



Facultad de Turismo
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

GRADUADO/A EN TURISMO

TRABAJO FIN DE GRADO

***Sostenibilidad del turismo en la Costa del Sol.
Perspectiva de los turistas***

Realizado por:

Taouil Cacho, Yasmina Sara

Fdo.:

Dirigido por:

Hidalgo Villodres, M^a del Carmen

V^o Bueno del tutor

Fdo.:

MÁLAGA, (junio y 2015)

TÍTULO: Sostenibilidad del turismo en la Costa del Sol. Perspectiva de los turistas

PALABRAS CLAVE:

Turismo

Sostenibilidad

Costa del Sol

Medio Ambiente

Desarrollo

Fuengirola

Residentes

Conciencia turística

RESUMEN:

El turismo para España y en especial, la Costa del Sol, es el motor de la economía y de la financiación que debe de tener el país con el exterior. Por este motivo este trabajo trata de exponer los beneficios y la necesidad de mantener unos buenos hábitos turísticos, es decir, cuidar de los recursos de una manera sostenible en el presente para que se puedan mantener en el futuro.

Uno de los principales factores que se tienen que tener en cuenta es la perspectiva de los propios turistas nacionales y extranjeros, que nos visitan y la percepción que tienen del turismo que se está practicando en la Costa del Sol y que ponen en venta las agencias de viaje y los turoperadores, y si se debería hacer más hincapié en el Turismo Sostenible. Debido a la dificultad de encontrar una opinión directa de turistas y residentes del litoral malagueño, se realizará una investigación de campo mediante dos cuestionarios para saber lo que ellos desean, piensan y necesitan.

ÍNDICE

CONTENIDO

Capítulo 1	Introducción.....	1
1.1.	Origen y evolución del turismo sostenible	1
1.1.1.	Concepto de Turismo Sostenible	3
1.1.2.	Criterios globales del Turismo Sostenible.....	7
1.2.	Razones de la importancia del turismo sostenible	8
Capítulo 2	Debate sostenible	11
2.1.	Sostenibilidad social / Concienciación turística	11
2.2.	Soluciones enfocadas a la sostenibilidad social, económica y cultural.....	14
Capítulo 3	Acciones llevadas a cabo en la costa del sol	15
3.1.	Presentación de la costa del sol.....	15
3.2.	Plan de Innovación y Excelencia Turística en la Costa del Sol .	16
3.3.	Plan General de Turismo sOSTENIBLE 2014-2020.....	17
3.4.	Grupo ISTur.....	19
3.4.1.	ISTur Formación	19
3.4.2.	AIDETUR (Agencia Internacional para el Desarrollo Turístico) 20	
3.4.3.	Marca HES (Hoteles Eficientes Sostenibles)	21
3.4.4.	Hotel Riviera Med Playa (Benalmádena)	22
Capítulo 4	Investigación de campo.....	23
4.1.	Objetivo del estudio	23
4.2.	Metodología.....	24
4.3.	Participantes del estudio	24
4.3.1.	Turistas de Fuengirola	24
4.3.2.	Residentes de Fuengirola	28
4.4.	Herramientas de investigación	31

4.5. Proceso de realización de los cuestionarios.....	32
4.6. Análisis de los resultados	32
Capítulo 5 Conclusión	39

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

Este trabajo pretende hacer una visión de la percepción que tiene el turista sobre la Costa del Sol como destino sostenible o si prefiere acaso una sostenibilidad mayor y si a su vez estarían dispuestos a asumir el coste que acarrea un destino más sostenible. Todo lo que se plantea en este trabajo trata de arrojar claridad a la manera más idónea de gestionar la industria turística y especialmente la Costa del Sol en un futuro próximo.

Y por otro lado hacer una presentación del Turismo Sostenible en sus diversas variantes y que se pueda observar que no es una forma especial de turismo o distinta del resto, se trata simplemente de poder llegar a observar que todas las formas de turismo deberían dejarse llevar por la sostenibilidad.

Para llegar a este punto en el cual todas las categorías de turismo sean sostenibles no se trataría solo de controlar los efectos negativos de las mismas, sino de hacer ver a las personas que se trata de un sector que puede llegar a afectar de forma especial a las comunidades de acogida tanto socialmente como económicamente, y a su vez, mantener el entorno tanto de los recursos culturales y patrimoniales como de los medioambientales.

Debido al punto tan sensible en el que se encuentran las políticas y las actuaciones presentes y futuras, debe de reforzarse los beneficios del turismo y reducir considerablemente los costes que tienen las actividades turísticas.

Desde el pasado hasta la actualidad y probablemente en un futuro cercano, el debate ante la sostenibilidad social, cultural y económico-empresarial se encuentra en debate con la autenticidad sociocultural y el legado cultural.

1.1. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

El origen de la idea de hacer de la actividad turística una actividad que esté en armonía con el medio ambiente y el entorno social que la rodea tuvo lugar en la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo en 1987 mediante el Informe Brundtland ya que es el primer paso que se dio al tener en cuenta las necesidades que tenía la sociedad del momento y como mantenerlas en un equilibrio para que los recursos puedan seguir satisfaciendo necesidades en el futuro. Este hecho fue el resultado al impacto ambiental que estaba cosechando el aumento incesante del número de viajeros en el mundo.

A continuación se nombrarán una serie de acontecimientos en orden cronológico donde se puede observar como es, a partir de los años 90, cuando

adquirió mayor importancia la relación entre desarrollo sostenible y el turismo por parte de las Instituciones Oficiales:

- **1991, Congreso de la Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo:** Momento en el que turismo y desarrollo se unen en un mismo concepto.
- **1992, Cumbre de la Tierra en Rio de Janeiro:** es en ese mismo instante cuando se hace oficial su definición y se tiene en cuenta la gran importancia de darle un enfoque más sostenible a la actividad turística debido a la característica efímera de los recursos de los destinos. Es por ello que se crea el Programa Comunitario de Política y Actuación en Materia de Medio Ambiente y Turismo Sostenible. Por tanto son muchos los responsables que ven la necesidad urgente de crear las Convenciones Marco sobre la Agenda 21 aplicado a los diferentes sectores y sobre los resultados del Cambio Climático. En estas reuniones pueden observar que el turismo sostenible por tanto está directamente ligado a la definición de desarrollo sostenible, pero los empresarios no pueden ponerlo en práctica hasta que no apliquen tal concepto a su actividad económica de forma clara y a largo plazo.
- **1994, Organización Mundial del Turismo:** publica por primera vez en la Agenda 21 el documento que trata sobre los viajes y la industria turística a través del desarrollo sostenible aplicando unas pautas que ponen en relación al turismo con el medio ambiente de una manera global y también local en los propios destinos.
- **1995, Conferencia Mundial sobre Turismo Sostenible:** se realizó del 24 al 29 de abril en Lanzarote (destino nombrado Reserva de la Biosfera debido a la gran labor de hacer compatible la relación Naturaleza-Turismo). Participaron los principales representantes de gobiernos, instituciones públicas y empresarios de todo el mundo no solamente a nivel local. La finalidad de la reunión radicaba en la necesidad de incluir al turismo dentro de las estrategia de desarrollo sostenible y hacerlo compatible en los más diversos ámbitos y a su vez mantener intacta la identidad cultural de la población local.
- **1997, surgen diversas publicaciones:** la Organización Mundial del Turismo crea una Guía Práctica que enumera los pasos e indicadores a tener en cuenta para poner en práctica un Turismo Sostenible. A su vez se publica la Declaración de Berlín sobre la diversidad biológica y el Turismo Sostenible. En este último documento se aplican los principios tratados en Río de Janeiro en 1992.

- **2002, declaración oficial del Año Internacional del Ecoturismo:** fue uno de los eventos más importantes y tuvo lugar en Canadá organizada por la OMT, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, y los gobiernos de Quebec y Canadá. La finalidad de tal reunión fue denotar la importancia de la relación entre los agentes turísticos y la cooperación que deben de tener entre ellos para que la idea del ecoturismo se convierta en una realidad.

1.1.1. Concepto de Turismo Sostenible

Mucho son los conceptos que han ido surgiendo a lo largo de los años intentando recoger todas las características posibles de este movimiento sostenible provocando ,incluso en la actualidad, un continuo debate ya que realmente no se ha conseguido todavía un acuerdo común de lo que significa el concepto de Turismo sostenible y cuál es la interpretación correcta de la definición ya que esta depende del punto de vista que da la persona que hace uso de ella (según sea por ejemplo un empresario, un político, un investigador u otro actor social que la necesita como base de nuevas estrategias de desarrollo). A continuación se recogen las definiciones que más claridad arrojan y que más debates han causado:

- **Según el Informe Brundtland** conocido con el nombre de “Nuestro Futuro Común” en el año 1987 el desarrollo sustentable es “aquél desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades propias”. Lo que querían plasmar con es que se debe conseguir un equilibrio sano entre la igualdad social, la necesidad de una economía eficiente y la propia integridad ecológica. Este equilibrio es uno de los artífices de que se observe como es de importante la necesidad de limitar el número de visitantes de un lugar, es decir, la capacidad de carga del territorio para conservar los recursos naturales y aumentar a su vez la calidad de vida de las poblaciones.
- Esta definición causo un gran revuelo en el mundo académico y **uno de sus críticos fue Roberto P. Guimarães** (1997) quien opinó que aunque el concepto que dan en el Informe Brundtland dio respuestas a ciertas cuestiones y avances a algunos problemas a diferencia de otros documentos, realmente no da ninguna respuesta que se pueda considerar innovadora. Según este autor en su trabajo “La ética de la sustentabilidad y la formulación de políticas de desarrollo”; “Modernidad y medio ambiente representan, pues, el resultado de una misma dinámica, el progresivo protagonismo del ser humano en relación a las superestructuras, a la par de la progresiva centralidad que

asume replantearse las relaciones entre seres humanos y naturaleza. Ello, no obstante que la preocupaciones por el medio ambiente nos obligue a objetar tan profundamente la modernidad actual que este cuestionamiento lleve a instaurar los fundamentos mismos de un nuevo paradigma de desarrollo.”

- Por otro lado **según la opinión de la Federación de Parques Nacionales y Naturales** en el año 1993, “el Turismo Sostenible lo constituyen todas las formas de desarrollo turístico, gestión, y actividad que mantienen la integridad ambiental, social y económica, así como el bienestar de los recursos naturales y culturales a perpetuidad”.
- **Desde el año 1993 la OMT** ha ido dando diversas variantes sobre el concepto de la actividad turística sostenible como son las dos siguientes; “El Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”. Y según su definición más actual; “El turismo sostenible puede ser definido como el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidad de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

En resumen las definiciones que se han ido planteando a lo largo del tiempo han ido respondiendo a unas cuestiones en común que son las siguientes:

Sostenibilidad ambiental	El turismo está directamente ligado con el medio ambiente al basarse directamente en los recursos naturales de los destinos y trabajar estos como un foco de atracción turística. Esto juega en su contra si el turismo se excede al lugar de destino, aumentando por consiguiente la capacidad de carga.
Sostenibilidad ecológica	Según Ecotur la sostenibilidad ecológica es “un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la preservación y la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge a los viajeros. Debido a su rápido crecimiento también se le ve como un subsector de la actividad turística.”
Sostenibilidad cultural	Debido a la gran masa de flujos turísticos que visitan un destino, la población residente tiene que ser capaz de mantener intacta su cultura.
Sostenibilidad social	Es la capacidad de una población de acoger al turista o visitante
Sostenibilidad político-social	La sostenibilidad en este caso tiene que ayudar al impacto al cual se está sometiendo a la población receptora del turismo y, a su vez, equilibrar las exigencias político-económicas.
Sostenibilidad espacial	Esta tipología de sostenibilidad está estrechamente ligada con el concepto de capacidad de carga, ya que, la ocupación del suelo masiva es uno de los problemas ambientales y psicológicos actuales del siglo XXI, cambiando por completo las características de los destinos ya que influye directamente, por ejemplo, en el clima y su productividad biológica.
Sostenibilidad económica	El nivel de la economía de una localidad es muy importante a la hora de mantener el propio turismo. Por tanto las ganancias tienen que ser superiores a los costes.
Sostenibilidad institucional	Las instituciones al estar directamente ligadas en cualquier proyecto juegan un papel muy importante. Tienen que tener un correcto funcionamiento entre la oferta que generan, su relación con el entorno y la gestión que hacen de los recursos para ofertar sus productos. Por tanto cuenta con una variable heterogénea, ya que irán evolucionando con el paso del tiempo las funciones institucionales que lleven a cabo.

Figura1. Esquema de elaboración propia

1.1.1.1. *Principales características del Turismo sostenible*

La correcta gestión del turismo sostenible necesita de dejar claras las directrices y unas características claves de esta manera de observar el turismo para todo tipo de destinos:

- La sostenibilidad en el turismo abarca la sociedad, el medio ambiente y la economía de los destinos de acogida.
- Tiene que ayudar a la mejora en el desarrollo y la competitividad del destino con el resto del mercado del sector turístico.
- El turismo sostenible tiene que hacer una atención especial a la variable de la estacionalidad y el tipo de turismo que recibe la localidad.
- Debe de tener en cuenta la oferta que existe o que se puede generar en el destino turístico para hacer un correcto modelo de producción.
- Turismo y medio ambiente deben de ser los ejes de la formulación de Turismo Sostenible.
- Respetar el medio ambiente, y la cultura.
- Crear empleo.
- Poder conocer el mundo desde un punto de vista más respetuoso.
- Respetar el paisaje de los destinos y no llevar a la práctica lo que hacen muchos hoteles con sus construcciones.
- No intentar generar beneficio si con ello se va a romper el equilibrio de la naturaleza y los recursos existentes.
- Respetar los derechos humanos.
- No malgastar los recursos naturales.
- Que las empresas y los turistas reduzcan los residuos que generan y llevar a cabo el reciclado.
- Está absolutamente prohibida la práctica de compra ilegal de especies que estén en peligro de extinción o de la flora silvestre.

Según la OMT el Turismo Sostenible tiene que contar con unos pilares básicos que son los siguientes que se plantean a continuación:

- Se debe de dar un óptimo uso a los recursos ambientales, elemento principal del desarrollo del turismo.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades de acogida.
- Las actividades turísticas llevadas a cabo deben de tener una vida económica a largo plazo y que todos los agentes turísticos consigan beneficios de esta práctica correcta de turismo.
- Todos los agentes que están implicados en la industria turística tienen que participar activamente y ayudarse unos a otros.

Según la OMT *“este modelo de turismo debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa que los haga más conscientes de los problemas de la*

sostenibilidad y fomento en ellos unas prácticas turísticas acordes con ese principio”.

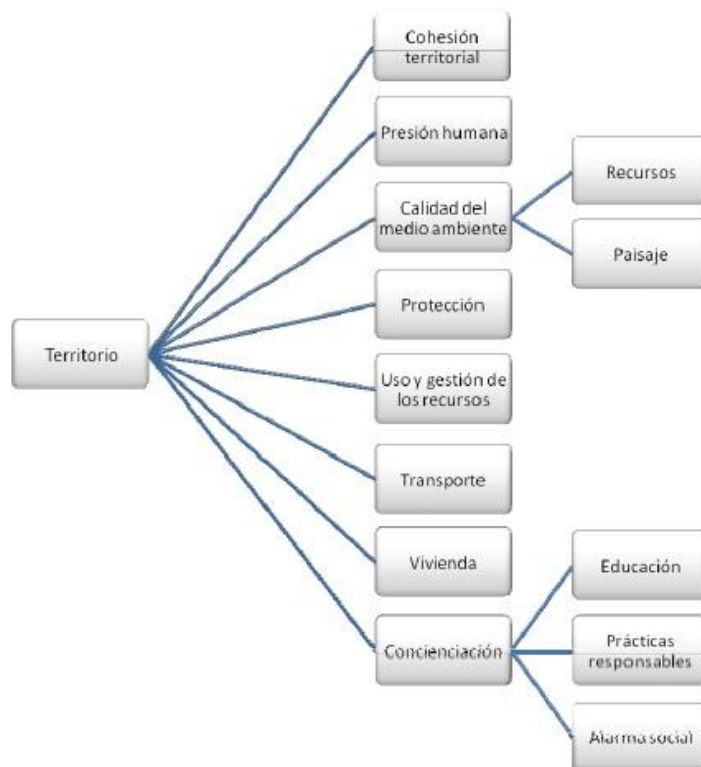


Imagen 1. Fuente: Plan General de Turismo Sostenible 2014-2020. Junta de Andalucía

1.1.2. Criterios globales del Turismo Sostenible

Según la organización de Ecotur las empresas que están dentro de la industria turística o en relación directa tienen que hacer un esfuerzo extra por cumplir unos criterios globales para que todos trabajen a favor de la sostenibilidad, y por ello, deben de trabajar partiendo de 4 elementos principales; una correcta planificación sostenible, una reducción de los impactos negativos que provocan sobre el medio ambiente, respetar y generar una economía positiva en la comunidad de acogida, mejorar, restaurar y respetar el patrimonio cultura y maximizar los beneficios locales. Los elementos o temas principales nombrados anteriormente fueron planteados por las Naciones Unidas en su presentación de los “Objetivos de Desarrollo del Milenio”(desarrollados a partir del Código de Buenas Prácticas de ISEAL), donde la pobreza de muchos países y la sostenibilidad deficiente fueron dos de los temas que se trataron.

En total, 26 organizaciones fueron las responsables de la creación de tales criterios, y desde entonces, miles de organizaciones han sido las interesadas de formar parte de este movimiento. La responsabilidad de este conjunto de organizaciones es el de ponerse en contacto con las empresas interesadas y analizar los criterios que llevan a cabo y las normas de certificación con las que cuentan o quieren contar.

Los criterios planteados son los siguientes:

- Redactar las directrices que tienen que llevar a cabo las empresas (sin importar el tamaño de las mismas).
- Ayudar a las empresas a acceder a los planes de Turismo Sostenible que cumplen con los criterios globales.
- Orientar a las AAVV cuando elijan a los Touroperadores con los que quieren trabajar, para saber si constan de certificados sostenibles.
- Guiar a los turistas interesados a elegir las empresas que trabajen el Turismo Sostenible.
- Asesorar a las empresas que ya tienen certificados y hacer un seguimiento para que sus prácticas estén acordes con los estándares.
- Ayudar a las organizaciones gubernamentales y a las empresas privadas a elaborar una guía de prácticas sostenibles.
- Ayudar a universidades y escuelas privadas de hostelería con la entrega del material necesario sobre las directrices básicas.

1.2. RAZONES DE LA IMPORTANCIA DEL TURISMO SOSTENIBLE

Partiendo de la base de que para España el sector turístico es el sector motor de la economía del país y es una de las potencias turísticas mundiales, se puede observar la importancia que tiene su conservación y mejora, y no solo la explotación masiva del mismo.

A continuación se presentan dos gráficos que representan la importancia del sector turístico en el PIB de España:

- En el primer gráfico se puede observar como ha sido la dinámica del sector turístico desde el 2006 hasta marzo de 2015 sobre el PIB español. Como puede observar, existe un descenso clave en el año 2009 que fue provocado por la crisis mundial. Uno de los puntos clave del aumento en el año 2015, y en años anteriores en la mismo período de tiempo entre los meses de marzo y abril, es debido al turismo nacional y las vacaciones de Semana Santa (otro de los factores que reitera la estacionalidad que acusa el sector turístico en España).

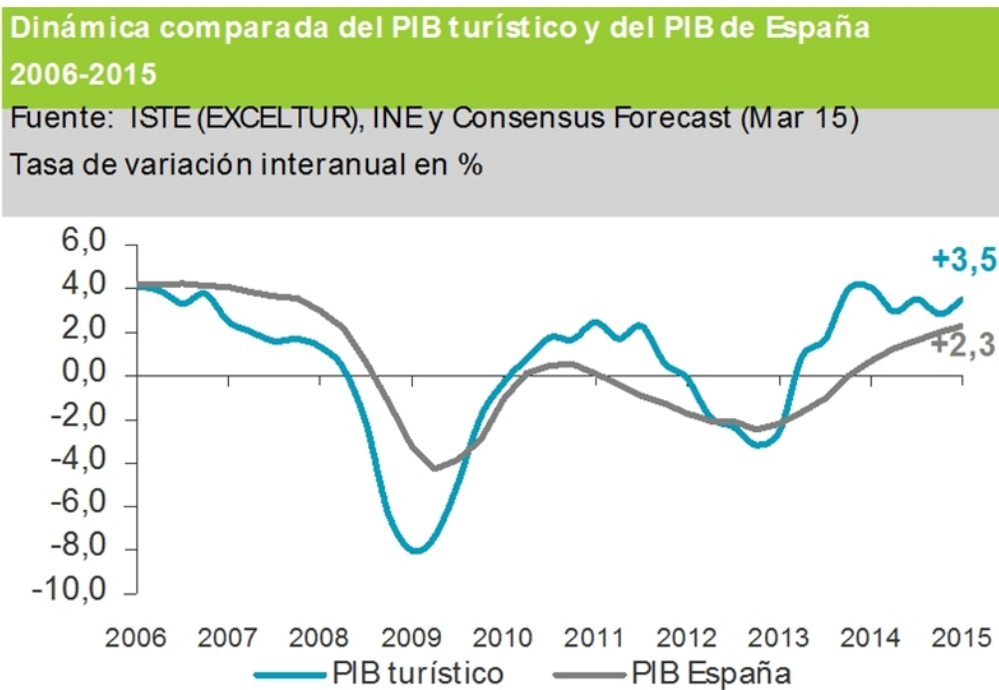


Imagen 2. Fuente: Exceltur.org

- En el segundo gráfico se observa la misma comparativa que en el gráfico superior pero comparando la variación interanual desde el año 2000 hasta la actualidad y la previsión futura.

Comparación PIB turístico (ISTE) con el PIB general de la economía española 2000-2015

Fuente: Exceltur, INE y Banco de España (Mar 15)

Tasa de variación interanual

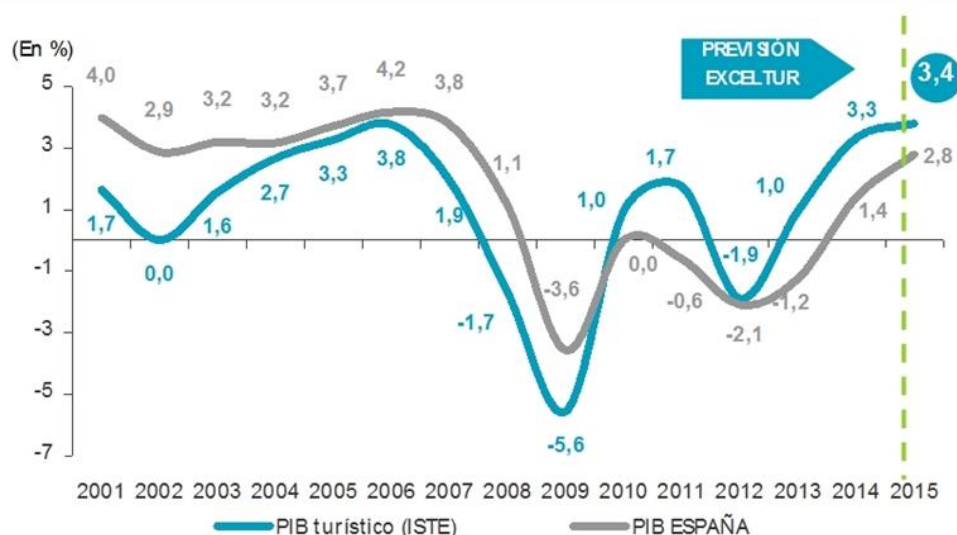


Imagen 3. Fuente: Exceltur.org

Aunque es cierto que el turismo más practicado es el de sol y playa, y que es el generador de los ingresos fundamentales del país, muchos son los turistas tanto extranjeros como nacionales que cada vez apuestan más por practicar un turismo más ecológico. Realmente para las administraciones públicas está suponiendo un reto en muchas ocasiones conseguir que los agentes implicados en el sector turístico tengan concienciación de lo que están haciendo, y aplicar los cambios necesarios. Muchas de las estrategias que están llevando a cabo la Administración Pública están basadas en la planificación local y su desarrollo, el uso del suelo, y unas leyes más prohibitivas ante la construcción ilegal de infraestructura que ponga en peligro el medio ambiente.

La práctica del turismo ecológico lleva consigo que se satisfacen los deseos y las necesidades de las personas que nos visitan, en este caso enfocándonos en la Costa del Sol, protegiendo a su vez la actividad turística del futuro. Una práctica sostenible del turismo acarrea una estabilidad al medio ambiente, a la propia población, y a la economía.

Muchos son los que creen que el poner en práctica hábitos sostenibles en el presente supone gastos innecesarios y muy costosos para los negocios dedicados al turismo o en contacto con él, pero lo que no llegan a razonar es que realmente lo que produce es un ahorro considerable ya que en un futuro próximo no necesitarán gastar dinero para la recuperación, por ejemplo, del patrimonio natural y cultural que se fue perdiendo debido al turismo masivo y

desconsiderado y a la falta de planificación de los organismos, los agentes turísticos y las administraciones implicadas.

Muchas de las infraestructuras construidas en la Costa del Sol se hicieron antes de los años 60, lo que quiere decir que fue antes de que las personas tuvieran concienciación sobre la sostenibilidad. A su vez esta zona del litoral malagueño está fuertemente acusada por la estacionalidad, por lo que es importante que para un correcto desarrollo turístico sostenible se desestacionalice la oferta y la demanda, y a su vez, se aumente la calidad de los factores medioambientales del destino, adecuándose a las necesidades de esta nueva tendencia del mercado hacia el desarrollo sostenible turístico.

CAPÍTULO 2 DEBATE SOSTENIBLE

2.1. SOSTENIBILIDAD SOCIAL / CONCIENCIACIÓN TURÍSTICA

Una de las claves a tener en cuenta es la huella ecológica, ya que cuando viajamos, es importante monitorizar este impacto para reducir esa contaminación en los recursos existentes que demandamos. Uno de los ejemplos más claros que se puede plantear para saber la verdadera importancia de la huella ecológica es que a nivel mundial durante el año 2014 la humanidad ya agotó los recursos del planeta en menos de 8 meses según informa la organización Global Footprint Network. Esto quiere decir que nuestra huella ecológica ha superado a la capacidad que tiene el planeta de regenerar los recursos ambientales. Si no se tiene una rápida concienciación, dentro de 40 años necesitaremos más de 2 planetas para abastecer nuestras necesidades.

LA HE DE LOS MUNICIPIOS ANDALUCES, 2000Imagen 4. Fuente: www.Revistaestudiosregionales.com

La imagen superior es un claro ejemplo de la huella ecológica de Andalucía en el año 2000, donde se puede observar que no ha sido de forma homogénea y acusando de manera más considerada el litoral, lo que se opone claramente a una gestión sostenible.

La movilidad turística es uno de los componentes que más impactos crea en la contaminación del sector turístico. Por ejemplo, el 75% de esta contaminación es producida por aviones, y en general, por los desplazamientos turísticos. Por tanto dicha movilidad es uno de los impactos con más peso dentro del sector, motivo de más para minimizar el impacto viajando de manera sostenible.

Se tiene que trabajar desde el comienzo formando a las personas desde pequeñas y concienciarlas: ¿cómo te desplazas o te desarrollas a nivel de ocio? .Por supuesto que la solución no es quedarse en casa, es solamente el hecho de saber que somos responsables de reducir los impactos negativos, tanto en tu localidad como en los destinos que te acogen durante tus vacaciones.

Para contaminar menos es importante saber que contra mas transporte público colectivo que no cumpla los requisitos con el medio ambiente sea utilizado, más se facilitara esa contaminación del medio ambiente.

Un ejemplo claro de los cambios que están produciéndose en la industria es que existen proyectos pilotos de aviones para el menor consumo de carburantes, lo que quiere decir que habrá menos consumo del CO2. También existen otros proyectos piloto de aviones que funcionan con placas solares

(aunque los ejemplos no pasan de los 60 km) o aviones que funcionan con biocombustible. Aunque el ideal es llevarlos a gran escala.

Por tanto queda claro que nuestras actuaciones tienen un resultado, y que cuantos más viajeros movamos juntos menos impacto crearán y un ejemplo es que 1 bus turístico equivale a 6 autobuses tradicionales.

La actitud personal es muy importante como individuo, por ejemplo, con el mismo planteamiento del viaje. Si la elección se basa en turismo sostenible, tienes que ser coherente con tus prácticas durante todo el año, se tiene que ser sensible en este caso.

Otra de las problemáticas que se deben de plantear son las segundas residencias. Cuando se está de vacaciones no se suele prestar tanta atención ya que estamos en nuestro momento de ocio, sin tener en cuenta lo que estamos causando por ejemplo con el uso de la piscina, el consumo de agua durante nuestras vacaciones o la creación de residuos. Se tiene que estar despierto para reducir ese impacto y reducir la capacidad de carga de los recursos que disponemos.

- Planteamiento de mejora:
 - Políticas de mejora en las segundas residencias: uso de las luces, apertura de ventanas y el uso del aire acondicionado (se puede elegir un programa que automáticamente cesa el uso del aire acondicionado cuando detecta que las ventanas están abiertas), y en cuanto al uso del agua un uso responsable sería aplicar el sistema que hace que el caudal de ducha se regule. En definitiva que el cliente que utilice esa residencia sea consciente de respetar el uso de todos los recursos.
 - Políticas de estacionalidad: la ocupación en segunda residencia es muy baja y muy concentrada durante la temporada alta (meses de verano y festivos como Semana Santa) como en el caso de la Costa del Sol, y en otras épocas sin embargo apenas se encuentran ocupadas. Por tanto estas viviendas se ocupan muy poco y sin embargo, tienen una repercusión muy fuerte para el medio ambiente.

Esa construcción urbanística, y la especulación del suelo es como un monocultivo donde no se ha tenido en cuenta la estacionalidad y el uso (mantenimiento, uso del agua, residuos, insecticidas).

En cuanto a los recursos medio ambientales, entornos como los bosques sufren impactos debido a actividades como las rutas en quad, o en el caso de las playas la utilización de lanchas. Se tiene que tener en cuenta la capacidad de carga para estas actividades creando una legislación para una práctica sostenible que en el año 2015 se aplica por ejemplo en los siguientes casos:

- Existen bastantes espacios que se cierran o solo acceder andando (uso de masas limitado). Se suele aplicar sobre todo por el tema de incendios.

- Políticas de distribución de turistas para las horas más vulnerables (rutas e incentivar a turistas para ir a otras rutas alternativas).

2.2. SOLUCIONES ENFOCADAS A LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL, ECONÓMICA Y CULTURAL

Está claro que el sector turístico en el caso de la Costa del Sol es uno de los principales y casi únicos generadores económicos y de los que vive mucha gente, por tanto para que se pueda ir renovando o manteniendo como fuente de ingresos se deben de aplicar distintas soluciones en diversos ámbitos de actuación como las siguientes:

- Gestión: saber gestionar y unir el ocio turístico con los valores ambientales es primordial.
- En un sentido la sensibilización es muy importante para que la gente se dé cuenta de que los recursos naturales son perecederos y su conveniente conservación, pero también lo es su gestión, imponiendo normas para saber dónde está el límite, y más en el mercado, donde el aumento de beneficios es el causante de la toma de decisiones sin consideración y sensibilización en muchos de los casos.
- Optimizar las plazas hoteleras y los espacios: aunque resulte muy fácil en la teoría, es muy complicado en la práctica. Realmente en casos como la Costa del Sol el hecho de que tenga mucho turismo no tiene porque resultar negativo si se aplica una buena gestión en los hoteles y en los espacios públicos. Es una combinación y se tiene que encontrar un equilibrio ya que ser sostenible económicamente tiene que ser un punto donde todos los agentes turísticos trabajen juntos y que se pueda desarrollar de forma tranquila, teniendo muchos turistas como tenemos en la actualidad en la Costa del Sol.
- Mantenimiento de la propia autenticidad cultural andaluza; a medida que pasa el tiempo se puede observar a simple vista o accediendo a las bases de datos que el turismo es una industria que cada vez se globaliza con mayor rapidez hecho que involucra que la masa de personas que practica turismo vaya siendo de gustos más uniformes si sólo se le da una opción, por ejemplo el producto de sol y playa. Uno de las prácticas que se tiene que seguir conservando es dar importancia a la cultura que tenemos en Andalucía, Málaga y específicamente en la Costa del Sol, ya que es uno de los porqués de las visitas que recibimos tanto nacionales como internacionales. No se debe de crear una falsa autenticidad, ni hacer de esta localización un parque temático.

Esto a su vez entra en discusión con la propia nostalgia de la comunidad local de la Costa del Sol de mantener la cultura de antaño. Ya que en definitiva lo local es realmente lo único, y se debe de mantener un equilibrio entre la memoria local, el uso turístico de los recursos, el nivel de simbología de la propia cultura y su valor.

CAPÍTULO 3 ACCIONES LLEVADAS A CABO EN LA COSTA DEL SOL

3.1. PRESENTACIÓN DE LA COSTA DEL SOL

La Costa del Sol está formada por 15 municipios (Nerja, Torrox, Algarrobo, Vélez-Málaga, Rincón de la Victoria, Málaga, Torremolinos, Benalmádena, Fuengirola, Mijas, Marbella, Benahavís, Estepona, Casares y Manilva) y se localiza en el litoral más conocido de todo el territorio peninsular y se divide entre la Costa del Sol Occidental y la Costa del Sol Oriental siendo la primera, la que más se ha desarrollado urbanística y territorialmente debido al turismo. Si se la compara con el resto de destinos españoles queda claro el papel protagonista de este espacio en el marco andaluz, donde por cierto, tiene el papel principal. Desde Torremolinos a San Pedro de Alcántara el uso turístico más intensivo se encuentra en Fuengirola y Benalmádena. El uso intensivo de su suelo trae consigo que en municipios como Marbella se tengan que construir urbanizaciones externas en Mijas u Ojén por ejemplo.

Durante muchos años el producto estrella de la Costa del Sol y por el que fue reconocido internacionalmente es, sin duda, el recurso de sol y playa. En los últimos años la “moda turística” se ha ido modificando, habiendo cambios importantes tales como que el turista cada vez es más exigente con las infraestructuras o los servicios turísticos y esto está directamente ligado a la madurez del destino o también, por ejemplo, que el turista no consuma en ciertos municipios tanto producto de hotel, sino que adquieren segundas residencias donde pasan largas temporadas disfrutando de oferta complementaria como la práctica de golf.

El turista, por tanto, ya no solo basa sus vacaciones en estar en el hotel metido y disfrutar de la playa, sino que cada vez quiere más oferta complementaria, lo que hace que el mercado visitante de la Costa del Sol se segmente apareciendo nuevas ofertas como el golf, el turismo cultural, restauración más especializada, turismo de deporte, turismo residencial...

Con estas acciones por parte del turista desaparecen los típicos paquetes turísticos prediseñados de las agencias de viajes que estandarizan sus vacaciones y cada vez, con más frecuencia, se autodiseñan sus vacaciones (lo que a veces produce menos ingresos para ciertas empresas turísticas).

Por otro lado este destino del litoral malagueño tiene una competición clara en el mercado extranjero debido a la aparición de destinos como el norte de África o la zona oriente de Europa. Sus instalaciones turísticas como por ejemplo los hoteles, sumado a los bajos precios debido a que la mano de obra es más barata, hace que para los empresarios turísticos sea más difícil encontrar opciones de atracción y fidelización turística (hoteles de categoría superior, renovación de los modelos de negocio tradicionales, enfocarse en el crecimiento del destino, no limitar sus actuaciones en lo clásico que ofrece un destino de sol y playa, diferenciación, excelencia en la atención al cliente, segmentación del mercado e ir eliminando el turismo de baja calidad).

3.2. PLAN DE INNOVACIÓN Y EXCELENCIA TURÍSTICA EN LA COSTA DEL SOL

Se trata de una acción comenzada en el año 2013 y en la cual se han invertido 4 millones de euros (3,3 millones el Estado y 700.00 euros la Diputación) que impulsa al destino hacia el modelo turístico del futuro en la Costa del Sol, un acuerdo entre la secretaria de estado, el secretario de turismo de CCOO-A, el presidente del Patronato y el responsable del EOI entre otros. Es un impulso hacia un nuevo modelo que fomenta los nuevos pilares del turismo que hace que soporte el estado actual de la economía y sus efectos. El sector genera miles de nuevos empleos en la provincia y nuevas entradas, pero la innovación es una exigencia permanente en el sector turístico, entendida como, corregir errores y cambiar lo que está mal o no funciona, para ser generoso con la provincia y otros sectores sociales y económicos relacionados directa o indirectamente con el turismo.

En lo que se basa este plan es en 7 convenios diversos que impulsan la dinamización del sector potenciador principal de la economía malagueña y eliminar la imagen obsoleta que tiene el mercado alemán y británico de la Costa del Sol, habiéndose estancado en lo que hace décadas era. A la vez de modernizar la marca en sí del litoral, y recuperar todos estos años perdidos. Los responsables del plan están de acuerdo en que la idea principal es que la diferencia se basa en la especialización en diversos segmentos del mercado, como es el caso del turismo sostenible con ayuda de los avances tanto tecnológicos como de la mentalidad social.

Una de las acciones llevadas a cabo ha sido la formación mediante cursos en Benalmádena, Marbella, Vélez-Málaga, Antequera, Nerja y Málaga, de Excelencia Turística organizados por la EOI con la colaboración de la Diputación de Málaga a 283 empresarios y emprendedores del sector turístico, y financiado por la Diputación, la EOI, y el Fondo Europeo para aumentar la comercialización y fortalecimiento de la marca Costa del Sol por medio de nuevos canales, programas de posicionamiento de mercado, diseño de

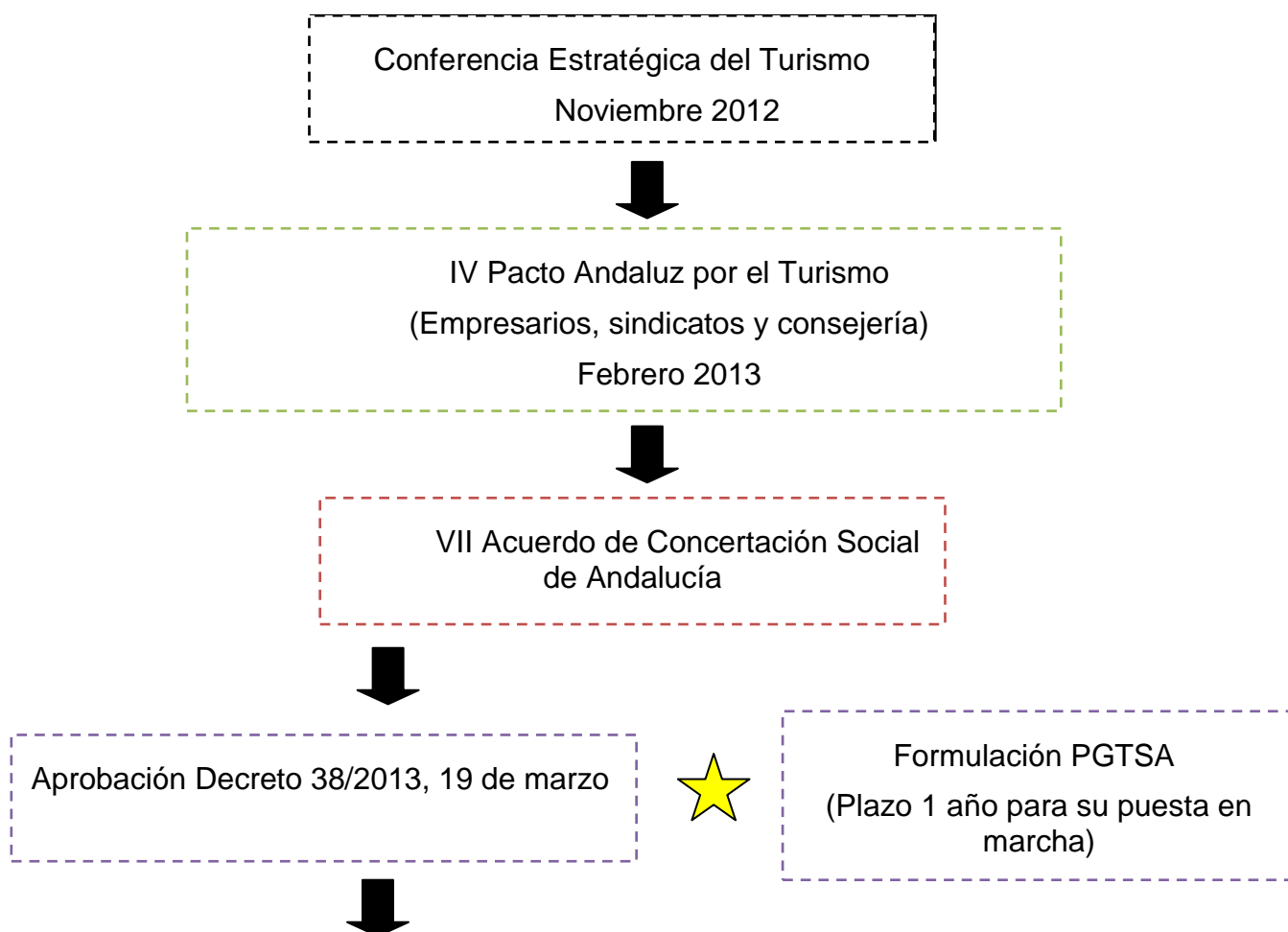
producto y controlar los costes en los que se incurren, todo mediante un programa de I+D+I.

3.3. PLAN GENERAL DE TURISMO SOSTENIBLE 2014-2020

El plan está realizado por un conjunto de directivos de empresas públicas y de empresas privadas del sector turístico andaluz en respuesta a la Consejería de Turismo andaluza de una administración más conjunta y se basa en 30 programas que se irán poniendo en marcha durante todo el período 2014-2020 según su prioridad.

La idea de un turismo sostenible partió con ayuda de más de 200 personas desde Torremolinos el 22 de noviembre del año 2012 en la Conferencia Estratégica del Turismo donde se debatió sobre diversos segmentos de clientes del mercado turístico que son protagonistas de la economía andaluza y a raíz de ahí surgió el actual Plan de Turismo Sostenible.

Los pasos que se realizaron hasta la evaluación ambiental de planes y programas y puesta en marcha del plan general fueron los siguientes:





Esquema 1. Esquema de elaboración propia

El objetivo primordial del plan que presentan es el de promover la sostenibilidad de forma íntegra para aumentar la competitividad de Andalucía en el sector turístico sostenible haciendo uso de una manera responsable de los recursos que tienen a su disposición, generando mayor calidad en el empleo (estabilidad), y en la vida de los turistas que visitan el destino, al igual que la población autóctona y sus costumbres.

Los principios en los que se basa el PGTSA son los siguientes:

Valores éticos del Plan General de Turismo Sostenible Andaluz
Valores locales, culturales, históricos, naturales andaluces
Competitividad, estabilidad y calidad en la producción y el empleo turístico
Cooperación y participación de los organismos públicos y privados
Desarrollo de forma equilibrada e idéntica de todo el territorio de Andalucía
Investigación e innovación en el campo del Turismo Sostenible
Evaluación de las propuestas y seguimiento del PGTSA

Figura 2. Elaboración propia

Si aumentan la calidad del destino paralelamente se mejorará la calidad de vida, y se invertirá en mantener las costumbres locales, los recursos culturales, naturales e inclusive paisajísticos. De esta forma se incentivará a que la población local deje de segmentar el turismo y lo disfrute como una experiencia enriquecedora.

Esta sostenibilidad turística sólo se consigue si se acepta y aplica el modelo turístico correcto y con ello se apliquen los avances tecnológicos así como aumentar la importancia de impartir cursos a los profesionales que ayuden al conocimiento sobre un nuevo modelo sostenible.

Se escapará de la imagen tipificada en el mercado extranjero de una Andalucía con turismo barato y de baja calidad, para así reproducir una imagen de alta calidad y añadir un plus de valor a la oferta y la demanda. Esta acción se realiza con ayuda de los actores económicos implicados en el PGTSA y la correcta administración y organización entre ellos. Algunas de las acciones que llevarán a cabo serán las de recuperar y refrescar la imagen de los destinos más maduros del litoral andaluz a la vez que impulsar el turismo interior y los

productos tradicionales que ofrece, incentivando de tal manera una nueva imagen de destinos sostenibles emergentes andaluces.

3.4. GRUPO ISTUR

El Instituto de la Sostenibilidad Turística lo que pretende es a través de un análisis de todo el camino recorrido por el sector turístico en nuestro país, marcar los puntos clave a tratar para que dicha actividad sea realizada de forma más eficaz e impulsar su avance tanto en los campos de la restauración como de los hoteles, la formación de los profesionales, el destino, y los asesores que estén relacionados en ciertos estudios que se hacen del sector. Una de sus acciones principales es impulsar la sostenibilidad en todos estos campos ya sea de manera más rápida en algunos caminos o de forma más lenta, pero realmente es la única manera que existe en el mundo actual en el que nos encontramos para que los recursos existentes perduren y podamos seguir viviendo en un mundo más sano, tanto nosotros como las futuras generaciones, y según palabras propias de esta organización, “no hay que dejarle un Planeta mejor a nuestros hijos, hay que dejarle mejores hijos al Planeta”.

Uno de los ejemplos que da este Instituto de la Sostenibilidad Turística es el hecho de que para un turista el hotel en el cual se aloja durante sus vacaciones, tiene que ser un ejemplo de Sostenibilidad, además, es la mejor escuela que existe para que puedan aprender sin necesidad de profesores las pequeñas acciones que pueden incluir también en su vida diaria cuando vuelvan a sus respectivos hogares, para que sus acciones impacten de una forma mínima sobre el medio que lo rodea.

3.4.1. ISTur Formación



Imagen 5. Fuente: www.hotelesostenibles.com

Los cursos que imparten, tanto a distancia como on-line, están dirigidos hacia los profesionales del turismo para que sean más competitivos en el mercado y potenciando por tanto los recursos humanos de la empresa.

Cursos que ofrecen; arquitectura sostenible, atención al cliente en la sociedad del siglo XXI, ciencias de la alimentación, coaching empresarial, consultor experto en Hoteles Sostenibles, consultor experto en la Norma ITQ-2000 Restaurante Sostenible, curso superior de Gestión y Administración hotelera, el Marketing en las empresas hosteleras del siglo XXI, el Turismo y la Sostenibilidad, el vino en la sociedad del siglo XXI, elaboración de itinerarios, estrategia empresarial para las empresas turísticas, gestión de la oferta de alimentos y bebidas, gestión de recursos humanos en las empresas hostelera, gestión económica financiera y finalmente, Guía de Turismo.

3.4.2. AIDETUR (Agencia Internacional para el Desarrollo Turístico)



Imagen 6. Fuente: www.hotelesostenibles.com

Se trata de una agrupación de consultores que ponen a disposición del interesado, según la información que necesita la empresa o instituciones privadas y públicas, para cumplir sus objetivos. La información sobre restaurantes, hoteles o destinos turísticos tanto a nivel internacional como nacional se entrega para ayudar a que la sociedad y sus generaciones presentes y futuras sigan continuando hacia el avance. AIDETUR son los encargados también de conformar la normativa que necesita seguir un hotel para ser considerado Hotel Eficiente Sostenible (una marca que ofrece la garantía también del Ministerio de Turismo de España).

3.4.3. Marca HES (Hoteles Eficientes Sostenibles)



Imagen 7. Fuente: www.hotelesostenibles.com

Según la propia organización ISTur en septiembre del año 2011, los hoteles que están bajo la marca de HES “son Hoteles Sostenibles auditados bajo los criterios de la norma Hoteles Eficientes Sostenibles, Marca de Garantía Registrada por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y avalada positivamente por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España”.

Una de las características que quieren denotar es que no importa cuándo haya sido construido el hotel siempre y cuando aúne esfuerzos para incorporar los avances existentes a su gestión de recursos para convertirse en un hotel eficiente que respeta el entorno y la cultura del destino que le rodea y cumpliendo las exigencias y la comodidad que demandan sus huéspedes.

La visión principal de la organización (todos los integrantes y stakeholders que forman el equipo de trabajo) está en que no es solamente una mejora de las condiciones de los hoteles en su momento presente, sino que es una innovación constante donde se tienen que ir acomodando a lo que marca la sociedad pero siempre enfocados en una sostenibilidad. Todos los profesionales que conforman la formación guían a los responsables hoteleros desde la selección de RRHH hasta el posicionamiento en el mercado, o por ejemplo, en las inversiones que deben realizar.

Beneficios para los hoteles bajo la marca HES
Capacidad de respuesta ante las exigencias de los clientes
Mayor capacidad de negocio debido a un aumento de la formación de RRHH
Mayor rentabilidad
Evaluación y certificación independientemente de la categoría y su localización
Añaden valor en la localidad donde se sitúan
Respuesta rápida ante los problemas futuros gracias a la guía de acciones

Figura 3. Elaboración propia

3.4.4. *Hotel Riviera Med Playa (Benalmádena)*

Es un hotel de 4 estrellas con más de 50 años de antigüedad y de las imágenes más conocidas en esta zona del litoral malagueño.



Imagen 8. Fuente: www.medplaya.com

Se trata del primer hotel sostenible de la Costa del Sol en conseguir estar bajo la marca de Hotel Eficiente Sostenible en la Certificación Oro debido a que cumplió todos los requisitos establecidos en el modelo de sostenibilidad que marca HES, y el segundo de todo el territorio nacional.

A su vez, ha recibido el premio de ISTur de “Un Compromiso real con la Sostenibilidad” debido al compromiso que muestra con la sostenibilidad turística y la creación de distintos proyectos que ayudan al medioambiente y a la sociocultura que le rodea. Según información del equipo de HES la propia escultura que representa el premio en forma de gota (en representación de la vida y de la importancia de este elemento durante toda la historia de la humanidad y también como imagen principal de la sostenibilidad), está realizada de metal reciclado de materiales de fundición desechados.



Imagen 9. Fuente: www.isturformacion.com/blog/hotel-riviera-med-playa-benalmadena-recibe-en-fitur-2015-el-certificado-como-hotel-sostenible-en-su-categoria-oro-y-el-premio-un-compromiso-real-con-la-sostenibilidad/

En la imagen superior se observa la entrega del certificado “Un Compromiso real con la Sostenibilidad” al director de Hotel Med Playa Benalmádena.

CAPÍTULO 4 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

4.1. OBJETIVO DEL ESTUDIO

La investigación de campo realizada en este estudio se hizo debido a la importancia de la opinión y la percepción que tiene el turista visitante de la Costa del Sol, al igual que los propios habitantes en cuanto a la percepción que tienen del turista y de cómo se gestiona el sector turístico en esta parte del litoral de Málaga para dotar al sector de la anticipación y reacción ante los continuos cambios económicos y sociales que se están realizando en el mundo y que afectan directamente a este sector. El correcto manejo de esta información servirá para ofrecer estrategias al destino y que el cambio se encamine correctamente hacia el desarrollo sostenible.

4.2. METODOLOGÍA

Se ha procedido a la realización de una investigación sobre las diversas publicaciones que existen sobre la opinión de los turistas y los residentes de destinos turísticos maduros. A continuación basándose en toda la información y las encuestas sobre recogida de opiniones en el trabajo fin de grado sobre la “*Percepción de la Costa del Sol como Turismo Sostenible*” realizado por María Villalobos Merchán para la Facultad de Turismo en febrero del año 2014 y basándose también en las diversas dimensiones que se dio en el cuestionario de evaluación de la satisfacción de la comunidad anfitriona residente en la Playa de Varadero, Cuba, se han elaborado dos cuestionarios para saber la opinión del visitante y de la población residente.

El cuestionario se ha presentado a un total de 60 personas respectivamente, tanto a turistas nacionales y extranjeros como también a los propios habitantes de la localidad de Fuengirola durante los meses de abril y mayo del año 2015. Los resultados servirán para hacer por medio de gráficos una presentación más visual de la realidad turística que se está viviendo en esta localidad y respaldar la conclusión del trabajo de fin de grado desarrollado durante todo el documento. Para representar una visión común entre residentes y turistas, se ha dedicado un apartado del cuestionario idéntico hacia ambas partes, sin embargo, la batería de preguntas es utilizada para observar el punto de vista que tiene cada parte de la gestión turística en Fuengirola.

4.3. PARTICIPANTES DEL ESTUDIO

4.3.1. *Turistas de Fuengirola*

La encuesta se ha realizado a un total de 60 turistas, 23 nacionales cuyo lugar de residencia habitual se encuentra fuera de la comunidad autónoma de Málaga y 37 turistas extranjeros. El grupo de edades de los encuestados va desde los 21 años hasta los 64 años, cuya media se encuentra en 42,5 años.

En cuanto al género de los encuestados existe un ligero predominio de hombres en los turistas nacionales (del total de 23 personas que han realizado el cuestionario, 13 son hombres y 10 mujeres) y de las mujeres en el turismo extranjero (de las 37 personas que han realizado el cuestionario, 21 son mujeres y 16 hombres).

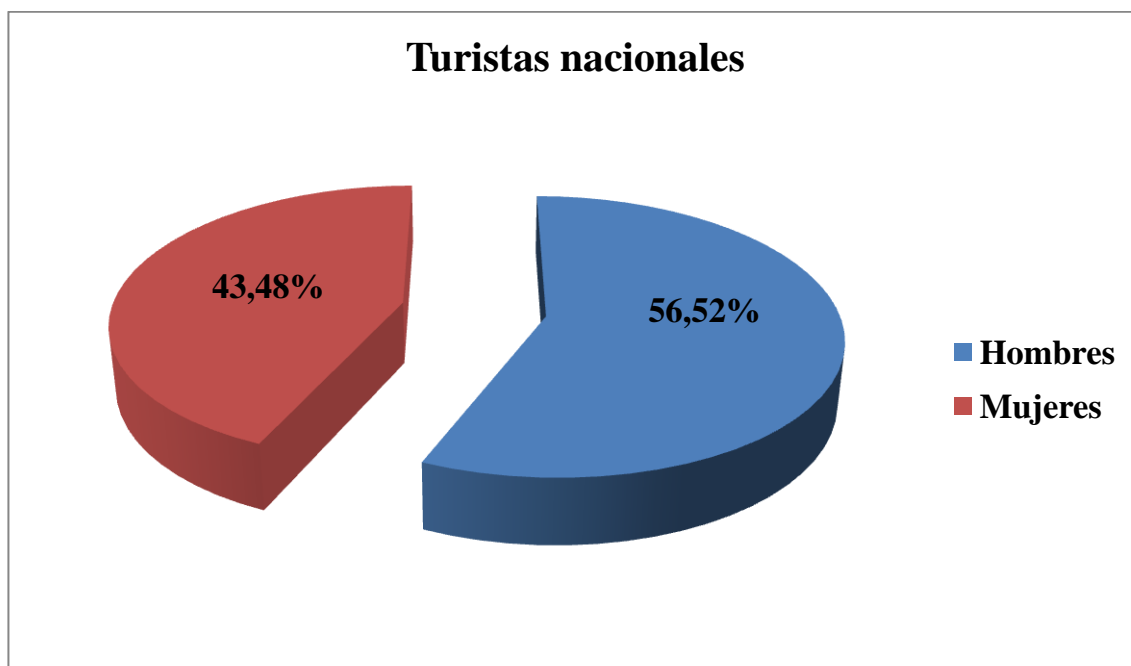


Gráfico 1. Género de los turistas nacionales de la Costa del Sol

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas.

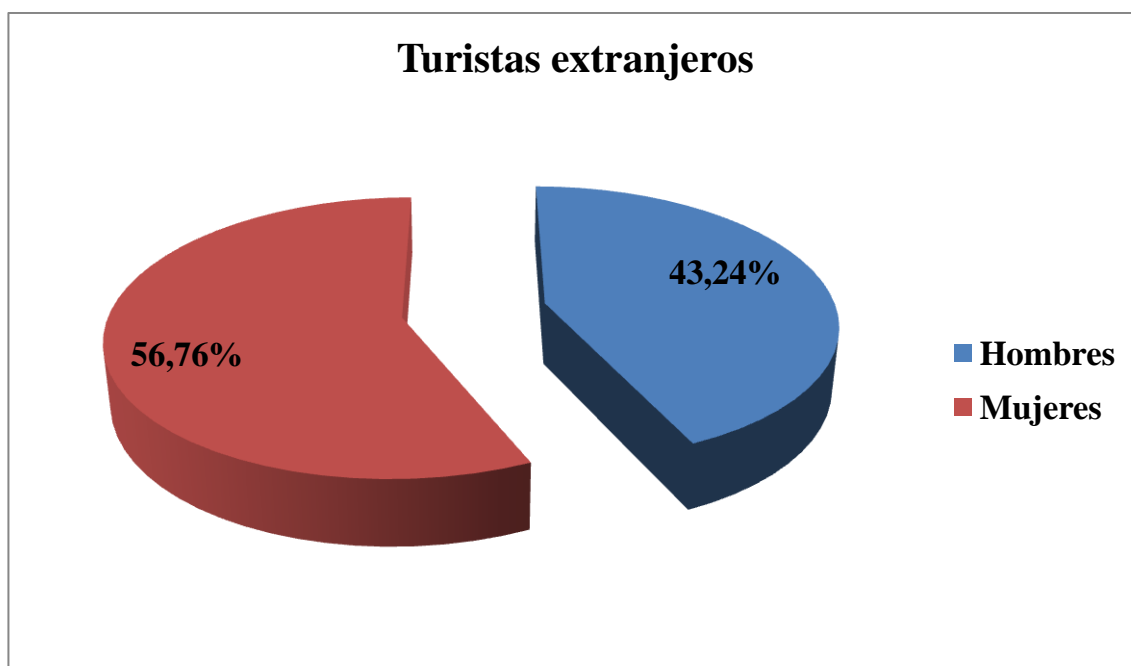


Gráfico 2. Género de los turistas extranjeros de la Costa del Sol

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas.

En cuanto al lugar de origen de los encuestados más de la mitad de ellos son extranjeros aunque realmente el porcentaje no es tan alto como en otros momentos de alta estacionalidad debido a que las encuestas han sido realizadas en el mes de mayo, punto en el cual está todavía comenzado la alta temporada. El 38,33% son nacionales y el 61,67% extranjeros que provienen de países como Reino Unido, Holanda y Suecia.

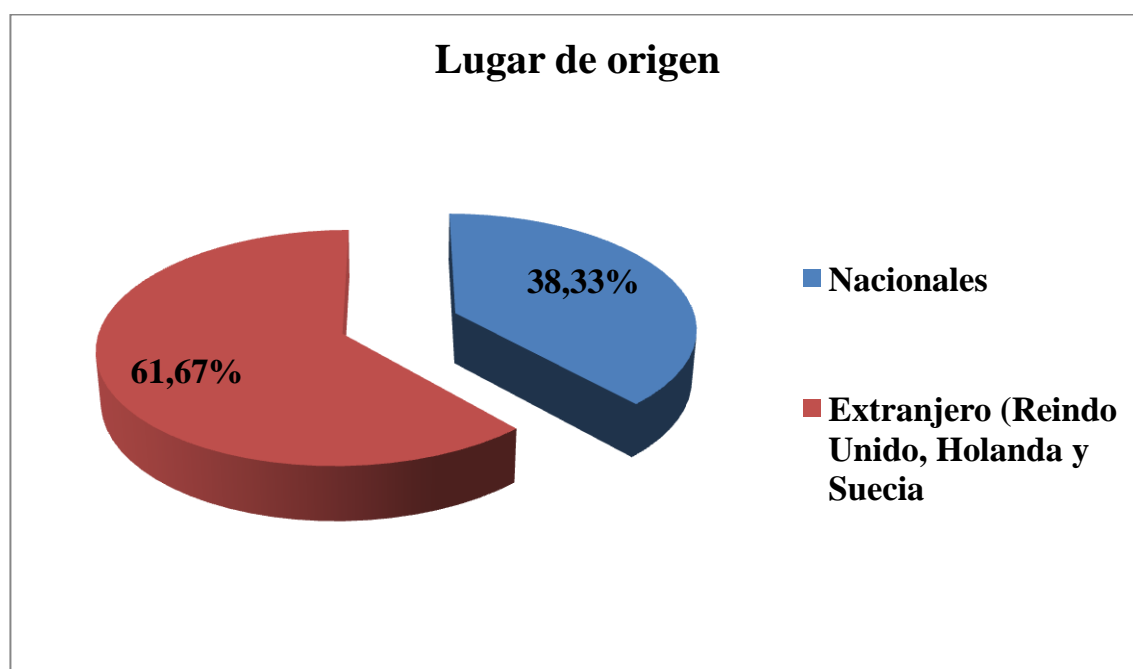


Gráfico 3. País de origen de los turistas de la Costa del Sol

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas.

Refiriéndonos a la consulta de la profesión o estado laboral en el que se encuentra el tipo de turista que nos visita se puede observar que el 51% está laboralmente activo, el 30,7% se encuentra en estado de desempleo, pero este tipo de turista tiene trabajos temporales. Un 12% son estudiantes que se encuentran de vacaciones en nuestro país, y de la parte extranjera algunos de ellos aprovechan para hacer un curso de español. El 6,3% son personas jubiladas y pre-jubiladas.

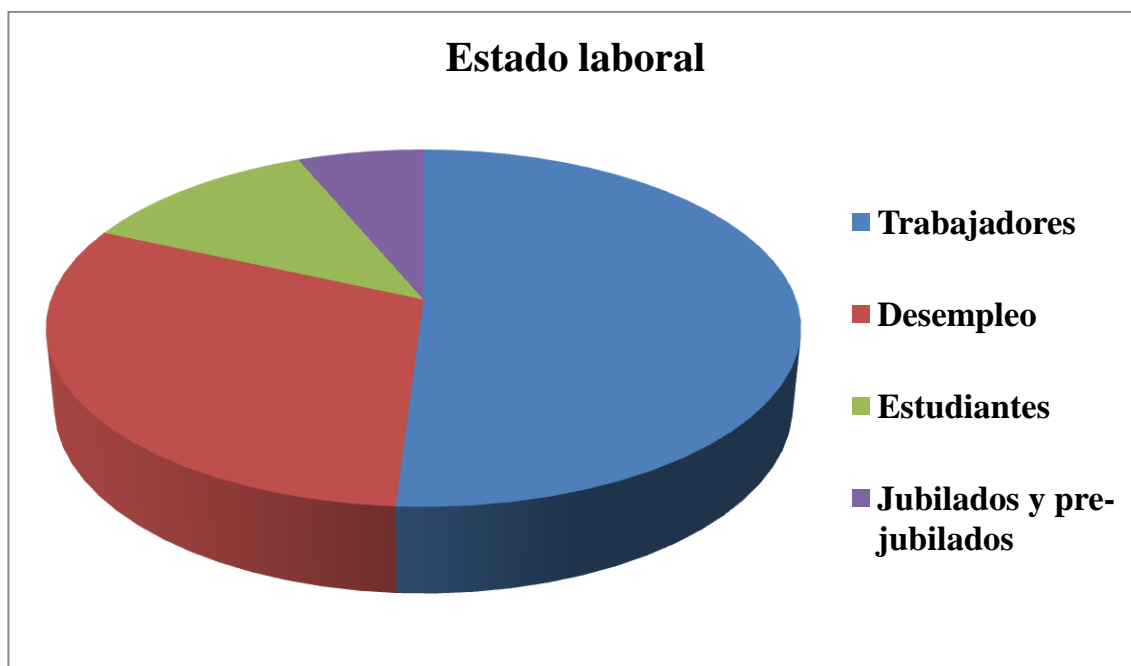


Gráfico 4. Momento laboral de los turistas de la Costa del Sol

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas.

En este apartado se presenta el lugar de alojamiento donde se hospedan los turistas tanto nacionales como extranjeros durante su estancia en la Costa del Sol. Como es lógico un alto porcentaje se ubica en Fuengirola debido a que es en ésta localización donde se realizan las encuestas. El resto se encuentra disperso entre las localidades de Marbella, Benalmádena y Torremolinos.

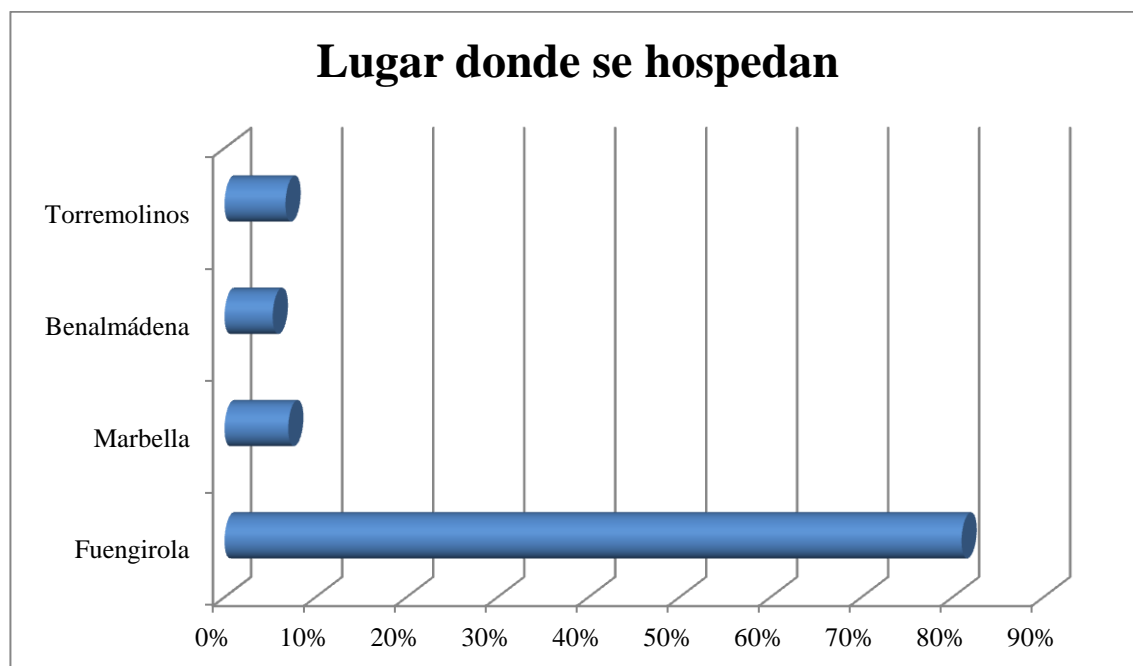


Gráfico 5. Lugar donde se alojan los turistas de la Costa del Sol

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas.

4.3.2. Residentes de Fuengirola

En este apartado se ha realizado la misma investigación de campo que en el apartado anterior con los cuestionarios, sólo que en este caso es a 60 residentes del municipio de Fuengirola debido a la importancia que reside en saber la opinión que tienen los propios habitantes del sector turístico y de como se está desarrollando el mismo en relación con los recursos naturales que tiene el municipio. El estudio es muy importante ya que pocas veces en un destino maduro como es Fuengirola, y que forma parte de la Costa del Sol, se ha preguntado y medido el impacto negativo o positivo que tiene sobre la población el turismo.

El grupo de edad de las personas que han completado el cuestionario está entre 20 años y 63 años. El género que se denota es el de mujeres con un 63% de participación y un 37% de participación masculina.

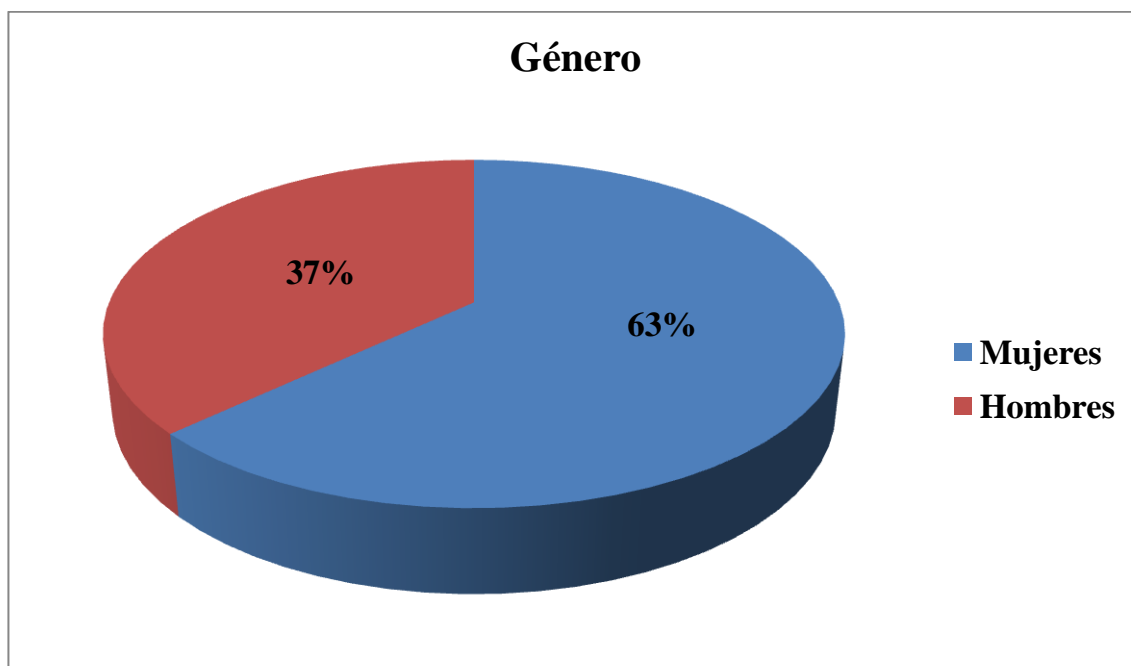


Gráfico 6. Género de los residentes encuestados

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas.

En el momento que se observa el apartado de la encuesta que trata el estado laboral de las personas que han realizado el cuestionario surge un importante dato, y es que, se puede ver que casi la totalidad está empleada en una profesión ligada con el sector turístico. Este dato es de suma importancia ya que emerge una de las “problemáticas” de casi la totalidad del litoral malagueño, y es que su economía está basada en una monoproducción estancada en el turismo.

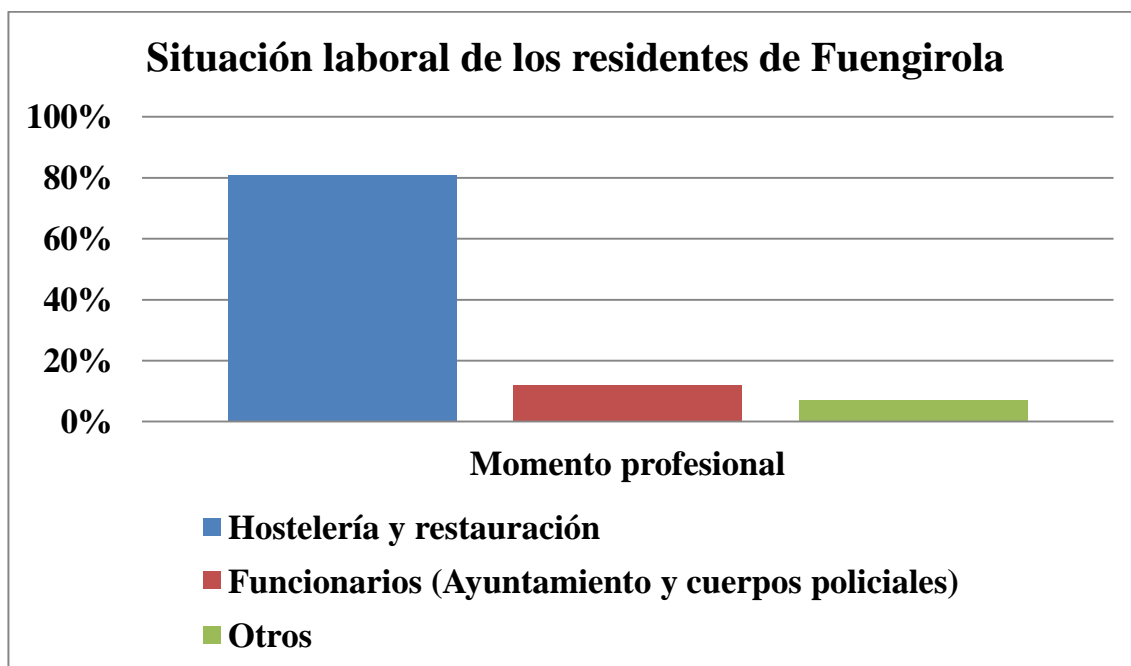


Gráfico 7. Situación laboral de los encuestados activos

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas.

A su vez es importante también destacar que la situación laboral en Fuengirola es muy precaria debido a que la gran mayoría de los encuestados tiene trabajos temporales ligados a las temporadas turísticas más fuertes como semana santa, festivos y puentes y verano. También es muy preocupante el alto porcentaje de desempleados de larga temporada a partir de los 40 años.

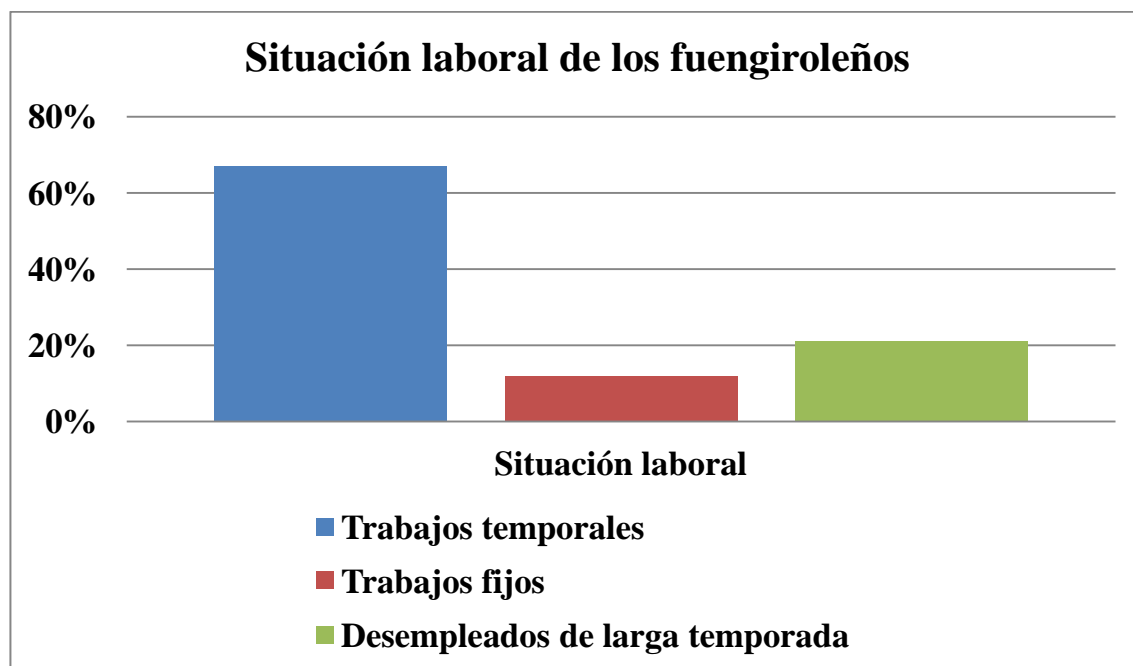


Gráfico 8. Situación laboral de los encuestados activos

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas.

4.4. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

Debido a que no existen una cantidad de datos necesarios para esta investigación actualizados al año 2015 se han creado dos tipos de cuestionarios, uno para los turistas nacionales y extranjeros y otro enfocado para los residentes del municipio encuestado, es decir, Fuengirola (Anexo 1), que está basado en las diversas dimensiones que se dio en el cuestionario de evaluación de la satisfacción de la comunidad anfitriona residente en la Playa de Varadero, Cuba. La encuesta a los residentes de Fuengirola es de suma importancia si se tiene en cuenta la afirmación realizada por la Organización Mundial del Turismo en el año 2004 que dice que *“ la variación del nivel de satisfacción puede ser un indicador de alerta temprana de la existencia de hostilidad o de la posibilidad de que se produzcan incidentes, así como un medio para obtener información sobre problemas y motivos de malestar incipientes antes de que se agraven, por lo que la satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para la sostenibilidad”*.

El cuestionario enfocado para los turistas de la Costa del Sol se basa en un apartado donde se pretende reunir los datos generales de las personas encuestadas, otro donde se miden tres dimensiones, ambiental, social y económica y por último uno donde se pretende ver el nivel de satisfacción del turista y la posibilidad de que éste regrese nuevamente.

Por otra parte, el cuestionario elaborado para los residentes locales reúne los datos generales de las personas y un pequeño cuestionario de 8

preguntas que resume las ideas principales para que podamos observar la imagen que tienen los propios habitantes fuengiroleños del mundo del turismo que les visita.

4.5. PROCESO DE REALIZACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Las encuestas han sido realizadas concretamente durante todo el mes de mayo y medidas en el mes de junio en la localidad de Fuengirola durante distintas franjas horarias en las localizaciones cercanas al ayuntamiento de Fuengirola y la oficina de turismo, hoteles y cafeterías. El hecho de no abstenerse a una hora concreta es para poder encuestar a distintos tipos de turistas y residentes de diversas edades y así obtener una imagen más amplia de lo que observan las personas en contacto directo con el turismo. El tiempo medio de realización del cuestionario ha sido entre 2 y 4 minutos.

Realmente la investigación de campo no ha supuesto ningún impedimento para la correcta recogida de las opiniones de las personas ya que, en el caso del turista, éste se encuentra de vacaciones y tranquilo, por lo que acceden muy amables a contestar a las preguntas que se les presenta. Y en el caso de los residentes, éstos tampoco han puesto impedimentos ya que les produce cierta satisfacción que por fin se tenga en cuenta su opinión para un trabajo de la Universidad de Málaga sobre el turismo y un correcto desarrollo sostenible de la localidad.

4.6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Después de analizar todos los datos sociodemográficos recogidos sobre **turistas nacionales y extranjeros** que visitan la Costa del Sol se puede observar que la gran mayoría tiene el alojamiento localizado en Fuengirola debido a que es en este municipio donde se lleva a cabo la recogida de información y que un 81% de las personas encuestadas se alojan en uno de los hoteles que conforman la oferta hotelera de Fuengirola, el resto, se hospedan en un apartamento de tiempo compartido, en su propia residencia o en la de un familiar u amigo. El 65% ha visitado la Costa del Sol más de tres veces con un alojamiento medio de 4,5 días. Suelen realizar el viaje con su pareja o familiares con los cuales han visitado espacios naturales pero que se encuentran fuera del territorio de la Costa del Sol (por ejemplo Ronda).

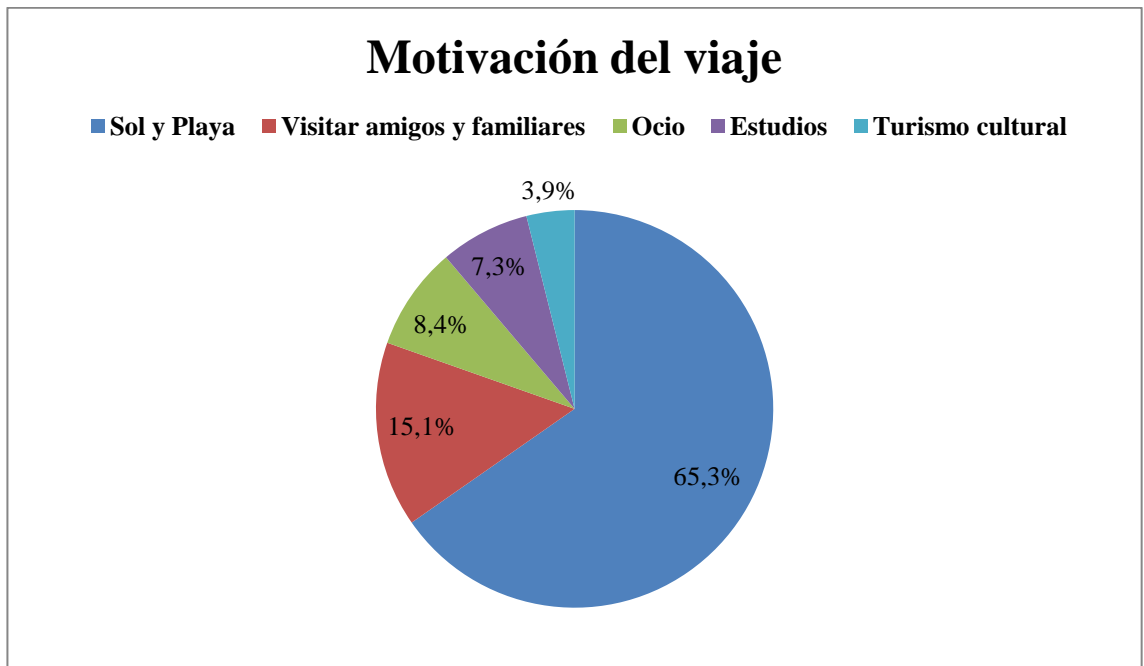


Gráfico 9. Motivación del viaje de los turistas de la Costa del Sol

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas

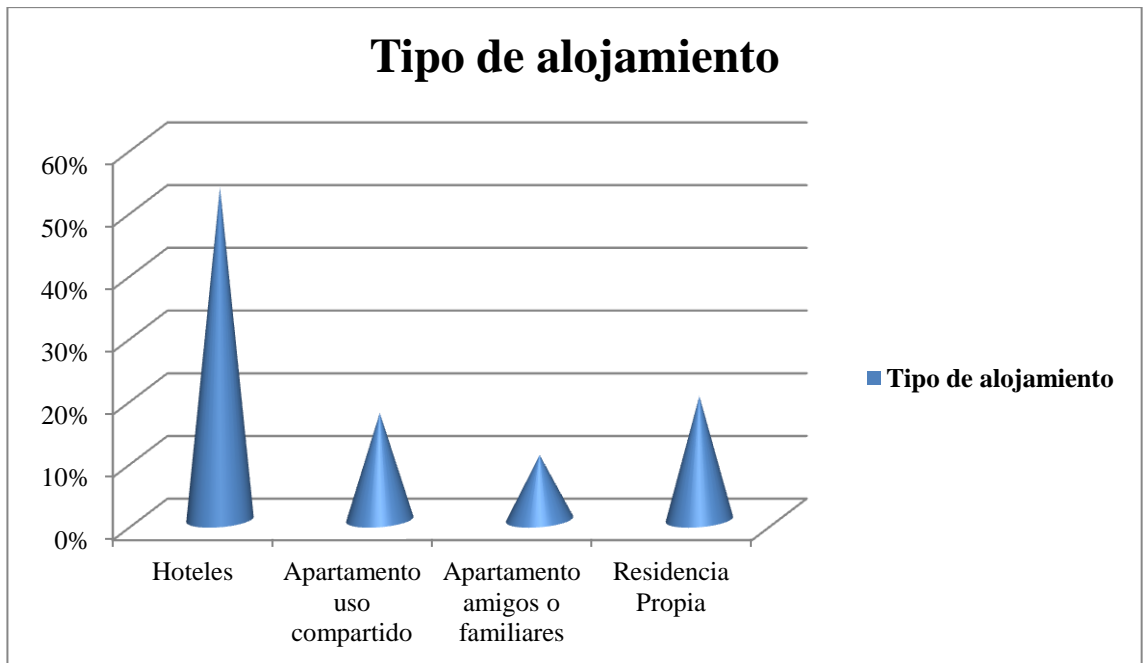


Gráfico 10. Tipo de alojamiento de los turistas de la Costa del Sol

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas

Es importante remarcar en el gráfico 10 que una gran parte de la residencia de amigos o familiares y propia forma parte del tipo de alojamiento del turismo nacional encuestado.

Por otro lado, en el cuestionario se ha elaborado la pregunta de si visitan durante sus vacaciones algún entorno natural o han visitado para denotar la importancia de los recursos naturales y su correcta conservación para ver el nivel de sostenibilidad con el que trabaja Fuengirola. Como es lógico, la gran mayoría se ha referido a la visita de las playas, pero a su vez también han dado la información de que han visitado o van a visitar lugares naturales, pero que éstos se encuentran fuera del municipio, ya que visitan localizaciones como Ronda, Nerja, o aprovechan las excursiones que se pueden contratar y el coche que han alquilado a su llegada a Málaga para visitar parques naturales.

Por otra parte si se analizan los datos sociodemográficos de los **residentes locales** de Fuengirola se puede observar la gran cantidad de población que se encuentra desempleada y que si se encuentran dentro del grupo de edades que abarcan entre los 20 y 40 años, están a la espera de comenzar la temporada de verano para trabajar en el sector del turismo y la restauración.

A continuación pasamos al análisis del pequeño test formado por 9 preguntas que se les realizó a los **turistas** que nos visitan para saber su punto de vista y que nos den una opinión sobre diversos recursos naturales y su correcta protección, a su vez, se les ha preguntado por una visión general de la situación económica que se imaginaban que habría en el sector turístico de Fuengirola. Los resultados son los siguientes:

1: Completamente en desacuerdo	5: Completamente de acuerdo
1. La belleza paisajística está muy bien cuidada	3,61
2. Usuario de redes sociales como Facebook y Twitter	4,4
3. Es importante el cuidado de los recursos naturales para mis vacaciones	4,88
4. Los turistas deberían pagar un impuesto especial para la protección del medio ambiente	3,80
5. Estoy dispuesto a pagar más por un entorno de mayor calidad	4,41
6. La Administración tiene que promocionar más la naturaleza	4,01
7. El turismo contribuye al desarrollo económico local	4,87
8. Se conserva correctamente la cultura y tradición local	4,60
9. Estoy satisfecho con mi viaje (s) a La Costa del Sol	4,93

Figura 4. Elaboración propia basada en el cuestionario realizado

Como podemos observar en la figura superior se han sumado todos los valores que han elegido los 60 turistas y se ha hecho la media. En estos valores definitivos se puede observar como Fuengirola podría mejorar la belleza paisajística y su promoción, y que realmente no están del todo de acuerdo con el impuesto especial al turista dirigido a la protección y mejora del medio ambiente, y en este caso, el ha habido mayor número de turistas extranjeros a favor que nacionales.

Casi la totalidad de encuestados hacen uso de redes sociales como Facebook y Twitter, de ahí la importancia de una mejora en la promoción utilizando estos medios tan famosos también para exponer al mundo los recursos naturales con los que cuenta esta parte del litoral malagueño. El hecho de exponer y promocionar al mundo del turismo los recursos naturales y la sostenibilidad de los productos que se ofrecen y del destino, es importante debido a que hay un sí rotundo por parte de los turistas al cuidado del paisaje que les rodea a la hora de elegir su destino de vacaciones y el fomento de sus costumbres y tradiciones locales.

Tienen claro que el sector turístico es de suma importancia en la economía local y otra de las afirmaciones casi rotundas es que 58 de los 60 turistas están satisfechos con su viaje, lo que supone, que con casi total seguridad volverán a repetir.

Por otro lado, en cuanto al test que se le ha realizado al **residente** de Fuengirola, los resultados son los siguientes:

1) ¿Ha observado como su entorno se deteriora debido a la llegada de turistas?

- Mucho
- Poco
- Apenas he notado un cambio

2) ¿Invitarías a un turista a que visitase Fuengirola nuevamente?

- Segurísimo que sí
- Quizás
- No

3) ¿Considera usted que el turismo ayuda a desarrollar la economía de la localidad?

- Si
- No

4) ¿Piensa que es positivo el turismo residencial de algunas zonas de Fuengirola para la economía local?

-Si

-No

5) Marque los motivos por los que piensa que el turista visita el municipio.

-Modo de ocio

-Disfrutar de la cultura con los residentes

-Para el apartamento residencial que tienen en el municipio

-Para disfrutar de la feria y las fiestas

-Por la seguridad que les da y porque se sienten cómodos aquí

6) ¿Piensa usted que la mejora de ciertas infraestructuras como los medios de transporte, las calles, comercios, etc., es debido al turismo?

-Si

-No

7) ¿Piensa usted que el turismo residencial a la larga mejorará la situación socioeconómica de la población local y a la creación de trabajo estable?

-Si

-No

8) ¿Es importante para usted mantener la propia identidad de Fuengirola y sus tradiciones locales?

-Si

-No, es bueno convertir nuestras costumbres como las del extranjero

Un 95% de los habitantes ha observado que debido al turismo casi la mayoría de las infraestructuras y el territorio han cambiado mucho, pero aún con este cambiado que se ha producido y se está produciendo, un 96,67% quiere que los turistas vuelvan a regresar al destino para pasar aquí sus vacaciones. Esto en parte quizás es debido porque un 98,33% de ellos piensa

que gracias a los turistas la economía de Fuengirola se mantiene (este resultado está directamente relacionado con el gran porcentaje de residentes que trabajan en el sector turístico) y que a la larga un 68,3% de los residentes piensa que esto creará trabajos estables.

Un 85% de los resultados piensa que el turismo residencial que se está produciendo en Fuengirola es muy positivo para la economía del municipio.

En cuanto a los motivos por los que piensas que el turista visita el municipio son los siguientes:

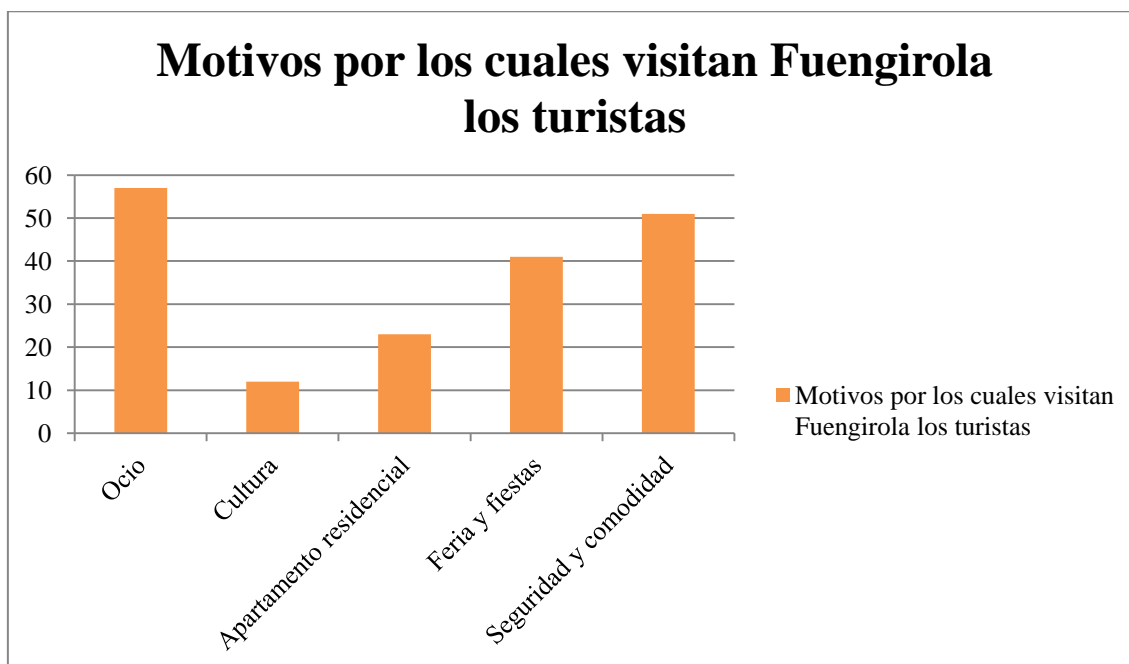


Gráfico 11. Motivos de visita que opinan los residentes

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas

Para finalizar con este apartado se observa mediante los resultados del cuestionario de un 96,67%, como denotan la importancia de mantener sus propias costumbres y no desarrollar otra identidad para Fuengirola, no convertirlo todo debido a la aculturación.

Seguido, se van a observar las dos perspectivas en conjunto del grado de satisfacción de los residentes y de los turistas donde el valor 1 marca la insatisfacción completa y 5, que está muy satisfechos:

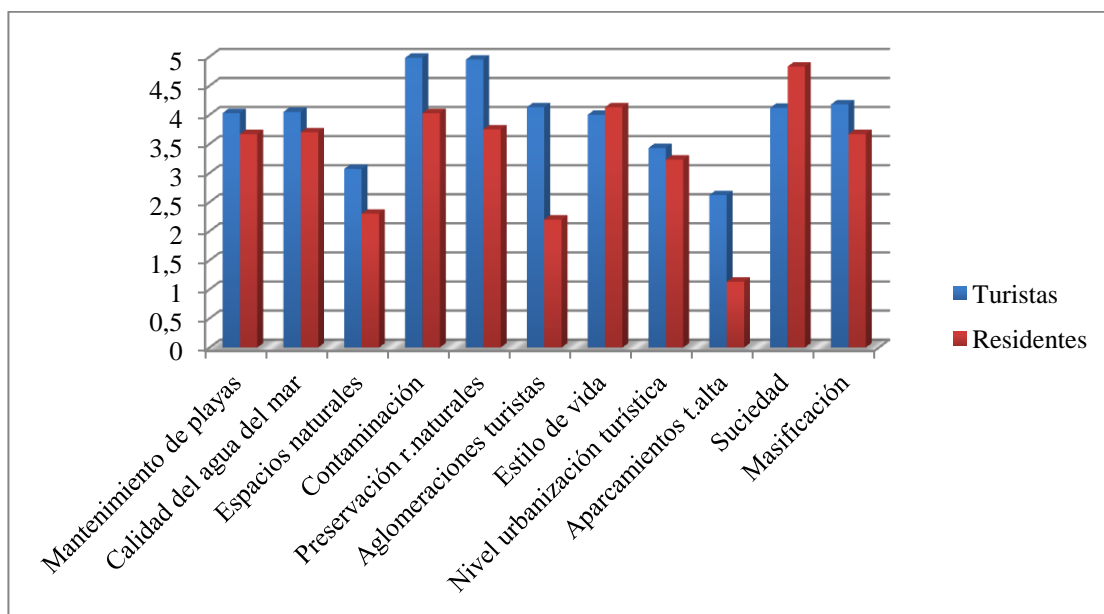


Gráfico 12. Grado de satisfacción de turistas y residentes. Comparativa

Fuente: Elaboración propia a partir encuestas realizadas

Como se observa en la tabla superior a los residentes les resulta a veces molesto en mayor medida que a los turistas cosas como la contaminación atmosférica debido al aumento de la población en temporadas altas, o la poca preservación de la naturaleza que ellos notan con más fuerza ya que están siempre en contacto directo con estos recursos. Las aglomeraciones turísticas en meses de verano les resultan un poco molestas, aunque ellos mismos saben que el turismo es lo que mueve la economía de la localidad, pero a ellos les perjudica en aspectos como el aparcamiento, el nivel de urbanización del terreno para la creación de hoteles, infraestructuras turísticas o edificios que irán destinados a segundas residencias, y el aumento de desechos que se produce.

CAPÍTULO 5 CONCLUSIÓN

Como conclusión final de este trabajo puedo decir que como se ha ido viendo a lo largo de los años, el sector del turismo vive en un ayer, en un hoy y en un mañana. Esto quiere decir que arrastra problemas por ejemplo de la construcción de alojamientos hoteleros de los años 50 y 60 hasta el presente, que en el presente estas construcciones se tienen que gestionar de la mejor manera posible para producir menos daños a los recursos que nos presta el planeta, para que en un mañana se pueda seguir disfrutando de forma plena todo lo que la naturaleza nos brinda. El momento que está viviendo el sector turístico en la actualidad está moviendo la balanza hacia el lado positivo gracias a la oferta tan diversa que se está elaborando o se ha elaborado, todas esas propuestas que muestran la evolución que se está consiguiendo ya sea mediante los diseños inteligentes de la arquitectura, una marca o transformando esos alojamientos obsoletos de los años 60 en edificios direccionados por personas que hacen que mediante sus aportaciones sostenibles la eficiencia llegue, por ejemplo, con el consumo energético sostenible y eficiente.

El desarrollo sostenible ya no es una utopía creada por algunos soñadores que ciertos dirigentes pueden echar hacia atrás por ignorantes o desconocedores de la sociedad, es el método que están siguiendo cada vez con más normalidad, las personas que trabajan en el turismo creando una nueva dimensión turística en la construcción y en la gestión.

Muchas personas todavía están estancadas en la idea de que una construcción sostenible es muy cara y que no será rentable por el alto coste, pero lo que no saben o no quieren apreciar es el alto coste que supondrá seguir con algunas decisiones que se están tomando en el presente. Las modas por las cuales la sociedad está en continuo cambio, no tienen porque reñirse con el cuidado del medio ambiente, al revés, se tiene que convertir en una nueva manera de hacer turismo y de hacer ética.

El pensamiento que defiende el autor Roberto P. Guimarães es que “la modernidad, el medio ambiente y la ética son las nuevas tensiones del nuevo paradigma de desarrollo.” Sin embargo muchos han sido los autores, como se puede observar en el primer capítulo, que han defendido sus ideas pero siguiendo cada uno de ellos distintos caminos posibles como el económico (homogeneización de la producción), el financiero (capitalismo), el comercial (economías internacionales), la política (democracia y libertad de la sociedad), el institucional (fuerzas del mercado cada vez más flexibles), el de las nuevas tecnologías y los medios de comunicación (mayor información, se producen mejoras en la producción de bienes y servicios, y por último, de accesibilidad más sencilla para el ciudadano).

La realidad del destino que se analiza en este trabajo, la Costa del Sol, es que por este enclave turístico del litoral se están poniendo diversos proyectos en práctica, para seguir y por otros lados comenzar, el correcto camino hacia el desarrollo sostenible y un nuevo reposicionamiento en el mercado del turismo sostenible donde existen duros competidores emergentes.

Este trabajo lo que ha intentado proyectar con el ejercicio de la recogida de opiniones mediante encuestas es el punto de vista de ambos personajes protagonistas de la Costa del Sol, el residente y el turista. En muchas ocasiones se hace caso omiso a las personas que están en contacto directo con el turismo y esta acción es una práctica muy negativa que se tiene que erradicar. El turismo tiene que mejorar al destino y no reducir la propia calidad de vida de las personas que ahí viven.

¿Cómo se consigue esto?, implicando a la población local en la gestión y planificación de la Costa del Sol, garantizando la buena comunicación del compromiso que prometen las Administraciones y detectando posibles fallos a tiempo para poder reducirlos con rapidez.

Uno de los puntos clave del turismo sostenible que todavía tiene que conseguir la Administración en algunos municipios de la Costa del Sol, es el control de los flujos de visitantes para que los impactos en el entorno natural, patrimonial y cultural sea el menos negativo posible, deben por tanto hacer un correcto plan de gestión de visitantes y hacer más promoción del transporte público o incluso rutas a pie para el turismo.

Para finalizar necesito remarcar los conocimientos que me ha aportado esta investigación ya que aunque nos impartan ciertas nociones sobre el mundo de la sostenibilidad, no se llega a poder profundizar tanto sobre este tema. Es interesante saber cómo la sostenibilidad ha ido evolucionando a lo largo de las décadas y como el mundo del turismo está amoldándose a las mejores prácticas para no destrozar el patrimonio, la naturaleza y la vida de la población local. Todavía queda un largo camino ya que existen destinos potencialmente turísticos, por ejemplo en el Caribe, que no miran por el beneficio general de todas las personas que viven en esas localizaciones, y sólo miran por los bolsillos de los ejecutivos que están direccionando los hoteles.

Se tiene que conseguir una ética de concienciación social para que la industria turística deje de ser, algunas veces solamente, una exploradora de recursos y se convierta en la mano protectora de la población local, su economía y de los recursos que presta el planeta.

BIBLIOGRAFÍA

Blasco Lázaro, María (2005). Introducción al concepto de Turismo Sostenible presentada en la 1ª Jornada sobre Turismo Sostenible en Aragón, Aragón, España.

Exceltur, número 51 (Enero 2015). Perspectivas turísticas. Valoración empresarial del año 2014 y perspectivas para 2015. Recuperado en: 2015, 12 de abril. Disponible en: <http://exceltur.org/wp-content/uploads/2015/01/Informe-Perspectivas-N51-Balance-2014-y-perspectivas-2015-Definitivo-Web.pdf>

Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote (1995, abril). Recuperado en: 2015, 12 de abril. Disponible en: <http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf>

Código Ético Mundial para el Turismo (2001, 21 de diciembre). Naciones Unidas y OMT. Recuperado en: 2015, 9 de abril. Disponible en: <http://www.unwto.org/ethics/index.php>

Junta de Andalucía (23 de julio 2014). Plan General de Turismo Sostenible, volumen II. Recuperado en: 2015, 10 de mayo. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoycomercio/consejeria/sobre-consejeria/planes/detalle/11734.html>

Junta de Andalucía (2014). Documento de evaluación. Plan General de Turismo Sostenible, volumen II. Recuperado en: 2015, 10 de mayo. Disponible en: http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal_web/web/temas_ambientales/evaluacion_integracion_planificacion/evaluacion_ambiental/planes_programas_sometidos_evaluacion/drpqts.pdf

Conferencia europea sobre las ciudades sostenibles (1994, 27 de mayo). Carta de Aalborg. Carta de las ciudades europeas hacia la sostenibilidad. Dinamarca. Recuperado en: 2015, 12 de abril. Disponible en: <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0667128.pdf>

Vera Rebollo, J. Fernando, Rodríguez Sánchez, Isabel (2012). Renovación y reestructuración de destinos turísticos en áreas costeras, (marco de análisis, procesos, instrumentos y realidades). Universidad de Valencia. Colección Desarrollo Territorial 11.

Jiménez Abad, Carlos Enrique (2006). Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. Hostelería y turismo. Thomson Paraninfo

Plan Qualifica Costa del Sol. (2011). Recuperado: 2015, 12 de abril. Disponible en: <http://www.qualifica.org/>

Ayuntamiento de Fuengirola. (2015). Recuperado en: 2015 12 de abril.

Disponibile en:<http://www.fuengirola.es>

Cumbre mundial del Ecoturismo. Recuperado en 2015, 12 de mayo.

Disponibile en:<http://www.cinu.org.mx>

Tarlombani da Silveira, Marcos Aurélio. (2005). Turismo y sustentabilidad. Entre el discurso y la acción. Recuperado en 2015, 12 de mayo.

Disponibile en:http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322005000300002

Asociación de Monitores Medioambientales Almirajara. Turismo sostenible, definiciones. Recuperado en: 2015, 9 de abril. Disponibile en: <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=1>

Navarro Jurado, Enrique (2013, octubre). Perspectivas académicas en Turismo. Volumen 43. Universidad de Málaga. España. Recuperado en: 2015, 23 de abril. Disponibile en: <http://www.sciencedirect.com/science/journal/01607383/43>

Cano Orellana, Antonio (2007, enero). Territorio y sostenibilidad. Aproximación a la huella ecológica de Andalucía. Universidad de Sevilla. España. Recuperado en: 2015, 23 de abril. Disponibile en: <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf1064.pdf>

Tapia, Gustavo (2009). Turismo Sostenible. Introducción y marco financiero. Facultad de Ciencias Económicas. Argentina. Recuperado en: 2015, 24 de abril. Disponibile en: http://www.econ.uba.ar/www/institutos/cma/Publicaciones/revistas/RIMF_Vol1/TURISMO%20SOSTENIBLE.pdf

Villalobos Merchán, María (2014, febrero). Percepción de la Costa del Sol como destino sostenible. Universidad de Málaga. España

ANEXO 1

Cuestionario para turistas

Información demográfica

Nº:		Edad:		Lugar origen:	
Sexo:	Hombre	Mujer	Localización de alojamiento:		
Lugar alojamiento (hotel, camping, apartamento, etc.)					
Nº veces visitado Costa del Sol (en total):		Profesión:			
Nº días en la Costa del Sol:		Motivación viaje:			
Realiza el viaje:	Sólo	Pareja	Familia	Amigos	
¿Ha visitado algún espacio natural?	Si	No			
¿Cuál/es?					

Batería de preguntas

1. La belleza paisajística está muy bien cuidada
2. Usuario de redes sociales como Facebook y Twitter
3. Es importante el cuidado de los recursos naturales para mis vacaciones
4. Los turistas deberían pagar un impuesto especial para la protección del medio ambiente
5. Estoy dispuesto a pagar más por un entorno de mayor calidad
6. La Administración tiene que promocionar más la naturaleza
7. El turismo contribuye al desarrollo económico local
8. Se conserva correctamente la cultura y tradición local
9. Estoy satisfecho con mi viaje (s) a La Costa del Sol

Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos de sus vacaciones en la Costa del Sol:

1: Desacuerdo

5: Muy de acuerdo

1. El mantenimiento de las playas (limpieza, servicios...)	1	2	3	4	5
2. La calidad del agua del mar	1	2	3	4	5
3. Espacios naturales	1	2	3	4	5
4. Contaminación atmosférica	1	2	3	4	5
5. Preservación de los recursos naturales (vegetación, agua, etc.)	1	2	3	4	5
6. Cantidad de turistas y/o aglomeraciones	1	2	3	4	5
7. La conservación del estilo de vida	1	2	3	4	5
8. El nivel de urbanización turística	1	2	3	4	5
9. Aparcamientos disponibles en temporada alta	1	2	3	4	5
10. Nivel de suciedad de las calles	1	2	3	4	5
11. La masificación en el área	1	2	3	4	5

Cuestionario para residentes

Información demográfica

Nº:	Cuestionario a residentes
Datos generales:	
Sexo:	Hombre Mujer
Edad:	
Ocupación:	
<ul style="list-style-type: none">• Autónomo• Jubilado• Desempleado de larga temporada• Funcionario	

Batería de preguntas

1) ¿Ha observado como su entorno se deteriora debido a la llegada de turistas?

-Mucho

-Poco

-Apenas he notado un cambio

2) ¿Invitarías a un turista a que visitase Fuengirola nuevamente?

-Segurísimo que sí

-Quizás

-No

3) ¿Considera usted que el turismo ayuda a desarrollar la economía de la localidad?

-Si

-No

4) ¿Piensa que es positivo el turismo residencial de algunas zonas de Fuengirola para la economía local?

-Si

-No

5) Marque los motivos por los que piensa que el turista visita el municipio.

-Modo de ocio

-Disfrutar de la cultura con los residentes

-Para el apartamento residencial que tienen en el municipio

-Para disfrutar de la feria y las fiestas

-Por la seguridad que les da y porque se sienten cómodos aquí

6) ¿Piensa usted que la mejora de ciertas infraestructuras como los medios de transporte, las calles, comercios, etc., es debido al turismo?

-Si

-No

7) ¿Piensa usted que el turismo residencial a la larga mejorará la situación socioeconómica de la población local y a la creación de trabajo estable?

-Si

-No

8) ¿Es importante para usted mantener la propia identidad de Fuengirola y sus tradiciones locales?

-Si

-No, es bueno convertir nuestras costumbres como las del extranjero

Indique el grado de satisfacción de los siguientes aspectos de sus vacaciones en la Costa del Sol:

1: Desacuerdo

5: Muy de acuerdo

1. El mantenimiento de las playas (limpieza, servicios...)	1	2	3	4	5
2. La calidad del agua del mar	1	2	3	4	5
3. Espacios naturales	1	2	3	4	5
4. Contaminación atmosférica	1	2	3	4	5
5. Preservación de los recursos naturales (vegetación, agua, etc.)	1	2	3	4	5
6. Cantidad de turistas y/o aglomeraciones	1	2	3	4	5
7. La conservación del estilo de vida	1	2	3	4	5
8. El nivel de urbanización turística	1	2	3	4	5
9. Aparcamientos disponibles en temporada alta	1	2	3	4	5
10. Nivel de suciedad de las calles	1	2	3	4	5
11. La masificación en el área	1	2	3	4	5