



# I+D+i **GIZC** GESTIÓ INTEGRADA DE LA ZONA COSTANERA

Investigació per a la Sostenibilitat de la Zona Costanera de les Illes Balears



## Opinió dels residents respecte de les platges i zones costaneres de l'illa de Mallorca

## **OPINIÓN DE LOS RESIDENTES SOBRE LAS PLAYAS Y ZONAS COSTERAS EN LA ISLA DE MALLORCA**

### **1. Resumen**

El presente proyecto específico estudia la satisfacción y percepción de los residentes de Mallorca con las playas y zonas costeras en las que residen. Los resultados sugieren dos componentes esenciales de la satisfacción de residentes relacionados con la sostenibilidad medioambiental y social. A su vez, los resultados indican que el bienestar de los residentes está relacionado con la sostenibilidad y el tipo de turismo que recibe la zona costera.

Se recomienda incluir la visión de los residentes en la gestión integrada de las zonas costeras para alcanzar un desarrollo sostenible que garantice la viabilidad de la actividad turística, el bienestar y calidad de vida de los residentes, y una mayor satisfacción de los turistas visitantes.

### **2. Introducción**

Con frecuencia, los estudios de sostenibilidad no incluyen las actitudes y percepciones de los residentes en destinos turísticos debido a la dificultad para la obtención y análisis de este tipo de medidas. Hasta la fecha, estos estudios se han centrado, sobre todo, en temas de medio ambiente y economía, ámbitos en los que los impactos del turismo son más tangibles que en el ámbito socio-cultural.

Sin embargo, el desarrollo turístico también tiene impactos positivos y negativos significativos sobre la vida de los residentes en esos destinos turísticos. Por ello, una evaluación global de los impactos del turismo y de la sostenibilidad del mismo requiere la incorporación de una perspectiva socio-cultural y de las opiniones de los residentes. Las actitudes y opiniones de los residentes son indicadores relevantes de los impactos del turismo y de la sostenibilidad turística de una zona costera.

### **3. Metodología**

#### Objetivo general:

- Conocer la opinión de los residentes sobre las playas y zonas costeras en la isla de Mallorca

#### Objetivos específicos:

- Desarrollar un instrumento de medida sobre la satisfacción de los residentes en una determinada zona costera respecto a la misma.
- Evaluar la satisfacción/ percepción que los residentes tienen de las playas y entornos evaluados.
- Conocer el uso de la playa que realizan los residentes (frecuencia, duración, etc...).
- Recomendar mejoras en la gestión de playas y sus entornos.

Muestra y procedimiento. La recogida de datos se produjo durante la temporada alta de 2005 (Julio- Septiembre) en seis zonas costeras diferentes de la isla de Mallorca (Baleares - España). El estudio de campo se realizó en la playa, atracción central de cada zona y lugar de visita habitual de residentes y turistas. Asistentes de investigación entrenados para el proyecto solicitaban la participación de residentes contestando un cuestionario. La encuesta se produjo en

diferentes tramos horarios y todos los días de la semana. La muestra final válida fue de 636 residentes.

El instrumento utilizado incluía preguntas sobre el patrón de residencia en la zona, la utilización de la playa, la satisfacción con la zona y percepciones generales y, por último, datos sociodemográficos.

El análisis de datos se ha realizado con el programa estadístico SPSS (versión 15.0).

#### 4. Resultados y Discusión

Para comentar esta sección seguimos la estructura de los objetivos específicos del estudio:

Desarrollo de un instrumento de medida sobre satisfacción y percepciones de los residentes. La depuración del instrumento de medida a través de distintos análisis estadísticos (fiabilidad y análisis factorial) ha dado lugar a una clasificación de la satisfacción de residentes en siete componentes: accesibilidad a la zona, aparcamiento y tráfico, sostenibilidad medioambiental, sostenibilidad social, servicios básicos, servicios adicionales, y precios. Es interesante resaltar los componentes de **sostenibilidad medioambiental** (en la que se describe la calidad del entorno, especialmente de la playa y sus características - limpieza y calidad del agua, de la arena-, atractivo del entorno natural y del entorno urbano), y de **sostenibilidad social** (factor que incluye el ruido, tranquilidad, cantidad de gente, nivel de construcción y preservación de la cultura local).

Evaluación de la satisfacción/percepciones que los residentes tienen de las playas y entornos evaluados.

La **satisfacción de los residentes** en cada una de los componentes analizados está en niveles neutrales o levemente satisfactorios. La satisfacción más alta se obtiene con la accesibilidad a la playa, seguida de la sostenibilidad medio-ambiental (calidad de la playa y el entorno). Por otro lado, la sostenibilidad social, aparcamiento y tráfico y los servicios de la zona costera obtienen niveles neutrales de satisfacción (ni satisfactorios ni insatisfactorios. Por último, los residentes muestran insatisfacción general con los precios de los servicios.

Las **percepciones de los residentes** indican que, en general, se sienten a gusto en la zona costera en la que residen y consideran beneficioso el turismo. En cambio, tienen una percepción más negativa del número de turistas y masificación de las mismas.

Nuestros resultados indican que el **bienestar de los residentes** está relacionado con la sostenibilidad medioambiental y social de la zona costera, así como con aspectos como el tipo y comportamiento de los turistas (sean agradables, educados, su poder adquisitivo), el nivel de masificación, y la sensación de "sentirse extranjero".

Conocer el uso de la playa que realizan los residentes. La mayor parte de residentes eligen la playa a la que acuden en función de motivos como la proximidad a su casa, limpieza del agua y la arena, y oferta de ocio disponible (ordenados de mayor a menor). El acceso a la playa

en las zonas costeras analizadas se produce principalmente a pie o en coche. Un alto porcentaje de encuestados acude a la playa a diario o los fines de semana, pasan entre una y cuatro horas en la playa, y principalmente entre las 10h y la 13h.

Recomendaciones en la gestión de playas y entornos. Los datos analizados por zonas concretas están disponibles para la consulta de los gestores de las mismas. Recomendaciones generales (ver punto 8).

## **5. Conclusiones**

- Las actitudes y opiniones de los residentes son indicadores fundamentales y reales de la sostenibilidad turística y afectan a la viabilidad del desarrollo turístico futuro
- La sostenibilidad medio-ambiental y la sostenibilidad social son componentes relevantes de la satisfacción de los residentes con su zona de residencia
- El bienestar de los residentes está relacionado con factores como la gestión de la actividad turística, la gestión de la zona costera, el tipo de turismo presente en la zona y la masificación.
- Es necesario conocer la perspectiva de los residentes para controlar los efectos negativos del turismo y potenciar los positivos
- Los turistas sólo pueden disfrutar de un entorno cuando éste es agradable, también para sus residentes

## **6. Transferencia de conocimientos y actividades de divulgación**

- Investigación: el interés científico de este estudio radica en la creación de un indicador de los impactos del turismo. Indicadores de este tipo pueden facilitar el logro de un desarrollo sostenible del turismo que necesariamente ha de incluir a la sociedad receptora y los impactos socio-culturales.
- Administración: los resultados obtenidos pueden orientar a las administraciones públicas, especialmente ayuntamientos, en su gestión de las zonas costeras. La comparación entre zonas turísticas puede fomentar la colaboración entre instituciones para la adopción de las mejores políticas de gestión. Todo ello permitirá mejorar el nivel general de satisfacción de los residentes de la isla.
- Empresas: las empresas de las zonas turísticas pueden beneficiarse de los resultados obtenidos ya que los residentes suelen ser también clientes habituales de las mismas. En particular, son relevantes los datos sobre el comportamiento de los residentes como usuarios de playa (horarios, actividades), así como su satisfacción con los servicios ofrecidos y los precios.

## **7. Publicaciones**

- Factors Affecting Satisfaction Levels of Resident Beach Users in Mallorca. García-Buades, M.E., Diedrich, A. (Artículo internacional en preparación).

## 8. RECOMENDACIONES

Para una gestión integrada de las zonas costeras es esencial la inclusión de un componente inherente al destino: los residentes y su visión del desarrollo turístico. Recomendamos:

Profundizar en el estudio de percepciones y opiniones de los residentes y turistas:

- Satisfacción con la playa y el entorno
- Opiniones sobre el futuro desarrollo turístico
- Percepciones de los cambios sociales, económicos y ambientales generados por el turismo
- Propuestas para una gestión sostenible

Ampliar este tipo de estudios al resto de las Islas Baleares, zonas costeras y núcleos del interior, estableciendo parámetros de comparación y propuestas de gestión prioritaria diferenciadas para cada zona.

Desarrollar mecanismos de comunicación con la comunidad de residentes para entender las amenazas a su infraestructura física, económica, medio-ambiental y social.

El desarrollo sostenible de una zona turística debe permitir la participación de los residentes en la planificación de la actividad turística, analizando los efectos que el turismo tiene sobre su bienestar y calidad de vida. La participación puede permitir el diseño de un entorno más agradable para los residentes que garantice también un mayor disfrute de la experiencia de los turistas.

Elaborar indicadores de sostenibilidad desde el punto de vista de los residentes que puedan permitir una monitorización continua de su evolución e integrarla en la gestión de las zonas turísticas. Estos indicadores pueden contribuir a evitar la saturación y pérdida de competitividad.

Establecer mecanismos de comparación entre la visión de residentes y turistas sobre el desarrollo turístico de las Islas y su sostenibilidad.

Investigadora principal: Esther García ([esther.garcia@uib.es](mailto:esther.garcia@uib.es))

Investigadora participante: Amy Diedrich ([amy.diedrich@uib.es](mailto:amy.diedrich@uib.es))