
TRAINING OF HUMAN RESOURCES IN TOURISM TO PROMOTE A SUSTAINABLE DESTINATION

Dr. Rita Carballo Fuentes

Doctorada por la ULPGC. Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible TIDES de la ULPGC. Equipo de investigación ECOMAS (ULPGC). Líneas de investigación en seguridad, experiencia, medio ambiente y turismo.

E.mail: rita.carballo@ulpgc.es

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote

Facultad de Economía Empresa y Turismo.

Dpcho 3.09. Campus de Tafira. CP35017 Las Palmas de Gran Canaria. España.

Dr. Magdalena Carballo Fuentes

Doctorada por la ULPGC. Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible TIDES de la ULPGC. Equipo de investigación ECOMAS (ULPGC). Líneas de investigación en sostenibilidad turística, economía y turismo, consumidor.

E.mail: magdalena.carballo@ulpgc.es

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Facultad de Economía Empresa y Turismo.

Dpcho 2.16. Campus de Tafira. CP35017 Las Palmas de Gran Canaria. España.

Resumen: La formación en turismo tiende a centrarse en formar a los empleados sin prestar atención al significado de la formación en la sostenibilidad del turismo. Los aspectos de sostenibilidad de la formación en turismo son vitales para la formación en turismo. Este trabajo investiga cómo la formación en turismo en las empresas de la industria contribuye a la sostenibilidad en un destino. Se realizó una encuesta para probar la relación existente entre la formación y las prácticas en las empresas turísticas y el desarrollo sostenible del destino. Se utiliza un Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM) para investigar las relaciones causales propuestas. Los principales resultados muestran que las formaciones en turismo tienen una influencia positiva y significativa en la sostenibilidad del destino.

Palabras clave: sostenibilidad, turismo responsable, formación turística, promoción, recursos humanos.

Abstract: Tourism training tends to focus on training employees without paying attention to the meaning of training in tourism sustainability. The sustainability aspects of tourism training are vital to tourism education. This paper investigates how tourism training in the industry's businesses contributes to sustainability in a destination. A survey was conducted to test the relationship between training and internships in the tourism industry and sustainable development in the destination. A Structural Equation Model (SEM) is used to investigate the proposed causal relationships. The main results show that tourism training has a positive and significant influence on the sustainability of the destination.

Keywords: sustainability, responsible tourism, tourism training, promotion, human resources.

1. INTRODUCCIÓN

El modelo del turismo masivo seguirá dominando mientras que los empresarios, estudiantes y académicos sigan percibiendo sus beneficios económicos (Weaver, 2007). El turismo de masa parece ahora mortal a la luz de Covid19 y perjudicial para las restricciones impuestas para evitar aglomeraciones (Benjamin, Dillette y Alderman, 2020). Los cambios en las formas de hacer turismo, el desarrollo de destinos sostenibles y la necesidad de poner en práctica la cooperación entre los sectores público y privado en la gestión y el control del desarrollo del turismo local y regional se han hecho necesarios en el actual escenario del turismo internacional.

Cada vez más se ha adoptado una actitud más crítica con respecto a los modelos de turismo masivo que están aumentando, no sólo en los ámbitos académico y científico, sino también en el sector empresarial. El turismo es, sin duda, uno de los motores más poderosos de la globalización y juega un importante factor en la evolución de la economía internacional, pero, por otro lado, el desarrollo de esta industria basada en modelos de turismo masivo está generando impactos negativos en la sostenibilidad ambiental (Carballo, León y Carballo, 2019). El modelo actual de desarrollo turístico es insostenible ya que busca un crecimiento infinito al tiempo que se basa en recursos naturales limitados y una capacidad limitada para absorber sus impactos negativos (Rivera y Rodríguez, 2012).

Se ha culpado a la industria hotelera de los problemas relacionados con el medio ambiente (Singjai, Winata y Kummer, 2018). Los temas de sostenibilidad no están suficientemente integrados en los programas de formación y prácticas en turismo. En este trabajo se analiza la importancia de la capacitación/formación en el sector turístico. Examina cómo la formación y las prácticas en turismo responsable influyen en la sostenibilidad turística.

En este trabajo se propone una aproximación a la formación educativa de los profesionales de la industria turística con un enfoque de desarrollo sostenible. Se investiga el impacto de la formación y las prácticas en turismo y su influye positiva y significativamente en la sostenibilidad de un destino turístico.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

La contribución del turismo al bienestar económico depende de la calidad de la oferta turística y la necesidad de que el sector turístico contrate y retenga a profesionales bien formados y capacitados. Existen evidencias de que el vínculo que se ha señalado entre la falta de aptitudes/experiencia y las dificultades de contratación es específico de ciertos sectores de la industria, en particular de los hoteles, restaurantes y agentes de viajes, y de ciertas ocupaciones de nivel operativo, en particular de chefs/cocineros y camareros/camareras (Fuentes, Moreno-Gil, González y Ritchie, 2018; Dewhurst et al. 2007; Thomas et al. 1998; Keep y Mayhew, 1999; Thomas et al. 2000).

Como se ha sugerido anteriormente, un avance significativo en la investigación de sistemas complejos es las preocupaciones ambientales y las áreas protegidas, que a menudo requieren más de una perspectiva o enfoque disciplinario para alcanzar soluciones óptimas (Berkes y Folke, 2000). Se hace necesario establecer diferentes dimensiones de la formación y prácticas turística. Los planes de desarrollo turístico tienen diferentes escalas, nacional, regional y local (Pearce, 1990). El capital humano en el turismo debe ser analizado a partir de esta triple consideración para establecer las estrategias a seguir en la educación turística que puedan atender eficientemente las necesidades de formación del sector (Bañuls, 2009).

Actualmente, como consecuencia de la pandemia en 2020, los turistas no pueden viajar y en su lugar se ven obligados a permanecer en sus casas y en cuarentena. Su ausencia en lugares como Venecia pone de relieve lo que se puede recuperar en ausencia del turismo de masa; se está concediendo un indulto ambiental a los canales icónicos de la ciudad vacía y se ha producido una recuperación limpiándose de contaminación y desechos (Benjamin, Dillette y Alderman, 2020).

El medio ambiente y el turismo están relacionados. Este trabajo analiza la relación entre la formación y las prácticas en la industria turística local y el turismo sostenible. Para ello se analizan las practicas de empleados en diversas empresas del sector turístico en Gran Canaria. El sector turístico en Canarias ha hecho grandes esfuerzos en la formación de profesionales altamente cualificados para cubrir las necesidades del principal sector insular, Canarias en uno de los destinos más importantes a nivel internacional. Las empresas analizadas tienen como misión el compromiso con la mejora continua de la calidad del destino, promoviendo la sostenibilidad para evitar turismo masivo. Choi y otros (2018) informaron de que los hoteles necesitan organizar programas de formación ambiental para sus empleados a fin de mejorar sus conocimientos, aptitudes y capacidades en materia de sostenibilidad.

3. TRABAJO DE CAMPO

El estudio empírico se realizó en la isla de Gran Canaria. Se ha llevado a cabo un estudio empírico para investigar cómo las prácticas en las empresas turismo ha contribuido a resolver los problemas de turismo masivo en Gran Canaria. El estudio, por lo tanto, propone la hipótesis de que las prácticas en turismo influyen positivamente en la sostenibilidad del destino y por lo tanto contribuye al control del turismo masivo. Por lo tanto, se proponen las siguientes hipótesis.

H₁: *La practicas en turismo influye positiva y significativamente en la sostenibilidad del destino turístico*

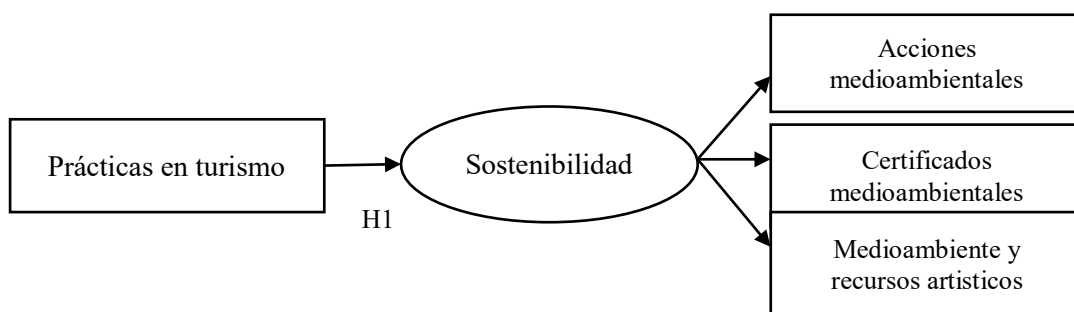


Figura 1. Modelo propuesto.

Las encuestas para este estudio se elaboraron utilizando un enfoque de metodología mixta. Inicialmente se realizaron entrevistas en profundidad con expertos en hostelería en marzo de 2018.

El cuestionario se diseñó en español y se administró a través de correo electrónico a los empleados que trabajan en el sector de la hostelería en Gran Canaria y a los expertos del sector. Todos los empleados habían estudiado programas de turismo u hostelería como formación académica. Se incluyó en la muestra una variedad de empresas turísticas (tabla 1).

Tabla 1. Tipología de empresas turísticas

Tipo de empresa	Porcentaje de encuestados
Hotel	23
Resorts	18
Atracciones	17
Compañías aéreas	9
Agente de viajes	8
Operador de navieras	8
Agencia de reservas de hotel	6
Transporte turístico y alquiler de coches	6
Operador turístico	5

Los tipos de empresas más grandes representados en la muestra eran hoteles, resorts y atracciones turísticas.

Según Simm y Hogarth (2000), existe una relación significativa entre el tamaño y la participación del empleado. Las empresas más grandes están más capacitadas para proporcionar un entorno de aprendizaje más apropiado (Peakcook y Ladkin, 2002). Esto concuerda con Cooper y Shepherd (1997) que refleja que muchas empresas pequeñas y medianas no provén de experiencia laboral a sus empleados.

El trabajo de campo tuvo lugar durante junio y agosto de 2018. Se recogieron un total de 221 cuestionarios. La selección de los individuos se hizo para cumplir una serie de cuotas relativas a las siguientes variables sociodemográficas: sexo (38% hombres y 62% mujeres) y edad (63% de 18 a 47 años). No obstante, el tamaño de la muestra es relativamente pequeño y los datos deben ser tratados con cautela. Las respuestas sirven para obtener conclusiones iniciales y para determinar las esferas en que se debe seguir investigando.

Con el fin de analizar la relación entre las prácticas en turismo y la sostenibilidad de un destino turístico, la primera parte del cuestionario se centró en el control del turismo masivo en la isla. La segunda parte del cuestionario se centró en preguntas sobre la sostenibilidad del destino. Ha habido varias propuestas en la literatura para la evaluación de las escalas de sostenibilidad (Carballo y León, 2018; Carballo, Carballo y León, 2018; Russell y Pratt, 1980; Russell, Ward y Pratt, 1981). El estudio utilizó una escala basada en 10 atributos evaluados con un formato de preguntas de tipo Likert de siete puntos (1=muy malo; 7=muy bueno). En la última parte del cuestionario se recogieron las características personales y socioeconómicas de los turistas.

4. METODOLOGÍA Y RESULTADOS

Los datos se procesaron utilizando el paquete estadístico SPSS 24 y AMOS 24. El análisis se realizó en dos etapas. En la primera etapa, el modelo de medición se lleva a cabo para las dimensiones subyacentes de la sostenibilidad. En la segunda etapa, y utilizando los resultados de la primera, se llevó a cabo un enfoque de Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM) para investigar la hipótesis anterior de las relaciones entre las prácticas en turismo de la industria y la sostenibilidad del destino turístico (figura 1).

4.1 Modelo de medidas

El Modelo de Medición analiza los atributos que constituyen la sostenibilidad en el destino a través del análisis factorial.

En primer lugar, se realizó un análisis exploratorio de la fiabilidad de la escala (EFA) a las dimensiones multiatributos de la sostenibilidad en el destino. El propósito del análisis factorial exploratorio es resumir la información de un conjunto mayor de variables en un número menor de factores que se consideraron representativos de las dimensiones subyacentes de las variables. Antes de evaluar la parte estructural del modelo, se recomendó el análisis factorial confirmatorio (CFA) porque proporciona una mayor confirmación de las propiedades psicométricas de las escalas (Noar, 2003). Se realizó la CFA en el modelo de medición para confirmar la estructura encontrada en la EFA.

Los resultados aplicados a los 10 atributos ambientales de la sostenibilidad conducen a tres factores (tabla 2). Se extraen mediante un análisis de componentes principales con rotación varimax. La medida KMO de adecuación del muestreo de .969 y la prueba de Bartlett de esfericidad ($X^2=764$, $df=363$; $p<.000$) confirmaron la idoneidad de los datos para la factorización, ya que el valor relativo de X^2 relativo a los grados de libertad (X^2/df) no debería ser superior a 5 (aunque por debajo de 3 es mejor) (Chen y Tsai, 2007). Se eliminó un atributo (buen sistema de reciclado) debido a

su bajo coeficiente normalizado. Los valores alfa de Cronbach van de 0,835 para el factor 2 a 0,714 para el factor 1. La aplicación del CFA a la sostenibilidad mostró un buen ajuste del modelo (GFI=.990; AGFI=.987; CFI=.902; TLI=.921; IFI=.933; RFI=.925; NFI=.911; RMSEA=.048) ya que los estimados para el modelo están todos por encima de 0. 9, y el error cuadrático medio de las estadísticas de aproximación (RMSEA) es inferior al valor máximo de 0,08, lo que se considera un buen nivel de ajuste para el modelo según estudios recientes (Wang et al. 2018; Carballo, León y Carballo, 2017; Mason y Paggiaro, 2012).

Tabla 2. Resultados del CFA. Lista de factores y fiabilidad de la escala.

Escala y factores de la sostenibilidad	Factor de carga
Elementos ambientales y artísticos	
Elementos de arte en el destino y diseño de los recursos naturales	.88
Conservación natural y ambiental	.78
Biodiversidad de la flora y la fauna	.70
Certificados ambientales	
Reserva de la Biosfera	
Acciones ambientales	
Uso de energías alternativas	.84
Uso de material reciclable	.77
La temperatura y la humedad	.70

4.2 Modelo estructural

El enfoque de SEM hace una estimación simultánea de las relaciones entre las variables latentes y los atributos o variables observadas, y la determinación de la validez y fiabilidad de las medidas (Jorskog y Sorbom, 1989). El estudio aplica el enfoque SEM para analizar las relaciones entre la formación y las prácticas en turismo y la sostenibilidad del destino.

El modelo estructural (figura 2) muestra los coeficientes de forma estandarizada. Los resultados del SEM demuestran que la bondad del ajuste es satisfactoria ($X^2/df=2,2$; $p<.00$), los índices estimados están por encima de 0,9 (GFI=.925; AGFI=.914; CFI=.901; TLI=.912; IFI=.985; RFI=.955; NFI=.978; RMSEA=0,6). La significación estadística de las estimaciones de los parámetros se examinó a través de la estadística de prueba de la relación crítica (c.r.). La r.c. de los trayectos debe estar fuera del rango de umbral de $\pm 1,96$ para que se considere significativa (Byrne, 2001). Todos los coeficientes fueron positivos y significativos en el nivel del 5%, lo que aporta pruebas de validez convergente (Anderson y Gerbing, 1988).

Entre los tres factores de sostenibilidad del destino, la "acción ambiental" ($\beta=.83$) es el más importante para explicarlos, seguido de los "certificados ambientales" ($\beta=.74$) y los "elementos ambientales y artísticos" ($\beta=.63$).

Según los parámetros estructurales de interés, las estimaciones son todas muy significativas, los coeficientes de regresión son significativos, ya que tenían una probabilidad inferior al 5%. Estos sugieren que las hipótesis se prueban con los datos empíricos, aceptando así las dos hipótesis. Así pues, la formación en turismo en las empresas tiene una influencia positiva y significativa en la sostenibilidad del destino ($\beta=.51$ y $p<.000$), aceptando así el H_1 .

Cuanto mayor sea la formación turística en las empresas, mayor será la sostenibilidad del destino. Por lo tanto, la formación y las prácticas en turismo contribuye a la reducción y control del turismo masivo y por lo tanto a la sostenibilidad del destino turístico.

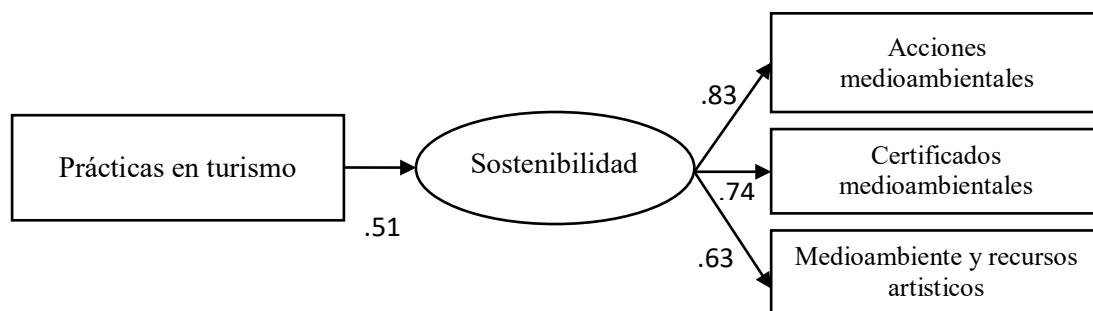


Figura 2. Resultados del modelo estructural.

5. CONCLUSIÓN

Una de las grandes demandas del sector empresarial del turismo siempre ha estado estrechamente relacionada con la necesidad de mejorar la formación y prácticas de los empleados (Gestión de Hoteles, 2008). Al concebirse el turismo como una fuerza social (más bien como una mera oportunidad de mercado) se puede ver cómo el turismo tiene el poder de cambiar a las personas y las sociedades y, el poder de pasar de una economía de "yo a nosotros" (Benjamin, Dillette y Alderman, 2020). Si bien existen diversas perspectivas sobre el valor relativo de las diferentes formas de intervención de la formación y las prácticas, se acepta ampliamente que la formación es mejorar el rendimiento empresarial (Thomas y Long, 2001; Kitching y Blackburn, 2002). A pesar de ello, la industria del turismo tiene la reputación de tener una formación deficiente (Beaver y Lashley, 1998; Jameson, 2000).

Por lo tanto, es un hecho que los recursos humanos dedicados al turismo están indisolublemente ligados a la calidad del producto turístico, por lo que la competitividad de las empresas y/o destinos está estrechamente ligada a la profesionalidad de los trabajadores, capaces de transmitir una imagen positiva a sus clientes y de prestar servicios que permitan satisfacer las expectativas y repetir o recomendar el destino (Bañuls, 2009).

En este sentido, la formación y prácticas turísticas del futuro es ya una realidad, de la que podemos esperar algunos efectos en el sector. Es necesario avanzar hacia estrategias para una mayor proporción de trabajadores con educación media y superior. Los recursos humanos son un elemento crucial para el logro de los objetivos en términos de competitividad y crecimiento del sector turístico.

No parece haber dudas de que gran parte de la capacidad para afrontar estos retos vendrá de las mejoras en sus recursos humanos, que a menudo se identifican como parte del servicio ofrecido (Acosta, Fernández y Mollón 2002; Lillo, 2007). Una mano de obra menos capacitada es, en principio, menos propensa a generar y/o adoptar innovaciones de todo tipo (tecnológicas, organizativas, entre otras), tiene una menor capacidad de adaptación a los cambios y, por lo tanto, es menos probable que contribuya a mejorar la competitividad del sector (Lillo-Bañuls y Casado-Díaz, 2011).

La Consejería de Cultura, Medios de Comunicación y Deporte (DCMS, 2004: 22) lo advirtió: "Si la industria turística ha de ofrecer un producto de verdadera calidad, debe convertirse en la carrera elegida por personas ambiciosas. Para ello, se necesitan estrategias de formación y desarrollo de alta calidad, que abarquen toda la gama de actividades, desde las habilidades "prácticas" hasta la gestión, y que aborden las necesidades tanto de la industria como de los individuos".

Una fuerza de trabajo bien entrenada y hábil es crucial para que el turismo prospere. El sector puede ofrecer incentivos para invertir en educación y formación profesional y ayudar a la movilidad de la mano de obra mediante acuerdos transfronterizos sobre calificaciones, normas y certificaciones. En particular, los jóvenes, las mujeres, los ancianos, los pueblos indígenas y las personas con necesidades especiales deberían beneficiarse a través de la formación, que el turismo tiene el potencial de promover la inclusión,

los valores de una cultura de tolerancia, paz y no violencia, y todos los aspectos del intercambio mundial y la ciudadanía.

Por otra parte, en este estudio se puede afirmar que la promoción turística de los atractivos culturales vinculada a la gestión creativa de los bienes naturales puede gestionarse como instrumentos útiles para la regeneración y revitalización de los recursos culturales, contribuyendo así a la sostenibilidad de los destinos turísticos (Richards y Marques, 2012). Los resultados muestran que existe una aceptación general de que deben producirse cambios en la formación y las prácticas en la industria turística para mejorar la sostenibilidad. Sin embargo, esos cambios suelen ser recomendados por los académicos y no necesariamente aceptados por la industria.

El presente estudio contribuye a la investigación sobre el turismo sostenible investigando la utilidad de la creatividad y el arte en la gestión sostenible de los destinos. Se consideran elementos importantes que brindan oportunidades para la diferenciación y especialización de los destinos turísticos, ya que son cada vez más demandados por los turistas y pueden contribuir a la sostenibilidad del destino. En este trabajo se ha abordado la contribución que los factores de creatividad hacen a la sostenibilidad de los destinos turísticos. Desde un punto de vista general, la conservación del patrimonio cultural se ha considerado como una dimensión de la sostenibilidad de un destino (Carballo y León, 2018; Richards y Wilson, 2006). Se ha comprobado que las percepciones que tienen los turistas sobre las condiciones ambientales del destino influyen en la sostenibilidad del mismo. Es decir, las acciones ambientales contribuyen directamente a la sostenibilidad, seguidas de los factores de certificación y gestión ambiental. Por lo tanto, los resultados sugieren que cuando hay importantes atracciones artísticas ambientales en el destino, los turistas pueden percibir la capacidad de sostenibilidad del destino principalmente a través de los factores de creatividad. La implicación es que la creatividad y la creación artística basada en los recursos naturales pueden estar desempeñando un papel importante en la formación de la imagen de manera similar a los enfoques más convencionales de la sostenibilidad.

Hay dos cuestiones adicionales importantes que deben mencionarse aquí. El turismo sostenible es un enfoque holístico: trata de construir los aspectos más amplios de la sociedad y la economía, así como el turismo, apoyando el arte, la cultura y la conservación (Bramwell y Lane, 1993). Canarias en general, es un destino que reúne a los turistas con esos aspectos. Además, el creciente interés en la comercialización del turismo sostenible "demuestra la amplitud de los enfoques que pueden utilizarse para comprender cómo se puede influir en los consumidores para que tomen decisiones relacionadas con la sostenibilidad y que no comprometan sus principales motivaciones" (Font y McCabe, 2017).

6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Es difícil saber si formación y las prácticas en turismo/hospitalidad tienen realmente una ventaja competitiva, o si esto ocurre simplemente cuando los empleados tienen unas características personales y una experiencia laboral propia de cada uno. Esto debe aclararse mediante una investigación más profunda a través de una comparación con otros sectores. Puede ser las características personales y la experiencia laboral sea lo que permite a los empleados tener habilidades específicas.

Otra limitación de este estudio es que sólo considera los aspectos ambientales de la sostenibilidad. Se debería realizar un análisis más profundo sobre las relaciones entre el turismo sostenible y el turismo masivo en un destino.

7. REFERENCIAS

- Acosta, A. J., Fernández, N., and Mollón, M. (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. Pearson Educación.
- Anderson, J. C., and Gerbing, D. W. (1988). “Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach”. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411.
- Bañuls, A. L. (2009). “El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas”. *Cuadernos de turismo*, (24), 53-64.
- Beaver, G., and Lashley, C. (1998). “Barriers to management development in small hospitality firms”. *Strategic Change*, 7(4), 223-235.
- Becton, S., and Graetz, B. (2001). “Small business—small minded? Training attitudes and needs of the tourism and hospitality industry”. *International Journal of Tourism Research*, 3(2), 105-113.
- Benjamin, S., Dillette, A., and Alderman, D. H. (2020). “We can’t return to normal”: committing to tourism equity in the post-pandemic age. *Tourism Geographies*, 1-8.
- Berkes, F. and Folke, C. (eds) (2000) *Linking Social and Ecological Systems: Management Practices and Social Mechanisms for Building Resilience*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bramwell, B. and Lane, B. (1993) “Sustainable Tourism: An Evolving Global Approach”, *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), 1-5.
- Byrne, B. M. (2001). “Structural equation modeling with AMOS, EQS, and LISREL: Comparative approaches to testing for the factorial validity of a measuring instrument”. *International journal of testing*, 1(1), 55-86.
- Cape Town, (2009). *Responsible tourism policy for the city of Cape Town*. The City of Cape Town Tourism Department.
- Carballo, R. R., Carballo, M. M., & León, C. J. (2018). 3 *The tourist centres’ image*. *Green Events and Green Tourism: An International Guide to Good Practice*.
- Carballo, R. R., and León, C. J. (2018). “The influence of artistically recreated nature on the image of tourist destinations: Lanzarote's art, cultural and tourism visitor centres and their links to sustainable tourism marketing”. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 192-204.
- Carballo, R. R., León, C. J., and Carballo, M. M. (2017). “The perception of risk by international travelers”. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 9(5), 534-542.
- Carballo, R; León, C and Carballo, M. (2019). “Fighting Overtourism at Lanzarote (Spain)”. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(5), 506-515. Emerald Publishing Limited 1755-4217 DOI 10.1108/WHATT-06-2019-0043 (In print)
- Chen, C. F., and Tsai, D. 2007. “How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions?”. *Tourism Management*, 28(4), 1115-1122.
- Choi, H.M., Kim, W.G., Kim, Y.J., Agmapisarn, C. (2018). “Hotel environmental management initiative (HEMI) scale development”. *International Journal of Hospitality Management*, Article in press.
- Cooper, C., and Shepherd, R. (1997), ‘The relationship between tourism education and the tourism industry: implications for tourism education’, *Tourism Recreation Research*, Vol 22, No 1, pp 34–47.

- Dewhurst, H., Dewhurst, P., and Livesey, R. (2007). "Tourism and hospitality SME training needs and provision: A sub-regional analysis". *Tourism and Hospitality Research*, 7(2), 131-143.
- Fuentes, R. C., Moreno-Gil, S., González, C. L., and Ritchie, J. B. (2015). "Designing and promoting experiences in a tourist destination. An analysis of research and action needs". *Cuadernos de Turismo*, (35), 435-438.
- Font, X. and McCabe, S. (2017). "Sustainability and marketing in tourism: its contexts, paradoxes, approaches, challenges and potential", *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 869-883.
- Gestión de hoteles (2008): *La formación: Objetivo prioritario para las cadenas hoteleras*, *Gestión de hoteles*, nº. 77, pp. 40-41.
- Jameson, S. M. (2000). "Recruitment and training in small firms". *Journal of European Industrial Training*.
- Jorskog, K.G. and Sorbom, D. 1989. "LISREL 7-A guide to the program and applications" (2nd ed.). Chicago: SPSS Publications.
- Keep, E., and Mayhew, K. (1999). *Skills Task Force research paper 6—The Leisure Sector. DfEE: London*.
- Kitching, J., and Blackburn, R. (2002). *The nature of training and motivation to train in small firms*.
- Lanzarote Biosfera (1998). Available at: <http://lanzarotebiosfera.org/biosfera/moratoria/pasa3.htm>
- Lillo Bañuls, A.; Ramón Rodríguez, and Sevilla Jjiménez, M. (2007): "El capital Humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico", *Cuadernos de Turismo*, nº 19, pp. 47-69.
- Lillo-Bañuls, A., and Casado-Díaz, J. M. (2011). "Capital humano y turismo: Rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral". *Estudios de economía aplicada*, 29(3), 755-780.
- Mason, M. C. and Paggiaro, A. (2012). "Investigating the role of festivalscape in culinary tourism: The case of food and wine events". *Tourism Management*, 33(6), 1329-1336.
- Noar, S. M. (2003). "The role of structural equation modeling in scale development". *Structural Equation Modeling*, 10(4), 622-647.
- Pearce, D. G. (1990). "Tourism in Ireland: questions of scale and organization". *Tourism Management*, 11(2), 133-151.
- Richards, G., and Marques, L. (2012). *Exploring creative tourism*: Editors introduction.
- Richards, G., and Wilson, J. (2006). "Developing creativity in tourist experiences: A solution to the serial reproduction of culture?" *Tourism management*, 27(6), 1209-1223.
- Russell, J. A., and Pratt, G. (1980). "A description of the affective quality attributed to environments". *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 311-322.
- Russell, J. A., Ward, L. M., and Pratt, G. (1981). "Affective quality attributed to environments a factor analytic study". *Environment and Behavior*, 13(3), 259-288.
- Simm, C., and Hogarth T. (2000). *Modern Universities and SMEs: Building Relationships*, available at: <http://www.wmin.ac.uk/static/cmushortz.htm>.

Singjai, K., Winata, L., and Kummer, T.-F. (2018). “Green initiatives and their competitive advantage for the hotel industry in developing countries”. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 131–143.

Thomas, R., and Long, J. (2001). “Tourism and economic regeneration: the role of skills development”. *International Journal of Tourism Research*, 3(3), 229-240.

Thomas, R., Church, I., Eaglen, A., Jameson, S., Lincoln, G. and Parsons, D. (1998). “The national survey of small tourism and hospitality firms: annual report 1997-1998”. *The national survey of small tourism and hospitality firms: annual report 1997-1998*.

Thomas, R., Lashley, C., Rowson, B., Xie, Y., Jameson, S., Eaglen, A., and Parsons, D. (2000). “The national survey of small tourism and hospitality firms: 2000, skills demands and training practices”.

Wang, W., Cole, S. T., and Chen, J. S. 2018. “Tourist innovation in Air travel”. *Journal of Travel Research*, 57(2), 164-177.

Weaver, D. (2007). “Towards sustainable mass tourism: paradigm shift or paradigm nudge?” *Tourism Recreation Research*, 32(3), 65–69.