Identificar qué nivel de influencia tiene cada una de las tres variables en el apoyo por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras.
- Contrastar los hallazgos y las relaciones identificadas en relación al apoyo al desarrollo de nuevos hoteles con estudios previos de la literatura.
- Identificar implicaciones prácticas para la gestión del desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras por parte de las cadenas hoteleras interesadas y los gestores del destino.

4. METODOLOGÍA

En este apartado se aclara la metodología seguida a la hora de recabar los datos necesarios para llevar a cabo la investigación. Para ello, fue necesaria la divulgación de una encuesta autoadministrada para seguidamente analizar y llegar a conclusiones acerca de los datos obtenidos. Esta investigación será de carácter cuantitativa. Posteriormente en el análisis, los datos serán sometidos y analizados de forma minuciosa con el principal objetivo de alcanzar unas conclusiones claras y detalladas.

4.1. MÉTODO DE ESTUDIO

Para la consecución de los objetivos del estudio se ha realizado una encuesta a la población objeto del estudio, la cual está integrada por residentes de la isla de Tenerife mayores de 18 años, utilizando como herramienta de recogida de datos un cuestionario estructurado.

4.2. CUESTIONARIO Y MEDIDA DE LAS RESPUESTAS

Se definirá la estructura del cuestionario y la medida de las consiguientes respuestas con la finalidad de explicar claramente la manera en la que se ha desarrollado este estudio, el cual tiene la finalidad de comprobar cuál es el grado de apoyo al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras por parte de los residentes desde la perspectiva de la Teoría del Comportamiento Planificado.

4.2.1. Estructura del cuestionario

Para confeccionar el cuestionario, previamente ha sido necesaria la investigación de estudios precedentes, con la finalidad de situar teóricamente los aspectos fundamentales a la hora de realizar un estudio con precisión. En el anexo I se recoge el cuestionario utilizado en la investigación.

La estructura del cuestionario se compone de tres partes. En primer lugar, se muestra una presentación inicial en la cual se refleja un breve perfil del alumnado, además del objetivo del estudio por el cual se realiza la encuesta y una invitación a la participación agradeciendo la intención y asegurando su anonimato.

En segundo lugar, el siguiente apartado se corresponde con la medición de constructos a través de varios ítems. Los constructos reflejados en este cuestionario son los siguientes: actitud hacia los hoteles, norma subjetiva, control percibido del comportamiento y apoyo al desarrollo de nuevos hoteles.

Por último, se encuentran las preguntas de clasificación las cuáles sirven para organizar a los encuestados según diferentes parámetros como pueden ser la edad, el sexo o el poder adquisitivo, entre otros.

Para medir la intensidad de cada ítem y, por tanto, de su correspondiente constructo, se ha empleado una escala Likert de siete puntos con la cual se puede evaluar el nivel de acuerdo o desacuerdo de cada respuesta. En esta escala, el valor uno indica “totalmente en desacuerdo”, mientras que siete manifiesta “totalmente de acuerdo”.

4.2.2. Medida de las respuestas

Cada constructo consta de tres o, en algún caso concreto, cuatro ítems que tienen la finalidad de medir estas variables. En este caso, la escala de medida empleada es una escala multi-ítem, es decir, se necesitan varios ítems para medir cada constructo. En la tabla 2 se exponen los constructos de actitud hacia los hoteles, norma subjetiva, control percibido del comportamiento y apoyo al desarrollo de nuevos hoteles con sus correspondientes ítems y además el origen de las fuentes de literatura empleadas para cada uno de ellos. Todas las variables incluidas en este estudio se midieron a través de escalas propuestas y adaptadas de estudios anteriores en la literatura.

TABLA 2
Elementos de medida

Variable	Ítems	Referencia
Actitud hacia los hoteles	La implantación de hoteles ha sido muy beneficioso para la isla y sus habitantes.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Han, (2015)
	Se debe seguir potenciando la actividad de los hoteles como uno de los motores básicos de la economía de la isla.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Han, (2015)
	Los hoteles ayudan a mi comunidad a crecer en la dirección correcta.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Han, (2015)
	Estoy orgulloso de los hoteles que hay en mi comunidad.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Han, (2015)
Norma subjetiva	Las personas cercanas a mí estarían de acuerdo si decidiera apoyar la industria hotelera en la isla.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Lee and Kim (2017)
	Mi familia estaría de acuerdo con mi postura de apoyar a la industria hotelera en la isla.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Lee and Kim (2017)
	Mis amigos estarían a favor de mi decisión de apoyar la industria hotelera en la isla.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Lee and Kim (2017)
Control percibido del comportamiento	Tengo criterio para discernir sobre los impactos positivos y negativos de los hoteles en la isla.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Huang, Chang, and Backman (2018)
	Tengo capacidad para hacerme una opinión fundamentada sobre las implicaciones de la actividad de los hoteles en la isla.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Huang, Chang, and Backman (2018)

	Para mí no es difícil evaluar la conveniencia o no del desarrollo de nuevos hoteles en la isla.	Adaptación de Shen and Shen, (2020); Huang, Chang, and Backman (2018)
Apoyo al desarrollo de nuevos hoteles	Creo que se debe permitir un crecimiento adicional de llegadas de turistas y número de camas.	Adaptación de Garau-Vadell <i>et al.</i> , (2019)
	Estoy de acuerdo en que se desarrollen nuevos complejos hoteleros.	Adaptación de Garau-Vadell <i>et al.</i> , (2019)
	Prefiero proteger el medio ambiente, aunque suponga un menor crecimiento económico.	Adaptación de Garau-Vadell <i>et al.</i> , (2019)
	Creo que no deberíamos dar tanta prioridad al sector turístico, y empezar a desarrollar otros sectores en la isla.	Adaptación de Garau-Vadell <i>et al.</i> , (2019)

Fuente: Elaboración propia (2023).

4.3. PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE DATOS

El procedimiento seguido para la recogida de datos fue el uso de una encuesta autoadministrada online a residentes tinerfeños mayores de 18 años, usando como herramienta la aplicación *LimeSurvey*. El tiempo empleado para la recogida de datos mediante el cuestionario fue de quince días, habiendo comenzado el 11 de febrero de 2023 hasta el 28 de febrero de 2023. Cabe destacar que el tiempo de ejecución del cuestionario fue de entre diez y quince minutos.

En relación con los sistemas de control realizados se pueden destacar dos: por un lado, se emplearon preguntas de control que tenían como principal objetivo comprobar el nivel de atención de los encuestados a la hora de realizar la encuesta; y, por otro lado, el tiempo de respuesta del cuestionario ya que, si este se completaba en menos de 4 minutos, se desechaba automáticamente debido a que supone un sesgo con respecto al resto de cuestionarios.

Tras este periodo para recabar los datos, el resultado final obtenido de la muestra es de 400 respuestas. Cabe destacar que, para un nivel de confianza del 95,5% y $p=q$, el error muestral es de 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 3 se presenta la estructura de la muestra final de 400 personas y sus correspondientes coeficientes de ponderación. En cuanto a la estructura de la muestra sin ponderar se diferencia entre edades y género. Por un lado, la muestra de población femenina se corresponde con un 19,5% de mujeres entre 18 y 24 años; un 10,3% entre los 25 y 34 años; un 6,5% entre las de 35 y 44 años; un 13,5% entre 45 y 54 años y un 11,3% entre las residentes de género femenino mayores de 54 años. Por otro lado, en cuanto a la muestra masculina, esta se compone de un 8,0% de hombres entre los 18 y 24 años; un 9,3% entre los 25 y 34 años; un 5,0% entre los de 35 y 44 años; un 7,8% entre 45 y 54 años y un 9,0% entre los varones mayores de 54 años.

Con respecto a los coeficientes de ponderación, en la tabla 3 se muestra la estructura de la población de Tenerife según los datos publicados en el Instituto Canario de Estadística (ISTAC). Al comparar la estructura de la muestra obtenida y la estructura de la población tinerfeña se puede observar la presencia de un sesgo. Dado que existe esta desviación en la muestra, es esencial

corregir el sesgo existente para conseguir que la muestra sea lo más representativa posible de la población objetivo del estudio. Para ello ha sido necesario ponderar los datos, multiplicando cada grupo por un factor de ponderación. El peso de la ponderación se expone también en esta tabla y se traduce como el resultado de dividir el porcentaje de la población entre el de la muestra de cada grupo de género-edad.

TABLA 3

Estructura de la muestra obtenida 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%	

Fuente: Elaborado en base a los datos recogidos de la encuesta (2023).

4.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Con respecto al método seguido para el análisis de datos se destacan dos tipos de análisis. Por un lado, el análisis descriptivo, el cual examina los constructos que intervienen en la recogida de datos y sus correspondientes ítems mediante medias. Cada uno de los constructos se ha construido como la media de los ítems que componen dicha variable.

Por otro lado, se presenta el análisis de relaciones a través de tabulaciones y regresión lineal. El análisis mediante tabulaciones se realiza contrastando las diferencias entre las medias a través de la prueba t de Student, comparando la igualdad de las medias entre variables categóricas. En cambio, la regresión lineal estima los coeficientes de la ecuación lineal con una o múltiples variables independientes, que mejor prediga el valor de la variable dependiente, en este caso el apoyo al desarrollo de nuevos hoteles.

4.6. CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

Se han construido nuevas variables categóricas de las variables independientes utilizadas en el análisis, con la finalidad de facilitar el análisis de resultados a través de tabulaciones. Estas nuevas variables son categóricas con dos niveles: alto y bajo. El grado “bajo” se corresponde a los valores que sean menores de 5 de la media del constructo, la cual está calculada como promedio de los ítems del constructo. En cambio, el grado “alto” atañe a los valores iguales o mayores que 5 de la media del constructo, calculada también como promedio de los ítems del constructo. En este caso, las variables categorizadas son actitud hacia los hoteles, norma

subjetiva, control percibido del comportamiento, mientras que la variable dependiente, apoyo al desarrollo de nuevos hoteles, se utiliza como escala.

TABLA 4

Variables categorizadas

		Alto	Bajo
RAPH	Actitud hacia la actividad hotelera en la isla	46,4%	53,6%
RSN	Norma subjetiva	41,1%	58,9%
RPBC	Control percibido del comportamiento	59,4%	40,6%

Fuente: Elaborado en base a los datos recogidos de la encuesta (2023).

5. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se ha realizado con el fin de descubrir cuál es el apoyo existente por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de infraestructuras hoteleras. Por ello, se considera que Tenerife es una opción adecuada para esta investigación dada su popularidad a la hora de elegir un destino para las vacaciones. La isla de Tenerife es la mayor del archipiélago canario (España) y está ubicada geográficamente en el océano Atlántico, frente a las costas del África occidental (Destinos turísticos inteligentes, 2023). La isla tiene 2.034 km² y una población de 931.646 habitantes (ISTAC, 2022) con base poblacional cultural europea, siendo la isla canaria más extensa y la más poblada de España.

Tenerife es un destino turístico pionero a nivel mundial, que apuesta por la innovación, la sostenibilidad, la digitalización y la accesibilidad como señas de identidad. La isla cuenta con una amplia cantidad de atractivos turísticos, es la que mayor número de espacios protegidos alberga con la suma de 43 y la que mayor extensión bajo protección aporta al global del archipiélago con un total de 98 910 hectáreas. Entre todos estos atractivos destaca el Parque Nacional del Teide, siendo el lugar de interés más importante y visitado de toda la isla, alcanzando los 4.443.628 visitantes en 2019 (Cabildo de Tenerife, 2021).

En Tenerife se puede realizar una amplia oferta de actividades capaces de atraer a distintos tipos de turistas. El tipo de turismo que predomina en la isla es el turismo rural y el de sol y playa. Cada año llegan millones de turistas con el objetivo de disfrutar de sus atractivos naturales y cultura. En 2019, la isla recibió 6,1 millones de visitantes, obteniendo un gasto medio diario por turista de 138 euros (ISTAC, 2019).

Según afirma un estudio de IMPACTUR Canarias, en el año 2019 el PIB turístico existente en Canarias era de 15.597 millones de euros, representando un 33% del PIB total en las islas. Con respecto a la generación de empleo, el turismo en las islas generó aproximadamente 310.956 puestos de trabajo en 2019, lo que representó el 36,5% del total del empleo de la comunidad autónoma.

En esta isla se pueden encontrar 22 núcleos turísticos repartidos en 5 entidades turísticas. Estos se reparten de la siguiente manera: en la entidad turística de Adeje se hallan los microdestinos Callao Salvaje, Playa Paraíso, Playa del Duque, Costa Adeje y Torviscas-Fañabe Alto; en la entidad turística de Las Américas-Los Cristianos se encuentran Las Américas-Adeje, Las Américas-Arona y Los Cristianos; en la entidad turística Abona existen Costa del Silencio, El

Médano y Golf del sur; en la entidad turística Isora se encuentran Los Gigantes y Puerto Santiago; y, por último, en la entidad turística Puerto de la Cruz turístico: Playa Jardín, Maritim, Conjunto Histórico, Taoro-La Paz y Martiánez (Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel-Universidad de La Laguna, 2018).

Tenerife dispone de una importante y moderna infraestructura hotelera repartida por diversas zonas de la isla. Según datos recogidos por ISTAC, en el año 2019 había 230 establecimiento hoteleros, los cuáles se distribuyen de la siguiente manera: 26 hoteles de cinco estrellas, 98 de cuatro estrellas, 53 de tres estrellas, 22 de dos estrellas y 32 de una estrella. En total, el número de plazas alojativas en la isla fue de 88.579.

El informe de la Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel (2018) pone de manifiesto que las cadenas españolas son las que mayor representación tienen en cuanto a número de hoteles, siendo Iberostar la que más plazas ofrece. Las principales cadenas hoteleras presentes en Tenerife son Iberostar, Meliá, H10, Hovima, Be Live, Riu, Gema Playa, GF, Blue Sea y, por último, Barceló, ordenados en función de su presencia en la isla.

En relación con los impactos percibidos de la actividad hotelera en Tenerife, según informa el periódico Canarias Ahora (2023), los residentes empiezan a tener dudas acerca del modelo turístico de masas implantado en la isla y el consiguiente impacto que está generando en la economía local y los ecosistemas. Como se ha expuesto anteriormente, el apoyo de los residentes a la actividad hotelera es fundamental para desarrollar esta actividad de la mejor manera posible. El desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras en Tenerife se ha visto afectada en varias ocasiones por protestas de los manifestantes en contra este crecimiento desmedido. Esta disconformidad se ha visto reflejada en protestas como las de La Tejita o el macroproyecto turístico de Cuna del Alma. Algunos residentes reclaman un cambio de modelo con el fin de reducir la dependencia, la precariedad laboral y el impacto medioambiental. En la isla existe diversidad de opiniones acerca de la actividad turística ya que, por un lado, existe la opinión que busca proteger el medioambiente y los paisajes de la isla, y, por otro lado, el pensamiento de conseguir maximizar los ingresos derivados del turismo aprovechando el gran atractivo que posee la isla para los foráneos.

En conclusión, debido 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, la isla de Tenerife se posiciona como un marco adecuado para el desarrollo de esta investigación donde la opinión, las percepciones y la participación de los residentes es fundamental para un desarrollo armonioso de la actividad turística y, por consiguiente, del desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras.

6. RESULTADOS

Este epígrafe muestra de manera detallada los resultados obtenidos con la encuesta autoadministrada realizada a los residentes de la isla de Tenerife. Estos resultados serán tratados en profundidad mediante dos tipos de análisis diferentes. Por un lado, el análisis descriptivo y, por otro, el análisis de relaciones.

6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

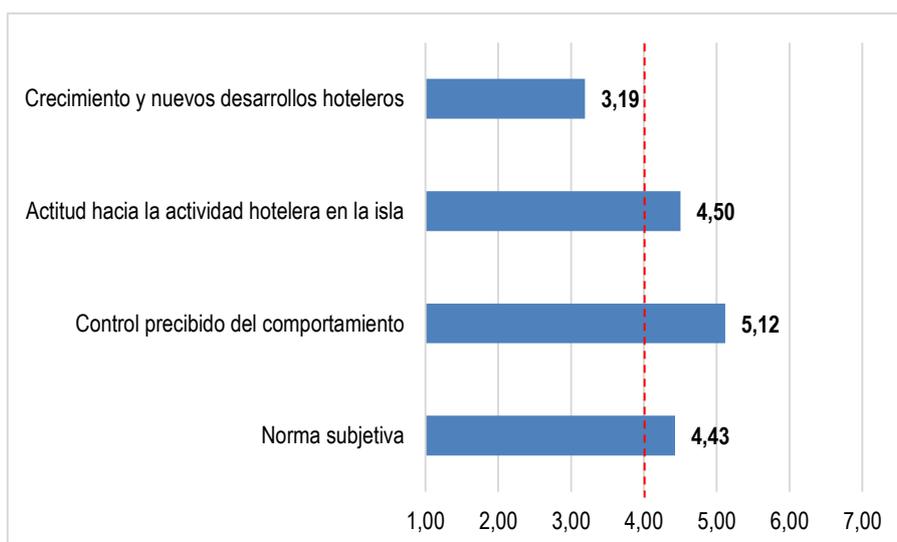
En este apartado se comentan y valoran los datos referentes a las medias de los constructos con el fin de aclarar cuál es la implicación de los residentes con respecto al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras. Además de esto, también se comentan las medias de los ítems de cada constructo implicado y su distribución de frecuencia. La escala de medición va de uno a siete puntos, siendo cuatro el punto medio. En total son cuatro constructos conocidos como actitud hacia los hoteles (APH), norma subjetiva (SN), control percibido del comportamiento (PBC) y apoyo al desarrollo de nuevos hoteles (DES). Cada ítem se puede encontrar desarrollado en el anexo I.

6.1.1. Apoyo al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras

Con respecto a la media del apoyo al crecimiento y nuevos desarrollos hoteleros, en el gráfico 1 se puede observar como la cifra se sitúa en 3,19 puntos, por lo cual está debajo de la media. Esto indica que los residentes no están muy convencidos con la creación de nuevas infraestructuras hoteleras y su correspondiente crecimiento.

GRÁFICO 1

Media de los constructos

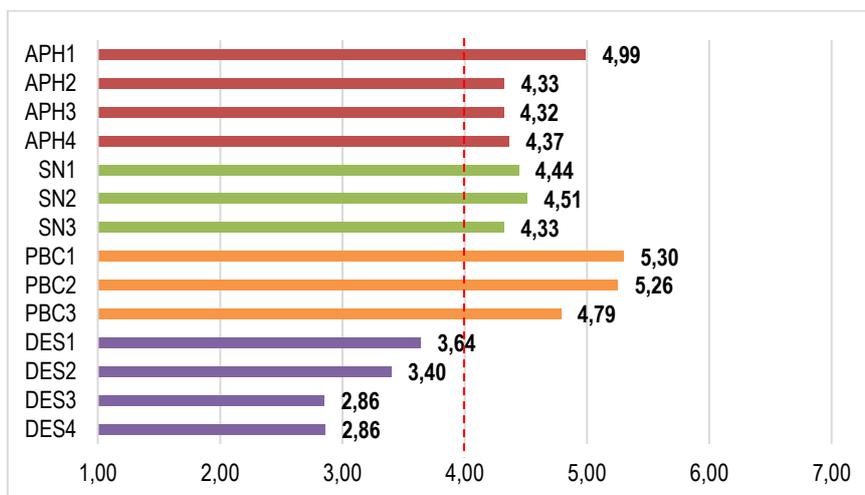


Fuente: Elaborado en base a los datos recogidos de la encuesta (2023).

En cuanto a la media de sus ítems, estas son las más bajas en comparación con el resto de las variables. Las medias de los cuatro ítems se encuentran por debajo de la media, siendo la media más alta del constructo 3,64 puntos, lo que da a entender que los residentes de Tenerife no tienen gran interés en que se sigan creando nuevos complejos hoteleros en la isla.

GRÁFICO 2

Media de los ítems



Fuente: Elaborado en base a los datos recogidos de la encuesta (2023).

Acercas de la distribución de frecuencia de respuesta de este constructo, se puede atisbar en la tabla 5 como en los dos primeros ítems, los cuales tienen un orden positivo, (Creo que se debe permitir un crecimiento adicional de llegadas de turistas y número de camas; Estoy de acuerdo en que se desarrollen nuevos complejos hoteleros) el grado de desacuerdo es mayor que el de acuerdo. Sin embargo, pasa el caso contrario con los otros dos ítems restantes, los cuales tienen orden negativo, (Prefiero proteger el medio ambiente, aunque suponga un menor crecimiento económico; Creo que no deberíamos dar tanta prioridad al sector turístico, y empezar a desarrollar otros sectores en la isla). Ambos tienen un nivel de acuerdo mayor que el de desacuerdo, reflejando el interés de los residentes tinerfeños en dar pie a otras actividades económicas, sin centrar toda la atención en el turismo.

TABLA 5

Frecuencia de los ítems

Constructos	Ítems	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Actitud hacia la actividad hotelera	APH1	2,6%	5,2%	10,0%	8,8%	31,0%	30,8%	11,6%
	APH2	9,6%	7,8%	12,2%	17,8%	26,8%	14,9%	10,9%
	APH3	7,7%	7,5%	12,7%	17,3%	34,1%	13,3%	7,4%
	APH4	6,4%	6,3%	14,7%	20,5%	29,4%	13,7%	8,8%
Norma subjetiva	SN1	6,3%	5,4%	9,8%	29,3%	24,2%	15,3%	9,7%
	SN2	5,7%	4,8%	10,0%	28,7%	24,3%	15,7%	10,9%
	SN3	4,7%	7,7%	11,4%	31,7%	23,7%	12,5%	8,3%
Control percibido del comportamiento	PBC1	1,7%	1,5%	5,3%	16,2%	27,3%	27,8%	20,2%
	PBC2	2,4%	0,7%	6,7%	17,3%	24,6%	28,7%	19,6%
	PBC3	3,8%	3,0%	11,4%	24,7%	22,2%	19,4%	15,5%
Apoyo al crecimiento y nuevos desarrollos hoteleros	DES1	15,7%	10,6%	19,1%	19,7%	23,2%	6,6%	5,1%
	DES2	19,3%	13,1%	22,6%	13,4%	21,0%	5,8%	4,8%
	DES3	1,9%	2,1%	7,1%	16,4%	31,7%	22,4%	18,3%
	DES4	2,8%	3,6%	10,2%	10,5%	31,3%	16,7%	25,0%

Fuente: Elaborado en base a los datos recogidos de la encuesta (2023).

6.1.2. Actitud hacia la actividad hotelera

Referente a la media de la actitud hacia la actividad hotelera en la isla, en el gráfico 1 se ve como obtuvo una media de 4,50 puntos, lo que significa que los residentes muestran un apoyo ligeramente superior a la media acerca del desarrollo de la actividad hotelera.

Correspondiente a la media de los ítems del constructo, en el gráfico 2 se puede observar como la media de los ítems oscila entre los 4,30 puntos, sin embargo, el ítem con mayor media alcanza 4,99 puntos, siendo uno de todos los ítems con mayor media.

En el caso de la distribución de frecuencia, la tabla 5 refleja como alrededor del 30% de los encuestados están en desacuerdo con las declaraciones acerca de la actitud hacia la actividad hotelera, por lo que no tienen una actitud positiva hacia los hoteles.

6.1.3. Norma subjetiva

Con respecto a la media de la norma subjetiva, según se observa en el gráfico 1, esta se posiciona en un 4,43, algo por encima de la media. Esta información da a entender que los residentes se pueden llegar a sentir condicionados por parte de personas cercanas a la hora opinar sobre la actividad hotelera de la isla.

En relación a las medias de sus ítems, estas se sitúan alrededor de 4,30 y 4,50 puntos, como se puede observar en el gráfico 2. Estas medias se encuentran ligeramente posicionadas sobre la media de la propia escala.

Según la tabla 5 acerca de la distribución de frecuencia, el mayor grado de concentración de respuestas se encuentra en "de acuerdo". Los tres ítems tienen una distribución de la frecuencia de respuesta muy similar entre sí. Estos resultados indican la clara presencia de un alto grado de norma subjetiva en las respuestas de los encuestados.

6.1.4. Control percibido del comportamiento

En cuanto al control percibido del comportamiento, la media del constructo se ubica en 5,12 puntos, convirtiéndose en el constructo con la media más elevada. Esto demuestra que la población encuestada cree conocer ampliamente las implicaciones que tiene la actividad hotelera en Tenerife, por lo que se consideran capaces de formar una clara opinión sobre ello.

Acercas de la media de los ítems, en el gráfico 2 se destaca como dos de sus tres ítems tienen una media superior a los 5 puntos, por lo que se convierte en el constructo con la media de ítems más elevada.

En relación con la distribución de la frecuencia, como se puede observar en la tabla 5, el porcentaje de desacuerdo en los tres ítems es bastante inferior en comparación al de acuerdo. Esto da a entender la creencia de los residentes de que están bien informados sobre la actividad hotelera.

6.2. ANÁLISIS DE RELACIONES

Este apartado tiene la finalidad de analizar los datos recogidos mediante tabulaciones y regresión lineal. En el análisis mediante tabulaciones, gracias a las tablas de medias y contrastes de t de Student, se contrastan las medias de las variables entre las de las variables categóricas con la finalidad de descubrir la influencia que tienen entre sí. Además, en el análisis de regresión lineal se emplean dos elementos diferentes para analizar los resultados: R cuadrado y coeficientes de regresión.

6.2.1. Tabulaciones

En primer lugar, según se puede observar en el gráfico 3, la media del apoyo por parte de los residentes al crecimiento y desarrollo de nuevos hoteles para el grupo de personas que tiene una actitud positiva alta hacia la actividad hotelera en la isla es de 3,73 puntos, mientras que para el grupo que tiene una actitud negativa es 2,72 puntos. Con estos datos se puede afirmar que sí existe relación entre estas dos variables. El apoyo al crecimiento depende de la actitud, es decir, cuanta más actitud positiva exista, más apoyo al crecimiento habrá.

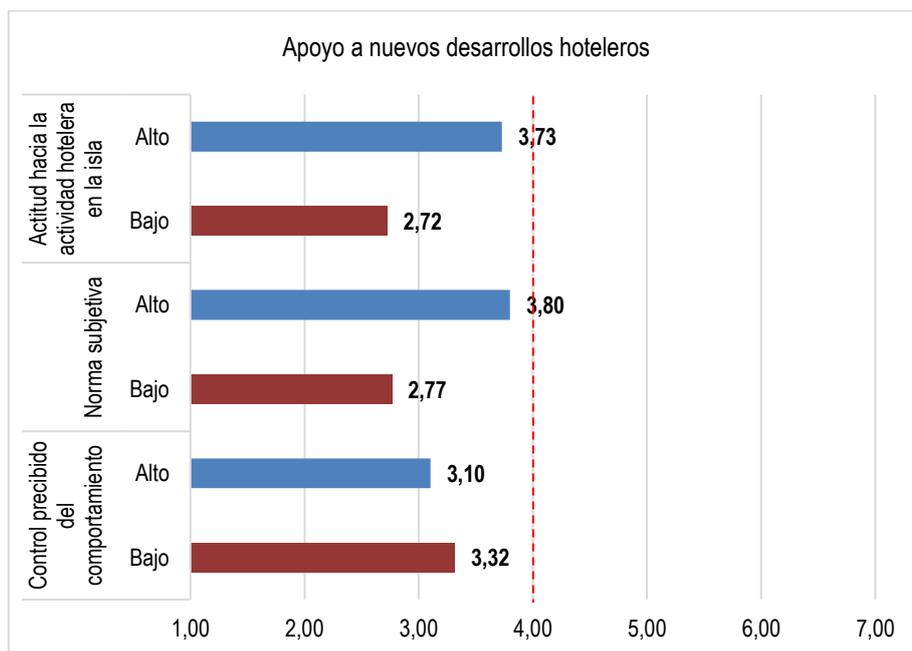
En segundo lugar, la media del crecimiento y desarrollo de nuevos hoteles para la proporción de residentes con alto nivel de norma subjetiva es de 3,80 puntos, en cambio, para la de bajo nivel es de 2,77 puntos. Al igual que el constructo anterior, existe relación entre las variables. Mientras más norma subjetiva, más apoyo al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras.

Por último, la media del crecimiento y desarrollo de nuevos hoteles para la división de personas que tienen un alto nivel de control percibido del comportamiento es de 3,10 puntos, sin embargo, la división con un bajo nivel es de 3,32 puntos, un poco mayor que la anterior. A diferencia de los otros dos constructos, el control percibido del comportamiento afecta de manera diferente. Cuanto más control percibido del comportamiento menos apoyo al crecimiento y nuevos desarrollos hoteleros. Es decir, las personas que consideran saber mucho sobre la actividad hotelera en la isla apoyan menos el desarrollo de esta industria. La influencia del control percibido del comportamiento es más baja, es decir, es significativo pero el coeficiente empieza a ser más bajo.

En conclusión, se puede afirmar que estos tres constructos influyen en el crecimiento y desarrollo de nuevos hoteles de diferentes maneras. Con estos resultados se puede concluir que los residentes de Tenerife no están convencidos en gran medida sobre el desarrollo de nuevos proyectos hoteleros en la isla.

GRÁFICO 3

Medias y contraste de t de Student



Fuente: Elaborado en base a los datos recogidos de la encuesta (2023).

6.2.2. Regresión lineal

Para este estudio se plantea la siguiente regresión lineal como modelo explicativo del apoyo por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevos hoteles, en función de la actitud hacia la actividad hotelera, la norma subjetiva y el control percibido del comportamiento. La ecuación es la siguiente: $DES = \beta_1 * APH + \beta_2 * SN + \beta_3 * PBC$.

Con respecto a los resultados de la regresión lineal se van a tener en cuenta los elementos R cuadrado y los coeficientes de regresión.

Por un lado, en referencia a R cuadrado, se puede afirmar que este es igual a 0,385. Este valor indica qué porcentaje de la variabilidad de la variable dependiente es explicada por las variables independientes incluidas en el modelo de regresión lineal. En este caso, R cuadrado es superior al 30% por lo que se puede confirmar que este modelo explica en una gran parte el apoyo de los residentes a nuevos desarrollos hoteleros.

Por otro lado, en cuanto a los coeficientes de regresión, se definen como el impacto que cada variable independiente tiene sobre la variable dependiente. Como se puede observar en la tabla 6, la variable que más afecta al apoyo de nuevos desarrollos hoteleros es la actitud hacia la actividad hotelera en la isla dado que su coeficiente es de 0,341, el más alto de todas las variables. A esto le sigue muy de cerca la norma subjetiva, con 0,327. Ambos constructos afectan de manera similar, ya que cuanto más actitud y más norma subjetiva, más apoyo al crecimiento y desarrollo de nuevos hoteles. Y, por último, en cuanto al control percibido del comportamiento, la cifra es de -0,134, con una significación de 0,001, lo que refleja que actúa de manera diferente a los dos constructos anteriores. A mayor control percibido del comportamiento, menor apoyo al crecimiento y desarrollo de nuevos hoteles.

TABLA 6

Coeficientes de regresión

Modelo	Coeficientes estandarizados	Significación
	Beta	
Actitud hacia la actividad hotelera en la isla	0,341	0,000
Norma subjetiva	0,327	0,000
Control percibido del comportamiento	-0,134	0,001

Fuente: Elaborado en base a los datos recogidos de la encuesta (2023).

7. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES PRÁCTICAS

Este epígrafe tiene como finalidad analizar los resultados obtenidos en esta investigación y compararlos con los resultados alcanzados en investigaciones previas de otros autores. Además de esto, se comentarán las implicaciones prácticas que conllevan los resultados obtenidos a partir de esta investigación.

7.1. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio realizado muestran que la actitud hacia la actividad hotelera y la norma subjetiva influyen en el apoyo de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras. Sin embargo, el control percibido del comportamiento no influye de la misma manera.

Actitud hacia la actividad hotelera

Según nuestra investigación, tanto de los resultados del análisis de las tabulaciones como de la regresión lineal se puede observar como la actitud hacia la actividad hotelera es la variable que más influye a la hora de apoyar el crecimiento y desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras por parte de los residentes. Por tanto, se puede confirmar que las personas con mayor actitud hacia la actividad hotelera muestran mayor apoyo a que se sigan desarrollando infraestructuras hoteleras.

Los resultados obtenidos en este estudio refuerzan las ideas expuestas en investigaciones pasadas de otros autores que indagaron sobre el tema. En algunos de ellos afirman que la actitud hacia la actividad hotelera afecta de manera positiva al apoyo turístico (Nunkoo y Ramkissoon, 2010) o que las actitudes de los residentes tienen un efecto positivo en su apoyo al turismo (Shen y Shen, 2020). Otro ejemplo es el estudio de Andereck y Vogt (2000) que afirma que mientras más positivas sean las actitudes de los residentes con respecto al turismo, más personas darán apoyo a esta actividad. Nuestro estudio coincide, como se ha comentado, con los estudios previos existentes sobre la materia que indican que una actitud positiva hacia la actividad hotelera, es decir, el grado de apoyo favorable hacia el desarrollo de la actividad hotelera, influye en la relación positiva con el apoyo hacia la actividad hotelera.

Norma subjetiva

Al igual que el constructo anterior, los resultados conseguidos a través de los análisis muestran la relación positiva existente entre la norma subjetiva y el apoyo de los residentes al crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras. Por ende, se puede confirmar que nuestros

resultados refuerzan la idea planteada en los estudios anteriores, confirmando que un alto grado de norma subjetiva implica un mayor apoyo a la actividad hotelera.

En otras investigaciones como la de Nunkoo y Ramkissoon (2010) se confirma que existe relación entre la norma subjetiva y el apoyo al turismo ya que estos afirman que, si un individuo percibe que algún miembro de su círculo cercano apoya el turismo, estará más dispuesto a apoyar dicha actividad. De igual modo, en el estudio realizado por Shen y Shen (2020) se indica que la norma subjetiva de los residentes tiene un efecto positivo en su apoyo al turismo. Con esto se puede aclarar que la norma subjetiva alta, en otras palabras, la presión social que perciben los residentes para apoyar la actividad hotelera, afecta de manera positiva en la relación con el apoyo hacia el desarrollo hotelero.

Control percibido del comportamiento

En cuanto al control percibido del comportamiento, los resultados arrojan una perspectiva diferente a las dos variables anteriores. Este es el único valor negativo evidenciado en la tabla 6 por lo que se puede decir que este constructo afecta al apoyo de manera inversa. Es decir, a mayor control percibido del comportamiento, menor apoyo al crecimiento y desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras. En otras palabras, los resultados reflejan que los residentes que consideran que están bien informados sobre la actividad hotelera en la isla apoyan menos el desarrollo de la misma.

Si se relaciona con los estudios anteriores, los resultados obtenidos en esta investigación discrepan de las ideas de la literatura previa. Esto se debe a que, en estudios como los de Nunkoo y Ramkissoon (2010) o Shen y Shen (2020) se afirma la creencia de que el control percibido del comportamiento de los residentes tiene un efecto positivo en su apoyo al turismo. En resumen, los juicios interpretados en este estudio contradicen los razonamientos planteados en la literatura mencionada.

Cabe destacar que las personas que perciben que tienen criterio de opinión sobre este tema ponen en duda la necesidad de desarrollar nuevas infraestructuras hoteleras. Este hecho puede derivarse de un conocimiento o percepción sesgada. Por un lado, las personas realmente consideran que los desarrollos de nuevas infraestructuras en la isla no han cumplido con los enfoques de sostenibilidad desde un punto medioambiental. Por otro lado, puede ser que los proyectos desarrollados no hayan explicado de manera clara a los grupos más sensibles cuáles son sus compromisos de sostenibilidad, tanto medioambientales como económicos. Debido a estos dos motivos, el criterio de los residentes se ha visto afectado demostrando una posición de rechazo frente al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras.

En definitiva, contrastando los resultados logrados en este estudio con los obtenidos en investigaciones anteriores, se puede concluir que las variables de actitud hacia la actividad hoteleras y norma subjetiva concuerdan en razonamiento con la literatura, mientras que el control percibido del comportamiento difiere de la misma, teniendo un significado totalmente contrario al que se expone en la literatura mencionada.

7.2. IMPLICACIONES PRÁCTICAS

Los resultados obtenidos de este estudio conllevan varias implicaciones prácticas para el sector hotelero. Una de las ventajas que nuestro estudio ofrece a los profesionales del sector es el examen exhaustivo que integra la mayoría de los estudios recientes sobre cómo afectan los constructos de la TPB en el apoyo hacia el desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras.

Comprender cuáles son los factores influyentes en el apoyo de los residentes hacia la actividad hotelera es el primer paso para mejorar o incrementar este apoyo. Para los gestores hoteleros y/o promotores de nuevos desarrollos turísticos esta información es fundamental ya que, si tienen el apoyo de los residentes, les será más fácil llevar a cabo sus objetivos en la industria.

Con respecto a las implicaciones prácticas que se pueden tener en consideración, cabe destacar la importancia de tener en cuenta las opiniones de los residentes. Las percepciones de los residentes son fundamentales a la hora de desarrollar nuevos proyectos de cualquier índole ya que estos van a tener influencia en dichos proyectos. Por lo tanto, es necesario que se les de voz a los locales, de manera que puedan expresar sus opiniones o sugerencias acerca del desarrollo hotelero en su lugar de residencia, sintiéndose de este modo valorados.

Por otra parte, siguiendo la línea de lo anteriormente comentado, introducir a los locales en la gestión de nuevos desarrollos hoteleros conseguirá que apoyen más esta industria ya que se darán cuenta de que pueden participar en la planificación y desarrollo de los nuevos proyectos del lugar. Del mismo modo, la creación de empleo que generan este tipo de proyectos puede ser cubierta en mayor medida con los residentes, sin tener la necesidad de buscar personal cualificado de otros lugares. Estas recomendaciones conseguirán que los residentes sientan que se tienen en cuenta sus opiniones y sugerencias, por lo que se darán cuenta de que tienen un papel importante en el desarrollo de las infraestructuras hoteleras, lo cual deriva en un mayor apoyo por parte de los residentes a esta actividad.

Además, cabe resaltar la importancia que tiene la sostenibilidad. Para un correcto desarrollo y crecimiento de infraestructuras hoteleras es fundamental que estas sean sostenibles, no solo desde un punto de vista medioambiental, sino también económico. Por ello, es fundamental que los gestores y promotores tengan en cuenta este aspecto ya que, si consiguen que sus proyectos desarrollados sean sostenibles, obtendrán grandes beneficios. Gracias a esto, los residentes apoyarán sus proyectos ya que no destruirán o afectarán a su entorno de manera negativa.

7.3. IMPLICACIONES PRÁCTICAS PARA EL DESTINO TENERIFE

En el caso específico de Tenerife, es importante desarrollar implicaciones que ayuden a aumentar el apoyo de los residentes de la isla al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras con un enfoque sostenible y respetuoso con el medioambiente.

Desde el punto de vista de los promotores de nuevos desarrollos hoteleros, se debe intensificar la cantidad de información ofrecida a los residentes de Tenerife con el fin de que estén bien informados y, por ende, no muestren rechazo a esta actividad. Los promotores deben esforzarse, focalizando sus inversiones en la sostenibilidad de sus proyectos, no solo desde un

punto de vista medioambiental, sino también económico y social. Como inversor, se debe priorizar el desarrollo de infraestructuras hoteleras sostenibles, es decir, aquellas que sean capaces de recuperar espacios en lugar de destruirlos, que se puedan integrar en la sociedad sin grandes alteraciones, que tengan la capacidad de desarrollar proyectos sociales, entre muchas otras opciones.

Para conseguir el apoyo de los residentes de la isla se necesita promover actitudes positivas hacia el turismo, haciendo entender a la población que es una industria que puede ofrecer muchos beneficios si se desarrollan los proyectos de una manera sostenible.

Tanto los gestores del destino como la patronal del sector pueden desarrollar de forma continua acciones encaminadas a fomentar que los desarrollos tengan un enfoque sostenible, que integren a la población local en su concepción y desarrollo, así como fomentar la participación de agentes claves para que los desarrollos tengan el mayor consenso posible.

Igualmente, se deben fomentar y comunicar posteriormente las acciones encaminadas a la recuperación medioambiental, y no solo centrarse en nuevos desarrollos, sino también en la recuperación de infraestructuras obsoletas.

8. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

En este epígrafe se exponen las principales conclusiones de esta investigación y además las limitaciones presentes que han podido afectar a la misma. Además, se presenta una observación acerca de si se han conseguido cumplir los objetivos planteados para esta investigación.

8.1. CONCLUSIONES

Este trabajo se realizó con la finalidad de analizar la manera en la que influyen los constructos de la Teoría del Comportamiento Planificado en el apoyo por parte de los residentes al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras. Aunque esta teoría ya ha sido utilizada con anterioridad en el ámbito turístico, no se había planteado desde la perspectiva de analizar el apoyo al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras.

Como se ha comentado anteriormente en el apartado de resultados y de discusión, todas las variables implicadas en esta investigación afectan de diferente manera al apoyo que muestran los residentes ante el desarrollo de la actividad hotelera. Gracias a esta investigación se ha aportado información relevante a un ámbito poco desarrollado hasta el momento, que es el apoyo de los residentes a una actividad importante de la cadena de valor del turismo y concretamente al desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras en un destino maduro.

En cuanto a la influencia de cada una de las variables, se ha descubierto que, por una parte, se cumple lo previsto en las variables actitud hacia la actividad hotelera y norma subjetiva. Sin embargo, se ha conseguido identificar que, en un destino con cierta saturación turística como el analizado, el control percibido del comportamiento da un resultado inverso al previsto. De manera desglosada se podría destacar que la variable más determinante a la hora de apoyar el desarrollo de nuevas infraestructuras hoteleras es la actitud hacia la actividad hotelera, seguido de la norma subjetiva y, en último lugar, el control percibido del comportamiento. De manera

desglosada se puede afirmar que la actitud hacia la actividad hotelera es la variable con mayor influencia de las tres según se puede comprobar en los resultados obtenidos de la encuesta. Esta variable refleja que, cuanto más actitud positiva tenga el residente ante la actividad hotelera, más apoyo dará a que se desarrollen nuevos hoteles. Seguido de esto, se menciona la norma subjetiva, la cual también posee influencia en el apoyo de los residentes. Del mismo modo, la norma subjetiva explica que, si un individuo percibe que su círculo cercano apoya el turismo, estará más dispuesto a apoyar dicha actividad. Este constructo afecta a la variable dependiente en menor medida si se compara con el constructo de actitud. Por último, se encuentra el control percibido del comportamiento, el cual afecta de manera inversa comparado con las dos variables restantes. Los resultados recogidos en este estudio sobre el control percibido del comportamiento discrepan de los obtenidos en otras investigaciones previas. En este caso, a mayor conocimiento de la actividad hotelera en la isla, existe un menor apoyo al desarrollo de la misma.

Cabe destacar que los hallazgos identificados en esta investigación guardan relación con algunos aspectos de otros estudios previos de la literatura. En estos estudios previos se encuentran similitudes con esta investigación, pero, de igual modo, ciertos puntos de vista disienten del mismo. Por ello, es importante realizar más investigaciones de estas características en lugares con otras circunstancias diferentes a las de Tenerife para obtener la mayor cantidad de información posible acerca del tema.

Por último, es necesario señalar que los gestores de hoteles insulares y promotores de nuevos desarrollos turísticos en la isla pueden usar este estudio para descubrir cuáles son las debilidades existentes actualmente. Esto tiene como finalidad la implicación de los expertos en el fomento del apoyo a la actividad hotelera en la isla, la cual repercutirá directamente en este sector, consiguiendo beneficios en un futuro.

8.2. CONCLUSIONES SOBRE EL DESTINO TENERIFE

Para ampliar la interpretación de los resultados se ha realizado un análisis de importancia-performance, que consiste en representar en una matriz las variables que influyen en el constructo a explicar (apoyo de los residentes a nuevos desarrollos hoteleros). 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).

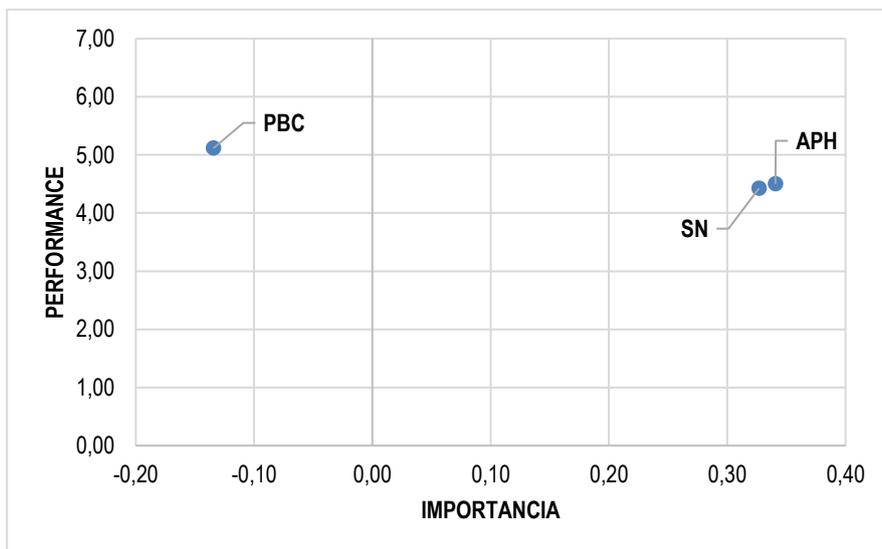
Por tanto, para un constructo específico, el IPMA contrasta los efectos totales del modelo (importancia) y los valores medios de las puntuaciones de las variables latentes (rendimiento) para poner de relieve las áreas significativas para mejorar las actividades de gestión. Más concretamente, los resultados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

Los constructos que se deben priorizar son aquellos más importantes y que posean una performance más baja. Como se puede observar en el gráfico 4, la norma subjetiva es el constructo que hay que priorizar para la realización de actuaciones. En este caso, es la variable donde existe un mayor margen para actuar y donde se deberían centrar los esfuerzos de los gestores del destino o los promotores de nuevos desarrollos hoteleros. De igual modo, la actitud hacia la actividad

hotelera tiene una importancia similar a la norma subjetiva, por lo que es fundamental prestar atención a este constructo desarrollando las actuaciones pertinentes. En cambio, la variable con menos importancia y mayor performance es el control del comportamiento percibido, por lo tanto, no requiere tanta atención e implementación de actuaciones como los dos constructos anteriormente mencionados.

GRÁFICO 4

Análisis Importancia-Performance



Fuente: Elaborado en base a los datos recogidos de la encuesta (2023).

8.3. LIMITACIONES DEL ESTUDIO Y SUGERENCIAS PARA FUTURAS LÍNEAS

Este estudio presenta una serie de limitaciones desarrolladas a continuación. Además de ellas, también se sugieren diferentes futuras líneas de investigación a desarrollar:

En primer lugar, esta investigación se limita al estudio del apoyo de los residentes de Tenerife al desarrollo y crecimiento de nuevas infraestructuras hoteleras en la isla, por lo que es necesario realizar este tipo de estudios en otros lugares con el objeto de ver si estos resultados son generalizados a nivel mundial. De este modo se podrá confirmar o desmentir si los resultados obtenidos están o no influenciados por la cultura, la situación del destino, el tipo de desarrollo del mismo u otros factores similares.

En segundo lugar, el estudio se ha realizado con un muestreo que no es estadísticamente aleatorio, ya que es un muestreo de bola de nieve. Por ello, cabe la posibilidad de que existan sesgos muestrales que puedan distorsionar los resultados.

En tercer lugar, esta investigación se ha realizado a una muestra desequilibrada por edad y género con respecto a la población real. A pesar de haber ponderado la muestra empleada, es posible que presente algún sesgo debido al método de muestreo seleccionado.

En cuarto lugar, se presentan las limitaciones a nivel teórico debido a que la investigación se llevó a cabo a partir de la Teoría del Comportamiento Planificado. Sería reseñable estudiar el apoyo de los residentes hacia el desarrollo de nuevos hoteles desde otro enfoque teórico con la finalidad de descubrir si existen variaciones con respecto a la TPB.

Algunos aspectos a tener en cuenta para futuras líneas de investigación son, por un lado, estudiar de qué modo ha afectado la llegada masiva de turistas a las zonas más atractivas de la isla para descubrir si este hecho afecta a la percepción de los residentes hacia el turismo. Es decir, sería relevante descubrir si la masificación del turismo en un área determinada es una variable importante que afecta al apoyo de los residentes.

Por otro lado, sería interesante estudiar la opinión de los residentes comparándola con los años previos a la pandemia por COVID-19, que paralizó la industria completa en todo el mundo, con el fin de encontrar similitudes o discrepancias con respecto a la actualidad. Diversas líneas de investigación pueden ayudar a descubrir mejor como funciona el sector turístico y su cadena de valor, consiguiendo dominar un campo que, en el caso concreto de las Islas Canarias, es fundamental para el correcto desarrollo económico de la comunidad autónoma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajzen, I. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behaviour. In Kuhl, J. and Beckmann, J. (Eds), *Action Control: From Cognition to Behaviour*, Springer-Verlag, Berlin, pp. 11-39. https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-t](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-t)
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behaviour. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665-683. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological Bulletin*, 82(2), 261-277. <https://doi.org/10.1037/h0076477>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behaviour. *Englewood Cliffs*, NJ: Prentice Hall.
- Andereck, K. L., & Vogt, C. A. (2000). The Relationship between Residents' Attitudes toward Tourism and Tourism Development Options. *Journal of Travel Research*, 39(1), 27-36. <https://doi.org/10.1177/004728750003900104>
- Amuquandoh, F. E. (2010). Residents' perceptions of the environmental impacts of tourism in the Lake Bosomtwe Basin, Ghana. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(2), 223-238. <https://doi.org/10.1080/09669580903298531>
- Armas, R. J. D., Figueras, N. R., Taño, D. G., & Calvé, S. A. (2014). Análisis comparativo de la actitud del residente en destinos de sol y playa: Tenerife y Salou. *Atlántida. Revista Canaria de Ciencias Sociales*, (6), 123-143.
- Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel (2018). Estructura del sector hotelero en Tenerife. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/12703/Estructura%20del%20sector%20hotelero%20en%20Tenerife.%20Versi%C3%B3n%20digital%20febrero%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crotts, J. C., Magnini, V. P., & Calvert, E. (2022). Key performance indicators for destination management in developed economies: A four pillar approach. *Annals of tourism research empirical insights*, 3(2), 100053. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2022.100053>
- Dashboard de datos turísticos de la OMT. (2019). *Organización Mundial del Turismo*. <https://www.unwto.org/es/datos-turismo/resultados-turisticos-globales-regionales>, último acceso el 27 de mayo de 2023.
- De Vera, N. B. (2023, 1 febrero). La activación del turismo en Canarias tras la pandemia reabre el debate sobre su sostenibilidad. *Canarias Ahora*. https://www.eldiario.es/canariasahora/turismo/activacion-turismo-canarias-pandemia-reabre-debate-sostenibilidad_1_9829340.html

- Destinos turísticos inteligentes. (2023, 8 marzo). *Isla de Tenerife*. DTI. <https://www.destinosinteligentes.es/destinos/isla-tenerife/>, último acceso el 7 de abril de 2023.
- EXCELTUR & Gobierno de Canarias. (2021). Estudio del impacto económico del turismo sobre la economía y el empleo de las islas canarias. <https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2022/02/IMPACTUR-Canarias-2020.pdf>
- Fondo de Desarrollo de Canarias, Parque Nacional del Teide, Cabildo de Tenerife, GESPLAN, & Gobierno de Canarias. (2021). Iniciativa para la implantación de una red de áreas de servicio del Parque Nacional del Teide. En *Cabildo de Tenerife*. <https://transparencia.tenerife.es/archivos/110/documento-plan-38-11-02-2021-consulta-publica-previa-de-la-iniciativa-para-la-implantacion-de-una-red-de-areas-de-servicio-del-parque-nacional-del-teide-8035.pdf>, último acceso el 8 de abril de 2023.
- Garau-Vadell, J. B., Gutiérrez-Taño, D., & Díaz-Armas, R. (2019). Residents' Support for P2P Accommodation in Mass Tourism Destinations. *Journal of Travel Research*, 58(4), 549–565. <https://doi.org/10.1177/0047287518767067>
- Gursoy, D., Ouyang, Z., Nunkoo, R., & Wei, W. (2018). Residents' impact perceptions of and attitudes towards tourism development: a meta-analysis. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 306-333. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1516589>
- 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>
- Instituto Canario de Estadística. (2019). Población según sexos. Municipios por islas de Canarias y años. ISTAC: Estadísticas de la Comunidad Autónoma de Canarias. https://www3.gobiernodecanarias.org/istac/statistical-visualizer/visualizer/data.html?resourceType=dataset&agencyId=ISTAC&resourceId=E30245A_000002&version=1.2#visualization/line, último acceso el 4 de abril de 2023.
- Instituto Canario de Estadística. (2019). Establecimientos abiertos, plazas y habitaciones ofertadas, tasas de ocupación, tarifa media, ingresos y empleos según tipo de establecimiento turístico y categoría. Islas y municipios de Canarias por periodos. ISTAC: Estadísticas de la Comunidad Autónoma de Canarias. https://www3.gobiernodecanarias.org/istac/statistical-visualizer/visualizer/data.html?resourceType=dataset&agencyId=ISTAC&resourceId=C00065A_000001&version=1.1.7&multidatasetId=ISTAC:C00065A_000001#visualization/line, último acceso el 4 de abril de 2023.
- Instituto Canario de Estadística. (2019). Gastos medios, incluyendo desgloses del gasto, según países de residencia por islas de Canarias y periodos. ISTAC: Estadísticas de la Comunidad Autónoma de Canarias. <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do>, último acceso el 5 de abril de 2023.
- Jager, W., Janssen, M., De Vries, H., De Greef, J., & Vlek, C. (2000). Behaviour in commons dilemmas: Homo economicus and Homo psychologicus in an ecological-economic model. *Ecological Economics*, 35(3), 357-379. [https://doi.org/10.1016/S0921-8009\(00\)00220-2](https://doi.org/10.1016/S0921-8009(00)00220-2)
- King, B., Pizam, A., & Milman, A. (1993). Social impacts of tourism. *Annals of Tourism Research*, 20(4), 650-665. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(93\)90089-1](https://doi.org/10.1016/0160-7383(93)90089-1)
- Lee, S. J., & Kim, H. L. (2017). Roles of perceived behavioural control and self-efficacy to volunteer tourists' intended participation via theory of planned behaviour. *International Journal of Tourism Research*, 20(2), 182-190. <https://doi.org/10.1002/itr.2171>
- Lee, S., Park, H. J., Kim, K. H., & Lee, C. K. (2021). A moderator of destination social responsibility for tourists' pro-environmental behaviors in the VIP model. *Journal of Destination Marketing & Management*, 20, 100610. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.100610>
- Lepp, A. (2007). Residents' attitudes towards tourism in Bigodi village, Uganda. *Tourism Management*, 28(3), 876-885. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.03.004>
- Madrigal, R. (1993). A tale of tourism in two cities. *Annals of Tourism Research*, 20(2), 336-353. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(93\)90059-c](https://doi.org/10.1016/0160-7383(93)90059-c)

- Nunkoo, R., & Ramkissoon, H. (2010). Gendered theory of planned behaviour and residents' support for tourism. *Current Issues in Tourism*, 13(6), 525-540. <https://doi.org/10.1080/13683500903173967>
- Park, S. A., Kim, H. B., & Lee, K. W. (2017). Perceptions of determinants of job selection in the hospitality and tourism industry: The case of Korean university students. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(4), 422-444. <https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1266874>
- Phillips, R., & Stein, J. H. (2013). An Indicator Framework for Linking Historic Preservation and Community Economic Development. *Social Indicators Research*, 113(1), 1-15. <https://doi.org/10.1007/s11205-011-9833-6>
- Ruepert, A., Keizer, K., Steg, L., Maricchiolo, F., Carrus, G., Dumitru, A., Garcia Mira, R., Stancu, A., & Moza, D. (2016). Environmental considerations in the organizational context: A pathway to pro-environmental behaviour at work. *Energy Research & Social Science*, 17, 59-70. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2016.04.004>
- Shen, K., & Shen, H. (2020). Chinese traditional village residents' behavioural intention to support tourism: an extended model of the theory of planned behaviour. *Tourism Review*, 76(2), 439-459. <https://doi.org/10.1108/tr-11-2019-0451>
- Vargas-Sánchez, A., Plaza-Mejía, M. A. & Porras-Bueno, N. (2009). Understanding Residents' Attitudes toward the Development of Industrial Tourism in a Former Mining Community. *Journal of Travel Research*, 47(3), 373-387. <https://doi.org/10.1177/0047287508322783>
- Vela, M. R., & Molina, M. E. R. (2009). Actitud del residente hacia el turismo y el visitante: Factores determinantes en el turismo y excursionismo rural-cultural. *Cuadernos de turismo*, (23), 217-236.
- Web Tenerife (s.f.). *Economía | Sociedad | Tenerife*. <https://www.webtenerife.com/tenerife/la-isla/sociedad/economia/>, último acceso el 2 de mayo de 2023.
- Ye, B. H., Zhang, H. Q., & Yuan, J. (2014). Intentions to participate in wine tourism in an emerging market: Theorization and implications. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(8), 1007-1031. <https://doi.org/10.1177/1096348014525637>
- Yuzhanin, S., & Fisher, D. (2016). The efficacy of the theory of planned behaviour for predicting intentions to choose a travel destination: A review. *Tourism Review*, 71(2), 135-147. <https://doi.org/10.1108/TR-11-2015-0055>

ANEXO 1: CUESTIONARIO

Presentación: Hola, somos estudiantes de la Universidad de La Laguna y estamos haciendo el Trabajo Final de Grado sobre un estudio para conocer algunos aspectos relacionados con el turismo en la isla. Le agradecemos su colaboración respondiendo a un breve cuestionario. La información que nos aporte es confidencial y siempre será tratada de manera agregada. Muchas gracias.

Indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones en una escala de 1 "Totalmente en desacuerdo" a 7 "Totalmente de acuerdo".

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

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

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

[APH4] Estoy orgulloso de los hoteles que hay en mi comunidad.

[SN1] Las personas cercanas a mí estarían de acuerdo si decidiera apoyar la industria hotelera en la isla.

[SN2] Mi familia estaría de acuerdo con mi postura de apoyar a la industria hotelera en la isla.

[SN3] Mis amigos estarían a favor de mi decisión de apoyar la industria hotelera en la isla.

[PBC1] Tengo criterio para discernir sobre los impactos positivos y negativos de los hoteles en la isla.

[PBC2] Tengo capacidad para hacerme una opinión fundamentada sobre las implicaciones de la actividad de los hoteles en la isla.

[PBC3] Para mí no es difícil evaluar la conveniencia o no del desarrollo de nuevos hoteles en la isla.

[DES1] Creo que se debe permitir un crecimiento adicional de llegadas de turistas y número de camas.

[DES2] Estoy de acuerdo en que se desarrollen nuevos complejos hoteleros.

[DES3] Prefiero proteger el medio ambiente, aunque suponga un menor crecimiento económico.

[DES4] Creo que no deberíamos dar tanta prioridad al sector turístico, y empezar a desarrollar otros sectores en la isla.

[CL1] Género. Seleccione una de las siguientes opciones.

Femenino.

Masculino.

Otro.

[CL2] Edad. Seleccione una de las siguientes opciones.

Por favor, escriba su respuesta aquí: ____

[CL3] ¿Cuál es su ocupación? Seleccione una de las siguientes opciones.

Empresario/a.

Autónomo/a.

Directivo/a.

Empleado/a.

Estudiante.

Parado/a.

Jubilado/a.

[CL4] ¿En qué sector trabaja? Seleccione una de las siguientes opciones.

Agricultura-ganadería.

Industria.

Construcción.

Administración, empresa pública.

Servicios no turísticos.

Servicios turísticos.

[CL5] Estudios realizados. Seleccione una de las siguientes opciones.

Sin estudios.

Primarios-secundaria.

Bachillerato/FP.

Universitarios.

[CL6] ¿Cómo considera su nivel económico familiar? Seleccione una de las siguientes opciones.

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.

[CL7] El lugar de la isla donde reside, ¿es una zona turística? Seleccione una de las siguientes opciones.

Sí.

No.

[CL8] El lugar de la isla donde trabaja, ¿es una zona turística? Seleccione una de las siguientes opciones.

Sí.

No.

Muchas gracias por su colaboración.