

Danielle Pimentel de Oliveira

# La sostenibilidad turística a través de un índice sintético amparado en los 17 ODS

Los casos de Canet d'En Berenguer, Cullera y Oliva

Estudios y Documentos

33





# **La sostenibilidad turística a través de un índice sintético amparado en los 17 ODS**

Los casos de Canet d'En Berenguer,  
Cullera y Oliva

Danielle Pimentel de Oliveira

**UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

Colección: Desarrollo Territorial  
Serie Estudios y Documentos, 33

Director: M<sup>a</sup>. Dolores Pitarch Garrido



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.

© Del texto: Danielle Pimentel de Oliveira, 2021

© De esta edición: Universitat de València, 2021

<http://dx.doi.org/10.7203/PUV-OA-351-7>

ISBN: 978-84-9133-350-0 (papel)

ISBN: 978-84-9133-351-7 (PDF)

Edición digital

A mis abuelos J. y R.,  
que en su dulce inocencia, me  
enseñaron vivir en la sostenibilidad.

A partir del momento que logremos medir la  
sostenibilidad entendemos su verdadera importancia



# ÍNDICE

Capítulo 1. La necesidad de medidas para medir la sostenibilidad en la era COVID .....	9
1. Introducción .....	9
1.1. El Sistema de Indicadores de Sostenibilidad – SIS .....	11
1.2. El Índice Sintético de Sostenibilidad Turística – IS.SIS .....	11
Capítulo 2. La metodología IS.SIS .....	13
1. Metodología .....	13
1.1. Metodología del Sistema de Indicadores - SIS .....	13
1.1.1. Selección de los destinos de estudio .....	13
1.1.2. Objetivo de los indicadores .....	14
1.1.3. Encuesta de satisfacción .....	14
1.1.4. Selección y validación de los indicadores .....	17
1.1.5. Definición del tipo de indicadores .....	25
1.1.6. Complementación de datos y ficha técnica .....	25
1.1.7. Creación del Indicador Sintético – IS.SIS .....	26
Capítulo 3. Los resultados .....	33
1. Resultado de las encuestas a los residentes .....	33
1.1. Residentes de Canet d’En Berenguer .....	33
1.2. Residentes de Cullera .....	37
1.3. Residentes de Oliva .....	40
1.4. Análisis en conjunto de las respuestas de los residentes de los tres destinos piloto .....	44
2. Resultado de las encuestas a los visitantes .....	48
2.1. Visitantes de Canet d’En Berenguer .....	48
2.2. Visitantes de Cullera .....	51
2.3. Visitantes de Oliva .....	54
2.4. Análisis en conjunto de las respuestas de los visitantes de los tres destinos piloto .....	56
3. Entrevista a los expertos .....	59
3.1. Validación de los indicadores sociales .....	59
3.2. Validación de los indicadores económicos .....	60

3.3. Validación de los indicadores políticos .....	61
3.4. Validación de los indicadores ambientales .....	63
4. Aplicación del SIS a los casos de estudio. Principales resultados .....	65
4.1. Medición y análisis de la sostenibilidad de los destinos piloto .....	65
4.1.1. Normalización o estandarización .....	66
4.1.2. Ponderación de los indicadores .....	72
4.1.3. Agregación por dimensiones – Determinación del indicador débil y fuerte ...	75
4.1.4. Agregación final .....	76
4.2. Análisis de los resultados .....	77
Capítulo 4. Conclusión .....	83
1. Conclusiones y observaciones finales .....	83
Bibliografía .....	87
Anexos .....	95

# CAPÍTULO 1. LA NECESIDAD DE MEDIDAS PARA MEDIR LA SOSTENIBILIDAD EN LA ERA COVID

## 1. INTRODUCCIÓN

Hace décadas que se habla sobre la ‘Sostenibilidad Medioambiental’, pero solo a partir de los años 90 es que el concepto de ‘Desarrollo Sostenible’ pasó a ser utilizado como un paradigma que explica los modelos de desarrollo respetuosos con el medio, contemplando el crecimiento económico especialmente a escala local.

La RIO-92 impulsó el término sostenibilidad y la agenda 21, producto de esta cumbre, promovió la creación de indicadores como herramientas de información del destino.

A partir del siglo XXI, la sostenibilidad pasó a ser un elemento esencial en el sector turístico. Desde este instante, urgió la necesidad de cuantificar sus variables y con esta necesidad, surgió el imperativo de desarrollar instrumentos que permitiesen que la sostenibilidad fuera cuantificable y medible, “uno de los principales objetivos contemporáneos de la industria turística” (Ko, 2005:432).

Sin embargo, Butler (1999:16) resalta que “sin la presencia de indicadores el término ‘sostenibilidad’ no tiene sentido”. En relación a eso, el mayor desafío sigue siendo alcanzar el nivel de sostenibilidad adecuado, a través de herramientas eficaces como son los indicadores (UNWTO, 1995).

La existencia de diversos actores y actividades económicas relacionadas con la experiencia del visitante junto a la ausencia de un sector turístico claro y delimitado dentro de las Cuentas Nacionales y Regionales, hacen que la medición de sus efectos socioeconómicos sea particularmente compleja (Anabela *et al.*, 2020).

En la actualidad, la realidad del sector turístico se enfrenta además, a otro gran obstáculo a parte de la medición de su sostenibilidad: la COVID-19, una enfermedad que ha planteado un cambio en el paradigma del turismo, y una situación sin precedentes en la historia de la humanidad.

Estudios realizados por Hudecheck *et al.* (citado en Abella Garcés, 2020), afirman que las masificaciones y el calentamiento global son factores que facilitan la expansión de enfermedades infectocontagiosas, tales como el SARS, el Ébola, entre otras.

Estos procesos pandémicos serán más frecuentes en un futuro que no cuente con la sostenibilidad como factor de estabilidad y control (Vera-Rebollo & Ivars-Baidal, 2020).

El sector del turismo contribuye, directa o indirectamente, a todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, planteados por la ONU (2016). Además, representa el 10% del PIB mundial, el 30% de las exportaciones de servicios y 1 de cada 10 puestos de trabajo en el mundo, siendo uno de los sectores más afectados, ya que la magnitud del efecto de la crisis sanitaria depende de la especialización sectorial

del destino (del Rio-Chanona *et al.*, 2020; Fana *et al.*, 2020). Existe, por lo tanto, una clara necesidad de identificar qué niveles de sostenibilidad presenta cada región, a fin de diseñar el apoyo político específico más apropiado.

Una posible solución podría pasar por el rediseño de nuevas políticas turísticas y formas de medir la sostenibilidad, a partir de la escala local, ya que cada región se ve afectada de manera diferente por la COVID-19 (Anabela *et al.*, 2020).

Los cambios de preferencias de los consumidores y también de los residentes, deben ser transformados en oportunidades para crear formas de turismo más diversificadas y sostenibles (Pimentel de Oliveira, 2020). Las Estrategias de Especialización Inteligente, como modelos de gobernanza que cuenten con la iniciativa local, son muy adecuadas como herramienta de gobernanza multinivel para un turismo más sostenible.

La actualidad, sumergida en la era COVID-19, requiere de acciones a corto, medio y largo plazo, por ello es esencial repensar nuevos modelos de desarrollo turísticos, más eficaces en el combate al cambio climático, capaces de frenar procesos de expansión de enfermedades infectocontagiosas, suficientes para detener el avance de macro-urbanizaciones y que sean, además, respetuosos con las sociedades locales, en cuanto a su idiosincrasia, economía y medioambiente. Por ello, la propuesta de indicadores de sostenibilidad que estén de acuerdo con las necesidades de cada territorio gana cada vez más significado en la búsqueda del equilibrio entre el turista, la población local y la administración.

Desde otra perspectiva y centrándose en el concepto de la OMT (1990), el turismo sostenible es entendido como:

...aquél que responde las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, protegiendo y ampliando las oportunidades de futuro. Además de ser el rector de todos los recursos turísticos, de tal forma que las necesidades puedan ser satisfechas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de defensa de la vida natural (OMT, 1990:60).

Al englobar varias perspectivas al mismo tiempo, se entiende que el turismo requiere de un tratamiento multicriterio para su análisis, ya que todos los actores del entorno turístico están unidos por lazos de colaboraciones a diferentes escalas, pasando desde el residente, al turista por una infinidad de *Stakeholders* (servicios, proveedores, mercado laboral, mercado financiero, marco político y administrativo, marco regulador, infraestructuras, etc.).

En este sentido, la presente investigación realizada en 2018, antes por lo tanto de la actual crisis sanitaria, viene a encajar, de forma premonitoria, como una nueva propuesta estratégica para medir la sostenibilidad en los destinos.

Se han realizado más de 1.600 encuestas a los visitantes y a la población local de Cullera, Canet d'En Berenguer y Oliva, municipios costeros localizados en la provincia de Valencia - España. Para completar y cumplir con la propuesta de gobernanza participativa también se contó con la colaboración

de expertos en cada destino y se propuso la creación de un sistema de indicadores propio, para el diseño de un índice sintético de sostenibilidad específico para estas regiones.

Con este estudio, se logró determinar el nivel de satisfacción del residente con la actividad turística desarrollada en el destino y se estableció en nivel de sostenibilidad existente en cada territorio, facilitando a la administración herramientas para la gestión del sector, de una forma más eficaz y segura, visto que fue validado por expertos de la región, y con el apoyo de la población local.

### **1.1. El Sistema de Indicadores de Sostenibilidad - SIS**

El sector turístico se compone de un conjunto de actividades que debe ser considerada desde una perspectiva holística. En este sentido se presenta el Sistema de Indicadores de Sostenibilidad - SIS, como un sistema de indicadores ajustados a la necesidad del territorio.

El SIS cuenta con la participación de expertos de la región, a través de entrevistas personales, y con la participación de la población local, de los turistas y de los excursionistas, a través de encuestas de satisfacción.

El Sistema de Indicadores Sostenibles - SIS se apoya en 19 sistemas de indicadores institucionales a escala nacional e internacional. La base de su creación son los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU (2016), alineados a las 4 dimensiones de la sostenibilidad propuestas (Social, Económica, Política y Ambiental). Además, el SIS presenta características gráficas de resultados convergentes, en base a 65 indicadores de sostenibilidad, amparados por un marco ordenador de dimensiones. El diseño desarrollado permite su aplicación metodológica a diversos tipos de turismo, litoral, rural, cultural, etc.

### **1.2. El Índice Sintético de Sostenibilidad Turística – IS.SIS**

El IS.SIS es un índice sintético, que cuenta con el Sistema de Indicadores Sostenibles - SIS como su sistema de indicadores propio, ajustado a las necesidades del territorio al que se va a medir.

El IS.SIS, se apoya en el método multicriterio de doble punto de referencia, utilizando el percentil 33 para los valores de reserva y el percentil 67 para los valores de aspiración (Pulido Fernández & Rivero, 2012; Navarro Jurado *et al.*, 2012; Ruiz *et al.*, 2011; Luque *et al.*, 2009). Su aplicación permite alcanzar el índice de sostenibilidad o insostenibilidad encontrado en el territorio en un determinado momento, al incorporar por un lado la inquietud de los residentes (como indicador de satisfacción en el SIS) y por otro lado, al aunar la validación de los indicadores realizada por los expertos de la región.

El IS.SIS viene a ser una significativa herramienta para la gestión del territorio y de la actividad turística llevada a cabo en el destino, ya que permite reconocer los niveles de sostenibilidad, facilitando su mantenimiento o mejora, así como el grado de insostenibilidad favoreciendo su corrección, ajuste y recuperación.



# CAPÍTULO 2. LA METODOLOGÍA IS.SIS

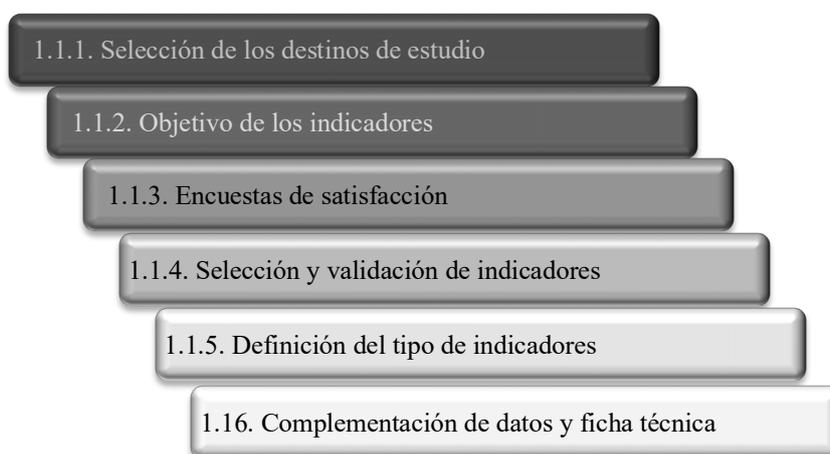
## 1. METODOLOGÍA

La metodología estará dividida en cuatro partes a saber: 1. Creación del Sistema de Indicadores; 2. Entrevistas, 3. Encuestas y finalmente la metodología utilizada para la 4. Creación del Índice Sintético IS.SIS.

### 1.1. Metodología del Sistema de Indicadores - SIS

La metodología empleada para la formulación de los indicadores SIS se basa en el siguiente esquema, dividido en 6 fases:

Figura 1: Esquema metodológico del SIS



Fuente: Elaboración Propia

#### *1.1.1. Selección de los destinos de estudio*

Esta fase permite la identificación de las necesidades de información de los indicadores y determina los límites de los datos.

Es importante señalar que la propuesta de este estudio es analizar la sostenibilidad turística existente en destinos consolidados de sol y playa de la costa española. Una vez definida esta primera parte, que puede variar según la necesidad (sostenibilidad turística en el ámbito rural, cultural, negocios, deportivo...), se pasó a investigar regiones como posibles focos de estudio.

Teniendo en cuenta la propuesta del estudio, el análisis realizado en los destinos de sol y playa detectó que la gran mayoría de los destino de costa de la Comunidad Valenciana, han presentado un significativo desarrollo en la década de los años 80, desencadenando por veces, en un crecimiento

desproporcional y desordenado, con mejoras en las últimas décadas (Tinsa Research, 2013). Esta expansión urbanística ha presentando edificaciones en sus zonas costeras, que han cambiado por completo la vida de sus residentes, los cuales en su gran mayoría pasaran a entender a la actividad turística desde un prisma más económico.

Los tres municipios de Canet d'En Berenguer, Cullera y Oliva, se constituyen como importantes núcleos residenciales turísticos, con una población estacional muy significativa, con una demanda de mercado fundamentalmente nacional y con un alto porcentaje de segundas residencias, para uso propio e inversiones.

El creciente desarrollo económico, urbano y turístico de los territorios, si no controlado puede incidir en procesos de insostenibilidad turística. Conocer cómo la actividad turística afecta a los municipios y la vida de sus residentes es fundamental para reencauzar la actividad hacia un turismo más sostenible.

Aunque los municipios se encuentren, relativamente, en diferentes procesos de ciclos de vida (Butler, 1980), la selección de los mismos se dio debido a que presentan características de un destino turístico maduro y asentado en años de tradición turística.

Los destinos han sido delimitados en dos escalas: 1. escala regional, o escala base y 2. escala municipal o escala piloto. Ambas definidas a partir del análisis de la oferta turística de cada región (Pimentel de Oliveira Santos, 2019).

Al emplear la metodología propuesta, se logró establecer como destino base a la Comunidad Valenciana y como destinos pilotos a Canet d'En Berenguer, Cullera y Oliva.

### *1.1.2. Objetivo de los indicadores*

Se define que el objetivo de los indicadores es determinar cuál es la realidad del destino. Los autores Santana Turégano y Hernández Fernández (2018), proponen la incorporación de más y variados agentes a través de la aplicación de procesos de gobernanza para que las distintas visiones de la realidad sean expuestas desde diferentes perspectivas.

Por ello se emplean indicadores de satisfacción, que por un lado incorporan políticas de gobernanza desde la visión de los residentes y por otro lado proporcionan el conocimiento de la perspectiva de los visitantes sobre el destino.

### *1.1.3. Encuesta de satisfacción*

La Agenda Local 21, prescribe la participación popular, además de la construcción de instrumentos de medición tales como los indicadores, para suplir la necesidad de medidas para medir el desarrollo sostenible.

Siguiendo a Aldridge y Levine (2003) se entiende que una de las principales formas de recopilar información es a través de la utilización de encuestas. Por ello la presente investigación realizó un total de 1.685 encuestas a residentes y visitantes en los destinos piloto, conforme el tamaño de la muestra de cada uno de los territorios analizados, lo que proporcionó interesantes respuestas a los investigadores y gestores turísticos locales, analizadas y exploradas en De Oliveira Santos (2019) y Pimentel de Oliveira Santos (2019).

De estas encuestas fue posible obtener, además, una importante parte de la información necesaria para aplicar en la metodología de esta investigación, referente a la satisfacción de los residentes, la cual fue ponderada en el proceso de creación del índice sintético IS-SIS.

En ambas encuestas, a residentes y a visitantes, se han utilizado dos vías de recogida de datos: 1. Un cuestionario online, utilizando la aplicación *Google Forms*, se trata de una herramienta de recogida de información que ha demostrado ser metodológicamente viable y particularmente útil para asegurar un poder estadístico satisfactorio (Goslin *et al.*, 2004 y Horton *et al.*, 2011). 2. De forma presencial.

Los dos cuestionarios presentan carácter mixto, es decir, cuentan con preguntas con respuestas cuantitativas y cualitativas. En cuanto a su tipología y diseño, se han seguido las orientaciones de Alaminos y Castejón (2006), con preguntas abiertas que posibilitan al encuestado insertar sus propias ideas y palabras. También se utilizaron preguntas mixtas o semi-abiertas y cerradas con posibilidad dicotómica o optando por la escala tipo Likert (1932) de 1 a 5, donde 1 es la opción más negativa y 5 la más positiva y finalmente de múltiple elección (Anexo 1).

Para las encuestas a los residentes se ha tomado como universo de la muestra el total de residentes en el año 2017, teniendo en consideración que la población objetivo hace referencia a los individuos mayores de 19 años y hasta 90 años, aplicando la siguiente formulación:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:  
N = tamaño de la población  
Z = nivel de confianza  
P = probabilidad de éxito o proporción esperada  
Q = Probabilidad de fracaso  
D = precisión

El margen de error o intervalo de confianza elegido es de 6,7 para los resultados generales con nivel de confianza de 95%.

Para la muestra de turistas se toma como universo muestral el total de turistas en el año 2017, para cada destino en los meses de junio a septiembre (véase cuadro 1). La elección de los meses hace referencia al período en que se realizó el trabajo de campo, correspondiendo a la temporada alta turística en los destinos litorales analizados.

Las encuestas a los turistas y excursionistas, se han validado con el ‘Cuestionario de Salida Modelo C5’ de la (OMT, 2005:529), traducido a 5 idiomas (español, portugués, inglés, francés y alemán – Anexo 2).

Cuadro 1. Universo y Muestra de residentes y turistas

<i>Destinos Piloto</i>	<i>Universo Residentes</i>	<i>Muestra Residentes</i>	<i>Universo Turistas</i>	<i>Muestra Turistas</i>	<i>Total encuestas</i>
Canet d’En Berenguer	6.473*	356	38.322 <sup>1</sup>	240	596
Cullera	21.999*	289	178.581	228	517
Oliva	25.488*	371	65.044 <sup>2</sup>	201	572
Total	53.960	1.016	281.947	669	1.685

\* Población referente al año de 2017

Fuente: Elaboración propia y uso de datos de ARGOS (2018), Ayuntamiento de Canet d’En Berenguer (2018) y (Gil-Olcina *et al.*, 2007)

La fiabilidad interna de los cuestionarios, con el coeficiente *Alfa de Crombach*, presentó resultado buenos según la tabla de Betancourt-Velásquez y Cavides-Niño, (2018) de 0,83 a residentes y 0,81 a visitantes. En cuanto a la aplicación del cuestionario, el sondeo fue realizado de manera aleatoria, en playas, paseos, calles, plazas, estaciones de trenes, autobuses, comercios, restaurantes, bares y hoteles. Para la determinación del ámbito territorial, y teniendo en cuenta que la investigación se refiere al turismo de sol y playa, se optó por la propuesta de Baud-Bovy y Lawson (1998), la cual establece que el visitante recorre distancias que varían según el tiempo que disponga en el destino y cuan fácil es realizarlo, expresada en el cuadro 2.

Cuadro 2. Variación de la procura turística

<i>Tiempo</i>	<i>Espacio para el ocio</i>	<i>Distancia</i>
Unas pocas horas	En la ciudad o alrededores	1 a 10 Km
Un día	Proximo a la ciudad	10 a 100 km
Fin de semana	En la región	50 a 200 km
Festivos, puentes y vacaciones	Viajes más largos	Más de 200 Km

<sup>1</sup> Canet d’En Berenguer, entre los meses de julio a agosto se triplica la población (Ayuntamiento de Canet d’En Berenguer, 2018) Se han realizado cálculos estimados, teniendo presente las informaciones extraídas de fuentes secundarias como periódico locales. Disponible en: <https://eleconomico.es/comarca/123354-leandro-benito-en-canet-los-turistas-van-a-encontrarpequenos-distintivos-que-en-otras-playas-no-encontrarian>, último acceso en 06/08/2019.

<sup>2</sup> En Oliva, entre los meses de julio y agosto se triplican el consumo de invierno (Gil-Olcina, Amorós, & Manuel, 2007). Se han realizado un cálculos estimados, teniendo presente las informaciones extraídas de Fuentes secundarias como periódico locales. Disponible en: [http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/estadistiquesdeturisme/anuarios/Perfil\\_aloj\\_reglad\\_2017c.pdf](http://www.turisme.gva.es/turisme/es/files/pdf/estadistiquesdeturisme/anuarios/Perfil_aloj_reglad_2017c.pdf), último acceso en 06/08/2019.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Baud-Bovy y Lawson (1998:3)

Con la aplicación de esta metodología se ha podido definir el trayecto donde se desarrollan las encuestas y se ha logrado establecer la equidistancia de 10 km desde la orilla de la playa más cercana al ayuntamiento o extensión administrativa, siendo este el ámbito de estudio y de aplicación de las encuestas.

Una vez finalizadas las encuestas, estas son separadas por temas y cada tema será vinculado a una dimensión de la sostenibilidad propuesta. Tal que, inquietudes relacionadas por ejemplo, con el aumento de precios, serían vinculadas a la dimensión económica, inquietudes relacionadas con la bebida o drogadicción estarían ligadas al ámbito social, las inquietudes en referencia a infraestructuras se unirían al entono político y finalmente las entroncadas a la limpieza en las playas, con el ámbito medioambiental.

#### *1.1.4. Selección y validación de los indicadores*

Es la fase más extensa de la investigación, y está dividida en 5 partes a saber:

- i. Selección
- ii. Validación de los indicadores y selección de los expertos
- iii. Entrevistas
- iv. Organización de los datos
- v. Gestión de las divergencias

##### *i. Selección:*

Atendiendo a la necesidad del ‘Objetivo de los indicadores’, en este caso medir la sostenibilidad turística del ámbito litoral, se hizo un barrido a 19 sistemas de indicadores institucionales más destacados del panorama actual, sumando un total de más de 2.100 indicadores analizados, expresados en la Cuadro 3:

Cuadro 3. Sistemas de indicadores institucionales analizados

<i>Indicadores de Sostenibilidad</i>		<i>Cant.</i>	<i>Año</i>
1. IISD	Indicadores para la Gestión Sostenible del Turismo - Canadá	151	1992
2. Ind. Eurostat	Eurostat - Europa	108	1995
3. OMT-97	Indicadores de Turismo Sostenible de la OMT	65	1997
4. SEIAT	Sist. Español de Indicadores Ambientales Turístico	37	2000
5. SEIA-CmM	Sist. español de Indicadores Ambientales, sub área de Costa y medios Marinos - España	43	2001
6. IDS-ONU	Indicadores del Desarrollo Sostenible de la ONU	57	2001
7. ITSG	Indicadores del <i>Tourism Sustainability Group</i> - Europa	50	2004
8. SITDT	Sist. de Indicadores Territoriales para un Destino Turístico - Andalucía	27	2004
9. OMT	Indicadores de Desarrollo Sostenible para Destinos Turísticos	849	2005
10. SIETMAC	Sist. Indicadores Estadísticos de Turismo para los Archipiélagos de Macaronesia (Azores, Madeira, Canarias)	33	2006
11. IETCEPAL	Indicadores Económicos del Turismo - Europa	30	2006
12. SIDS	<i>Sist. de Indicadores de Desenvolvimento Sustentável</i> - Portugal	118	2007
13. SIGIZC-IB	Sist. de Indicadores para la Zona Costera de las Isas Baleares	54	2007
14. ETIS	Sist. Europeo de Indicadores Turísticos - Europa	76	2013
15. AEMA	Conjunto Básico de Indicadores de la Agencia Europea del Medio Ambiente - Europa	42	2014
16. BPIA	Banco Público de Indicadores Ambientales - España	73	2014
17. MITOMED+	Interreg Mediterranean - 2014/2020 - España	35	2014
18. IODS	Indicadores de los Objetivos del desarrollo Sostenible - Europa	232	2017
19. SITS	<i>Sistema de Indicadores de Turismo Sustentável</i> - Portugal	36	2017

Fuente: Elaboración propia

Dentro de este análisis y siguiendo a Kusek y Rist (2005) y a Uribe *et al.* (2009), se utilizaron criterios de validación para la selección de los indicadores que serían utilizados, teniendo en cuenta la:

- Relevancia: ¿Responde al problema específico y facilita la información y gestión del mismo?
- Viabilidad: ¿Requiere de esfuerzo que merezca el coste para mantenerlo?
- Credibilidad y fiabilidad: ¿La información procede de fuentes acreditadas y solidas científicamente?
- Claridad: ¿Los usuarios podrán entender la información facilitada?
- Comparabilidad en el tiempo: ¿Puede ser utilizado de forma fiable para demostrar los cambios en el tiempo, en referencias al mismo destino?

El siguiente paso es el alineamiento de los indicadores a los 17 ODS, teniendo en cuenta todas y cada una sus 169 metas. Este alineamiento se basa en criterios de selección que responden a las pautas:

- Necesidades del ODS: ¿Responde a la necesidad propuesta en alguna de las metas del ODS dentro del ámbito sostenible específico? (social, económico, político o ambiental);
- Importancia en el ámbito turístico: ¿Facilita la información y gestión en el ámbito turístico?;
- Vinculación con el entorno ambiental: ¿Presenta vinculación con el entorno ambiental turístico al que se está analizando? (en el caso de la presente investigación – litoral / costero);
- Utilización e el ámbito turístico: ¿Presenta correlación consistente para ser utilizado en el ámbito turístico?

Tras la revisión de los 2.116 indicadores y del cumplimiento de los criterios, los indicadores del S.I.S. ya presentan las características necesarias para cada territorio analizado, estando ajustados a las necesidades de los destinos, debiendo a continuación pasar por un proceso de validación (Pimentel-de-Oliveira-Santos & Pitarch-Garrido, 2019).

## ii. Validación de los indicadores y selección de los expertos

Para la validación de los indicadores se optó por basar la metodología en la participación de los expertos de la región. Por ello, siguiendo a (Santana Turégano & Hernández Fernández, 2018), se tuvo en cuenta para la selección de los expertos los criterios de reconocimiento académico, político y/o experiencia en el desarrollo de sus actividades relacionadas con una de las 4 dimensiones de las sostenibilidad propuesta (social, económica, política o medioambiental).

En el siguiente paso se seleccionan 3 o 4 expertos para cada dimensión. La primera toma de contacto es vía email, presentando el proyecto e invitando al experto a una entrevista personal.

## iii. Entrevistas

La metodología amparada en la entrevista consiste en presentar una tabla con los indicadores (véase cuadro 4), para facilitar la evaluación por su parte de cada uno de los criterios, a partir de una escala tipo Likert de 1 a 5.

La suma total de cada indicador determina el peso que cada experto proporciona al indicador. Los que reciban puntuaciones inferiores a 14 puntos son eliminados, los que obtienen puntuación igual a 15 pasarán a otra ronda de evaluación y los que superaren los 16 puntos son aceptados directamente.

Cuadro 4: Criterio de Calificación – Indicadores Económicos.

1. Tras el análisis de los indicadores Económicos, por favor, complete la tabla abajo de acuerdo con la escala: 5 muy de acuerdo; 4 de acuerdo; 3 indeciso; 2 en desacuerdo; 1 muy en desacuerdo							
Indicadores		Calificación de criterios					Total
		R	V	C	CF	CT	
IE1	Indicador 1						
IE2	Indicador 2						
IE...	Indicador ...						
IE <sub>n</sub>	Indicador n						
<b>R</b> (Relevancia) – ¿Responde al problema específico y facilita la información y gestión del problema? <b>V</b> (Viabilidad) – ¿Requiere de esfuerzo que merezca el coste para mantenerlo? <b>C</b> (Credibilidad) – ¿La información procede de una fuente acreditada y sólida científicamente? <b>CF</b> (Claridad y Facilidad) – ¿Los usuarios podrán entender y actuar sobre la información? <b>CT</b> (Compatibilidad en el tiempo) – ¿Puede ser utilizado de forma fiable para demostrar los cambios en el tiempo en relación a las normas o referencias del mismo destino u otros destinos?							
<b>Calificación – escala de Likert</b> 5 = muy de acuerdo / 4 = de acuerdo / 3 = indeciso / 2 = en desacuerdo / 1 = muy en desacuerdo							

Fuente: elaboración propia

La segunda ronda consiste en volver a preguntar al entrevistado sobre los indicadores que quedaron en posiciones intermedias, explicándole que en esta ronda su puntuación servirá para decidir si descartar o no el indicador.

Además de la valoración anterior, en la entrevista se solicita de los expertos que propongan otros indicadores que crean más pertinentes (si los hay) y que realicen las observaciones oportunas sobre cada uno de los valorados anteriormente.

iv. Organización de los datos

Tras las entrevistas se realiza una tabla global con los resultados de las mismas (véase figura 2).

Figura 2: Validación de los expertos.

Experto	Fecha	Indicador	CRITERIOS										Suma	Medias Criterios			
			Relevancia	Media	Viabilidad	Media	Credibilidad	Media	Clareza y Fiabilidad	Media	Compatibilidad en el tiempo	Media					
Experto 1	28/9/18	IE1	3	4,00	5	4,67	5	4,33	5	4,33	5	4,67	23	4,40			
Experto 2	28/9/18	IE1	5		5		4		4		5		5		4	5	23
Experto 3	1/10/18	IE1	4		4		4		4		4		4		4	4	20
Experto 1	28/9/18	IE2	3	3,00	5	3,33	2	2,67	2	3,00	5	3,67	17	3,13			
Experto 2	28/9/18	IE2	3		3		3		3		3		2		3	2	14
Experto 3	1/10/18	IE2	3		2		3		3		4		4		4	4	16
Experto 1	28/9/18	IE...	5	4,00	2	3,67	4	4,00	3	3,33	2	3,00	16	3,60			
Experto 2	28/9/18	IE...	2		4		4		4		4		3		3	3	17
Experto 3	1/10/18	IE...	5		5		4		4		3		3		4	4	21
Experto 1	28/9/18	IE <sub>n</sub>	2	3,67	3	2,33	2	2,00	2	2,00	3	3,67	12	2,73			
Experto 2	28/9/18	IE <sub>n</sub>	5		1		1		2		4		4		4	4	12
Experto 3	1/9/18	IE <sub>n</sub>	4		3		3		3		3		3		4	4	17

Fuente: elaboración propia.

Se calcula la media aritmética para cada criterio, sumándose a continuación para obtener una cifra global, tanto de cada experto como de cada criterio. A continuación se obtiene la media de los criterios, la cual será considerada como su valoración “óptima” según los expertos.

La situación final puede ser de 3 tipos:

- La media final del indicador varía de 1 a 2,99 – indicador rehusado (rojo);
- La media final del indicador varía de 3 a 3,198 – indicador debe ser revisado en los criterios que presentan divergencia entre los expertos (amarillo);
- La media final del indicador varía de 3,199 a 5 – indicador aceptado (verde).

La definición de los valores identificados está determinada por la división de los resultados en 3 partes iguales, es decir por terciles. Los que están por debajo del medio se rehúsan, los que están por arriba del medio se aceptan.

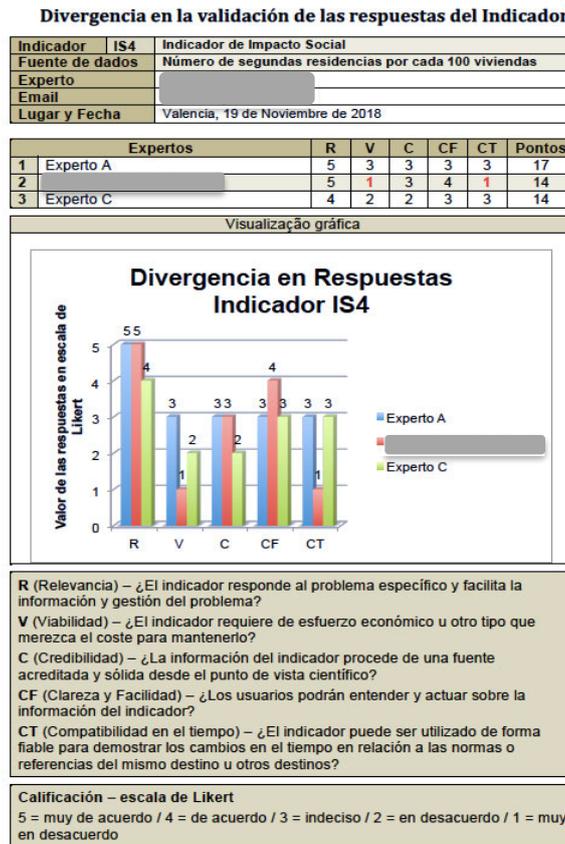
vi. Gestión de las divergencias

El indicador al sumar entre 3 a 3,198 entra en un rango de divergencia que debe ser resuelto. Para solventar esta evaluación se vuelve a contactar con el experto o expertos que presentan mayor desacuerdo en relación a las demás evaluaciones. Se notifica a través de un informe detallado (véase figura 3), resaltando su divergencia en referencia a los demás expertos, preguntando si estaría interesado en cambiar de opinión o mantenerla.

Tras la respuesta de los expertos, se procede a anexar las mismas a cada informe y se alteran los valores de la tabla, obteniendo nuevos resultados. Siguiendo a Arias (2012:14) y en caso de que el valor indicado por el experto persista entre el rango de 3 a 3,198, la decisión final de aceptar o no el indicador pasa a manos del investigador, ya que “las implicaciones de elegir una perspectiva u otra obligan al investigador a considerar la forma en la cual se concibe la realidad, cómo se relaciona con ella y cuál es el resultado que desea obtener en su estudio”.

Una vez terminado este proceso, los indicadores ya tienen su valoración final y es posible seleccionar aquellos que, según la metodología expuesta, se adecuan mejor a las condiciones y características del territorio que se pretende evaluar.

Figura 3. Informe detallado y respuesta del experto



Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta las necesidades y el objetivo de la presente investigación, (análisis de la sostenibilidad de municipios costeros), se utilizaron los siguientes indicadores, alineados con los ODS y con las dimensiones de sostenibilidad:

Cuadro 5: Indicadores para la sostenibilidad de un destino.

Dimensiones	Indicadores	ODS Alineados
Social	S1. Uso de las tecnologías y comercio electrónico en las empresas del sector servicio	1. Fin de la pobreza, a través de la Meta ODS: 1.4.
	S2. Formación	2. Hambre cero, a través de la Meta ODS: 2.3.
	S3. Beneficios sociales asociados al turismo para la comunidad	3. Salud y bienestar a través de las Metas 3.4. y 3.d.
	S4. Satisfacción de la comunidad	3. Salud y bienestar, a través Metas 3.4. y 3.d.
	S5. Impacto social	3. Salud y bienestar, a través de la Meta 3.4.
	S6. Empleabilidad de géneros	5. Igualdad de género, a través de las Metas 5.1. y 5.5.
	S7. Inclusión y accesibilidad	10. Reducción de las desigualdades, a través de la Meta 10.2.

	S8. Efecto general en la vida de la comunidad	10. Reducción de las desigualdades, a través de la Meta 10.1.
Económica	E1. Empleo	8. Trabajo decente y crecimiento económico, a través de la Meta 8.3.
	E2. Ingresos turísticos	8. Trabajo decente y crecimiento económico, a través de las Metas 8.1.
	E3. Gasto turístico total anual	8. Trabajo decente y crecimiento económico, a través de la Meta 8.9.
	E4. Inversión	9. Industria, innovación e infraestructuras, a través de la Meta 9.5.
	E5. Flujo turísticos en destino	9. Industria, innovación e infraestructuras, a través de la Meta 9.1.
	E6. Índice de Gini	9. Industria, innovación e infraestructuras, a través de la Meta 9.1.
	E7. Rendimiento económico de las empresas turísticas	9. Industria, innovación e infraestructuras, a través de la Meta 9.1.
	E8. Grado de estacionalidad	9. Industria, innovación e infraestructuras, a través de la Meta 9.1.
	E9. Dependencia de intermedios	9. Industria, innovación e infraestructuras, a través de la Meta 9.3.
Política	P1. Avances en la gestión de espacios litorales contaminados	11. Ciudades y comunidades sostenibles, a través de las Metas 11.3. y 11.4.
	P2. Incorporación de criterios ambientales en la legislación y planificación turística/territorial	11. Ciudades y comunidades sostenibles, a través de la Meta 11.4.
	P3. Certificación de calidad de gestión administrativa	11. Ciudades y comunidades sostenibles, a través de la Meta 11.4.
	P4. Gestión de consumo de energía	11. Ciudades y comunidades sostenibles, a través de la Meta 11.c.
	P5. Gestión de consumo de agua	11. Ciudades y comunidades sostenibles, a través de la Meta 11.c.
	P6. Gestión de la protección de la biodiversidad y paisaje	11. Ciudades y comunidades sostenibles, a través de la Meta 11.4.
	P7. Temperatura del mar	11. Ciudades y comunidades sostenibles, a través de la Meta 11.4.
	P8. Intervenciones litorales en turismo, por órganos responsables por la guardia y custodia	16. Paz, justicia e instituciones sólidas, a través de las Metas 16.6. y 16.a.
	P9. Alcance de la planificación turística	17. Alianzas para lograr los objetivos, a través de la Meta 17.14.
	P10. Inversión pública en medioambiente en municipios costeros	17. Alianzas para lograr los objetivos, a través de las Metas 17.3. y 17.17.
	P11. Establecimientos hosteleros certificados con sistema de gestión ambiental	17. Alianzas para lograr los objetivos, a través de la Meta 17.19.
	P12. Igualdad y accesibilidad	17. Alianzas para lograr los objetivos, a través de la Meta 17.10.
Ambiental	A1. Consumo/conservación (energías renovables, gestión energética, uso/conservación)	7. Energía asequible y no contaminante, a través de la Meta 7.2.
	A2. Presión humana máxima	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
	A3. Presión humana media	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
	A4. Nivel de turismo (total de turistas, máxima afluencia en que se supera la capacidad)	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.

A5. Porcentaje de la población turística equivalente	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A6. N° de plazas de alojamiento turístico por establecimiento según tipología	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.b.
A7. N° de plazas de alojamiento turístico por establecimiento	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.b.
A8. Intensidad turística	Alineado al ODS 12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.b.
A9. Entradas (puertos, aeropuertos, ferrocarriles, carreteras)	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A10. Capacidad de carga real	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A11. Capacidad de carga física	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A12. Amarres en puertos deportivos en la superficie litoral	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A13. Presencia de 2ª residencias	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A14. Densidad de turista en el entorno litoral/playa	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A15. Densidad de 2ª residencias	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A16. Reducción y gestión de residuos	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.5.
A17. Cuantificación de residuos generados por la población total	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.4.
A18. Generación de residuos sólidos atribuidos al turismo	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.5.
A19. Niveles de tratamiento (agua residuales tratadas)	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.4.
A20. Salud del turista (impacto de la contaminación sobre el turismo)	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.4.
A21. Conservación del agua (iniciativas y resultados de la conservación)	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.4.
A22. Consumo de agua	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A23. Consumo de agua atribuible al turismo en el entorno litoral	12. Producción y consumo responsable, a través de la Meta 12.2.
A24. Uso de transporte público en destino	13. Acción por el clima, a través de la Meta 13.2
A25. Cambio climático	13. Acción por el clima, a través de la Meta 13.3
A26. Superficie de playa de regeneración de arena	14. Vida submarina, a través de la Meta 14.2.
A27. Calidad de las aguas de baño	14. Vida submarina, a través de las Metas 14.1. y 14.2.
A28. Banderas azules	14. Vida submarina, con las Metas 14.1. y 14.2.
A29. Preservación del sistema litoral	15. Vida de ecosistemas terrestres, a través de las Metas 15.5. y 15.8.
A30. Playas accesibles	15. Vida de ecosistemas terrestres, con la Meta 15.6.
A31. Cierre de playas	15. Vida de ecosistemas terrestres, a través de la Meta 15.5.
A32. Porcentaje de problemas ambientales en la costa	15. Vida de ecosistemas terrestres, a través de la Meta 15.5.
A33. Artificialización litoral	15. Vida de ecosistemas terrestres, con la Meta 15.1.

Fuente: Elaboración propia

#### *1.1.5. Definición del tipo de indicadores*

Los indicadores pueden presentar valores directos o inversos. Para que un indicador sea caracterizado como indicador directo, se espera que su puntuación o valores, presenten resultados más altos, como por ejemplo en el indicador A21. Número de iniciativas de la conservación del agua. Se entiende que cuanto más iniciativas existan, mejor será el indicador.

Por otro lado están los indicadores inversos, para los cuales se espera que la puntuación o valores de los mismos sean más bajas. Como por ejemplo el indicador P8, que hace referencia al número de intervenciones en materia de turismo realizadas por los órganos responsables por la guarda y custodia (SEPRONA). Se entiende que para este indicador, cuanto menos intervenciones existan de estos órganos en materia de turismo, mejor será el indicador.

#### *1.1.6. Complementación de datos y ficha técnica*

Una vez terminado el proceso de selección y validación de los indicadores, es necesario que la información sea registrada y que el proceso sea documentado para que pueda servir a otros estudios, como base de nuevos análisis del destino y comparaciones, manteniendo la comparabilidad en el tiempo.

Para desarrollar este registro de forma correcta es necesario que las variables de la identificación sigan una pauta clara. Siguiendo a Uribe *et al.* (2009), se presenta la siguiente ficha técnica para los indicadores S.I.S. en la figura 4.

Figura 4. Ficha técnica indicadores S.I.S.

Ficha de Técnica de Indicadores SIS			
Nombre:			
Tipo de Indicador:		Código:	
Autor o Entidad responsable		Fecha:	
Descripción y/o Grafico:			
Metodología:			
Factores de la Formulación			
Unidad de medida		Análisis de la idoneidad:	
Fuente de datos		R	CF
		V	CT
		C	
Referencias y otros elementos:		Periodicidad:	
Observaciones:			
Relevancia del Indicador:			
Tendencias:			

Ficha Técnica SIS

Fuente: Elaboración propia

### 1.1.7. Creación del Indicador Sintético – IS.SIS

La creación del I.S.S.I.S. está dividida en 5 etapas metodológicas a saber:

#### *Etapa 1. Doble nivel de referencia*

Esta etapa hace referencia a la obtención del doble nivel de referencia, determinando el punto de reserva a través del percentil 33 y del punto de aspiración a través del percentil 67.

La implementación de esta etapa posibilita el establecimiento de los límites para medir la sostenibilidad.

Estos límites determinan que, para la obtención de los niveles de referencias, los valores por debajo del punto de reserva  $q_{k,i}^r$ , no serán aceptados. Así como los valores que alcancen el nivel de aspiración  $q_{k,i}^a$ , serán los valores deseables.

*Etapa 2. Clasificación directo o indirecto*

Esta etapa hacer referencia a la clasificación del indicador como directo o inverso, conforme fue explicado anteriormente. Para ello y teniendo muy presente la definición de cada indicador, se determina su clasificación, indicando si esta es directa o inversa.

*Etapa 3. Función de logro o normalización*

Esta tapa se configura en la determinación de la función de logro, con valores máximos, mínimos y el valor normalizado.

Esta etapa se da debido a que en la recopilación de los datos de los indicadores, estos se presentan con distintas unidades de medida (Km, Lts, Per Cápta, números, volúmenes, segundos), lo que imposibilita su análisis en conjunto, siendo necesario, por lo tanto su normalización.

Debido a estas diferencias de unidades de medidas, se normalizan los indicadores para poder homogenizarlos, aplicando la función de utilidad o de logro, a cada uno de ellos (proceso también llamado de normalización).

Para ello es necesario la definición de algunas cuestiones con anterioridad, donde:

- $q_{k,i}^{max}$  : Valor máximo del indicador “i” de entre los “T” valores.
  - Corresponde a la obtención del máximo de los valores de este indicador de entre los territorios o municipios de cada una de las dimensiones correspondientes.
- $q_{k,i}^{min}$  : Valor mínimo del indicador “i” de entre los “T” valores.
  - Corresponde a obtener del mínimo de los valores de este indicador de entre los territorios o municipios de cada una de las dimensiones correspondientes.
- $S_{k,i}^j$  : Valor normalizado del indicador “i”
  - $i = 1, 2, \dots, pk$  para la unidad territorial “j”
    - $j = 1, 2, \dots, T$  en la dimensión “k”
    - $K = 1, 2, \dots, D$

Para el calculo del  $S_{k,i}^j$

En el caso de que el indicador “i” sea del tipo directo, se elegirá de entre las siguientes funciones:

$$S_{ki}^j \left\{ \begin{array}{l} 1 + \frac{q_{k,i}^j - q_{k,i}^a}{q_{k,i}^{max} - q_{k,i}^a}, q_{k,i}^a \leq q_{k,i}^j \leq q_{k,i}^{max} \\ \frac{q_{k,i}^j - q_{k,i}^r}{q_{k,i}^a - q_{k,i}^r}, q_{k,i}^r \leq q_{k,i}^j \leq q_{k,i}^a \\ \frac{q_{k,i}^j - q_{k,i}^r}{q_{k,i}^r - q_{k,i}^{min}}, q_{k,i}^{min} \leq q_{k,i}^j \leq q_{k,i}^r \end{array} \right\}$$

En el caso de que el indicador “i” sea del tipo inverso, se elegirá de entre las siguientes funciones:

$$S_{ki}^j \left\{ \begin{array}{l} 1 + \frac{q_{k,i}^a - q_{k,i}^j}{q_{k,i}^a - q_{k,i}^{min}}, q_{k,i}^{min} \leq q_{k,i}^j \leq q_{k,i}^a \\ \frac{q_{k,i}^r - q_{k,i}^j}{q_{k,i}^a - q_{k,i}^r}, q_{k,i}^a \leq q_{k,i}^j \leq q_{k,i}^r \\ \frac{q_{k,i}^j - q_{k,i}^r}{q_{k,i}^r - q_{k,i}^{max}}, q_{k,i}^r \leq q_{k,i}^j \leq q_{k,i}^{max} \end{array} \right\}$$

Al aplicar la anterior formulación, los indicadores alcanzan valores estandarizados y varían:

- Desde -1 a 0;
- De 0 a 1;
- Y de 1 a 2.

La interpretación de los valores enteros, obtenido a partir de la función de logro sería la siguiente:

- -1: Valor del indicador es mínimo;
- 0: valor del indicador es igual al punto de reserva;
- 1: valor del indicador es igual al punto de aspiración;
- 2: valor del indicador es máximo.

En cuanto a la interpretación de los valores intermedios:

- De -1 a 0: el valor del indicador es menor que el punto de reserva;
- En el interior de 0 y 1: el valor del indicador se encuentra entre ambos puntos de reserva y aspiración;
- En el interior de 1 a 2: el valor del indicador es mayor que el punto de aspiración.

#### *Etapas 4. Ponderación*

Otra propuesta de esta investigación es el uso del doble ponderado. Por un lado, se ponderan los indicadores y por otro lado, se ponderan las dimensiones de la sostenibilidad de cada municipio analizado (social, económica, política y medioambiental).

No hay una única metodología que determine el peso de cada uno de los indicadores antes de proceder a su agregación (Comisión Europea, 2016; Soto y Schuschny, 2009 y OECD, 2008). Por ello, se opta por la ponderación basada en la opinión del peso de los expertos, es decir cada uno de los

indicadores de una determinada dimensión, debe tener un peso ponderado según la importancia en el territorio para el experto, de manera que el indicador “I” tenga una ponderación  $w_{ki}$  con la condición (Munda y Nardo, 2003 y OECD, 2008) que:

$$0 \leq w_{ki} \leq 1, \sum_{i=1}^{pk} w_{ki} = 1$$

Según la valoración de los expertos se han procesado los resultados obteniendo los pesos para los indicadores en general, siendo presentados como resultados empíricos del proyecto.

Para ejemplificar: cada uno de los 5 indicadores validados de la dimensión S (social), tendrá una ponderación diferente, según los expertos. A modo de ejemplo se calcula el  $w_{ki}$  para S1, S3, ... S10, haciendo la división del peso dado por los expertos (18,33) para cada uno de estos, entre la sumatoria de ellos mismo:

$S1 = 4,33 / 18,33$	$S3 = 3,33 / 18,33$	$S10 = 3,40 / 18,33$
$w_{1,1} = \frac{4,33}{18,33} = 0,236$	$w_{1,3} = \frac{3,33}{18,33} = 0,181$	$w_{1,10} = \frac{3,43}{18,33} = 0,185$
<b>0,236</b> es el peso de <b>S1</b>	<b>0,181</b> es el peso de <b>S3</b>	<b>0,185</b> es el peso de <b>S10</b>

En estos casos, se observa que los valores se encuentran entre el punto de reserva y el de aspiración, conforme indicado anteriormente.

#### *Etapa 5. Agregación, correspondiente a la dimensión.*

En esta etapa se determinan los indicadores sintéticos dentro de cada dimensión y para cada territorio o municipio, según la filosofía de la sostenibilidad débil y la sostenibilidad fuerte de Turner (1993) y Pearce y Atkinson (1993).

Para eso se define el indicador débil como  $I_k^{jd}$  y el indicador fuerte como  $I_k^{jf}$ , donde  $k$  es igual a la dimensión.

Siguiendo a Pearce y Atkinson (1993), el indicador debil se obtiene:

$$I_k^{jd} = \sum_{i=1}^{pk} w_{ki} S_{ki}^j$$

Donde  $w_{ki}$  son las ponderaciones de la *Etapa 4* realizadas para cada indicador normalizado  $S_{ki}^j$  obtenidos en el paso 3.

Se esclarece que esto es una suma ponderada normalizada para los indicadores débiles, siendo un método de agregación aditivo que toma en cuenta aquellos indicadores que se encuentran por debajo del punto de reserva y que serán compensados, con otros indicadores.

El siguiente indicador fuerte, correspondiente a la sostenibilidad fuerte  $I_k^{if}$ , señala que si algún indicador no supera o no alcanza el punto de reserva o umbral de reserva, entonces no puede ser compensado por otros indicadores, en estas condiciones el territorio o municipio “no puede considerarse sostenible” (Daly *et al.*, 1994; Daly, 1990:2).

Ante esta situación para que la ponderación pueda actuar en el sentido deseado el indicador fuerte debe obtenerse para cada dimensión  $k$  y para cada territorio  $j$  conforme indica Ruiz *et al.* (2011).

$$I_k^{if} = \min\{S_{ki}^j\}, i = 1, 2, \dots, P_k$$

Donde  $S_{ki}^j$  es el indicador normalizado obtenido en el paso 3, en esta situación, los indicadores  $I_k^{jd}$  y  $I_k^{if}$  garantizan que:

- Si un territorio, para una determinada dimensión  $k$  tiene el peor valor posible de la función de utilidad o logro (en este caso igual a -1) en el indicador con el de mayor peso o ponderación, el valor del indicador fuerte es el peor posible de todos (-1).
- Si todas las funciones de utilidad o logro de un territorio determinado son mayores a 1, el indicador fuerte es también mayor a 1.

El efecto de los pesos o ponderaciones es el mismo para valores positivos o negativos de las funciones de utilidad o logro.

Se debe observar que los dos indicadores sintéticos débil y fuerte muestran buen rendimiento para valores altos y que el indicador débil por su estructura compensatoria muestra la sostenibilidad global de cada uno de los territorios o municipios en cada una de las dimensiones considerando todos los indicadores individuales. Por ello, un valor negativo en el indicador fuerte, significa que el territorio correspondiente tiene al menos un indicador individual menor que el valor del punto de reserva, si el indicador fuerte tiene un valor mayor a 1, indicará que todos los indicadores individuales son mayores que el punto de aspiración.

En consecuencia, debe observarse ambos índices débil y fuerte para una imagen completa de la sostenibilidad del territorio.

#### *Etapa 6. Agregación final.*

Considerando los indicadores de sostenibilidad débil y fuerte para cada territorio o municipio dentro de cada dimensión  $k$ , ( $k = 1, 2, \dots, D$ , calculado en la *Etapa 5*), se procede, de forma similar como esa

etapa, a calcular el indicador de sostenibilidad débil y fuerte para cada territorio de forma global, sin embargo, los pesos o ponderaciones corresponderán, según la propuesta de esta investigación, a los pesos participativos de las inquietudes de los ciudadanos, realizado a través de la encuesta.

- $I^{jd}$  = Indicador de sostenibilidad débil global para el territorio  $j$ ,  $j = 1, 2, \dots, T$
- $I^{jf}$  = Indicador de sostenibilidad fuerte global para el territorio  $j$ ,  $j = 1, 2, \dots, T$

Los pesos corresponden para cada una de las dimensiones  $k$ ,  $\mu_k$ , en la unidad territorial  $j$ .

Condiciones:

$$0 < \mu_k < 1, \sum_{k=1}^D \mu_k = 1$$

Luego, los indicadores sintéticos globales para cada territorio (Ruiz *et al.*, 2011), son obtenidos de la siguiente forma:

$$I^{jd} = \sum_{k=1}^D \mu_k I_k^{jd}$$

$$I^{jf} = \min \{ \mu_k I_k^{jf} \}, k = 1, 2, \dots, D$$

Siguiendo a Pulido-Fernández y Rodríguez-Díaz (2016), a Cabello *et al.* (2014), y a Ruiz *et al.* (2011), también se procede a la obtención del Índice Sintético Medio Compuesto  $I^{jm}$  para cada territorio, haciendo una combinación lineal entre los indicadores globales  $I^{jf}$  y  $I^{jd}$  de la forma:

$$I^{jm} = \beta I^{jd} + (1 - \beta) I^{jf}$$

De igual forma se procederá para alcanzar el índice sintético por dimensiones.



## CAPÍTULO 3. LOS RESULTADOS

### 1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS RESIDENTES

En los destinos en que la demanda de nuevas experiencias turísticas es cada vez mayor, pasa a ser esencial que los agentes turísticos responsables por el desarrollo de la actividad puedan atender a las expectativas de los turistas y a las necesidades de los residentes de forma simultánea, sin que esta última sea pasada por alto a favor de los intereses de los inversores (Renda *et al.*, 2014). En este contexto, las encuestas de satisfacción de los residentes se constituye en un excelente instrumentos que puede dar respuesta a estas necesidades.

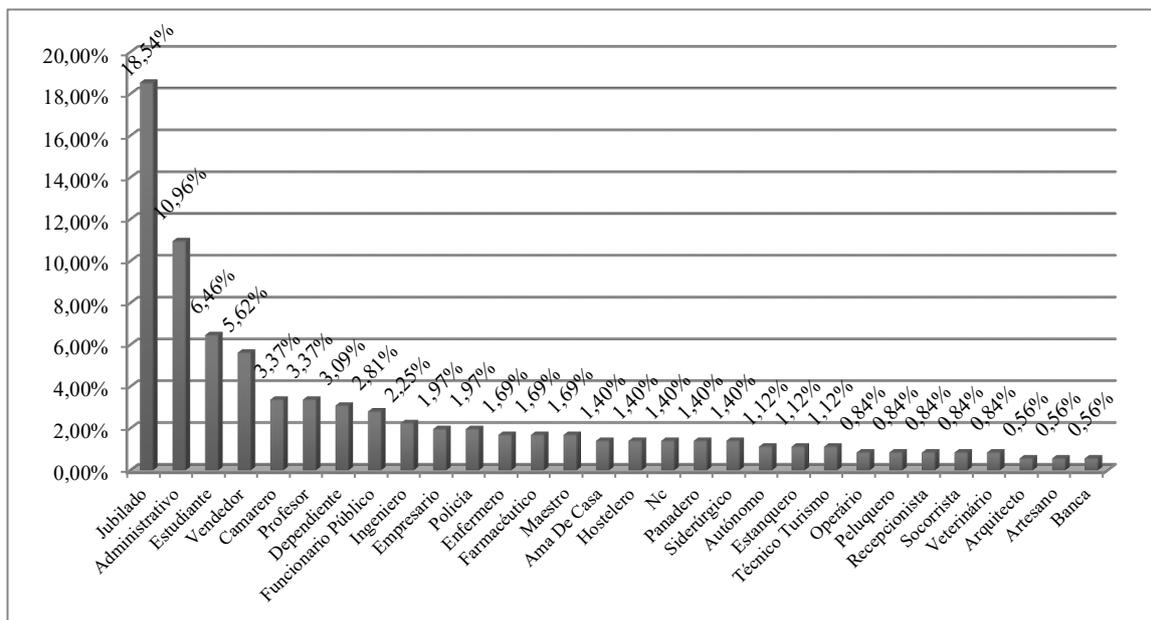
Se han realizado un total de 1016 encuestas en el período de agosto a septiembre de 2018, en los tres municipios pilotos Canet d'En Berenguer, Cullera y Oliva.

#### 1.1. Residentes de Canet d'En Berenguer

En el municipio de Canet d'En Berenguer, se han encuestados 356 individuos, alcanzando un 98,07% de la muestra. De estos, 309 han sido encuestados de forma presencial y 47 a través de *Google Forms*. Ambos cuestionarios, físico y *online*, presentaban las mismas características, números de preguntas y espacios para la opinión del encuestado.

Del total de los individuos encuestados, 22,19%(79) habían nacidos en el destino y 77,81%(277) no habían nacidos en el destinos. De estos últimos, los no nacidos en el destino, 91,34%(253) eran nacionales y 8,66%(24) eran extranjeros. La media de edad encontrada ha sido la de 47 años. Un 49,16%(175) de los encuestados, eran de género femenino y 50,84%(181) de género masculino. La mayor parte de las viviendas (67,13%, 239) estaba localizada hasta 1km de la playa, por lo tanto, dentro del margen de 10 km de la variación de la búsqueda del turista. Las profesiones u ocupaciones de los encuestados varían en hasta 85 tipologías distintos, siendo las 30 profesiones más destacadas, visualizadas en el gráfico 1.

Gráfico 1. Profesión/ocupación de los Residentes en Canet d'En Berenguer



Fuente: Elaboración propia

En la encuesta se preguntó por la opinión referente a los beneficios del turismo en la comunidad. Un 58,15%(207) de los encuestados afirmaron que la actividad es muy beneficiosa, un 34,55%(123) beneficiosa, un 4,21%(15) no supieron contestar, un 2,53%(9) no beneficiosa y un 0,56%(2) nada beneficiosa.

También se cuestionó sobre si el turismo era una actividad creadora de empleo para la población local. Un 45,48%(161) estuvieron muy de acuerdo, un 48,02%(170) de acuerdo, un 3,11%(11) no lo saben, y otros 3,11%(11) estuvieron en desacuerdo y un 0,28%(1) muy en desacuerdo. En este mismo sentido, se cuestionó si la actividad turística ofrece trabajo de calidad a los más jóvenes. Un 7,30%(26) estuvieron muy de acuerdo, un 14,89%(53) de acuerdo, un 26,12%(93) no supieron responder, un 41,29%(147) en desacuerdo y un 10,39%(37) muy en desacuerdo. Otra de las preguntas era sobre el aumento de precios producidos por el turismo. Un 18,82%(67) contestaron estar muy de acuerdo con la afirmación, un 53,93%(192) de acuerdo, un 12,36%(44) no supieron contestar, un 13,20%(47) en desacuerdo y un 1,69%(6) muy en desacuerdo.

La obtención de servicios en la comunidad también fue cuestionada y un 13,20%(47) estuvieron muy de acuerdo con que el turismo facilita la obtención de servicios, un 60,11%(214) de acuerdo, un 12,64%(45) afirmaron que no lo saben, un 13,20%(47) estuvieron en desacuerdo y un 0,84%(3) muy en desacuerdo.

Al preguntar si se percibía que la actividad turística dañaba el medio ambiente, se obtuvo que el 1,97%(7) estaba muy en desacuerdo, el 33,15%(188) en desacuerdo, el 16,57%(59) no supieron

contestar, el 35,11%(125) de acuerdo y el 13,20%(47) muy de acuerdo. En este sentido también se preguntó si la población tenía fácil acceso a las zonas turísticas, y se obtuvo que un 14,08%(50) de respuestas estuvieron muy de acuerdo, un 67,89%(241) de acuerdo, un 6,48%(23) no supieron responder, un 6,76%(24) en desacuerdo y un 4,79%(17) muy en desacuerdo.

El estímulo a la cultura y a la artesanía percibido, es de un 3,37%(12) que está muy en desacuerdo con que el turismo estimula la cultura y la artesanía local, un 23,88%(85) en desacuerdo, un 21,63%(77) no supieron contestar, un 48,03%(171) de acuerdo y un 3,09%(11) muy de acuerdo.

Desde otra visión y al preguntar si el turista era percibido como el que se apropia de los recursos de los residentes, un 13,76%(49) estuvieron muy de acuerdo, un 57,87%(206) de acuerdo, un 15,73%(56) no supieron responder, un 12,36%(44) en desacuerdo y un 0,28%(1) muy en desacuerdo.

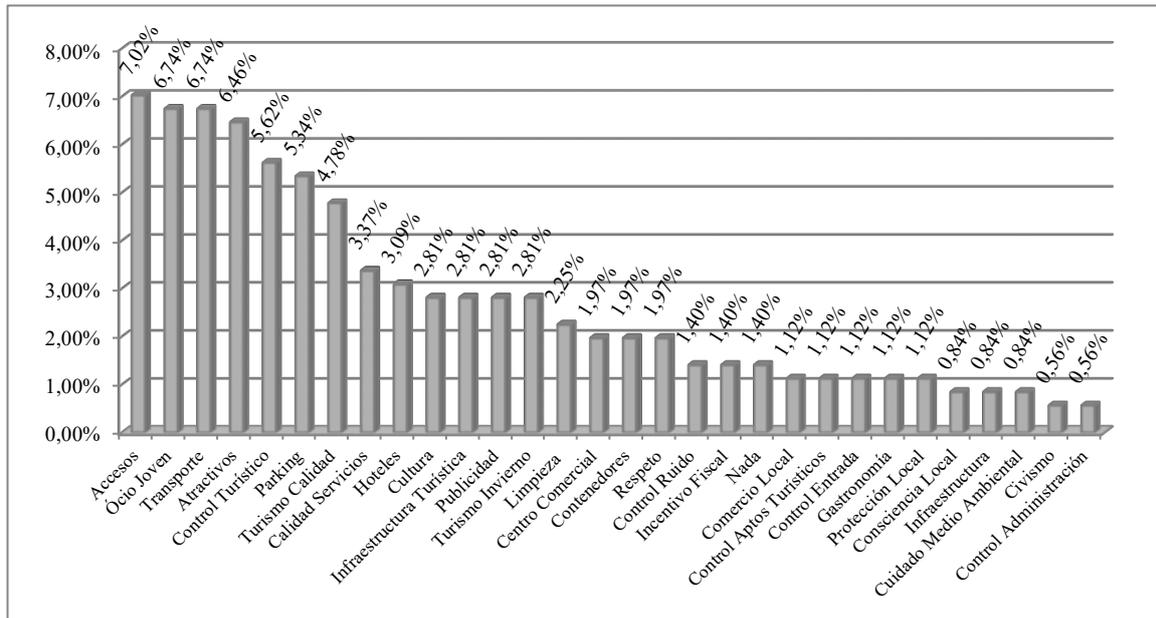
A partir de la perspectiva político administrativa, se pregunta sobre el control que la administración ejerce sobre la actividad turística y si éste es percibido. Se obtiene que en un 6,74%(24) estuvieron muy de acuerdo con que la administración tiene el control sobre el turismo, un 42,70%(152) de acuerdo, un 30,90%(110) no supieron contestar, un 16,29%(58) en desacuerdo y un 3,37%(12) muy en desacuerdo. En la misma tónica, al ser preguntados si perciben que el dinero del turismo es reinvertido en la comunidad, un 8,15%(29) contestaron estar muy de acuerdo, un 51,69%(184) de acuerdo, un 29,78%(106) no supieron contestar, un 9,83%(35) estuvieron en desacuerdo y un 0,56%(2) muy en desacuerdo.

Por otro lado, también se indagó si el turismo era generador de algún tipo de inseguridad, un 0,56%(2) están muy de acuerdo, un 12,92%(46) de acuerdo, un 16,29%(58) no supieron opinar, un 62,64%(223) estuvieron en desacuerdo y un 7,58%(27) muy en desacuerdo.

En cuanto al nivel de satisfacción con la actividad turística, el 3,09%(11) opinaron estar muy insatisfechos, el 6,46%(23) insatisfechos, el 31,18%(111) satisfechos, el 52,25%(186) la percibe como buena para la comunidad y el 7,02%(25) excelente. Desde esta misma óptica, se indaga si desearían más o menos turistas en la ciudad, la respuesta fue: mucho menos en un 5,90%(21), menos en un 21,35%(76), la misma cantidad en un 41,01%(146), más en un 23,03%(82), y mucho más en un 8,71%(31).

En el apartado de respuestas abiertas se preguntaba qué se podría hacer para mejorar el turismo en Canet d'En Berenguer. En este ítem se obtuvieron varias opiniones. Las 30 respuestas más destacadas se han agrupadas temáticamente y se encuentran reflejadas en el gráfico 2:

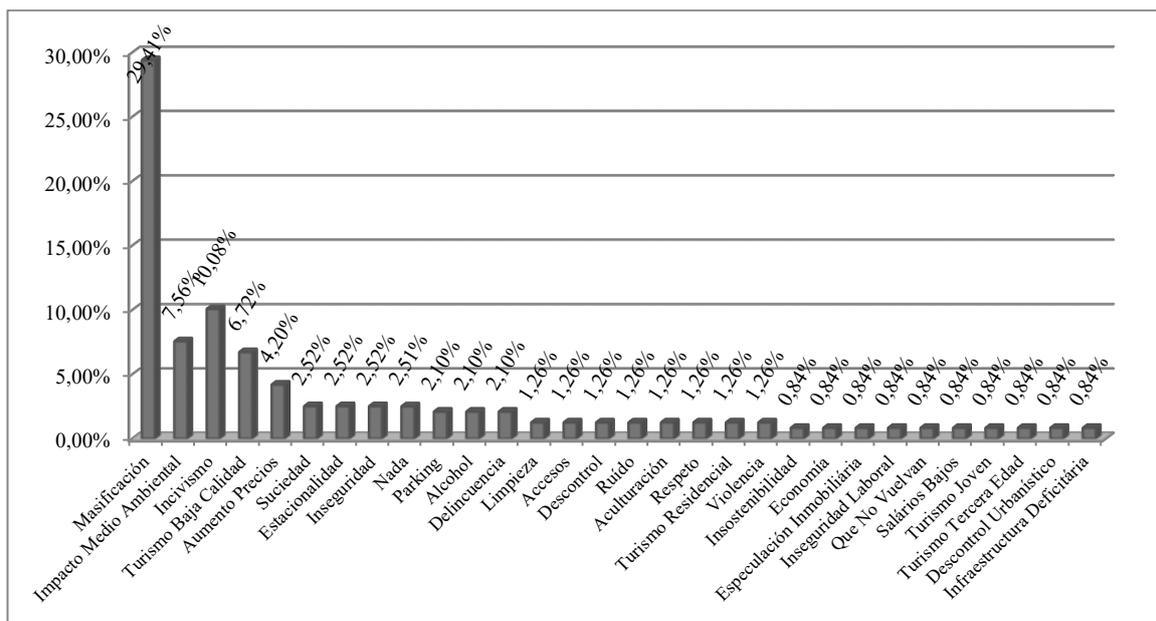
Gráfico 2.: Opinión de los residentes para mejorar el turismo en Canet d'En Berenguer



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las inquietudes respecto al turismo, éstas han sido igualmente agrupadas y las 30 respuestas más destacadas pueden observarse en el gráfico 3:

Gráfico 3: Inquietud de los residentes de Canet d'En Berenguer respecto al turismo



Fuente: Elaboración propia

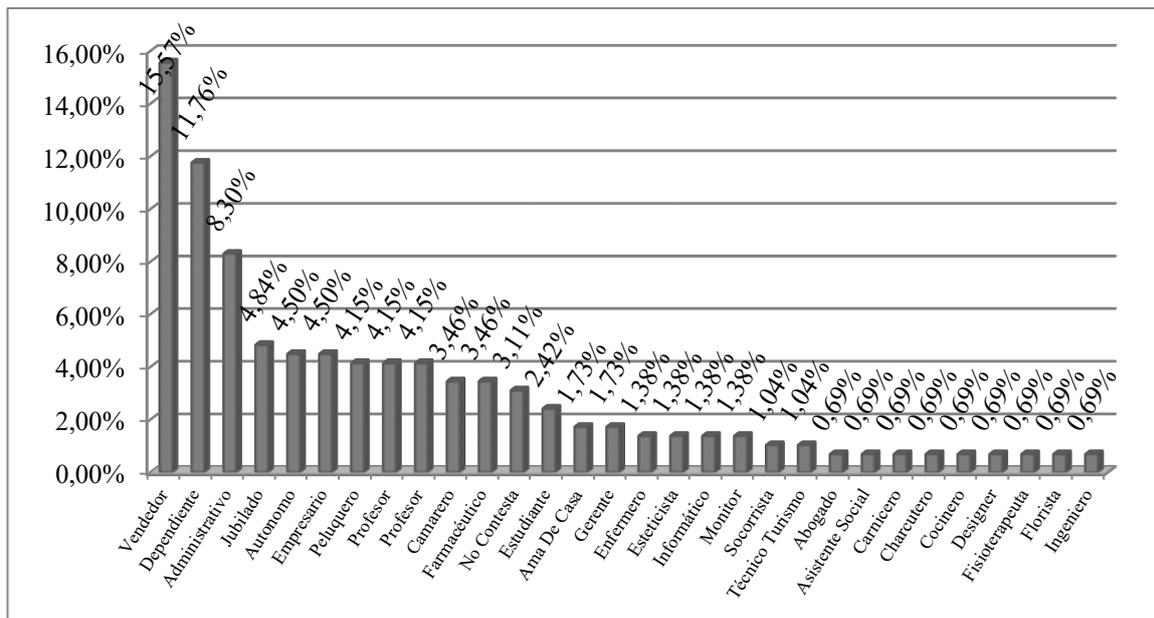
## 1.2. Residentes de Cullera

En el destino Cullera se ha detectado una baja participación de la sociedad local, al igual que en el proyecto Cullera Impuls (Noguera Tur, 2014), por lo que fueron encuestados 289 residentes, lo que representa 76,46% de la muestra. De este total, 219 de forma presencial y 70 a través de *Google Forms*. Los cuestionarios presentaban las mismas características, números de preguntas y espacios para la opinión del encuestado. De este total, el 53,29%(154) de los individuos encuestados, habían nacido en Cullera y 46,71%(135) no habían nacido en Cullera. De estos últimos, un 82,96%(112) eran nacionales y un 17,04%(23) eran extranjeros.

La media de edad de los encuestados fue de 44 años. De los encuestados el 59,86%(173) eran mujeres, el 39,79%(115) eran varones y una persona no contestó. Con la aplicación del cuestionario se constató que la mayoría de las personas (69,20% - 200) vivían a menos de 1 km de distancia de la playa.

En cuanto a las profesiones u ocupaciones, se han encontrado hasta 63 tipos distintos, que han sido agrupados. Las 30 más destacadas quedan reflejadas en el gráfico 4:

Gráfico 4: Profesión / Ocupación de los residentes en Cullera



Fuente: Elaboración propia

Al ser preguntados sobre el beneficio que la actividad turística podría proporcionar a la comunidad, un 52,94%(153) de los encuestados afirmaron que la actividad es muy beneficiosa, a un 41,52%(120) beneficiosa, a un 2,08%(6) no supieron responder, a un 2,77%(8) no les parece una actividad beneficiosa y a un 0,69%(2) nada beneficiosa. De forma complementaria se pregunta si creen

que el turismo crea puestos de trabajo para la población local. La gran mayoría, un 47,40%(137) estuvo muy de acuerdo en que sí los genera, un 44,64%(129) de acuerdo, un 1,73%(5) no supieron contestar, un 5,54%(16) estuvieron en desacuerdo (no los genera) y un 0,69%(2) estuvieron muy en desacuerdo. Siguiendo con la temática de los beneficios de la actividad turística, se cuestiona si la misma ofrece trabajo de calidad a los más jóvenes. Un 5,19%(15) contestaron estar muy de acuerdo, un 17,99%(52) de acuerdo, un 14,19%(41) no supieron responder, un 47,75%(138) estuvieron en desacuerdo y un 14,88%(43) muy en desacuerdo.

En cuanto a la apreciación del aumento de precios causados por el turismo, un 12,46%(36) contestaron estar muy de acuerdo, un 57,44%(166) de acuerdo, un 14,88%(43) no supieron opinar, un 15,22%(44) estuvieron en desacuerdo y nadie estuvo muy en desacuerdo. Por otro lado, se cuestionó si el turismo facilita la obtención de servicios, un 10,03%(29) respondió estar muy de acuerdo, un 46,02%(133) de acuerdo, un 26,99%(78) no supieron contestar, un 14,53%(42) estuvieron en desacuerdo y un 2,42%(7) muy en desacuerdo.

El impacto medioambiental negativo causado por la actividad turística también fue cuestionado y un 16,26%(47) respondieron estar muy de acuerdo con la afirmación de que la actividad turística causa daño medioambiental, un 44,29%(128) estuvieron de acuerdo, un 17,30%(50) no supieron contestar, un 20,76%(60) estuvieron en desacuerdo y un 1,38%(4) muy en desacuerdo. En este sentido también se preguntó sobre la accesibilidad de las zonas turísticas y si los residentes tenían fácil acceso a éstas. Se obtuvo que un 17,65%(51) estuvieron muy de acuerdo, un 58,82%(170) de acuerdo, un 7,61%(22) no respondieron, un 12,46%(36) en desacuerdo y un 3,46%(10) muy en desacuerdo.

En el apartado relativo al estímulo a la cultura y a la artesanía, se percibe la actividad turística como muy estimulante en un 7,96%(23), estimulante en un 41,18%(119), no supieron contestar en un 16,26%(47), no estimulante en un 29,07%(84) y nada estimulante en un 5,54%(16).

También se pregunta si la actividad es percibida como la causante de la apropiación de recursos de los residentes, tales como la pesca, la luz, el agua o el parking. A esta pregunta, un 24,91%(72) estuvieron muy de acuerdo, un 45,33%(131) de acuerdo, un 16,26%(47) no supieron contestar, un 12,11%(35) en desacuerdo y un 1,38%(4) muy en desacuerdo.

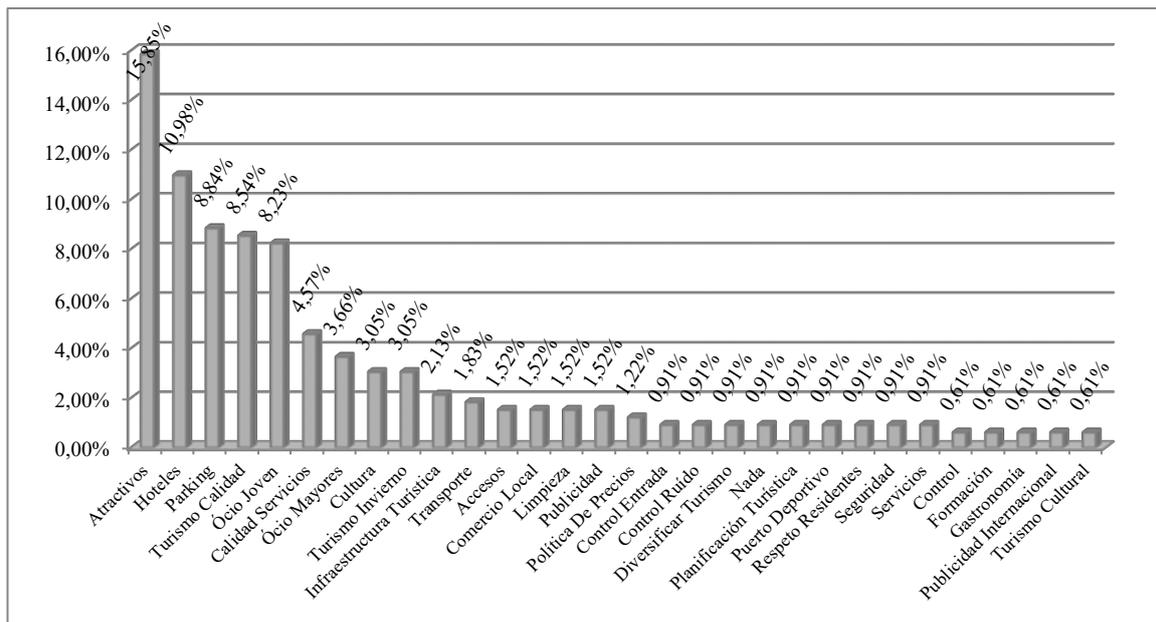
En relación al control administrativo en lo referente al turismo, de forma general los cullerenses encuestados están en un 2,42%(7) muy de acuerdo, en un 32,87%(95) de acuerdo, en un 30,80%(89) no supieron responder, en un 26,64%(77) en desacuerdo y en un 7,27%(21) muy en desacuerdo. Para completar la pregunta anterior, se cuestiona si el dinero que el turismo deja tras de sí es reinvertido en la comunidad. Las respuestas han sido en un 4,50%(13) muy de acuerdo, en un 41,52%(120) de acuerdo, en un 38,06%(110) no supieron contestar, en un 13,15%(38) en estuvieron en desacuerdo y en un 2,77%(8) muy en desacuerdo.

La seguridad en el destino fue otro tema pautado, por lo cual se preguntó si el turismo genera algún tipo de inseguridad. Un 4,15%(12) estuvieron muy de acuerdo, un 30,80%(89) de acuerdo, un 20,42%(59) no supieron opinar, un 40,14%(116) en desacuerdo y un 4,50%(13) muy en desacuerdo.

Se cuestionó sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos que viven en Cullera y si éstos desean más o menos turismo en su comunidad. En cuanto a la primera cuestión, se observó que un 3,81%(11) de los encuestados están muy insatisfechos, un 15,22%(44) insatisfechos, un 39,45%(114) satisfechos, un 31,14%(90) perciben la actividad como buena para la comunidad y un 10,38%(30) la perciben como excelente. En referencia a la segunda cuestión, la respuesta obtenida ha sido de mucho menos en un 3,82%(11), menos en un 22,57%(65), la misma cantidad en un 34,72%(100), más en un 22,22%(64), y mucho más en un 16,67%(48).

En el apartado de respuestas abiertas, se preguntó qué se podría hacer para mejorar el turismo en Cullera. Se obtuvieron varias opiniones, agrupadas en temas. Las 30 más destacadas se reflejan en el gráfico 5.

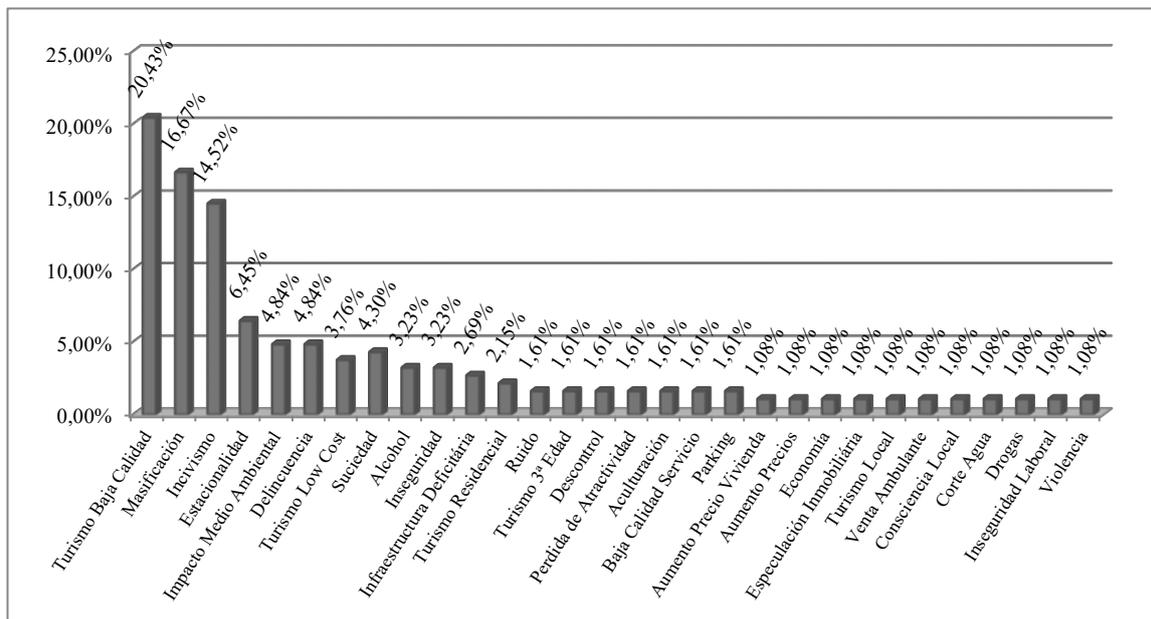
Gráfico 5. Opinión de los residentes para mejorar el turismo en Cullera



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, también se indagó sobre la inquietud de los residentes respecto al turismo. De igual modo se obtuvieron varias contestaciones las cuales fueron agrupadas temáticamente, siendo las 30 inquietudes más destacadas las observadas en el gráfico 6.

Gráfico 6. Inquietud de los residentes de Cullera respecto al turismo



Fuente: Elaboración propia

### 1.3. Residentes de Oliva

Fueron encuestados 371 residentes, lo que representa un 98,15% de la muestra. De estos, a 337 individuos se han realizado de forma presencial y a 34 a través de *Google Forms*. Los cuestionarios presentaban las mismas características, números de preguntas y espacios para la opinión del encuestado. Del total de los encuestados, 50,67%(188) había nacido en Oliva y 49,33%(183) no había nacido en Oliva. De la suma de los residentes, 61,75%(113) era nacional y 38,25%(70) era extranjero.

En cuanto a la edad de los encuestados, la media encontrada fue de 46 años, siendo un 56,06%(208) de género femenino y un 43,94%(163) masculino.

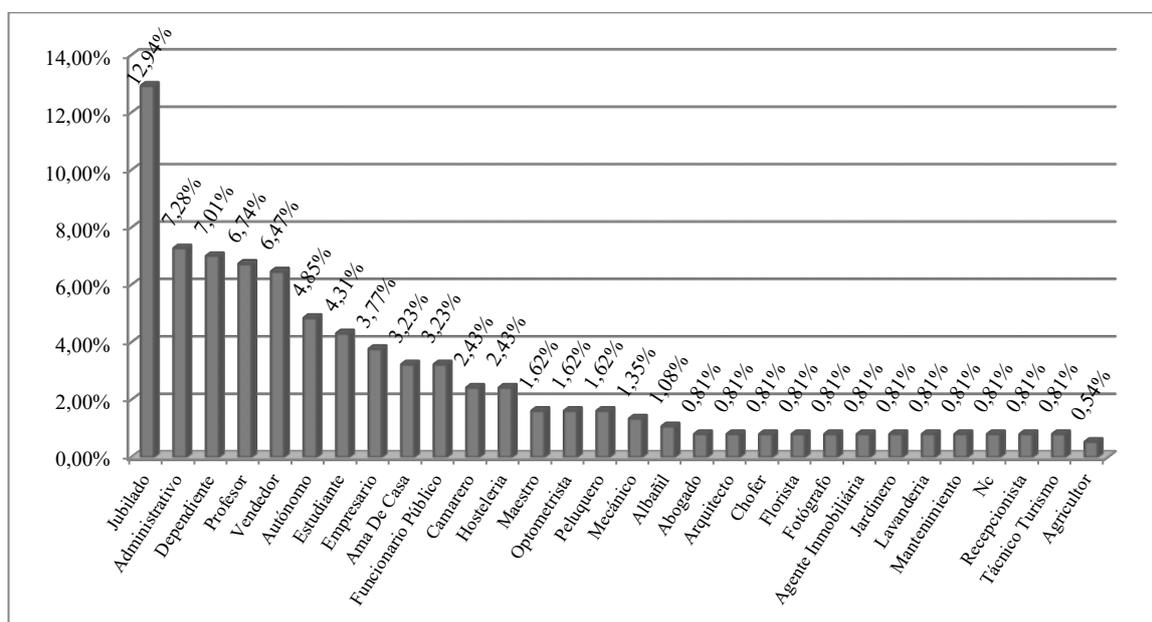
Se preguntó a los abordados su opinión en lo referente al beneficio del turismo en su comunidad, un 58,49%(217) afirmaron que la actividad era muy beneficiosa, un 33,69%(125) beneficiosa, un 4,04%(15) no supieron opinar, para un 1,89%(7) la actividad no era beneficiosa y para otros 1,89%(7) la actividad era nada beneficiosa.

A la par y a modo de complemento de la pregunta anterior, se cuestionó si el turismo era una actividad creadora de puestos de trabajo para la población local, un 43,40%(161) estuvieron muy de acuerdo, un 46,63%(173) de acuerdo, un 4,58%(17) no supieron responder, un 4,04%(15) estuvieron en desacuerdo y un 1,35%(5) muy en desacuerdo. Se cuestionó también si la actividad turística ofrecía trabajo de calidad a los más jóvenes, a ello un 9,43%(35) contestaron estar muy de acuerdo, un

25,61%(95) de acuerdo, un 16,17%(60) no supieron responder, un 40,16%(149) en desacuerdo y un 8,63%(32) muy en desacuerdo.

Por otro lado, se pudo averiguar que la mayor parte de los encuestados (70,62% - 262) vivía a hasta 2 km de la playa, dentro del margen de 10 km de la variación de la búsqueda del turista. En cuanto a las profesiones u ocupaciones de los residentes, éstas varían, siendo encontradas 79 profesiones distintas. Por ello se procedió a agruparlas temáticamente y las 30 más destacadas se encuentran en el gráfico 7.

Gráfico 7. Profesión de los residentes en Oliva



Fuente: Elaboración propia

El aumento de precios provocados por el turismo, es percibido por un 17,79%(66) como muy de acuerdo, un 44,20%(164) de acuerdo, un 15,63%(58) no supieron contestar, un 19,14%(71) se posicionaron en desacuerdo con la afirmación y un 3,23%(12) muy en desacuerdo.

En cuanto a la percepción de obtención de servicios a la comunidad vinculados al turismo, las respuestas obtenidas varían en un 9,70%(36) que está muy de acuerdo, un 46,09%(171) de acuerdo, un 20,49%(76) no supieron responder, un 21,02%(78) en desacuerdo y un 2,70%(10) muy en desacuerdo.

Al preguntar si percibían que la actividad turística dañaba el medio ambiente, el 6,47%(24) estuvieron muy en desacuerdo, el 35,31%(131) en desacuerdo, el 20,22%(75) no supieron contestar, el 28,84%(107) de acuerdo y el 9,16%(34) muy de acuerdo. En este sentido también se preguntó sobre la accesibilidad a las zonas turísticas y si la población local tenía fácil acceso a éstas. Un 18,06%(67)

estuvieron muy de acuerdo, un 62,26%(231) de acuerdo, un 7,82%(29) no supieron responder, un 9,16%(34) en desacuerdo y un 2,70%(10) muy en desacuerdo.

Respecto al estímulo a la cultura y a la artesanía percibido por los residentes, en relación con el turismo es de un 5,66%(21) que estuvieron muy en desacuerdo, un 21,56%(80) en desacuerdo, un 15,36%(57) no supieron contestar, un 45,28%(168) de acuerdo y un 12,13%(45) muy de acuerdo.

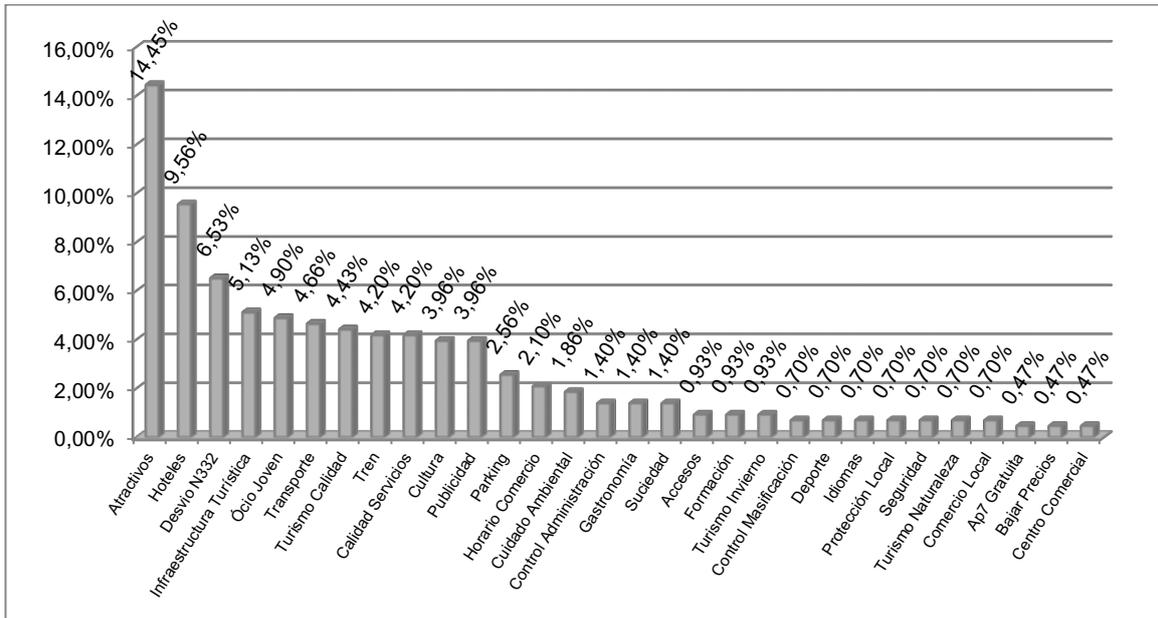
También se preguntó sobre si sentían que el turismo era una actividad que se apropiaba de los recursos de los locales, tales como la pesca, la luz, el agua o el parking. A esta pregunta un 14,56%(54) estuvieron muy de acuerdo, un 45,01%(167) de acuerdo, un 23,45%(87) no supieron contestar, un 13,48%(50) en desacuerdo y un 3,50%(13) muy en desacuerdo.

La respuesta sobre la percepción de que la administración local logra controlar el turismo va desde un 4,58%(17) que estuvieron muy de acuerdo, un 24,80%(92) de acuerdo, un 35,58%(132) no supieron responder, un 28,84%(107) estuvieron en desacuerdo, a un 6,20%(23) muy en desacuerdo. En la misma línea económica administrativa, se preguntó si el dinero que el turismo deja tras de sí es reinvertido en la comunidad, un 7,82%(29) estuvieron muy de acuerdo, un 45,28%(168) de acuerdo, un 29,92%(111) no supieron responder, un 13,75%(51) en desacuerdo y un 3,23%(12) muy en desacuerdo. También se indagó si el turismo generaba algún tipo de inseguridad. Un 1,35%(5) afirmaron estar muy de acuerdo, un 14,02%(52) de acuerdo, un 17,25%(64) no supieron responder, un 55,26%(205) en desacuerdo y un 12,13%(45) muy en desacuerdo.

En cuanto al nivel de satisfacción con la actividad turística, el 2,70%(10) estuvieron muy insatisfechos, el 6,20%(23) insatisfechos, el 31,00%(115) satisfechos, el 46,90%(174) ven la actividad como buena para la comunidad, el 12,94%(48) excelente y un 0,27%(1) no respondió. En esta misma línea se preguntó si los residentes desearían más o menos turistas en la ciudad. Las respuestas con mucho menos alcanzaron un 2,43%(9), con menos un 8,63%(32), la misma cantidad un 37,20%(138), más un 32,88%(122), y mucho más un 18,87%(70).

En el apartado de respuestas abiertas, se preguntaba qué se podría hacer para mejorar el turismo en Oliva, se obtuvieron varias opiniones. Las 30 más destacadas y agrupadas temáticamente se encuentran en el gráfico 8.

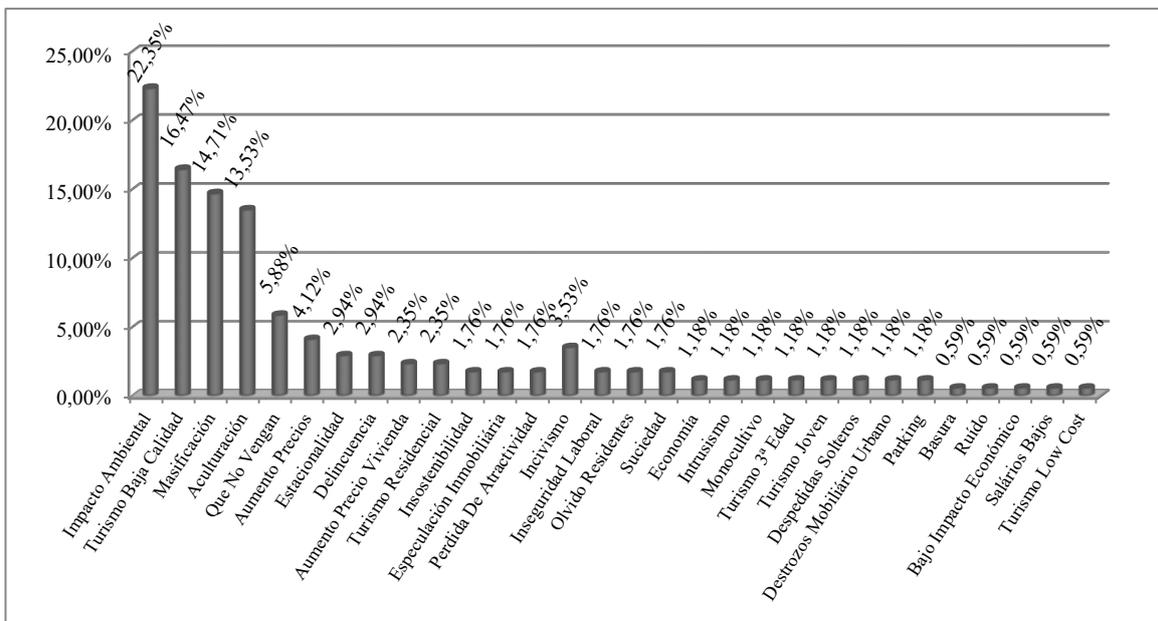
Gráfico 8. Opinión de los residentes para mejorar el turismo en Oliva



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las inquietudes de los residentes respecto al turismo, éstas fueron igualmente agrupadas, y las 30 más destacadas pueden ser observadas con más detención en el gráfico 9.

Gráfico 9. Inquietud de los residentes de Oliva respecto al turismo

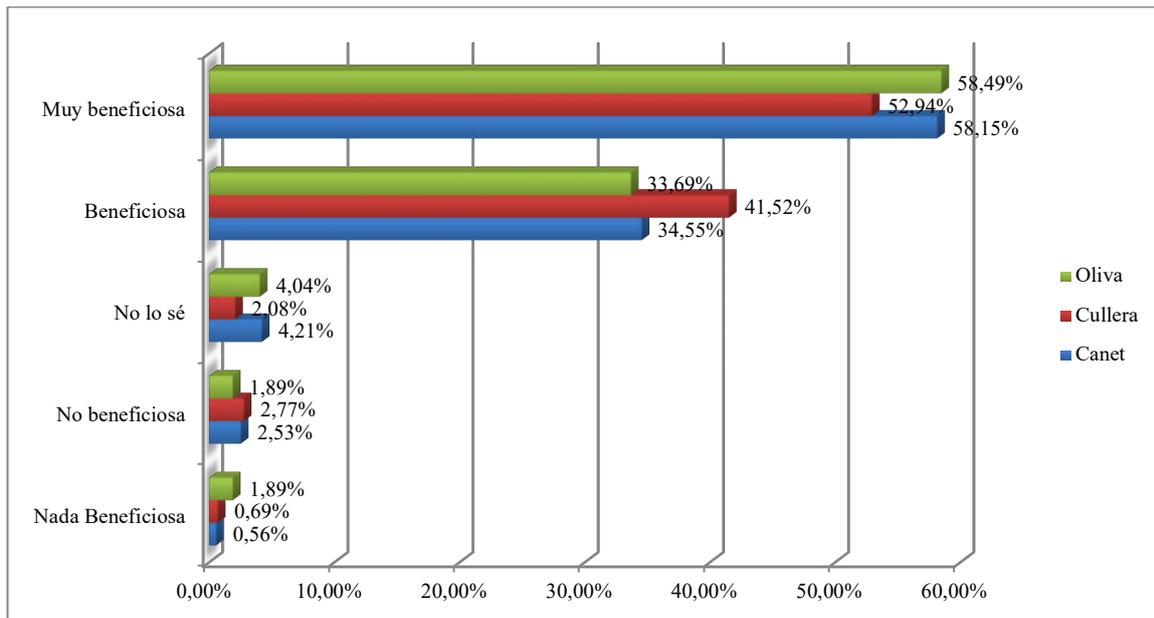


Fuente: Elaboración propia

#### 1.4. Análisis en conjunto de las respuestas de los residentes de los tres destinos piloto

Desde el análisis simultáneo se pudo averiguar que, para la mayoría de los encuestados de los tres destinos, la percepción del turismo como actividad que beneficia el destino es señalada como muy beneficiosa.

Gráfico 10. Percepción de los beneficios de turismo en el municipio



Fuente: Elaboración propia

La Comunidad Valenciana es uno de los más importantes focos turísticos de España, siendo el foco que acumula un 11,21% de la demanda turística nacional (INE, 2018a). Además, este destino presenta un turismo maduro y asentado (Yepes, 2007) con importantes vínculos financieros que soportan una parte significativa de su base económica.

Al tener en cuenta estas observaciones, es de esperar que los residentes presenten una visión positiva con respecto a los beneficios que la actividad turística pueda ofrecer a la comunidad. Esta observación se refuerza al preguntar sobre la apreciación en cuanto a que el turismo es una actividad generadora de puestos de trabajo. Se constató que los cullerenses encuestados están muy de acuerdo con tal afirmación, mientras que los residentes en Canet y en Oliva están únicamente de acuerdo.

Sin embargo, en cuanto la percepción del trabajo de calidad creado por el turismo, ésta es unánime en los tres destinos, estando todos ellos en desacuerdo.

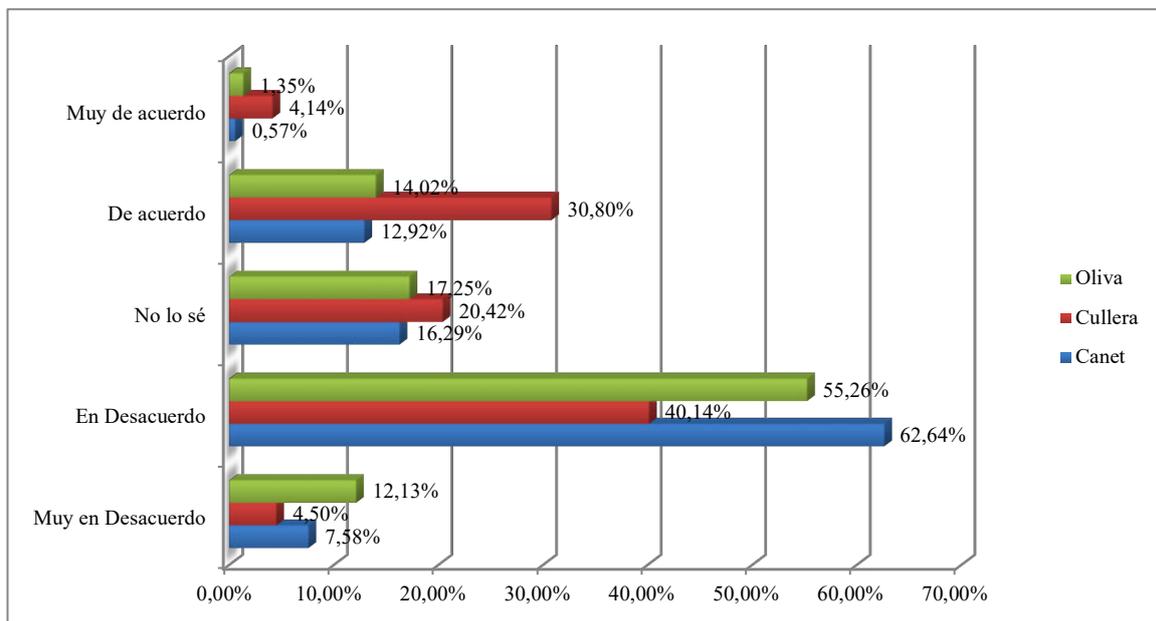
De igual forma la actividad turística es percibida en los tres municipios como una actividad que genera un aumento de precios. Dentro de la tónica económico-financiera, se interpela sobre el dinero

que queda tras el turismo y si se percibe la reinversión del mismo, la mayoría de los encuestados afirman que están de acuerdo y perciben que el dinero es reinvertido.

En este mismo sentido, la sensación de que las respectivas administraciones tienen el control sobre la actividad turística en el destino, la mayoría de los encuestados de Oliva no supieron contestar, y los de Cullera y Canet estuvieron de acuerdo. Dentro del ámbito sociocultural, se interroga si el turismo llega a estimular la artesanía y la cultura local, a lo que la mayoría de los encuestados en los tres municipios afirman que están de acuerdo. Sin embargo, en visita de campo, no se pudo apreciar la venta de artesanía relacionada con la idiosincrasia popular en ninguno de los destinos. En contrapartida, en Canet d'En Berenguer, al caer de la noche en el paseo marítimo, se montaban tiendas con artesanía relacionadas a productos típicos de veraneo, pero ningún producto que estuviera relacionado a la cultura del municipio. En Oliva se observó la instalación de tiendas para el comercio en el paseo al caer de la tarde, con venta de productos de vestuario artesanales, pero tampoco se pudo observar que se ofreciera productos relacionados con la autoctonía local. En Cullera no se observó este tipo de acciones.

Todavía en el marco social, se cuestiona si el turismo crea algún tipo de sensación de inseguridad, a lo que la mayoría de los encuestados está en desacuerdo con tal afirmación.

Grafico 11. Percepción del nivel de seguridad en referencia al turismo



Fuente: Elaboración Propia

Con todo, y en trabajo de campo se percibió cierta preocupación en los residentes de Canet d'En Berenguer respecto a la realización de las encuestas, debido a casos de robos a personas de edad avanzada perpetrados por supuestos encuestadores.

Siguiendo en el ámbito social, se preguntó si el turismo es percibido como una actividad usurpadora de los recursos de los locales, en todos los destinos la respuesta fue afirmativa. Por otro lado, y pese a las desavenencias, los encuestados de todos los destinos perciben la actividad turística como un facilitador de servicios.

Con lo que respecta al espacio medioambiental, se cuestiona sobre la facilidad de acceso de los residentes a las zonas turísticas y el daño medioambiental que el turismo pueda causar en el destino. Los encuestados de Oliva afirman estar en desacuerdo en cuanto al daño medioambiental y de acuerdo en cuanto a la facilidad de acceso de sus residentes a zonas turísticas. Los encuestados de Canet y Cullera afirman estar de acuerdo con que el turismo daña el medio ambiente y también están de acuerdo con la facilidad de accesos de sus residentes.

En referencia al nivel de satisfacción propiamente dicho, los residentes de Canet d'En Berenguer y Cullera están satisfechos con la actividad turística y los de Oliva presentan una buena opinión sobre la misma. En este contexto y a continuación se indaga si se desea más o menos turistas, y la mayor parte de los tres destinos contesta que estarían satisfechos con la misma cantidad que tienen en la actualidad.

En el apartado de preguntas abiertas para la mejora del turismo, los residentes de Canet d'En Berenguer abogan por mejores accesos, ocio joven y mejores transportes; en cambio los de Cullera apuestan por más atractivos, construcción de más hoteles y tener parkings gratuitos; los residentes de Oliva también desean más atractivos y la construcción de más hoteles, pero no olvidan la necesidad de desviar la carretera N332 que pasa dentro del municipio de Oliva.

En referencia a las cantidades de alojamientos turísticos más adecuadas para cada municipio, Simancas Cruz y Peñarrubia Zaragoza (2019) afirman que su estimación es compleja, suscitando incluso controversias conceptuales, no debiendo por ello, centrarse únicamente en indicadores de presión y condición, sino que además, en el comportamiento de la demanda y su nivel de satisfacción.

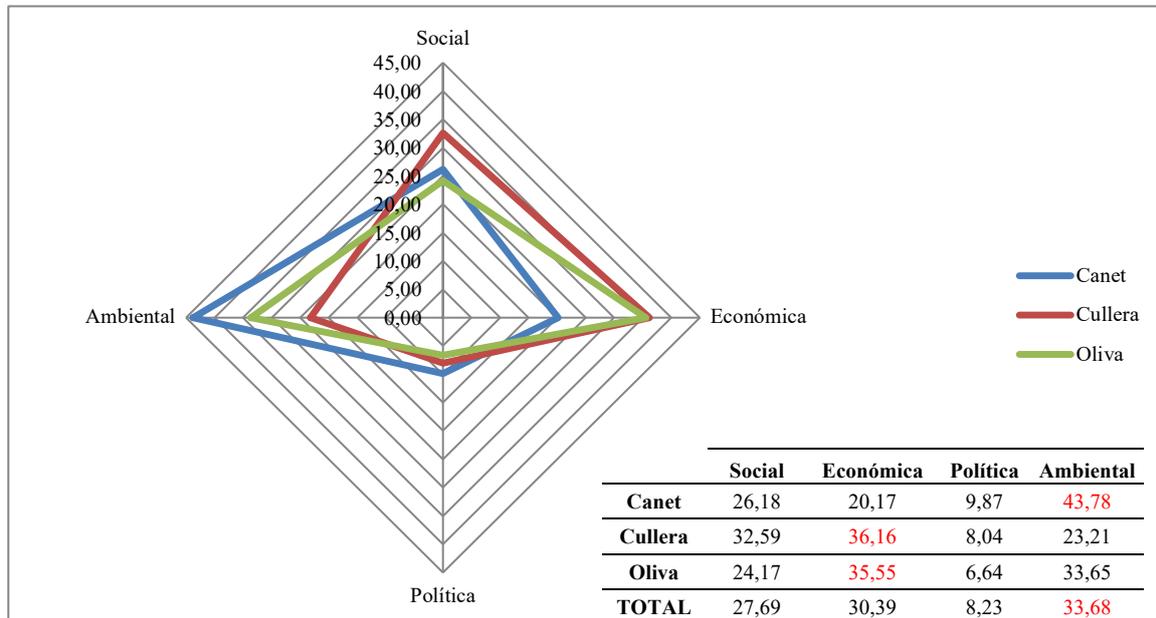
En cuanto a la inquietud respecto a la actividad turística, entre los moradores de Canet d'En Berenguer se destaca la masificación, el impacto medioambiental y a la falta de respeto por la población local; entre la población de Cullera, la mayoría afirma estar inquieta con el turismo de baja calidad, la masificación en segundo lugar y la falta de respeto por la población local; entre los residentes de Oliva hay una acentuada preocupación por el turismo de baja calidad, la masificación y la falta de respeto por la población local.

Estas contestaciones agrupadas de forma temática y por dimensiones conforman el marco de la metodología amparada en la ponderación de las dimensiones en base al nivel de inquietud de los residentes.

En este contexto, y tras la agrupación se observó que las inquietudes con mayores porcentajes de preocupaciones en Canet (43,78%) están relacionadas con la dimensión medioambiental, y que las inquietudes de Cullera (36,16%) y Oliva (35,55%) se relacionan con la dimensión económica, aunque

ambas están próximas a la dimensión social Cullera (32,59%) y Oliva muy cercana a la dimensión ambiental (33,65%), (véase gráfico 12).

Gráfico 12: Inquietud de los municipios con la actividad turística



Fuente: Elaboración Propia

De forma genérica, se podría afirmar en base a la investigación realizada, que, en los municipios analizados, la mayor preocupación está vinculada con la dimensión ambiental, presentando un 33,68%(225) de las inquietudes, y que la dimensión política no es causante de excesivas preocupaciones.

Otro punto de confluencia en los tres municipios, fue el alto índice de segundas residencias, residencias de verano y presencia de un público más anciano. En ese último punto, se hace necesaria una ponderación, ya que en los municipios se observaron actividades complementarias y gratuitas dirigidas a este colectivo y al colectivo familiar.

En Canet d'En Berenguer, la oficina de turismo localizada en la zona de la playa presentaba abundante información sobre actividades complementarias, visitas guiadas a municipios cercanos y diferentes rutas, todas con transporte gratuito incluido. En Cullera y Oliva, municipios adheridos al proyecto SICTED (Secretaria de Estado de Turismo, 2018) para la mejora de la calidad de los destinos turísticos, también fue posible encontrar gran cantidad de información en las oficinas de información turística, con una oferta variada y programación para todo el año. Sin embargo, al parecer esta información no llega del todo a los residentes, ya que muchos solicitaban actividades diferenciadas del turismo de sol y playa y dirigida al colectivo joven, ya que las actividades complementarias a este

público se reducen a pubs, terrazas de verano y eventos deportivos en la playa, según los relatos recogidos.

## **2. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A LOS VISITANTES**

La satisfacción del visitante es uno de los ejes centrales del mantenimiento de la competitividad turística en los destinos, así como el anticiparse a las necesidades de la demanda es ser innovador en la prestación de los servicios (Sousa & Dominique-Ferreira, 2012).

En la búsqueda del turista de calidad es necesario que los destinos ofrezcan el nivel de calidad y excelencia que se pide y se espera del visitante, es pues una actitud recíproca. La experiencia turística es un factor decisivo en el retorno del turista, por ello saber qué hacer, qué mejorar y qué no hacer es esencial en el diseño de estrategias que aporten valor al territorio, configurando así un auténtico y atractivo destino al superar las expectativas previas a la experiencia turística.

Por ello, conocer el nivel de satisfacción de la demanda a través de la elaboración de encuestas de satisfacción es una herramienta altamente conveniente (OMT, 2005).

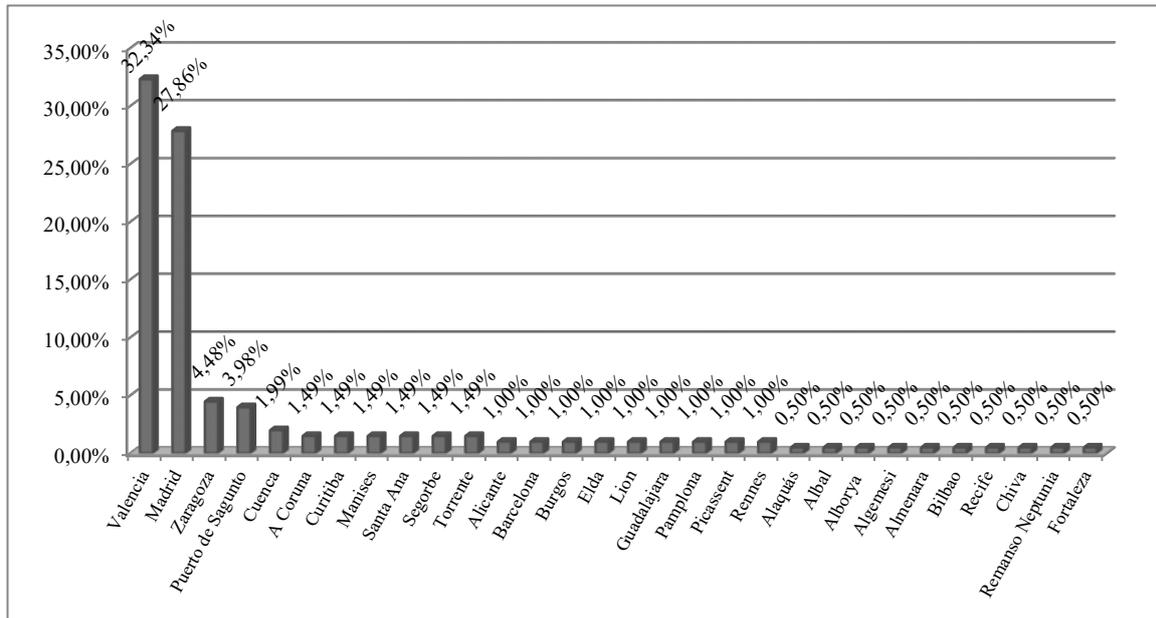
Se han realizado un total de 669 encuestas a visitantes de forma presencial y a través de *Google Forms*, con las mismas preguntas, las mismas características y los mismos espacios para las respuestas abiertas.

Las encuestas se han realizado en el período de julio-agosto de 2018 en los tres municipios piloto de la Comunidad Valenciana: Canet d'En Berenguer, Cullera y Oliva, según se describe en los siguientes apartados:

### **2.1. Visitantes de Canet d'En Berenguer**

En el destino de Canet d'En Berenguer, se han encuestado a 201 visitantes, de los cuales, 153 fueran de forma presencial y 48 desde formularios *Google Forms* (en inglés y español). De este total de visitantes encuestados, 90,05%(181) eran españoles y 9,95%(20) de otras nacionalidades. De los nacionales, una gran mayoría, es decir un 32,34%(65) provenía de Valencia, mientras que un 27,86%(56) de Madrid y un 4,48%(9) de Zaragoza entre otros, según las 30 procedencias más destacadas, reflejadas en el gráfico 13.

Gráfico 13. Ciudad de procedencia de los turistas y visitantes de Canet d'En Berenguer



Fuente: Elaboración Propia

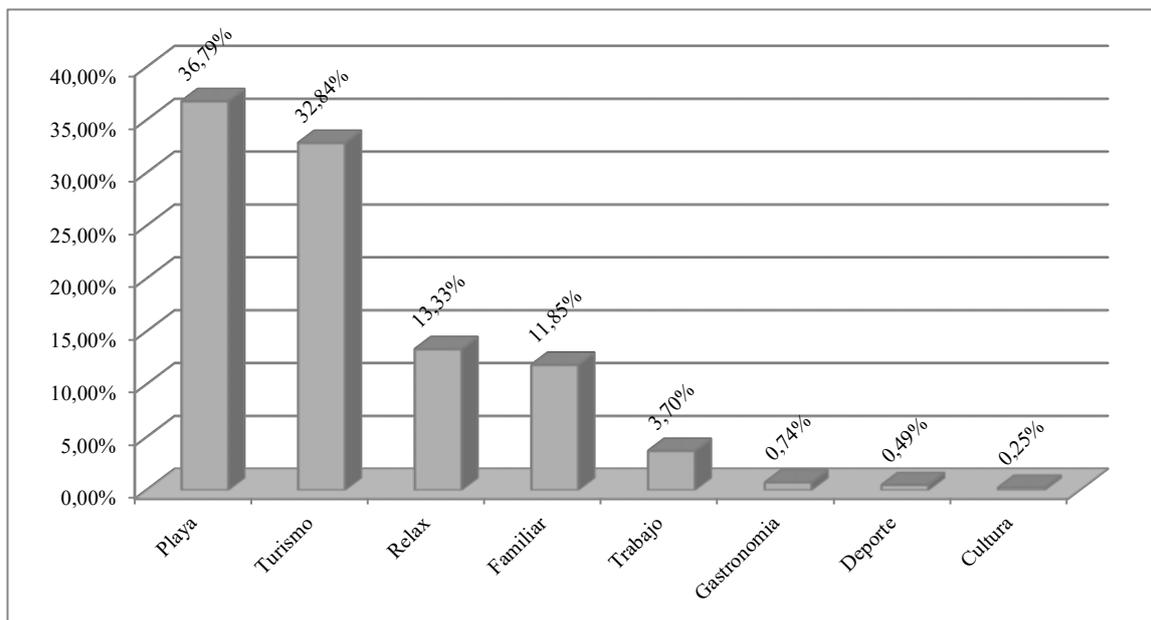
La media de edad encontrada fue de 47 años, siendo la de mayor edad la de 87 años (1) y la más joven de 19 años (2), recordando que el rango de edades de los encuestados debería oscilar de 19 a 90 años, conforme a la metodología expuesta.

Las profesiones u ocupaciones señaladas son diversas, prevaleciendo la presencia de jubilados con un 20,90%(42), administrativos con un 10,95%(22), estudiantes y profesores con un 6,47%(13) cada grupo, y los funcionarios públicos con un 4,98%(10), entre otros. De los 201 encuestados, un 86,07%(173) aseguran que no es su primera visita, siendo el año de 2017 el más indicado como último año de visita, con un 45%(90).

La mayoría de los inquiridos, un 59,20%(119), era del género femenino y un 40,80%(82) del género masculino. También se constató que la estancia media suele ser de 17 días, siendo la estancia más indicada, por 36 personas, la de 1 día (MODA).

En el motivo de la visita, se obtuvieron 405 respuestas, dado que la pregunta era cerrada, pero con respuestas de carácter múltiple, por ello se decidió agruparlas de forma temática conforme gráfico 14.

Gráfico 14. Motivo de la Visita a Canet d'En Berenguer



Fuente: Elaboración Propia

Gran parte de los encuestados, un 77,61%(156) afirma haber pasado la mayor parte del tiempo en la playa, un 11,44%(23) en la ciudad y un 2,49%(5) en algún complejo turístico. Se comprobó que un 55,22%(111) estarían dispuestos a visitar el destino en invierno, correspondiendo la mayoría de estas afirmaciones, un 59,46%(66), al género femenino.

La actividad más propuesta para realizar en la temporada invernal por ambos géneros fue pasear con un 38,74%(43), cultura y relax con un 7,21%(8), deporte con un 6,31%(7), montaña con un 5,41(6), ciudad con un 4,50%(5), alrededores, gastronomía y trabajo con un 3,60%(4) cada una de ellas.

También se preguntó si volverían al destino en algún otro momento y cuánto tiempo dispondrían en un próximo viaje. Un 95,52%(192) sí volverían al destino y dispondrían de 16 días de media.

En referencia a la percepción de la calidad-precio del destino, los encuestados afirman en un 11,44%(23) que es muy buena, en un 63,68%(128) buena, un 19,90%(40) no supieron contestar, un 4,48%(9) mala, nadie opinó que fuera muy mala y un 0,50%(1) no contestó.

En cuanto a los servicios prestados en la playa, un 39,80%(80) afirmaron ser muy buenos, un 48,76%(98) buenos, un 8,96%(18) no supieron responder, un 1,99%(4) malos, nadie opinó que fuera muy malos y 0,50%(1) no contestó. En esta misma línea, se preguntó sobre la limpieza de las playas un 41,79%(84) respondieron que estaban muy limpias, un 50,25%(101) limpias, un 6,47%(13) no supieron contestar, un 1,00%(2) sucias, nadie opinó que estuvieran muy sucias y un 0,50%(1) no contestó.

En cuanto a los tipos de los alojamientos utilizados, se aprecia que hay un gran uso del alojamiento familiar, con un 25,37%(51), seguido de casa propia con un 24,88%(50) y apartamentos

turísticos con un 20,90%(42). Entre los alojamientos turísticos, un 17,41%(35) reciben la calificación de muy buenos, un 20,90%(42) buenos, un 3,98%(8) no supieron responder, nadie afirmó que fueran malos o muy malos y un 57,71%(116) no contestaron.

Siguiendo con los alojamientos turísticos, un 21,89%(44) cuentan con acceso a personas con discapacidad y un 13,43%(27) no lo cuentan, un 4,98%(10) de las personas no supieron contestar y un 59,70%(120) prefirieron no contestar.

Canet d'En Berenguer es percibida como un municipio muy seguro por el 29,35%(59) de los turistas y excursionistas, seguro por el 66,17%(133), no saben responder un 3,98%(8), nadie opinó que fuera nada segura o insegura y un 0,50%(1) no quisieron contestar a esta cuestión.

El modo de desplazamiento mayoritario del alojamiento hasta la playa es caminando en un 65,17%(131), en coche un 31,84%(64), en bicicleta, otros medios de transporte y no contestaron, en un 1,00%(2), cada uno de estos grupos.

Entre todos los encuestados, un 41,29%(83) afirmaron tener suficientes parkings, aunque añadiendo que en verano es más complicado aparcar. Un 28,36%(57) afirman que no hay suficientes parkings, un 18,41%(37) no supieron responder y 11,94%(24) no contestaron.

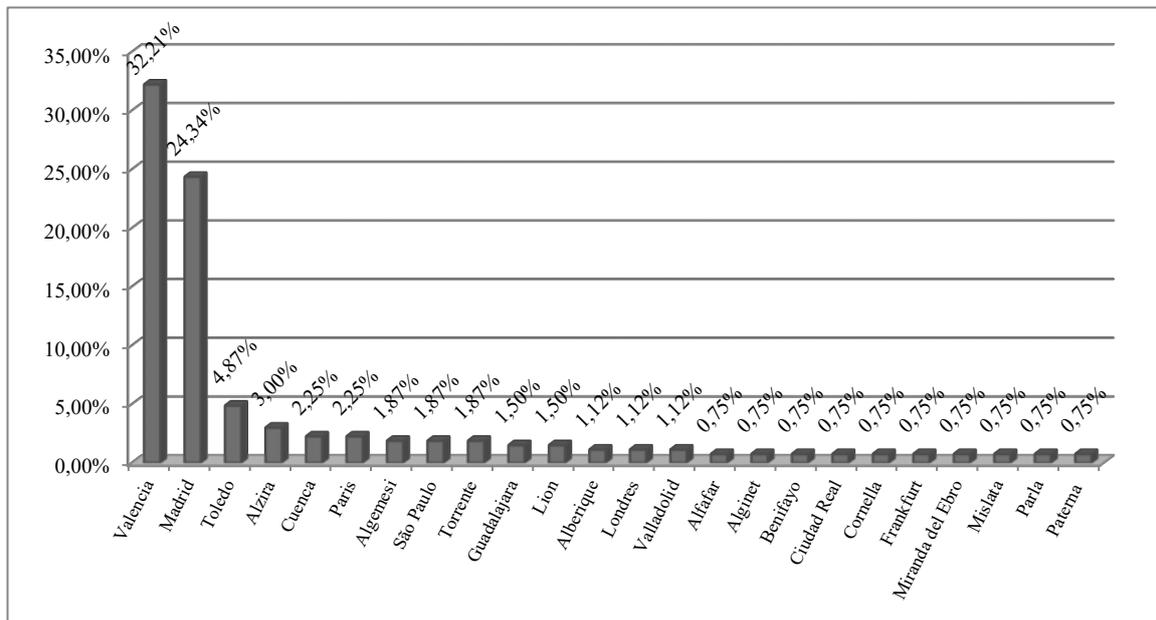
## **2.2. Visitantes de Cullera**

En el municipio de Cullera se han encuestado a 183 visitantes de forma presencial y 84 a través de *Google Forms* (en inglés y español), sumando un total de 267 encuestados.

Del total, un 81,65%(218) eran nacionales, un 5,99%(16) brasileños, un 2,62%(7) rumanos, un 3,25%(6) franceses y el resto de otras nacionalidades.

De los nacionales, un 32,21%(86) eran valencianos, un 24,34%(65) madrileños y un 4,87%(13) toledanos, según se refleja en el gráfico 15:

Gráfico 15. Ciudad de procedencia de los turistas y visitantes de Cullera



Fuente: Elaboración Propia

La media de edad encontrada fue de 47 años, siendo la mayor de 88(1) años y la menor de 19(4) años.

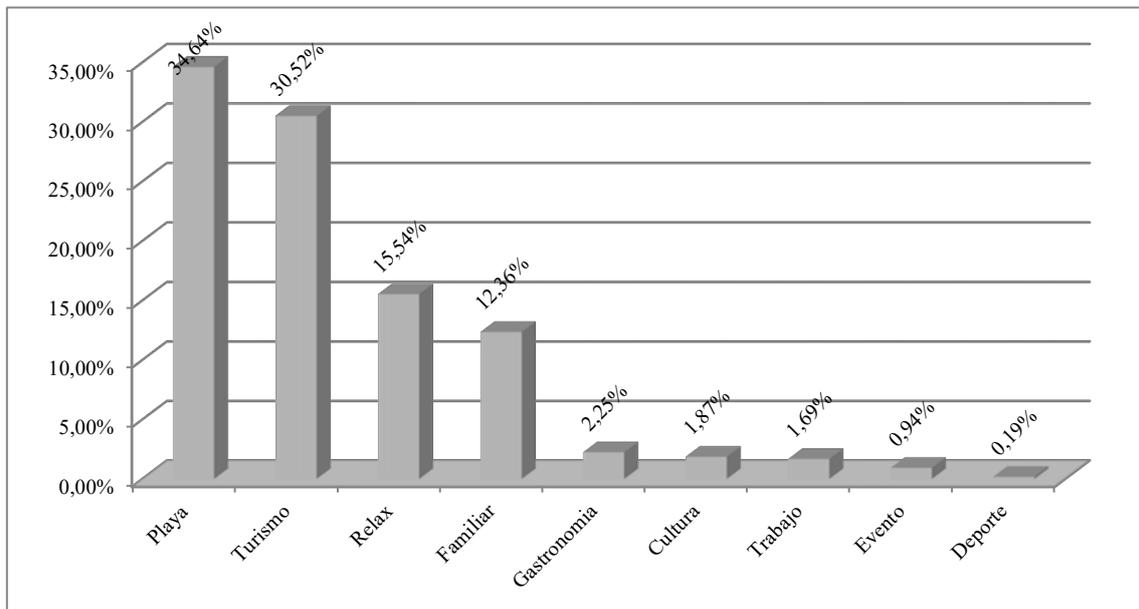
En cuanto a las profesiones u ocupaciones, un 12,73%(34) eran jubilados, un 11,24%(30) eran administrativos, un 5,99%(16) eran amas de casa, un 5,24%(14) eran profesores y otro 5,24%(14) eran vendedores, un 4,87%(13) estudiantes y un 4,49%(12) autónomos, entre otros.

De los encuestados, un 85,02%(227) afirman que no era la primera visita que realizaban en Cullera, siendo la mayoría de estas respuestas pertenecientes al género femenino en un 50,19%(134). Otro dato interesante encontrado fue que el año de 2017 fue indicado como el año el más visitado con el 50,94%(136) de las visitas.

La duración de la estancia más indicada fue de 7 días (MODA), la mínima de 1 día, la media de 16 días (MEDIA) y la máxima de 210 días (normalmente indicada por los encuestados de mayor edad, jubilados).

El motivo de la visita se dividió en: playa en un 34,64%(185), turismo vacacional en un 30,52%(163), relax en un 15,54%(83), visita a familiar o de amistad en un 12,36%(66), gastronómica en un 2,25%(12) y cultural en un 1,87%(10), entre otros, tal y como se refleja en el gráfico 16:

Gráfico 16. Motivo de la visita a Cullera



Fuente: Elaboración Propia

Los visitantes pasaron la mayor parte del tiempo en la playa, en un 86,89%(232), en un 4,12%(11) en la ciudad, un 3,75%(10) en complejos turísticos y un 5,24%(14) en otras actividades.

Se indagó sobre la disposición de visitar el destino en invierno, comprobándose que un 53,18%(142) estarían dispuestos a visitarlo, de los cuales, un 62,68%(89) eran mujeres.

La actividad que despierta más interés en el período hiemal es pasear en un 35,93%(60), seguida de la cultura en un 20,95%(35), relax con un 10,18%(17), la gastronomía con 7,19%(12), la playa y el senderismo con un 4,19%(7) cada una y el ocio con 3,59% (6) entre otros.

También se preguntó si volverían al destino en algún otro momento y un 98,50%(263) respondieron que sí que volverían y un 25,48%(67) dedicarían una media de 7 días de sus vacaciones.

En referencia a la percepción de la relación calidad-precio del destino, un 10,11%(27) afirmaron que era muy buena, un 66,29%(177) buena, un 19,10%(51) no supieron responder, un 4,49%(12) mala y nadie afirmó que era muy mala.

Los servicios prestados en la playa también fueron valorados y un 17,91%(36) afirmaron ser muy buenos, un 56,22%(113) buenos, un 10,45%(21) no supieron contestar, un 10,95%(22) malos y un 4,48%(9) muy malos. Dentro de la misma línea, pero en lo referente a la limpieza de las playas, un 18,35%(49) las calificaron de muy limpias, un 71,91%(192) limpias, un 5,62%(15) no supieron responder, un 4,12%(11) sucias y nadie opinó que estuvieran muy sucias.

La tipología de los alojamientos utilizada se caracteriza por ser la familiar en un 26,42%(70), seguida por la casa propia en otro 26,42%(70), un 21,13%(56) de apartamentos turísticos y un 8,68%(23)

prefieren un hotel. En cuanto a la calificación de los alojamientos turísticos, un 11,99%(32) los califican como muy buenos, un 25,84%(69) buenos, un 8,61%(23) no supieron contestar, un 4,12%(11) malos, nadie indicó que fueran muy malos y un 49,44%(132) no contestaron.

Siguiendo en este mismo apartado, y preguntados sobre si los alojamientos turísticos cuentan con facilidades de acceso para personas con discapacidad, un 24,34%(65) respondieron de forma afirmativa, un 19,10%(51) contestaron que no, un 1,87%(5) no lo supieron y un 54,68%(146) no contestaron.

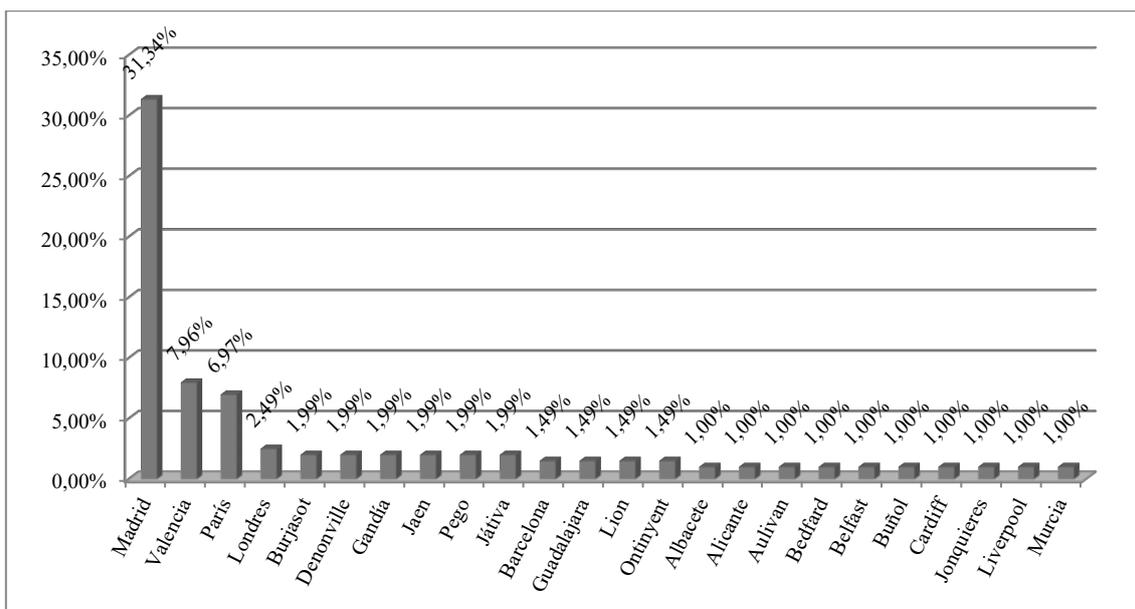
Cullera es percibida como un destino muy seguro en un 16,85%(45), seguro en un 66,29%(177), no lo saben en un 15,36%(41), nada seguro en un 0,37%(1) y nadie lo percibió como inseguro.

El modo de desplazamiento del alojamiento hasta la playa, es prioritariamente caminando en un 67,04%(179), seguido por el coche en un 27,34%(73) y por el autobús en un 2,25%(6), entre otros. De todos los encuestados, un 76,40%(204) afirmaron que no había suficientes parkings, mientras que un 13,48%(36) afirmaron que sí, otros 8,24%(22) no supieron responder y un 1,87%(5) no contestaron.

### 2.3. Visitantes de Oliva

Se han realizado 201 encuestas a turistas y excursionistas. De estos un 63,68%(128) eran españoles, un 13,43%(27) franceses, un 10,45%(21) ingleses y un 1,49%(3) brasileños, entre otras nacionalidades. De los nacionales, un 31,34%(63) eran de Madrid y un 7,96%(16) de Valencia, entre otros, tal como se refleja en el gráfico 17:

Gráfico 17. Ciudad de procedencia de los turistas y visitantes de Oliva



Fuente: Elaboración Propia

Se encontró una media de edad de 46 años, siendo el más anciano de 78 años (1) y el más joven de 19 años (4).

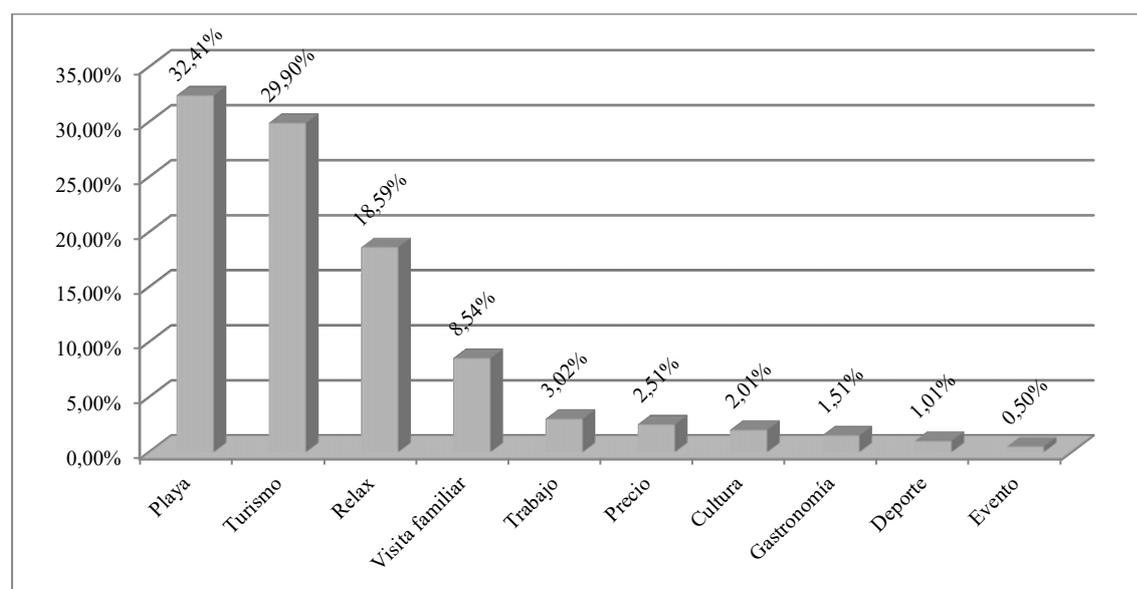
En cuanto a las profesiones u ocupaciones, dominan los jubilados con un 12,44%(25), seguidos de los administrativos en un 6,97%(14) y los funcionarios públicos 6,97%(14), las amas de casa en un 5,47%(11) y la misma cantidad para los estudiantes, entre otros.

El 72,64%(146) de los encuestados ya conocían Oliva, siendo el año 2017 el más visitado con 86 estancias. El público de mayor afluencia sigue siendo el femenino, con un 54,73%(110).

La media de la duración de la estancia es de 20 días. La duración de la instancia más indicada (31 personas), es de 15 días (MODA) y la duración mínima (15 personas) es de 1 día.

Al preguntar sobre cuál fue el motivo de la visita, se obtuvieron 398 respuestas. Dado que la pregunta era cerrada, pero con respuesta de carácter múltiple, por ello se optó por agrupar las respuestas de forma temática como se refleja en el gráfico 18:

Gráfico 18. Motivo de la visita a Oliva



Fuente: Elaboración propia

Gran parte de los visitantes encuestados en Oliva, un 72,14%(145), pasaron la mayor parte del tiempo en la playa, un 8,96%(18) en la ciudad, un 2,49%(5) en un bar, un 2,49%(5) en casa, otro 2,49%(5) en un complejo turístico, entre otras actividades.

Se observó que un 53,23%(107) estarían dispuestos a visitar el destino en invierno, siendo un 55,14%(59) mujeres. Se catalogaron 111 respuestas en referencia al tipo de actividad a realizar durante el invierno, y de éstas, un 30,63%(34) optaron por pasear y un 9,01%(10) se decantaron por la cultura,

un 8,11%(9) eligieron visitar alrededores, un 8,11%(9) prefirieron la playa, un 6,31%(7) el deporte, un 6,31%(7) el relax, un 3,60%(4) la gastronomía y un 2,70%(3) el surf, entre otras.

De todos los visitantes encuestados en Oliva, un 94,03%(189) afirmaron que sí volverían al destino en algún momento y dedicarían una media de 20 días. En referencia a la percepción de la relación calidad-precio del destino, se afirma en un 22,89%(46) que es muy buena, un 54,23%(109) buena, un 13,93%(28) no supieron responder, a un 8,46%(17) les parece mala y nadie indicó que era muy mala.

En cuanto a los servicios prestados en la playa, un 21,39%(43) afirmaron ser muy buenos, un 54,23%(109) buenos, un 13,43%(27) no supieron contestar, un 9,95%(20) malos y un 0,50%(1) muy malos. A modo de complemento de la pregunta anterior, se indaga sobre la limpieza de las mismas, obteniéndose que para el 34,83%(70) son muy limpias, para el 55,22%(111) son limpias, un 2,99%(6) no supieron opinar, un 5,47%(11) las consideran sucias y un 0,50%(1) muy sucias.

En cuanto a los tipos de alojamientos utilizada por los turistas, se aprecia una gran preferencia por los apartamentos turísticos, un 35,32%(71), seguida del uso del alojamiento familiar con un 26,37%(53), la casa propia con un 20,40%(41), el hotel con un 7,96%(16) y el uso de campings con un 3,98%(8), entre otros. De los alojamientos turísticos, un 13,93%(28) reciben la calificación de muy buenos, un 37,81%(76) como buenos, un 1,49%(3) no supieron responder, a un 4,98%(10) le parecen malos y no se obtuvo calificación de muy malos, pero un 41,79%(84) no contestó. Se preguntó también si los alojamientos turísticos cuentan con accesos a personas con discapacidad, un 18,91%(38) respondieron afirmativamente, mientras que un 27,86%(56) no respaldan la respuesta, un 9,95%(20) de personas no lo saben y un 43,28%(87) que no contestaron. De forma general, Oliva es percibida como muy segura por un 26,87%(54), segura por un 61,69%(124), no supieron contestar en un 7,46%(15), nada segura en un 0,50%(1) y nadie opinó que fuera insegura.

Para llegar hasta la playa desde el alojamiento, se eligió el coche en un 47,26%(95), caminando lo hicieron un 46,27%(93), en autobús 2,99%(6).

Así mismo, se preguntó sobre la abundancia o escasez de plazas de parking, un 46,77%(94) afirmaron que no habían suficientes, un 36,32%(73) respondieron afirmativamente, un 8,46%(17) no supieron responder y otros 8,46%(17) que no contestaron.

#### **2.4. Análisis en conjunto de las respuestas de los visitantes de los tres destinos piloto**

El análisis arrojó interesantes factores de investigación en común, tales como la acentuada presencia de un turismo residencial/vacacional, así como la fuerte presión territorial a escala litoral en los meses de julio y agosto.

Es interesante resaltar que el turismo residencial presenta características diferenciadas como es la conexión con el sector inmobiliario/constructivo, la motivación del retorno económico ocasionado

por el alquiler, el viaje que se repite y se organiza de forma privada, impactos más permanentes y gastos dedicados al ocio, al mantenimiento de la vivienda y a la manutención de los ocupantes de la misma (Sena-Abrahão & Tomazzoni, 2018).

Otro punto de confluencia fue la importante presencia del turismo nacional. En Canet y Cullera la mayor afluencia es de valencianos, seguida de madrileños. En Oliva, esta situación se invierte, siendo la mayor afluencia de madrileños, seguida de los valencianos.

Llama la atención, sin embargo, la tercera posición ocupada por los visitantes de cada destino, tanto en Canet como en Cullera la procedencia es de Zaragoza. Por el contrario, en Oliva el tercer puesto no está ocupado por los turistas nacionales, sino por los franceses. Tras buscar informaciones sobre esta procedencia, se observó que en el destino hay una marcada presencia del colectivo francés. Con datos del INE (2018), relacionados con los movimientos en las fronteras, se ha constatado que la cifra de turistas franceses en la Comunidad Valenciana alcanzó los 364.911 en 2018.

Otra convergencia es la que se refiere a la fidelidad del turista al destino. La lealtad de compra del destino, es un factor entre otros, que está íntimamente relacionado con la satisfacción del turista. Ocupa una posición destacada en el Marketing, configurándose como el resultado fundamental y sirviendo como link entre procesos de compra, cambios de actitud y fidelidad al destino (Szymanski & Henard, 2001).

Tras el análisis, se pudo percibir que el índice de fidelización del visitante es manifiesto, ya que la mayoría afirma conocer el destino de años anteriores y que piensan volver en otra oportunidad, no excluyendo el invierno. Sin embargo, es importante recordar que “la experiencia previa del viaje es sólo uno de los indicadores de la familiaridad del viajero con el destino” (Gursoy, 2003:114).

Por lo que respecta al motivo de la visita, también se produce una coincidencia al preferir en los tres destinos la playa en primer lugar, en segundo lugar, el turismo vacacional y el relax en tercera posición. Di Pietro *et al.*(2007 citado en Cortés & Contri, 2013:414), indican que “la información que el individuo obtenga durante su estancia, puede suponer el motivo de la elección de futuras decisiones”.

A propósito de las visitas en el período hiemal, los visitantes y turistas se decantan por actividades vinculadas a paseos, cultura, relax y conocer los alrededores. La cantidad de días también varía, siendo el tiempo un element que afecta de forma particular al sector servicios (Swanson & Kelley, 2001), ya que a menos tiempo disponible, será menor el disfrute de las actividades y el nivel de satisfacción (Cohen-Hattab & Kerber, 2004).

En Canet d’En Berenguer la media se fija en 17 días, en Cullera 16 días y Oliva 20 días. El colectivo femenino es el que presenta una mayor afluencia en los 3 destinos, en las profesiones u ocupaciones se destaca la presencia de jubilados, llegando a alcanzar más de 20% en Canet d’En Berenguer.

La medida de la innovación en servicios en el entorno litoral, es un tanto cuanto compleja, sin embargo Sousa y Dominique-Ferreira (2012), afirman que ser innovador en cuanto a la prestación del servicio es ser capaz de anticiparse a las necesidades del turista, y del mercado, de forma eficiente, tal y como se ha reflejado anteriormente. Cabe recordar que la percepción de esta eficiencia está directamente relacionada con la satisfacción del turista.

En los destinos analizados se constató que la calidad-precio, servicios y limpieza, son percibidos como buenos.

Varios autores (Oliveira, 2011; Meng *et al.*, 2008; Yoon & Uysal, 2005, entre otros) abordan la importancia de la satisfacción del turista como factor clave de la imagen del destino y elemento fundamental para sostener la competitividad de la industria turística, tanto en la fidelización del turista como en la recomendación del destino.

En referencia la satisfacción con el alojamiento, Pizam y Elliz (1999, citado en Barboza *et al.*, 2013:278) afirman que más que prestación de servicios o adquisición de un bien, el alojamiento es una composición de ambos elementos, concretándose en “la suma de la satisfacción de los elementos individuales y los atributos y beneficios de todos los productos y servicios que componen esta experiencia”.

En los destinos analizados se observa que hay una gran preferencia por los apartamentos turísticos, tras la segunda residencia y la casa de familiares y/o amigos en Canet d’En Berenguer y en Cullera. En Oliva, la preferencia cambia y se buscan más los apartamentos turísticos, hecho que no se ajusta con la oferta de alojamientos reglados.

Siguiendo en la línea del análisis de los alojamientos, estos son calificados satisfactoriamente como buenos. Con todo, y recordando a Martínez (2001), el sector hotelero debe ser consciente de que forma parte de un mercado altamente competitivo.

Conforme ya citando anteriormente, el factor de accesibilidad es otro de los riesgos percibidos en el consumo de un producto turístico, que según Reichel, *et al.* (2007, citado en Reis, 2011) no depende únicamente de la información del destino sino de las características individuales de los turistas. En Canet d’En Berenguer y Cullera la mayoría de los alojamientos analizados, presentan accesos a personas con discapacidad, cifrándose en Oliva a algo más de un tercio.

Es necesario tomar medidas para que la inseguridad no dañe la reputación de Canet d’En Berenguer con el *word-of-mouth* (boca a boca) negativo ya citado anteriormente por Susskind (2002). Varios autores relacionan el turismo con el nivel de la seguridad y resaltan que la percepción del turista es fundamental para el éxito del destino (Yüksel & Yüksel, 2007; George, 2003; Levantis & Gani, 2000, entre otros). Con todo, los tres municipios son considerados seguros.

El modo de desplazamiento hasta la playa elegido por el visitante en Canet d'En Berenguer y en Cullera es caminando, mientras que en Oliva es en coche. Abundando en este terreno se observó que en Cullera y en Oliva hay una cierta preocupación e incomodidad con referencia a zonas de parking.

Por otro lado, en Canet d'En Berenguer la mayor parte de los encuestados afirman que sí hay parking. Sin embargo, esta percepción venía seguida de la explicación de que poseían parking privado en sus alojamientos o casas propias, lo que sugiere un análisis más amplio para futuras investigaciones relacionadas con el transporte y transporte privado y público de las zonas analizadas.

### 3. ENTREVISTA A LOS EXPERTOS

Siguiendo la metodología expuesta, se ha realizado un total de 12 entrevistas a expertos de la Comunidad Valenciana, entre los meses de noviembre y diciembre de 2018, siendo elegido 3 expertos para cada una de las dimensiones. En las entrevistas se han validado los indicadores sociales, económicos, políticos y ambientales, según la especialidad de cada uno de los entrevistados.

#### 3.1. Validación de los indicadores sociales

En la dimensión social, se han presentado para la validación de los expertos un total de 10 indicadores. Los expertos han seleccionado a 7 indicadores tras pasar por los criterios de validación presentados.

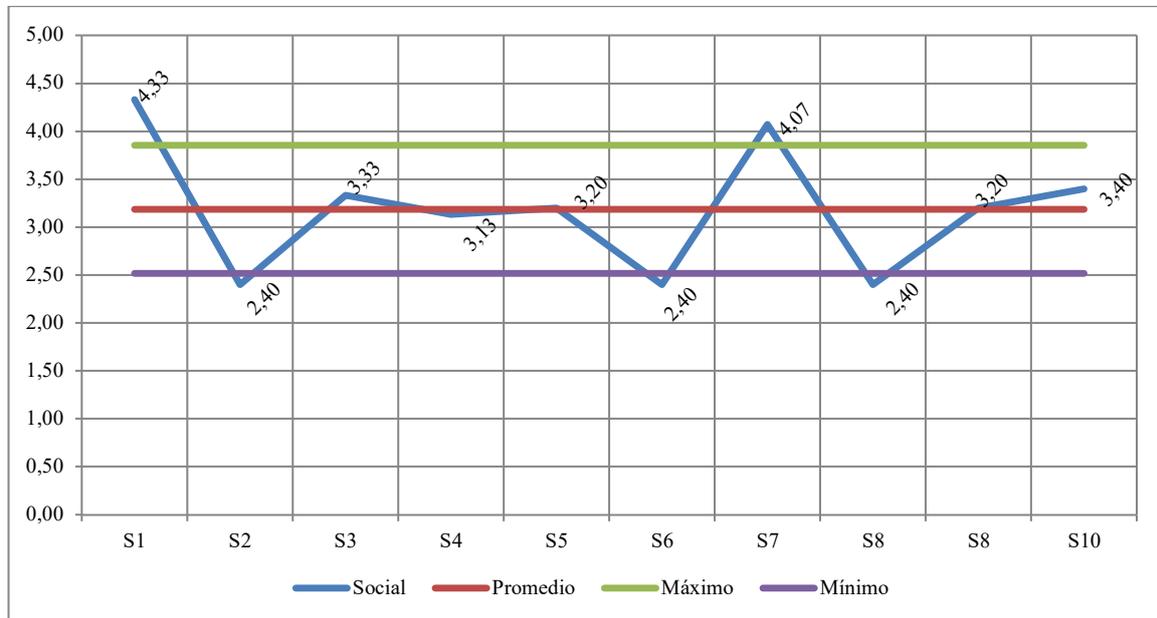
Cuadro 6. Validación de los Indicadores Sociales

<i>Indicador</i>	<i>Descripción</i>	<i>Puntos</i>	<i>Validación</i>
IS1	Indicador del uso de las tecnologías y comercio electrónico en las empresas del sector servicio	4,33	Validado
<b>IS2</b>	<b>Indicador de formación en turismo – Acceso al conocimiento</b>	<b>2,40</b>	<b>NO</b>
IS3	Indicador de beneficios sociales asociados al turismo para la comunidad	3,33	Validado
IS4	Indicador de satisfacción de la comunidad	3,13	Validado
IS5	Indicador de Impacto social	3,20	Validado
<b>IS6</b>	<b>Indicador de formación en turismo – Educación de calidad</b>	<b>2,40</b>	<b>NO</b>
IS7	Indicador de empleabilidad de géneros	4,07	Validado
<b>IS8</b>	<b>Indicador de formación en turismo – Capacitación humana</b>	<b>2,40</b>	<b>NO</b>
IS9	Indicador de inclusión y accesibilidad	3,20	Validado
IS10	Indicador de efecto general en la vida de la comunidad	3,40	Validado

Fuente: Elaboración propia

En la Desviación Estándar de la dimensión social, el grupo de indicadores estaba formado por 10 elementos, con pesos distribuidos de forma normal con media de 3,19 y desviación estándar de 0,67.

Gráfico 19. Desviación Estándar dimensión social



Fuente: Elaboración propia

### 3.2. Validación de los indicadores económicos

En la dimensión económica, se ha presentado para la validación un total de 9 indicadores, 7 de los cuales fueron seleccionados por los expertos tras pasar por los criterios de validación.

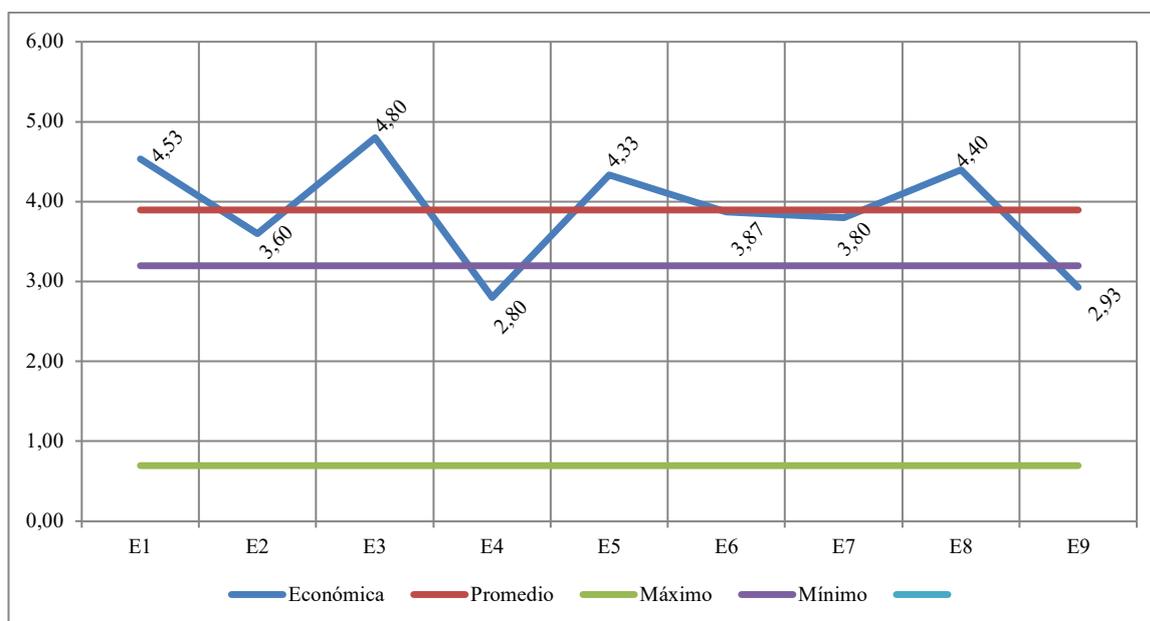
Cuadro 7. Validación indicadores económicos

Indicador	Descripción	Puntos	Validación
IE1	Indicador relativo al empleo	4,53	Validado
IE2	Indicador de ingresos turísticos	3,60	Validado
IE3	Indicador del gasto turístico total anual	4,80	Validado
IE4	Indicador de Inversión pública y privada	2,80	NO
IE5	Indicador de flujo turístico en destino	4,33	Validado
IE6	Índice de Gini	3,87	Validado
IE7	Indicador de rendimiento económico de empresas turísticas	3,80	Validado
IE8	Indicador del grado de estacionalidad	4,40	Validado
IE9	Indicador de dependencia de intermediarios	2,93	NO

Fuente: Elaboración propia

Se ha analizado la Desviación Estándar de la dimensión económica. El grupo de indicadores estaba formado por 9 elementos, cuyos pesos estaban distribuidos de forma normal con una media de 3,90 y una desviación estándar de 0,70.

Gráfico 20. Desviación Estándar dimensión económica



Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Validación de los indicadores políticos

En la dimensión política, se ha presentado para la validación de los expertos un total de 13 indicadores. Todos los indicadores fueron seleccionados después de pasar por los criterios de validación.

Cuadro 8. Validación indicadores políticos

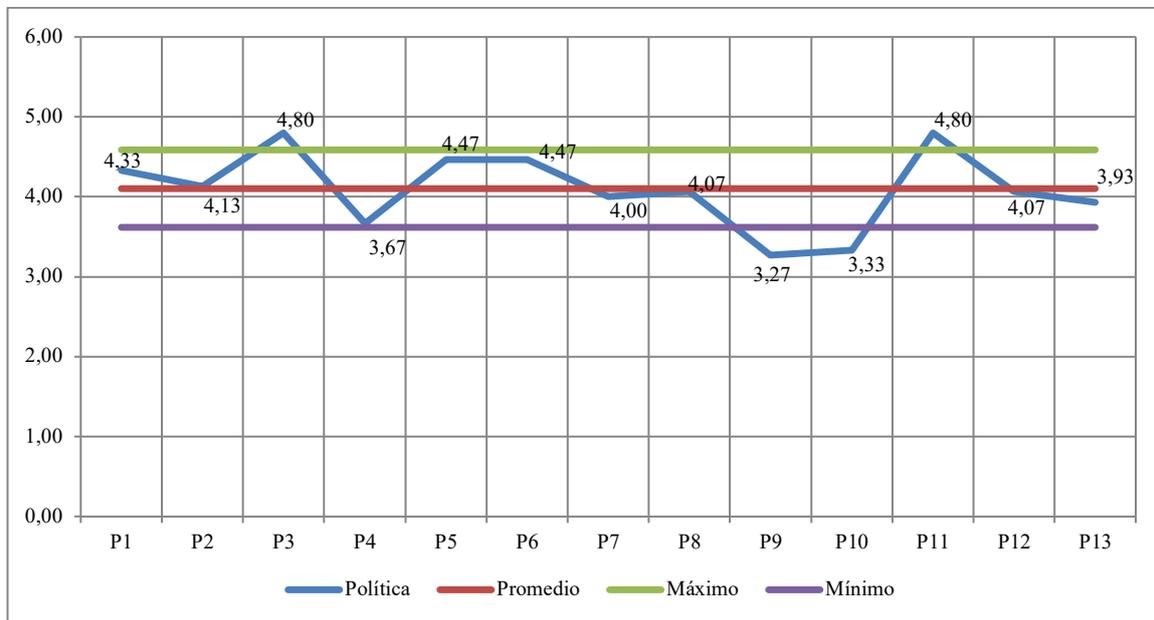
Indicador	Descripción	Puntos	Validación
IP1	Indicador de avances en la gestión de espacios litorales contaminados	4,33	Validado
IP2	Indicador de incorporación de criterios medioambientales en la legislación y planificación turística y territorial	4,13	Validado
IP3	Indicador de certificación de la calidad en Gestión Administrativa	4,80	Validado
IP4	Indicador de la gestión del consumo de energía	3,67	Validado
IP5	Indicador de la gestión del consumo de agua	4,47	Validado
IP6	Indicador de gestión de la protección de la biodiversidad y del paisaje	4,47	Validado
IP7	Indicador de la temperatura del mar	4,00	Validado

IP8	Indicador de intervenciones de guarda y custodia en el litoral en materia de turismo, realizadas por los órganos responsables (SEPRONA-Mar)	4,07	Validado
IP9	Indicador del alcance de la planificación turística	3,27	Validado
IP10	Indicador de la inversión pública en el medio ambiente en municipios costeros	3,33	Validado
IP11	Indicador de establecimientos hoteleros con certificado en sistemas de gestión medioambiental	4,80	Validado
IP12	Indicador de formación oficial de los establecimientos hoteleros	4,07	Validado
IP13	Indicador de igualdad y accesibilidad en la movilidad de discapacitados	3,93	Validado

Fuente: Elaboración propia

Se ha analizado la Desviación Estándar de la dimensión política. El grupo de indicadores estaba formado por 13 elementos, cuyos pesos estaban distribuidos de forma normal con una media de 4,10 y una desviación estándar de 0,48.

Gráfico 21. Desviación Estándar dimensión política



Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Validación de los indicadores ambientales

En la dimensión ambiental, se ha presentado para la validación de los expertos un total de 33 indicadores, de los cuales, 28 han sido los seleccionados después de pasar por los criterios de validación.

Cuadro 9. Validación indicadores ambientales

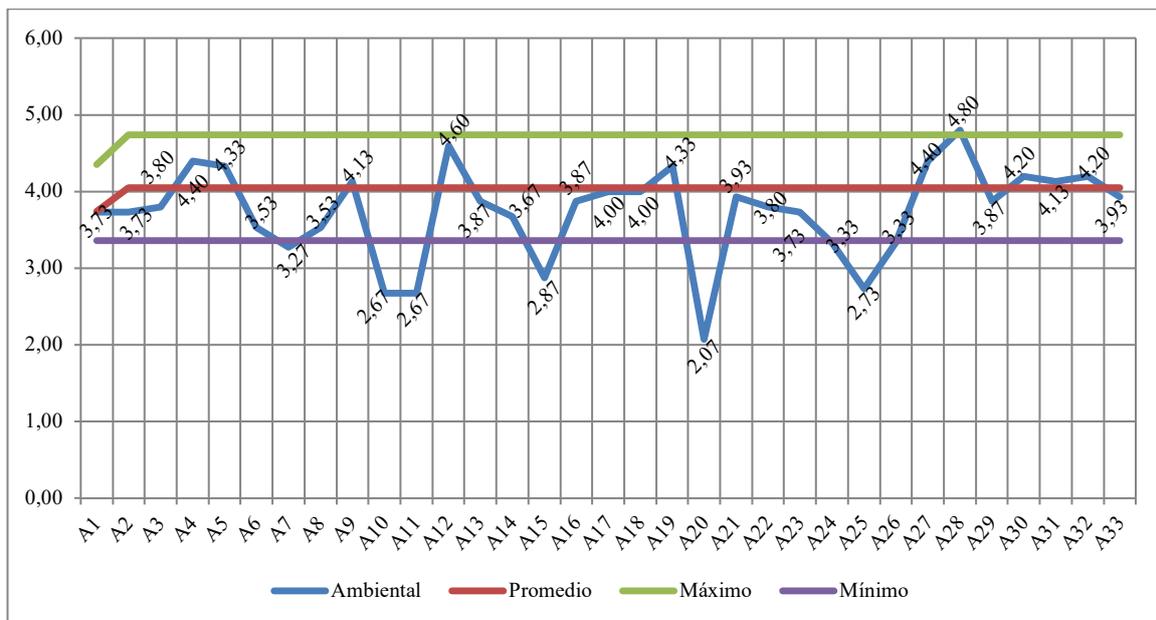
<i>Indicador</i>	<i>Descripción</i>	<i>Puntos</i>	<i>Validación</i>
IA1	Indicador de consumo / conservación (Uso de Fuentes de energía renovables, Programas de gestión energética, Medición uso /conservación)	3,73	Validado
IA2	Indicador de Presión Humana Máxima - PHM	3,73	Validado
IA3	Indicador de Presión Humana media - PHm	3,80	Validado
IA4	Indicador del nivel de turismo	4,40	Validado
IA5	Indicador de porcentaje de la población turística equivalente	4,33	Validado
IA6	Indicador del nº medio de plazas de alojamiento turístico por establecimiento según la tipología	3,53	Validado
IA7	Indicador de nº medio de plazas de alojamiento turístico por establecimiento	3,27	Validado
IA8	Indicador de intensidad turística	3,53	Validado
IA9	Indicador de entradas - Puertos, Aeropuertos, estaciones de trenes o autobuses... carreteras	4,13	Validado
IA10	Indicador de Capacidad de Carga Real – CCR	2,67	NO
IA11	Indicador de Capacidad de Carga Física – CCF	2,67	NO
IA12	Indicador de amarres en puertos deportivos en la superficie litoral	4,60	Validado
IA13	Indicador de presencia de 2ª residencias	3,87	Validado
IA14	Indicador de densidad turística en el entorno litoral/playas	3,67	Validado
IA15	Indicador de densidad de 2ª residencias	2,87	Validado
IA16	Indicador de la reducción de residuos - Gestión total de los residuos recogidos en destino	3,87	Validado
IA17	Indicador de cuantificación de la cantidad de residuos generados por la población total (residentes y turistas)	4,00	Validado
IA18	Indicador de la producción de residuos sólidos en pueblos/ciudades, litorales, atribuibles al turismo	4,00	Validado
IA19	Indicador de niveles de tratamiento - aguas residuales tratadas	4,33	Validado
IA20	Indicador relativo a salud del turista - impacto de la contaminación sobre el turismo	2,07	NO

IA21	Indicador de conservación del agua - Iniciativas y resultados	3,93	Validado
IA22	Indicador del consumo de agua	3,80	Validado
IA23	Indicador del consumo de agua atribuible al turismo en el litoral - Consumo global en relación a pueblos litorales	3,73	Validado
IA24	Indicador de uso de transportes públicos en destino	3,33	Validado
IA25	Indicador de cambio climático	2,73	NO
IA26	Indicador de superficie de playas con regeneración de arena	3,33	Validado
IA27	Indicador de calidad de las aguas de baño	4,40	Validado
IA28	Banderas Azules	4,80	Validado
IA29	Indicador de la preservación del sistema litoral	3,87	Validado
IA30	Indicador de playas accesibles	4,20	Validado
IA31	Indicador de cierre de playas	4,13	Validado
IA32	Indicador de % de problemas medioambientales en la costa	4,20	Validado
IA33	Indicador de artificialización de la costa (antropización)	3,93	Validado

Fuente: Elaboración propia

Se ha analizado la Desviación Estándar de la dimensión medio ambiental. El grupo de indicadores estaba formado por 33 elementos, cuyos pesos estaban distribuidos de forma normal con una media de 3,74 y una desviación estándar de 0,61.

Gráfico 22. Desviación Estándar dimensión económica



Fuente: Elaboración propia

#### 4. APLICACIÓN DEL SIS A LOS CASOS DE ESTUDIO. PRINCIPALES RESULTADOS

Se ha realizado la revisión de los datos de los indicadores seleccionados para cada destino piloto. Se presentaron para su validación 65 indicadores, de los cuales tan solo 55 fueron los validados por los expertos.

Después de realizadas las búsquedas de los indicadores en las diferentes fuentes de información y tras el análisis de la posibilidad de localización de las mismas, los indicadores disponibles se encuentran reflejados en el cuadro 10.

Cuadro 10. Indicadores validados y disponibles

<i>Dimensión</i>	<i>Propuestos</i>	<i>Validados</i>	<i>Disponibles</i>
Social	10	7	5
Económico	9	7	6
Político	13	13	12
Ambiental	33	28	23
Total	65	55	46

Fuente: Elaboración propia

##### 4.1. Medición y análisis de la sostenibilidad de los destinos piloto

En este apartado se presentan las mediciones y los análisis de la sostenibilidad de los destinos piloto a través de la determinación del Indicador Sintético IS-SIS, aplicando para ello la metodología multicriterio, con un doble punto de referencia.

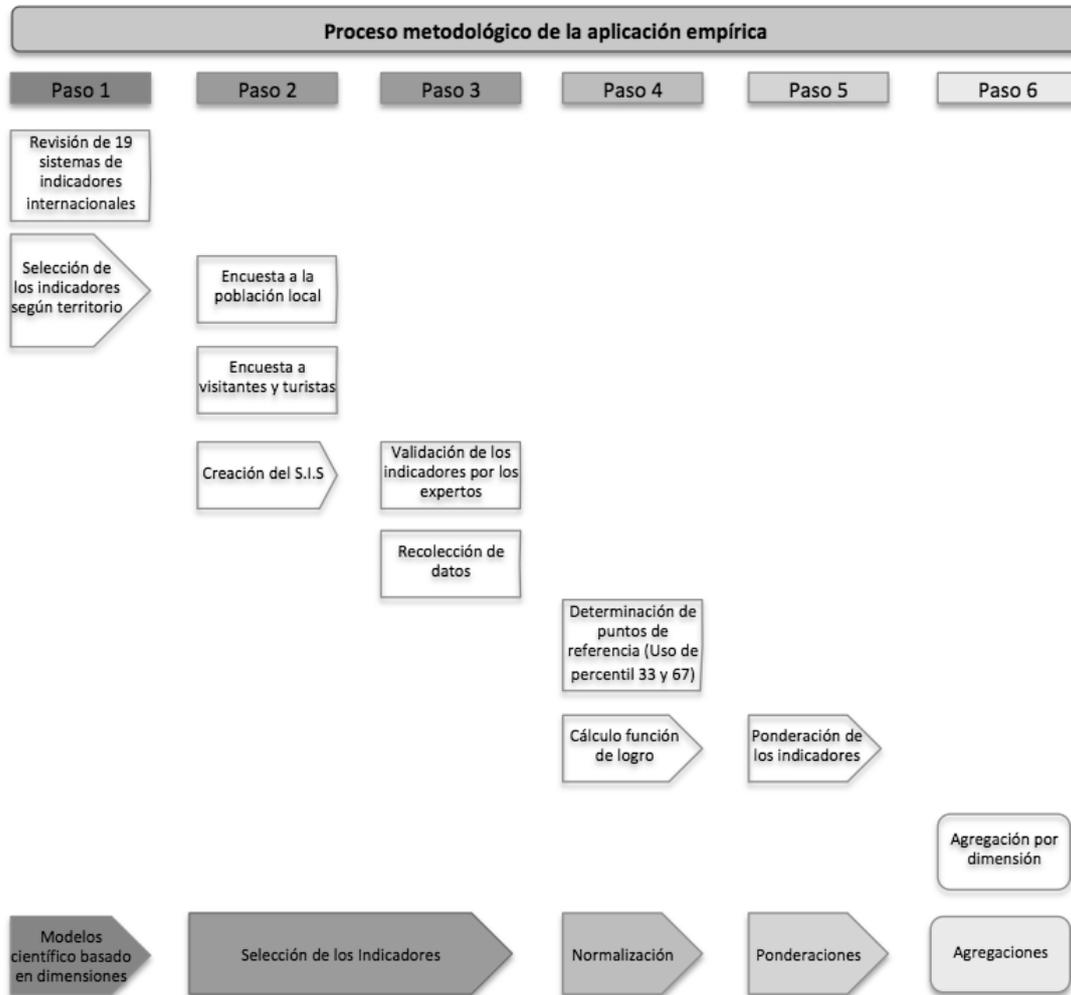
La línea de estudios aspira a medir el nivel de sostenibilidad turística existente en los destinos piloto, tratando de que estos datos sean los facilitadores en la toma de decisiones en cada municipio analizado. Por ello, se desarrolla el sistema de indicadores propio (SIS) que sirve como base para la construcción de los índices de sostenibilidad, como el IS-SIS.

Evocando a la Agenda 21 en el Programa Marco de la acción de RIO-92 (CNUMAD, 1994:233), se recuerda que “la mayoría de los problemas y soluciones que aborda la agenda 21 tienen sus raíces en las actividades locales”, siendo por tanto, la escala local la base de este análisis.

Tal escala, la municipal, remite la investigación a los marcos de estudios relacionados con el desarrollo sostenible a escala local, como las investigaciones realizadas por Castro (2002), Unidad de Análisis y Estadística del Turismo de Andalucía - SAETA (2007), Ruiz *et al.* (2011), Navarro Jurado *et al.*, (2012); Torres-Delgado y Palomeque (2014), Cabello *et al.* (2014); Ellul (2014) y García-Suárez y Pulido-Fernández (2015), entre otras.

Siguiendo a esos autores el proceso metodológico de la aplicación empírica se estructura conforme la figura 5:

Figura 5. Proceso metodológico de la aplicación empírica



Fuente: Elaboración propia

Tras el desarrollo en apartados anteriores, de los pasos 1, 2 y 3, la presente investigación avanza hacia el paso 4 y siguientes del proceso metodológico expuesto en la figura 5.

#### 4.1.1. Normalización o estandarización

El proceso de Normalización o estandarización, se divide en dos apartados:

- i. Determinación de los puntos de referencia

Para la determinación de los valores umbrales, cabe recordar que la presente investigación aplica el método estadístico del percentil 33 y 67 para los valores de reserva y aspiración, respectivamente.

En el cuadro 11 se encuentran los valores de reserva y aspiración determinados para cada uno de los indicadores seleccionados, así como los valores de los mismos recogidos de las fuentes primarias y secundarias antes de la normalización, además de su clasificación ‘Directo – Inverso’.

Cuadro 11. Niveles de referencia y peso de los indicadores

	<b>Criterio</b>	<b>Canet</b>	<b>Cullera</b>	<b>Oliva</b>	<b>Aspiración (percentil 67)</b>	<b>Reserva (percentil 33)</b>
<b>S1</b>	Directo	4,50	4,50	4,50	4,50	4,50
<b>S3</b>	Directo	73,31	56,06	55,80	61,93	55,97
<b>S7</b>	Directo	0,00	40,00	11,11	20,93	7,33
<b>S9</b>	Directo	30,00	100,00	50,00	67,00	43,20
<b>S10</b>	Inverso	592,03	811,77	255,19	477,50	666,74
<b>E1</b>	Directo	923,00	5.350,00	3.087,00	3.856,42	2.351,24
<b>E2</b>	Directo	115,80	115,80	115,80	115,80	115,80
<b>E3</b>	Directo	4,44	20,68	7,53	12,00	6,48
<b>E5</b>	Directo	126.080,00	340.000,00	680.708,00	455.840,72	267.267,20
<b>E7</b>	Directo	3,29	3,29	3,29	3,29	3,29
<b>E8</b>	Inverso	28,15	3,82	14,37	10,78	19,06
<b>P1</b>	Directo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>P2</b>	Directo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>P3</b>	Directo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>P4</b>	Directo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>P5</b>	Directo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>P6</b>	Directo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>P7</b>	Directo	0,00	0,51	0,51	1,00	0,66
<b>P8</b>	Inverso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>P10</b>	Directo	3,61	8,62	6,02	6,90	5,20
<b>P11</b>	Directo	0,46	0,59	0,07	0,50	0,33
<b>P12</b>	Directo	0,00	3,00	0,00	1,02	0,00
<b>P13</b>	Directo	30,00	100,00	70,00	80,20	56,40
<b>A1</b>	Directo	0,00	3,00	7,00	4,36	1,98
<b>A2</b>	Inverso	12,72	25,70	21,00	18,18	22,60
<b>A3</b>	Inverso	16,79	33,10	31,00	26,17	31,71
<b>A4</b>	Inverso	359,61	227,47	371,90	314,68	363,79
<b>A5</b>	Inverso	5,07	4,06	6,82	4,73	5,67
<b>A6</b>	Directo	5,04	6,79	8,42	7,34	6,20

<b>A8</b>	Directo	329,00	190,39	1.046,53	572,96	281,87
<b>A12</b>	Inverso	488,95	13,43	44,75	34,10	195,78
<b>A14</b>	Inverso	9,51	6,57	2,24	5,10	7,57
<b>A16</b>	Inverso	617,95	730,00	477,70	570,27	656,05
<b>A17</b>	Inverso	4.064.871,00	16.416.432,00	12.260.745,00	9.474.147,84	13.673.678,58
<b>A19</b>	Directo	100,00	73,00	100,00	100,00	90,82
<b>A21</b>	Directo	0,00	100,00	100,00	100,00	66,00
<b>A22</b>	Inverso	0,30	0,35	0,37	0,33	0,36
<b>A23</b>	Inverso	11.954,49	65.820,11	26.144,02	21.319,58	39.633,89
<b>A24</b>	Directo	0,00	50,00	0,00	17,00	0,00
<b>A26</b>	Inverso	0,00	64.000,00	18.500,00	12.210,00	33.970,00
<b>A27</b>	Inverso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>A28</b>	Directo	100,00	60,00	66,67	78,00	64,40
<b>A30</b>	Directo	100,00	50,00	50,00	67,00	50,00
<b>A31</b>	Inverso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>A32</b>	Inverso	2,71	4,61	1,57	2,32	3,36
<b>A33</b>	Inverso	73,20	98,17	95,89	88,18	96,67

Fuente: Elaboración propia

ii. Cálculo de la función de logro

Para conseguir la comparabilidad de los datos encontrados para los indicadores señalados en el cuadro 11, se procede a la determinación de la función de logro, o, en otras palabras, a la normalización de los indicadores que van a ser utilizados.

- A modo de ejemplo de cálculo, se indica:

Para la dimensión social ( $k=1$ ) y para el indicador S3 ( $i=3$ ), los valores para los territorios Canet ( $j=1$ ), Cullera ( $j=2$ ) y Oliva ( $j=3$ ) son: 73,31; 56,06; 55,80, respectivamente.

El percentil 0,33, o valor de reserva correspondiente sería:

- Reserva: 55,9716

El percentil 0,67 o valor de aspiración correspondiente sería:

- Aspiración: 61,925

Siendo:

El valor mínimo: 55,80

El valor máximo: 73,31

Entonces, para el indicador S3 (clasificado como Directo) se aplicaría la siguiente función de logro:

$$S_{ki}^j = \left\{ \begin{array}{l} 1 + \frac{q_{k,i}^j - 61,92}{73,31 - 61,92}, \quad 61,92 \leq q_{k,i}^j \leq 73,31 \\ \frac{q_{k,i}^j - 55,9716}{61,925 - 55,9716}, \quad 55,9716 \leq q_{k,i}^j \leq 61,925 \\ \frac{q_{k,i}^j - 55,9716}{55,9716 - 55,80}, \quad 55,80 \leq q_{k,i}^j \leq 55,9716 \end{array} \right\}$$

Según la función de logro propuesta, se observa que aquellos indicadores de los territorios que cumplen con la anterior formula:

- Canet (73,31):  $S_{1,3}^1 = 1 + \frac{73,31-61,925}{73,31-61,925}, \quad 61,92 \leq q_{k,i}^j \leq 73,31$   
 $S_{1,3}^1 = 2$
- Cullera (56,06):  $S_{1,3}^2 = \frac{56,06-55,9716}{61,925-55,9716}, \quad 55,9716 \leq q_{k,i}^j \leq 61,925$   
 $S_{1,3}^2 = 0,015$
- Oliva (55,80):  $S_{1,3}^3 = \frac{55,80-55,9716}{55,9716-55,80}, \quad 55,80 \leq q_{k,i}^j \leq 55,9716$   
 $S_{1,3}^3 = -1$

Los resultados obtenidos (2; 0,015; -1 indicados en azul en el cuadro 12) son los indicadores normalizados, para los territorios correspondientes. Este cálculo se hará para cada uno de los indicadores en cada una de las dimensiones y para los tres territorios.

Con los puntos de referencia ya calculados (valores de reserva y de aspiración) y tras determinar el valor mínimo y el máximo de los datos encontrados para el conjunto de valores de cada indicador, se alcanzan los valores normalizados representados en el cuadro 12, todos ellos dentro del rango -1 a 2.

Cuadro 12. Valores de la función de logro individual de los indicadores

<i>Ind</i>	<i>Descripción</i>	<i>Canet</i>	<i>Cullera</i>	<i>Oliva</i>
S1	Uso tecnologías y comercio electrónico	1,000	1,000	1,000
S3	Beneficios sociales	<b>2,000</b>	<b>0,015</b>	<b>-1,000</b>
S7	Empleabilidad género	-1,000	2,000	0,278
S9	Inclusión y accesibilidad	-1,000	2,000	0,286
S10	Efecto vida comunidad	0,395	-1,000	2,000
E1	Empleo	-1,000	2,000	0,489
E2	Ingresos turísticos	-1,000	2,000	0,374
E3	Gasto turístico	-1,000	2,000	0,190
E5	Flujo turístico	-1,000	0,386	2,000
E7	Rendimiento económico empresas turísticas	1,000	1,000	1,000
E8	Grado estacionalidad	-1,000	2,000	0,566
P1	Avances gestión espacios	1,000	1,000	1,000
P2	Criterios ambientales en legislación, planificación turística y territorial	1,000	1,000	1,000
P3	Certificación calidad gestión administrativa	1,000	1,000	1,000
P4	Gestión consumo energía	1,000	1,000	1,000
P5	Gestión consumo agua	1,000	1,000	1,000
P6	Gestión protección biodiversidad y paisajes	1,000	1,000	1,000
P7	Temperatura mar	1,000	1,000	1,000
P8	Intervenciones litorales en turismo	1,000	1,000	1,000
P10	Inversión pública en medio ambiente	-1,000	2,000	0,481
P11	Establecimientos hosteleros certificados con gestión ambiental	0,750	2,000	-1,000
P12	Formación	0,000	2,000	0,000
P13	Igualdad y accesibilidad	-1,000	2,000	0,571
A1	Consumo / Conservación energía	-1,000	0,429	2,000
A2	Presión Humana Máxima	2,000	-1,000	0,362
A3	Presión Humana media	1,000	-1,000	0,129
A4	Nivel de turismo	0,085	2,000	-1,000
A5	% Población Turística Equivalente	0,634	2,000	-1,000
A6	Nº Plazas alojamiento tur por establecimiento /tipología	-1,000	0,518	2,000
A8	Intensidad turística	0,162	-1,000	2,000

A12	Amarres puertos litoral	-1,000	2,000	0,934
A14	Densidad turística entorno	-1,000	0,404	2,000
A16	Reducción de residuos	0,444	-1,000	2,000
A17	Cuantificación residuos población total	2,000	-1,000	0,336
A19	Niveles tratamiento aguas residuales	1,000	-1,000	1,000
A21	Conservación agua	-1,000	1,000	1,000
A22	Consumo agua	2,000	0,286	-1,000
A23	Consumo agua atribuible turismo	2,000	-1,000	0,737
A24	Uso transporte público	0,000	2,000	0,000
A25	Cambio climático	2,000	-1,000	0,711
A26	Superficie playa de regeneración arena	1,000	1,000	1,000
A27	Calidad aguas baño	2,000	-1,000	0,167
A28	Banderas azules	-1,000	1,000	1,000
A30	Playas accesibles	2,000	0,000	0,000
A31	Cierre playas	1,000	1,000	1,000
A32	% problemas medioambientales costa	0,625	-1,000	2,000
A33	Antropización costa	2,000	-1,000	0,091

Fuente: Elaboración propia

Se recuerda que en la función de logro se obtendrán valores que deberán ser interpretados como:

- igual a -1: significa que el valor del indicador  $i$  es mínimo;
- igual a 0: significa que el valor del indicador  $i$  es igual al punto de reserva;
- igual a 1: significa que el valor del indicador  $i$  es igual al valor de aspiración;
- igual a 2: significa que el indicador  $i$  debe ser igual al valor máximo.

Por otro lado, si el valor de la función de logro se encuentra en el interior del intervalo, deberá ser interpretado:

- de -1 a 0: el valor del indicador “ $i$ ” es menor al punto de reserva;
- en el interior de 0 a 1: el valor del indicador “ $i$ ” se encuentra entre ambos puntos de reserva y aspiración;
- en el interior de 1 a 2: el valor del indicador “ $i$ ” es mayor al punto de aspiración.

Donde el valor de reserva es el valor mínimo para que el indicador sea aceptable, y el valor de aspiración hace referencia al valor donde se desea que el indicador llegue.

#### 4.1.2. Ponderaciones de los indicadores

El siguiente paso hace referencia a la ponderación de los indicadores para cada territorio y para cada dimensión. En este proceso se establece un doble ponderado.

Por un lado, cada uno de los indicadores será ponderado según la importancia que presente en el territorio. Dicha importancia se obtiene a través de los pesos señalados por los expertos en el proceso de validación.

Los resultados obtenidos tras la normalización, quedan reflejados en el cuadro 13: Valores ponderados de los indicadores.

Donde el peso de los expertos hace referencia a la valoración que los mismos darán a cada indicador tras el proceso de validación.

Sin embargo, para que estos pesos puedan ser utilizados en la ponderación, se divide cada uno de los pesos indicados por los expertos, entre la sumatoria del conjunto de indicadores de cada dimensión al que está relacionado para que su total sume 1.

De esta forma y a modo de ejemplo, la sumatoria de los pesos indicados por los expertos de la dimensión social es de 18,33.

Para el indicador S1(4,33) S3(3,33), ... S10(3,40) se aplicaría:

$$(S1) 4,33 / 18,33 = 0,236$$

$$(S3) 3,33 / 18,33 = 0,182$$

...

$$(S10) 3,40 / 18,33 = 0,185 \dots$$

El resultado de estas divisiones son los pesos corregidos, y el sumatorio de las divisiones de cada uno de los indicadores de la dimensión social será igual a 1. Valores observados en el cuadro 13.

Una vez corregidos los pesos de cada uno de los indicadores asignados por los expertos, el siguiente paso es la ponderación. Se multiplica la función de logro de cada indicador y municipio por el peso corregido, indicado en la etapa anterior.

De esta forma y a modo de ejemplo, el indicador S1 que presenta una función de logro de 1,00 se multiplica por el peso corregido del S1 (0,236) llegando al valor 0,236, igualmente indicado en el cuadro 13. Este paso se realiza para cada uno de los indicadores, municipios y dimensiones.

Cuadro 13. Valores ponderados de los indicadores

<i>Ind</i>	<i>Peso ponderado por los expertos</i>				
	<i>Peso de los expertos</i>	<i>Peso corregido</i>	<i>Canet</i>	<i>Cullera</i>	<i>Oliva</i>
S1	4,33	0,236	0,2362	0,2362	0,2362
S3	3,33	0,182	0,3633	0,0027	-0,1817
S7	4,07	0,222	-0,2220	0,4441	0,0617
S9	3,20	0,175	-0,1746	0,3492	0,0499
S10	3,40	0,185	0,0732	-0,1855	0,3710
E1	4,53	0,178	-0,1779	0,3557	0,0869
E2	3,60	0,141	-0,1413	0,1413	0,1413
E3	4,80	0,188	-0,1885	0,3769	0,0359
E5	4,34	0,170	-0,1704	0,0657	0,3408
E7	3,80	0,149	0,1492	0,1492	0,1492
E8	4,40	0,173	-0,1728	0,3455	0,0978
P1	4,33	0,086	0,0865	0,0865	0,0865
P2	4,13	0,082	0,0825	0,0825	0,0825
P3	4,80	0,096	0,0959	0,0959	0,0959
P4	3,67	0,073	0,0733	0,0733	0,0733
P5	4,47	0,089	0,0893	0,0893	0,0893
P6	4,47	0,089	0,0893	0,0893	0,0893
P7	4,00	0,080	0,0000	0,0411	0,0411
P8	4,07	0,081	0,0813	0,0813	0,0813
P10	3,33	0,067	-0,0665	0,1330	0,0320
P11	4,80	0,096	0,0719	0,1917	-0,0959
P12	4,07	0,081	0,0000	0,1626	0,0000
P13	3,93	0,078	-0,0785	0,1570	0,0449
A1	3,73	0,041	-0,0408	0,0175	0,0815
A2	3,73	0,041	0,0815	-0,0408	0,0148
A3	3,80	0,042	0,0415	-0,0415	0,0053
A4	4,40	0,048	0,0041	0,0962	-0,0481
A5	4,33	0,047	0,0300	0,0946	-0,0473
A6	3,53	0,039	-0,0386	0,0200	0,0772
A8	3,53	0,039	0,0062	-0,0386	0,0772
A12	4,60	0,050	-0,0503	0,1005	0,0470
A14	3,86	0,042	-0,0422	0,0171	0,0844
A16	3,87	0,042	0,0188	-0,0423	0,0846
A17	4,00	0,044	0,0874	-0,0437	0,0147

A19	4,33	0,047	0,0473	-0,0473	0,0473
A21	3,93	0,043	-0,0430	0,0430	0,0430
A22	3,80	0,042	0,0831	0,0119	-0,0415
A23	3,73	0,041	0,0815	-0,0408	0,0300
A24	3,33	0,036	0,0000	0,0728	0,0000
A26	3,33	0,036	0,0728	-0,0364	0,0259
A27	4,40	0,048	0,0481	0,0481	0,0481
A28	4,80	0,052	0,1049	-0,0525	0,0087
A30	4,20	0,046	0,0918	0,0000	0,0000
A31	4,13	0,045	0,0451	0,0451	0,0451
A32	4,20	0,046	0,0287	-0,0459	0,0918
A33	3,94	0,043	0,0861	-0,0431	0,0039

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, cada dimensión también será ponderada según el grado de inquietud que se alcanzó mediante las encuestas de satisfacción realizadas a los residentes. Para ello se suman los indicadores ponderados en la etapa anterior por dimensiones.

Cuadro 14. Ponderación de las dimensiones

Dimensión	Pesos de los expertos por dimensión			Peso de las inquietudes de los residentes por dimensión		
	Canet	Cullera	Oliva	Canet	Cullera	Oliva
Social	0,2762	0,8467	0,5371	0,26	0,33	0,24
Económico	-0,7016	1,5757	0,7635	0,20	0,36	0,35
Político	0,5,249	1,2834	0,6201	0,10	0,08	0,07
Ambiental	0,7443	0,0939	0,6935	0,44	0,23	0,34

Fuente: Elaboración propia

Este último proceso permitirá alcanzar los índices de sostenibilidad débiles y fuertes para cada municipio, explicados en el apartado siguiente.

#### 4.1.3. Agregaciones por dimensiones – Derminación del indicador débil y fuerte

A partir del análisis del paradigma de la sostenibilidad débil, se observa que este permite la compensación entre los diferentes indicadores. Por el contrario, el paradigma de la sostenibilidad fuerte no permite este tipo de compensación (Gallopín, 2003).

Por esta razón la presente investigación, buscando el equilibrio entre ambos paradigmas y dando mayor robustez al proceso, se opta por elaborar un par de indicadores (débil y fuerte) para cada región analizada, pasando a la elaboración posterior del indicador medio  $I^m$ , según lo indican Pulido-Fernández y Rodríguez-Díaz, (2016), Cabello *et al.* (2014) y Ruiz *et al.* (2011).

Se realizará el cálculo del indicador sintético débil, teniendo presente un enfoque clásico de suma ponderada de los indicadores normalizados, a través de la metodología de agregación adictiva, que permite la compensación total entre dichos indicadores. Al aplicar este proceso, si un indicador cualquiera presentara valores por debajo del nivel de reserva, sería posible su compensación con otros indicadores.

Conforme se puede divisar en el cuadro 15, extendiéndose a todas las dimensiones y municipios.

Cuadro 15. Indicadores Sintéticos débiles y fuertes

Dimensión	Canet		Cullera		Oliva	
	Débil	Fuerte	Débil	Fuerte	Débil	Fuerte
Social	0,072	-0,260	0,279	-0,330	0,129	-0,240
Económico	-0,140	-0,200	0,567	0,139	0,267	0,067
Político	0,060	-0,100	0,106	0,080	0,046	-0,070
Ambiental	0,327	-0,440	0,022	-0,230	0,236	-0,340
Índices Globales por municipio	0,319	-0,440	0,974	-0,330	0,678	-0,340

Fuente: Elaboración propia

La naturaleza compensatoria del indicador débil, muestra la sostenibilidad global de los municipios considerando todos los indicadores individuales. Los valores negativos en el indicador fuerte, determinan que el municipio cuenta con, al menos, un indicador individual con valor por debajo del nivel de reserva. Por el contrario, un valor superior a 1, señala que todos los indicadores individuales tienen valores mayores que sus niveles de aspiración.

Para poder alcanzar una perspectiva holística de la sostenibilidad de los municipios, Cabello *et al.* (2014), aconsejan la observancia en conjunto de ambos índices. Por ello, se expone en el siguiente apartado la construcción de un indicador sintético parcialmente compensable – *Indicador Medio*.

#### 4.1.4. Agregación final

A largo plazo la sostenibilidad que presenta mayor consonancia con un sistema holístico es la que favorece una interacción dinámica, flexible y ecuánime entre la naturaleza y las actividades humanas desde la escala local hasta la global. En este sentido, se opta por seguir las orientaciones de Cabello *et al.* (2014:17), en cuanto al proceso de agregación final de las dimensiones de las sostenibilidad del IS-SIS. Por ello se considera el *Indicador Medio* igual a  $\beta(0 \leq \beta \leq 1)$  y se entiende que todos los valores de  $\beta$  entre 0 y 1 representan diferentes grados de compensación, donde  $\beta = 0$ , significa que no se permite compensación (en este caso el indicador medio es fuerte);  $\beta = 1$ , significa que se permite la compensación completa (y se obtiene el indicador débil).

Para la agregación final, se reconoce que el paradigma de la sostenibilidad fuerte plantea vinculaciones entre la naturaleza y la sociedad (Ayres y Weaver, 1998; Gallopín, 1996). Por ello se define la siguiente fórmula para el *Indicador Medio* con  $\beta = 0$ , tal como indican Pulido-Fernández y Rodríguez-Díaz (2016), Cabello *et al.* (2014), Ellul (2014) y Ruiz *et al.* (2011):

$$I^{jm} = \beta I^{jd} + (1 - \beta)I^f$$

Cuadro 16. Indicadores sintéticos agregados a las dimensiones y a las inquietudes

<i>Dimensiones</i>	<i>Canet</i>	<i>Cullera</i>	<i>Oliva</i>
Índice agregado de Sostenibilidad	-0,440	-0,330	-0,340

Fuente: Elaboración propia

Tras la aplicación de la formula, se consideran municipios sostenibles los que presenten valores superiores a 1, superando los niveles de aspiración. Se consideran insostenibles los que presenten valores inferiores a 0, por debajo del nivel de reserva.

Con este análisis se pudo observar los valores medios de los municipios, indicando aquellos que necesitan intervenciones de los gestores.

Este proceso se cierra con la aplicación del Índice Medio por dimensiones, aplicando nuevamente la formula  $I^{jm} = \beta I^{jd} + (1 - \beta)I^f$ , a los índices débiles y fuertes de cada dimensión.

Cuadro 17. Índice medio por dimensiones

<i>Dimensiones</i>	<i>Canet</i>	<i>Cullera</i>	<i>Oliva</i>
Social	-0,260	-0,330	-0,240
Económica	-0,200	-0,139	0,067
Política	-0,100	0,080	-0,070
Ambiental	-0,440	-0,230	-0,340

Fuente: Elaboración propia

Cabe resaltar que se consideran dimensiones sostenibles aquellas que presenten valores de los índices sintéticos superiores a 1, ya que así superarían los niveles de aspiración. Por otro lado, son insostenibles los valores inferiores a 0, por debajo del nivel de reserva.

#### 4.2. Análisis de los resultados

Tras la obtención de los datos de los distintos indicadores (individuales, débiles y fuertes, sintéticos medios y por dimensiones) se procede al análisis de los destinos.

##### i. Débil y fuerte - Social

Son pocas las dimensiones que logran alcanzar valores superiores a 0:

Cuadro 18. Índices débiles y fuertes por dimensión – Social

<i>Municipio</i>	<i>Débil</i>	<i>Situación</i>	<i>Fuerte</i>	<i>Situación</i>
Canet	0,072	NO sostenible	-0,279	NO sostenible
Cullera	0,279	NO sostenible	-0,330	NO sostenible
Oliva	0,129	NO sostenible	-0,240	NO sostenible

Fuente: Elaboración propia

En el indicador débil, los tres municipios de la Comunidad Valenciana presentan valores superiores a 0 pero sin llegar a 1, no siendo insostenibles, pero tampoco sostenibles.

##### ii. Indicadores sociales individuales

Al analizar de forma más detallada los valores de cada una de las dimensiones se aprecia que los valores negativos son los que se encuentran por debajo del punto de reserva y que deben ser foco de atención de los gestores turísticos en el destino (véase cuadro 19).

Cuadro 19. Indicadores sociales individuales

		Canet		Cullera		Oliva
1º	S3	0,363	S7	0,444	S10	0,371
2º	S1	0,236	S9	0,349	S1	0,236
3º	S10	0,073	S1	0,236	S7	0,062
4º	S9	-0,175	S3	0,003	S9	0,050
5º	S7	-0,222	S10	-0,186	S3	-0,182

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el análisis de los indicadores sociales, que ninguno de ellos llega a 1, es decir, ninguno llega al punto de aspiración, no siendo completamente sostenibles. Sin embargo, también hay que resaltar que este análisis permite que los gestores tengan claro los indicadores que necesitan mejoras mediante intervención o posta en marcha de procesos de gobernanza y buen gobierno.

A modo de ejemplo, al fijarse en el indicador S3 – Indicador de beneficios sociales asociados al turismo para la comunidad, éste ocupa la primera posición en Canet (véase tabla 19, indicador con color verde), sin embargo este mismo indicador en Cullera y Oliva, posicionase en últimos lugares, señalando, por lo tanto, que necesitan intervenciones (véase tabla 19, indicador con color rojo).

Este análisis se realizó para cada una de las dimensiones, y para cada uno de los indicadores.

De forma reducida, a continuación los indicadores individuales de cada dimensión, normalizados y ordenados de mayor a menor y para cada destino piloto.

Cuadro 20. Resumen de los indicadores individuales por municipio y dimensión

<i>Indicadores sociales</i>						
<i>Nº</i>		<i>Canet</i>		<i>Cullera</i>		<i>Oliva</i>
1º	S3	0,363	S7	0,444	S10	0,371
2º	S1	0,236	S9	0,349	S1	0,236
3º	S10	0,073	S1	0,236	S7	0,062
4º	S9	-0,175	S3	0,003	S9	0,050
5º	S7	-0,222	S10	-0,186	S3	-0,182
<i>Indicadores Económicos</i>						
<i>Nº</i>		<i>Canet</i>		<i>Cullera</i>		<i>Oliva</i>
1º	E7	0,149	E3	0,377	E5	0,341
2º	E2	-0,141	E1	0,356	E7	0,149
3º	E5	-0,170	E8	0,346	E8	0,098
4º	E8	-0,173	E2	0,283	E1	0,087
5º	E1	-0,178	E7	0,149	E2	0,053
6º	E3	-0,189	E5	0,066	E3	0,036
<i>Indicadores Políticos</i>						
<i>Nº</i>		<i>Canet</i>		<i>Cullera</i>		<i>Oliva</i>
1º	P3	0,096	P11	0,192	P3	0,096

2º	P5	0,089	P12	0,163	P5	0,089
3º	P6	0,089	P13	0,157	P6	0,089
4º	P1	0,087	P10	0,133	P1	0,087
5º	P2	0,083	P3	0,096	P2	0,083
6º	P8	0,081	P5	0,089	P8	0,081
7º	P7	0,080	P6	0,089	P7	0,080
8º	P4	0,073	P1	0,087	P4	0,073
9º	P11	0,072	P2	0,083	P13	0,045
10º	P12	0,000	P8	0,081	P10	0,032
11º	P10	-0,067	P7	0,080	P12	0,000
12º	P13	-0,079	P4	0,073	P11	-0,096

*Indicadores Ambientales*

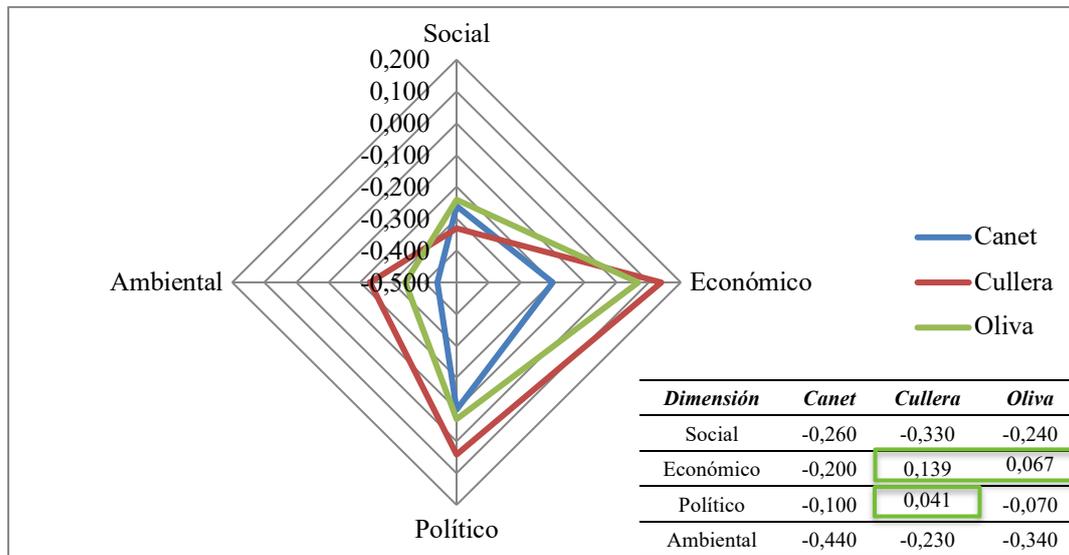
Nº	Canet		Cullera		Oliva	
1º	A28	0,105	A12	0,101	A32	0,092
2º	A30	0,092	A4	0,096	A16	0,085
3º	A17	0,087	A5	0,095	A14	0,084
4º	A33	0,086	A24	0,073	A1	0,082
5º	A22	0,083	A27	0,048	A6	0,077
6º	A2	0,082	A31	0,045	A8	0,077
7º	A23	0,082	A21	0,043	A27	0,048
8º	A26	0,073	A6	0,020	A19	0,047
9º	A27	0,048	A1	0,018	A12	0,047
10º	A19	0,047	A14	0,017	A31	0,045
11º	A31	0,045	A22	0,012	A21	0,043
12º	A3	0,042	A30	0,000	A23	0,030
13º	A5	0,030	A26	-0,036	A26	0,026
14º	A32	0,029	A8	-0,039	A2	0,015
15º	A16	0,019	A2	-0,041	A17	0,015
16º	A8	0,006	A23	-0,041	A28	0,009
17º	A4	0,004	A3	-0,042	A3	0,005
18º	A24	0,000	A16	-0,042	A33	0,004
19º	A6	-0,039	A33	-0,043	A24	0,000
20º	A1	-0,041	A17	-0,044	A30	0,000
21º	A14	-0,042	A32	-0,046	A22	-0,042
22º	A21	-0,043	A19	-0,047	A5	-0,047
23º	A12	-0,050	A28	-0,053	A4	-0,048

Fuente: Elaboración propia

La obtención de todos los índices de los apartados anteriores, hizo posible alcanzar una perspectiva de la sostenibilidad existente en cada uno de los municipios piloto, permitiendo una comparación relativa entre los mismos.

Al aplicar la formulación de la agregación final relacionada con las dimensiones, fue posible determinar el grado de sostenibilidad de los municipios a asociados a ella (véase gráfico 23).

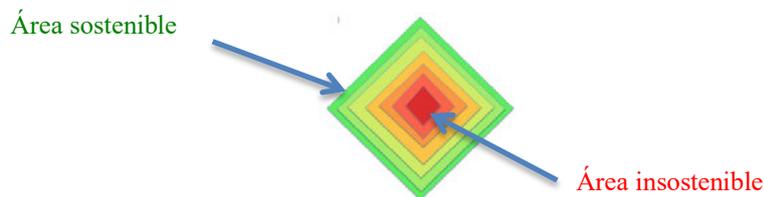
Gráfico 23. Índice Medio – Comparación relativa entre destinos piloto



Fuente: Elaboración propia

El equilibrio, y por lo tanto la sostenibilidad, se da cuanto más alejadas hacia fuera del gráfico se sitúen las dimensiones, conforme la leyenda en la figura 6.

Figura 6. Leyenda de la sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia

En el análisis comparativo de los destinos piloto, se observa que la dimensión económica de Cullera y Oliva, presenta valores positivos, sin embargo, no alcanzan el valor de reserva, lo mismo pasa con la dimensión política de Cullera.

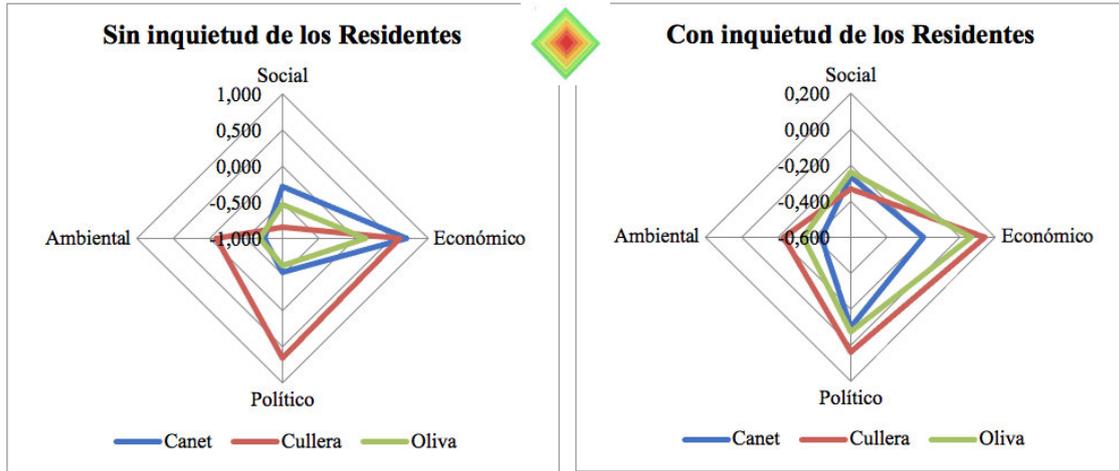
Este tipo de análisis da paso a que los gestores realmente comprendan qué piensa la sociedad. Además demuestra que ni siempre lo que se proyecta en los despachos es realmente lo que la sociedad piensa o quiere. Aunque los índices no alcanzaron resultados sostenibles, estos no son considerados insostenibles en el entorno político de Cullera y tampoco en la dimensión económica de Cullera y Oliva.

También se logró observar los resultados de sostenibilidad de las dimensiones desde dos perspectivas: la primera de ellas, siguiendo las indicaciones de la literatura académica vigente, sin contar

con la inquietud de los residentes. Y la segunda, con la implementación de la propuesta de esta investigación, con la implicación de los residentes.

Si se observan los datos de la dimensión económica de Cullera, se nota que ésta, no es tan mal valorada cuando planteada desde la actual propuesta.

Gráfico 24. Análisis comparativo de los resultados de las dimensiones con inquietud y sin inquietud de los residentes



Fuente: Elaboración propia

En búsqueda de una información completa, la presente investigación se propuso a verificar los cuatro paradigmas de la sostenibilidad analizados por Turner, considerando la sostenibilidad muy débil, débil, fuerte, y muy fuerte en referencia a los tres municipios analizados.

Por ello se determina BETA como:

- $\beta = 0$  Sostenibilidad muy fuerte
- $\beta = 0,30$  Sostenibilidad fuerte
- $\beta = 0,70$  Sostenibilidad débil
- $\beta = 1$  Sostenibilidad muy débil

Cuadro 21. Valores de BETA desde la perspectiva del paradigma de Turner

<i>Índice agregado de Sostenibilidad</i>	<i>Canet</i>	<i>Cullera</i>	<i>Oliva</i>
$\beta = 0$ (muy fuerte)	-0,440	-0,330	-0,340
$\beta = 0,30$ (fuerte)	-0,308	-0,231	-0,238
$\beta = 0,70$ (débil)	-0,132	-0,099	-0,102
$\beta = 1$ (muy débil)	0,000	0,000	0,000

Fuente: Elaboración propia

Se observa que los índices medios se acercan más al punto de reserva (0) cuanto más débil sea la sostenibilidad. Hecho que según el paradigma de la sostenibilidad, hace del capital natural un bien sustituible siempre que se conserven los niveles del capital natural más el capital manufacturado, no importando la preservación del capital natural.

Con este apartado se validó la elección de  $\beta=0$  de esta investigación, ya que según la teoría, se plantean vinculaciones entre la naturaleza y la sociedad, teniendo como base la sostenibilidad del sistema socio-ecológico total.

# CAPÍTULO 4. CONCLUSIÓN

## 1. CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES FINALES

La investigación buscaba determinar un modelo de estudio del nivel de sostenibilidad existente en los territorios turísticos. Se eligió como destinos de estudios de caso a Canet d'En Berenguer, Cullera y Oliva. Destinos turísticos asentados y maduros, con un fuerte desarrollo urbanístico en la década de los 80, que cambió el modo de vida de sus residentes y con el tiempo el de sus municipios.

Para alcanzar este objetivo se propuso una metodología basada en la creación de un Índice Sintético - IS, el cual contaba con un Sistema de Indicadores de Sostenibilidad – S.I.S., propio.

Una de las particularidades del Sistema de Indicadores de Sostenibilidad – S.I.S., es que está alineado a los 17 ODS y cuenta con la participación de la ciudadanía en 3 vertientes: 1. Encuestas de satisfacción, 2. Opinión y validación de los indicadores por expertos de la región; 3. Ponderación del I.S. en basa a los niveles de inquietud expuestos por los residentes en relación a la actividad turística desarrollada en el destino.

El avance en el conocimiento de esta investigación se desarrolla en dos campos: el primero está vinculado a la metodología propuesta, ya que con su empleo fue posible verificar los índices de sostenibilidad desde dos perspectivas:

1. Con la incorporación de la óptica de los residentes, verdaderos coadyuvantes del uso turístico en los destinos.
2. Desde un prisma más conocido, con el uso de la opinión de los expertos en la determinación de las prioridades turísticas.

Estas dos variantes, analizadas de forma conjunta, permitieron conocer características de los destinos analizados, que podrían haber resultado inapreciables al ser utilizada únicamente las metodologías ya conocidas en la literatura académica vigente.

Además, fue posible obtener una medida comparable de la sostenibilidad existente en los municipios, que vienen a actuar como una nueva herramienta facilitadora de la toma de decisiones, para avanzar hacia mayores niveles de sostenibilidad en el entorno de municipios turísticos, que se apoyan en el turismo de sol y playa de forma intensiva.

El otro campo de avance en la investigación, se relaciona con la flexibilidad de la aplicación del método, ya que el mismo permite abrir posibilidades de implementación de la técnica a otros tipos de destinos turísticos o turismo como por ejemplo el urbano, el cultural, el rural, entre otros.

A modo de conclusión de la capacidad del método, se entiende que las metodologías vigentes no contemplan las particularidades del destino. Además consideran a todos los territorios, problemas sociales, ambientales, económicos y políticos de igual forma.

Ya desde la metodología propuesta, se determina el grado de importancia de cada indicador a partir de la particularidad de cada territorio y de su sociedad. Además de garantizar la detección eficaz de niveles de insostenibilidad, facilitando la rastreabilidad y la fiabilidad, que es certificada por los propios expertos del destino.

Se observa que en la actualidad hay una urgencia en referencia a asuntos vinculados con la resolución de la crisis sanitaria causada por el SARS CoV-2, causante del COVID-19. Es importante resaltar que la sostenibilidad no está apartada de esta urgencia, es más, es el eje principal desde el cual la búsqueda de soluciones, a partir de la escala local, se hará de una forma más eficaz.

Desde la perspectiva turística, se contempla que esta urgencia se acentúa en la necesidad de la confección de técnicas apropiadas y direccionadas a la creación, mantenimiento y gestión de un turismo sostenible, procurando que la sostenibilidad de la actividad turística esté conformada en el destino como un todo (Butler, 1999). Ya que en un futuro, los destinos que no cuenten con la sostenibilidad como factor clave de control, pasaran por un aumento en el número de procesos de enfermedades infecto contagiosas (Vera-Rebollo & Ivars-Baidal, 2020).

Desde una visión más positivista, los factores que componen la naturaleza multidimensional del sector turístico, unidos a la perspectiva de la sostenibilidad, pasan a ser ‘elementos facilitadores’ de la toma de conciencia, no solo de los gestores, sino también de la sociedad que recibe a los visitantes y que participa en los procesos de gobernanza. Esta toma de conciencia se acentúa aún más a partir del uso de herramientas que permiten la tangibilidad de los elementos que componen la sostenibilidad presente en la idea del turismo sostenible, como son los indicadores.

En este sentido, los sistemas de indicadores presentan una función muy importante en cuanto a la clarificación y definición de los impactos que la actividad turística pueda ejercer en el territorio, como visión estratégica en la política de desarrollo sostenible y en la promoción de la participación de la sociedad.

Por ello la investigación da un paso a más y propone además del Sistema de Indicadores de Sostenibilidad S.I.S., el índice Sintético I.S.-S.I.S., como instrumento para alcanzar el objetivo de una herramienta facilitadora de la toma de decisiones y de mejora de la planificación y gestión de destinos, así como elemento comparador de territorios turísticos.

Se pudo comprender y ejemplificar que las teorías que abogan por una única forma de entender el turismo, no llegan a responder a la realidad de cada territorio en el que se desarrolla la actividad. No es posible entender el turismo, una actividad con características multidimensionales, desde una única forma de análisis.

El uso de métodos Multicriterios, permite el análisis de territorios similares en cuanto al uso turístico, pero distintos en cuanto a sus idiosincrasias, a través del diseño de un sistema de indicadores propio. La utilización de la metodología multicriterio se presenta como una técnica idónea en la

cuantificación de la sostenibilidad, ya que posibilita el uso de las distintas dimensiones desde una visión que permite la cuantificación y cualificación de sus elementos.

Es incontestable que los indicadores de sostenibilidad turística son un medio que permite el conocimiento de la realidad del destino, pero no hay que olvidar que no son un fin en sí mismos. Su claridad e idoneidad son esenciales para una mejor comprensión y gestión de la actividad turística dentro del ámbito en que se desarrolla.

Indudablemente, la propuesta de revisión de los 19 sistemas de indicadores institucionales puede ser aminorada o aumentada, según criterios y necesidades existentes en cada destino. Sin embargo, el examen detallado del total de indicadores (2.133 indicadores) señalados en la presente investigación, permitió el reconocimiento y actualización del panorama actual, en referencia a los indicadores de sostenibilidad vigentes, sus orígenes y perspectivas futuras.

En segundo lugar, la técnica señala la importancia de los indicadores en el territorio, validándolos a través de la opinión de los expertos de cada región, conocedores de las debilidades y fortalezas existentes en el destino. Y finalmente, la metodología empleada busca la implicación social (*bottom up*), en aras de la gobernanza, con la participación de la ciudadanía a través de las encuestas realizadas. Los resultados de las mismas ayudaron a fijar el grado de ponderación a emplear en cada territorio, fundamentándose en las inquietudes de los residentes en referencia a la actividad turística, siguiendo las orientaciones de Saarinen (2006), en cuanto a creación de una sostenibilidad de base comunitaria.

De una forma general, la creación de este nuevo índice que unió las dimensiones de la sostenibilidad propuesta, fue capaz de medir la ausencia de sostenibilidad en los destinos analizados.

Para que la investigación pudiera presentar una visión real del destino analizado, se hacía imperativo conocer la sociedad que la compone, su forma de ser y de entender a la actividad turística realizada en el territorio. Además, estar al corriente de sus posibilidades de acogida turística, oferta de productos turísticos y nivel de calidad de los mismos.

Por ello se ha realizado, a la par y de forma breve, el reconocimiento de los elementos que componen la oferta turística de cada destino piloto. Tal proceso de investigación, aunque muy concisamente, permitió fijar el tipo de relación que la actividad turística establece en el destino. Asimismo, facilitó la comprensión respecto a la forma de vida de la sociedad y su economía. Permitted entender su implicación con el medio ambiente y la gestión política, además de favorecer la clasificación de su singularidad en cuanto destino.

Bien es cierto que el equilibrio que supone el reto global de alcanzar la sostenibilidad turística, actúa de forma transversal alcanzando todas las dimensiones de la sostenibilidad. Por ello, y más que nunca, se entiende que el mantenimiento de la competitividad turística entre territorios que presentan las mismas características -sol y playa- depende fundamentalmente de la sostenibilidad de todas sus

dimensiones. La elaboración de un índice de sostenibilidad que tenga en su esencia la preocupación por alcanzar este nivel de equilibrio, pasa a ser fundamental en una actualidad donde las ideas avanzan hacia una perspectiva más holística, teniendo como base a objetivos globales en todos los sectores de la sociedad, como son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU, base del Sistema de Indicadores de Sostenibilidad – S.I.S., propuesto.

La búsqueda de la sostenibilidad y del desarrollo debe partir de todos los ámbitos, no solo desde el ámbito supranacional. Es una meta global que debe iniciarse de forma local. No es posible que este proceso sea alcanzado de forma parcial, sin contar con las desigualdades que ocurren a día de hoy.

Se observa, empíricamente, la necesidad de superar problemas para poder afrontar los temas actuales de los impactos causados por el COVID-19. En realidad, sin un cambio de mentalidad, a nivel ético, político y social, será difícil lograr la meta de la sostenibilidad antes que se colapse el planeta. En este contexto, el enfoque local resulta fundamental por cuanto parece el más adecuado para generar cambios cuyas consecuencias realmente tengan impacto en la sostenibilidad global.

Los resultados obtenidos en esta investigación, se han concretado en valiosos indicadores para el análisis y el diagnóstico de las regiones, puesto que determinaron significativos niveles de referencia que podrían ser asumidos en las futuras tomas de decisiones.

Se pudo observar, a través de datos estadísticos relacionados con el crecimiento poblacional y con el aumento de la construcción, que el modelo turístico estudiado presenta un fuerte componente relacionado con el sector inmobiliario, que cuenta, en muchos casos con la benevolencia de la gestión administrativa y también con la influencia empresarial, constituyéndose en un importante factor de presión sobre el territorio.

Estas acciones, aunque muy relacionadas con los beneficios económicos y casi siempre materializadas en ingresos locales, también son las responsables por escenario oxímoros como cortes de suministros hídricos o eléctricos, congestión del tráfico, saturación en la prestación de los servicios de salud, llegando por veces a afectar la satisfacción del visitante y produciendo incomodidad a la población local.

La satisfacción del turista, no solo con los servicios, sino también con el destino, es esencial en la competitividad de la actividad turística. El visitante comprende que los destinos que priman el bienestar de la población y del ámbito turístico, son destinos más propensos a atender sus necesidades y a satisfacer su experiencia turística. Todos los destinos analizados presentaron altos índices de satisfacción y una buena respuesta a preguntas relacionadas con el retorno en unas próximas vacaciones, reforzando el significativo poder de atracción de los territorios.

A pesar de todo ello, también se detectó, de forma genérica, la existencia de un cierto deterioro de los recursos relacionados con el entorno litoral, aunque existan planes, proyectos e inversiones asociadas al cuidado del mismo a escala regional y nacional, que visan la reducción de los impactos

negativos, como el tratamiento de residuos y del agua, así como de recuperación y preservación del paisaje.

De forma genérica, el nivel de sostenibilidad encontrado en los destinos analizados no ha llegado a alcanzar los puntos de reserva establecidos, siendo por lo tanto clasificados como destino no sostenibles.

La sostenibilidad también debe ser un cometido del sector turístico, éste debe participar en la construcción, gestión y mantenimiento de destinos que sean conscientes de las demandas globales.

Se entiende que la meta del turismo a escala mundial, pasa por la integración de aspectos relacionados con la consecución del equilibrio entre las necesidades de la sociedad y la experiencia que todo visitante busca, en este sentido, las investigaciones científicas en el sector son la clave de un futuro más sostenible.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Abella Garcés, S. (2020). *El turismo después de la pandemia global. Análisis, perspectivas y vías de recuperación*. Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo. [https://www.excelenciaturistica.es/wp-content/uploads/2020/05/DOC-AECIT-DEF-09\\_05\\_2020rev.pdf](https://www.excelenciaturistica.es/wp-content/uploads/2020/05/DOC-AECIT-DEF-09_05_2020rev.pdf)
- Alaminos, A., & Castejón, J. L. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Universidad de Alicante.
- Aldridge, A., & Levine, K. (2003). *Topografía del mundo social: Teoría y práctica de la investigación mediante encuestas* (1.<sup>a</sup> ed.). Gedisa,. <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=UCC.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mf=078160>
- Anabela, M. S., Carmen, M., Karel, H., & Alessandro, R. (2020). *Behavioural changes in tourism in times of Covid-19: Employment scenarios and policy options* (p. 64). Joint Research Centre (Seville site). <https://s3platform.jrc.ec.europa.eu/documents/20182/392265/Behavioural+changes+in+tourism+in+times+of+COVID-19/059ea958-6696-467a-8507-2e8617a4b86a>
- ARGOS. (2018). Banc de dades municipal—Àmbit geogràfic—Municipis, Províncies i Comunitat [Oficial]. *Portal d'informació*. [http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos\\_mun/DMEDB\\_UTIL.INDEXV](http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos_mun/DMEDB_UTIL.INDEXV)
- Arias, C. D. (2012). *La teoría fundamentada: Decisión entre perspectivas*. AuthorHouse. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FM1zSQ3m7t0C&oi=fnd&pg=PR4&dq=decision+del+investigador&ots=mgpzY8QaHt&sig=FybjLVcTCThw3OakQOVL2FQxa3s#v=onepage&q=decision%20del%20investigador&f=false>
- Ayres, R. U., & Weaver, P. M. (1998). *Eco-restructuring: Implications for sustainable development*. New York, US: United Nations University Press.
- Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer. (2018). Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer [Oficial]. *Web Oficial Canet d'En Berenguer*. <https://www.canetdenberenguer.es/va/>

- Barboza, M. M., Defante, L. R., Lima-Filho, D. O., & Mantovani, D. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros: Implicaciones estratégicas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(2), 276-293. <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n2/v22n2a06.pdf>
- Baud-Bovy, M., & Lawson, F. (1998). *Tourism and recreation: Handbook of planning and design*. (2ª edición). Butterworth-Heinemann Ltd.
- Betancourt-Velásquez, A., & Cavides-Niño, I. L. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 119-139. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.07>
- Butler, R. W. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 24(1), 5-12. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>
- Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism: A state-of-the-art review. *Tourism geographies*, 1(1), 7-25. <https://doi.org/10.1080/14616689908721291>
- Cabello, J. M., Navarro, E., Prieto, F., Rodríguez, B., & Ruiz, F. (2014). Multicriteria development of synthetic indicators of the environmental profile of the Spanish regions. *Ecological Indicators*, 39, 10-23. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2013.11.013>
- Castro, J. M. (2002). Indicadores de desarrollo sostenible urbano. Una aplicación para Andalucía. *Málaga: Universidad de Málaga*.
- CNUMAD. (1994). *Earth Summit Agenda 21: The United Nations Programme of acción from Rio*. United Nations Department of Public Information. [https://www.dataplan.info/img\\_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/agenda21-earth-summit-the-united-nations-programme-of-action-from-rio\\_1.pdf](https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/agenda21-earth-summit-the-united-nations-programme-of-action-from-rio_1.pdf)
- Cohen-Hattab, K., & Kerber, J. (2004). Literature, cultural identity and the limits of authenticity: A composite approach. *International Journal of Tourism Research*, 6(2), 57-73. <https://doi.org/10.1002/jtr.470>
- Comisión Europea. (2016). 10 Step guide for the construction of a composite indicator—Step 5: Normalization. *EU Science HUB - The European Commission's science and knowledge service*. <https://ec.europa.eu/jrc/en/coin/10-step-guide/overview>
- Cortés, G. L., & Contri, G. B. (2013). Distintas etapas del uso de las fuentes de información de los turistas en Valencia, España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(3), 410-424. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5131408>
- Daly, H. E. (1990). Toward some operational principles of sustainable development. *Ecological economics*, 2(1), 1-6. [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32257912/herman\\_daly\\_.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCommentary\\_TOWARD\\_SOME\\_OPERATIONAL\\_PRINC.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190709%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20190709T171814Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=0d201d98cb7951844c51773872ca204961bfe1bc1633147b4446e3b2daadc256](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32257912/herman_daly_.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCommentary_TOWARD_SOME_OPERATIONAL_PRINC.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190709%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190709T171814Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=0d201d98cb7951844c51773872ca204961bfe1bc1633147b4446e3b2daadc256)
- Daly, H. E., Cobb Jr, J. B., Cobb, J. B., & Cobb, C. W. (1994). *For the common good: Redirecting the economy toward community, the environment, and a sustainable future*. Beacon Press.

- de Oliveira Santos, D. P. (2019). El nivel de satisfacción de los residentes con el turismo en Canet d'En Berenguer, Cullera y Oliva. *ARA: Journal of Tourism Research/Revista de Investigación Turística*, 9(1), 47-62. <https://www.raco.cat/index.php/ARA/article/view/360131>
- del Rio-Chanona, R. M., Mealy, P., Pichler, A., Lafond, F., & Farmer, D. (2020). Supply and demand shocks in the COVID-19 pandemic: An industry and occupation perspective. *Oxford Review of Economic Policy*, 36, 94-137. <https://doi.org/10.1093/oxrep/graa033>
- Ellul, D. F. T. (2014). *Medición y análisis de la sostenibilidad: Indicadores sintéticos a través de métodos multicriterio y su relación con el turismo en el litoral de Andalucía* [Universidad de Málaga]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=52801>
- Fana, M., Tolan, S., Torrejón, S., Urzi Brancati, C., & Fernández-Macías, E. (2020). *The COVID confinement measures and EU labour markets* (978-92-76-18366-2 EUR30190 EN; p. 29). Joint Research Centre (Seville site). <https://www.ciudadesporeempleo.es/files/Reportcovidconfinementmeasuresfinalupdatedgood.pdf>
- Gallopín, G. C. (1996). Environmental and sustainability indicators and the concept of situational indicators. A systems approach. *Environmental modeling & assessment*, 1(3), 101-117. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF01874899>
- Gallopín, G. C. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible: Un enfoque sistémico* (División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos). CEPAL. [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García-Suárez, J. A., & Pulido-Fernández, J. I. (2015). Creativity, una propuesta de índice para medir la creatividad turística. Aplicación en tres destinos urbano-culturales españoles. *Revista de Estudios Regionales*, 103, 69-108. <https://www.redalyc.org/pdf/755/75542882003.pdf>
- George, R. (2003). Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24(5), 575-585.
- Gil-Olcina, A., Amorós, R., & Manuel, A. (2007). *El problema del agua en la Comunidad Valenciana*. Fundación de la Comunidad Valenciana Agua y Progreso. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23026/1/2007\\_Antonio\\_Rico\\_Problema\\_agua\\_CV.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23026/1/2007_Antonio_Rico_Problema_agua_CV.pdf)
- Goslin, S. D., Vazire, S., Srivastava, S., & John, O. P. (2004). Should we trust web-based studies? A comparative analysis of six preconceptions about internet questionnaires. *American Psychologist*, 59(2), 93-104. doi: 10.1037/0003-066X.59.2.93
- Gursoy, D. (2003). Prior product knowledge and its influence on the traveler's information search behavior. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 10(3-4), 113-131. [https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J150v10n03\\_07?needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1300/J150v10n03_07?needAccess=true)
- Horton, J. J., Rand, D. G., & Zeckhauser, R. J. (2011). The online laboratory: Conducting experiments in a real labor market. *Experimental economics*, 14(3), 399-425. <https://doi.org/10.1007/s10683-011-9273-9>
- INE. (2018a). España en Cifras 2018. *Instituto Nacional de Estadística*, 60. [http://www.ine.es/prodyser/espa\\_cifras](http://www.ine.es/prodyser/espa_cifras)
- INE. (2018b). INE - Viajes, pernoctaciones, duración media y gasto por destino principal (extranjero y comunidad autónoma [Ofical - INE]). *Resultados Nacionales*. <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=12434>

- Ko, T. G. (2005). Development of a tourism sustainability assessment procedure: A conceptual approach. *Tourism management*, 26(3), 431-445. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.12.003>
- Kusek, J. Z., & Rist, C. R. (2005). *Manual para Gestores del desarrollo. Diez pasos hacia un sistema de seguimiento y evaluación basado en resultados*. Banco Mundial coedición Mayol Ediciones, S.A. <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/254101468183894894/pdf/296720SPANISH0101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf>
- Levantis, T., & Gani, A. (2000). Tourism demand and the nuisance of crime. *International Journal of Social Economics*, 27(7/8/9/10), 959-967. <https://doi.org/10.1108/03068290010336964>
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*, 22(140), 55. <http://dx.doi.org/10.1037/h0053694>
- Luque, M., Miettinen, K., Eskelinen, P., & Ruiz, F. (2009). Incorporating preference information in interactive reference point methods for multiobjective optimization. *Omega*, 37(2), 450-462. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2007.06.001>
- Martínez, A. C. (2001). Medición de la calidad de servicio: Una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico 1. *Estudios de Economía aplicada*, 18(2), 83-104. <https://www.redalyc.org/html/301/30118209/>
- Meng, F., Tepanon, Y., & Uysal, M. (2008). Measuring tourist satisfaction by attribute and motivation: The case of a nature-based resort. *Journal of Vacation Marketing*, 14(1), 41-56. <https://doi.org/10.1177/1356766707084218>
- Munda, G., & Nardo, M. (2003). On the methodological foundations of composite indicators used for ranking countries. *Ispra, Italy: Joint Research Centre of the European Communities*, 1-19. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.201.2232&rep=rep1&type=pdf>
- Navarro Jurado, E., Tejada Tejada, M., Almeida García, F., Cabello González, J., Cortés Macías, R., Delgado Peña, J., Fernández Gutiérrez, F., Gutiérrez Fernández, G., Luque Gallego, M., Málvarez García, G., Marcenaro Gutiérrez, O., Navas Concha, F., Ruiz de la Rúa, F., Ruiz Sinoga, J., & Solís Becerra, F. (2012). Carrying capacity assessment for tourist destinations. Methodology for the creation of synthetic indicators applied in a coastal area. *Tourism Management*, 33(6), 1337-1346. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.12.017>
- Noguera Tur, J. (2014). Proyecto Cullera Impuls (Valencia). *Colegio de Geógrafos*, 93. [https://www.geografos.org/wp-content/uploads/2014/11/interes\\_enredados\\_EnredadosDT.pdf](https://www.geografos.org/wp-content/uploads/2014/11/interes_enredados_EnredadosDT.pdf)
- OECD. (2008). *Handbook on constructing composite indicators: Methodology and use guide*. OECD Statistic Working Papers. <http://www.oecd.org/sdd/42495745.pdf>
- Oliveira, B. (2011). Determinantes de la satisfacción del turista: Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(1), 229-242. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322011000100013](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000100013)
- OMT. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: Guía práctica*. [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/OMTIndicadores\\_de\\_desarrollo\\_de\\_turismo\\_sostenible\\_para\\_los\\_destinos\\_turistico\\_s.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/OMTIndicadores_de_desarrollo_de_turismo_sostenible_para_los_destinos_turistico_s.pdf)
- OMT, O. M. (1990). *Tourism to the year 2000—Qualitative Aspects Affecting Global Growth*. OMT, World Travel Tourism Council, & Earth Concil. <http://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/9789284411887.2>

- ONU. (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible—Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Publicación de las Naciones Unidas. <http://www.sela.org/media/2262361/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>
- Pearce, D. W., & Atkinson, G. D. (1993). Capital theory and the measurement of sustainable development: An indicator of “weak” sustainability. *Ecological economics*, 8(2), 103-108.
- Pimentel de Oliveira, D. (2020). La sostenibilidad como apoyo en la desescalada de la COVID-19: Una comparación al modelo de Doxey. En *Turismo pos-COVID-19: Reflexiones, retos y oportunidades* (1.ª ed., Vol. 1-1). Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. <https://doi.org/10.25145/b.Turismopos-COVID-19.2020>
- Pimentel de Oliveira Santos, D. (2019). Una adaptación del sexto pilar de “URBANTUR” a las siete regiones turísticas de Portugal. *Common Ground Reserch Networks*, 1, 19-39. <https://doi.org/10.18848/2642-2719/CGP/v01i01/19-39>
- Pimentel de Oliveira Santos, Danielle. (2019). Litoral Mediterráneo: El nivel de satisfacción turístico en la provincia de Valencia. *Turismo y Patrimonio*, 13, 35-52. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2019.n13.03>
- Pimentel-de-Oliveira-Santos, D., & Pitarch-Garrido, M. D. (2019). Metodología para la validación de un sistema de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos litorales. Los casos de Valencia (España) y el Algarve (Portugal). *Crisis y espacios de oportunidad. Retos para la Geografía*, 1211-1228.
- Pulido Fernández, J. I., & Rivero, M. S. (2012). Propuesta metodológica para el diseño de un índice sintético de turismo sostenible. *Papers de turisme*, 41, 27-41.
- Pulido-Fernández, J. I., & Rodríguez-Díaz, B. (2016). Reinterpreting the World Economic Forum’s global tourism competitiveness index. *Tourism Management Perspectives*, 20, 131-140. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.08.001>
- Reis, J. R. (2011). La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física: Una propuesta de abordaje específico. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(5), 1084-1101. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322011000500007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322011000500007&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Renda, A. I., da Costa Mendes, J., & do Valle, P. O. (2014). The destination is where I live! Residents’ perception of tourism impacts. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 2(1), 72-88. <https://www.jsod-cieo.net/journal/index.php/jsod/issue/view/5/2-1-14>
- Ruiz, F., Cabello, J. M., & Luque, M. (2011). An application of reference point techniques to the calculation of synthetic sustainability indicators. *Journal of the Operational Research Society*, 62(1), 189-197. <https://doi.org/10.1057/jors.2009.187>
- Saarinen, J. (2006). Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of tourism research*, 33(4), 1121-1140. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.06.007>
- Santana Turégano, M. A., & Hernández Fernández, N. Y. (2018). Cuadros de Mandos y Sistemas de Indicadores para la gestión de los destinos turísticos: Una reflexión desde la sociología. *Revista Internacional de Turismo y Empresa*, 2, 61-79. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i0>
- Sena-Abraão, C. M., & Tomazzoni, E. L. (2018). Conflictos de poder y estrategias territoriales: Un estudio de caso sobre las segundas residencias turísticas en Matinhos, Costa de Paraná. *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(1), 1-23. <https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V27/N01/v27n1a01.pdf>
- Simancas Cruz, M., & Peñarrubia Zaragoza, M. P. (2019). Analysis of the Accommodation Density in Coastal Tourism Areas of Insular Destinations from the Perspective of Overtourism. *Sustainability*, 11(11), 3031. <https://doi.org/10.3390/su11113031>

- Soto, H., & Schuschny, A. R. (2009). *Guía metodológica: Diseño de indicadores compuestos de desarrollo sostenible*.  
[https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/35989/disenio\\_indicadores\\_compuestos\\_ddss.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/35989/disenio_indicadores_compuestos_ddss.pdf)
- Sousa, B. M. B., & Dominique-Ferreira, S. (2012). La innovación de los procesos: Diferenciación en los servicios turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(4), 963-976.  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1851-17322012000400009](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1851-17322012000400009)
- Susskind, A. M. (2002). I told you so! Restaurant customers' word-of-mouth communication patterns. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(2), 75-85.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/001088040204300208>
- Swanson, S. R., & Kelley, S. W. (2001). Service recovery attributions and word-of-mouth intentions. *European Journal of Marketing*, 35(1/2), 194-211.  
<https://doi.org/10.1108/03090560110363463>
- Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the academy of marketing science*, 29(1), 16-35.  
<https://doi.org/10.1177/009207030102900102>
- Tinsa rresearch. (2013). *Costa Española 2013*.  
[http://www.faeccadiz.com/uploads/news\\_files/1303\\_1881586109.pdf](http://www.faeccadiz.com/uploads/news_files/1303_1881586109.pdf)
- Torres-Delgado, A., & Palomeque, F. L. (2014). Measuring sustainable tourism at the municipal level. *Annals of Tourism Research*, 49, 122-137. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.09.003>
- Turner, R. K. (1993). Sustainability principles and practice. En *Sustainability: Critical Concepts in the Social Sciences: Vol. II* (Michel Redclift, pp. 38-65). Routledge.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mFkOdfiEnG8C&oi=fnd&pg=PA38&dq=sustainability+principles+and+practice+Turner,+R.+Kerry+1993&ots=ywP3bZaFcF&sig=xAJwjS\\_VgV\\_Q5PpUMtW3QXhfGN8#v=onepage&q=sustainability%20principles%20and%20practice%20Turner%2C%20R.%20Kerry%201993&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mFkOdfiEnG8C&oi=fnd&pg=PA38&dq=sustainability+principles+and+practice+Turner,+R.+Kerry+1993&ots=ywP3bZaFcF&sig=xAJwjS_VgV_Q5PpUMtW3QXhfGN8#v=onepage&q=sustainability%20principles%20and%20practice%20Turner%2C%20R.%20Kerry%201993&f=false)
- Unidad de Análisis y Estadística del Turismo de Andalucía - SAETA. (2007). Indicadores sobre turismo y sostenibilidad en los destinos: Una aproximación desde Andalucía. *Instituto de Estudios Turísticos*, 172-173, 131-139. <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-172-173-2007-pag131-139-101055.pdf>
- UNWTO. (1995). Agenda 21 for the travel and tourism industry. Towards environmentally sustainable development. *Agenda 21 for the travel and tourism industry. Towards environmentally sustainable development.*, 1-78. <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284403714>
- Uribe, E. P., Cortés, J. M. R., Cuello, D. M. Q., Machado, M. M. R., Vega, L. D. F., Moncada, D. E. L., Ruíz, A. M. C., Pachón, F. C., & Cardenas, M. A. (2009). *Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores*. Scripto Gómez y Rosales Asociados Compañía Ltda.  
<http://old.clad.org/documentos/otros-documentos/material-didactico-curso-bogota-2011/9.-guia-metodologuica-formulacion-de-indicadores-2010/view>
- Vera-Rebollo, J. F., & Ivars-Baidal, J. A. (2020). *El impacto del COVID-19 en la actividad turística de la Comunitat Valenciana* (N.º 1; Prospect Comunitat Valenciana, p. 10).  
<https://prospectcv2030.com/wp-content/uploads/2020/04/INFORME-TURISMO-Y-COVID19-CV.pdf>
- Yepes, V. (2007). Gestión del uso y explotación de las playas. *Cuadernos de Turismo*, 19, 241-254.  
<https://revistas.um.es/turismo/article/view/13731/13261>

- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. *Tourism management*, 26(1), 45-56. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.08.016>
- Yüksel, A., & Yüksel, F. (2007). Shopping risk perceptions: Effects on tourists' emotions, satisfaction and expressed loyalty intentions. *Tourism management*, 28(3), 703-713. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.04.025>



# ANEXOS

## 1. ANEXO 1 – ENCUESTAS DE SATISFACCION A RESIDENTES

Fecha: Nº: 

**UNIVERSIDAD DE VALENCIA – ESPAÑA**  
**UNIVERSIDADE DO ALGARVE – PORTUGAL**

**FRAGEBOGEN FÜR EINWOHNER UND LOKALE BEVÖLKERUNG**  
*Dieser Fragebogen ist vertraulich. Die bereitgestellten Informationen sind von wissenschaftlichem Interesse und soll in einer Dissertation verwendet werden.*

1. Glauben Sie, dass Tourismus für Ihre Gemeinde von Vorteil ist?  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

2. Erzeugt der Tourismus Ihre Gemeinschaft?  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

3. Glauben Sie, dass der Tourismus gute Arbeitsplätze bietet?  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

4. Glauben Sie, dass der Tourismus die lokale Bevölkerung zu...  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

5. Glauben Sie, dass der Tourismus die lokale Bevölkerung erleichtert?  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

6. Sind Sie der Ansicht, dass der Tourismus die lokale Bevölkerung...  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

7. Wird das lokale Kunsthandwerk...  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

8. Glauben Sie, dass der Tourismus für die Bewohner notwendig ist?  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

9. Glauben Sie, dass es der lokale...  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme zu

10. Führt der Tourismus Ihrer Meinung nach zu irgendeiner Art von Unsicherheit für die Gemeinschaft?  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme nicht zu 3 Ich weiß es nicht 4 Stimme zu 5 Stimme voll und ganz zu

11. Denken Sie, dass das durch Tourismus erzeugte Geld in der Gemeinschaft bleibt?  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme nicht zu 3 Ich weiß es nicht 4 Stimme zu 5 Stimme voll und ganz zu

12. Hat die lokale Bevölkerung leichten Zugang zu touristischen Sehenswürdigkeiten?  
1 Stimme überhaupt nicht zu 2 Stimme nicht zu 3 Ich weiß es nicht 4 Stimme zu 5 Stimme voll und ganz zu

13. Was denken Sie über Tourismus?  
1 Sehr unzufrieden 2 Unzufrieden 3 Zufrieden 4 Gut 5 Ausgezeichnet

14. Möchten Sie mehr oder weniger Tourismus in Ihrer Gemeinde?  
1 Viel weniger 2 Weniger 3 Die gleiche Menge 4 Mehr 5 Viel mehr

15. Was könnte Ihrer Meinung nach getan werden, um den Tourismus in Ihrer Gemeinschaft zu verbessern?  
1 2 3 4 5

16. Was ist Ihr größtes Bedenken in Bezug auf den Tourismus?  
1 2 3 4 5

17. Könnten Sie uns bitte folgendes angeben?  
Alter: \_\_\_\_\_ Geschlecht: \_\_\_\_\_ Anzahl der Personen, die bei Ihnen wohnen: \_\_\_\_\_  
Beruf: \_\_\_\_\_ Geburtsort: \_\_\_\_\_ Ungefähliche Entfernung von Ihrem Haus bis zum Strand: \_\_\_\_\_

Fecha: Nº: 

**UNIVERSIDAD DE VALENCIA – ESPAÑA**  
**UNIVERSIDADE DO ALGARVE – PORTUGAL**

**INQUÉRITO ÀS RESIDENTES E POPULAÇÃO LOCAL**  
*Este inquérito tem caráter confidencial. A informação facilitada é de interesse científico e será utilizada numa Tese de Doutoramento.*

1. O/IA Sr./Sra. acha que...  
1 Muito em desacordo Em c 2 3 4 5

2. Na sua opinião, o turismo...  
1 Muito em desacordo Em c 2 Em desacordo 3 Não sei 4 De acordo 5 Muito de acordo

3. O/IA Sr./Sra. acha que a comunidade? ...  
1 Muito em desacordo Em c 2 Em desacordo 3 Não sei 4 De acordo 5 Muito de acordo

4. O/IA Sr./Sra. acha que...  
1 Muito em desacordo Em c 2 Em desacordo 3 Não sei 4 De acordo 5 Muito de acordo

5. O/IA Sr./Sra. acha que...  
1 Muito em desacordo Em c 2 Em desacordo 3 Não sei 4 De acordo 5 Muito de acordo

6. O/IA Sr./Sra. percebe...  
1 Muito em desacordo Em c 2 Insatisfeito 3 Satisfeito 4 Boa 5 Excelente

7. Na sua opinião, o turismo...  
1 Muito em desacordo Em c 2 Menos 3 A mesma quantidade 4 Mais 5 Muito mais

8. O/IA Sr./Sra. acha que os residentes? (percebe, lê)...  
1 Muito em desacordo Em c 2 3 4 5

9. O/IA Sr./Sra. acha que a administração local consegue controlar o turismo?  
1 Muito em desacordo Em c 2 Em desacordo 3 Não sei 4 De acordo 5 Muito de acordo

10. Na sua opinião o turismo gera algum tipo insegurança para a comunidade?  
1 Muito em desacordo Em c 2 Em desacordo 3 Não sei 4 De acordo 5 Muito de acordo

11. O/IA Sr./Sra. acha que o dinheiro que o turismo gera fica na comunidade?  
1 Muito em desacordo Em c 2 Em desacordo 3 Não sei 4 De acordo 5 Muito de acordo

12. A população local tem fácil acesso a zonas turísticas?  
1 Muito em desacordo Em c 2 Em desacordo 3 Não sei 4 De acordo 5 Muito de acordo

13. Qual é a sua opinião sobre o turismo?  
1 Muito insatisfeito 2 Insatisfeito 3 Satisfeito 4 Boa 5 Excelente

14. O/IA Sr./Sra. desejaria mais ou menos turismo na sua comunidade?  
1 Muito menos 2 Menos 3 A mesma quantidade 4 Mais 5 Muito mais

15. Na sua opinião, o que é que se poderia fazer para melhorar o turismo na sua comunidade?  
1 2 3 4 5

16. Qual é a sua maior preocupação com respeito ao turismo?  
1 2 3 4 5

17. O/IA Sr./Sra. poderia, por favor, indicar?  
Sua idade: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Número de pessoas que vivem com o Sr./A Sra.: \_\_\_\_\_  
Profissão: \_\_\_\_\_ Local de nascimento: \_\_\_\_\_ Distância, aproximada da sua casa até à praia: \_\_\_\_\_

Fecha: Nº: 

**UNIVERSIDAD DE VALENCIA – ESPAÑA**  
**UNIVERSIDADE DO ALGARVE – PORTUGAL**

**QUESTIONNAIRE POUR RESIDENTS ET POPULATION LOCALE**  
*De questionnaire est confidentiel. Les informations fournies sont d'un intérêt scientifique et il sera utilisé pour une thèse de doctorat.*

1. Pensez-vous que le tourisme est bénéfique pour votre communauté?  
1 Fortement en désaccord 2 En désaccord 3 Je ne sais pas 4 D'accord 5 Très d'accord

2. Selon vous, le tourisme développe l'emploi pour la population locale dans votre communauté?  
1 Fortement en désaccord 2 En désaccord 3 Je ne sais pas 4 D'accord 5 Très d'accord

3. Pensez-vous que le tourisme offre des emplois de qualité aux plus jeunes dans votre communauté?  
1 Fortement en désaccord 2 En désaccord 3 Je ne sais pas 4 D'accord 5 Très d'accord

4. Pensez-vous que le tourisme génère une hausse des prix dans votre communauté?  
1 Fortement en désaccord 2 En désaccord 3 Je ne sais pas 4 D'accord 5 Très d'accord

5. Pensez-vous que le tourisme permet d'obtenir plus facilement des services pour la communauté?  
1 Fortement en désaccord 2 En désaccord 3 Je ne sais pas 4 D'accord 5 Très d'accord

6. Pensez-vous que le tourisme dégrade l'environnement dans votre communauté?  
1 Fortement en désaccord 2 En désaccord 3 Je ne sais pas 4 D'accord 5 Très d'accord

7. Selon vous, le tourisme stimule-t-il la culture et l'artisanat local?  
1 Fortement en désaccord 2 En désaccord 3 Je ne sais pas 4 D'accord 5 Très d'accord

8. Pensez-vous que le tourisme utilise des ressources naturelles ou artificielles nécessaires pour les résidents? (pêche, électricité, eau, stationnement, etc.).  
1 Fortement en désaccord 2 En désaccord 3 Je ne sais pas 4 D'accord 5 Très d'accord

17. Pourriez vous, s'il vous plaît, nous dire ?  
Votre âge: \_\_\_\_\_ Votre sexe: \_\_\_\_\_ Nombre de personnes vivant avec vous: \_\_\_\_\_  
Votre profession: \_\_\_\_\_ Votre lieu de naissance: \_\_\_\_\_ La distance approximative de votre domicile à la plage: \_\_\_\_\_

Fecha: Nº: 

**UNIVERSIDAD DE VALENCIA – ESPAÑA**  
**UNIVERSIDADE DO ALGARVE – PORTUGAL**

**QUESTIONNAIRE TO RESIDENTS AND LOCAL POPULATION**  
*This questionnaire is confidential. The information provided is of scientific interest and it will be used in a Doctoral thesis.*

1. Do you think that tourism is beneficial to your local community?  
1 Disagree strongly 2 Disagree 3 Neither agree nor disagree 4 Agree 5 Very much agree

2. In your opinion, does the tourism create work to the local population in your local community?  
1 Disagree strongly 2 Disagree 3 Neither agree nor disagree 4 Agree 5 Very much agree

3. Do you think that tourism gives quality employment to young people in your local community?  
1 Disagree strongly 2 Disagree 3 Neither agree nor disagree 4 Agree 5 Very much agree

4. Do you think that tourism generates higher prices in your local community?  
1 Disagree strongly 2 Disagree 3 Neither agree nor disagree 4 Agree 5 Very much agree

5. Do you think do tourism makes it easier to obtain services to the local community?  
1 Disagree strongly 2 Disagree 3 Neither agree nor disagree 4 Agree 5 Very much agree

6. Do you think that tourism damages the environment in your community?  
1 Disagree strongly 2 Disagree 3 Neither agree nor disagree 4 Agree 5 Very much agree

7. In your opinion, does tourism stimulate culture and local crafts?  
1 Disagree strongly 2 Disagree 3 Neither agree nor disagree 4 Agree 5 Very much agree

8. Do you think that tourism uses natural or artificial resources necessary for residents? (fishing, electricity, water, parking, etc.).  
1 Disagree 2 Disagree 3 Neither agree 4 Agree 5 Very much agree

17. Could you please tell us ?  
Age: \_\_\_\_\_ Gender: \_\_\_\_\_ Number of people living with you: \_\_\_\_\_  
Profession: \_\_\_\_\_ Place of birth: \_\_\_\_\_ Approximate distance from the house to the beach: \_\_\_\_\_

## 2. ANEXO 2 – ENCUESTAS DE SATISFACCION A TURISTAS Y EXCURSIONISTAS

Fecha:	Nº:										
<b>UNIVERSIDAD DE VALENCIA – SPANEN</b> <b>UNIVERSIDADE DO ALGARVE – PORTUGAL</b>											
<b>FRAGEBOGEN AN TOURISTEN UND WANDERER</b>											
<i>Dieser Fragebogen ist vertraulich. Die bereitgestellten Informationen sind von wissenschaftlichem Interesse und sollen in einer Dissertation verwendet werden.</i>											
<b>1. Was war der Grund für Ihren Besuch?</b>											
Tourismus	Fecha: <input type="text"/> <input type="text"/>										
Geschäft oder Arbeit											
Sport											
Gastronomie	8. Zwischen 5 und 1: Wie schätzen Sie die Strände ein, die Sie besucht haben? 5 sehr gut, 4 gut, 3 weiß nicht, 2 schlecht, 1 sehr schlecht. (Bitte ankreuzen x)										
Günstige Preise	5 Sehr sauber 4 Sauber 3 Weiß nicht 2 Schmutzig 1 Sehr schmutzig										
Andere:	9. Wie ist Ihre Unterkunft auf dieser Reise?										
<table border="1"> <tr> <td>Hotel</td> <td>Hotel</td> <td>Ferienhaus oder bei Freunde</td> <td>Eigene Residenz</td> </tr> <tr> <td>Apartment</td> <td>Camping</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Hotel	Hotel	Ferienhaus oder bei Freunde	Eigene Residenz	Apartment	Camping		
Hotel	Hotel	Ferienhaus oder bei Freunde	Eigene Residenz								
Apartment	Camping										
10. Wenn Sie in einem Hotel übernachtet haben, wie zufrieden waren Sie? 5 sehr gut, 4 gut, 3 weiß nicht, 2 schlecht, 1 sehr schlecht. (Bitte ankreuzen x)											
5 Sehr gut 4 Gut 3 Weiß nicht 2 schlecht 1 Sehr schlecht											
<b>2. Ist es Ihr erster Besuch? Wenn ja, wann?</b>											
Ja	Nein										
<b>3. Wo haben sie die meiste Zeit verbracht?</b>											
Strand	11. Wenn Sie in einer Hotelunterkunft untergebracht waren, war die Unterkunft für Gäste mit Behinderungen zugänglich? Ja Nein Ich weiß es nicht										
Hotel	12. Zwischen 5 und 1: Wie schätzen Sie die Sicherheit des Reisezieles ein? 5 sehr sicher, 4 sicher, 3 weiß nicht, 2 überhaupt nicht sicher, 1 unsicher. (Bitte ankreuzen x)										
5 Sehr sicher 4 Sicher 3 Weiß nicht 2 Überhaupt nicht sicher 1 Unsicher											
<b>4. Wären Sie daran interessiert, welche Aktivitäten würden Sie durchführen?</b>											
Nein Ja											
<b>5. Würden Sie zu diesem Ort zurückkommen?</b>											
Nein Ja											
<b>6. Zwischen 5 und 1: Wie schätzen Sie die Entfernung zum Strand?</b>											
5 sehr gut, 4 gut, 3 weiß nicht, 2 schlecht, 1 sehr schlecht											
5 Sehr gut 4 Gut											
<b>7. Zwischen 5 und 1: Wie schätzen Sie die Verfügbarkeit von Parkplätzen?</b>											
5 sehr gut, 4 gut, 3 weiß nicht, 2 schlecht, 1 sehr schlecht											
5 Sehr gut 4 Gut											
16. Könnten Sie uns bitte Folgendes angeben?											
Ihre Staatsbürgerschaft: Ihr Alter: Herkunftsart:											
Geschlecht: Dauer Ihres Aufenthalts: Beruf:											

Fecha:	Nº:		
<b>UNIVERSIDAD DE VALENCIA – ESPANHA</b> <b>UNIVERSIDADE DO ALGARVE – PORTUGAL</b>			
<b>INQUÉRITO A TURISTAS E EXCURSIONISTAS</b>			
<i>Este inquérito tem caráter confidencial. A informação facilitada é de interesse científico e será utilizada numa Tese de Doutoramento.</i>			
<b>1. Qual foi o motivo da sua visita?</b>			
Turismo	Relaxamento		
Negócios ou trabalho			
Desporto			
Gastronomia			
Preço			
Outros:			
Fecha: <input type="text"/> <input type="text"/>			
<b>2. É a sua primeira visita? Se não, quando?</b>			
Sim Não			
<b>3. Onde é que passou a maior parte da sua estadia?</b>			
Praia Cidade			
Hotel Outro			
<b>4. Estava interessado/a em visitar este destino? Se não, quando?</b>			
Sim Não			
<b>5. O Sr. / A Sra. voltava a este destino? Se não, quando?</b>			
Sim Não			
<b>6. De 5 a 1, qual é a sua percepção da segurança do destino?</b> 5 Muito boa, 4 boa, 3 não sei, 2 má, 1 muito má. (marque com um x)			
5 Muito segura 4 Segura 3 Não sei 2 Nada segura 1 Insegura			
<b>7. De 5 a 1, qual é a sua percepção da limpeza do destino?</b> 5 Muito boa, 4 boa, 3 não sei, 2 má, 1 muito má. (marque com um x)			
5 Muito boa 4 Boa 3 Não sei 2 Má 1 Muito má			
<b>8. De 5 a 1, qual é a sua percepção da acessibilidade do destino?</b> 5 Muito boa, 4 boa, 3 não sei, 2 má, 1 muito má. (marque com um x)			
5 Muito segura 4 Segura 3 Não sei 2 Nada segura 1 Insegura			
<b>9. O Sr. / A Sra. voltava a visitar estas praias? Desta vez por quanto tempo?</b>			
Nunca Não sei Sim Tempo:			
<b>10. Qual é o seu meio de deslocamento até à praia?</b>			
Andando Carona Bicicleta Carro Próprio Autocarro			
Outros:			
<b>11. Se é em carro próprio, há suficiente estacionamento?</b>			
Sim Não Não sei			
<b>12. O Sr. / A Sra. poderia, por favor indicar?</b>			
Sua Nacionalidade: Sua idade: Cidade de origem:			
Número de pessoas que viajaram com o Sr. / a Sra.: Sexo: Profissão:			
Duração da sua estadia:			

Fecha:	Nº:		
<b>UNIVERSIDAD DE VALENCIA – ESPAGNE</b> <b>UNIVERSIDADE DO ALGARVE – PORTUGAL</b>			
<b>QUESTIONNAIRE POUR LES RANDONNEURS ET LES TOURISTES</b>			
<i>Ce questionnaire est confidentiel. Les informations fournies sont d'un intérêt scientifique et il sera utilisé dans une thèse de doctorat.</i>			
<b>1. Quelle était la raison de votre visite?</b>			
Tourisme	Relax		
Entreprise ou travail	Visiter des amis et famille		
Sport	Plages		
Gastronomie	Culture		
Prix	Assister à un événement		
Autres:			
<b>2. Est-ce votre première visite ? ou, à quand remonte la dernière fois?</b>			
Oui Non Dernière visite			
<b>3. D'où vient la plupart du temps de votre voyage?</b>			
Plage V			
Hotel A			
Fecha: <input type="text"/> <input type="text"/>			
<b>4. Seriez-vous intéressé à visiter ce lieu à nouveau?</b>			
Oui Non			
<b>5. Seriez-vous intéressé à visiter ce lieu à nouveau?</b>			
Oui Non			
<b>6. De 5 à 1, quelle est votre perception de la sécurité du lieu?</b> 5 Très bonne, 4 bon, 3 Je ne sais pas, 2 mauvaise, 1 Très mauvaise. (Marquez avec x)			
5 Très bonne 4 Bon 3 Je ne sais pas 2 Mauvais 1 Très Mauvais			
<b>7. De 5 à 1, quelle est votre perception de la propreté du lieu?</b> 5 Très propre, 4 bon, 3 Je ne sais pas, 2 sale, 1 Très sale. (Marquez avec x)			
5 Très propre 4 Bon 3 Je ne sais pas 2 Sale 1 Très sale			
<b>8. De 5 à 1, quel est votre moyen de transport pour aller à la plage?</b>			
A pied Vélo Auto Véhicule propre Bus			
Autres:			
<b>9. Si c'est propre commande est-il parking assez?</b>			
Oui Non Je ne sais pas			
<b>10. Pouvez-vous s'il vous plaît dire?</b>			
Votre nationalité: Votre Age: Ville d'origine:			
Nombre de personnes voyageant avec vous: Durée de votre séjour: Profession:			

Fecha:	Nº:		
<b>UNIVERSIDAD DE VALENCIA – SPAIN</b> <b>UNIVERSIDADE DO ALGARVE – PORTUGAL</b>			
<b>QUESTIONNAIRE TOURISTS AND HIKERS</b>			
<i>This questionnaire is confidential. The information provided is of scientific interest and it will be used in a Doctoral thesis.</i>			
<b>1. What was the reason for your visit?</b>			
Tourism	Relax		
Business or work	Visit to friends and family		
Sport	Beaches		
Gastronomy	Culture		
Low prices	Attending an event		
Other:			
<b>2. Is it your first visit? If not, when was the last one?</b>			
Yes No The date of the last visit:			
<b>3. Where did you spend most of your trip?</b>			
Beach C			
Hotel O			
Fecha: <input type="text"/> <input type="text"/>			
<b>4. Would you be interested in visiting this place again?</b>			
Yes No			
<b>5. Would you return to this destination? 5 very good, 4 good, 3 not good, 2 bad, 1 very bad.</b>			
5 Very good 4 Good 3 Not good 2 Bad 1 Very bad			
<b>6. From 5 to 1: What is your perception of the security of the destination?</b> 5 Very safe, 4 safe, 3 I don't know, 2 not safe, 1 very unsafe. (Mark with x)			
5 Very safe 4 Safe 3 I don't know 2 Not safe 1 Very unsafe			
<b>7. From 5 to 1: What is your perception of the cleanliness of the destination?</b> 5 Very clean, 4 clean, 3 I don't know, 2 dirty, 1 very dirty. (Mark with x)			
5 Very good 4 Good 3 I don't know 2 Not safe 1 Very unsafe			
<b>8. From 5 to 1: What is your perception of the accessibility of the destination?</b> 5 Very good, 4 good, 3 not good, 2 bad, 1 very bad. (Mark with x)			
5 Very clean 4 Clean 3 I don't know 2 Dirty 1 Very dirty			
<b>9. If you stayed in a hotel, what was your level of satisfaction? (Mark with x)</b>			
5 Very satisfied 4 Satisfied 3 Neither agree nor disagree 2 Unsatisfied 1 Very unsatisfied			
<b>10. If you stayed in a hotel, was it accessible to disabled people?</b>			
Yes No I don't know			
<b>11. From 5 to 1: What is your perception of the security of the destination?</b> 5 Very safe, 4 safe, 3 I don't know, 2 not safe, 1 very unsafe. (Mark with x)			
5 Very safe 4 Safe 3 I don't know 2 Not safe 1 Very unsafe			
<b>12. Would you return to visit this beach? If so, for how long?</b>			
No I don't know Yes For how long:			
<b>13. What kind of transport do you use to get to the beach?</b>			
Walking Auto stop Bicycle Own car Bus			
Others:			
<b>14. If you go by car is there enough parking space?</b>			
Yes No I don't know			
<b>15. Could you please tell us more about yourself?</b>			
Nationality: Age: City of origin:			
Gender: Profession:			
Number of people traveling with you: Duration of your stay:			

## DESARROLLO TERRITORIAL

1. *Gobernanza territorial en España. Claroscuros de un proceso a partir del estudio de casos*, Joan Romero, Joaquín Farinós, eds.
2. *Territorialidad y buen gobierno para el desarrollo sostenible*, Joaquín Farinós, Joan Romero, eds.
3. *Los hábitos de movilidad en la Universitat de València (2005-2006). Problemas de acceso a los campus y sostenibilidad*, Juan M. Albertos, Joan Noguera, María D. Pitarch, Julia Salom
4. *De la economía global al desarrollo local. El alcance de la intervención de los agentes de empleo y desarrollo local*, Ana María Fuertes Eugenio, Leonardo Gatica Villarroel, eds.
5. *Nuevos factores de desarrollo territorial*, Joan Noguera Tur, Javier Esparcia Pérez, eds.
6. *Redes socioinstitucionales, estrategias de innovación y desarrollo territorial en España*, Julia Salom, Juan M. Albertos, eds.
7. *Cohesión e inteligencia territorial. Dinámicas y procesos para una mejor planificación y toma de decisiones*, Joaquín Farinós, Joan Romero, Julia Salom, eds.
8. *Desarrollo local y regional*, Andy Pike, Andrés Rodríguez-Pose, John Tomaney
9. *La gestión integrada de zonas costeras. ¿Algo más que una ordenación del litoral revisada?*, Joaquín Farinós Dasí, ed. y coord.
10. *Urbanismo y gobernanza de las ciudades europeas. Gobernar la ciudad por proyecto*, Gilles Pinson.
11. *Renovación y reestructuración de destinos turísticos en áreas costeras. Marco de análisis, procesos, instrumentos y realidades*, J. Fernando Vera Rebollo, Isabel Rodríguez Sánchez, eds.
12. *Turismo de interior: renovarse o morir. Estrategias y productos en Catalunya, Galicia y Murcia*, G. Cánovas, M. Villarino, A. Blanco-Romero, E. De Uña, C. Espejo, eds.
13. *Identity and Territorial Character. Re-Interpreting Local-Spatial Development*, Julia Salom Carrasco, Joaquín Farinós Dasí, eds.
14. *Ciudad y movilidad. La regulación de la movilidad urbana sostenible*, Andrés Boix Palop, Reyes Marzal Raga (eds.)
15. *Valencia, 1940-2014: Construcción y destrucción de la ciudad*, Josep Sorribes i Monrabal
16. *El Corredor Mediterráneo. Desencuentro político y territorial*, Eloïse Libourel
17. *Los Servicios Sociales en la provincia de Valencia. Análisis territorial y estado de la cuestión*, Lucía Martínez Martínez, Francesc Xavier Uceda-Maza, coords.
18. *Gobernanza y planificación territorial en las áreas metropolitanas. Análisis comparado de las experiencias recientes en Alemania y de su interés para la práctica en España*, Andreas Hildenbrand Scheid
19. *Turismo de interior en España. Productos y dinámicas territoriales*, G. Cánovas, A. Blanco-Romero, J. M. Prat, M. Villarino
20. *Cultura, gobernanza local y desarrollo urbano. Políticas culturales en Barcelona y València en perspectiva comparada*, Joaquim Rius-Ulldemolins
21. *Ciudades en venta. Estrategias financieras y nuevo ciclo inmobiliario en España*, Ricardo Méndez Gutiérrez del Valle
22. *Agricultura periurbana y planificación territorial. De la protección al proyecto agrourbano*, Carolina Yacamán Ochoa, Esther Sanz Sanz, Rafael Mata Olmo
23. *Trabajo social para tiempos convulsos. El camino hacia la ruptura epistemológica*, Amparo Martí Trotonda y Jose Vicente Pérez Cosín

## SERIE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS

1. *Diagnóstico técnico sobre funciones urbanas y desarrollo territorial en Dénia. Aplicación de un sistema de indicadores*, Joan Romero (dir.), Fernando Vera (coord.), Jorge Olcina, Emili Obiol, Josep Sorribes, J.V. Sánchez
2. *Diagnóstico técnico sobre funciones urbanas en Cullera*, Fernando Vera Rebollo, Joan Romero González, Jordi Cortina Beltrán, Emili Obiol Menero
3. *Planificació i govern del territori a l'arc mediterrani espanyol. Noves i velles respostes en un context globalitzat*, Luis del Romero Renau
4. *Gestión y promoción del desarrollo local*, Joan Noguera Tur, M<sup>a</sup> Dolores Pitarch Garrido, Javier Esparcia Pérez
5. *El paisaje agrario aterrazado. Diálogo entre el hombre y el medio en Petrer (Alicante)*, Sabina Asins Velis
6. *La explosión urbana del litoral. Transformación de los usos del suelo en los municipios de Garrucha, Mojácar y Vera*, Juan Martín García
7. *Construyendo paisajes mediterráneos. Apropiación de tierras y transformaciones del paisaje en la sierra de Enguera (1580-1930)*, Josep Rafael Pérez Borredà
8. *Comarques centrals valencianes. Un nou marc cap al desenvolupament territorial sostenible*, Joan Ignasi Cervera Arbona
9. *Un territori per al desenvolupament. Les comarques centrals valencianes davant el seu futur*, Josep-Antoni Ybarra
10. *Pla de recuperació i valorització dels recursos culturals de Tavernes de Valldigna*, Joan Noguera Tur, Adrián Ferrandis Martínez, Mar Riera Spiegelhalder
11. *The future of non-metropolitan regions in the European Union. A member-state comparative report*, Joan Noguera, Laura Morcillo
12. *Crecimiento urbanístico en la zona costera de la Comunidad Valenciana (1987-2009). Análisis y perspectivas de futuro*, Carmen Zornoza Gallego
13. *Sostenibilidad en las áreas metropolitanas*, María Dolores Pitarch Garrido (dir.)
14. *Nueve estudios hispano-cubanos sobre desarrollo local*, Indira Betancourt López, Adrián Ferrandis Martínez, eds.
15. *Opciones para la coordinación entre el planeamiento territorial y urbanístico. Aproximación al caso valenciano*, María José García Jiménez
16. *Finançament territorial i infraestructures de transport al País Valencià. Lògiques i resistències en el procés valencià de desenvolupament territorial*, Néstor Vercher Savall
17. *Democracia desde abajo. Nueva agenda para el gobierno local. Políticas públicas, cohesión social y buen gobierno en la Comunidad Valenciana tras la reforma del régimen local*, Joan Romero y Andrés Boix (Eds.)
18. *Life Satisfaction, Empowerment and Human Development among Women in Sex Work in the Red Light Area of Pune (Maharashtra, India). The Case of Saheli HIV/AIDS Karyakarta Sangh*, Anna Rodríguez Casadevall
19. *Costes del Urban Sprawl para la administración local. El caso valenciano*, Eric Gielen
20. *Análisis de los planes territoriales sectoriales en España*, Enrique Peiró Sánchez-Manjavacas
21. *Gasto no obligatorio de los municipios. Una muestra de ayuntamientos valencianos*, Leonardo Margareto Layunta
22. *La evolución de los cruceros marítimos en España. Desde sus comienzos hasta la actualidad (1848-2016)*, Gaetano Cerchiello

23. *Aspectos jurídicos de la ordenación del territorio en la Comunitat Valenciana. Pasado y actualidad*, Eduardo García de Leonardo Tobarra
24. *El desarrollo local en Cuba. Obstáculos para el diseño y aplicación de políticas para un desarrollo sostenible*, Indira Betancourt López
25. *Governança territorial i cooperació intermunicipal al País Valencià. Una anàlisi de les xarxes de cooperació local existents*, Andrés Gomis Fons
26. *Cultura territorial, innovación social y reorientación de los modelos metropolitanos en un contexto euro-mediterráneo postcrisis*, Nacima Baron y Juan Romero (eds.)
27. *La producción social de itinerarios de inserción en Formación Profesional de base. Análisis de su implantación y desarrollo en la ciudad de Valencia*, Míriam Abiétar López
28. *Modelo de gestión para la administración hídrica de un área irrigada en proceso de transformación territorial. Sistema integral cuenca del río Mendoza (Argentina)*, Mario Alberto Salomón Sirolesi
29. *Inmigración, integración cívica y obligación en la Unión Europea. El contrato de integración*, Ana Sales Ten
30. *El papel de la mujer en las políticas de desarrollo rural. Visión comparada de casos de estudio en Andalucía e Inglaterra*, José Javier Serrano Lara
31. *Desarrollo de aplicación Android. Guía turística para el municipio de Cullera*, Inmaculada Cárcel Puig
32. *LEADER en España. Cambios recientes, situación actual y orientaciones para su mejora*, Javier Esparcia Pérez y Rafael Mesa

# DESARROLLO TERRITORIAL

SERIE ESTUDIOS Y DOCUMENTOS

**idl**  
INSTITUTO  
INTERUNIVERSITARIO  
DE DESARROLLO LOCAL

VNIVERSITAT  
ID VALÈNCIA