

# POSIBLES CAUSAS DEL APOYO DE LOS RESIDENTES A UN AUMENTO DE LLEGADAS TURÍSTICAS EN PUNTA DEL ESTE (URUGUAY)

*POSSIBLE CAUSES OF RESIDENTS SUPPORT TO AN INCREASE IN TOURIST ARRIVALS  
IN PUNTA DEL ESTE (URUGUAY)*

*POSSÍVEIS CAUSAS DO APOIO DOS RESIDENTES A UM AUMENTO DE CHEGADAS  
TURÍSTICAS EM PUNTA DEL ESTE (URUGUAI)*

**José Ramón Cardona**

Universitat de les Illes Balears

Colaborador del Grupo de Investigación en Dirección y Gestión de Empresas y  
Destinos Turísticos

Doctor en Economía de la Empresa en la Universitat de les Illes Balears

Palma, Balearic Islands, Espanha

jramon.cardona@terra.com

**Daniel Álvarez Bassi**

Universidad Católica del Uruguay, Uruguay

Coordinador del Centro de Investigaciones en Marketing y Turismo

Doctor en Economía y Dirección de Empresas en la Universidad de Deusto, España

Punta del Este, Maldonado, Uruguay

dalvarez@ucu.edu.uy

Data de Submissão: 05/05/2016

Data de Aprovação: 30/06/2016

**RESUMEN:** El objetivo de este trabajo es determinar las posibles causas directas e indirectas del apoyo de los residentes a un aumento en las llegadas turísticas a Punta del Este. Los datos corresponden a una muestra de 360 residentes de la conurbación de Maldonado-Punta del Este. El análisis se

realizó mediante Regresión de Mínimos Cuadrados Parciales. Entre los resultados obtenidos, se puede mencionar que: la preocupación por la economía local tiene un efecto positivo sobre la valoración de los beneficios económicos; la percepción de los beneficios económicos aumenta la percepción de los otros beneficios; la percepción de los otros beneficios mejora la actitud general de los residentes; y la actitud general de los residentes tiene un efecto positivo sobre el apoyo a la llegada de más turistas. Destaca la importancia explicativa de los otros beneficios (mejora en el entorno urbano y en los servicios públicos).

**PALABRAS CLAVE:** Punta del Este; Actitudes; Residentes.

**RESUMO:** O objetivo deste trabalho é determinar as possíveis causas diretas e indiretas do apoio dos residentes a um aumento nas chegadas turísticas a Punta del Este. Os dados correspondem a uma mostra de 360 residentes da conturbação de Maldonado-Punta del Este. A análise realizou-se mediante Regressão de Mínimos Quadrados Parciais. Entre os resultados obtidos, podem ser mencionados que: a preocupação pela economia local tem um efeito positivo sobre a valoração dos benefícios econômicos; a percepção dos benefícios econômicos aumenta a percepção dos outros benefícios; a percepção dos outros benefícios melhora a atitude geral dos residentes; e a atitude geral dos residentes tem um efeito positivo sobre o apoio à chegada a mais turistas. Destaca a importância explicativa dos outros benefícios (melhora no meio urbano e nos serviços públicos).

**PALAVRAS-CHAVE:** Punta del Este, Atitudes, Residentes.

## INTRODUCCIÓN

Los gestores deben tener en cuenta los puntos de vista de la comunidad residente si quieren un turismo sostenible (Ap & Crompton, 1998). Hay muchas razones por las que la reacción de los residentes es importante (Williams & Lawson, 2001) y la investigación de las causas de sus actitudes hacia el turismo son una gran ayuda para los gestores públicos. Contar con el apoyo de la población resulta fundamental ya que la amabilidad de los residentes es un elemento básico de la oferta turística. El enfado, la apatía y la desconfianza de los residentes terminan por afectar a los turistas, los cuales pierden el interés por visitar los lugares donde no se sienten bienvenidos (Fridgen, 1991).

En las últimas décadas se han realizado numerosos estudios acerca de las actitudes de los residentes hacia el turismo (Almeida, Balbuena, & Cortés, 2015; Sharpley, 2014). Muchos investigadores centran su trabajo en medir actitudes y en evaluar sus relaciones con los impactos percibidos (Akis, Peristianis & Warner, 1996; Brida, Chiappa, Meleddu & Pulina, 2014; Bujosa, Rosselló & 2007; Faulkner

& Tideswell, 1997; Frleta, 2014; Gursoy & Kendall, 2006; Haralambopoulos & Pizam, 1996; Jurowski, Uysal, & Williams, 1997; Kim & Petrick, 2005; Lee & Back, 2006; Lepp, 2007; Lindberg & Johnson, 1997; Lindberg, Dellaert & Rassing, 1999; Lockyer, 2012; Mackay & Campbell, 2004; Mason & Cheyne, 2000; Vargas, Plaza & Porras, 2009; Vargas, Porras & Plaza, 2014; Williams & Lawson, 2001; Yoon, Chen & Gursoy, 1999). Así, se ha llegado a un cierto consenso que agrupa los impactos, beneficios y costes, en tres o cuatro categorías que recogen el marco económico, social, cultural y medioambiental (Andereck, Valentine, Knopf & Vogt, 2005; Ayres, 2000; Garau, Díaz & Gutiérrez, 2014; Gursoy & Rutherford, 2004; Gursoy, Jurowski & Uysal, 2002).

El objetivo de este trabajo es determinar las posibles causas directas e indirectas del apoyo de los residentes a un aumento en el volumen de turistas que llegan a Punta del Este (Uruguay). Se busca determinar si la valoración general del turismo, la percepción de los costes, la percepción de los beneficios y la percepción de la dependencia regional hacia el turismo son causas directas, indirectas, ambas o ninguna de las dos respecto al apoyo, por parte de los residentes, de un incremento de los turistas. Se trata de un estudio empírico que en base a una muestra de 360 residentes de la conurbación Maldonado-Punta del Este, analiza el modelo causal propuesto mediante Ecuaciones Estructurales, concretamente Regresión de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS).

Punta del Este (Figura 1) es el principal destino turístico de sol y playa de Uruguay y uno de los balnearios más importantes de Sudamérica. Punta del Este se encuentra situada en el sudeste del país y forma una conurbación de más de 100.000 habitantes con la vecina ciudad de Maldonado. Argentina es el principal país emisor de turistas hacia Punta del Este, seguida por Brasil, Paraguay y el propio Uruguay. Este trabajo se estructura en cuatro partes: una revisión de la literatura y definición de las hipótesis; la descripción de la metodología del estudio; la exposición de los resultados, y el comentario de las conclusiones e implicaciones. El análisis de los datos se realizó mediante regresión de Mínimos Cuadrados Parciales. El interés del estudio radica en analizar las causas del apoyo a un incremento de turistas en un destino muy importante en el ámbito nacional y regional.

Figura 1. Localización de Punta del Este.



Fuente: elaboración propia.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

Normalmente, los estudios sobre las reacciones de los residentes ante el turismo dividen los impactos percibidos por los residentes en tres categorías básicas de costes y beneficios: económicos, medioambientales y sociales (Gursoy, Chen & Yoon, 2000), aunque en algunos casos se añaden los personales, tanto físicos como psicológicos (Besculides, Lee & McCormick, 2002). Pero es preferible agrupar en dos partes: costes y beneficios económicos, y el resto de efectos sobre el destino y su población (Besculides *et al.*, 2002), ya que la división entre económicos, medioambientales y sociales puede considerarse una visión medioambientalista. Muchos estudios sugieren que el apoyo al turismo es una estrategia de desarrollo económico de la comunidad local (Gursoy *et al.*, 2002; Jurowski & Uysal; Williams, 1997; Lankford & Howard, 1994; Prentice, 1993; Teye, Sirakaya & Sönmez, 2002) siendo este hecho el que induce a pensar que la división más interesante es entre efectos económicos y el resto de los efectos. El desarrollo turístico se justifica habitualmente en base a una relación coste-beneficio, en particular beneficios económicos versus costes socioculturales y medioambientales (Ayres, 2000; Perdue, Long & Kang, 1995).

Tomando como referencia los trabajos de diversos autores (Gursoy *et al.*, 2002; Teye *et al.*, 2002) se pueden mencionar factores con una posible influencia en las actitudes de los residentes: la interacción entre residentes y visitantes (Teye *et al.*, 2002), los distintos grupos de población o "comunidades" (Lankford, 1994; Martin, McGuire & Allen, 1998; Spears & Boger, 2002), el tiempo que hace que se reside en la zona (Haralambopoulos, & Pizam, 1996; Stynes & Stewart, 1993), el tipo (Jurowski, 1994) y grado (Mason & Cheyne, 2000) de desarrollo turístico, impacto cultural del turismo (Teye *et al.*, 2002), el estado de la economía local (Allen *et al.*, 1993; Lankford, 1994; Teye *et al.*, 2002), factores personales (Teye *et al.*, 2002), la dependencia económica del turismo (Madrigal, 1993), distancia entre el lugar de residencia y la zona turística (Haralambopoulos & Pizam, 1996), geografía regional, percepción de masificación (Teye *et al.*, 2002), y la sensación de poder (Ap, 1992). Muchos de estos factores se han usado en investigaciones en y entre diversos países (Teye *et al.*, 2002) como son Israel (Mansfeld & Ginosar, 1994), Nueva Zelanda (Mason & Cheyne, 2000), Reino Unido (Ryan, Scotland & Montgomery, 1998) y Ghana (Teye *et al.*, 2002). Como indica Lankford y Howard (1994), una variedad "casi infinita" de procedimientos de medida y paradigmas han sido usados para investigar las percepciones y actitudes de los residentes.

En el estudio de Gursoy, Jurowski y Uysal (2002) aparece el estado de la economía local como el factor con un mayor efecto directo e indirecto sobre las actitudes de los residentes hacia el turismo debido a que la investigación se realizó en una zona con un turismo incipiente. Johnson, Snepenger y Akis (1994) también encuentran una relación entre las actitudes de los residentes hacia el turismo y el estado de la economía. Muchas regiones han desarrollado el sector turístico hasta el punto de tener una enorme dependencia económica y el peso del turismo dentro de la actividad económica total de la región puede afectar las actitudes de los residentes (Haralambopoulos & Pizam, 1996; Williams & Lawson, 2001). La dependencia turística fuerza a que haya una actitud positiva porque el miedo a retroceder a una situación peor a la anterior al turismo es más fuerte que la apatía provocada por los problemas del turismo. Todo ello nos lleva a proponer las hipótesis 1, 2 y 3:

Hipótesis 1: La percepción de que Punta del Este depende del turismo mejora la percepción de los impactos del turismo.

Hipótesis 1.1: La percepción de que Punta del Este depende del turismo tiene un efecto positivo sobre la percepción de los beneficios económicos generados por el turismo.

Hipótesis 1.2: La percepción de que Punta del Este depende del turismo tiene un efecto positivo sobre la percepción de los otros beneficios generados por el turismo.

Hipótesis 1.3: La percepción de que Punta del Este depende del turismo tiene un efecto negativo sobre la percepción de los costes generados por el turismo.

Hipótesis 2: La percepción de que Punta del Este depende del turismo tiene un efecto positivo sobre la actitud general hacia el turismo.

Hipótesis 3: La percepción de que Punta del Este depende del turismo tiene un efecto positivo sobre el apoyo al aumento de llegadas turísticas.

Muchos de los estudios realizados sobre las actitudes de los residentes incluyen factores económicos (Besculides *et al.*, 2002; Gursoy, Chen & Yoon, 2000; Gursoy *et al.*, 2002; Jurowski *et al.*, 1997; Madrigal, 1993; Teye *et al.*, 2002), principalmente el aumento de las oportunidades de empleo (Besculides, *et al.*, 2002; Gursoy *et al.*, 2002; Sardá & Fluvià, 1999; Teye *et al.*, 2002), el aumento de las rentas públicas (Gursoy *et al.*, 2002; Jurowski *et al.*, 1997; Lankford, 1994), y la valorización de recursos y actividades en retroceso.

Diversos estudios afirman que las ganancias económicas (Besculides, *et al.*, 2002; Gursoy *et al.*, 2002; Jurowski *et al.*, 1997; Madrigal, 1995; Teye *et al.*, 2002; Williams, & Lawson, 2001) y las oportunidades de empleo (Besculides *et al.*, 2002; Gursoy *et al.*, 2002; Madrigal, 1995; Teye *et al.*, 2002) que los residentes perciben como consecuencia del turismo afectan de forma positiva el apoyo de la población local al desarrollo turístico (Lee, & Back, 2006; Ovidio, Castellanos, & Martín, 2008). Los beneficios económicos derivados del turismo tienen un peso muy importante en las actitudes de los residentes (Ap, 1992; Lawson, Williams,



Young & Cossens, 1998; Prentice, 1993), y es el beneficio más importante y esperado por la población local (Gursoy *et al.*, 2002).

Entre los impactos no directamente económicos se pueden encontrar las mejoras en infraestructuras (Sardá & Fluvià, 1999) y el aumento de la oferta comercial y de ocio. El turismo conlleva la creación de una potente infraestructura de transportes (carreteras, puertos y aeropuertos), suministros y saneamiento (alcantarillado, depuradoras, etc.) para abastecer la demanda de los turistas (Sardá & Fluvià, 1999). La posibilidad de utilizar los recursos e infraestructuras destinados a los turistas puede influir en las actitudes de los residentes (Gursoy *et al.*, 2002), y para Lankford y Howard (1994) es el elemento con más capacidad de predicción. Todo ello nos lleva a proponer las hipótesis 4 y 5:

*Hipótesis 4: La percepción de los beneficios generados por el turismo mejora la actitud general hacia el turismo.*

*Hipótesis 4.1: La percepción de los beneficios económicos generados por el turismo tiene un efecto positivo sobre la actitud general hacia el turismo.*

*Hipótesis 4.2: La percepción de otros beneficios generados por el turismo tiene un efecto positivo sobre la actitud general hacia el turismo.*

*Hipótesis 5: La percepción de los beneficios generados por el turismo aumenta el apoyo al aumento de llegadas turísticas.*

*Hipótesis 5.1: La percepción de los beneficios económicos generados por el turismo tiene un efecto positivo sobre el apoyo al aumento de llegadas turísticas.*

*Hipótesis 5.2: La percepción de otros beneficios generados por el turismo tiene un efecto positivo sobre el apoyo al aumento de llegadas turísticas.*

Si los beneficios económicos son muy importantes (Ap, 1992; Lawson *et al.*, 1998; Prentice, 1993) o incluso los más importantes (Gursoy *et al.*, 2002), es posible proponer que la percepción de los beneficios económicos influye en la percepción de otros beneficios (Hipótesis 6).

*Hipótesis 6: La percepción de los beneficios económicos generados por el turismo tiene un efecto positivo sobre la percepción de otros beneficios generados por el turismo.*

Como contrapartida de los beneficios, los costes del turismo percibidos por los residentes afectan de forma negativa (Gursoy; Chen; Yoon, 2000; Jurowski *et al.*, 1997; Prentice, 1993). La valoración de los costes, junto a la valoración de los beneficios, son los elementos que permiten que el individuo extraiga una valoración global del turismo, y es esta valoración global y final lo que determina su actitud hacia el sector. En el estudio de Gursoy *et al.* (2002) no se detectó una relación significativa entre los costes percibidos y el apoyo al desarrollo turístico debido a que el estudio se realizó en una zona en donde el desarrollo turístico era escaso y los costes percibidos eran mitigados por la importancia del turismo para la mejora de la economía local (Allen *et al.*, 1993). Pero en destinos maduros es razonable proponer las hipótesis 7 y 8:

Hipótesis 7: La percepción de los costes generados por el turismo tiene un efecto negativo sobre la actitud general hacia el turismo.

Hipótesis 8: La percepción de los costes generados por el turismo disminuye el apoyo al aumento de llegadas turísticas.

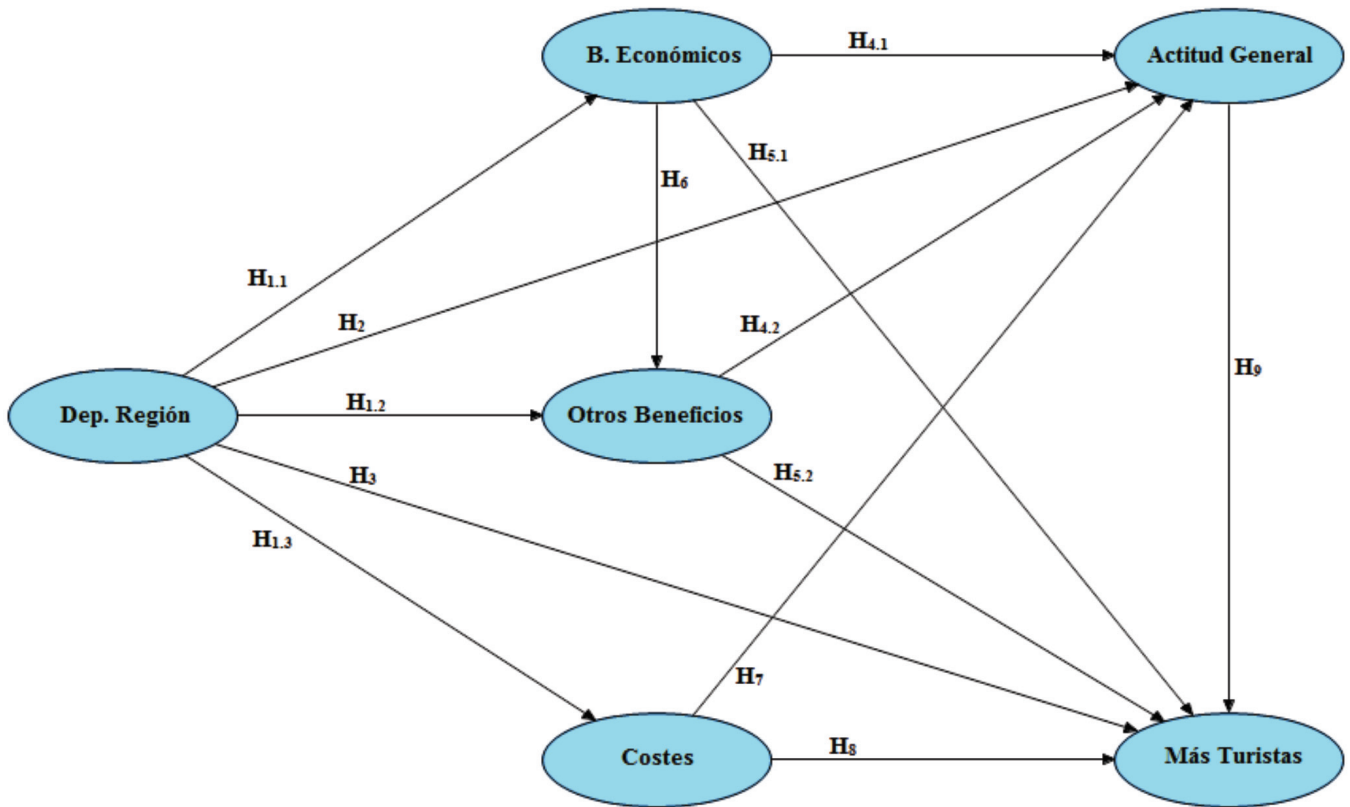
Finalmente, resulta interesante conocer si hay relación entre las dos dependientes usadas: actitud general hacia el turismo, y apoyo a la llegada de más turistas. Ello conlleva plantear que la actitud general hacia el turismo tiene un efecto positivo sobre el apoyo hacia la llegada de más turistas (Hipótesis 9).

Hipótesis 9: La actitud general hacia el turismo tiene un efecto positivo sobre el apoyo a la llegada de más turistas.

Al combinar todas las hipótesis propuestas en la revisión teórica realizada se obtiene el modelo estructural propuesto en la Figura 2, planteando que el apoyo a la llegada de más turistas depende de un conjunto de efectos directos (Hipótesis 3, 5, 8 y 9) e indirectos (Hipótesis 1, 2, 4, 6 y 7) que proponen los beneficios, los costes y la actitud general como elementos mediadores.

Figura 2: Modelo estructural propuesto.





Fuente: elaboración propia.

## METODOLOGÍA

Los datos utilizados corresponden a una encuesta realizada entre junio de 2013 y diciembre de 2014 mediante un procedimiento de muestreo por conveniencia. Si bien no se establecieron cuotas, se controlaron diversos parámetros demográficos con la finalidad de que la muestra fuera lo más parecida posible a la población en su composición demográfica. Durante el proceso de introducción en el programa estadístico, los datos de las encuestas fueron revisados considerando los perfiles demográficos. De detectarse sesgos, se procedía a modificar el procedimiento de distribución de los siguientes cuestionarios buscando corregir estas desviaciones. Los parámetros demográficos de control fueron la edad, el sexo y la ocupación. El trabajo de campo se realizó en la conurbación Maldonado-Punta del Este y se obtuvieron 360 cuestionarios válidos. El cuestionario usado es el mismo que en Ramón (2012), el cual era una adaptación de Gursoy y Rutherford (2004) y Gursoy *et al.* (2002). Este cuestionario contenía ítems con escalas Likert de cinco puntos como opción de respuesta, siendo 1 "totalmente en desacuerdo", 3 "indiferente"

y 5 "totalmente de acuerdo", y un conjunto de preguntas sociodemográficas. Los ítems medidos mediante escalas Likert son el elemento principal para analizar las actitudes de los residentes y una parte de estos ítems conforman el modelo de medida del modelo causal propuesto. Sobre los ítems y las variables demográficas se realizó un primer análisis univariante y bivariante mediante el programa estadístico DYANE 4.0 (Santesmases, 2009), generando el perfil demográfico de la muestra (Tabla 1) y los valores medios y desviaciones de los ítems utilizados posteriormente en el análisis causal (Tabla 2). Para el análisis causal se utilizó el software SmartPLS 2.0M3 (Ringle, Wende & Will, 2005), basado en la Regresión de Mínimos Cuadrados Parciales.

Tabla 1. Perfil demográfico de la muestra.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo:</b>		
Hombre.	171	47,50%
Mujer.	189	52,50%
<b>Edad:</b>		
Menos de 25.	73	20,28%
25-34.	79	21,94%
35-44.	63	17,50%
45-54.	62	17,22%
55 o más.	83	23,06%
<b>Estudios:</b>		
Estudios Primarios.	18	5,04%
Estudios Secundarios.	159	44,54%
Estudios Universitarios.	180	50,42%
<b>Lugar de nacimiento:</b>		
Punta del Este.	34	9,50%
Maldonado.	102	28,49%
Fuera de Punta del Este y Maldonado.	222	62,01%
<b>Ocupación:</b>		
Asalariado (Empleado).	118	33,33%
Asalariado (Mandos Intermedios).	30	8,47%
Asalariado (Alto Ejecutivo).	26	7,34%
Trabaja para la Administración.	16	4,52%
Empresario (Propietario Empresa).	48	13,56%
Profesional Liberal.	19	5,37%
Labores de la Casa.	20	5,65%
Estudiante.	42	11,86%
Retirado / Jubilado.	34	9,60%
Otros.	1	0,28%
<b>Renta mensual familiar:</b>		
Menos de \$ 30.000	70	20,29%
De \$ 30001 a 50.000	113	32,75%
De \$ 50.000 a 100.000	104	30,14%
Más de \$ 100.000	58	16,81%

Fuente: elaboración propia.

El 30,43% de la muestra está formada por residentes de Punta del Este y el 69,57% por residentes de Maldonado. El 44,97% de la muestra lleva toda la

vida residiendo en la región, siendo mayoritaria la gente llegada de fuera de la región: el 53,35% de la muestra está viviendo en Punta del Este o Maldonado desde hace 14,5 años de media y el 1,68% llevan 5,7 temporadas de media desplazándose a trabajar a Punta del Este durante la temporada turística. Aunque la mayoría de la muestra es originaria de fuera de la región, el 59,72% de los residentes se sienten de Punta del Este y Maldonado y solo el 31,11% no. Cabe indicar que el 98,33% de la muestra tiene como idioma en el entorno familiar el castellano, indicando que hay gran homogeneidad cultural en la comunidad local. La importancia del sector turístico para la región se percibe en el hecho de que el 60,45% de la muestra trabaja en contacto con los turistas y, en caso de crisis en el sector, el 26,89% considera que sus ingresos familiares bajarían mucho y el 37,82% considera que bajarían, pero de forma más moderada.

## RESULTADOS

La comprobación de las hipótesis planteadas se ha realizado mediante Sistemas de Ecuaciones Estructurales (Gursoy *et al.*, 2002; Lindberg & Johnson, 1997). Concretamente, el método estadístico utilizado para el análisis es la Regresión de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS) que permite trabajar con muestras pequeñas (Chin, Marcolin & Newsted, 2003; Reinartz, Haenlein & Henseler, 2009) y es bastante robusto (Cassel, Hackl & Westlund, 1999). El software usado en este caso es el SmartPLS 2.0M3 (Ringle, Wende & Will, 2005). Aunque los resultados no difieren significativamente entre los distintos sistemas de ponderación alternativos, el más recomendado y usado en este caso es el *path weighting*, al proporcionar el valor de  $R^2$  más alto para las variables latentes (Henseler, Ringle & Sinkovics, 2009).

Antes de realizar el análisis del modelo estructural propuesto (Figura 2) es necesario realizar el análisis del modelo de medida. Ello implica la realización de diversas comprobaciones necesarias para garantizar la calidad del análisis del modelo estructural: fiabilidad, validez convergente, y validez discriminante. Se ha realizado la comprobación de la fiabilidad individual y en la Tabla 2 puede verse que los ítems usados en los constructos poseen cargas superiores a 0,707 (Carmines & Zeller, 1979).

Tabla 2. Medias, desviaciones y cargas (*loadings*) de los ítems utilizados.

Denominación de la Variable Usada	Media aritmética	Desviación estándar	Cargas Ítems
<b>Dependencia Región:</b>			
Se ha de cuidar el turismo porque es básico para la economía de nuestra región.	4,558	0,668	1,000
<b>Beneficios Económicos:</b>			
Gracias al turismo las oportunidades de trabajo son más elevadas.	4,511	0,662	0,805
El turismo estimula que haya más empresas interesadas en invertir en la región.	4,442	0,643	0,789
El turismo incrementa las oportunidades de negocio para los residentes y para la pequeña empresa.	4,289	0,738	0,788
<b>Otros Beneficios</b>			
Gracias al turismo podemos tener más y mejores servicios públicos (transporte público, zonas verdes y de ocio, etc.).	3,544	1,173	0,825
La calidad de los servicios públicos es mejor gracias al turismo.	3,269	1,191	0,783
El turismo ha contribuido a que nuestros pueblos y ciudades estén más cuidados, más limpios y tengan mejor aspecto.	3,750	1,010	0,749
<b>Costes</b>			
El turismo es la causa de la pérdida de nuestras costumbres y de nuestra identidad.	2,531	1,108	0,853
El turismo ha generado conflictos socioculturales entre turistas y residentes.	2,678	0,964	0,721
<b>Actitud General</b>			
Gracias al turismo tenemos una calidad de vida más elevada.	3,819	0,878	0,829
Creo que el turismo genera beneficios para todos.	4,208	0,815	0,762
Los efectos positivos superan a los negativos.	3,883	0,808	0,741
<b>Apoyo a más Turistas</b>			
El número de turistas debería seguir aumentando.	3,869	0,979	0,808
A partir de ahora, incrementar el número de turistas contribuirá a mejorar la calidad de vida de los residentes.	3,647	0,975	0,807
Para mejorar el nivel de bienestar de los residentes es necesario aumentar el número de turistas.	3,272	1,112	0,791

Fuente: elaboración propia.

La fiabilidad del constructo mide la consistencia de los indicadores, es decir, que las variables manifiestas están midiendo un mismo concepto o variable latente. Los dos indicadores de fiabilidad más usados son el Alfa de Cronbach (Cronbach, 1970) o fiabilidad individual y la fiabilidad compuesta (Werts, Linn & Jöreskog, 1974). Se considera como criterio de fiabilidad que los valores de ambos indicadores sean superiores a 0,6 aunque es mejor si son superiores a 0,8

(Nunnally, 1987; Santesmases, 2009). Al analizar los valores del Alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta para los constructos utilizados vemos valores buenos o muy buenos en ambas medidas (Tabla 3), dando indicios de la fiabilidad de los constructos utilizados.

Tabla 3. Fiabilidad y Validez Convergente de los constructos utilizados.

	<b>AVE</b>	<b>Fiabilidad Compuesta</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Comunalidad</b>
Dependencia Región	1,000	1,000	0,000	1,000	1,000
Beneficios Económicos	0,631	0,837	0,163	0,710	0,631
Otros Beneficios	0,618	0,829	0,137	0,690	0,618
Costes	0,624	0,767	0,006	0,705	0,624
Actitud General	0,606	0,821	0,246	0,675	0,606
Apoyo a más Turistas	0,644	0,844	0,266	0,724	0,644

Fuente: elaboración propia.

La validez convergente (Anderson & Gerbing, 1988) implica que un conjunto de indicadores representa un único constructo subyacente, pudiendo ser esto demostrado por medio de su unidimensionalidad (Henseler *et al.*, 2009). Se suele valorar por medio de la Varianza Extraída Media (AVE). Los valores mínimos recomendados son 0,5 (Bagozzi & Yi, 1988), lo que quiere decir que más del 50% de la varianza del constructo es debida a sus indicadores. Los constructos utilizados muestran un AVE superior a 0,606 en todos los casos (Tabla 3), superior al mínimo de 0,5 exigido por la literatura, pudiendo afirmarse que existe validez convergente.

La validez discriminante (Anderson & Gerbing, 1988) implica que cada constructo debe ser diferente del resto de los constructos. Los dos métodos para su valoración son: las cargas factoriales deben ser mayores que las cargas factoriales cruzadas, y la raíz cuadrada del AVE del constructo debe ser mayor que la correlación entre ese constructo y todos los demás (Chin, 1998). Al analizar la tabla de cargas cruzadas y comparar las correlaciones con la raíz cuadrada de AVE se comprobó que se cumple la validez discriminante en los constructos utilizados.

Una vez evaluado el modelo de medida se puede proceder a evaluar las relaciones existentes entre los constructos, es decir el modelo estructural planteado a partir de las hipótesis propuestas (Figura 2). Para contrastar si los coeficientes de regresión son significativos, se ha realizado un procedimiento

*bootstrap* no paramétrico (Davison & Hinkley, 1997) con 5.000 submuestras para determinar los errores estándar de las estimaciones (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2014). Los resultados del análisis de significación de las diferentes relaciones causales se detallan en la Tabla 4 y en la Figura 3.

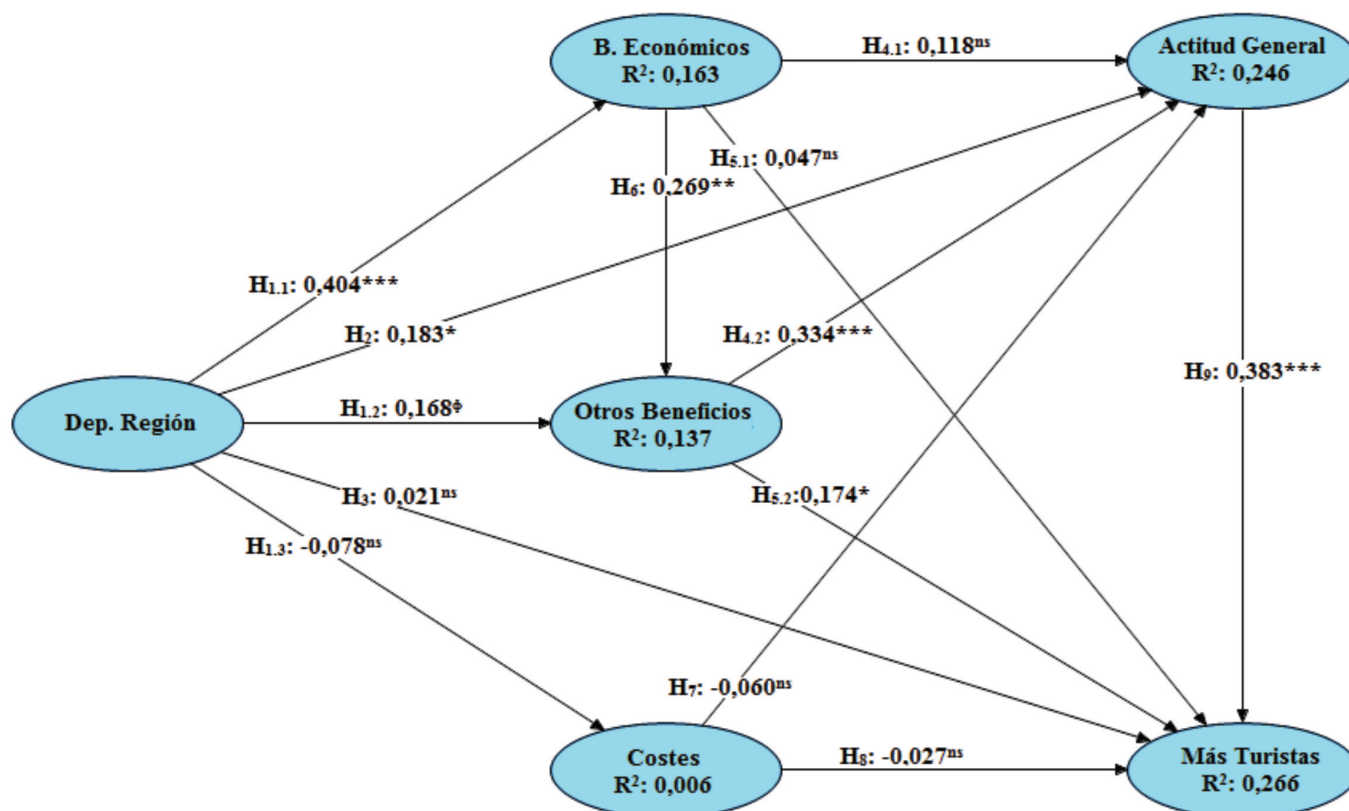
Tabla 4. Coeficientes de regresión estandarizados (*path coefficients*) y desviaciones.

Relación causal analizada	Valor estimado	Error estándar	t de Student	P value
Dep. Región → B. Económicos ( <i>Hip. 1.1</i> )	0,404***	0,108	3,747	0,000
Dep. Región → Otros Beneficios ( <i>Hip. 1.2</i> )	0,168 $\phi$	0,114	1,472	0,071
Dep. Región → Costes ( <i>Hip. 1.3</i> )	-0,078 <sup>ns</sup>	0,111	0,699	0,242
Dep. Región → Actitud General ( <i>Hip. 2</i> )	0,183*	0,110	1,656	0,049
Dep. Región → Más Turistas ( <i>Hip. 3</i> )	0,021 <sup>ns</sup>	0,102	0,203	0,420
B. Económicos → Actitud General ( <i>Hip. 4.1</i> )	0,118 <sup>ns</sup>	0,123	0,957	0,169
Otros Beneficios → Actitud General ( <i>Hip. 4.2</i> )	0,334***	0,102	3,260	0,001
B. Económicos → Más Turistas ( <i>Hip. 5.1</i> )	0,047 <sup>ns</sup>	0,107	0,440	0,330
Otros Beneficios → Más Turistas ( <i>Hip. 5.2</i> )	0,174*	0,104	1,664	0,048
B. Económicos → Otros Beneficios ( <i>Hip. 6</i> )	0,269**	0,114	2,359	0,009
Costes → Actitud General ( <i>Hip. 7</i> )	-0,060 <sup>ns</sup>	0,116	0,517	0,303
Costes → Más Turistas ( <i>Hip. 8</i> )	-0,027 <sup>ns</sup>	0,105	0,254	0,400
Actitud General → Más Turistas ( <i>Hip. 9</i> )	0,383***	0,108	3,556	0,000

$\phi$  Signif. al 0'1; \* Signif. al 0'05; \*\* Signif. al 0'01; \*\*\* Signif. al 0'001; <sup>ns</sup> No Signif.

Fuente: elaboración propia.

Figura 3. Resultados del análisis del modelo propuesto.



$\phi$  Signif. al 0'1; \* Signif. al 0'05; \*\* Signif. al 0'01; \*\*\* Signif. al 0'001; <sup>ns</sup> No Signif.



Fuente: elaboración propia.

Los sistemas de ecuaciones estructurales calculados mediante PLS no optimizan una función escalar global única y, por tanto, no disponen de medidas globales de bondad de ajuste, siendo este uno de los principales inconvenientes de esta técnica. En los modelos analizados en base a la covarianza, los estadísticos de ajuste analizan la discrepancia entre los datos empíricos y la covarianza implícita en el modelo teórico. Pero en los modelos analizados mediante PLS la discrepancia es entre los valores observados o aproximados y los valores predichos por el modelo (Hair, Sarstedt, Ringle & Mena, 2012). Aunque en su momento se propuso una medida global de bondad de ajuste para PLS (Tenenhaus, Amato & Esposito Vinzi, 2004), que en este caso tendría un valor de 0,320, estudios recientes demuestran que la medida no es adecuada para la identificación de modelos mal especificados (Henseler & Sarstedt, 2013).

En base a los resultados de la Tabla 4 se pueden revisar las hipótesis planteadas. La percepción de que Punta del Este depende del sector turístico posee un efecto positivo y significativo sobre la percepción de los beneficios económicos que genera el turismo (oportunidades de empleo, inversión y empresariales) (Hipótesis 1.1) y ligeramente significativo sobre los otros beneficios (Hipótesis 1.2), pero no posee un efecto significativo sobre los costes (Hipótesis 1.3). Como indican diversos autores (Haralambopoulos & Pizam, 1996; Williams & Lawson, 2001), el peso del turismo dentro de la actividad económica de la región puede afectar las actitudes de los residentes, pero en este caso solo posee un efecto significativo sobre la percepción de los beneficios, en especial en la percepción de los beneficios económicos. La dependencia económica regional tiene un efecto positivo y significativo sobre la actitud general hacia el turismo (Hipótesis 2), como sería esperable por los resultados de estudios previos (Gursoy *et al.*, 2002; Johnson, Snepenger & Akis, 1994; Madrigal, 1993), pero no sobre el apoyo a un aumento de las llegadas turísticas (Hipótesis 3), aunque sí habría un efecto positivo indirecto (Gursoy *et al.*, 2002).

La percepción de los beneficios económicos no posee efecto significativo sobre la actitud general hacia el turismo (Hipótesis 4.1) ni sobre el apoyo al aumento de las llegadas turísticas (Hipótesis 5.1), siendo un resultado contradictorio con algunos trabajos previos (Lee & Back, 2006; Ovidio, Castellanos & Martín, 2008).

Los beneficios económicos solo poseen un efecto positivo y significativo sobre la percepción de los otros beneficios (Hipótesis 6), lo cual indicaría que el efecto esperable (Besculides *et al.*, 2002; Gursoy *et al.*, 2002; Madrigal, 1995; Teye *et al.*, 2002) se produce de forma indirecta a través de los beneficios para toda la comunidad. La percepción de los otros beneficios posee un efecto positivo y significativo sobre la actitud general hacia el turismo (Hipótesis 4.2) y sobre el apoyo al aumento de las llegadas turísticas (Hipótesis 5.2), siendo este un resultado en sintonía con diversos estudios previos (Gursoy *et al.*, 2002, 2002; Lankford & Howard, 1994). No hay un efecto significativo de la percepción de los costes sobre la actitud general hacia el turismo (Hipótesis 7) ni sobre el apoyo al aumento de las llegadas turísticas (Hipótesis 8), como ya preveían estudios previos (Allen *et al.*, 1993; Gursoy *et al.*, 2002). El efecto más importante sobre el grado de apoyo de los residentes a un aumento de las llegadas turísticas es la actitud general de los residentes (Hipótesis 9), la cual está determinada por los beneficios generales para la región, que incluyen los beneficios económicos e indica que los beneficios obtenidos son el principal incentivo para desarrollar el sector turístico (Ayres, 2000; Perdue, Long & Kang, 1995).

Los principales resultados de este estudio realizado en la conurbación de Maldonado-Punta del Este (Uruguay) son que (Tabla 4):

La percepción de que la región depende del turismo solo afecta a la percepción de los beneficios económicos, a la actitud general de los residentes y, en menor medida, sobre los otros beneficios, no mostrando efectos significativos sobre los costes. Hay que tener en cuenta que los destinos turísticos que han prosperado gracias al turismo son los que muestran mayor dependencia económica del turismo debido a los empleos, empresas e inversiones generados. Por tanto, la relación esperable más fuerte es entre la dependencia económica y los impactos económicos, siendo los otros elementos efectos secundarios del desarrollo turístico.

Los beneficios económicos y los costes no tienen efectos significativos sobre la actitud general de los residentes y el apoyo a un aumento de las llegadas turísticas. Sí existe efecto significativo de los otros beneficios sobre ambas dependientes. En el caso de Punta del Este la generación de empleos e iniciativas empresariales mejoran la valoración del entorno urbano y social, pero es la valoración de este entorno el elemento verdaderamente explicativo de la actitud general, el apoyo al sector y la tolerancia a un incremento del turismo.

El apoyo a un aumento en las llegadas turísticas a la región recibe un efecto significativo de la actitud general de los residentes y, en menor medida, de los otros beneficios. Este apoyo es un reflejo atenuado de la valoración general del sector.

## CONCLUSIONES

Los destinos turísticos de sol y playa suelen ser regiones que buscan una mejora económica, siendo este el principal elemento que empuja a los residentes a apoyar el desarrollo turístico. Esta mejora económica se concreta en la generación de puestos de trabajo y oportunidades empresariales. En cierto modo es una visión "egoísta" en donde los residentes buscan una mejora de sus ingresos personales. Este hecho lleva a que la dependencia económica respecto del turismo implica una elevada valoración de los beneficios económicos más directos (empleo y oportunidades de emprendimiento).

Pero en el estudio de Punta del Este no existe un efecto significativo de los beneficios económicos sobre la actitud general de los residentes y el apoyo a la llegada de más turistas. Sí existe un efecto significativo de los beneficios indirectos (mejora en el entorno urbano y los servicios públicos) sobre la actitud general y el apoyo a la llegada de más turistas. Estos datos parecen indicar que predomina una visión de conjunto entre los residentes de Maldonado-Punta del Este, siendo la valoración general del entorno urbano y social el principal elemento explicativo de sus actitudes y objetivos de futuro. Las oportunidades de empleo y empresariales son vistas más como un componente muy importante del bienestar social.

En base a los resultados de este estudio, las actitudes de los residentes de Maldonado-Punta del Este se formarían en una secuencia de cinco elementos: (1) dependencia económica del turismo, (2) beneficios económicos (empleo y oportunidades de emprendimiento), (3) otros beneficios (entorno urbano y los servicios públicos), (4) actitud general hacia el turismo, (5) apoyo a más llegadas de turistas. En una sociedad más "egoísta" sería de esperar que la secuencia tuviera cuatro elementos: (1) dependencia económica del turismo, (2) beneficios económicos (empleo y emprendimiento), (3) actitud general

hacia el turismo, (4) apoyo a más llegadas de turistas. Cabría plantear que el grado de integración social y algunos elementos culturales de la comunidad residente sean capaces de hacer primar los beneficios generales e indirectos sobre los beneficios económicos más directos en la formación de las actitudes de los residentes.

En futuras líneas de investigación habría que profundizar en el estudio de las actitudes de los residentes en destinos de Sudamérica y realizar comparaciones entre destinos de Europa y Sudamérica, por ejemplo Islas Baleares y Punta del Este, para buscar posibles diferencias en las relaciones causales que forman las actitudes de los residentes. Es posible que los modelos causales que explicarían de forma razonablemente acertada el comportamiento de los residentes de un continente no sean aplicables en otros continentes, debido a diferencias sociales y culturales de los residentes y turistas.

## REFERENCIAS

- Akis, S., Peristianis, N., & Warner, J. (1996). Residents' attitudes to tourism development: the case of Cyprus. *Tourism management*, 17(7), 481-494.
- Allen, L. R., Hafer, H. R., Long, P. T., & Perdue, R. R. (1993). Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development. *Journal of travel research*, 31(4), 27-33.
- Almeida, F., Balbuena, A., & Cortés, R. (2015) Resident's attitudes towards the impacts of tourism. *Tourism Management Perspectives*, 13, 33-40.
- Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C., & Vogt, C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of tourism research*, 32(4), 1056-1076.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411-423.
- Ap, J. (1992). Residents' perceptions on tourism impacts. *Annals of tourism Research*, 19(4), 665-690.
- Ap, J., & Crompton, J. L. (1998). Developing and testing a tourism impact scale. *Journal of travel research*, 37(2), 120-130.
- Ayres, R. (2000). Tourism as a passport to development in small states: reflections on Cyprus. *International journal of social economics*, 27(2), 114-133.

- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16 (2), 74-94.
- Besculides, A., Lee, M. E., & McCormick, P. J. (2002). Residents' perceptions of the cultural benefits of tourism. *Annals of tourism research*, 29(2), 303-319.
- Brida, J. G., Chiappa, G. D., Meleddu, M., & Pulina, M. (2014). A comparison of residents' perceptions in two cruise ports in the Mediterranean Sea. *International Journal of Tourism Research*, 16(2), 180-190.
- Bujosa, A., & Rosselló, J. (2007) Modelling environmental attitudes toward tourism. *Tourism Management*, 28 (3), 688-695.
- Carmines, E. G., & Zeller, R. A. (1979) Reliability and validity assessment. *Sage University Paper Series on Quantitative Applications in the Social Sciences*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Cassel, C. M., Hackl, P., & Westlund, A. H. (1999). On measurement of intangible assets: a study of robustness of partial least squares. *Total Quality Management*, 11(7), 897-907.
- Chin, W. W. (1998) Issues and opinions on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-16.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003) A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: results from a Monte Carlo simulation study and an electronic mail emotion/adoption study. *Information Systems Research*, 14 (2), 189-217.
- CRONBACH, L. J. (1970) *Essentials of Psychological Testing*. (3a ed.). New York: Harper & Row.
- Davison, A. C., & Hinkley, D. V. (1997) *Bootstrap Methods and Their Application*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Faulkner, B., & Tideswell, C. (1997). A framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of sustainable tourism*, 5(1), 3-28.
- Fridgen, J. D. (1991) *Dimensions of Tourism*. East Lansing MI: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Frleta, D. S. (2014). Island destinations' tourism offer-tourists' vs. residents' attitudes. *Tourism and Hospitality Management*, 20(1), 1-14.
- Garau, J. B., Díaz, R. J., & Gutiérrez, D. (2014) Residents' perceptions of tourism impacts on island destinations: A comparative analysis. *International Journal of Tourism Research*, 16 (6), 578-585.

Gursoy, D., Chen, J. S., & Yoon, Y. (2000) Using structural equation modeling to assess the affects of tourism impact factors and local residents support for tourism development. *Annual conference proceedings of the Travel and Tourism Research Association*. Boise: Travel and Tourism Research Association, 243-250.

Gursoy, D., Jurowski, C., & Uysal, M. (2002) Resident attitudes: a structural Modeling Approach. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 79-105.

Gursoy, D., & Kendall, K. W. (2006) Hosting mega events: modeling locals' support. *Annals of Tourism Research*, 33(3), 603-623.

Gursoy, D., & Rutherford, D. (2004) Host attitudes toward tourism: An Improved Structural Model. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 495-516.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014) *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012) An assessment of the use of Partial Least Squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414-433.

Haralambopoulos, N., & Pizam, A. (1996) Perceived impacts of tourism: the case of Samos. *Annals of Tourism Research*, 23(3), 503-526.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009) The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. In: SINKOVICS, R. R.; GHOURI, P. N. (Ed.). *Advances in International Marketing*. Bingley: Emerald, p. 277-320.

Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013) Goodness-of-fit indices for Partial Least Squares path modeling. *Computational Statistics*, 28, 565-580.

Johnson, J. D., Snepenger, D. J., & Akis, S. (1994) Residents' perceptions of tourism development. *Annals of Tourism Research*, 21(3), 629-642.

Jurowski, C. *The Interplay of Elements Affecting Host Community Resident Attitudes toward Tourism: A Path Analytic Approach*. (1994) Ph.D. dissertation in Hospitality and Tourism. Blacksburg, VA: Virginia Polytechnic Institute and State University.

Jurowski, C., Uysal, M., & Williams, R. D. (1997) A theoretical analysis of host community resident reactions to tourism. *Journal of Travel Research*, 36(2), 3-11.

Kim, S. S., & Petrick, J. F. (2005) Residents' perceptions on impacts of the FIFA 2002 World Cup: the case of Seoul as a host city. *Tourism Management*, 26(1) 25-38.



- Lankford, S. V. (1994) Attitudes and perceptions toward tourism and rural regional development. *Journal of Travel Research*, 32(3), 35-43.
- Lankford, S. V., Howard, D. R. (1994) Developing a tourism impacts attitude scale. *Annals of Tourism Research*, 21(1), 121-139.
- Lawson, R. W., Williams, J., Young, T., & Cossens, J. (1998) A comparison of residents attitudes towards tourism in 10 New Zealand destinations. *Tourism Management*, 19(3), 247-256.
- Lee, C. K., & Back, K. J. (2006) Examining structural relationships among perceived impact, benefit, and support for casino development based on 4 year longitudinal data. *Tourism Management*, 27(3), 466-480.
- Lepp, A. (2007) Residents' attitudes towards tourism in Bigodi village, Uganda. *Tourism Management*, 28(3), 876-885.
- Lindberg, K., Dellaert, B. G. C., & Rassing, C. R. (1999) Resident tradeoffs. A choice modeling approach. *Annals of Tourism Research*, 26(3), 554-569.
- Lindberg, K., & Johnson, R. L. (1997) Modeling residents attitudes toward tourism. *Annals of Tourism Research*, 24(2), 402-424.
- Lockyer, T. (2012) Perceptions of the Hamilton New Zealand casino upon local residents. *Tourism Review*, 67(4), 12-25.
- Mackay, K. J., & Campbell, J. M. (2004) An examination of residents' support for hunting as a tourism product. *Tourism Management*, 25(4), 443-452.
- Madrigal, R. (1993) A tale of tourism in two cities. *Annals of Tourism Research*, 20(2), 336-353.
- Madrigal, R. (1995) Residents' perceptions and the role of government. *Annals of Tourism Research*, 22(1), 86-102.
- Mansfeld, Y., & Ginosar, O. (1994) Determinants of locals' perceptions and attitudes towards tourism development in their locality. *Geoforum*, 25(2), 227-248.
- Martin, B., McGuire, F., & Allen, L. (1998). Retirees' attitudes toward tourism: implications for sustainable development. *Tourism Analysis*, 3(1), 43-51.
- Mason, P., & Cheyne, J. (2000). Residents' attitudes to proposed tourism development. *Annals of tourism research*, 27(2), 391-411.
- Nunnally, J. C. (1987) *Teoría Psicométrica*. México: Trillas, 1987.
- Ovidio, M. A., Castellanos, M., & Martín, D. (2008). Gaining residents' support for tourism and planning. *International journal of tourism research*, 10(2), 95-109.

- Perdue, R. R., Long, P. T., & Kang, Y. S. (1995). Resident support for gambling as a tourism development strategy. *Journal of Travel Research*, 34(2), 3-11.
- Prentice, R. (1993). Community-driven tourism planning and residents' preferences. *Tourism Management*, 14(3), 218-227.
- Ramón, J. (2012) *Actitudes de los Residentes hacia el Turismo en Destinos Turísticos Consolidados: El Caso de Ibiza*. Tesis Doctoral. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10803/104266>
- Reinartz, W., Haenlein, M., & Henseler, J. (2009). An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM. *International Journal of research in Marketing*, 26(4), 332-344.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Will, S. *SmartPLS 2.0 (Beta)*. Hamburg: SmartPLS, 2005. Disponible en: <http://www.smartpls.com/>
- Ryan, C., Scotland, A., & Montgomery, D. (1998). Resident attitudes to tourism development—a comparative study between the Rangitikei, New Zealand and Bakewell, United Kingdom. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 4(2), 115-130.
- Santesmases, M. (2009) *DYANE Versión 4: Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Sardá, R., & Fluvià, M. (1999) Tourist development in the Costa Brava (Girona, Spain). a quantification of pressures on the coastal environment. In: SALOMONS, W.; TURNER, R. K.; LACERDA, L.; RAMACHANDRAN, S. (Ed.). *Perspectives on integrated coastal management*. Berlin: Springer Press, 257-277.
- Sharpley, R. (2014). Host perceptions of tourism: A review of the research. *Tourism Management*, 42, 37-49.
- Spears, D. L., & Boger, C. A. Jr. (2002) Residents' perceptions and attitudes toward native american gaming (NAG) in Kansas: Proximity and number of trips to NAG activity. *UNLV Gaming Research & Review Journal*, 6(2), 13-27.
- Stynes, D. J., & Stewart, S. I. (1993). Tourism development and recreation: some findings from a case study. *Journal of Park and Recreation Administration*, 11(4), 30-44.
- Tenenhaus, M., Amato, S., & Esposito Vinzi, V. (2004) A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modeling. In: *Proceedings of the XLII SIS Scientific Meeting*. Padova: CLEUP, 739-742.

- Teye, V., Sirakaya, E., & Sönmez, S. F. (2002). Residents' attitudes toward tourism development. *Annals of tourism research*, 29(3), 668-688.
- Vargas, A., Plaza, M. A., & Porras, N. (2009). Understanding residents' attitudes toward the development of industrial tourism in a former mining community. *Journal of Travel Research*, 47(3), 373-387.
- Vargas, A., Porras, N., & Plaza, M. A. (2014) Residents' Attitude to Tourism and Seasonality. *Journal of Travel Research*, 53(5), 581-596.
- Werts, C. E., Linn, R. L., & Jöreskog, K. G. (1974). Intraclass reliability estimates: Testing structural assumptions. *Educational and Psychological measurement*, 34(1), 25-33.
- Williams, J., & Lawson, R. (2001). Community issues and resident opinions of tourism. *Annals of tourism research*, 28(2), 269-290.
- Yoon, Y., Chen, J. S., & Gursoy, D. (1999) An investigation of the relationship between tourism impacts and host communities' characteristics. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 10(1), 29-44.