


ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS PSICOSOCIALES EN LAS COMUNIDADES LOCALES TURISTIFICADAS DE BARCELONA Y LLORET DE MAR

ANALYSIS OF THE PSYCHOSOCIAL IMPACTS ON LOCAL COMMUNITIES IN THE TOURISTIFIED AREAS OF BARCELONA AND LLORET DE MAR

Anna Soliguer-Guix

Universitat Oberta de Catalunya | asoliguer@uoc.edu | <https://orcid.org/0000-0002-7462-5957>

ENTREGADO: 30/06/2024 ACEPTADO: 31/10/2024

CC BY-NC-SA 4.0: [HTTPS://CREATIVECOMMONS.ORG/LICENSES/BY-NC-SA/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) 

Resumen: Este artículo investiga los impactos psicosociales de la turistificación, un fenómeno que transforma las comunidades locales mediante el aumento de la actividad turística. A través de los marcos teóricos de la teoría del intercambio social y la teoría de la solidaridad emocional, se analiza cómo las comunidades de Barcelona y Lloret de Mar responden emocionalmente al turismo. Mediante un enfoque cuantitativo, se evalúan las actitudes hacia los turistas, destacando elementos como la hospitalidad, la proximidad emocional y la empatía. Los resultados revelan que las respuestas emocionales varían según la percepción de los impactos negativos del turismo, como el estrés y la sensación de pérdida de control, influenciadas por la dependencia económica y factores demográficos como el género y la edad. Además, se cuestiona la noción de «turismofobia», sugiriendo que las actitudes negativas están vinculadas a dinámicas políticas y contextos socioeconómicos más amplios. Este estudio aporta una comprensión más profunda de las emociones en la interacción entre residentes y turistas, enfatizando la necesidad de una planificación turística que contemple los impactos psicosociales, especialmente en relación con las mujeres y los jóvenes.

Palabras clave: turistificación, impactos psicosociales, Barcelona, Lloret de Mar, teoría del intercambio social, teoría de la solidaridad emocional

Abstract: This article investigates the psychosocial impacts of touristification, a phenomenon that transforms local communities through increased tourist activity. Through the theoretical frameworks of Social Exchange Theory and Emotional Solidarity Theory, we analyze how the communities of Barcelona and Lloret de Mar respond emotionally to tourism. Using a quantitative approach, attitudes towards tourists are evaluated, highlighting elements such as hospitality, emotional proximity and empathy. The results reveal that emotional responses vary according to the perception of the negative impacts of tourism, such as stress and the feeling of loss of control, influenced by economic dependence and demographic factors such as gender and age. In addition, the notion of “tourismphobia” is challenged, suggesting that negative attitudes are linked to broader political dynamics and socioeconomic contexts. This study provides a deeper understanding of emotions in the interaction between residents and tourists, emphasizing the need for tourism planning that considers psychosocial impacts, especially in relation to women and youth.

Keywords: touristification, psychosocial impacts, Barcelona, Lloret de Mar, Social Exchange Theory, Emotional Solidarity Theory

1. INTRODUCCIÓN

Este artículo aborda los impactos psicosociales de la turistificación entendida como un proceso sociológico que implica el aumento de la actividad turística en un área específica. Los efectos de este fenómeno van desde la revitalización económica hasta la transformación cultural y la segregación socioespacial, lo que plantea dilemas en torno a la autenticidad y la cohesión comunitaria.

El objetivo principal de la investigación consiste en analizar la construcción psicosocial de las actitudes de las comunidades locales hacia el turismo y los turistas, explorando su respuesta emocional ante los impactos sociales que esta actividad produce a nivel individual a través de los marcos teóricos de la teoría del intercambio social y la teoría de la solidaridad emocional.

Se busca determinar si existe una base psicosocial que explique estas actitudes aplicando un análisis estadístico.

Para focalizar el estudio en las comunidades locales, se seleccionaron dos destinos diferentes pero complementarios en cuanto a impactos y resistencias: Lloret de Mar, ubicada en el corazón de la Costa Brava, y Barcelona, situada en el epicentro de Catalunya.

El punto de partida de la investigación se centra en la pregunta: ¿Existe una base psicosocial que permita explicar el posicionamiento y la actitud de la comunidad local ante el turismo? A partir de un análisis estadístico, se intenta proporcionar una respuesta fundamentada a este interrogante.

La investigación revela que ambos destinos enfrentan una gestión turística insostenible. La congestión, los cambios en el entorno y la presión económica generan estrés y ansiedad entre los residentes locales, subrayando la necesidad de implementar medidas que prioricen el bienestar comunitario frente a los efectos negativos del turismo.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Las percepciones de los residentes son indicadores clave de sostenibilidad y juegan un papel fundamental en la gestión turística (Gursoy & Rutherford, 2004). Comprender su actitud es esencial para mejorar las relaciones entre turistas y residentes y fomentar destinos más competitivos y sostenibles (Crouch & Ritchie, 2012). La literatura ha desarrollado ampliamente el análisis de estas percepciones (Uysal et al., 2016; Chen et al., 2021).

El turismo impacta la vida de los residentes y es crucial integrar sus preocupaciones en la planificación turística (Gursoy et al., 2002; Sharpley, 2014). Las actitudes locales pueden influir directamente en el respaldo al desarrollo turístico, destacando la importancia de investigar las percepciones positivas o negativas de las comunidades (Andriotis, 2005).

Además, la actitud de los residentes ha sido utilizada para analizar aspectos sociopsicológicos de la interacción entre turistas y locales. Las emociones, estereotipos y comportamientos son elementos clave que afectan esta relación y el desarrollo sostenible del turismo (Tse & Tung, 2022). Las teorías sociológicas y psicológicas como la teoría del intercambio social (Homans, 1958), y las escalas, como el índice de irritación de Doxey (1975), explican cómo el malestar crece con la expansión turística, revelando etapas de actitud desde la euforia hasta el antagonismo.

Desde los años 70, los estudios turísticos han incluido la perspectiva de los residentes, profundizando en los factores que influyen en su apoyo o rechazo al turismo, como la dependencia económica, la vinculación comunitaria, los valores personales y las variables demográficas (Brougham & Butler, 1981). Entender estos impactos es clave para una gestión adecuada y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos (Stylidis, 2020; Rasoolimanesh & Seyfi, 2021).

La literatura académica ha examinado las actitudes de los residentes a partir de variables demográficas, socioeconómicas, espaciales e históricas (Draper et al., 2011) con el objetivo

de documentar las molestias ocasionadas por el ruido y la suciedad (Pizam, 1978), el alcoholismo (Milman & Pizam, 1988), el consumo de drogas, la prostitución (Belisle & Hoy, 1980) y la criminalidad causada por el desarrollo de la actividad turística (Runyan & Wu, 1979) hasta llegar al análisis de una amplia gama de impactos. Uno de los problemas destacados y aun insuficientemente investigados es la manifestación de choques culturales. Con el advenimiento de la globalización, las sociedades locales han experimentado una pérdida de homogeneidad, generando desafíos asociados al crecimiento de la industria turística, las políticas internacionales y los intereses privados. Estos desafíos se traducen en impactos negativos sobre la población, especialmente en el caso de las mujeres. El malestar emocional (y las actitudes negativas) de los residentes de los destinos turísticos que trabajan en la industria turística (Dai et al., 2020) son una realidad poco explorada (Ladkin, 2011). Los problemas laborales han sido escasamente examinados (Walmsley & Partington, 2014) y, en particular, aquellos que afectan a las emociones (Chappel, 2002; Ariza-Montes et al., 2019), como por ejemplo la conciliación laboral, los sueldos (Waddoups, 2001), y el carácter de las trabajadoras y los trabajadores de la industria turística (Burns, 1997; Sennet, 2000). A pesar de la evidente presencia de problemas graves en la salud mental, atribuibles a la precarización laboral y a un amplio abanico de impactos adversos documentados (Standing, 2013; Robinson et al., 2019; Alcalde-González et al., 2021) las investigaciones afines no logran despegar por completo.

La teoría del intercambio social (SET) es un postulado sociológico emanado de la teoría sociológica proveniente de la corriente conductista de la psicología que se basa en un modelo racional del ser humano, con un comportamiento orientado a la maximización de beneficios (Homans, 1961), y que ha servido para explicar el apoyo (Perdue et al., 1990) y el rechazo (Canestrelli & Costa, 1991) de los residentes hacia el desarrollo del turismo. El autointerés y la interdependencia son los principios compositivos de la SET respecto a los condicionantes en los balances positivos y negativos, y guardan relación con las variables demográficas de edad, género, nivel de estudios, sentimiento hacia el lugar, tiempo de vinculación con el lugar, relación laboral con la actividad turística, etc.

Emerson (1976) manifestó que esta teoría adolecía de un problema tautológico al ignorar las relaciones altruistas, además de contribuir al fomento de una determinada tipología de opinión pública basada en el estímulo del turismo (Huete y Mantecón, 2015). Destacados autores como Ward y Berno (2011) manifestaron la necesidad de acudir a teorías emocionales y profundizar en los impactos socioculturales. Ante la existencia de numerosas lagunas en el ámbito de la investigación y desde la perspectiva de las actitudes, los sentimientos de los residentes han manifestado ser un antecedente en el apoyo o rechazo al turismo (Woosnam, 2012), siendo la teoría de la solidaridad emocional (TSE) el marco que permite explicar dicho posicionamiento (Munanura et al., 2021).

Woosnam y Norman (2009) introdujeron la teoría de la solidaridad emocional en los estudios turísticos basándose en la obra de Durkheim ([1915] 1995) quien encontró que la solidaridad emocional se desarrollaba en entornos religiosos en los que sus miembros compartían valores y creencias en las relaciones interpersonales. La escala de Woosnam solucionaba problemas anteriores asociados a la falta de fiabilidad y validez atribuidos a la escala TIAS de Landkford y Howard (1994). Woosnam descubrió que, en el ámbito de los lugares turísticos, los lazos entre

turistas y residentes se fortalecían al compartir creencias y valores. La solidaridad emocional se explicaba a través de tres elementos: la naturaleza hospitalaria (*welcoming nature*), la proximidad emocional (*emotional closeness*) y la comprensión empática (*sympathetic understanding*). Woosnam (2012) aludió a la importancia vital en la comprensión de los aspectos emocionales de los residentes por parte de la comunidad científica, el mundo político y los medios de comunicación. Por otra parte, sugirió que la investigación futura sobre la solidaridad emocional debería avanzar en la búsqueda de cómo ésta se desarrolla dentro de cada residente, en su interior, lo cual exigía adentrarse en la investigación cualitativa.

La teoría de la solidaridad emocional se ha aplicado de forma conjunta con otras teorías como es el caso de la teoría del comportamiento planificado que incorpora variables explicativas entre las que destacan las creencias compartidas, los comportamientos compartidos, la interacción y las variables demográficas. Similarmente, la distancia social y el contacto con los turistas han contribuido a aumentar el corpus teórico (Joo et al., 2018). Los predictores de las actitudes de los residentes están relacionados con la dependencia económica, los factores espaciales y los aspectos emocionales (Harrill, 2004) y de sus interacciones no se desprende una única variable explicativa de los cambios en las actitudes de los residentes (Andereck et al., 2005). Los grados emocionales se miden como positivos o negativos y los objetivos de la investigación están muy relacionados con el logro del turismo sostenible (Gautam, 2022).

Woosnam y Ribero sugieren que la teoría de la solidaridad emocional debería complementarse con otras teorías como, por ejemplo, la teoría de la valoración cognitiva, la teoría del ritual de interacción y las teorías de la acción razonada y el comportamiento planificado (2020 p. 196). Los autores manifiestan además la necesidad de enfocar esta teoría hacia nuevos temas y poner el foco de interés en la relación entre las percepciones de los residentes sobre el sobreturismo y su intención de actuar (Cheung & Li, 2019), la protesta y la resistencia (Smith et al., 2019), el apoyo al decrecimiento (Wegerer & Nadegger, 2020) y el compromiso cívico (Torres, 2021).

A nivel conceptual, algunos autores sugieren que la TSE requiere de modelos teóricos que abarquen la multiplicidad de datos cuantitativos, cualitativos y datos de panel (Martín-Martín et al., 2020) usados en el análisis, para minimizar las limitaciones teóricas (Gursoy & Nunkoo, 2019). Metodológicamente esto requiere el uso de variables de resultado que midan las intenciones de comportamiento o comportamiento real para obtener implicaciones prácticas. Algunos autores han sugerido la necesidad de incorporar más estudios longitudinales, especialmente sobre las perspectivas de los residentes a lo largo del tiempo (Liang et al., 2021) con el propósito de indagar en las transformaciones concernientes a los impactos sociales (Stoffelen & Ioannides, 2022) percibidos por los residentes a lo largo del tiempo, en una diversidad de escenarios (Font et al., 2019). Otros autores sugieren dirigir los análisis hacia la observación de los efectos reales del impacto social del turismo en los residentes mediante la consideración de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas como tema de análisis (Simancas et al., 2023) o incorporar la perspectiva de género en las problemáticas relacionadas con el mundo laboral turístico en los destinos turísticos (Huete et al., 2016). Últimamente se han depurado las metodologías y los avances teóricos relacionados con los impactos sociales.

Según Woosnam y Ribeiro (2022), parte de las depuraciones están relacionadas con nuevos temas como la COVID y sus efectos en residentes y turistas, sobre la gestión sostenible (Torres et al., 2021) o en introducir elementos metodológicos que posibiliten superar las meras actitudes, proporcionando contribuciones sustanciales acerca del comportamiento efectivo de los residentes (Erul et al., 2020).

En cuanto a la delimitación de la tipología de actitudes de los residentes hacia el turismo, los métodos de análisis incluyen la creación de cuestionarios y encuestas a través de los cuales se obtiene la tipología de los residentes y su actitud frente al turismo. La segmentación de los residentes en categorías ha sido frecuentemente concebida como una herramienta destinada a facilitar la planificación turística y a influir en la aceptación o rechazo de los planes de desarrollo turístico por parte de la comunidad.

Rothman (1978) definió tres grupos de residentes: los que piensan que la comunidad estaría mejor sin turismo; los partidarios del turismo; y un grupo mayoritario que mostraba ambivalencia hacia el sector. Este modelo fue ampliado por Davis et al. (1988) quienes segmentaron a los residentes en cinco categorías: los que odian el turismo (*Tourism haters*), los amantes del turismo (*lovers*) con posiciones extremadamente positivas, los románticos precavidos (*cautious*), los que están en medio (*in-betweeners*) y tienen opiniones moderadas sobre los beneficios del turismo y el crecimiento de la industria, y los utilitaristas o "que los quieren por algo" (*I love 'em for a reason*) como, por ejemplo, los residentes que apoyan el turismo debido a la creación de los puestos de trabajo que genera.

En su estudio sobre la actitud de las comunidades de Texas, Ap y Crompton (1993) definieron cuatro categorías que establecen las respuestas a los impactos por parte de los residentes: aceptación, tolerancia, adaptación y retirada. La aceptación está vinculada a aquellos que son favorables al turismo, especialmente aquellos que obtienen beneficios directos, como oportunidades laborales. La tolerancia implica una aceptación moderada del turismo, pero comienzan a manifestarse inconvenientes. En la actitud de aceptación, el turismo se integra en la realidad diaria sin generar conflictos. Por último, la actitud de retirada se caracteriza por una aceptación silenciosa del turismo.

Smith y Krannich (1998) sugieren una tipología con tres ítems relacionados con el crecimiento turístico que incluye a las comunidades saturadas de turismo (*tourism-saturated*), las turísticas (*tourism-realized*) y las deseosas de tener turismo (*tourism-hungry*). La comunidad saturada muestra una clara reticencia hacia el aumento del turismo y el crecimiento, con percepciones mayormente negativas de la industria turística. En contraste, la comunidad realizada experimenta ambivalencia en cuanto a la convivencia de un mayor turismo en el futuro. Mientras tanto, la comunidad deseosa de turismo busca activamente un aumento en esta actividad.

Cardona (2012, p.149) divide a los grupos de residentes según la actitud hacia el turismo en: partidarios entusiastas, partidarios interesados, partidarios con información matizada, sin opinión formada, y críticos. Otra tipología actitudinal de residentes es la elaborada por González-Reverté en la que se diferencia a los residentes entre los partidarios del turismo

(*tourism supporters*), los residentes contrarios al turismo (*tourism-opposed residents*) que muestran actitudes de rechazo y turismofobia, y los residentes neutrales (*neutral residents*) que muestran ambigüedad (González-Reverté, 2022).

3. METODOLOGÍA

Con la finalidad de realizar un análisis estadístico sobre el impacto social del turismo en los residentes se crearon tres objetivos específicos y tres objetivos operativos. El primer objetivo específico consistía en identificar las características de la actitud de los residentes ante el turismo y los turistas en base a su respuesta emocional. Para dar respuesta a este objetivo se creó un objetivo operativo que consistió en crear una encuesta que se envió a 462 residentes de Barcelona y de Lloret de Mar para posteriormente, con sus respuestas, crear una base de datos. El siguiente objetivo consistió en realizar un análisis comparado entre los residentes de ambos destinos turísticos, explorando sus diferencias actitudinales ante el turismo y los turistas que fue operacionalizado a través de un análisis estadístico descriptivo multivariante, de varianza (ANOVA), correlaciones y clústeres. Finalmente, el último objetivo específico consistió en comparar los resultados actitudinales de los residentes a partir de los marcos conceptuales de la teoría del intercambio social y la teoría de la solidaridad emocional para evaluar el peso explicativo de cada factor.

Para la selección de casos se recurrió a dos destinos turísticos diferentes pero coincidentes en la experiencia compartida de percibir una multitud de impactos negativos por parte de la actividad turística. La idoneidad comparativa fue determinante para la selección de los casos de Barcelona y Lloret de Mar, cuyos residentes se habían pronunciado públicamente en diferentes ocasiones, expresando su malestar a través de protestas que tuvieron un impacto relevante en los medios de comunicación y las redes sociales.

Con el propósito de abordar los objetivos relativos al impacto social, la investigación inicialmente se enfocó en comprender la base psicosocial que subyace en la actitud de los residentes hacia el turismo, así como en identificar los perfiles existentes de residentes en función de sus actitudes hacia el turismo y los turistas. En una fase posterior, el objetivo se orientó hacia una exploración más profunda de la respuesta emocional de la comunidad local frente al turismo y la presencia de turistas. Para ello, se diseñó y aplicó una encuesta dirigida a los residentes de Barcelona y de Lloret de Mar que recibió el nombre de *El Turismo y su impacto emocional en los residentes de Lloret de Mar y de Barcelona ciudad*¹, que se confeccionó utilizando Google Forms con el propósito de facilitar su difusión entre los residentes.

Durante la elaboración de la encuesta, se indagó en la literatura pertinente para abordar las inquietudes planteadas por otros investigadores sobre estudios de impactos, como la masificación, las emociones, el estrés y el modelo de desarrollo futuro. Finalizado el proceso de creación de la encuesta, se adicionaron preguntas de creación propia y variables sociodemográficas, obteniendo un resultado de 8 bloques y 88 preguntas. En la sección dedicada a los impactos de masificación (*crowding*), las preguntas estaban vinculadas al lugar (*place attachment*) y se agruparon en variables referidas a la identidad del lugar (*place*

identity), la dependencia del lugar (*place dependence*) y los lazos sociales (*social bonding*). En lo que respecta a las variables utilizadas, éstas proceden de investigaciones realizadas por autores destacados como son los casos de Vaske y Kobrin (2001), Jacobsen et al. (2019) y González-Reverté (2022).

En el contexto de la construcción del apartado emocional, las preguntas sobre percepciones turísticas fueron clasificadas en dos categorías: positivas y negativas. Para el caso de las preguntas de conexión emocional con los turistas que corresponden a la teoría de la solidaridad emocional y se originan en el trabajo de Woosnam (2012), las preguntas emergieron mediante la adaptación de variables procedentes de los estudios de Jordan et al. (2019) y González-Reverté (2022). Respecto al estrés causado por el turismo, se añadieron preguntas a través de la adaptación del estudio de Jordan et al., (2019), agregándose algunas de creación propia. Al poner el foco en el modelo de desarrollo turístico futuro, se seleccionaron preguntas de elaboración propia junto a otras de González-Reverté (2022), incorporando preguntas adicionales de creación propia provenientes de adaptaciones a partir de los conceptos de solastalgia y retropía de Lalicic (2020).

Con el fin de caracterizar y comparar entre segmentos de residentes, se incluyó un bloque agregado de preguntas con variables sociodemográficas (género, año de nacimiento, años de residencia en el municipio, nivel de instrucción, profesión, conocimiento y participación en movimientos sociales, proximidad a las zonas turísticas, nivel de contacto diario con turistas y relación del lugar de trabajo con el sector turístico; más algunas preguntas relacionadas en otro bloque anexo a la satisfacción laboral). Las variables sociodemográficas siguieron la pauta de los estudios habituales enmarcados en la Social Exchange Theory (Madrigal, 1993; Getz, 1994; Kayat, 2002).

Con vistas a su difusión en Lloret de Mar, se creó un vídeo que invitaba a la población local a contestar la encuesta que se distribuyó a través de la página de Facebook *Lloret Gaceta*. Seguidamente se emitieron numerosas solicitudes y peticiones de respuesta a diversos grupos en redes sociales, la mayor parte de ellas en Facebook, a contactos en WhatsApp, en fórums de la UOC y a miembros de LinkedIn. Los envíos a los residentes de Barcelona y Lloret de Mar se ajustaron a la metodología de la bola de nieve durante el periodo temporal correspondiente al 20 de noviembre del año 2021 hasta el 20 de febrero del 2022. Finalmente se obtuvieron 467 respuestas, cinco de las cuales fueron eliminadas por no ser válidas, restando 462 respuestas válidas, 229 pertenecientes a Barcelona y 233 a Lloret de Mar.

Un posible sesgo en las respuestas está relacionado con la percepción del turismo durante la pandemia debido a que había preguntas que podrían afectar a la mejora de las respuestas psicosociales, sobre todo en las percepciones de la masificación y el estrés. No obstante, la actitud de los residentes hacia el turismo y los turistas tiene un fuerte componente estructural arraigado en los individuos, y a grandes rasgos, no cambia coyunturalmente a pesar de las circunstancias de la pandemia. Una limitación añadida en la encuesta emergió ante las dificultades cognitivas de los potenciales respondientes, en virtud de lo cual, en futuras líneas de investigación sería aconsejable incluir enfoques metodológicos cualitativos con miras a entrevistar al capital humano del sector turístico para enriquecer la comprensión de las

percepciones y experiencias en profundidad. Cabe destacar otra limitación vinculada al tamaño de la muestra, destacando especialmente las dificultades para acceder a perfiles de individuos menores de 25 años, ya que muchos de ellos emigraron de Facebook; en consecuencia, la realización de entrevistas se ve obstaculizada por la presencia de otras redes sociales que no favorecen tales objetivos.

Adicionalmente a las limitaciones previamente mencionadas, cabe aunar una limitación de carácter extremadamente interesante que se relaciona con el punto 3 de la escala Likert, el cual suscitó mucha frustración entre los residentes de Lloret de Mar. En concreto, con respecto a la pregunta sobre la valoración de los turistas, algunos participantes manifestaron desilusión al no poder expresar su opinión, comentando irónicamente “por una vez que nos preguntan”. Otras respuestas también están sesgadas porque fueron a parar al mismo punto de supuesta indiferencia, relacionado con no disponer de matices para responder, por lo que futuras líneas de investigación sugieren la necesidad de realizar las preguntas a través de entrevistas con preguntas abiertas y de libre explicación. Ante la imposibilidad de entrar en detalle en las respuestas se recibieron comentarios a través de mensajes en Facebook, manifestando varios residentes que «el turismo no gusta a nadie, pero no hay nada más», o «hay turistas buenos y turistas malos». Dada esta circunstancia, se contempló la posibilidad de realizar entrevistas e incorporar preguntas relativas a los perfiles de turistas. A pesar de ser muy interesante y necesario, se alejaba de los objetivos que consistían en identificar respuestas emocionales genéricas de la comunidad local, por lo que no se llevaron a la práctica dichas extensiones.

A fin de operacionalizar el primer objetivo específico, se diseñó una encuesta *online* con miras a su posterior envío a los residentes de Barcelona y Lloret de Mar, a la que seguiría la construcción de una base de datos con las respuestas de su actitud ante el turismo. Con la intención de dar respuesta al segundo objetivo del análisis comparado de los residentes de Barcelona y Lloret de Mar, consistente en explorar sus diferencias actitudinales ante el turismo y los turistas en función de su respuesta emocional, se aplicó la metodología estadística descriptiva, el análisis de la varianza (ANOVA), de correlaciones y clústeres. Respecto al tercer objetivo, cuya composición fue la de identificar las diferencias en la respuesta emocional de diferentes segmentos de residentes, interpretándolos en función de la teoría del intercambio social y la teoría de la solidaridad emocional, se emprendió un análisis comparado para evaluar el peso específico de cada factor sobre los residentes de cada municipio. El tratamiento estadístico se desarrolló mediante el uso del *software* SPSS v.22. El análisis descriptivo consistió en identificar las emociones positivas y negativas entre las variables sobre el volumen de turismo, las emociones provocadas por la actividad turística, la visibilidad de los turistas, la forma de relacionarse, el estrés emocional provocado por el turismo, la identificación con el municipio, la futura gestión del turismo, el modelo deseado y la satisfacción laboral. Para tal fin, se recurrió a la medida de la tendencia central y su dispersión. La media aritmética se utilizó para determinar el valor central de cada respuesta y la desviación estándar para observar la dispersión de la tendencia central.

Con la intención de clasificar a una serie de individuos con una respuesta emocional homogénea sobre el turismo y los turistas, se utilizó la metodología del clúster y se procedió a la aplicación de

un clúster jerárquico en una muestra de 462 individuos residentes en Barcelona y Lloret de Mar. En la medición de las características de los clústeres se empleó una combinación de variables sociodemográficas (género, edad y nivel de instrucción) y de la respuesta emocional generada por el turismo («la existencia de turismo en mi ciudad hace que empeore la salud física») y para los turistas («los turistas benefician a mi ciudad» y «los turistas son desagradables»). El criterio de similitud se obtuvo a partir de una matriz de correlaciones entre las variables con tal de observar la relación de semejanza entre individuos entre sí. En base al carácter exploratorio, se aplicó la técnica de clúster jerárquico con la finalidad de identificar grupos relativamente homogéneos de casos en base a las características seleccionadas. Se empleó la distancia euclidiana para aplicar el método de agrupación de Ward (Everitt, 2001) y la medida del centroide como método de conexión. Del análisis realizado emergieron tres clústeres de residentes: C1 (Favorables al turismo sin afectación emocional), C2 (Favorables al turismo con afectación emocional) y C3 (Opuestos al turismo con afectación emocional). Posteriormente se caracterizaron los clústeres y se distinguieron entre sí, en función de la variada respuesta emocional, teniendo en cuenta los criterios de diferenciación social expresados por la teoría del intercambio social.

En el marco del estudio de la varianza se consideró la variable independiente de la respuesta emocional ante el turismo y los turistas, y como variables dependientes, las variables sociodemográficas y de relación con el turismo (dependencia económica, proximidad al turismo, frecuencia de contacto), siempre en base a la teoría del intercambio social y completado con una nueva variable, la consideración de las condiciones laborales de trabajadores en el sector turístico. Con posterioridad, se llevó a cabo el análisis de la ANOVA en los tres segmentos de residentes identificados a partir de cada clúster, facilitando la detección de las variaciones presentes en la respuesta emocional de cada segmento. Con el objetivo de analizar la existencia de asociaciones no causales entre las variables correspondientes a las emociones positivas y negativas ante el turismo y los turistas, se realizó un análisis de correlaciones entre las variables correspondientes a las emociones positivas, a las negativas y entre ambas, y se aplicó una prueba de significación estadística.

4. RESULTADOS

El apartado de resultados ha permitido dar respuesta a los objetivos específicos y a la pregunta de investigación. A continuación, se presentan los resultados cuantitativos del análisis estadístico, presentados en tablas.

4.1. La respuesta emocional de la comunidad local ante el turismo y la presencia de turistas

Se examinó la respuesta emocional de los residentes de Barcelona y Lloret de Mar a través de un análisis descriptivo, considerando variables clave como «masificación y exceso de visitantes», «presencia de actividad turística», «presencia de turistas», «atributos socioculturales atribuidos a los turistas», «empatía hacia los turistas», «estrés atribuido al turismo», «identificación con el municipio de residencia», «cambios percibidos con el entorno», «crecimiento futuro del turismo» y «satisfacción laboral».

Los resultados revelan diferencias notables en la respuesta emocional de los residentes de Lloret de Mar y Barcelona ante el turismo:

- **Masificación:** los residentes de Lloret de Mar muestran menos preocupación por la masificación en comparación con Barcelona.
- **Emociones:** en Barcelona predominan emociones negativas como ansiedad y frustración, mientras que en Lloret de Mar se perciben emociones más positivas, como entusiasmo y orgullo, aunque la hostilidad es levemente mayor en Lloret de Mar.
- **Percepción de turistas:** los residentes de Lloret de Mar son más críticos con los turistas debido a la tipología predominante, aunque muestran mayor empatía que los de Barcelona. En ambas ciudades existe una indiferencia moderada en cuanto a la solidaridad emocional con los turistas.
- **Estrés y salud mental:** Lloret de Mar muestra mayor preocupación por la salud mental relacionada con el turismo, mientras que en Barcelona se sufren más los impactos negativos generales del turismo.
- **Identificación con el municipio:** los residentes de Lloret de Mar tienen mayor sentido de pertenencia a su localidad, mientras que en Barcelona la identificación es menor.
- **Crecimiento turístico:** Lloret de Mar apoya cambios hacia un turismo de calidad y un crecimiento controlado, mientras que Barcelona aboga por políticas restrictivas para limitar la actividad turística.
- **Satisfacción laboral:** los residentes de Lloret de Mar muestran mayor satisfacción con su empleo y vinculación emocional, pero las diferencias con Barcelona no son significativas. Se sugiere realizar entrevistas adicionales para explorar el impacto del turismo en los trabajadores del sector.

A pesar de sus diferencias, ambos destinos comparten problemas relacionados con el ocio nocturno y el turismo de bajo coste.

4.2. Factores estudiados a partir de la Social Exchange Theory que influyen en la respuesta emocional

- **Género:** las mujeres muestran una respuesta emocional más negativa hacia el turismo, percibiendo mayor masificación y estrés que los hombres, quienes expresan más empatía hacia los turistas (o las turistas).
- **Edad:** los jóvenes, especialmente entre 26 y 35 años, presentan las respuestas emocionales más extremas y hostiles hacia el turismo. Los residentes mayores de 65 años, en cambio, muestran una percepción más positiva y menos rechazo hacia los turistas.
- **Nivel de estudios:** a medida que aumenta el nivel educativo, disminuyen las emociones positivas hacia el turismo. El estrés y la percepción de masificación también aumentan con el nivel formativo.
- **Proximidad a zonas turísticas:** la cercanía a los lugares turísticos incrementa el deterioro de la salud mental de los residentes.

- **Frecuencia de contacto:** los residentes con más contacto con turistas muestran mayor empatía, establecen amistades y se identifican más con ellos en comparación con aquellos que tienen menos interacciones.
- **Dependencia del turismo:** los residentes que trabajan en el sector turístico tienen una actitud más positiva hacia el turismo y los turistas, debido a su relación directa con el entorno laboral.

4.3. Características de los clústeres de solidaridad emocional de los residentes de Barcelona y de Lloret de Mar

Tabla 1. Clústeres de solidaridad emocional de los residentes de Barcelona y Lloret de Mar

Clústeres	N	% del clúster con relación al total de la muestra
Residentes con indiferencia emocional con los turistas (C1)	316	68,3
Residentes con desafección emocional con los turistas (C2)	88	19,0
Residentes empáticos con los turistas (C3)	59	12,7

Los resultados del análisis de clústeres revelan la siguiente distribución en la muestra:

- **Residentes con indiferencia emocional con los turistas (C1):** un total de 316 participantes, lo que representa el 68,3 % del clúster en relación con el total de la muestra.
- **Residentes con desafección emocional con los turistas (C2):** este clúster cuenta con 88 participantes, equivalente al 19 % del total de la muestra.
- **Residentes empáticos con los turistas (C3):** un total de 59 participantes, constituyendo el 12,7% del clúster en relación con el total de la muestra.

El análisis de clústeres se llevó a cabo utilizando una muestra compuesta por 462 residentes, divididos entre Barcelona (229) y Lloret de Mar (233). Los clústeres surgieron a partir de las variables significativas relacionadas con la solidaridad emocional de los residentes, las cuales incluyeron las siguientes variables: «Me siento orgulloso/a de tener turistas que visiten mi ciudad», «Siento que los turistas que nos visitan benefician a mi ciudad», «Trato bien a los turistas que visitan mi ciudad», «He hecho amistad duradera con los turistas que visitan mi ciudad», «Tengo mucho en común con los turistas que visitan mi ciudad», «Me siento identificado/da con los turistas que visitan mi ciudad», «Siento afecto por los turistas que visitan mi ciudad» y «Comparto valores y creencias con los turistas que visitan mi ciudad».

El análisis de clústeres, basado en 462 residentes de Barcelona y Lloret de Mar, identificó tres grupos según su empatía y solidaridad emocional hacia los turistas:

- **C1:** Residentes con indiferencia emocional, poca empatía, pero reconocimiento de los beneficios del turismo.
- **C2:** Residentes con desafección emocional, mostrando malestar y evitando la presencia turística.
- **C3:** Residentes empáticos, con altos niveles de solidaridad y afecto hacia los turistas.

Solo el 12,7% de los residentes reporta relaciones positivas con los turistas, mientras que un 87,3% no percibe beneficios del turismo. Se destaca la influencia del patriarcado en la gestión turística, donde la mayoría femenina en todos los clústeres sufre más los efectos negativos del turismo, en un contexto de una planificación turísticamente masculinizada. Además, las más afectadas son jóvenes con mayor nivel educativo, sugiriendo que el turismo beneficia principalmente a perfiles masculinos de educación baja y de edad intermedia.

4.4. Estructura de clústeres por municipio

El análisis de clústeres por municipio revela que la mayor parte de la población afectada negativamente por el turismo se encuentra en el clúster 3, compuesto por residentes desfavorables al turismo y con afectación emocional. Este grupo predomina en Lloret de Mar (39%), aunque en Barcelona también es significativo (37%). El clúster 2, que agrupa a residentes favorables al turismo pero con afectación emocional, es mayoritario en Barcelona (37,8%).

Por otro lado, Lloret de Mar destaca por tener la mayor proporción de residentes favorables al turismo y sin afectación emocional (34,8%), frente al 25,2% en Barcelona.

En conjunto, un 76% de los residentes son desfavorables al turismo con afectación emocional, mientras que el 64% son favorables pero también con afectación. Solo el 60% son favorables al turismo sin afectación emocional. Lloret de Mar se caracteriza por esta polarización entre quienes rechazan o aceptan el turismo, lo que requiere una investigación cualitativa más profunda para entender las causas subyacentes.

Tabla 2. De estructura de clústeres por municipio

Clúster	Barcelona	%	Lloret de Mar	%	Total
C1. Residentes favorables al turismo sin afectación emocional	57	25,2	81	34,8	138
C2. Residentes favorables al turismo con afectación emocional	87	37,8	61	26,2	148
C3. Residentes desfavorables al turismo con afectación emocional	85	37	91	39	176
Total	229	100	233	100	462

5. CONCLUSIONES

El análisis de la respuesta emocional de la comunidad local ante el turismo y la presencia de turistas ha permitido dar una respuesta a la pregunta de investigación ¿Existe una base psicosocial que permita explicar el posicionamiento y la actitud de la comunidad local ante el turismo? El contraste de las experiencias emocionales revela discrepancias significativas, atribuibles a la heterogeneidad de las circunstancias contextuales que rodean la interacción con el turismo. Este fenómeno se alinea de manera coherente con los postulados de la Teoría del Intercambio Social (Harrill, 2004; Sharpley, 2014) resaltando la importancia de considerar la diversidad de factores contextuales que moldean las respuestas emocionales de la comunidad local.

En un giro innovador, este estudio no solo aborda la dependencia emocional de los residentes en relación con el turismo, sino que también identifica parámetros adicionales de influencia, tales como la relación con el entorno y la identidad turística local. El análisis comparativo entre dos destinos con trayectorias turísticas contrastantes, Barcelona y Lloret de Mar, revela que la internalización de la identidad y la naturalización del turismo tienen un impacto significativo en las respuestas actitudinales frente a situaciones de presión turística elevada.

Resulta significativa la aportación de este estudio al desmitificar la conceptualización de la turismofobia (Huete y Mantecón, 2018), fenómeno frecuentemente exagerado por ciertos medios de comunicación (González-Reverté y Soliguer-Guix, 2022) quienes, con posterioridad al período pandémico, persistieron en la mitigación de las quejas antiturísticas (Santana-Jiménez et al., 2024). En lugar de concebir el fenómeno turismofóbico meramente como una actitud motivada contra el turismo, se postula una interpretación más matizada y fundamentada en una construcción social influida por dinámicas políticas, particularmente en el contexto de la lucha de clases (Mansilla, 2019). Este enfoque resalta el papel de los movimientos sociales en la configuración de la percepción hacia el turismo (González-Reverté & Soliguer-Guix, 2024), donde algunos se identifican como turismofílicos (Blanco-Romero et al., 2019), mientras que otros son etiquetados como turismofóbicos (Zerva et al., 2019). Esta dicotomía se ve exacerbada por la percepción de una gestión insostenible en los destinos turísticos y la falta de implementación de acuerdos resultantes de una planificación deficiente (Martins, 2018). Con el propósito de mitigar las consecuencias negativas tanto para la industria turística como para el ámbito político, se acuñó el término «sobreturismo» (*overtourism*) en alusión al exceso de volumen turístico. Este concepto se consideró limitado en su alcance y diseñado para salvaguardar intereses. Además, el enfoque del volumen centrado en la cantidad, en el número, contribuyó a desviar la atención de otros temas cruciales, como los impactos sociales y psicosociales, que afectan fundamentalmente a la población femenina. Sin embargo, su adopción permitió continuar el debate sobre el fenómeno sin comprometer negativamente la imagen de las ciudades turísticas (Velasco y Carrillo, 2021).

Los patrones congruentes discernidos en los destinos examinados indican que los impactos emocionales, vinculados a la frecuencia y densidad turística, junto con sus efectos sobre el estrés y la pérdida de control, derivan predominantemente de la percepción del turismo como

una actividad cuyos resultados escapan al dominio de la comunidad, más que de las actitudes hacia los visitantes en sí. Este enfoque halla respaldo en investigaciones análogas (Woosnam, 2012; Gössling et al., 2020; Seo et al., 2021 y González-Reverté, 2022), consolidando así la robustez y coherencia de los resultados obtenidos.

Este estudio corrobora que la actitud de los residentes ante el turismo y los turistas tiene un carácter emocional, y no solamente económico. Se confirman los tres elementos fundamentales de la escala de la teoría de la solidaridad emocional: naturaleza hospitalaria, proximidad emocional y comprensión empática. La actitud favorable a la acogida hacia los turistas es un factor presente entre los segmentos de residentes que perciben menos el impacto de la masificación y el estrés y que dan apoyo a modelos de desarrollo turístico basados en la continuidad del crecimiento. A la inversa, es menor en los segmentos de residentes más afectados y menos favorables al crecimiento del turismo o que apuestan por modelos alternativos. Similarmente, la proximidad emocional a los turistas es mayor entre los residentes con menor percepción de los impactos y posturas favorables al crecimiento del turismo, y viceversa. Para finalizar, la comprensión empática está presente de la misma manera entre los residentes. Aquellos que muestran mayor empatía hacia los turistas y se identifican mejor con ellos, tienden a percibir menos los impactos negativos de la masificación y el estrés, y suelen abogar por el desarrollo turístico.

Estos resultados coinciden con estudios previos sobre la actitud de los residentes a partir de su respuesta emocional (Woosnam & Norman, 2010; Woosnam, 2011). El estudio corrobora la relación entre el estrés percibido y la respuesta de solidaridad emocional. Este resultado está en sintonía con otros estudios que ponen de manifiesto que el estrés actúa como un mediador de la relación entre respuesta emocional y percepción de la calidad de vida (Seo et al., 2021). Los conceptos de proximidad y solidaridad emocional resultan de utilidad para superar las visiones que establecen de forma automática la presencia de un choque cultural y la existencia de una relación superficial entre residentes y turistas, permitiendo enriquecer el debate sobre la actitud y el reconocimiento mutuo.

La teoría considera que los residentes que han forjado relaciones con los turistas son más propensos a la empatía hacia ellos (Woosnam, 2012), tal como ha validado este estudio. El carácter emocional puede estar relacionado con el resto de las variables sociodemográficas, psicológicas y socioeconómicas. Además, pueden existir relaciones causales entre la respuesta emocional de los residentes y su gran dependencia económica del turismo. De darse relaciones significativas entre la respuesta basada en la solidaridad emocional y la dependencia económica del turismo sería necesario revisar hasta qué punto la variable emocional adopta un papel independiente o dependiente. En línea con las conclusiones de otros estudios, se observa que cuanto más dependiente es una comunidad del turismo, mayor es la probabilidad de que apoye tanto al turismo como a su desarrollo (Long et al., 1990).

Otro campo de interés para futuras investigaciones se halla en el carácter de la solidaridad que expresa la teoría. La existencia de una hipotética relación entre la solidaridad emocional y la sexual abre una vía de investigación que no ha sido explorada en el campo de la solidaridad emocional como condicionante de las relaciones de proximidad y de carácter erótico, que están

en la base de la actividad turística (Carr & Berdychevsky, 2022) al tratar a los turistas como un todo sin limitar el género. Esta visión de la solidaridad emocional que, más allá de la amistad, incorpore el sexo (*affair/romance*) como variable, podría tener un potencial interesante para evaluar la actitud de los residentes desde la perspectiva de género, a pesar de que esta variable sería más explicativa en períodos históricos de desarrollo turístico, en el avance social hacia la secularización. Esta visión permite profundizar sobre el concepto de solidaridad agregando aspectos que podrían contribuir al balance personal a partir de la relación entre residentes y turistas, más allá de la empatía y el reconocimiento.

Otra contribución de este estudio reside en la constatación de que la respuesta de solidaridad emocional no sólo no es homogénea entre los residentes sino también entre los lugares turísticos. La existencia de diferencias notables entre la distribución de los residentes según su visión emocional de los turistas así lo indica. Con la finalidad de explicar tales diferencias es necesario empezar nuevas investigaciones que examinen la relación potencial entre respuesta emocional y otras variables como las características del lugar y el sentido de pertenencia, la relación de la comunidad y la dependencia histórica del turismo, la evolución de la gestión turística o el sentimiento de protesta existente.

Con el objetivo de buscar soluciones prácticas a los problemas de las ciudades turísticas, la autora detecta la necesidad de incluir en la planificación la gestión de impactos turísticos, más allá de los indicadores de sostenibilidad (Miller & Torres-Delgado, 2023) e incrementar el número de debates académicos, especialmente los relacionados con los impactos psicosociales en los residentes (González-Reverté, 2022).

Los factores sociales que ayudan a entender los posicionamientos de los diferentes clústeres de residentes son el género y la edad. En relación con el género, muchos estudios concluyen que las diferencias en la actitud ante el turismo por parte de hombres y mujeres son importantes y significativas. Este estudio, coincide con el trabajo de Mason y Cheyne (2000) en el que las mujeres se oponen más al desarrollo turístico que los hombres y perciben más los impactos negativos que los hombres, como por ejemplo el ruido y la delincuencia. Especialmente, la falta de seguridad, no sólo por los turistas sino por los cambios demográficos causados por las políticas demográficas, migratorias y globalizadoras, que han tenido como consecuencia la pérdida de libertad y seguridad en su quehacer diario. También coincidimos con Harrill y Potts (2003) en que el género es un factor predictivo significativo en el cual las mujeres rechazan más que los hombres el desarrollo turístico. El enfoque de género es una laguna en la investigación sobre la actitud de los residentes, a pesar de que puede tener un papel importante en la consideración del balance personal del turismo, en especial desde una visión del patriarcado. Se insta respetuosamente a las académicas especializadas en disciplinas como historia, sociología y antropología, así como a las investigadoras con enfoque de género no ideológico, a profundizar en el desarrollo histórico de los recursos humanos en el ámbito de las empresas turísticas, con especial énfasis en el sector de la hostelería en destinos turísticos de sol y playa. Desde la década de 1960, la mujer ha ocupado una posición continuamente menospreciada, enfrentándose a exigencias que rozan la inmoralidad en la preservación de sus empleos (Zhang et al., 2024).

Según la investigación realizada, se observa que la mayor oposición al turismo se encuentra en Lloret de Mar, donde la población se siente profundamente vinculada al lugar. A pesar de considerar que el turismo forma parte de la esencia del municipio, este hallazgo corrobora los resultados de Lalicic y Garaus (2022), quienes encontraron que altos niveles de apego al lugar suelen generar comportamientos de oposición.

Entre los distintos factores emocionales estudiados en esta investigación (punto 4.2.) es destacable la respuesta según el género que ha puesto de manifiesto las notables diferencias en las actitudes hacia el turismo mostradas por hombres y mujeres, respaldando las observaciones de destacados estudiosos como Sheldon y Var (1984) y Um y Crompton (1987).

Las implicaciones prácticas de los resultados de esta investigación contribuyen a aspectos esenciales en las ciudades turísticas como es el caso del estudio de la complejidad de las comunidades locales y el impacto social del turismo, necesarios para tener en cuenta una planificación y gestión sostenible del turismo al incluir los aspectos de sostenibilidad social en el marco de la participación y el desarrollo de políticas locales de gestión de impactos, especialmente los psicosociales, focalizando la atención en el resultado de sus acciones en la población femenina, y especialmente, en las edades más jóvenes.

En conclusión, este estudio se erige como una contribución trascendental para el entendimiento de las complejidades emocionales inherentes a la interacción entre la comunidad local y el fenómeno turístico, desentrañando matices esenciales. Los hallazgos aquí presentados contribuyen al cuerpo de conocimientos existente, subrayando la necesidad de una consideración contextualizada y matizada de las dinámicas emocionales en entornos turísticos específicos. Los resultados de esta investigación respaldan las afirmaciones de González-Reverté (2022) sobre la segmentación de residentes, contextualizando el estudio en las etapas avanzadas de la globalización, caracterizadas por una multiplicidad de impactos (Ribeiro et al., 2020) que sobrepasan los acontecidos en la vigésima centuria.

NOTAS.

(1) https://docs.google.com/forms/d/1ojJgKNTX2d33XU56tlxe0ID8HKdaup3nQ_u1XYHqEZc/edit

REFERENCIAS.

- Andereck, K., Valentine, K., Knop R. & Vogt, C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056-1076. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2005.03.001>
- Andriotis, K. (2005). Community groups' perceptions of and preferences for tourism development: Evidence from Crete. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29(1), 67-90. <https://doi.org/10.1177/1096348004268196>
- Alcalde-González, V., Gálvez Mozo, A. & Valenzuela Bustos, A. (2021). No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping. *Annals of Tourism Research*, 91, 103-315. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103315>
- Ap, J. & Crompton J. L. (1993). Residents' strategies for responding to tourism impacts. *Journal of Travel Research*, 32(1), 47-50. <https://doi.org/10.1177/004728759303200108>
- Ariza-Montes, A., Hernández-Perlines, F., Han, H. & Law, R. (2019). Human dimension of the hospitality industry: Working conditions and psychological well-being among European servers. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 41, 138-147. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.10.013>

- Belisle, F. J. & Hoy, D. R. (1980). The perceived impact of tourism by residents: A case study in Santa María, Colombia. *Annals of Tourism Research*, 7(1), 83-101. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(80\)80008-9](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(80)80008-9)
- Blanco-Romero, A., Blázquez-Salom, M., Morell, M., & Fletcher, R. (2019). Not tourism-phobia but urban-philía: understanding stakeholders' perceptions of urban touristification. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (83). <http://dx.doi.org/10.21138/bage.2834>
- Brougham, J. & Butler, R. W. (1981). A segmentation analysis of resident attitudes to the social impact of tourism. *Annals of Tourism Research*, 8(4), 569-590.
- Burns, P. (1997). Hard-skills, soft-skills: undervaluing hospitality's 'service with a smile'. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 3(3), 239-248.
- Canestrelli, E. & Costa, P. (1991). Tourist carrying capacity: A fuzzy approach. *Annals of Tourism Research*, 18(2), 295-311. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(91\)90010-9](https://doi.org/10.1016/0160-7383(91)90010-9)
- Cardona J.R. (2012). *Actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados: el caso de Ibiza*. [Tesis doctoral. Universitat de les Illes Balears]
- Carr, N. & Berdychevsky, L. (Eds.) (2022). *Sex in tourism. Exploring the light and dark*. Channel View Publications
- Chappel, S. (2002). Hospitality and Emotional Labour in an International Context. In N. D'Annunzio-Green, G. Maxwell & S. Watson (Eds.), *Human Resource Management. International Perspectives in Hospitality and Tourism* (225-240). Thomson
- Chen, N., Hsu, C. H. & Li, X. (2021). Resident sentiment toward a dominant tourist market: scale development and validation. *Journal of Travel Research*, 60(7), 1408-1425. <https://doi.org/10.1177/0047287520947799>
- Cheung & Li, L. H. (2019). Understanding visitor-resident relations in overtourism: developing resilience for sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(8), 1197-1216. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1606815>
- Crouch, G. I. & Ritchie, J. R. (2012). Destination competitiveness and its implications for host-community QOL. In *Handbook of tourism and quality-of-life research* (491-513). Springer, Dordrecht.
- Dai, Y., Zhuang, W., Lu, S. & Huan, T. (2020). Work engagement or job burnout? Psychological ownership amongst the employees of international tourist hotels. *Tourism Review*, 75(6), 1243-1259. <https://doi.org/10.1108/TR-03-2020-0087>
- Davis, D., Allen, J. & Cosenza R.M. (1988). Segmenting local residents by their attitudes, interests, and opinions toward tourists. *Journal of Travel Research* 27(2), 2-8. <https://doi.org/10.1177/004728758802700201>
- Doxey, G. (1975). A causation theory of visitor-resident irritants: Methodology and research inferences. The impact of tourism. In *The sixth annual TTRA conference proceedings* (p. 195-198). The Travel Research Association
- Draper, J., Woosnam, K. M. & Norman, W. (2011). Tourism Use History: Exploring a New Framework for Understanding Residents' Attitudes toward Tourism. *Journal of Travel Research*, 50(1), 64-77. <https://doi.org/10.1177/0047287509355322>
- Durkheim, E. ([1915]1995). *The Elementary Forms of the Religious Life*. Free Press.
- Emerson, R. M. (1976). Social exchange theory. *Annual Review of Sociology*, 2(1), 335-362. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.02.080176.002003>
- Erul, E., Woosnam, K. & McIntosh, W. A. (2020). Considering emotional solidarity and the theory of planned behavior in explaining behavioral intentions to support tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(8), 1158-1173. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1726935>
- Everitt, B. (2001). *Cluster Analysis*. Arnold
- Font, X., Higham, J., Miller, G. & Pourfakhimi, S. (2019). Research engagement, impact and sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(1), 1-11. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1560673>
- Gautam, V. (2022). Why local residents support sustainable tourism development?. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(3), 1-17. <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2082449>
- Getz, D. (1994). Residents' attitudes towards Tourism: A longitudinal study in Spey Valley, Scotland. *Tourism Management*, 15(4), 247-258. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(94\)90041-8](https://doi.org/10.1016/0261-5177(94)90041-8)
- González-Reverté, F. & Soliguer-Guix, A. (2022). Tourismification narratives and the 'Transformative Turn in tourism. An analysis derived from the Spanish press debate on the Barcelona tourism model. *European Journal of Cultural Studies*, 25(5). <https://doi.org/10.1177/13675494221084119>
- González-Reverté, F. and Soliguer-Guix, A. (2024). The social construction of anti-tourism protest

- in tourist cities: a case study of Barcelona, *International Journal of Tourism Cities*, 10(3).
<https://doi.org/10.1108/IJTC-09-2022-0211>
- Gössling, S., McCabe, S. & Chen, N. C. (2020). A socio-psychological conceptualisation of over-tourism. *Annals of Tourism Research*, 84, 102-976.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102976>
- Gursoy, D. & Nunkoo, R. (Eds.). (2019). *The Routledge handbook of tourism impacts: Theoretical and applied perspectives*. Routledge.
- Gursoy, D. & Rutherford, D. (2004). Host attitudes toward tourism: An improved structural model. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 495-516.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2003.08.008>
- Gursoy, D., Jurowski, C. & Uysal, M. (2002). Resident attitudes. A structural modelling approach. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 79-105.
[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00028-7](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00028-7)
- Harrill, R. (2004). Residents' attitudes toward tourism development: A literature review with implications for tourism planning. *Journal of planning literature*, 18(3), 251-266.
<https://doi.org/10.1177/0885412203260306>
- Harrill, R. & Potts, T. (2003). Tourism planning in historic districts: Attitudes toward tourism development in Charleston. *Journal of the American Planning Association*, 69(3) 233-244.
<https://doi.org/10.1080/01944360308978017>
- Homans, G. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606. <https://www.jstor.org/stable/2772990>
- Homans, G. (1961). *Social Behavior in Elementary Forms*. Harcourt Brace Jovanovich.
- Huete, R. y Mantecón, A. (2015). La construcción de la opinión pública sobre el turismo: Crítica a la teoría del intercambio social. En: D. Hieraux-Nicolas (coord.) *Turismo, sociedad y territorio: una lectura crítica*. Universidad Autónoma de Querétaro, México, 311-325
- Huete, R., Brotons, M. y Sigüenza, M. C. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(1), 73.
<https://www.researchgate.net/publication/301685675>
- Huete, R. y Mantecón, A. (2018). El auge de la turismofobia ¿hipótesis de investigación o ruido ideológico? *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(1), 9-19.
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.001>
- Jacobsen, J. K. S. & Iversen, N. M. & Hem, L. E. (2019). Hotspot crowding and over-tourism: Antecedents of destination attractiveness. *Annals of Tourism Research*, Elsevier, 76, 53-66.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.02.011>
- Joo, D., Tasci, A., Woosnam, K., Maruyama, N., Hol-las, C. & Aleshinloye, K. (2018). Residents attitude towards domestic tourists explained by contact, emotional solidarity and social distance. *Tourism Management*, 64, 245-257.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.08.012>
- Jordan, E., Spencer, D. & Prayag, G. (2019). Tourism impacts, emotions and stress. *Annals of Tourism Research*, 75, 213-226.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.01.011>
- Kayat, K. (2002). Power, social exchanges and tourism in Langkawi: Rethink resident perceptions. *International Journal of Tourism Research*, 4(3), 171- 191. <https://doi.org/10.1002/jtr.375>
- Ladkin, A. (2011). Exploring tourism labour. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1135-1155.
- Lalicic, L. (2020). Solastalgia: An application in the overtourism context. *Annals of Tourism Research*, 82(4),102-766.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102766>
- Lalicic, L. & Garaus, M. (2022). Tourism-induced place Change: The role of place attachment, emotions, and tourism concern in predicting supportive or oppositional behavioral responses. *Journal of Travel Research*, 61(1), 202-213.
<https://doi.org/10.1177/0047287520967753>
- Lankford, S. V. & Howard, D. R. (1994). Developing a tourism impact attitude scale. *Annals of Tourism Research*, 21(1), 121-139.
[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(94\)90008-6](https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)90008-6)
- Liang, Z., Luo, H. & Bao, J. (2021). A longitudinal study of residents' attitudes toward tourism development. *Current Issues in Tourism*, 24(23), 3309-3323.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1874314>
- Long, P. T., Perdue, R. R. & Allen, L. (1990). Rural resident tourism perceptions and attitudes by community level of tourism. *Journal of Travel Research*, 28(3), 3-9.
<https://doi.org/10.1177/004728759002800301>
- Madrigal, R. (1993). A tale of tourism in two cities. *Annals of Tourism Research*. 22(2), 336-353.
[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(93\)90059-C](https://doi.org/10.1016/0160-7383(93)90059-C)
- Mansilla, J. A. (2019). No es turismofobia, es lucha de clases. Políticas urbanas, malestar social y turismo en un barrio de Barcelona. *Revista Nodo*, 13(26), 42-60.
<https://doi.org/10.54104/nodo.v13n26.160>
- Martín-Martín, J. M., Prados-Castillo, J. F., Jiménez Aguilera, J. D. D. & Porras González, E. (2020). Interferences generated on the well-being of

- local communities by the activity of online platforms for tourist accommodation. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1861455>
- Martins, M. (2018). Tourism Planning and Tourism-phobia: An Analysis of the Strategic Tourism Plan of Barcelona 2010-2015. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(1), 3-7.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.1247519>
- Mason, P. & Cheyne, J. (2000). Residents' attitudes to proposed tourism development. *Annals of Tourism Research* 27(2) 391-411.
[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00084-5](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00084-5)
- Miller, G. & Torres-Delgado, A. (2023). Measuring sustainable tourism: a state-of-the-art review of sustainable tourism indicators. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(7), 1483-1496.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2213859>
- Milman, A. & Pizam, A. (1988). Social impact of tourism on Central Florida. *Annals of Tourism Research*, 15(2), 191-204.
[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(88\)90082-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(88)90082-5)
- Munanura, I., Needham, M., Lindberg, K., Kooistra, C. & Ghahramani, L. (2021). Support for tourism: the roles of attitudes, subjective wellbeing, and emotional solidarity. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(2), 581-596., 1-16.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1901104>
- Perdue, R. R., Long, P. T. & Allen, L. (1990). Resident support for tourism development. *Annals of Tourism Research*, 17(4), 586-599.
[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(90\)90029-Q](https://doi.org/10.1016/0160-7383(90)90029-Q)
- Pizam, A. (1978). Tourism's impacts: the social costs to the destination community as perceived by its residents. *Journal of Travel Research*, 16(4), 8-12.
<https://doi.org/10.1177/004728757801600402>
- Rasoolimanesh, S. & Seyfi, S. (2021). Residents' perceptions and attitudes towards tourism development: A perspective article. *Tourism Review* 76(1), 51-57.
<https://doi.org/10.1108/TR-11-2019-0461>
- Ribeiro, C., Quintano, A., Simancas, M., Huete, R., & Breda, Z. (2020). *Handbook of Research on the Impacts, Challenges, and Policy Responses to Overtourism*. DOI: 10.4018/978-1-7998-2224-0
- Robinson, R.N.S., Martins, A., Solnet, D. & Baum, T. (2019). Sustaining precarity: Critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1008-1025.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1538230>
- Rothman, R. A. (1978). Residents and transients: Community reaction to seasonal visitors. *Journal of Travel Research*, 16(3) 8-13.
<https://doi.org/10.1177/004728757801600303>
- Runyan, D. & Wu, C. T. (1979). Assessing tourism's more complex consequences. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 448-463.
[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(79\)90007-0](https://doi.org/10.1016/0160-7383(79)90007-0)
- Santana-Jiménez, E., Díaz-Rodríguez, P., & Rodríguez-Darías, A. J. (2024). "Hello tourist, we love you aunque orinéis in the corners." La turismo-fobia en la prensa española 2017-2022. *Investigaciones Turísticas*, (27), 161-180.
<https://doi.org/10.14198/INTURI.25497>
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Anagrama
- Seo, K., Evan J., Woosnam, K., Lee, Ch. & Lee, E. (2021). Effects of emotional solidarity and tourism-related stress on residents' quality of life. *Tourism Management Perspectives*, 40, 10087.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100874>
- Sharpley, R. (2014). Host perceptions of tourism: A review of the research. *Tourism Management*, 42, 37-49.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.10.007>
- Sheldon, P.J. & Var, T. (1984). Resident attitudes to tourism in North Wales. *Tourism Management* 5(2), 40-47.
[https://doi.org/10.1016/0261-5177\(84\)90006-2](https://doi.org/10.1016/0261-5177(84)90006-2)
- Simancas Cruz, M. R., Hernández Martín, R., & Padrón Fumero, N. (2023). *Transición hacia un Turismo Sostenible: perspectivas y propuestas para abordar el cambio desde la Agenda 2030*. Fundación FYDE-Caja Canarias.
- Smith, M. K., Sziva, I. P. & Olt, G. (2019). Overtourism and resident resistance in Budapest. *Tourism Planning and Development*, 16(4), 376-392.
<https://doi.org/10.1080/21568316.2019.1595705>
- Smith, M. D. & Krannich, R.S. (1998). Tourism dependence and resident attitudes. *Annals of Tourism Research* 25(4), 783-801.
- Standing, G. (2013). *El precariado. Una nueva clase social*. Pasado y presente.
- Stoffelen, A., & Ioannides, D. (2022). *Handbook of tourism impacts: Social and environmental perspectives*. Edward Elgar Publishing.
- Stylidis. (2020). Using Destination Image and Place Attachment to Explore Support for Tourism Development: The Case of Tourism Versus Non-tourism Employees in EILAT. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(6), 951-973.
<https://doi.org/10.1177/1096348020919157>
- Torres, R. M. (2021). The empty boxes of Venice: Overtourism—Conflicts, politicisation and activ-

- ism. In *The power of new urban tourism* (p. 147-160). Routledge.
- Torres, E. N., Ridderstaat J. & Wei, W. (2021). Negative affectivity and people's return intentions to hospitality and tourism activities: The early stages of COVID-19. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 89-100.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.08.021>
- Tse, S. & Tung, V. W. S. (2022). Understanding residents' attitudes towards tourists: Connecting stereotypes, emotions and behaviours. *Tourism Management*, 89, 104435.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104435>
- Um, S. & Crompton, J.L. (1987). Measuring resident's attachment levels in a host community. *Journal of Travel Research*, 26(1), 27-29.
<https://doi.org/10.1177/004728758702600105>
- Uysal, M., Sirgy, M.J., Woo, E. & Kim, H. L., (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, 53, 244-261.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.07.013>
- Vaske, J. & Kobrin, K. (2001). Place Attachment and Environmentally Responsible Behavior. *The Journal of Environmental Education*, 32(4), 16-21.
<https://doi.org/10.1080/00958960109598658>
- Velasco González, M. & Carrillo Barroso, E. (2021). The short life of a concept: tourismphobia in the Spanish media. Narratives, actors and agendas. *Investigaciones Turísticas* (22), 1-23.
<https://doi.org/10.14198/INTURI2021.22.1>
- Waddoups, C. J. (2001). Unionism and poverty-level wages in the service sector: the case of Nevada's hotel-casino industry. *Applied Economics Letters* 8(3), 163-167.
<https://doi.org/10.1080/13504850150504522>
- Walmsley, A., & Partington, S. (2014). A stakeholder approach to working conditions in the tourism and hospitality sector. *Theory and Practice in Hospitality and Tourism Research*, 77(2), 142-143.
- Ward, C. & Berno, T. (2011). Beyond social exchange theory: attitude toward tourists. *Annals of Tourism Research*, 38, 1556-1569.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.02.005>
- Wegerer, P. K. & Nadegger, M. (2020). It's time to act! Understanding online resistance against tourism development projects. *Journal of Sustainable Tourism*, 82(1), 1-17.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1853761>
- Woosnam, K.M. (2011). Testing a model of Durkheim's theory of emotional solidarity among residents of a tourism community. *Journal of Travel Research*, 50(5), 546-558.
<https://doi.org/10.1177/0047287510379163>
- Woosnam, K. (2012). Using emotional solidarity to explain residents' attitudes about tourism and tourism development. *Journal of Travel Research*, 51(3), 315-327.
<https://doi.org/10.1177/0047287511410351>
- Woosnam, K., Norman, W. & Ying, T. (2009). Exploring the theoretical framework of emotional solidarity between residents and tourists. *Journal of Travel Research*, 48(2), 245-258.
<https://doi.org/10.1177/0047287509332334>
- Woosnam, K.M. & Norman, W.C. (2010). Measuring resident's emotional solidarity with tourists: Scale development of Durkheim's theoretical constructs. *Journal of Travel Research*, 49,3, 365-380.
<https://doi.org/10.1177/0047287509346858>
- Woosnam, K. & Ribeiro, M. A. (2023). Methodological and theoretical advancements in social impacts of tourism research. *Journal of Sustainable Tourism*, 31,2, 1-17.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2046011>
- Zerva K., Palou S., Blasco D. & Donaire, J.A. (2019). Tourism-philía versus tourism-phobia: Residents and destination management organization's publicly expressed tourism perceptions in Barcelona. *Tourism Geographies* 21(2), 306-329.
<https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1522510>
- Zhang, J., Lai, I. W. K., & Wong, J. W. C. (2024). Female travellers in hospitality and tourism industry: A systematic literature review. *Heliyon*, 10(5), e27256.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e27256>