

## RELACIONES INTERCULTURALES EN EL CONTEXTO TURÍSTICO

*Jesús San Martín*

Jesús San Martín García es profesor en el Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales de la Facultad de Psicología de la Universidad de Málaga.

### **Introducción**

La interacción social entre turistas y residentes es una de las formas de contacto intercultural más importantes en la

actualidad, ya que los viajes de tipo turístico son cada vez más frecuentes y cotidianos. Esta relación forma parte de la propia naturaleza de la experiencia turística, ya que es prácticamente imposible viajar a través de regiones deshabitadas en las que no se entre en contacto, de alguna forma, con la población local. Obviamente, los turistas no interaccionan únicamente con residentes, sino que, incluso en mayor medida, lo hacen con otros turistas, de su propia u otra nacionalidad, o con el propio guía en el caso de los viajes organizados. Por otro lado, el contacto entre turistas y residentes se produce, en la mayoría de las ocasiones con personas que pertenecen, directa o indirectamente, a la industria turística, siendo dicho contacto de naturaleza ocasional y fugaz; en otros casos, como el de aquellos turistas más motivados por la búsqueda de la autenticidad, el contacto puede, incluso, llegar a convertirse en la base de la experiencia turística.

Ya como punto de partida, para Nettekoven (1991) existen algunas ideas preconcebidas sobre la relación turista-residente que no se ajustan a la realidad. Así, los turistas tienen un menor número de encuentros con los residentes y éstos son de menor intensidad de lo que se asume; por otro lado, los turistas, a menudo, no presentan una especial motivación hacia el hecho de mantener contactos directos con los residentes. Así, el propio autor, en un estudio en el que analizaba las motivaciones que llevaban los turistas al visitar Túnez encontró que la más importante era el entorno, y aunque se daba un cierto interés en conocer el país y

su población, se consideraba también que dicho interés no tenía porqué interferir en las vacaciones. Un resultado similar es el encontrado por Huit (1991) en el que tan sólo uno de cada diez de los turistas entrevistados estaba interesado en la civilización, la historia, la población o la sociedad actual del destino visitado. En consonancia con lo anterior, es importante resaltar que una de las motivaciones turísticas más importantes es la huida de los problemas y realidades cotidianas, lo que podría provocar que los turistas estén poco interesados en conocer estos aspectos de la vida de los residentes. Junto a lo anterior, no hay que olvidar que los turistas tienden a estar altamente concentrados en centros recreativos especialmente destinados al turismo, en lugar de encontrarse dispersos e integrados en la sociedad visitada. Esta concentración limita en gran medida las oportunidades de encuentros tanto en cuanto al tipo de escenario como a los residentes con los que se interacciona, los cuales en su mayoría presentan algún tipo de relación con la industria turística.

### **La Hipótesis del Contacto**

Previamente al análisis de las características de la interacción turista-residente, y para una mejor comprensión de la misma, es necesario plantear cuáles son las condiciones que facilitan que la situación de interacción tenga un resultado positivo. Estas condiciones han sido puestas de manifiesto por la hipótesis del contacto. Dicha hipótesis fue desarrollada en los EE.UU., tras la finalización de la II Guerra Mundial, con objeto de estudiar el impacto que puede tener el contacto social entre dos grupos culturales o étnicos que presentaran hostilidades mutuas. En sus primeros planteamientos, la hipótesis del contacto planteaba que *"El contacto intergrupar conducirá a un cambio en las actitudes mutuas y las relaciones de los miembros que interactúan. Subyacente a esta creencia es la suposición de que el contacto entre individuos de diferentes grupos crea una oportunidad para el conocimiento mutuo, aumenta la comprensión y la aceptación entre los miembros del grupo que interactúa, y consecuentemente reduce el prejuicio intergrupar, conflictos, tensión..."* (Milman, Reichel y Pizam, 1990, p. 45).

Pese al optimismo de la afirmación anterior, desde un principio, Allport (1954) reconoce que la cuestión no es tan simple como para considerar que el mero contacto entre personas aumentará la atracción entre ellas, reconociendo que el contacto puede tanto disminuir como aumentar el prejuicio. Allport enfatiza *la naturaleza del contacto*, afirmando que sus efectos dependerán tanto del tipo de personas implicadas como de las situaciones concretas en las que se produzca. Actualmente, la hipótesis del contacto hace referencia a que la asociación entre miembros de diferentes grupos sociales tendrá resultados positivos, siempre y cuando vaya acompañada por una serie de contingencias favorecedoras (Cook, 1978;

Brewer y Miller, 1984). Así: "...Sería ingenuo asumir que cualquier contacto intergrupar producirá los mismos resultados... (mientras) que el contacto entre miembros de grupos étnicos tiende a producir cambios en la actitud entre estos grupos... la dirección del cambio (en las actitudes) depende en gran medida de las condiciones bajo las cuales ha tenido lugar el contacto; condiciones favorables tienden a producir una reducción en el prejuicio, condiciones desfavorables pueden incrementar el prejuicio y la tensión intergrupar..." (Amir, 1969, págs. 377-8).

Amir (1969), en su revisión sobre la hipótesis del contacto, se centra en una serie de dimensiones específicas de la situación de interacción, y en sistematizar la evidencia disponible sobre: el principio de igualdad de estatus, el contacto con representantes de alto estatus del grupo minoritario, factores competitivos y cooperativos, contacto íntimo versus contacto superficial, apoyo institucional y dirección e intensidad de las actitudes iniciales. De esta revisión se desprende que, como ya planteaba Allport (1954), el contacto *per se*, aunque necesario, no es suficiente para provocar un cambio positivo en las actitudes de los grupos que interaccionan. Además son necesarias una serie de condiciones de *exposición positiva* que potencien los efectos de ese contacto. De este modo, dichas condiciones favorecedoras de un cambio positivo en las actitudes serían:

- Los miembros de los grupos que interactúan deben poseer un mismo estatus.
- El contacto ha de producirse entre miembros de una mayoría y miembros con alto estatus de la minoría.
- Existencia de una autoridad y/o clima social a favor del contacto intergrupar. Aquí tiene especial relevancia el apoyo dado por la comunidad, instituciones sociales, amigos y *otros* relevantes.
- El contacto debe tener una naturaleza íntima, más que casual, lo que permite a los miembros que interaccionan, que lleguen a conocerse unos a otros más allá de un nivel superficial.
- El contacto intergrupar ha de ser agradable y satisfactorio.
- Los miembros de ambos grupos deben compartir unos mismos objetivos, que cobren más valor que los objetivos individuales de cada uno de los grupos.
- Debe producirse cooperación intergrupar en el logro de las metas supraordinadas. Esta situación crearía interdependencia entre los grupos y disminuiría la competición entre ellos.
- Las actitudes iniciales hacia el otro grupo no han de ser extremadamente negativas.

Por otro lado, las condiciones que dificultan el contacto serían las opuestas: diferente estatus, superficialidad, competición, etc.

El problema que se plantea cuando se intentan trasladar los presupuestos anteriores a la relación turista-residente es que dicha relación se caracteriza más por los factores que dificultan el contacto que por los

que lo mejoran, lo que provoca que la interacción sea, en la mayoría de las ocasiones, bastante problemática. En este sentido, un grupo de investigadores, concretamente, Milman, Reichel, Pizam, Jafari y Anastasopoulos, basándose en los planteamientos de la hipótesis del contacto, desarrollaron un programa de investigación a través de cual pretendían analizar el papel del turismo como agente para mejorar las relaciones entre países tradicionalmente enfrentados. La hipótesis fundamental que subyace a estas investigaciones es que los turistas, al interactuar con residentes de la nacionalidad visitada, en un contexto agradable como es el turismo, tendrán la oportunidad de conocerlos y así, mejorar sus relaciones. Este programa se concretó en tres investigaciones, una, con turistas israelíes que visitaban Egipto (Milman, Reichel y Pizam, 1990), otra, con turistas estadounidenses que realizaban un viaje por la entonces Unión Soviética (Pizam, Jafari y Milman, 1991), y la tercera, con turistas griegos que viajaban a Turquía (Anastasopoulos, 1992). El diseño de estos tres trabajos es similar. Se utilizaron dos grupos, uno que realizaba el viaje y otro de control, realizándose, en ambos grupos, dos mediciones, antes y después de que tuviera lugar la experiencia turística.

El principal resultado que se deriva de estos trabajos así como de otros similares realizados al margen de la hipótesis del contacto (San Martín y Gómez, 1998; San Martín y Perles, 1998; Gómez, San Martín y Bertiche, 1999), es la total ausencia de las condiciones facilitadoras de la exposición planteadas desde la hipótesis del contacto, lo que lleva a que no se produzca el esperado cambio positivo de actitud. Los autores explican esta situación ateniéndose fundamentalmente al propio formato de grupo de viaje organizado, el cual provoca que, más bien, se den las condiciones que dificultan el contacto, concretamente una gran diferencia de estatus entre los turistas y los residentes con los que interactuaron principalmente, ya que éstos últimos pertenecían a la industria turística, y, por tanto, estaban al servicio de los primeros, lo que provocaba que fueran percibidos por los turistas como inferiores. Por otro lado, turistas y residentes se encontraban muy separados, lo que producía que los encuentros fueran muy esporádicos y con una naturaleza casual, no permitiendo este hecho el que ambas partes pudieran llegar a conocerse, sino más bien al contrario, se facilitaba el que se confirmaran estereotipos previos. De esta forma, la conclusión general que podría extraerse de este conjunto de investigaciones es que la interacción turista-residente no se distingue por la presencia de las condiciones facilitadoras propuestas por la hipótesis del contacto, lo que llevaría a no esperar que estos encuentros se caractericen por la presencia de elementos afectivos y por un deseo genuino de conocerse. Esta conclusión se ve reforzada cuando se analizan las características propias de la interacción turista-residente.

### **Interacción turista-residente, relaciones interculturales y categorización**

Al ser las relaciones entre turistas y residentes un tipo de interacción intercultural, presentan los problemas típicos de toda relación intercultural, tales como confusión, malentendidos, inseguridad, y en general, el denominado estrés de aculturación, que se produce como consecuencia de la exposición a una cultura diferente a la propia. Aunque existen evidencias acerca de los problemas que pueden sufrir los turistas a este respecto (Prokop, 1970; Pearce, 1981), en general las dificultades no suelen ser demasiado importantes, centrándose la mayoría de ellas en torno a las siguientes (Pearce, 1982b):

Problemas de orientación y ubicación en el destino visitado, lo que puede generar malestar y sentimientos de inseguridad.

Conocimiento del idioma, muchos turistas encuentran frustrante su incapacidad para poderse comunicar con los residentes, siendo esta situación especialmente estresante cuando se encuentran en situaciones de enfermedad, pérdida de equipaje o dinero, victimización, etc. Los problemas derivados del desconocimiento del idioma provienen no sólo de la fluidez sino también de aspectos como el uso de fórmulas corteses, utilización de expresiones comunes, entonación adecuada, etc.

Diferencias en la comunicación no verbal, la cual juega un papel fundamental en la interacción social, ya que expresa emociones, aporta retroalimentación, sincroniza la comunicación, etc., y aunque es usada en todas las culturas, existen numerosas diferencias que están en la base de la aparición de numerosos equívocos.

Desconocimiento de las reglas y normas que rigen diferentes situaciones sociales, así, existen diferencias culturales en el comportamiento en la mesa, en los alimentos consumidos, en la puntualidad, propinas, regalos, etc.

El hecho de que las dificultades anteriores no provoquen incidentes serios se debe a que la relación turista-residente presenta características propias que la hacen diferente del resto de las situaciones de contacto intercultural (Pearce, 1982a; Furham y Bochner, 1986); así, el turista permanece en el lugar visitado durante períodos de tiempo muy cortos y cuidadosamente estructurados y planificados, su motivación es recreativa, presenta un elevado estatus económico, dispone de la ayuda de mediadores culturales y de todo un equipo de profesionales a su servicio, desempeña un rol de observador y cuenta con el apoyo social que proviene de la presencia de otros turistas.

Aunque, a priori, la interacción turista-residente presenta una enorme variabilidad (Pearce, 1994), son también muchos sus aspectos comunes. En cuanto a las diferencias, los turistas poseen muy variadas motivaciones, tienen distintas actitudes y expectativas, poseen una mayor o menor experiencia, viajan de diversas formas, etc. Algo similar puede decirse de las características del residente, a lo que se suman las caracte-

terísticas del propio destino en cuanto a tamaño, tipo y madurez de la industria turística, etc.

Por lo que respecta a los elementos comunes, Nash (1992) considera que las relaciones entre turistas y residentes se definen principalmente por la condición de que el turista es un forastero, un extraño, que consecuentemente se caracteriza por no compartir los aspectos esenciales de los residentes. Estas situaciones provocan que ninguna de las dos partes tenga una percepción correcta de la otra, ya que las explicaciones y atribuciones que cada una de ellas pueda hacer sobre la otra, con mucha probabilidad, estarán sesgadas por la propia herencia cultural de cada una. De esta forma la conducta del otro tenderá a interpretarse en función de los valores culturales propios. Además, en el caso del turismo, al tratarse de estancias muy breves, se dificulta la posibilidad de comprender la otra cultura. Asimismo, la condición de extraño provoca inseguridad, lo que lleva al turista a encerrarse dentro de su propio grupo, la denominada burbuja turística, lo que le ofrece una garantía de seguridad y ausencia de problemas. Esta situación, al resaltar aún más la condición de extranjería, provoca que la interacción tenga lugar a un nivel más general e impersonal, provocando que los forasteros no sean considerados como individuos, sino como forasteros de un tipo determinado (Simmel, 1950), lo que genera, en ambas partes, una tendencia a la generalización y la categorización, y a que forasteros y residentes no sólo se traten como tipos, sino incluso como objetos.

La situación anterior se ve reforzada por el hecho de que viajar en grupo tiene claras consecuencias a la hora de configurar la relación turista-residente. Gorman (1979), en su investigación sobre este aspecto, destaca que en los grupos turísticos suelen aparecer sentimientos de camaradería y de que se comparten los mismos objetivos, resaltándose el *nosotros* frente al *ellos*. En su trabajo, Gorman analizaba los diferentes patrones de comportamiento que se desarrollaban a lo largo de un viaje organizado, y comprobaba cómo a lo largo del mismo se va creando una conciencia de grupo, que eliminaba posibles divisiones previas, generándose así tanto una estructura grupal, con roles diferenciados y diferentes estatus asociados, como toda una serie de normas de funcionamiento. Esta conciencia de grupo se resaltaba especialmente cuando se producía algún incidente con los residentes o con los miembros de la industria turística, los cuales provocaban el que se resaltara la diferenciación categorial entre turistas y residentes. Estos resultados llevan a que la interacción que se establece entre turistas y residentes deba abordarse como una relación intergrupala en la que turistas y residentes no interaccionan entre sí como individuos, sino como miembros de su propio grupo.

El hecho de que la interacción turista-residente sea un tipo de relación intergrupala, provoca que sea necesario contemplarla desde planteamientos como los derivados de la Teoría de la Identidad Social; según la cual, cuando una relación se caracteriza por la presencia de la diferenciación categorial, el resultado más probable es la aparición de la comparación

social y con ella la del sesgo endogrupal, lo que dificultaría la relación entre ambas partes. Lo anterior, provoca que en la interacción estén mediando pocas consideraciones de afecto personal, y por lo tanto, se fomenta el que cada una de las partes actúe en términos de sus propios intereses, lo que a su vez facilita el distanciamiento social y la aparición o confirmación de estereotipos. En cuanto a la percepción de cada uno de los grupos hacia el otro, Jurdao (1992) plantea que a ojos del nativo, el turista es tan sólo una fuente de ingresos, mientras que el residente percibe al turista como un *muñeco exótico*. Para este autor, estas categorizaciones llevarían a un mutuo desprecio, provocando que puedan existir contactos y tropiezos entre ambos, pero nunca comunicación, lo que se agravaría en la medida que aumentase la distancia étnica y cultural existente entre el anfitrión y el turista.

### **Características de la interacción turista-residente**

En cuanto a las características de la relación turista-residente, la UNESCO (1976) propone que se trata de encuentros de naturaleza transitoria, limitados espacial y temporalmente, carentes de espontaneidad y desequilibrados. Muy en relación con estas características, Sutton (1967) considera las interacciones entre turistas y residentes, como: *"una serie de encuentros (entre) visitantes que están de viaje para disfrutar... y residentes que están relativamente estacionarios y que tienen la función de abastecimiento de las necesidades y deseos de los visitantes"* (pág. 220). Plantea que dichas interacciones tienen lugar en el seno de un conjunto de objetivos y expectativas. Por un lado, el turista es móvil, se encuentra relajado, disfrutando de su tiempo libre y de la experiencia de estar en un lugar diferente al habitual. En contraste, el residente se encuentra estacionario y, si forma parte de la industria turística, cosa que ocurre en la mayoría de las ocasiones, dedica una gran cantidad de tiempo a satisfacer las necesidades y deseos del turista. Para Sutton (1967), esta situación provoca que los encuentros estén definidos por relaciones personales marcadamente transitorias, no repetitivas y asimétricas. Junto a éstas, la relación está determinada por las diferencias culturales y por el hecho de que ambas partes buscan la satisfacción inmediata. Estas características se relacionan en gran medida con el propio rol social del turista, que, para Pearce (1982a), se caracteriza por su transitoriedad, diferencia de estatus, marcado grado de explotación personal y ambiental, interés por la obtención de recuerdos, visita y fotografía de los lugares famosos, poco peligro en sus actividades, y una limitada comprensión de la población local.

### **Asimetría de la interacción turista-residente**

Entrando en un análisis más profundo de las características propuestas por Sutton, la asimetría hace referencia a que las relaciones turista-residente son marcadamente desequilibradas. Esta situación proviene de

numerosas fuentes y aumenta a medida que lo hacen las diferencias socioeconómicas entre turistas y residentes. Así, en contextos turísticos desarrollados y maduros, el desequilibrio es mucho menor y, por tanto, también lo son sus consecuencias. En este sentido es necesario tener en cuenta que la mayoría de los estudios se han realizado en destinos económicamente no desarrollados, por lo que los resultados no podrían ser extrapolados directamente a otros destinos turísticos. En cuanto a los principales desequilibrios que aparecen en la literatura, el primero de ellos hace referencia a la novedad de la experiencia. Así, mientras que para el turista la experiencia es nueva y excitante, para el residente es rutinaria. A ojos de este último, el turista es sólo uno más de los muchos que visitan el destino, es decir un miembro más de su categoría, al que, por tanto, no se le perciben características individuales diferenciadoras.

Otro tipo de asimetría es el significado que el contacto tiene para cada una de las partes, ocio para el visitante y trabajo para una gran parte de los locales, provocando esta situación toda una serie de malentendidos y conflictos de intereses (Cohen, 1984). En este sentido, Smith (1992) comprobaba que el simple hecho de observar las actividades cotidianas de la población local tiene profundos efectos sobre ésta, que llega a sentirse insultada. La autora relata cómo las labores cotidianas de la población local, concretamente la preparación del pescado tras la pesca, actividad que tradicionalmente se realizaba en la playa, terminó convirtiéndose en un espectáculo turístico, en el que los visitantes cogían el pescado, se hacían fotos con él para después tirarlos, realizaban innumerables preguntas, etc. Esta situación desembocó en que los residentes optaran por levantar paneles que los aislaran de los turistas y, ante la ineficacia de esta medida, que tuvieran que trasladar el pescado a domicilios particulares para así poder desarrollar su faena.

Son innumerables los casos de este tipo, así en investigaciones realizadas en otros destinos semejantes se cuenta cómo los turistas no sólo abordaban, sin permiso, a los residentes durante la realización de sus actividades cotidianas, sino que incluso les pedían que adoptaran diversas posiciones con objeto de que la imagen de la fotografía fuera más natural. Pese a que este tipo de ejemplos se dan en mayor medida en comunidades deprimidas económicamente, podemos encontrar ejemplos parecidos en destinos que nos resultan más cercanos, como es el caso de uno de los principales núcleos turísticos de la Costa del Sol, Mijas, donde, en las primeras fases de su desarrollo turístico, costumbres como las de tener las puertas de las casas abiertas durante el día provocaba que los turistas, sin solicitar ningún tipo de permiso, entraran en las viviendas para poder ver a los residentes en sus actividades más cotidianas.

Otro tipo de desequilibrio, al que ya hemos hecho referencia, es el cultural. Cuando turistas y nativos entran en contacto también lo hacen sus propias culturas e idiomas lo que lleva a que se haga patente el desconocimiento y la falta de comprensión, o sensibilidad, ante las manifestaciones



culturales de la otra parte, lo que puede llevar a la aparición de conflictos. Por otro lado, los turistas se enfrentan a una situación que es nueva para ellos, y que, por tanto, desconocen. Además, los residentes, aunque sí tienen un conocimiento sobre las diferentes situaciones que se pueden producir, han de adaptarse a la cultura e idioma del turista, ya que no es de esperar que este último proceda por sí mismo a las adaptaciones que requiere su participación en la vida cotidiana de la sociedad anfitriona. Núñez (1992) analiza esta situación desde la perspectiva del modelo de la aculturación, según el cual cuando dos culturas entran en contacto, cada una de ellas tiende a asemejarse a la otra mediante un proceso de préstamos. Esta influencia recíproca estará modulada por una serie de factores, como la naturaleza de la situación de contacto o las diferencias numéricas, que provocan que en la mayoría de los casos el resultado sea asimétrico. Trasladando esto al ámbito del turismo, significaría que los turistas tienen menos probabilidades de tomar en préstamo determinados elementos de sus anfitriones, que sus anfitriones de ellos, precipitando de ese modo una cadena de transformaciones en la comunidad anfitriona. A medida que una comunidad se adapta al turismo, al tener que satisfacer las necesidades de los turistas y adecuarse a sus actitudes y valores, ha de convertirse en algo cada vez más parecido a la cultura de los propios turistas; siendo esta situación la que provocaría la asimetría en cuanto al proceso de adaptación. Nash (1992), por su parte, considera que el desequilibrio es tal que incluso puede hablarse de colonialismo. Plantea que los países emisores de turistas, al disfrutar de una situación económica mucho mejor y constituirse en los principales inversores en el desarrollo turístico del destino, ejercen un control prácticamente total sobre las comunidades receptoras, lo que está en la base de nuevos desequilibrios, así como de sentimientos de inferioridad y frustración por parte del residente.

Por último, uno de los principales aspectos en los que la relación turista-residente se encuentra desequilibrada, hace referencia al hecho de que los turistas poseen un mayor estatus y poder económico que los residentes, pudiendo provocar que éstos puedan sentirse inferiores cuando comparan su situación con la de aparente opulencia de los visitantes. Un aspecto directamente relacionado con la percepción de desequilibrio económico, por parte de los residentes, es el denominado efecto demostración, consistente en cambios de actitudes, valores o comportamientos que pueden resultar de la mera observación del turista. Este efecto aparece en numerosas investigaciones que analizan el efecto del desarrollo turístico en comunidades pobres y, en esencia, se trata de que la riqueza percibida en los visitantes pone en evidencia el desequilibrio existente entre ambas sociedades, lo que genera que la población residente desarrolle conductas imitativas en cuanto a las pautas de consumo de los turistas. Es precisamente este comportamiento mimético, el que en ocasiones, y como consecuencia de los escasos recursos económicos de los residentes, está en la

base del desarrollo de actividades de tipo delictivo. Otra de las consecuencias del efecto demostración es la aparición de sentimientos de frustración e inferioridad, generadores de actitudes negativas hacia el turista y que en muchas ocasiones desembocan en conductas hostiles. El efecto demostración se ve agravado por el hecho de que unido a las diferencias económicas existentes, que ya de por sí son importantes, el turista suele demostrar, mientras se encuentra de vacaciones, un nivel de vida considerablemente más alto que su nivel medio de consumo durante el resto del año, lo que provoca que la percepción por parte de los residentes sea de una opulencia aún mayor que la real, por lo que el sentimiento de inferioridad aumenta. De Kadat (1991) ejemplifica lo anterior aludiendo al turismo en Túnez, de forma que lo que un turista medio consume en una semana en alimentos básicos, como carne, mantequilla, productos lácteos, pastas y frutas, es el equivalente a lo que dos tercios de la población comen a lo largo de un año.

Nettekoven (1991) considera que las consecuencias del efecto demostración son en realidad fases diferenciadas del mismo. Así, en un primer momento, los residentes, especialmente en el caso de los empleados en la industria turística, intentarían imitar los hábitos consumistas de los turistas. El no poder conseguirlo, debido a un insuficiente poder económico, les llevaría a un estado de frustración, el cual iría disminuyendo con el paso del tiempo y el descubrimiento de la situación de debilidad e inseguridad en la que se encuentra el turista, que para cualquier problema precisa de la ayuda del residente. Este hecho provoca que dejen de ser percibidos como superiores, lo que conduce a que el deseo de emulación se convierta en el de intentar obtener beneficios de la situación, fundamentalmente de tipo económico, lo que convierte al turista en un blanco comercial. La tercera fase consistiría en que a medida que las ventajas personales aumentan, los residentes pueden desarrollar un mecanismo de defensa contra su todavía persistente sentimiento de inferioridad, así adoptan un estilo comportamental destinado a impresionar y mostrar su superioridad al turista. Este proceso puede ser ejemplificado por el estudio de Smith (1992) en el que analizaba el turismo esquimal. En esta investigación la autora describe como las personas que tenían un contacto más directo con los turistas, comenzaban a imitar el comportamiento de éstos, especialmente sus hábitos de consumo y forma de vestir, intentando, asimismo, obtener beneficios económicos a cambio de la exhibición de sus costumbres.

Los planteamientos de Nettekoven (1991) podrían ser reinterpretados desde la teoría de la identidad social, y a falta de una comprobación empírica, podría plantearse de la siguiente forma. En un primer momento, nos encontramos con que el grupo residente obtendría una identidad social negativa al compararse con los turistas, percibiendo además que la comparación es segura, es decir que el *status quo* es invariable. Esta situación llevaría fundamentalmente a soluciones de tipo individual, mediante las

cuales los residentes desean parecerse a los turistas. La evidencia de que esto no es posible, así como la aparición de un cambio en la percepción de los términos de la comparación, que pasa de ser segura a insegura, momento que coincide con la evidencia de las inseguridades y debilidades de los turistas, provocaría que éstos ya no sean percibidos como inalcanzables, y que, por lo tanto, el grupo residente adopte una solución de competición social mediante la cual pretendan demostrar su superioridad con respecto a los turistas, buscando obtener, de esta forma, una identidad social positiva.

### **Transitoriedad y no repetitividad**

En cuanto a la transitoriedad, hay que tener en cuenta que los visitantes permanecen poco tiempo en la comunidad, por lo que cualquier interacción entre turistas y residentes no va a pasar de un nivel superficial y casual, aspecto éste que se va agudizando con el desarrollo del turismo de masas. Como consecuencia, la relación se vuelve superficial y dirigida por las expectativas previas. En cuanto al hecho de que las visitas suelen ser no repetitivas, provoca que los turistas deseen realizar el máximo número de actividades en el corto tiempo de que disponen, lo que lleva a que en muchos casos la interacción sea explotadora por ambas partes. Cohen (1984) opina que, debido al carácter de transitoriedad y no repetitividad de la relación, los participantes no van a plantearse los efectos que sus acciones podrán tener sobre la relación en el futuro, lo que produce que no se sienta la necesidad, ni se dé la oportunidad, de crear una confianza mutua. Como consecuencia, para van den Berghe (1980) estas relaciones están: "*particularmente abiertas al engaño, la explotación y la desconfianza ya que tanto turistas como residentes pueden escapar fácilmente a las consecuencias de la hostilidad y deshonestidad*" (p. 388).

En general, todas las características anteriormente descritas llevarían a la conclusión de que tanto turistas como residentes estén más orientados hacia el logro de una gratificación inmediata que hacia el mantenimiento de una relación continua y duradera. Para Sutton (1967), el contacto tendrá resultados positivos en aquellos casos en los que ambas partes estén abiertas a la tolerancia, los visitantes presenten un alto grado de entusiasmo, interés y generosidad; y los residentes sean competentes a la hora de proveer los servicios necesarios. Por el contrario, las consecuencias serán negativas cuando turistas y residentes busquen la gratificación inmediata y aparezcan sentimientos de desconfianza y sospecha generados por una mala comprensión cultural y unas atribuciones equivocadas sobre el otro grupo.

### **Escenarios de interacción**

La relación turista-residente se produce en unos escenarios muy concretos, la burbuja turística. Estas zonas, denominadas anteriores por MacCannell (1976), están especialmente diseñadas para que no sean sobrepasadas por los turistas. Además, el hecho de que muchos de los establecimientos que en ella se encuentran (hoteles, restaurantes, etc.) están destinados, de forma prácticamente exclusiva, a la población turística, provoca que sean escasos los residentes, no vinculados con la industria turística, que acceden a los mismos. Esto provoca que ambas partes se encuentren permanentemente separadas, lo que en muchos casos está en la base de la aparición y consolidación de estereotipos y prejuicios. En este sentido, Pi-Sunyer (1992) encuentra que los residentes desarrollan estereotipos hacia los turistas que, como tales, una vez generados se generalizan y aplican de modo automático.

Con respecto a los escenarios de interacción turista-residente, De Kadt (1991) diferencia entre tres: aquellos en los que el turista está adquiriendo un bien o un servicio ofrecido por el residente, aquellos en los que ambas partes coinciden, como es el caso de playas, bares, etc. y, por último, estarían los escenarios en los que turistas y residentes entran en contacto con objeto de intercambiar ideas. De todos ellos, los más frecuentes serían los dos primeros, siendo el último poco usual. De esta forma, en la mayoría de los encuentros no se da un proceso de comunicación basado en el deseo de conocer a la otra parte, ya que en el primer caso, lo que preside la interacción es su naturaleza económica, mientras que en el segundo caso, simplemente se coincide en un mismo escenario, pero no se produce comunicación. Esta situación, provoca que en la mayoría de los contactos, los residentes sean percibidos como parte del producto turístico, mientras que los turistas son vistos como una fuente potencial de ingresos económicos.

Las características de la relación turista-residente ponen de manifiesto que no se distingue precisamente por las condiciones facilitadoras propuestas desde la hipótesis del contacto, más bien al contrario, se caracterizaría por las que lo dificultan: desigualdad de estatus, competición, frustración, o normas morales y culturales diferentes. Si a esto sumamos que su principal característica es precisamente la de resaltar la categorización social, es inevitable concluir que el encuentro entre turistas y residentes está más marcado por los conflictos o por valores puramente mercantilistas que por consideraciones de tipo afectivo. Todo lo anterior se ve reforzado a medida que las diferencias culturales, sociales y económicas entre turistas y residentes son mayores, el contacto será más desequilibrado y por tanto más abierto a la aparición de prejuicios hacia la otra parte, lo que nos lleva al análisis de los factores moduladores de dicha interacción.

### **Factores moduladores de la interacción turista-residente**

Existe todo un conjunto de factores que van a modular las características de la interacción turista-residente, de entre los que destacan el papel de los mediadores culturales, la actitud de los residentes hacia el turismo y las características propias de los viajes organizados.

#### ***El papel de los mediadores culturales***

Por lo que respecta a la presencia de mediadores culturales, la situación de contacto turista-residente suele producirse en muchas ocasiones, y casi siempre en los viajes organizados, a través del guía turístico. Los guías turísticos juegan un papel de gran importancia en la mediación de los contactos interculturales, ya que su finalidad es precisamente la de introducir a los turistas en la comunidad visitada (Nash, 1992); por lo cual, tienen un gran impacto en el modo en que el turista percibe la nacionalidad residente. Especialmente al comienzo de la experiencia, los guías son los informantes más importantes sobre las condiciones turísticas y sociales del lugar de destino, jugando un papel dominante en los encuentros turista-residente, ya que potencialmente pueden motivar a los turistas a iniciar contactos, así como crear oportunidades que puedan conducir al intercambio cultural. El guía es el encargado de servir como mediador directo entre turistas y población local, así como de explicar el significado y la trascendencia de los lugares visitados, permite la comprensión de la cultura local y a través de la misma, facilitan el reconocimiento y protección del patrimonio. Es por esta razón que los guías deben estar familiarizados con las características sociales, culturales y étnicas que separan ambos grupos, para así, poder hacer entender la diferencia a la otra parte. El problema es que en muchos casos los guías son las principales fuentes de perpetuación de estereotipos y prejuicios. Este hecho es fácilmente entendible si nos atenemos, por un lado a la dificultad que conlleva la desconfirmación de un estereotipo, y por otro a la propia duración del viaje, que suele ser corta. Uniendo ambos aspectos el resultado es que el esfuerzo y la cantidad de tiempo necesarios para eliminar un estereotipo provoca que en muchos casos se tienda más bien a la confirmación del mismo. Esta situación cobra una mayor importancia cuando se comprueba que uno de los efectos principales que provoca el guía en el turista es situar a este último en un estado pasivo y de dependencia casi infantil. El turista reconoce la competencia del guía, y pone en sus manos, al menos temporalmente, toda responsabilidad personal de elección y acción. Algunos autores establecen, incluso, una semejanza entre la relación guía-turista y la de padre-hijo o profesor-alumno. Por tanto gran parte del comportamiento desarrollado por el turista podrá verse determinado por las actitudes y conductas del guía.

Todo lo anterior provoca que la figura del guía esté cobrando más importancia en la actualidad, considerándose que debe compaginar el desempeño de diferentes roles, entre los que Gurung, Simmon y Devlin (1996)

destacan el de organizador, animador, mediador cultural y educador. Para lograr esto, los autores consideran que el guía debe desarrollar todo un conjunto de habilidades, concretamente: despliegue de actitudes y conductas ambiental y socialmente responsables, habilidades sociales que promuevan en los turistas dichas actitudes y conductas, conocimiento de la cultura visitada, así como comprensión de la de los turistas, capacidad de comunicación, empatía, entusiasmo, sentido del humor, credibilidad y desarrollo de un estilo de liderazgo democrático.

### ***Actitud de los residentes hacia los turistas***

Uno de los aspectos más importantes que va a mediar en la relación turista-residente es la actitud que los residentes tengan hacia el turismo y los turistas. Esta actitud va a depender de todo un conjunto de factores, así Lankford y Howard (1994) señalan los siguientes:

1. La *dependencia económica* del turismo. Probablemente no es sorprendente que se encuentren correlaciones positivas entre dependencia económica del turismo y actitudes positivas hacia el mismo. Así, las personas cuyos empleos, o el de sus parientes, amigos o vecinos, dependen del turismo tienen una actitud favorable hacia el turismo y los turistas. En este sentido, Gómez, Sánchez y San Martín (1993) en un estudio en el que se evaluaba la percepción de impacto turístico por parte de los residentes en dos de los municipios de la Costa del Sol que más han sufrido sus efectos, y en los que, a priori, existían evidencias de impacto sociocultural y ambiental negativo, encontraron que éstos eran minimizados, maximizándose a la vez el impacto económico positivo. Este resultado, en un principio no esperado, puede explicarse por el alto nivel de dependencia económica que los residentes en ambas zonas presentan con respecto al turismo.

2. El *nivel de conocimiento* sobre el fenómeno turístico, es considerado una de las variables más relevantes. En general se considera que a medida en que aumenta el conocimiento, las actitudes son más positivas. Esta tendencia fue comprobada por Gómez, San Martín y Morales (1993), la variable conocimiento del fenómeno turístico se operacionalizó utilizando dos grupos que diferían únicamente en su conocimiento sobre dicho fenómeno, concretamente alumnos de segundo (nivel alto de conocimiento) y de primero (nivel bajo) de la Escuela de Turismo. Los resultados mostraron que el grupo de conocimiento alto poseía una actitud más positiva hacia el turismo que el de nivel bajo. Es necesario tener en cuenta que este resultado puede verse influido por el hecho de que el grupo de alto conocimiento percibía su horizonte laboral en este sector, y por tanto su dependencia económica, de forma más cercana.

3. Sin duda uno de los aspectos que más influye en las actitudes de los residentes es el *grado de desarrollo turístico*. En este sentido, trabajos como los de Long, Perdue y Allen (1990) muestran que a medida que aumenta el desarrollo del turismo, lo hace también la percepción de impacto, tanto positivo como negativo, especialmente en lo que respecta

a la calidad de vida y al índice de delincuencia, pudiéndose decir que los ciudadanos son más conscientes de los efectos del turismo. En segundo lugar, a medida que aumenta el desarrollo turístico aumenta el deseo de un mayor crecimiento, pero hasta un cierto límite de desarrollo, que una vez sobrepasado provoca el resultado inverso en las actitudes. Una conclusión semejante aparece en uno de los estudios más recientes en este sentido, el de Smith y Krannich (1998), quienes evalúan la hipótesis que los autores denominan de la dependencia turística, la cual establece una relación directa entre el nivel de desarrollo turístico y la presencia de actitudes negativas. Éstas se operacionalizaron a través de la medición de cuatro variables: actitudes hacia el turismo (importancia del turismo para la comunidad, deseos de mayor o menor crecimiento turístico, percepción de impacto negativo), actitudes hacia el crecimiento de la población y el desarrollo económico, satisfacción con la vida en la comunidad y actitudes hacia los problemas de seguridad ciudadana. Los resultados encontrados por los autores indican que existe una correlación entre el nivel de desarrollo turístico y las actitudes de los residentes. Por ejemplo, en comunidades en las que el desarrollo del turismo es aún pequeño, las actitudes son positivas, pero a medida que el nivel de desarrollo va aumentando, las actitudes empiezan a ser ambivalentes, para pasar a ser negativas una vez que se sobrepasa un umbral, en el que la industria turística llega a dominar la vida de la comunidad. En estos casos aumentan las actitudes negativas hacia el mismo, se desea un menor desarrollo, el impacto negativo percibido es mayor y la satisfacción con la vida en la comunidad decrece. De todas formas, es necesario matizar estas conclusiones, ya que este trabajo se realizó en pequeñas comunidades rurales, por lo que no es posible generalizar estos datos a otro tipo de destinos. De hecho, en estudios realizados en destinos tipo grandes ciudades los resultados son diferentes. Milman y Pizam (1988) encontraron que los residentes no sólo apoyaban la magnitud del desarrollo turístico, que era bastante alto, sino que, además promovían su expansión. Resultados semejantes fueron los obtenidos por San Martín y Perles (2003) en la Costa del Sol.

Doxey (1975) desarrolla un modelo evolutivo del cambio de actitudes que sufren los locales hacia los turistas, consistente en cuatro fases: euforia, apatía, molestia y antagonismo, que coincide con las cuatro estrategias o patrones conductuales diferentes que los residentes adoptan en respuesta al nivel de desarrollo turístico identificadas por Ap y Crompton (1993). Según Doxey, las primeras fases del desarrollo turístico suelen caracterizarse por unas actitudes positivas hacia los visitantes, en la que éstos son bien recibidos. Los contactos entre turistas y residentes son frecuentes y se perciben como equilibrados recibiendo al turista con altas dosis de entusiasmo y hospitalidad, y realizándose esfuerzos por establecer relaciones duraderas con ellos. A medida que el volumen de visitantes se va incrementando, cada vez son menos los residentes que interaccionan con

los turistas, que, a su vez, dejan de ser una novedad. Los encuentros están menos motivados por intereses personales, por lo que la euforia inicial se va convirtiendo en un sentimiento de apatía que provoca que los contactos sean más formales y comercializados. Los turistas pasan de ser bien recibidos a ser tolerados. En este momento se empieza a considerar que los beneficios que el turismo genera son pequeños en comparación con sus problemas. Si este desarrollo continúa, puede llegar a exceder el nivel de tolerancia de la comunidad, la cual ve el turismo como una molestia, considerándole la causa de que aumenten las congestiones, suban los precios, etc., y por tanto percibiéndosele como un elemento disruptivo para el desarrollo de la vida cotidiana, llegándose a sentir sentimientos de marginación en la propia ciudad. En esta fase, el turismo puede llegar a verse como una amenaza al estilo de vida local. Incluso, los residentes comienzan a ajustar su comportamiento de forma que se evita, en la medida de lo posible, el contacto con los turistas. En las ocasiones en las que las características del destino no permiten esta evitación, los residentes pueden optar por la huida del lugar durante la temporada de afluencia turística o incluso de forma permanente. Este sentimiento de molestia puede desembocar, aunque no necesariamente, en otro de antagonismo en el que los visitantes son considerados la causa de todos los problemas económicos y sociales que sufre la comunidad. Esto provoca que la irritación y el malestar sean expresados abiertamente. En este momento, los residentes se sienten dependientes del turismo, así como sin control sobre el mismo, percibiéndose que el nivel de vida decrece como consecuencia de su desarrollo. Esta última fase no ha de producirse forzosamente; así por ejemplo, en zonas turísticas maduras y altamente profesionalizadas, en las que la población ha aprendido a afrontar a los visitantes y a tolerar sus comportamientos, el contacto podría estar caracterizado tanto por una ausencia de hostilidad como de contacto genuino (Cohen, 1985). Núñez (1992) estima que en este tipo de destinos, turistas y residentes suelen entenderse entre ellos, ya que los diseños de interacción han llegado a rutinizarse y por tanto pueden ser fácilmente comprensibles e interpretables.

Los resultados obtenidos sobre la evolución de las actitudes de los residentes hacia el turismo podrían contemplarse desde la teoría del intercambio social. Según ésta, nos relacionamos con los demás por los mismos principios que regulan el mercado económico, utilizando para ello la estrategia *minimax*, es decir, minimización de costes y maximización de los beneficios. De esta forma, para iniciar, y mantener, una relación, los individuos calcularán los costes y beneficios de la misma, determinando un saldo que les ayuda a decidir sobre la conveniencia de dicha relación. Aplicada al turismo, la teoría del intercambio social plantearía que tanto turistas como residentes intentarían obtener el máximo beneficio del encuentro. Para el primero, dicho beneficio sería el logro de una experiencia determinada, mientras que para el segundo se trataría de una ganancia económica. De esta forma, y desde el punto de vista del residente, cuando una



comunidad *decide* iniciarse como destino turístico, espera obtener de ello algo a cambio. Una vez que esto ocurre, turistas y residentes entran en una situación de intercambios que debe generar beneficios satisfactorios. A medida que los beneficios percibidos sean mayores, más positiva será la actitud de los residentes hacia los turistas. Asimismo, la relación turista-residente conlleva una serie de costes para el segundo (problemas de hacinamiento, subida de precios, no poder disfrutar del propio lugar de residencia, etc.). En el momento en el que dichos costes comienzan a sobrepasar a los beneficios, las actitudes de los residentes van convirtiéndose en negativas. Esta situación llevaría a que el residente comience a desarrollar conductas de explotación hacia el turista, para así incrementar sus logros. Por contra, si la ratio costes-beneficios es favorable al residente, o al menos se percibe como equitativa, las actitudes se mantendrán positivas. Un aspecto importante a tener en cuenta en esta dinámica, sobre todo en los casos de destinos especialmente deprimidos a nivel económico, es que el turismo genera una situación de dependencia que provoca que desde un principio la relación esté desequilibrada en contra del residente, ya que éstos necesitan del turismo más que el turismo de ellos. Unido a lo anterior, una gran mayoría de destinos turísticos no poseen fuentes alternativas de ingresos económicos, lo que lleva a que la situación de desequilibrio se convierta en permanente. La teoría del intercambio podría también dar cuenta de los distintos resultados encontrados en función del diferente nivel de desarrollo de la comunidad. De esta forma, es esperable que comunidades más pequeñas puedan sufrir un mayor número de costes a partir de un determinado nivel de desarrollo, cosa que en comunidades más grandes podría no producirse ya que turistas y residentes se mantienen más alejados y por lo tanto los costes son menores, mientras que los beneficios en forma de infraestructura podrían percibirse en mayor medida.

### ***Influencia de las características propias de los viajes organizados***

Weightman (1987) afirma que los viajes organizados, debido a su diseño, conducen a un contacto intercultural limitado, en el que existen pocas oportunidades de aprender sobre el destino, lo que lleva, a menudo, a la perpetuación de estereotipos, e incluso a la creación de nuevos prejuicios. Weightman considera que la causa de lo anterior se debe a la conjunción de tres características presentes en los viajes organizados:

*Aislamiento.* Los turistas, tanto en su estancia, como en sus trayectos de un lugar a otro, son apartados del ambiente exterior. De este modo, se les mantiene en autocares, hoteles, restaurantes, etc., que ofrecen gran confort y seguridad, pero que nada tienen que ver con el ambiente que les rodea. Los centros recreativos turísticos llegan a convertirse en enclaves que aíslan al turista del entorno del anfitrión, creando una especie de institución total. Estos lugares, que llegan a convertirse en una prolongación de los países de procedencia de los turistas, minimizan la adaptación que

tienen que realizar éstos, pero dificultan la de los residentes que deben servirles.

*Dirección.* El viaje organizado ejerce un gran control sobre los turistas, ya que los dirige tanto espacial como temporalmente según su propio interés, de forma que no muestra una imagen real de la comunidad visitada.

*Superficialidad.* El aislamiento y dirección del viaje permiten al turista ser un observador, pero no formar parte de la experiencia, lo que fomenta su situación de intruso.

La autora concluye afirmando que el aislamiento, dirección y superficialidad definen las transacciones entre turistas y residentes, por lo que las oportunidades para el autodescubrimiento y el contacto intercultural van a ser raras, ya que se mantienen unos límites espaciales y temporales que perpetúan la percepción del otro como un extranjero.

Las evidencias anteriores muestran que dadas las condiciones en las que se produce la relación turista-residente, y si, como hacíamos anteriormente, comparamos éstas con las planteadas desde la hipótesis del contacto, lo esperable es que la relación esté menos marcada por el afecto y el deseo de intercambiar ideas y conocimiento que por el conflicto y la tensión, o, en el mejor de los casos, sea una simple transacción comercial. Para algunos autores, como Sharpley (1994), sólo es posible que se den encuentros genuinos cuando se produce un equilibrio en la dependencia que cada una de las partes tiene sobre la otra, pudiendo esto ocurrir únicamente en los casos en los que los residentes mantienen el control sobre el desarrollo del turismo en su localidad. Posiblemente ésta sería una forma de acercarse a algunas de las condiciones previas para que se produzca un contacto positivo, tales como la igualdad de estatus o la cooperación en un objetivo común. La misma debería pasar por la satisfacción del turista y el residente, ya que la consecución de ésta significaría para el residente obtener un beneficio económico y para el turista una experiencia positiva. Una de las formas en las que se intenta alcanzar este objetivo es a través del control del desarrollo turístico por parte de la comunidad, lo que se denomina turismo comunitario (Murphy, 1985), que en su momento fue el precursor del concepto más actual de turismo sostenible. Desde este planteamiento se parte de que una industria turística próspera y saludable sólo es posible si la comunidad local también lo es, considerándose que es la comunidad la que se beneficia del turismo, pero también la que sufre sus costes. El requerimiento básico para la aproximación comunitaria al desarrollo turístico es que todos los miembros de la comunidad, no únicamente aquellos que pertenecen a la industria turística, estén implicados en la gestión y planificación turística. El fin de esto es que los objetivos del desarrollo turístico coincidan con los de la comunidad, estableciéndose una relación positiva para ambas partes.

## Referencias

- Allport, G.W. (1954): *The nature of prejudice*. Reading, MA.: Addison-Wesley.
- Amir, Y. (1969): Contact hypothesis in ethnic relation. *Psychological Bulletin*, 71, 319-342.
- Anastasopoulos, P.G. (1992): Tourism and attitude change. Greeks tourist visiting Turkey. *Annals of Tourism Research*, 19, 629-642.
- Ap, J.-Crompton, J. (1993): Residents' strategies for responding to tourism impact. *Journal of Travel Research*, 32, 47-50.
- Brewer, M.B.-Miller, N. (1984): Beyond the contact hypothesis: theoretical perspectives on desegregation. En: Miller, N. Brewer, M.B. *Groups in contact: the psychology of desegregation*. Orlando: Academic Press.
- Cohen, E. (1984): The sociology of tourism: Approaches, issues and findings. *Annual Review of Sociology*, 10, 373-392.
- Cohen, E. (1985): Tourism as play. *Religion*, 15, 291-304.
- Cook, S.W. (1978): Interpersonal and attitudinal outcomes in cooperating interracial groups. *Journal of Research and Development in Education*, 12, 97-113.
- De Kadt, E. (1991): *Turismo: ¿pasaporte al desarrollo?*. Madrid: Endymion.
- Doxey, G.V. (1975): *A causation theory of visitor-resident irritants, methodology, and research inferences, The impact of tourism*. Sixth Annual Conference Proceedings of the Travel Research Association. San Diego, págs. 195-198.
- Furham, A.-Bochner, S. (1986): *Culture shock*. Londres: Methuen.
- Gómez, L.-San Martín, J.-Bertiche, C. (1999): A structural model of tourism experience and attitude change. *Annals of Tourism Research*, 26, 1024-1028.
- Gómez, L., San Martín, J.-Morales, V. (1993): Conocimiento del fenómeno turístico y prejuicio hacia los turistas. En: Barriga, S. y León, J.M. (Comp.) *Aspectos psicosociales del ambiente, la conducta deportiva y el fenómeno turístico*. Sevilla: Eudema.
- Gómez, L., Sánchez, F.-San Martín, J. (1993): Impacto ambiental percibido del turismo. En: Barriga, S. y León, J.M. (Comp.) *Aspectos psicosociales del ambiente, la conducta deportiva y el fenómeno turístico*. Sevilla: Eudema.
- Gorman, B. (1979): Seven days, five countries: the making of a group. *Urban Life*, 7, 469-491.
- Gurung, G.-Simmon, D.-Devlin, P. (1996): The evolving role of tourist guides: The nepali experience. En: Butler, R. y Hinch, T. *Tourism and indigenous peoples*. Londres: International Thomson Business Press.
- Huit, G. (1991): Los efectos socioculturales del turismo en Tunicia: El caso de Susa. En: de Katz, E. *Turismo: ¿Pasaporte al desarrollo?*. Madrid: Endymion.
- Jurdao Arrones, F. (1992): *Los mitos del turismo*. Madrid: Endymion.
- Lankford, S.W.-Howard, D.R. (1994): Developing a tourism impact attitude scale. *Annals of Tourism Research*, 21, 121-139.
- Long, P; Perdue, R.-Allen, L. (1990): Rural resident tourism perceptions and attitudes by community level of tourism. *Journal of Travel Research*, 18, 3-10.
- MacCannell, D. (1976): *The tourist*. Nueva York: Pergamon.
- Milman, A.-Pizam, A. (1988): Social impacts of tourism on central Florida. *Annals of Tourism Research*, 15, 191-204.
- Milman, A.-Reichel, A.-Pizam, A. (1990): The impact of tourism on ethnic attitudes: the Israeli-Egyptian case. *Journal of Travel Research*, 29, 45-49.
- Murphy, P.E. (1985): *Tourism: a community approach*. Nueva York: Methuen. National Tourism Policy Study.
- Nash, D. (1992): El turismo considerado como una forma de imperialismo. En: Smith, V.L. (Ed.) *Anfitriones e invitados. Antropología del turismo*. Madrid: Endymion.
- Netekoven, L. (1991): Mecanismos de interacción intercultural. En: de Katz, E. (Ed.) *Turismo: ¿Pasaporte al desarrollo?*. Madrid: Endymion.

- Núñez, T. (1992): Los estudios del turismo dentro de una perspectiva antropológica. En: Smith, V.L. (Ed.) *Anfitriones e invitados. Antropología del turismo*. Madrid: Endymion.
- Pearce, P.L. (1981): Environmental shock: a study of tourists reactions to two tropical islands. *Journal of Applied Social Psychology*, 11, 268-283.
- Pearce, P.L. (1982a): *The social psychology of tourist behaviour*. Oxford: Pergamon Press.
- Pearce, P.L. (1982b): Tourists and their hosts: some social and psychological effects of inter-cultural contact. En: Bochner, S. (Ed.) *Cultures in contact*. Oxford: Pergamon Press.
- Pearce, P.L. (1994): Fundamental of tourist motivation. En: Pearce, D.G. y Butler, R.W. (Eds.): *Tourism research*. Londres: Routledge.
- Pi-Sunyer, O. (1989): Percepciones cambiantes del turismo y de los turistas en un centro turístico catalán. En: Smith, V.L. (Ed.) *Anfitriones e invitados. Antropología del turismo*. Madrid: Endymion.
- Pizam, A.-Jafari, J.-Milman, A. (1991): Influence of tourism on attitudes. US students visiting USSR. *Tourism Management*, 12, 47-54.
- Prokop, H. (1970): Psychiatric illness of foreigners vacationing in Innsbruck. *Neurochirurgie und Psychiatrie*, 107, 363-368.
- San Martín, J.-Gómez, L. (1998): Influencia del turismo en el cambio de actitud: Una perspectiva intergrupala. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 8, 5-20.
- San Martín, J.-Perles, F. (1998): Efectos del turismo en la actitud hacia la superioridad de los valores sociales y culturales de la propia nacionalidad. *Escritos de Psicología*, 1, 27-34.
- San Martín, J.-Perles, F. (2003): Percepción del impacto turístico. *Encuentros en Psicología Social*, 1(3), 105-109.
- Sharpley, R. (1994): *Tourism, tourists and society*. Seaton House: Elm Publications.
- Simmel, G. (1950): *The sociology of Georg Simmel*. Nueva York: The Free Press of Glencoe.
- Smith, V.L. (1992): Turismo esquimal: micromodelos y marginación. En: Smith, V.L. (Ed.) *Anfitriones e invitados*. Madrid: Endymion.
- Smith, M.-Krannich, R. (1998): Tourism dependence and resident attitudes. *Annals of Tourism Research*, 25, 783-802.
- Sutton, W.A. (1967): Travel and understanding: Notes on the social structure of touring. *International Journal of Comparative Sociology*, 8, 217-223.
- UNESCO (1976): The effects of tourism on socio-cultural values. *Annals of Tourism Research*, 4, 74-105.
- van den Berghe, P. (1980): Tourism as ethnic relations: A case study of Cuzco, Peru. *Ethnic and Racial Studies*, 3, 375-392.
- Weightman, B.A. (1987): Third World tour landscapes. *Annals of Tourism Research*, 14, 227-239.