

PERCEPCIÓN DE LOS RESIDENTES DE COZUMEL HACIA LOS IMPACTOS DEL TURISMO CON BASE AL ÍNDICE IRRIDEX

Mariana del Rocío Olmedo Ochoa¹
Estudiante
Mariana_olmedo@ucol.mx

RESUMEN

Los residentes de un destino turístico, además de ser esenciales en la toma de decisiones y la planeación de esta actividad, son quienes perciben directa o indirectamente los efectos de las actividades económicas que se desarrollan en su localidad y según su percepción de factores económicos, sociales y ambientales será el apoyo e involucramiento que tendrán hacia el turismo y la actitud que mostrarán hacia el turista. El objetivo del presente trabajo es dar a conocer la importancia que tiene la percepción de los residentes de la isla Cozumel, así como identificar en qué medida apoyan al turismo con base a los aspectos sociales, económicos y ambientales que perciben. Con la ayuda del índice Irridex propuesto por Doxey en 1975 se ubicará en qué etapa se encuentran actualmente los residentes de Cozumel, esto para identificar problemáticas y áreas de oportunidad que eviten interacciones negativas entre turistas y residentes en el futuro que puedan perjudicar la imagen de Cozumel como destino turístico. La investigación se construyó con base en la revisión de literatura sobre las percepciones de los residentes y de casos similares donde se han hecho este tipo de investigaciones, lo cual permitió identificar los métodos y procedimientos adecuados. La información obtenida de las encuestas se procesó a través del software IBM SPSS Statistics 25, del cual se obtuvieron datos estadísticos para el análisis y redacción de resultados.

Palabras clave: Percepción- turismo- residentes- Irridex.

ABSTRACT

The residents of a tourist destination, in addition to being essential in decision-making and planning to this activity, are those who directly or indirectly perceive the effects of the economic activities that take place in their locality and according to their perception

¹ Licenciada en Gestión Turística. Estudiante de la Maestría en Gestión Sustentable del Turismo (PNPC). Universidad de Quintana Roo.

of economic, social factors and environmental will be the support and involvement they will have towards tourism and the attitude they will show towards tourists. The objective of this work is to show the importance of the perception of the residents of Cozumel Island, as well as to identify to what extent they support tourism based on the social, economic and environmental aspects they perceive. With the help of Irridex proposed by Doxey in 1975, the current stage of Cozumel residents will be located, this to identify problems and areas of opportunity that avoid negative interactions between tourists and residents in the future that may harm the image of Cozumel as a tourist destination. The research was built based on the literature review on the perceptions of residents and similar cases where this type of research has been carried out, it also helped identifying the appropriate methods and procedures. The information obtained from the surveys was processed through the IBM SPSS Statistics 25 software, from which statistical data were obtained for the analysis and writing of results.

Key words: Perception- tourism- residents- Irridex.

1. INTRODUCCIÓN

En una gestión adecuada del turismo, los residentes de un destino son esenciales en el correcto funcionamiento del sistema turístico ya que deben de participar en la toma de decisiones y la planeación de esta actividad. Cada residente tiene intereses comunes y propios, por lo tanto, según su percepción de los factores económicos, sociales y medioambientales; será la actitud hacia el turista. Cuando los residentes apoyan el turismo se debe a una percepción positiva de la misma y ven que los beneficios son aprovechados y distribuidos en la población, por otro lado, cuando el residente no apoya la actividad turística no se mostrará dispuesto a trabajar en esta industria, existirán pocas iniciativas emprendedoras por parte de ellos y las interacciones entre turistas y residentes tienen la posibilidad de ser negativas (Díaz y Gutiérrez, 2010). Por esta razón, conocer su percepción permite identificar áreas de oportunidad en cuanto a la gestión del destino turístico y evita que los residentes tengan fricción hacia los turistas, de manera que, una planificación ineficaz repercute en una percepción negativa hacia el turismo (Royo Vela y Ruiz Molina, 2009) y una actitud anti-turista (Castaño, 2005).

Por otro lado, los destinos insulares son más propensos a la aparición de impactos negativos sociales, culturales y sobre todo ambientales si no se tiene una gestión adecuada de la comunidad debido a la limitación geográfica de estas zonas (Díaz y Gutiérrez, 2010) de manera que, detectar la percepción de los residentes en el momento oportuno evitará problemas en el futuro.

Cozumel, destino turístico del Caribe mexicano ha sido sujeto de una diversidad de investigaciones sobre la derrama económica que dejan los cruceristas, así como los impactos medioambientales que este mismo segmento genera, también se han desarrollado trabajos dirigidos a conocer la satisfacción de los turistas que visitan la isla, entre otros relacionados con la actividad. Sin embargo, se debe tomar en cuenta un factor importante en cualquier destino: la percepción de los residentes, con la finalidad de saber si lo ven como una actividad que trae beneficios a la localidad o solo genera problemas de tipo ambiental, social o económico. El propósito principal de esta investigación es revelar en qué etapa del Índice Irridex (Doxey, (1975) se encuentran

los residentes de la isla Cozumel respecto a los impactos positivos y negativos que genera la actividad turística según aspectos económicos, ambientales y socioculturales. Por otro lado, se hablará un poco de los estudios de percepciones que se han realizado en diferentes destinos turísticos, así como las variables más utilizadas en este tipo de estudios en el ámbito social, económico y medioambiental. La investigación generará el conocimiento acerca de en qué medida los habitantes de la isla apoyan al turismo según su percepción. Se tomará como base el Índice Irridex propuesto por Doxey (1975) para ubicar en qué etapa se encuentran los habitantes de Cozumel, este modelo se divide en cuatro etapas, las cuales, conforme va aumentando el número de turistas en el destino turístico, la presión en los residentes aumenta al igual que la irritabilidad, estas etapas son: a) euforia; b) apatía; c) irritación; y d) antagonismo.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La mayoría de los estudios sobre percepciones de los residentes de destinos turísticos, están desarrollados con base en las teorías más conocidas para este ámbito, por ejemplo, la Teoría del Intercambio Social propuesta por Emerson en 1976, la cual afirma que el apoyo que tengan los habitantes de un destino turístico va a depender del balance que se tiene en los beneficios y los costos que se perciban, es decir, si los habitantes encuentran el intercambio conveniente para su bienestar, su apoyo hacia el turismo será alto, si perciben mayormente problemas, se opondrán a esta actividad. En este canje, los habitantes además del apoyo y hospitalidad ofrecen su tolerancia respecto a ciertos inconvenientes que pueden surgir, como la congestión diaria.

Por otro lado, Boniface y Cooper (2005) afirman que la capacidad de carga social define la habilidad de una comunidad residente para tolerar a los turistas, es decir, cuando el límite es sobrepasado los habitantes pueden convertir la hospitalidad en hostilidad y los turistas pueden sentirse rechazados (Goldsmith, 1974). Al respecto, también se ha relacionado al ciclo de vida de un destino turístico (Butler, 1980), en este tipo de estudios, en donde se identifican seis fases por las cuales va pasando un destino conforme el número de turistas va aumentando, a saber: a) exploración; b)

involucramiento; c) desarrollo; d) consolidación; e) estancamiento y f) declive o rejuvenecimiento.

Por su parte, Doxey (1975) crea el modelo Irridex, el cual permite analizar las relaciones entre visitantes y residentes en destinos turísticos con grandes flujos de turistas. Este modelo busca identificar y explicar los efectos cumulativos del desarrollo del turismo sobre las relaciones sociales y la evolución del cambio en las actitudes de los residentes con respecto a los turistas (Martins-Aires y Fortes, 2011). El Índice Irridex se divide en cuatro etapas, las cuales, conforme va aumentando, la presión en los residentes aumenta al igual que la irritabilidad, estas etapas son: a) euforia; b) apatía; c) irritación; y d) antagonismo.

De acuerdo con Cardona (2012), los residentes son los individuos que viven la mayor parte del tiempo en la zona turística y consideran que es su casa. Inskip (1991), expresa que, si los residentes no poseen actitudes favorables hacia los turistas, los turistas se sentirán incómodos y el destino turístico entrará en declive. Así mismo, Arocena (2001 citado por Cacciutto et al. 2013) expresa que el residente es un actor y posible agente de desarrollo debido a que tiene la posibilidad de aportar propuestas políticas, económicas, sociales y culturales que generan un potencial en la localidad, es decir, pueden dar pie a la construcción y ejecución de un proyecto colectivo que haga más competente a la zona como destino turístico. Cacciutto et al. (2013) agrega que las opiniones deben ser usadas como un factor de aprobación por parte de los residentes para adecuarse a cumplir con los requerimientos para ser un buen anfitrión.

El impacto del turismo sobre los residentes de un destino se ha convertido en un área de estudio creciente, esto conforme a que se ha reconocido que los planificadores, si desean que la industria sea sustentable a largo plazo; deben tomar en cuenta las opiniones de la comunidad residente (Belisle y Hoy, 1980, Murphy, 1983, Maddox, 1985, Allen, Long, Perdue y Kieselbach, 1988, Ap y Crompton, 1998).

Clausen y Gyimónthy (2016), y Grybovych (2012) apoyan esta idea al considerar que la evaluación del desarrollo turístico basado en las opiniones de los anfitriones es un requisito básico para llevar a cabo una gestión participativa del destino. Crosby (2015)

agrega que debe existir una productividad ventajosa que dé como resultado la sustentabilidad, competitividad y rentabilidad, al mismo tiempo que se crean experiencias memorables tanto para los turistas como para los residentes.

Cardona (2012) apoya esta idea al decir que las actitudes de los residentes son expresadas a través de acciones que son elemento clave para que la imagen del destino se vea beneficiada o empeorada según la percepción de los turistas, dicha percepción influye en las actitudes que tomarán hacia la región, de manera que se genera un circuito donde si las actitudes de turistas o residentes cambian, se producirá un efecto en el mismo sentido, por ejemplo, cuando se trata de un destino masificado y la preocupación por el medioambiente comienza a superar la preocupación económica, la actitud de los residentes empeorará y se transmitirá a través del circuito, de manera que se acumularán los efectos negativos.

2.1 Actitudes

Allport (1935) expresa que cuando nos referimos a la actitud de una persona, estamos refiriendo a su comportamiento y sus emociones, el cómo se siente respecto a un tema. Por otro lado, explica que se refiere a una tendencia de actuar de una manera en particular debido a una experiencia o temperamento. Una actitud nos ayuda a definir el cómo vemos una situación, así como el comportamiento hacia esa situación.

2.2 Percepción

Bartley (1982), señala que la percepción es el conocimiento que se tiene de un objeto o un hecho; a través de la experiencia sensorial o el pensamiento, este conocimiento puede ser intuitivo o puede involucrar un sentimiento de incertidumbre. La percepción puede implicar una observación agradable o una discriminación sutil.

La percepción está estrechamente relacionada con las actitudes, ya que consiste en el proceso de interpretar y organizar estímulos basados en experiencias (Lindsay y Norman, 1977). Al respecto, Pickens (2005) afirma que este proceso consiste en cuatro etapas: a) estimulación; b) registro; c) organización; d) interpretación. Además, al igual que la percepción; las actitudes tienen influencia en la toma de decisiones,

guían un comportamiento, por lo tanto, pueden ser medidas y puede ir cambiando según las experiencias.

2.3 Variables influyentes en la percepción de los residentes

Las variables más importantes de los estudios de percepción de los residentes han sido los aspectos económicos, tales como el ingreso, generación de empleo, generación de divisas, precio de bienes y servicios, ingresos y costo de terrenos y viviendas; socioculturales, tales como la construcción y mejora de infraestructura, conglomeración de espacios públicos, sistema de transporte público, seguridad pública, oferta de servicios de entretenimiento, tráfico vehicular, enriquecimiento de tradiciones y costumbres; y medioambientales, tales como la generación de basura y residuos sólidos, contaminación de agua y océanos, y las modificaciones excesivas para satisfacer la demanda de los turistas (Stylidis, Biran, Sit, y Szivas, 2014; Huimin & Ryan, 2012). Por otra parte, algunas variables sociodemográficas más utilizadas son el nivel de contacto con los turistas, el tiempo de residencia en el lugar, la dependencia económica sobre la actividad turística y la distancia a la que viven de las zonas con mayor afluencia de turistas (Brida, Riaño y Zapata, 2012).

Otro factor importante en la percepción de los residentes consiste en tamaño de la comunidad receptora, Capenerhurst (1994) sugiere que las comunidades pequeñas tienden a tener reacciones más fuertes sobre el desarrollo debido a que los cambios son más fáciles de percibir. En este sentido, el nivel del desarrollo turístico también tiene influencia sobre la percepción, Monterrubio y Mendoza-Ontiveros (2014), expresan que un destino que ha demostrado un crecimiento gradual en su desarrollo turístico resulta ser más tolerante a los cambios, pero, en cambio, un destino en el cual el desarrollo empieza de manera acelerada resulta más sensible a la situación ya que se ve forzado a adaptarse a un cambio inesperado.

Pizam (1978) realizó un estudio para considerar la percepción de los residentes, al finalizar tuvo como resultado que los residentes que estaban involucradas en las actividades turísticas o que dependían completamente del turismo, tenía una mejor percepción y apoyaban al desarrollo de este. Sharpley (2013) complementa esta idea

al decir que, si los residentes perciben que los costos o impactos negativos son mayores que los beneficios, dejarán de mostrar apoyo hacia el turismo poniendo en riesgo el éxito del sector. Por otro lado, también afirma que los residentes disfrutaban de los beneficios económicos que trae el turismo, sin embargo, muchas veces no sienten agrado por los mismos turistas.

Para autores como Belisle y Hoy (1980); Pearce (1980); Sheldon y Var (1984); Tyrell y Spaulding (1984), la distancia existente entre las zonas turísticas y el hogar de los residentes es un factor que repercute en la percepción que los residentes tendrán hacia la actividad. En algunos casos los resultados han sido positivos; debido a que se ha encontrado mayor dependencia de esta actividad (Belisle y Hoy (1980); Sheldon y Var (1984) y negativos; debido a que sufren con mayor intensidad los impactos y tienen menor tranquilidad (Weaver y Lawton, 2001). Por otro lado, en otras investigaciones no ha habido relevancia en esta variable (Hernández, Cohen y Garcia, 1996; Lankford, 1994; Williams y Lawson, 2001).

2.4 Índice Irridex (Doxey, 1975)

La primera etapa de este índice es la euforia, en la cual los habitantes del destino se sienten emocionados y tienen una actitud positiva hacia los turistas. Esta actitud favorable puede generarse debido a que los habitantes ven ciertos beneficios derivados de la afluencia de turistas, tales como la derrama económica y la generación de empleos. Cardona (2012), menciona que “la necesidad de beneficios económicos, que permitan salir de una situación de precariedad económica, es la principal causa impulsora del turismo en sus primeras fases de desarrollo” (p. 61). En esta primera etapa existe un sentimiento mutuo por parte de los turistas y residentes de satisfacción.

La apatía es la segunda etapa, y, en la cual a medida que el turismo va incrementando, se empieza a poner en duda de que sus impactos sean solamente positivos, ya que comienza a surgir y percibir la generación de efectos negativos, por lo tanto, buscan sacar partido del negocio y explotar al turista lo más posible y las cosas se vuelven menos armoniosas (Ruiz-Cólogan, 2016; Cardona, (2012). Levy y Dubois (2006) la definen como la ausencia o disminución de sentimientos, emociones o intereses, así

como la falta de motivación [...] comúnmente es asociada con la indiferencia o desmotivación.

La tercera etapa es la irritación en la cual los habitantes se percatan más de los impactos negativos que genera la actividad turística, además, en este momento se sobrepasa el número de turistas que los residentes pueden tolerar y debido a la saturación de turistas, los tomadores de decisiones tienden a incrementar la infraestructura turística en lugar de limitar el crecimiento (Zaidan y Kovac, 2017). La irritación hace referencia al agotamiento psicológico e incertidumbre, malestar o incomodidad que se da cuando un individuo experimenta una discrepancia [...] cuando la irritación es prolongada puede dar lugar a conducta malhumorada, de obviar y rechazo, la cual repercute absolutamente en las relaciones sociales (Merino, Carbonero, Moreno, y Morante, 2006). La irritación depende del número de turistas y el nivel de incompatibilidad entre los residentes y turistas (Bimonte y Punzo, 2016).

Finalmente, es el antagonismo, en donde los umbrales de tolerancia han sido sobrepasados y los habitantes del destino adquieren una actitud anti-turistas en la cual su sentimiento de emoción desaparece dando paso al desagrado y molestia debido a diferentes factores como el aumento de impuestos, la saturación en las zonas que solían realizar sus actividades, la contaminación ambiental, etcétera (Doxey, 1975). Dicha molestia pudiera generar que los habitantes tomen ciertas acciones que perjudiquen la imagen del destino turístico o hasta a los mismos turistas, los cuales son considerados los causantes de todos los problemas. Un ejemplo serían manifestaciones en dónde agredan u ofendan a dichos turistas. En esta etapa, la expresión abierta se hace presente, sin embargo, la promoción aumenta para compensar la reputación negativa del destino. El antagonismo supone un estado de guerra que impide el reconocimiento del otro en una misma comunidad y puede ser radical de manera que se busque la eliminación o exclusión del otro de la comunidad (Retamozo y Stoessel, 2014).

Este modelo ha sido de los pocos que han sido probados en diferentes destinos turísticos, iniciando su aplicación en lugares con un contexto de turismo masivo como Barbados y las Cataratas del Niagara; por esa razón tiene gran valor para la teoría del

turismo y es importante para los tomadores de decisiones de esta actividad tomar consciencia de las etapas por las cuales un destino turístico puede atravesar y su planificación sea la idónea (Martins-Aires y Fortes, 2011). Barreto (2005) afirma que el modelo Irridex es un instrumento utilizado para verificar los impactos sociales, psicológicos y culturales, ahí su relevancia.

La mayor crítica de este modelo es que los residentes de un destino turístico no son un grupo homogéneo, sino heterogéneo, lo cual significa que existirán diferentes actitudes y percepciones en los residentes de una comunidad (Carmichael, 2000; Brunt y Courtney, 1999). Los residentes suelen ser heterogéneos según sus intereses, por otro lado, pueden ser tolerantes al turismo o indiferentes. El tiempo que tiene viviendo el residente en el destino genera diferentes resultados, en algunos casos, los residentes con mayor tiempo en el destino deseaban que se mantuviera el estado actual del destino, mientras en otros casos los residentes con menor tiempo eran quienes buscaban proteger “su paraíso” (Huimin y Ryan, 2012).

3. CONTEXTUALIZACIÓN

La isla Cozumel se localiza al sureste de la República Mexicana, tiene un total de 86,415 habitantes (INEGI, 2015) en una superficie de 647.33 km², lo que la convierten en la tercera isla más grande de la República Mexicana; posee un clima húmedo con lluvias en verano, con una temperatura anual media mayor a los 18° C (Instituto de Geografía, 2007). Por otra parte, se encuentra rodeada de arrecifes de coral y algunas variedades de animales endémicos como el mapache, cenzontle, coatí y ratón de Cozumel (Palafox y Zizumbo, 2009); su flora consta principalmente de selva mediana y selva baja, manglares y vegetación de dunas costeras (Escalante, 1996).

Debido a su belleza natural y a su ubicación privilegiada en el Caribe Mexicano es un destino en el cual se puede llevar a cabo la actividad turística, la cual es la principal actividad económica seguida del comercio y la pesca comercial (SECTUR, 2013). Los primeros años en los que el turismo se hizo presente en la isla, representaron oportunidades económicas en sus residentes, del mismo modo, la mano de obra era escasa para poder cubrir la oferta de empleos, lo cual provocó que personas que vivían

en las zonas colindantes; inmigraran a la isla (Sánchez, Espinosa y Palafox-Muñoz, 2018).

fue hasta en 1970 que este lugar se consideró como un destino turístico importante y comenzó a posicionarse como uno de los principales destinos turísticos de cruceros internacionales, ya que, el trasatlántico noruego “Bolero” fue el primer crucero que incluyó a Cozumel dentro de su ruta, con la llegada fija de esta embarcación en 1974, otros cruceros iniciaron de una serie de arribos en los cuales, se incluye el “Mardi Grass” crucero perteneciente a la naviera Carnival Cruise de manera que para 1980, 1996 y 1998 se utilizaron tres diferentes muelles de cruceros con capacidad para dos atraques cada uno (Palafox y Zizumbo, 2009; Santander y Díaz, 2011). Para el año de 1990, Cozumel se reinventó como destino líder en arribo de cruceros recibiendo en el año de 2007, más de mil arribos y dos millones y medio de turistas (Segrado, Palafox y Arroyo, 2008).

El Muelle Internacional inicia su operación en 1981 junto con un ferry de transportación de vehículos y alimentos, además, se crearon embarcaderos a pequeña escala en el pueblo para apoyar las actividades de buceo y hoteles, gracias a esto, Cozumel apropia la actividad turística como la base de su economía (César y Antochiw, 1991). En 1985, Cozumel ocupó la posición número uno del país con la llegada de visitantes cruceristas, por lo tanto, el crecimiento del flujo de visitantes y en 1997 llegaron 1,458,522 turistas, mientras tanto, el nuevo embarcadero “Puerta Maya” propiedad de Carnival Cruises y el muelle turístico “Punta Langosta” propiedad de Grupo Aviomar; iniciaron operaciones para incrementar la actividad turística, por lo tanto, el arribo de visitantes, así como las oportunidades de empleo, aumentaron al igual que el número de personas que llegaban a residir a la isla (Palafox y Zizumbo, 2009).

El destino se clasifica como uno de los mejores a nivel mundial para practicar el buceo debido a sus arrecifes de coral de alrededor de 26 especies (Palafox y Zizumbo, 2009), por lo tanto, es una de las actividades más importantes que se realizan en la zona; las principales zonas para practicarlo son Barracuda y San Juan (SEMARNAT, 2016). Otras actividades turísticas que tienen gran popularidad en el destino son el esnórquel, recorridos turísticos en embarcaciones y vehículos terrestres, observación de aves,

kayakismo y eventos deportivos. Por otra parte, debido a las playas con arena blanca, existe una gran variedad de clubes de playa, bares y restaurantes en la zona urbana, mismo lugar donde se ofrece una gran variedad de servicios complementarios como tiendas comerciales y de artesanías (Palafox y Zizumbo, 2009).

4. METODOLOGÍA

Se llevó a cabo una investigación descriptiva, por sus procedimientos o fuentes de datos que provienen de aplicación en trabajo de campo, con perfil cuantitativo debido a que recolecta datos para comprobar una hipótesis y utiliza mediciones numéricas que son analizadas con la estadística (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014), en este caso, los datos utilizados fueron datos categóricos divididos en aspectos sociodemográficos e impactos socioculturales, ambientales y económicos que la actividad turística genera.

La fundamentación teórica de la investigación se construyó con base en la revisión de literatura sobre las percepciones de los residentes e investigaciones con casos similares, lo cual permitió identificar los métodos y procedimientos adecuados. Como datos secundarios sobre los estudios de percepción y los impactos generados por el turismo, se tomaron como fuentes libros, artículos de revista y tesis de posgrado. Además, se utilizaron datos estadísticos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

La población total de la isla Cozumel según datos del INEGI del 2015 es de 86,415 habitantes, de manera que utilizando la fórmula para calcular el tamaño de la muestra conociendo la población (Torres, Paz y Salazar, 2006); y aplicando un nivel de confiabilidad del 95% y 5% de margen de error, la muestra representativa arroja un total de 383 residentes, por lo tanto, es el número total de instrumentos de recolección de datos que se aplicó.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

N= tamaño de la población.

Z= nivel de confianza.

p= probabilidad de éxito esperada.

q= probabilidad de fracaso.

d= error que se prevé cometer.

El instrumento de recolección de datos fue la encuesta y se fue aplicada utilizando un muestreo estratificado, el cual pretende asegurar la representación de cada grupo de la muestra y consiste en una división previa de la población bajo estratos que se suponen homogéneos respecto a alguna característica (Piccini, 2011). En el caso de la investigación, esta característica es la cercanía a las zonas con mayor afluencia turística, por otro lado, la estratificación de la población tendrá afijación proporcional, de manera que el tamaño de la muestra es proporcional al tamaño de cada estrato (Hernández-Sampieri et al., 2014; Tamayo, 2015), además Casal & Mateu (2003) agregan que este tipo de muestreo tiene interés cuando una característica puede estar relacionada con la variable estudiada.

La estratificación se hizo con base a cada Área Geoestadística Básica (AGEB) (SCINCE, 2012) generada con información del Censo de Población y Vivienda 2010 (INEGI, 2010), por lo cual, las encuestas serán aplicadas en cada una de las colonias de la isla según el número total de habitantes que tiene el AGEB en el que se encuentra.

La encuesta se divide en cuatro apartados, la primera parte consiste en una serie de enunciados que corresponden a impactos positivos y negativos de variables económicas, socioculturales y ambientales, medidas en una escala de tipo Likert de cinco puntos, que va de “Muy en desacuerdo” a “Muy de acuerdo”; la segunda consiste en preguntar a los residentes qué tipo de contacto tienen con turistas y visitantes y qué tan frecuente es ese contacto, de manera que también respondan lo que piensan de los turistas respecto a aspectos como el respeto, amabilidad, simpatía, limpieza, el poder adquisitivo y el nivel de gastos; la tercer parte consiste en hacer que el encuestado seleccione la etapa del Índice Irridex que describe sus sentimientos respecto al desarrollo turístico de la isla, la última parte consiste en preguntas de aspectos sociodemográficos como la edad, sexo, ocupación, lugar de origen, nivel de

estudios, tiempo viviendo en la isla, colonia en la que vive y finalmente, si considera que su trabajo involucra directa o indirectamente el contacto con los turistas.

Es importante mencionar que al preguntar la colonia en la que el encuestado vive servirá para determinar si la variable de cercanía a las zonas con mayor afluencia turística tiene influencia sobre la percepción, del mismo modo ocurre con la variable de tiempo viviendo en la isla, ocupación y tipo de contacto con los turistas. Por otro lado, estas variables contribuirán a la estratificación de los encuestados, de manera que se tome en cuenta la heterogeneidad de la población, aspecto discutido por diferentes autores (Ap & Crompton, 1993; Husbands, 1989; Lawson, Young & Cossens, 1998; Ryan & Montgomery; 1994; Carmichael, 2000; Brunt & Courtney, 1999).

Las variables e ítems utilizados para la construcción del instrumento de recolección de datos fueron una recopilación de diferentes autores expertos en el tema de la percepción de los residentes en destinos turísticos (Tabla 2), además, los ítems relacionados con las etapas del Índice Irridex fueron adaptados de autores como Martins-Aires & Fortes (2011); Almeida-García, Peláez-Fernández, Balbuena-Vázquez, & Cortés-Macias (2015); Akdu & Ödemis (2018).

La información obtenida de las encuestas será procesada a través del software IBM SPSS Statistics, de donde se obtendrán los datos estadísticos para el análisis y redacción de resultados. Las técnicas estadísticas utilizadas en la presente investigación serán histogramas, gráficas de barras y de pastel; las cuales son utilizadas principalmente para presentar distribuciones de frecuencias y porcentajes, además, este tipo de técnicas facilitan el análisis de los resultados ya que se pueden comprender de manera visual más simple (Hernández-Sampieri et al., 2014). Con la descripción resultante de los resultados se dará paso a ubicar en el Índice Irridex de Doxey (1975) la percepción de los residentes de la isla Cozumel.

5. RESULTADOS

Los residentes demostraron ser conscientes de los impactos positivos y negativos que el turismo genera en Cozumel, reconocen que es la actividad económica más

importante en la actualidad y que esta genera empleo para el 25.67% de la población además de que el 54.48% reconoce que su trabajo depende directa o indirectamente de la actividad turística, por otro lado, opinan que los empleos generados por el turismo en su mayoría, ofrecen sueldos aceptables pero las personas provenientes de otros estados son quienes obtienen los mejores puestos al estar mejor preparados y saber otros idiomas, además, la temporalidad de dichos empleos es un factor que preocupa a los residentes ya que en los meses con menor cantidad de turistas deben buscar otras opciones para solventar sus gastos y mantener a sus familias, tal es el caso de pequeños comercios. Por otro lado, los residentes perciben que los beneficios económicos no son distribuidos justamente al ser unos pocos los que generan mayores ganancias, tal es el caso de monopolios y grandes recintos hoteleros que además de ser todo incluidos, son extranjeros, lo cual combinado con el alto costo de vida que tiene Cozumel al ser un destino turístico insular, hace que los residentes no consideren que se viva mejor en la isla gracias a esta actividad.

En relación a aspectos ambientales, los residentes están de acuerdo que el turismo no contribuye a que se cuide el medio ambiente ya que se destruyen importantes ecosistemas para la construcción de establecimientos turísticos y además se genera contaminación, por otro lado, la actividad turística no ha contribuido a que existan más áreas verdes en la zona o que las autoridades pongan empeño en mejorar los servicios públicos en toda la isla ya que esto ocurre únicamente en la zona centro y las zonas hoteleras, sin embargo, los residentes opinan que los culpables son las autoridades y no precisamente que esto sea resultado del turismo.

Con respecto a aspectos sociales, perciben que, si hay intercambio cultural positivo entre los locales y los turistas, de manera que piensan que el turismo no influye en la pérdida de costumbres y tradiciones, ya que los turistas se interesan por aprender y ser parte de las actividades recreativas y culturales, además, no los consideran intrusos en su vida cotidiana.

Los residentes afirman que el turismo si contribuye a problemas de estacionamiento y a la generación de tráfico, también, que los accidentes viales son muy comunes porque las rentadoras de vehículos, principalmente de motos, no se aseguran de que los

turistas tengan experiencia manejando este tipo de vehículos, ya que les preocupa más generar mayores ingresos que la seguridad tanto de turistas como de los mismos residentes, además reconocen que los habitantes tienen mayor parte de culpa al estar involucrados en accidentes por no acatar los señalamientos y altos, lo mismo pasa con el consumo de alcohol y drogas, que a pesar de que el turismo aumenta el consumo de estas sustancias, los residentes son quienes contribuyen a que las cifras aumenten. Por otro lado, el turismo genera dificultad para conseguir transporte público en determinados horarios, principalmente taxis, ya que se enfocan en servir a los turistas y niegan el servicio a los residentes, esta preferencia por atender a los turistas se ve reflejada en otros establecimientos de rubro turístico como restaurantes, clubes de playa y tiendas comerciales, ya que los residentes sienten que el trato y atención es diferente, tal como lo menciona Krippendorf (2001) se presta más atención a los turistas porque el poder económico tiene mayor fuerza de decisión en el momento y contribuye a la exclusión de los grupos, en este caso de la población local por debajo de los turistas. En cuanto al aumento de delincuencia e inseguridad, los residentes consideran que el turismo no es el causante de estos problemas. Así pues, el 33.41% considera que el número de turistas debería seguir aumentando, sin embargo, el 31.72% evita ir a lugares concurridos por turistas, finalmente, los residentes sienten que los beneficios que genera el turismo no superan las molestias y problemáticas ocasionadas, simplemente hay un balance entre los impactos positivos y negativos.

A continuación, se hizo un análisis de las variables mencionadas en el marco teórico que influyen en la percepción de los residentes para contrastar las opiniones de diferentes autores:

a) Dependencia económica en la actividad turística: se obtuvieron resultados variables, ya que, por un lado, las personas que trabajan en la actividad turística y por lo tanto dependen económicamente de ella mostraron una percepción positiva de manera que apoyan a la actividad deseando que el número de turistas sea mayor, tal como lo sugiere Bujosa & Rosselló (2007), por otro lado, existen personas que, a pesar de también depender económicamente del turismo, tenían una percepción negativa al afirmar que los problemas son mayores y que el número no debe aumentar, esta

característica se observó en las personas con puestos relacionados con atención al cliente y resolución de quejas son los que tenían una actitud más negativa y mostraban desagrado hacia los turistas. En el caso de las personas cuya profesión no se relaciona con el turismo, también se obtuvieron respuestas variadas en donde estaban muy a favor de la actividad o tenían una opinión neutral, tal como lo demostraron Kuvan & Akan (2005).

b) Apego según el lugar de origen y el tiempo de vivir en el destino: en el caso de la investigación no se encontró relación significativa entre estas variables ya que se obtuvieron resultados mezclados y contradictorios, por un lado, se aprecia que existen personas con menor tiempo de residencia en la isla que son conscientes de los impactos negativos que la actividad turística genera, principalmente ambientales, contradiciendo a Kuvan & Akan (2005) que afirman que los recién llegados apoyan la actividad encima de los problemas ya que pudieron haberse mudado por cuestiones laborales, la razón puede ser que a pesar de tener poco tiempo de vivir en la zona, ya existe cierto grado de apego con el destino ya que ha sido el lugar que escogieron para vivir según los atributos deseados (Williams, Patterson, Roggenbuck y Watson, 1992), por otro lado, existen personas que tienen más de 15 años viviendo en la isla y que aún tienen una percepción y actitud positiva de los impactos producidos, de manera que se encuentran en la etapa de Euforia, contradiciendo así que a mayor tiempo viviendo mayor negatividad de los resultados (Besculides et al., 2002; Haley, Snaith, and Miller, 2005) y comprobando que aunque un residente tenga largo periodo de residencia puede no preocuparse por lo que pase en la zona ya que no siente apego (Andereck et al., 2005).

c) El tipo y nivel de contacto entre los residentes y turistas: Akis et al., 1996; Weaver & Lawton, 2001; Andereck et al., 2005 afirman que la percepción y las actitudes que tendrán los residentes se basarán en el tipo y frecuencia del contacto que tienen con turistas, siendo que aquellos que tienen mayor contacto tienen actitudes más positivas respecto al turismo, sin embargo, en esta investigación no se encontró relación importante en estas variables al tener residentes que tienen contacto regular o muy frecuente con turistas que se encuentran en etapas como Apatía e Irritabilidad, por otro

lado, es curioso notar que existen residentes que a pesar de tener contacto muy infrecuente y solo de vista, se encuentran en etapas como la Apatía e Irritabilidad, de manera que se corroborar que actualmente existen residentes que evitan entrar en contacto con turistas.

d) Distancia entre las zonas turísticas y el lugar de vivienda: No se encontró relación importante de que, a mayor cercanía entre las viviendas de las zonas turísticas, la percepción de los impactos será mayormente negativa al tener menos tranquilidad y percibir los problemas más intensos (Weaver y Lawton, 2001).

6. CONCLUSIÓN

Como sucede en la mayoría de los destinos turísticos, la producción de ingresos, la generación de empleo y la entrada de divisas son los beneficios económicos que generan mayor impacto en los residentes, por otro lado, la distribución injusta de dichos beneficios y el alto costo de vida, son los efectos con mayor afectación. En el aspecto ambiental, el mayor beneficio es que las empresas turísticas empiezan a cambiar sus prácticas de manera de hacerlas más amigables con el ambiente y generar conciencia en sus clientes y la población en general, por otro lado, la generación de basura y contaminación en playas y calles; son los problemas percibidos más perjudiciales, sin embargo, aunque se reconoce que la actividad turística perjudica el ambiente, los residentes dan por sentado que mientras se saque provecho económico el daño ambiental puede ser dejado en segundo plano, por lo tanto no se le da la importancia que representa al aspecto ambiental. En los aspectos sociales, el mayor beneficio es el intercambio cultural que se tiene entre los residentes y los turistas y visitantes, por el contrario, los costos son los problemas de estacionamiento, tráfico y de accidentes viales, además, de la dificultad para conseguir taxi y la desigualdad en el servicio y atención en los diferentes establecimientos.

Cozumel se encuentra actualmente en la etapa de Euforia según el Índice Irridex, esto debido a que además de analizar las percepciones de los impactos económicos, ambientales y sociales desarrollados en la encuesta, se les pidió a los residentes que seleccionaran la etapa que más describe sus sentimientos respecto al turismo según una serie de enunciados que contenían características de cada una de ellas. Los

resultados demostraron que el 48.18% de los residentes aún muestran actitudes favorables, ya que se encuentran en la etapa de Euforia, el 29.30% se encuentra en la etapa de Irritabilidad, 22.28% en la etapa de Apatía y 0.24% en la etapa de Antagonismo. A pesar de que el 48.18% se encuentra en la primera etapa de este modelo, el cual es favorable al considerar que el número de turistas debe seguir aumentando, el 51.82% ya demuestra actitudes negativas causadas por los diferentes problemas que genera la actividad turística, dichos problemas son causantes de cierta insatisfacción respecto a los turistas, esta insatisfacción puede llegar a comprometer la hospitalidad de la población local con hostilidad al tener un contacto meramente por intereses económicos.

7. REFERENCIAS

- Allen, L., P. Long, R. Perdue & S. Kieselbach. (1988). The Impact of Tourism Development on Residents' Perceptions of Community Life. *Journal of Travel Research* 27(1),16–21.
- Allport, G. W. (1935). Attitudes. In C. A. Murchinson (Ed.), *A handbook of social psychology* (Vol. 2, pp. 798–844). Worcester, MA: Clark University Press.
- Almeida-García, F., Balbuena-Vázquez, A., & Cortés-Macias, R. (2015). Resident's attitudes towards the impacts of tourism. *Tourism Management Perspectives* (13), 33-40.
- Andereck, K., Valentine, K., Knopf, R., & Vogt, C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research* 32(4), 1056-1076.
- Ap, J. & J. L. Crompton. (1998). Developing and Testing a Tourism Impact Scale. *Journal of Travel Research* 37(2),120–130.
- Arocena, J. (2001). Una investigación de procesos de desarrollo local. *El desarrollo local: un desafío contemporáneo*, 201-229.
- Akdu, U. & Ödemiş, M. (2018). Examining the Impacts of Tourism on Gumushane Residents According to the Doxey Index, *Turizm Akademik Dergisi*, 5 (2), 33-45.
- Barreto, M. (2005). *Planejamento Responsável do Turismo: Coleção do turismo*.
- Bartley, H. (1982). *Principios de percepción*. México: Trillas.
- Belisle, F. J. & D. R. Hoy. (1980). The Perceived Impact of Tourism by Residents: A Case Study in Santa Marta, Colombia. *Annals of Tourism Research* 7:83–101.

- 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.
- Bimonte, S. & Punzo, L. (2016). Tourist development and host-guest interaction: An economic Exchange theory. *Annals of tourism research*. 58, 128-139.
- Boniface, B. & C Cooper. (2005). The future geography of travel and tourism. *Worldwide destinations. The geography of travel and tourism*. 4th Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Brida, J. G., Riaño, E., & Zapata, S. (2012). Percepciones de los residentes acerca de los impactos del turismo de cruceros en la comunidad: un análisis factorial y de clústeres. *Cuadernos de turismo*, (29), 79-107.
- Brunt, P. & Courtney, P. (1999). La percepción de los impactos socioculturales del turismo por la población residente. *Annals of Tourism Research en español* 1 (2), 215-239.
- Bujosa, A. & Rosselló, J. (2007). Modelling environmental attitudes toward tourism. *Tourism Management* (28), 688–695.
- Butler, R. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 6-9.
- Cacciutto, M., Corbo, Y., Cruz, G., Roldán, N., Castellucci, D. & Barbini, B. (2013). Percepciones de los residentes en destinos turísticos. Principales tendencias de abordaje e implicancias de la perspectiva sociopolítica. In XII Jornadas Nacionales y VI Simposio de Investigación-Acción en Turismo.
- Capenerhurst, J. (1994). Community Tourism. In *Community Leisure and Recreation*, L. Haywood. Oxford: Butterworth Heinemann. 144-171.
- Cardona, J. R. (2012). Actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados: el caso de Ibiza.
- Carmichael, B. (2000). A matrix model for resident attitudes and behaviours in a rapidly changing tourist area. *Tourism management* 21 (6), 601-611.
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev*, 1(1), 3-7.
- Castaño, J. (2005). *Psicología social de los viajes y del turismo*. España: Ed. Thompson.
- Clausen, H. B. & Gyimóthy, S. (2016). Seizing community participation in sustainable development: Pueblos Mágicos of Mexico. *Journal of Cleaner Production*, 111, 318-326.

- Crosby, A. (2015). Convergence of interests between tourists, locals and territory. *Naturalae*.
Obtenido de: <http://www.efeverde.com/opinion/convergencia-de-intereses-entre-turistas-locales-y-las-areas-naturales>.
- Díaz, R. & Gutiérrez, D. (2005). Interacción residente-turista en una experiencia turística adversa. *XVII Encuentro de Profesores de Marketing. Madrid*.
- Díaz, R. & Gutiérrez, D. (2010). Actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* (8), 431-444.
- Doxey, G. (1975). A Causation Theory of Visitor–Resident Irritants: Methodology and Research Inferences. *The Impact of Tourism*. In the Sixth Annual Conference Proceedings. Sixth annual conference proceedings of the Travel Research Association, 195-198.
- Emerson, R. (1976). Social exchange theory. Annual Reviews Inc.
- Escalante, P. (1996). Tipos de vegetación de la Isla de Cozumel, Instituto de Biología. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Goldsmith, F. (1974). Ecological effects of visitors in the countryside. *Conservation in practice*, 217-231.
- Grybovych, O. (2012). Designing a qualitative multi-case research study to examine participatory community tourism planning practices. In *Field guide to case study research in tourism, hospitality and leisure*. Emerald Group Publishing Limited, 501-520.
- Haley, A.J., Snaith, T., & Miller, G. (2005). The social impacts of tourism: A case study of Bath, UK. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 647–668.
- Hernández, A., Cohen, J. y García, H. (1996). Residents' Attitudes Towards An Instant Resort Enclave. *Annals of Tourism Research* 23:755-779.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mcgraw Hill. México.
- Huimin, G. & Ryan, C. (2012). Tourism destination evolution: a comparative study of Shi Cha Hai Beijing Hutong businesses' and residents' attitudes. *Journal of Sustainable Tourism* (20) 1, 23-40. doi:10.1080/09669582.2011.610511
- Husbands, W. (1989). Social Status and Perception of Tourism in Zambia. *Annals of Tourism Research* 16:237-253.

- INEGI. (2010). Censo de Población y Vivienda 2010. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2015). Censo de Población y Vivienda 2015. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2015). Principales resultados de la Encuesta Intercensal 2015: Quintana Roo. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2016). Anuario estadístico y geográfico de Quintana Roo 2016. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Inskip, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Instituto de Geografía, (2007). *Atlas Nacional de México: Mapas temáticos de México, tomo II. México*.
- Krippendorf, Jost. (2001). *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. [trad. Contexto Traduções]. 2. ed. São Paulo: Aleph. Título original: *Die Ferienmenschen*.
- Kuvan, Y., & Akan, P. (2005). Residents' attitudes toward general and forest-related impacts of tourism: The case of Belek, Antalya. *Tourism Management*, 26, 691–706.
- Lankford, Samuel. (1994). Attitudes and perceptions toward tourism and rural regional development. *Journal of travel research*, 32(3), 35-43.
- Lawson, R. W., T. Young & J. Cossens. (1998). A Comparison of Residents' Attitudes towards Tourism in 10 New Zealand Destinations. *Tourism Management* 19(3):247-256.
- Levy, R. & Dubois, B. (2006). Apathy and the functional anatomy of the prefrontal cortex-basal ganglia circuits. *Cerebral cortex*.
- Lindsay, P. & Norman, D. (1977). *Human information processing: an introduction to psychology*. New York: Academic Press.
- Maddox, R. N. (1985). Measuring Satisfaction with Tourism. *Journal of Travel Research* 23(3), 2–5.
- Martins-Aires, J. D. & Fortes, L. (2011). O modelo Irridex de Doxey: Breves considerações acerca de sua aplicação em Ponta Negra (Natal-RN). *Revista Iberoamericana de Turismo*, 1(1), 23-33.

- Merino, E., Carbonero, M., Moreno, B. & Morante, M. (2006). La escala de irritación como instrumento de evaluación del estrés laboral. *Psicothema*, 419-424.
- Monterrubio-Cordero, J. C. & Mendoza-Ontiveros, M. (2014). Tourism and the demonstration effect: Empirical evidence. *Tourism and Management studies*, 97-103.
- Murphy, P. (1983). Perceptions and Attitudes of Decisionmaking Groups in Tourism Centers. *Journal of Travel Research* 21(3), 8–12.
- Palafox, A., & Zizumbo, L. (2009). Distribución territorial y turismo en Cozumel. Estado de Quintana Roo, México. *Gestión Turística*, (11), 69-88.
- Pearce II, John. (1980). Host community acceptance of foreign tourists: Strategic considerations. *Annals of Tourism Research*, 7(2), 224-233.
- Pérez-Tamayo, R. (1998). ¿Existe el método científico? historia y realidad.
- Piccini, J. E. (2011). El muestreo: técnica al servicio de la valoración documental. *Informativo. Revista del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación*, (14-16).
- Pickens, J. (2005). Attitudes and perceptions. *Organizational behavior in health care*, 43-76.
- Pickens, J. (2005). Perceptions and attitudes of individuals: *Organizational behavior in health care*. New York: Jones y Barlett Publishing.
- Pizam, A. (1978). Tourism's impacts: The social costs to the destination community as perceived by its resident. *Journal of Travel Research*, 8-12.
- Retamozo, M. & Stoessel, S. (2014). El concepto de antagonismo en la teoría política contemporánea. *Estudios Políticos*, 13-34.
- Royo-Vela, M. & Ruíz-Molina, M. (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.
- Ruíz-Cólogan, C. (2016). Impactos demográficos del turismo en El Médano. *Escuela Universitaria de Ciencias Empresariales*.
- Ryan, C. & Montgomery, D. (1994). The Attitudes of Bakewell Residents to Tourism and Issues in Community Responsive Tourism. *Tourism Management* 15:358-369.
- Santander, L. C. & Ramos Díaz, M. (2011). El nacimiento de un destino turístico en el Caribe Mexicano: Cozumel, de isla abandonada a puerto de cruceros. *El Periplo Sustentable*, (21), 5-30.

- SCINCE INEGI. (2012). Sistema para la Consulta de Información Censal 2010, versión 05/2012. México.
- SECTUR (2013). Agendas de competitividad de los destinos turísticos de México. Estudio de competitividad turística del destino Cozumel. Distrito Federal: Secretaria de Turismo – Universidad de Quintana Roo.
- Segrado Pavón, R., Palafox Muñoz, A. & Arroyo Arcos, L. (2008). Medición de la capacidad de carga turística de Cozumel. Universidad Autónoma del Estado de México. El Periplo Sustentable, (13), 33-61.
- SEMARNAT. (2016). Programa de Manejo Área de Protección de Flora y Fauna la porción norte y la franja costera oriental, terrestres y marinas de la isla Cozumel. México.
- Sharpley, R. (2013). Host perceptions of tourism: A review of the reserch. ELSEVIER, 37-49.
- Sheldon, P. J. & T. Var. (1984). Resident Attitudes to Tourism in North Wales. Tourism Management 5:40–47.
- Stylidis, D., Biran, A., Sit, J. & Szivas, E. M. (2014). Residents' support for tourism development: The role of residents' place image and perceived tourism impacts. Tourism Management, 45, 260-274.
- Torres, M., Paz, K. & Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado.
- Tyrell, T. & Spaulding I. (1984). A Survey of Attitudes Toward Tourism Growth in Rhode Island. Hospitality Education and Research Journal 8(2), 22–33.
- Vela, M. & Molina, M. (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.
- Weaver, D. B., & Lawton, L. J. (2001). Resident perceptions in the urban–rural fringe. Annals of tourism research, 28(2), 439-458.
- Williams J. & Lawson, R. (2001). Community issues and resident opinions of tourism Annals of tourism Reseaarch 28 (2) 269-290
- Williams, D., Patterson, M., Roggenbuck, J. & Watson, A. (1992). Beyond the Commodity Metaphor: Examining Emotional and Symbolic Attachment to Place. Leisure Sciences 14:29-46.

Zaidan, E. & Kovacs, J. (2017). Resident Attitudes Towards Tourists and Tourism Growth: A Case Study From the Middle East, Dubai in United Arab Emirates. *European Journal of Sustainable Development* 6(1), 291-307.