

REVISTA

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 22

Enero / Junio 2012

ARTÍCULO

Título:
Percepción de la Planificación y
Gestión de los Espacios Turísticos
Litorales de la Región de Murcia

Autores:
Mercedes Millán Escriche
(España)

Fecha Recepción:
29/mayo/2011

Fecha Reenvío:
29/agosto/2011

Fecha Aceptación:
24/septiembre/2011

Páginas:
37 - 70

Percepción de la Planificación y Gestión de los Espacios Turísticos Litorales de la Región de Murcia

Mercedes Millán Escriche

< Escuela Universitaria de Turismo de Murcia >

RESUMEN

Resulta frecuente escuchar y leer cómo se pone en tela de juicio la deficiente o nula planificación de numerosos destinos turísticos y la desorganización de la gestión de los mismos. El resultado es una imagen negativa del lugar que, en el caso de España, afecta de forma particular a los espacios turísticos litorales surgidos al amparo del llamado “turismo de masas”. El objetivo de este trabajo es observar cómo se percibe la planificación y gestión de los destinos turísticos del litoral de la Región de Murcia por parte de distintas fuentes de información y por la demanda turística de la propia Comunidad Autónoma. Como métodos de análisis se recurre a las aportaciones de la Geografía de la Percepción y a la técnica de la encuesta; finalmente, como resultado cabe señalar las notables diferencias entre la realidad objetiva de estos ámbitos turísticos, mostrada en medios de difusión, y la percepción de quienes se sienten vinculados a ellos por razón de proximidad geográfica o de afectividad hacia el espacio vivido.

PALABRAS CLAVE

Percepción, planificación, gestión, espacios turísticos



Perception on planning and management of the tourist destinations of the littoral of Murcia

Mercedes Millán Escriche

< *Escuela Universitaria de Turismo de Murcia* >

ABSTRACT

It is common to hear, and read, about how the poor or deficient planning of numerous tourist destinations is frequently questioned and the same happens with their management. In the case of Spain those aspects affecting the coastal tourist areas which have appeared taking advantage of the so-called mass tourism are even more discussed. The result is a negative image of the place. The objective of this work is to observe how is perceived the planning and the management of the tourist destinations of the littoral of Murcia from different sources of information and by the tourism demand of the own Region of Murcia. To achieve the objective, it is used the Geography of Perception and the survey technique. As the main result, it is important to note the significant differences between the objective reality of these tourist areas, shown in various forums, and the perception of those who feel linked to them by reason of geographical proximity or for affection towards the living space.

KEY WORDS

Perception, planning, management, tourism spaces.

JOURNAL

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Bi-Annual Publication

Number: 22

January / June 2012

ARTICLE

Title:

Perception on planning and
management of the tourist
destinations of the littoral of
Murcia

Authors:

Mercedes Millán Escriche
(Spain)

Receipt:

may/23/2011

Forward

august/29/2011

Acceptance:

september/24/2011

Pages:

37 - 70



PLANTEAMIENTOS INICIALES Y OBJETIVOS

La planificación de un territorio forma parte de su ordenación, de una gestión de dicho espacio que debe ser entendida como proceso globalizador de toma de decisiones, utilizando con ese fin las técnicas apropiadas y una visión lógica para establecer objetivos y acciones. En este contexto, la planificación turística puede concebirse como instrumento de gestión de desarrollos turísticos, como una política de Estado. También se entiende como un instrumento metodológico, de uso público o privado, para alcanzar objetivos turísticos a través de un proceso estructurado de medidas (López Palomeque, 2008).

Es habitual, por lo tanto, que los territorios planificados presenten mejores resultados al insertar la nueva funcionalidad turística en un entorno con un paisaje, una sociedad, un urbanismo y una economía preexistentes. Por el contrario, si el turismo no está precedido de una buena planificación, no está bien desarrollado ni gestionado puede crear problemas en el espacio receptor (OMT, 1999: 32). A partir de estas afirmaciones, en absoluto pueden justificarse los enclaves turísticos espontáneos, carentes de planificación, surgidos a partir del reconocimiento de la actividad turística en su más amplia dimensión. Por ello, se insiste en la necesidad de progresar hacia una reestructuración y gestión turística avanzada que permita mantener la competitividad dentro de las coordenadas del desarrollo turístico sostenible (Ávila y Barrado, 2005; Vera, y Baños, 2010).

Salvados los primeros años del desarrollo turístico en el litoral español, todos los actores involucrados en el turismo debían conocer que si en un territorio se planifica, desarrolla y gestiona cuidadosamente, el turismo puede reportar beneficios considerables a las comunidades locales (OMT, 1999: 30). Dichas acciones son la clave para un desarrollo sustentable de los espacios turísticos y resulta incuestionable que cada destino turístico acaba siendo el reflejo de las políticas que se llevan a cabo en él. Las regulaciones, reglas, directrices, directivas, objetivos y estrategias de desarrollo y promoción proveen una

Mercedes Millán Escriche

Doctora en Geografía.

*Licenciada en Geografía e
Historia.*

*Directora de Gran Tour,
Revista de Investigaciones
Turísticas.*

*Profesora de la Escuela
Universitaria de Turismo de
Murcia. Departamento de
Recursos Turísticos.*

*Área de investigación:
Planificación y ordenación del
territorio; desarrollo rural;
patrimonio cultural y natural;
productos y destinos turísticos.*

*Tels. 349 6829 3612
349 6829 3612*

memillan@um.es

estructura en la que se toman las decisiones, colectivas e individuales, que afectan directamente el desarrollo turístico y a las actividades diarias dentro del mismo (Goeldner, Ritchie, y McIntosh, 2002: 294). Ante la evolución experimentada por muchos espacios turísticos, se trata de prestar atención a los recursos y al territorio –en términos biofísicos–, para cuestionar la supuesta infinitud del potencial de crecimiento económico. En Geografía, éste análisis empieza por el estudio de la ocupación y el uso del suelo, lo que supone retomar las prácticas clásicas superando la intangibilidad inmaterial que escondió en su seno la revolución cuantitativa (Murray, Rullan, y Blázquez, 2005).

Por otra parte, las necesidades de nuestras sociedades van permutando con el paso del tiempo y la demanda turística actual exige destinos de calidad como extensión a la ansiada calidad de vida cotidiana (Bechte, 1976; CEOTMA, 1982; Blanco, 1986). El consumidor turístico pretende disfrutar de espacios que le transmitan imágenes atractivas, capaces de satisfacer sus necesidades y expectativas. En este sentido, la variación del nivel de satisfacción puede ser un indicador de alerta temprana de la existencia de hostilidad o de la posibilidad de que se produzcan incidentes, así como un medio para obtener información sobre problemas y motivos de malestar incipientes antes de que se agraven, por lo que la satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para su sostenibilidad; en casos extremos, la hostilidad de la comunidad ha alejado a los turistas (OMT, 2004).

Cada vez más, se acepta que la valoración del destino turístico está íntimamente relacionada con la percepción que asume la demanda a partir de las imágenes que éste le transmite. Si éstas son lo suficientemente positivas se inicia el proceso por el que el turista elige ese destino entre otros muchos, esperando ver satisfechas sus expectativas y motivaciones. Se destaca así la importancia de la percepción global, o el retrato mental que tenga el turista sobre un determinado lugar y se pone de manifiesto que la imagen positiva de un destino turístico afecta tanto a la intención de volver a visitarlo, como a la aptitud para recomendarlo a otros (Bigné, Sánchez, y Sánchez, 2001). Los mismos autores justifican la competencia entre los destinos turísticos para conseguir la mayor calidad de las imágenes que pretenden transmitir.

Con estas hipótesis de partida, nos proponemos, como principal objetivo, analizar cómo se perciben determinados aspectos de la planificación y gestión que se lleva a cabo en un territorio concreto: el litoral de la Región de Murcia. Entendiendo que dichas actuaciones están estrechamente vinculadas con la creación de una imagen favorable del destino y, como consecuencia, con su desarrollo sustentable, que debe contribuir a mantener sus recursos y a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Junto a la presente exposición preliminar, los apartados que estructuran el trabajo son los siguientes: el segundo pone de relieve la metodología utilizada y está integrado por dos sub-apartados: a) el que se ocupa de acercarnos a los fundamentos teóricos de la Geografía de la Percepción y b) el que se deriva de sus recomendaciones, que está destinado a considerar la observación, entrevistas y encuestas como método de análisis del espacio vivido. El tercero se dirige a conocer los argumentos que aparecen en medios de información sobre las condiciones que presenta el espacio litoral murciano. El cuarto aborda la percepción que tiene la demanda turística sobre la planificación y gestión del mismo territorio y se hace aplicando las mencionadas técnicas recomendadas desde la Geografía de la Percepción. Cabe mencionar que las reflexiones finales se utilizan a modo de conclusión.

METODOLOGÍA

De forma coherente con nuestro objetivo y con base en lo expresado en el preámbulo anterior, la metodología utilizada para abordar nuestro análisis se sustenta en distintas estrategias, pues se consultan tanto fuentes primarias, como aquellas derivadas de la observación, exploración de medios de información y del trabajo de campo. Por lo que respecta a la revisión bibliográfica, para acercarnos al marco teórico se ha hecho especial énfasis en las recomendaciones surgidas desde la Geografía de la Percepción, a cuyas contribuciones debemos notables experiencias en cuanto a la subjetividad que emana de los individuos con relación a su espacio vital. El objetivo de esta metodología es poder realizar un examen comparativo entre las opiniones de quienes visitan regularmente nuestro ámbito de estudio, que mantienen con él ciertos vínculos de afectividad, y las evidencias recogidas por medios de información. También se ha dirigido a la demanda turística la utilización de técnicas interpretativas de análisis que contribuyen a describir y decodificar el modo de percibir su realidad.

La Geografía de la Percepción: fundamentos teóricos.

Sin aspirar a entrar en el debate que, en ocasiones, ha suscitado su adscripción al positivismo o a la fenomenología ni a referenciar todas las aportaciones existentes sobre esta corriente geográfica, utilizamos como método de análisis el que se desprende de las recomendaciones de la Geografía de la Percepción, porque se ocupa de la problemática relacionada con el espacio que rodea al individuo y, a la vez, por los diversos aspectos surgidos en la vida que se desarrolla dentro de ese espacio. Esta corriente epistemológica hunde sus raíces en trabajos como el de Boulding (1956) con su denuncia sobre el esquematismo de los modelos basados en el hombre económico; asimismo, aborda la manera subjetiva en que vemos el mundo y cómo ésta afecta nuestro comportamiento espacial. Por otra parte, supone una crítica a los modelos normativos de raíz economicista, imperantes en la Geografía Cuantitativa, que preconizan una tendencia al empirismo, un gran interés por la lógica y las matemáticas y en los que la localización espacial de las actividades se basa en la perfecta racionalidad económica del comportamiento del hombre, al que se considera como *Homo economicus*, productor o consumidor.

Nuestro interés en esta línea de investigación geográfica se basa en que ofrece numerosos puntos de vista para comprender las ideologías territoriales, los conflictos espaciales y sus connotaciones simbólicas en los niveles individuales y sociales. Realmente se acerca bastante a la inquietud de otros movimientos y disciplinas que se han preocupado por la problemática social, pero lo hace recurriendo a la propia visión de las carencias que tiene el individuo. Por ejemplo, a través del interés por aspectos variados de las relaciones entre el hombre y su ambiente, algo que lleva a la interrelación entre la Psicología Ambiental y la rama de la Geografía a la que nos referimos. Así, mientras el geógrafo se ocupa de los ambientes físicos definidos u ordenados, la Psicología estudia la conducta humana y las imágenes que percibe el individuo en esos ambientes, en este sentido, no cabe duda que las imágenes que se derivan de un espacio turístico bien planificado y gestionado, o todo lo contrario, constituyen un referente fundamental para abordar estudios de mejora en los mismos.

Una ventaja más, que encontramos en esta vertiente geográfica, es que aboga por una mirada integral de los fenómenos que ocurren en el entorno del individuo, no separa las apariencias y las esencias, no establece escisión alguna entre objetividad y subjetividad ni desliga la experiencia del mundo exterior, puesto que toda experiencia siempre es experiencia de algo. Por ello, se entiende que el estudio de los fenómenos requiere que las cosas se describan tal y como las experimentan las personas en la vida cotidiana, es decir, como las ven, las oyen, las sienten, las palpan, las huelen, las recuerdan o las imaginan (Delgado, 2003:107). En este punto, conviene recordar la importancia de los estímulos satisfactorios en nuestros sentidos: paisajes no perturbados; el silencio; los sonidos agradables: las fragancias, el olor y sabor de la buena gastronomía... Todo ello pasa a formar parte de las imágenes de un espacio y de ahí se deriva la necesidad de incorporar atributos cognitivos (Echtner, y Ritchie, 1991; Gallarza, Gil, y Calderón, 2002) y afectivos (Baloglu, y McCleary, 1999a; Baloglu, y Mangaloglu, 2001; Beerli, y Martín, 2004; Pike, y Ryan, 2004) en el análisis de la imagen de destino.

Como método de observación, según Fremont (1976), algo fundamental en cualquier rama de la Geografía, la Geografía de la Percepción estudia los procesos cognitivos fundamentales en la percepción de un individuo sobre su entorno y las reacciones que éste le produce. Todo esto

se traduce en las imágenes que emanan de diversas fuentes, desde las que recogemos de los espacios a los que accedemos normalmente, pasando por aquellas que proceden de ámbitos visitados con carácter ocasional, hasta las que recibimos a través de los medios de comunicación de masas. Con todas éstas se configuran los mapas mentales de cada uno de nosotros y al espacio objetivo, absoluto, que estudia la Geografía, este método contrapone y suma el espacio subjetivo, interiorizado, percibido, vivido e individual. Se introducen cualidades muy apreciadas para un óptimo desarrollo de los territorios; incluyendo, en este método de trabajo, aspectos como la afectividad o el simbolismo que se desprenden del espacio vivido. Este mismo autor realiza una tipificación de las distancias espaciales en tres categorías:

- **la estándar**, que es la del espacio geométrico privilegiado, como consecuencia de nuestro aprendizaje del mundo a través de representaciones euclidianas.
- **la estructural**, dependiente del sistema de relaciones y el uso de ciertas sendas o caminos por parte de toda actividad.
- **la afectiva**, que preconiza la valorización de los espacios vividos.

Esta Geografía del mundo vivido también se centra en los valores fundamentales de la totalidad de las experiencias, en el concepto de lugar como centro de significado, como identificación personal y foco de vinculación emocional para el hombre y, por extensión, en los conceptos de localización y deslocalización que ejercen, respectivamente, la función del arraigo y del desarraigo humano (Buttimer, y Seamon, 1980). Así, se aprecian diferencias en cuanto al análisis del lugar respecto al del espacio, cuando a este último se le reconoce como un objeto abstracto del interés científico y de la localización relativa de los hechos de significación geográfica (Gómez, 1986).

Antoine Bailly claro exponente en la difusión de la Geografía de la Percepción, hace una especial incidencia en la necesidad de apostar por las aplicaciones destinadas a un ordenamiento del territorio más humano (Bailly, 1982; Bailly, 1986). De manera que una planificación del territorio debe mantener una perspectiva de eficacia, pero sin olvidar el sentir de las personas que lo habitan, como queda reflejado en la intención de distintos trabajos que se identifican con la metodología de esta corriente geográfica (Andrés, 1999; Ponce, 2010). Así, se considera que aporta

una visión subjetiva de suma importancia en la medida en que constituye un aporte esencial para la planificación como diagnóstico útil y de apoyo a los gestores territoriales y turísticos en la toma de decisiones. En definitiva, aquí se trata de aunar el espacio objetivo y el subjetivo, respecto a los destinos turísticos litorales de la Región de Murcia, frecuentados por la demanda turística del propio territorio regional, y descubrir su aceptación o su desafección en función de la imagen percibida, a través de su razonamiento espacial y su conducta.

Observación, entrevistas y encuestas para analizar el espacio vivido

Junto a la observación, como práctica tradicional de los geógrafos en sus investigaciones, entrevistas y encuestas constituyen las técnicas que se utilizan con mayor profusión en aquellos estudios que precisan conocer la opinión de los actores del espacio a examinar (Ponce, 2004; Millán, 2004). Generalmente, se aboga por aplicar aquellas técnicas que permitan extraer los aspectos cualitativos (Gabriel, 2001; Valles, 2009) de la investigación cuando se trata de estudios relacionados con la fenomenología y experiencia humana, tal y como pretendemos en este trabajo.

Un elemento fundamental de esta investigación ha sido la observación, porque ha servido de punto de partida de todo el proceso. No obstante, es preciso matizar que han existido al menos dos tipos de observación, por un lado, la que surge sin premeditación, de forma casi inconsciente, pero que facilita el contacto con el territorio y cuanto acontece en él. Por el otro, podemos referirnos a la observación llevada a cabo de manera intencionada, sabiendo qué era lo que pretendíamos conocer de un espacio concreto y cuál era el interés que nos movía a ello. Se trata, en el segundo caso, de una observación plenamente consciente con el fin de utilizarla para formular el posterior cuestionario.

Por lo que se refiere a dicho cuestionario, como técnica de investigación, las fuentes revisadas permiten concluir que no existe unanimidad entre distintos autores a la hora de diferenciar netamente la entrevista de la encuesta. Esto puede obedecer a que unen en un mismo concepto la entrevista y el cuestionario. A éste último lo denominan encuesta, debido a que en los dos

casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación. Al respecto, cabe señalar que haciendo uso de estas disensiones, en este trabajo nos hemos tomado la libertad de utilizar indistintamente el término de entrevistado o encuestado al referirnos a nuestros interlocutores.

Mayor acuerdo se encuentra en la aplicabilidad de los distintos tipos de entrevistas, estructuradas o no estructuradas (San Martín, Rodríguez del Bosque, y Vázquez, 2006) y también según el campo profesional en el que se utilice y el objetivo que se persiga con ella. Aquí pretendemos examinar las preferencias de diferentes personas e intentar demostrar que el gusto es variado y sirve, entre otras cosas, para dar al individuo una percepción de su lugar en el orden social. Además, es útil para unificar a los que tienen preferencias similares y para diferenciarlos de los que tienen otros gustos (Bourdieu, 1979).

La principal ventaja de la entrevista, como técnica, es su flexibilidad. Es una herramienta adaptable a cualquier condición, situación y tipos de personas; permite aclarar preguntas, orientar la investigación y resolver las dificultades que puede encontrar la persona entrevistada. No obstante, dicha flexibilidad será mayor o menor según la relación que se establezca entre entrevistador y entrevistado y, de acuerdo, a la modalidad de entrevista elegida. En la tipología estructurada existe mayor rigidez porque se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes, pero es útil para aquellos estudios que precisan obtener un número significativo de opiniones. Este tipo de entrevistas llevan implícita la elaboración de un cuestionario con las preguntas a realizar. Por ello, salvo que se dejen espacios abiertos para la opinión personal de los entrevistados, se limita bastante la interacción entrevistador-entrevistado. En este sentido guardan relación con las encuestas que, en forma verbal o escrita, proporcionan datos precisos sobre el fenómeno a analizar. Sin embargo depende, en gran medida, de la posición del encuestador para obtener respuestas con mayor o menor grado de fiabilidad. Por esa razón es fundamental la elección del cómo, dónde y cuándo se aborda al encuestado y también de quien es el sujeto que realiza la encuesta: el propio investigador o persona interpuesta.

MEDIOS DE INFORMACIÓN Y PERCEPCIÓN DEL ESPACIO LITORAL MURCIANO

Nuestra opinión, nuestras opciones, nuestras estrategias, resultan de nuestras construcciones intelectuales. No se considera negativo el hecho de que distintos trabajos proporcionen matices y cambios en sus resultados cuando se parte de la utilización de hipótesis y modelos diferentes. Se trata de entender que existe una amplia gama de oportunidades, porque la diversidad de teorías es el indispensable punto de partida para estudiar un medio tan complejo como el nuestro. Lo que queremos es incorporar al hombre y a los grupos sociales, con sus preferencias y su subjetividad en nuestros modelos, hacer del público un participante activo en el proceso de decisiones. Ese es uno de los objetivos de esta concepción de la Geografía, pasar de la pseudo-racionalidad de la Geografía tradicional, a la variedad de realidades cotidianas y a la comprensión de las diferencias entre las actitudes individuales (Bailly, 2007)

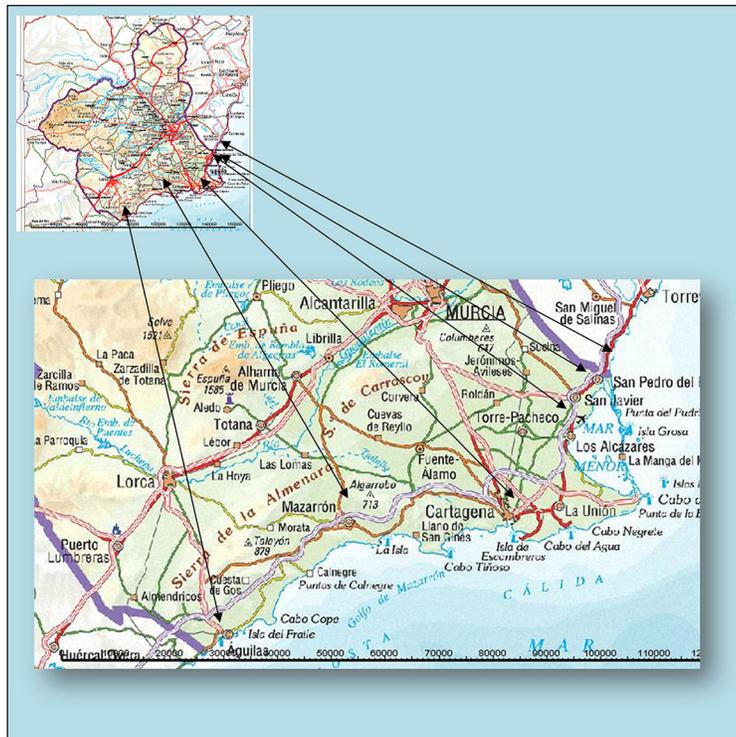
La filosofía que subyace en las líneas anteriores, esa posibilidad de acudir a métodos de análisis diversos, enlaza con el objetivo que pretendemos alcanzar utilizando las informaciones que, con relación al espacio que aquí analizamos, aparecen en distintos medios de comunicación, porque nos van a permitir comparar una realidad objetiva con la realidad que mostraremos en otro apartado a partir de las opiniones de nuestros encuestados. Entendemos que lo que incluimos en este apartado forma parte de una realidad objetiva porque se sustenta en evidencias contrastadas empíricamente. Buenos ejemplos de ello son: suciedad en playas, atascos, vehículos sobre las aceras, escasez de zonas verdes y de recreo, basura sin recoger y fuera de los contenedores, y todo un rosario de pruebas que ponen de relieve carencias en la planificación y gestión de estos enclaves turísticos.

Lo cierto es que, tanto la propia experimentación, observando de forma continuada los resultados de una gestión territorial inadecuada, como la profusión de noticias emitidas por los medios de información acerca de las deficiencias descubiertas en los enclaves turísticos del litoral mediterráneo español, han constituido el revulsivo para emprender esta investigación.

Fundamentalmente en el periodo estival se ponen en evidencia las carencias en la prestación de servicios, la dejadez de algunas administraciones en presentar el destino turístico en condiciones de crear imágenes positivas para los consumidores/turistas y es cuando surgen las denuncias. Por

ello nos parece oportuno incluir, a continuación, algunas de las evidencias informativas centradas de forma particular en el espacio que pretendemos analizar: el litoral de la Región de Murcia, un litoral que se extiende desde el municipio de San Pedro del Pinatar, límite con la provincia de Alicante, provincia perteneciente a la Comunidad Autónoma Valenciana, hasta el municipio de Águilas, cuyos límites costeros encuentran a la provincia de Almería que corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía (Figura 1).

Figura 1. La Región de Murcia: municipios de su litoral



Fuente: InforEmpresas. Enlaces servicios de cartografía de la Región de Murcia.

El reportaje Veraneo en La Manga incluye los siguientes comentarios: “Un traje con ‘costurones’. Atascos, escasez de zonas verdes y suciedad en playas y calles empañan el descanso a vecinos y

turistas". De cuanto en él se expone destacamos: "... Como ella, decenas de vecinos y turistas se muestran muy quejosos por las deficiencias en infraestructuras, servicios y estado de las zonas de baño. Una redactora y un fotógrafo del Diario La Verdad han hecho un recorrido por la zona para conocer la situación de los 24 kilómetros de lengua de tierra, de los que cuatro son del municipio de Cartagena y el resto de San Javier". "La suciedad y los malos olores se llevan la palma en la lista de críticas ciudadana". "Faltan parques infantiles y tampoco hay zonas verdes con bancos. Está todo muy saturado". "Además de la falta de áreas deportivas y culturales, la dificultad de acceso a las zonas de baño es otro asunto que va de boca en boca". "La privatización de urbanizaciones deja casi sin zonas de aparcamiento a quienes no tiene casa en propiedad o alquiler. Por decenas (en Las Sirenas, Los Delfines...), hay vallas y puertas con el mensaje: prohibido "excepto propietarios". En cuanto al servicio de recolección de basura y el poco civismo de quienes tiran las bolsas (incluso fuera de los contenedores) fuera del horario previsto cunde sobre todo en la zona de San Javier"(Giménez; 2009: infraestructuras). "Montones de basura (incluidos colchones) se acumulan en algunas playas del norte de La Manga. Llevan así meses, no es algo puntual. Parece que con la excusa de no retirar la posidonia¹ se aprovecha para convertir la zona en un vertedero".²

En el Diario La Verdad encontramos también: "Un recorrido por la Gran Vía y las playas pone a la vista problemas que se repiten desde hace años. La escasez de buses y contenedores, los atascos, los malos olores del alcantarillado y la falta de actos culturales y de ocio centran las quejas."³

El partido político: Unión Progreso y Democracia le solicita al Ayuntamiento de San Javier un mayor cuidado de las playas de La Manga: "Ha de destacarse la defectuosa gestión ofrecida por la Administración en lo que se refiere al acceso en determinadas zonas de baño. Un claro ejemplo de esto puede ser apreciada sin dificultad en la playa del Pedrucho, situada en la urbanización Castillos de Mar a escasos metros del centro de Salud Costa Cálida, la cual, plagada de piedras y escombros, que hacen impracticable el baño y cualquier tipo de práctica recreativa por la mencionada playa"(Giménez; 2009: infraestructuras).

Respecto al municipio de Mazarrón también se exponen denuncias sobre el estado de sus playas: "La falta de limpieza en las calles, las deficiencias en la recogida de las basuras y el deterioro de

los equipamientos en las playas acaparan las protestas de los vecinos. El malestar ha llevado a las asociaciones de residentes a convocar para el viernes una marcha en protesta por la gestión del equipo de gobierno. Las bolsas de desperdicios llenan los contenedores, que se muestran a rebosar, e incluso conquistan las aceras de las calles los fines de semana".⁴

Sobre Águilas queremos destacar la siguiente noticia: "La Agrupación Vecinal Aguiléna AVA-Foro Ciudadano de Águilas convoca a vecinos y asociaciones a la Jornada de Limpieza de la Marina de Cope y algunas de las playas más emblemáticas del litoral aguiléno. Ante la llegada del verano y la afluencia de turismo, es una tarea necesaria por la dejadez de ciertas zonas costeras del municipio. Es un deber ciudadano, una labor de concienciación cívica y debe formar parte de nuestro compromiso personal como aguilénos para velar por el medio ambiente y, por supuesto, como vecinos empeñados en divulgar el mejor nombre de Águilas".⁵ Leemos también: "La falta de planificación y de gestión de las administraciones, y la dejadez de los ayuntamientos, dejan totalmente en evidencia las buenas prácticas ambientales de su gran marketing verde".

Estos hechos se contraponen directamente con los galardones de Bandera Azul⁶ que ostentan Calabardina y la Playa de Poniente, distintivos que para este colectivo carecen totalmente de rigor ya que evalúan ciertos aspectos, que aún siendo importantes, no suficientes ya que la parte ambiental queda completamente al margen. Respecto a las Banderas Azules, cabe destacar que en 2010 se concedieron estos reconocimientos a las siguientes playas de la Región de Murcia:

- Municipio de Cartagena: Mar de Cristal, Levante Cabo de Palos, Cala Cortina, Cala del Pino, Levante (Islas Menores), Honda y San Ginés.
- Municipio de Mazarrón: Nares y Bahía.
- Municipio de Águilas: Calabardina, Levante, Poniente, La Colonia, Calarreona y Delicias.

A pesar de ello, la percepción negativa es frecuente en determinados usuarios de las citadas playas. Así, otra denuncia señala que una región que pretende vivir en su mayor parte del turismo de sol y playa debe cuidar sus playas y prever el incremento poblacional y revisar el estado de sus depuradoras para evitar este tipo de incidentes. El que una playa permanezca cerrada medio mes por contaminación orgánica es del todo "ilógico e impresentable".⁷

Consideramos que abundar en estas cuestiones resultaría demasiado reiterativo y no aportaría mayor interés al trabajo. Con las referencias anteriores simplemente queremos poner de manifiesto las carencias que se denuncian con frecuencia, pero no parece oportuno insistir mucho más en ello.⁸

ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA

Aunque nuestro principal objetivo es conocer la percepción existente sobre la planificación y gestión de los espacios litorales de la Región de Murcia, la metodología elegida para nuestro análisis armoniza estrategias tanto cualitativas como cuantitativas. Se eligió el diseño de preguntas como técnica del paradigma cuantitativo y se complementó con el análisis cualitativo, para entender cómo se ha puesto de relieve anteriormente y afirmar que la combinación de métodos puede mejorar notablemente el estudio del fenómeno y paliar los inevitables sesgos presentes en ambos paradigmas (Bailly, 2007). Además, otros autores consideran oportuno el método de la técnica estructurada, apoyada en un conjunto de atributos de imagen determinados; aseguran que sólo a través de la utilización integral de todos los componentes de la imagen de un destino turístico en las técnicas de medición se logrará capturar la información que permitirá valorarlo (Echtner y Ritchie, 1993).

Una cuestión fundamental para alcanzar el objetivo propuesto fue, por lo tanto, el tipo de preguntas a formular y la manera de plantearlas para captar el interés de quienes tenían que responderlas. El primer aspecto se ha materializado utilizando la información obtenida en la fase metodológica de la observación y la derivada de las noticias aparecidas en los medios de comunicación. De ello se desprende que, fundamentalmente, se denuncien problemas en la limpieza, la accesibilidad, la escasez de servicios o la falta de lugares públicos de esparcimiento; además, estas cuestiones evidencian, a nuestro juicio, una gestión inadecuada de estos espacios litorales, precedida casi siempre por una ausencia de planificación. Por lo tanto, estos aspectos tuvieron que aparecer en el formulario y, con esa lógica, las cuestiones planteadas incluyeron, entre otras, variables de tipo cuantitativo discreto y continuo, así como de tipo actitudinal y conductual. También se incluyeron preguntas dicotómicas y preguntas múltiples ordinales y no ordinales.

Respecto a la elección de la muestra, cabe matizar que, una vez aclarado el qué y el cómo, se presentó el reto de decidir el grupo de individuos que podían proporcionarnos la información. La reflexión fue la siguiente: ¿Quiénes formulan las quejas sobre estos destinos turísticos? ¿Qué deteriora la imagen de los mismos? Los canales de comunicación que difunden estas informaciones son un tanto personales (directas entre emisor y receptor), como masivas, puesto que se recogen en medios escritos y también en emisoras de radio y canales de televisión; pero las que aquí

citamos responden preferentemente a las enunciadas por los usuarios-consumidores del espacio turístico. De ahí se deriva que sea a ellos a quienes consideramos actores fundamentales en nuestro estudio, obviando intencionadamente a otros agentes con responsabilidad directa en la planificación y gestión del territorio objeto de análisis. Esta discrecionalidad la fundamentamos en que lo que este tipo de estudios pretende es llamar la atención a quienes tienen responsabilidades y no las ejercen satisfactoriamente. Por lo tanto, la muestra elegida se compone por población heterogénea, de ambos sexos, y grupos de distintas edades. Los nexos entre ellos se establecen por la procedencia, ya que todos residen en la Región de Murcia o áreas limítrofes, y además, por ser visitantes habituales⁹ de las áreas litorales de esta comunidad autónoma española. El tamaño de la muestra efectiva se concretó en 205 personas; queremos advertir que sólo se ha aceptó la respuesta de las personas que ya hubieran cumplido la mayoría de edad;¹⁰ no obstante, cabe mencionar que un 12% de la población-muestra es bastante joven, pues no alcanzaba los 20 años; asimismo, que sólo el 5% de los entrevistados superaban los 40 años. Por lo que se refiere al sexo, la mayoría (algo menos del 82%) fueron mujeres.

En párrafos anteriores se ha señalado que en este tipo de trabajos es fundamental la elección del cómo, dónde y cuándo se aborda al encuestado y también de quién es el sujeto que realiza la encuesta: el investigador o persona interpuesta. En este caso, debe señalarse que la aplicación de encuestas se cerró en el mes de febrero de 2011 y que se ha puesto énfasis en el tratamiento de lo que podemos considerar una observación participante. Es decir, entre la autoría de este trabajo y la recepción de las opiniones de los entrevistados ha existido una implicación directa, porque se ha elaborado la entrevista-encuesta estructurada; los individuos objetivo han respondido de forma presencial y sin ningún tipo de intermediación (algo que no siempre ocurre, pero que puede crear interferencias notables). Asimismo, se han tabulado y analizado los resultados, pero, sobre todo, se ha redactado el informe oportuno para difundir las conclusiones obtenidas. Todo ello con el único fin de contribuir a la investigación turística y al desarrollo armónico de los territorios.

Presentación del cuestionario y resultados

Para facilitar el seguimiento del discurrir de nuestras explicaciones se presenta, a continuación, el modelo de encuesta realizado; también es preciso matizar que se ha optado por una exposición de

los resultados que destaca fundamentalmente los aspectos cualitativos y se acompaña, además, de las precisiones y comentarios considerados oportunos, por ello, podemos considerar que los resultados aquí mencionados evidencian las conclusiones obtenidas en nuestro análisis.

Figura 3. Modelo de encuesta

Edad_____ Sexo: (M) (V) Lugar de residencia: _____

1. Espacio del litoral murciano que frecuenta o conoce

2. Ámbito territorial (municipio) al que pertenece:

3. Modo de acceso: a) vehículo particular b) otro (indíquelo)

4. Elementos del sistema turístico

- Aeropuerto: a) Distancia a menos de 10 Km. b) Hasta 30 km c) Más alejado

- Ferrocarril: a) Larga Distancia b)Cercanías c) No hay

- Autobuses: a) Urbanos b) Interurbanos c) Nacionales y otros

- Carreteras: a) Nacional b) Autovía c) Autopista d) Otras

- Recursos de atracción turística: a) Playa b) Cine c) Locales de Ocio d) Centros culturales e) Otros

- Población local: abundancia de residentes permanentes...predominio de turistas...

5. Tipo de alojamiento que utiliza: a) Propiedad de familiares o amigos; b) Alquiler; c) Establecimiento hotelero

6. Planificación del espacio turístico:

- Delimitación de edificabilidad: (Si); (No).

- Tipología homogénea según zonificación: (Si); (No).

- Diversificación de la oferta de alojamiento: (Si); (No).

- Tipología de los establecimientos hoteleros

- Alcantarillado: (Si); (No).

- Alumbrado público (no incluir el que costean las urbanizaciones): (Si); (No).

- Reserva de espacios para la colectividad (jardines, parques infantiles...): (Si); (No).

- Centros de salud: (Si); (No).

- Dotación comercial: a) Suficiente b) Insuficiente

- Reserva de suelo para aparcamiento de vehículos: (Si); (No)

7. Limpieza

- Playas:

- Frecuencia: a) Diaria b) No diaria
 Temporalidad: a) Todo el año) b) Todo el verano) c) Sólo julio y agosto.

- Recolección de basura:

- Frecuencia: a) Diaria b) No diaria
 Temporalidad: a) Todo el año) b) Todo el verano) c) Sólo julio y agosto.

- Limpieza de la vía pública:

- Frecuencia: a) Diaria b) No diaria
 Temporalidad: a) Todo el año) b) Todo el verano) c) Sólo julio y agosto.

- Apreciación general de la limpieza: a) Buena b) Regular c) Mala

8. Seguridad Ciudadana y Vía

- Presencia de Agentes: a) Bastante b) Media c) Escasa d) Nula
 - Señalización adecuada (pasos de peatones, semáforos,...): a) Buena b) Regular c) Mala
 - Cumplimiento de las normas de circulación: a) Buena b) Regular c) Mala
 - Percepción de la seguridad ciudadana: a) Buena b) Regular c) Mala

9. Calidad ambiental y señalización

- Banderas azules: (Si); (No)
 - Banderas de riesgo para bañistas: (Si); (No)
 - Señalización de actividades permitidas y prohibidas: (Si); (No)

10. Otras observaciones que desea realizar*Fuente: Elaboración propia*

La vinculación con la imagen general del destino, tan importante como atractivo turístico tal y como se ha puesto de manifiesto en los planteamientos iniciales de este trabajo, se plantea en las primeras preguntas y se realiza mediante el reconocimiento del ámbito territorial municipal donde se localiza el destino turístico frecuentado. Asimismo, estas cuestiones pretenden descubrir elementos generales del sistema turístico: infraestructuras de alojamiento y de comunicación, así como medios de acceso o recursos de atracción turística. La respuesta a los primeros

cuestionamientos ha supuesto muy poca dificultad para los encuestados por tratarse, sobre todo, a personas pertenecientes a la misma comunidad, ya que, según procedencia, están representados municipios como la capital regional, Murcia, y algunas de sus pedanías con algo más del 50% del total: Alguazas, Archena, Beniel, Santomera, Molina de Segura, Las Torres de Cotillas, Jumilla, Mula, Fuente Álamo, San Javier, San Pedro del Pinatar, Torre Pacheco, Cartagena, Balsicas, Lorca, Totana, Alhama de Murcia, Mazarrón y Águilas.¹¹ También, aunque con una representación casi testimonial, hemos aceptado respuestas de habitantes de pedanías del municipio de Orihuela u otros pertenecientes a la provincia de Alicante, pero muy vinculados tradicionalmente, por su proximidad y relación afectiva con la Región de Murcia.

Nos interesa resaltar la residencia habitual de los entrevistados porque también existe una relación entre el lugar donde se localiza su domicilio y el espacio litoral que se visita con mayor frecuencia. De igual forma, conviene precisar que se ha permitido a los encuestados mencionar más de un municipio litoral y por ello no es oportuno volcar determinados resultados en términos de porcentajes. Podemos señalar que los municipios de San Javier y Cartagena, con el peso que representa La Manga del Mar Menor para ambos, son los más mencionados. Después han reconocido como lugar más destacado: Mazarrón y San Pedro del Pinatar, este último incluyendo: Lo Pagán. Mazarrón queda muy bien representado por los encuestados residentes en el Valle del Guadalentín, mientras que Los Alcázares y Águilas, por este orden, han sido los últimos en términos de participación en este análisis. Hay que tener en cuenta que el 95,7% de los encuestados se desplazan al espacio litoral indicado en su vehículo particular y el estudio no ha diferenciado visitas de periodos vacacionales y de fines de semana de la temporada estival. Por tal razón, las isócronas del desplazamiento pueden resultar un condicionante muy importante a la hora de elegir uno u otro enclave turístico.

Tras las preguntas que se acaban de indicar: Espacio del litoral murciano que frecuenta o conoce; ámbito territorial (municipio) al que pertenece y modo de acceso (vehículo particular u otro medio); el resto del cuestionario se centra de forma más nítida en la percepción de la planificación y gestión del destino elegido. Aquí aparecen, también, las imágenes cognitivas y afectivas particulares de cada individuo, porque nos referimos a cuestiones como los elementos del

sistema turístico al que pertenece el ámbito litoral que eligen. Averiguar determinados atributos de un espacio, cómo se percibe la conectividad con el resto del territorio regional y con ámbitos geográficos más alejados, constituye a nuestro juicio un elemento clave en el tipo de planificación que se ha llevado a cabo en esos destinos turísticos. Para ello se han enunciado preguntas sobre la dotación de:

- Aeropuerto: a) Distancia a menos de 10 Km b) Hasta 30 km c) Más alejado
- Ferrocarril: a) Larga Distancia b) Cercanías c) No hay
- Autobuses: a) Urbanos b) Interurbanos c) Nacionales y otros
- Carreteras: a) Nacional b) Autovía c) Autopista d) Otras

El resultado obtenido es bastante satisfactorio en cuanto a las redes de carreteras, autovías y autopistas que articulan el territorio regional permitiendo un desplazamiento cómodo y rápido entre los distintos municipios; sin embargo, en cuanto al ferrocarril, cabe mencionar que no fue muy beneficiado porque no ofrece enlaces con todos los destinos litorales. Llegar desde Yecla hasta Águilas (como extremo nororiental y suroccidental de la Región respectivamente) no es viable y de ahí se deriva la fuerza que cobra el vehículo particular en los desplazamientos de los entrevistados hacia las áreas litorales de la Región.

De igual manera la existencia, o no, de un aeropuerto próximo se ha planteado fundamentalmente en los términos de percepción de la planificación ya señalados, comprendiendo de antemano que no es el medio idóneo para desplazamientos relativamente cortos dentro de la Comunidad Autónoma. En este sentido, los municipios del litoral sur regional son los que salen perjudicados por la localización del aeropuerto existente a una considerable distancia. Así, Águilas se encuentra a 100 km del aeropuerto de San Javier y a 160 km hasta el aeropuerto de Alicante. Sin embargo, hay que señalar que los encuestados han incluido —gracias a su conocimiento del territorio por el que se les pregunta, al calcular las distancias— el aeropuerto de Corvera que se pondrá en servicio en los próximos meses. Por último, ya respecto a los autobuses, para una mayoría la dotación es diversificada y la consideran buena. Seguramente no sería ésta su percepción si se hubiese preguntado por la regularidad horaria de los mismos y por la frecuencia del servicio, porque hay que recordar que apenas ha sido representativo el porcentaje de entrevistados que no utilizan el vehículo particular para acceder a los espacios litorales.

Ahora bien, si nos remitimos a las quejas escuchadas y leídas, aspectos como los recursos de atracción turística, existentes en los enclaves turísticos del litoral murciano, saldrían mal valorados. No obstante, nuestros entrevistados consideran que, además de la propia playa, la oferta se complementa con cines, locales de ocio, centros culturales u otros recursos. Por ello ponen apenas objeciones a estas cuestiones. Aquí recordamos que otros grupos de edad podrían variar estos resultados.

¿Qué tipo de alojamiento utilizan? Es otro aspecto sobre el que se pretende conocer la opinión y, en las respuestas obtenidas, hay que considerar dos cuestiones fundamentales: la primera, que algunos de los entrevistados no siempre acuden al litoral en calidad de turistas, sino que lo hacen como meros excursionistas, por ello, no realizan pernoctación alguna. La segunda, es que muchos habitantes de la Región de Murcia disponen de segundas residencias en régimen de propiedad. Por esa razón han predominado los entrevistados que van a alojamientos de su propiedad y aquellos que acuden a alojamientos pertenecientes a familiares o amigos. El alquiler de apartamentos se coloca a bastante distancia y muy pocos de nuestros encuestados van a establecimientos hoteleros del litoral murciano en sus visitas de corta duración.

Creemos que los siguientes puntos son esenciales para averiguar si ha existido una planificación en estos destinos turísticos. Así, respecto a la pregunta realizada sobre si existe delimitación de edificabilidad: el 65% contesta afirmativamente y cabe mencionar que, desde un punto de vista objetivo, todos los municipios considerados en este trabajo cuentan con Plan General de Ordenación Urbana; es decir, efectivamente, se trata de un aspecto contemplado en la planificación de estos municipios y puede ser algo que nuestros interlocutores conocen. Por ello, contrasta la percepción sobre la existencia de una tipología homogénea de los edificios según zonificación. Aquí es muy significativo el porcentaje de quienes consideran que no existe (a pesar de que los PGOU incluyen habitualmente determinadas exigencias al respecto). La diversificación de la oferta de alojamiento y la tipología de los establecimientos hoteleros, presente en estos destinos, se estima bastante positiva y con establecimientos de categorías de hasta tres y cuatro estrellas en todos los municipios.

Todos los entrevistados han respondido afirmativamente a la existencia de redes de alcantarillado y alumbrado público, asuntos que originan no pocas de las quejas habituales de estos centros turísticos. Sobre todo, el alcantarillado y los sistemas de evacuación de residuos, causantes de malos olores, porque se ven saturados en periodos de máxima afluencia de turistas y altas temperaturas.

La existencia de espacios para la colectividad (jardines, parques infantiles,...) y la reserva de suelo para aparcamiento de vehículos, tampoco representa un problema para los encuestados. Esto a pesar de que buena parte de estas dotaciones corren a cargo de las propias urbanizaciones que incluyen pequeñas áreas de esparcimiento para los pequeños y delimitan áreas de aparcamiento en terrenos pertenecientes a las comunidades de vecinos. Aun así, este es otro punto sobre el que existen abundantes quejas todos los veranos porque es muy común encontrar vehículos sobre las aceras o en zonas que impiden la buena circulación peatonal y dificultan, en algunos casos, el acceso a servicios de recolección de basura e incluso a vehículos de atención sanitaria o bomberos.

También es muy significativa la percepción positiva de la dotación de centros de salud y comercial. Prácticamente todos los encuestados coinciden en que hay centros de salud y que la dotación comercial de estos destinos turísticos es suficiente. Aquí cabe señalar que, efectivamente, en los últimos años, se ha mejorado notablemente, sin embargo, hay casos concretos como: La Manga del Mar Menor que, por cierre de muchos comercios durante los meses invernales, exige recorrer sus 21 km de longitud para realizar compras corrientes en la zona de Cabo de Palos, donde sí que existen comercios abiertos todo el año.

Es difícil conseguir una imagen positiva de cualquier destino turístico carente de limpieza y orden. Estos temas parecen también fundamentales para conocer la gestión que realizan las administraciones competentes en este tipo de espacios. Por esta razón, consideramos imprescindible incluir preguntas alusivas a la limpieza de las playas; al servicio de recolección de basura y limpieza de las vías públicas. El resultado obtenido de la apreciación general de la limpieza es que el 32,6% la considera regular y esta puede ser la verdadera conclusión a tener en

cuenta en este apartado. Dicha opinión se basa en los matices existentes en los enunciados de las preguntas, pudiendo decir que muchas respuestas se han hecho sin un verdadero conocimiento del tema cuestionado. Personas que aseguran que sólo van a estos espacios litorales en los meses estivales responden que las playas se limpian todo el año y a diario. Su percepción positiva es ampliada a épocas del año de las que carecen de información, mientras la lógica induce a considerar estos servicios, de mayor intensificación, propios de los periodos de afluencia a las playas y hemos podido observar, mediante trabajo de campo, que el resto del año la limpieza de la arena sólo se reserva a enclaves muy concretos del litoral. La limpieza de las calles y del resto de la vía pública, así como la recolección de basura, también quedan reducidas a servicios de mantenimiento en zonas comunes, pero en muchas respuestas se afirma, como en la cuestión anterior, que se realizan todo el año y muchos incluso afirman que se hace a diario.

En el mismo orden de cosas, la calidad ambiental y la señalización son sinónimos de calidad en los destinos turísticos. Para verificar esto, hemos planteado preguntas sobre cuestiones objetivas como la existencia de Banderas Azules en las playas y el porcentaje de respuestas afirmativas ha sido insignificante; sin embargo, es preciso recordar que este reconocimiento se otorga a playas concretas y no al conjunto litoral de un municipio. No obstante, hubo un porcentaje considerable de quienes aseguraron que existen señales relativas a las banderas de riesgo para bañistas y a las actividades permitidas y prohibidas. Cabe añadir que, efectivamente, buena parte de las playas de la Región de Murcia cuentan con este tipo de señalización.

¿Qué consideración conceden nuestros entrevistados a la seguridad ciudadana y a la seguridad vial? Con valores de apreciación bastante, media, escasa y nula, la mayoría estima que hay una presencia media de agentes y un 25% de los encuestados la consideran escasa. La señalización mediante pasos de peatones, semáforos, se calcula con los parámetros buena, regular o mala y el resultado determina que es regular para un elevado porcentaje de respuestas, reflejando una valoración idéntica respecto al cumplimiento de las normas de circulación por parte de los usuarios y la percepción que tienen de la seguridad ciudadana.

Por último, a los entrevistados se les ha dado la oportunidad de realizar cuantas observaciones creyesen oportunas y apenas el 19% han hecho uso de ella, un aspecto que subraya la necesidad de incluir preguntas concretas en este tipo de estudios cuyos actores no siempre disponen de argumentos suficientes. Destacamos aquí algunos comentarios, respetando su redacción literal original: “la planificación urbana de algunas zonas es bastante deficiente, porque la congestión de edificios es tal que es agobiante ir allí debido a la masificación”. “En general es una zona bastante bien conservada, quizás por la cercanía del municipio con su correspondiente ayuntamiento. No obstante, el alcalde parece preocuparse poco por la zona costera, podría hacer más” (Comentario sobre una playa del municipio de Mazarrón). “La playa de Mazarrón está siendo gravemente afectada por las malas políticas de gestión y ordenación del territorio. Principalmente por no respetar la Ley de Costas y la Ley de Puertos Marítimos, con ello hacemos mención a los hoteles y puertos deportivos localizados en primera línea del mar, no respetando de esta forma los 100 metros”. “La población estacional crece cada verano y la oferta turística y el resto de servicios son siempre los mismos, con lo cual resultan cada año más escasos”. Otro comentario indica: “Lo peor ha sido el urbanismo salvaje”. “...la planificación que se hizo hace algunas décadas es deplorable, con barrios construidos al final de una rambla y casas al borde del mar. En la actualidad se arrastran los problemas del pasado”. Respecto a Los Alcázares se indica: “Este espacio lo considero como una localidad de segundas residencias, muy masificado y con una mala planificación”.

Además de estas apreciaciones, hay que señalar que también se encuentran aspectos positivos en opiniones como estas: “En general todo el litoral murciano se encuentra bien planificado y delimitado y en unas condiciones de uso relativamente buenas, dependiendo de la masificación entre los meses junio-septiembre”. “Las playas de Santiago de La Ribera han mejorado muchísimo respecto a cuando yo iba de niña. Entonces carecían de arena, las aguas eran muy sucias y apenas había servicios ni hoteles”.

CONSIDERACIONES FINALES

La elección de una metodología propia de la Ciencia Geográfica ha aconsejado seguir en este trabajo una estructura que presenta los siguientes rasgos: primero, una presentación general del tema como primera toma de contacto con la problemática a analizar, destacando la importancia que otorgamos a la planificación y gestión de los territorios; en segundo lugar, para analizar la percepción que tiene la demanda sobre estas cuestiones, se han seleccionado dos categorías de participantes: los que se muestran a través de medios de información y aquellos a los que abordamos particularmente. Este análisis se ha apoyado en técnicas para medir categorías de percepciones: actitudes, valores y relación de afectividad hacia el espacio vivido y también lo sustentamos en la propia observación y en nuestras propias percepciones y habilidades.

La revisión bibliográfica realizada nos ha permitido reconocer avances en la concepción geográfica del territorio turístico y en la forma de analizarlo. El decisivo papel de la fenomenología en la renovación de la Geografía ha pasado a considerarse un instrumento fundamental porque permite superar la dicotomía entre objetividad y subjetividad y otorga primacía a la experiencia subjetiva inmediata, al estudio de los hechos desde la perspectiva de los actores y al conocimiento de cómo las personas experimentan e interpretan el mundo social que construyen en permanente interacción. En este sentido, el espacio geográfico debe considerarse como un conjunto indisoluble en el que participan, por un lado, cierta combinación de objetos geográficos, objetos naturales y objetos sociales, y por el otro, la vida que le colma y anima, es decir, la sociedad en movimiento. El contenido (la sociedad) no es independiente de la forma (los objetos geográficos) y cada forma encierra una fracción de contenido. El espacio por consiguiente, es un conjunto de formas, cada una de las cuales contiene fracciones de la sociedad en movimiento (Santos, M., 1995). Por ello, consideramos que el método de análisis utilizado constituye una aportación para la investigación turística.

Como objetivo principal nos hemos propuesto descubrir cómo se perciben la planificación y gestión de un ámbito turístico concreto, pero con la particularidad de ser espacios a los que los actores participantes en nuestro análisis se sienten unidos por la proximidad y afecto. Esto se deja notar en la valoración realizada sobre problemáticas recurrentemente planteadas, a través de distintos medios, sobre los espacios litorales de la Región de Murcia. En este sentido,

podemos relacionar los resultados obtenidos con lo que se conoce como realidad construida, una realidad que introduce el factor histórico y el carácter interpretativo del ser humano. Esta realidad se construye, así mismo, mediante la interacción significativa que realizan los seres humanos y la internalizan a través de la socialización. Por esta razón, considera que se trata de una realidad que no es en sí, sino que depende del sujeto que la percibe.

Podemos debatir si la percepción de los encuestados, plasmada en las respuestas recibidas, se contrapone con lo que reflejan los medios de comunicación, basado en hechos puntuales y objetivos, pero si retomamos las justificaciones que se han incluido en un apartado anterior de este trabajo, habrá que colegir que ambas realidades se complementan. La realidad objetiva es que existen disfuncionalidades en la planificación y gestión de estos espacios turísticos, si lo entendemos como se nos recomienda en los planteamientos iniciales de este trabajo, se evidencia en las denuncias que aquí aportamos y que pueden corroborarse empíricamente. No obstante, también es cierto que en este territorio se ha avanzado notablemente en muchos aspectos, por ejemplo en infraestructuras y, por esa razón, aunque la existencia de atascos en días y horas punta es una realidad, en modo alguno contradice la buena dotación de infraestructuras viarias con la que cuenta la Comunidad Autónoma. Ahora bien, la gestión adecuada podría aconsejar el establecimiento de rutas y horarios disuasorios; además de habilitación de solares vacíos para aparcamientos ocasionales. Asimismo, se deberían reforzar los equipos de limpieza para evitar la acumulación de basuras en horarios de mayor tránsito rodado y peatonal y, por lo tanto, de mayor fragilidad visual del entorno. En definitiva, acciones que, en la medida de lo posible, sirvan para evitar las quejas que año tras año empañan la imagen turística del lugar.

Somos conscientes de las carencias presentadas por la muestra seleccionada para este trabajo y por ello consideramos que la línea de investigación se mantiene abierta. No hay que olvidar que en esta ocasión, se ha asumido en primera persona la totalidad de la investigación, aun a costa de renunciar a un estudio más ambicioso en tamaño de la muestra y en el acotamiento del número de preguntas. Sin embargo, pese a ser conscientes de dichas limitaciones, entendemos que este trabajo puede significar un revulsivo para otros proyectos de mayor envergadura sobre la línea de investigación propuesta.

REFERENCIAS

- Águilas- Lorca (2010). "Jornada de limpieza en la playas de "Marina de Cope" en La Actualidad de Murcia. Diario Comarcal. Murcia: Águilas- Lorca, (noticias), disponible en <http://www.laactualidad.com/articulo/06152010/jornada-de-limpieza-en-las-playas-de-marina-de-cope/> [consultado el 20 de marzo de 2011]
- Andrés, J. L. (1999). "Disfuncionalidades en la percepción del binomio turismo/ desarrollo", en Cuadernos de Turismo, núm. 4, pp. . 21-32
- Ávila, R.; Barrado, D. (2005). "Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión" en Cuadernos de Turismo, núm. 15, pp. 27-43.
- Bailly, A. (1995). "Les représentations en géographie" en Encyclopédie de la géographie, París : Economica, pp. 369-381.
- Bailly, A. (2007). « Une épistémologie de la géographie appliquée » en Geophilia - o sentir e os sentidos da Geographia. Homenagem a Jorge Gaspar. Lisboa: Centro de Estudos Geográficos da Universidade de Lisboa, pp. 79-85
- Bailly, A. (Ed.) (1982). Percevoir l'espace: vers une géographie de l'espace vécu. Université de Genève.
- Bailly, A. y Ferrier, J. P. (1986). « Savoir lire le territoire: plaidoyer pour une géographie régionale attentive a la vie quotidienne» en L'Espace Géographique, núm. 4, pp. 259-264.
- Bailly, A.; Ferras, R. (1997). Eléments d'épistémologie de la géographie. Paris: Armand Colin.
- Baloglu, S. y Brinberg, D. (1997). "Affective Images of Tourism Destinations" en Journal of Travel Research, vol. 35, núm. 4, pp. 11-15.
- Baloglu, S. y Mangaloglu, M. (2001). "Tourism Destinations Images of Turkey, Egypt, Greece, and Italy as Perceived by US-Based Tour Operators and Travel Agents" en Tourism Management, vol. 22, núm. 1, pp. 1-9.
- Baloglu, S. y McCleary, K. W. (1999a). "A Model of Destination Image Formation", Annals of Tourism Research, vol. 26, núm. 4, pp. 868-897.
- Bechte, R. W. (1976). "Perceived Quality of Residential Environments: Some Methodological Issues" en Craik, K. H. Y Zube, E. H. (Eds.) Perceiving-Environmental Quality. Research and Applications. Nueva York: Plenum Press, pp. 105-122.

- Beerli, A., y Martín, J. (2004). "Factors influencing destination image" en *Annals of Tourism Research*, vol.31, núm. 3, pp. 657-681.
- Bigné, J. E.; Sánchez, M. I. y Sánchez, J. (2001). "Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: Inter-relationship" en *Tourism Management*, vol.22, núm. 6, pp. 607-616.
- Blanco, A. (1986). "La calidad de vida. Supuestos psicosociales" en Morales, J. F., Blanco, A. y otros (Comp). *Psicología social aplicada*. Bilbao, Desclée de Brouwer, pp. 159-182.
- Boulding, K. E. (1956). *The image: Knowledge in life and society*. Univ. of Michigan, Press, Ann Arbor.
- Bourdieu, P. (1979). *La distinction: critique sociale du jugement*. Paris, Editions de Minuit.
- Buttimer, A. y Seamon, D. (ed.) (1980). *The Human Experience of Space and Place*. Londres: CroomHelm.
- Capel, H. (1981). *Filosofía y ciencia de la Geografía contemporánea*. Barcelona: Barcanova.
- CEOTMA (1982). *La calidad de vida en España*. Madrid : MOPU.
- Chombart De Lauve, P. H. (1976). "Appropriation de l'espace et changement social" en Korosec (Ed.) *Appropriation de l'espace*. Strassbourg, Ciaco.
- Delgado, M. O. (2003). "Debates sobre el espacio en la Geografía contemporánea" en *La geografía humanística y la experiencia del espacio*. Capítulo IV. Bogotá, RET, Red de Estudios de Espacio y Territorio. Universidad Nacional de Colombia.
- Dominguez, M. y Pol, E. (1987). *Qualitat ambiental, salut mental i qualitat de vida*. México: El Manual Moderno.
- Echtner, C. M. y Ritchie, J. R. (1993). "The Measurement of Destination Image: An Empirical Assessment", *Journal of Travel Research*, vol. 31, núm. 4, pp. 3-13.
- Fina Gimenez la Manga (2009). "Veraneo en la Manga: un traje sin costurones" en *La verdad*, disponible en <http://manganewslamanga.blogspot.com/2009/08/veraneo-en-la-manga-un-traje-con.html> [consultado el 10 de marzo de 2011]

- Fuentes, M. (1995). "Subjetividad y realidad social: una aproximación sociopsicológica" en *Revista Cubana de Psicología*, vol.12, núm. 1-2, pp. 107-120.
- Gabriel, C. (2001). "Metodología cualitativa" en: Navas, M.J. (Coord.) *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Madrid: UNED, pp. 484-519.
- Glass, J.E. (2007). "Behavior analytic grounding of sociological social constructionism" en *The Behavior Analyst Today*, vol. 8, núm. 4, pp. 426-433.
- Goeldner, C. R., Ritchie, J. R. y McIntosh, R. W. (2002). *Turismo – Principios, prácticas e filosofías*. Porto Alegre: Bookman.
- InforEmpresas. Enlaces servicios de cartografía de la Región de Murcia, disponible en www.cartomur.es [consultado el 16 de enero de 2011]
- La verdad "Mazarrón. Arrecian las quejas de veraneantes por la suciedad y la falta de servicios" en *La Verdad*, (noticias), Murcia, disponible en <http://urbanismopatasarriba.blogspot.com/2010/08/mazarron-arrecian-las-quejas-de.html> [consultado el 11 de febrero de 2011]
- La verdad digital (s. a) "Basura y suciedad en la Manga" en *Objetivo Murcia*, disponible en <http://objetivomurcia.laverdad.es/fotos-alberto-puche-alcaide/basura-suciedad-playas-manga-207837.html> [consultado el 26 de marzo de 2011]
- La verdad, López, Antonio (2010). "Las vergüenzas de la Manga" en *La Verdad*, (noticias) disponible en <http://www.laverdad.es/murcia/v/20100809/region/vergüenzas-manga-20100809.html> [consultado el 11 de febrero de 2011]
- López Palomeque, F. (2008). "Planificación territorial del turismo y sostenibilidad: fundamentos, realidades y retos" en *Anuario Turismo y Sociedad*, vol. 8, pp. 49-68.
- Lynch, K. (1960). *The image of the city*. Cambridge: M. I. T. Press.
- Millán, M. (2004). "La Geografía de la Percepción: una metodología de análisis para el desarrollo rural" en *Papeles de Geografía*, núm. 40, pp. 133-149.
- Millán, M. (2008). "Planificación Turística y Capital Territorial. Un enfoque geográfico" en: Ivars, J. A. y Vera, J. F. (2008). *Espacios turísticos: mercantilización, paisaje e identidad*. Alicante, Aguaclara, pp. 127-140.
- Murray, I., Rullan, O., Blázquez, M. (2005). "Las huellas territoriales de deterioro ecológico. El trasfondo oculto de la explosión turística en Baleares". *Geo Crítica / Scripta Nova*.

Revista electrónica de geografía y ciencias sociales. Barcelona: Universidad de Barcelona, vol. IX, núm. 199.

- Norton, W. (1997). "Human geography and behavior analysis: An application of behavior analysis to the evolution of human landscapes". *The Psychological Record*, núm. 47, pp. 439-460.
- Norton, W. (2001). "Initiating an affair human geography and behavior analysis" en *The Behavior Analyst Today*, vol. 2, núm. 4, pp. 283-290.
- Norton, W. (2002). "Explaining Landscape Change: Group Identity and Behavior". *TheBehaviorAnalystToday*, 3 (2), 155 -160.
- Organización Mundial del Turismo (1999). *Guía para Administraciones Locales. Desarrollo Turístico Sostenible*. Madrid: OMT.
- Ortega, J. (2000). *Los horizontes de la Geografía. Teoría de la Geografía*. Barcelona: Ariel.
- Pike, S. y Ryan, C. (2004). "Destination Positioning Analysis Through aComparison of Cognitive, Affective, and Cognitive Perceptions". *Journal of Travel Research*, vol. 42, núm. 4, pp. 333-342.
- Ponce, M. D. (2004). "Percepción del modelo turístico de sol y playa. El caso del Mar Menor", *Papeles de Geografía* núm. 39, pp. 173-186.
- Ponce, M. D. (2010). "Percepción de los nuevos paisajes residenciales en el entorno del Mar Menor" en *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas* núm. 1, pp. 63-78.
- Ponce, M. D. y Espejo, C. (2009). "La percepción de los resorts en la Región de Murcia a través de la prensa" en Mazón, T., Huete,R., Mantecón, A. (eds). *Turismo, urbanización y estilos de vida. Las nuevas formas de movilidad residencial*, Icaria. *Política Internacional*, pp. 439-450.
- San Martín, H., Rodríguez del Bosque, I. A., y Vázquez, R. (2006). "Análisis de la imagen en turismo mediante técnicas estructuradas y no estructuradas: implicaciones competitivas para los destinos turísticos" en *Revista Asturiana de Economía*, núm. 35, pp. 69-91.
- Santos, M. (1995). *De la totalidad al lugar*. Barcelona: Editorial Oikos-Tau.
- Valles, M. S. (2009). "Entrevistas cualitativas" *Cuadernos Metodológicos* 32, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

- Vera, J. F. y Baños, C. J. (2010). "Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: las prácticas recreativas" en Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, núm. 53, pp. 329-353.

NOTAS

¹ Resultado de las praderas de Posidonia existentes.

² Ver La verdad digital (s. a) "Basura y suciedad en la Manga" en Objetivo Murcia.

³ Ver Antonio López (2010). "Las vergüenzas de la Manga" en La Verdad, (noticias) [documento electrónico]

⁴ Ver "Mazarrón. Arrecian las quejas de veraneantes por la suciedad y la falta de servicios" en La Verdad, (noticias), Murcia, [documento electrónico].

⁵ Ver Águilas-Lorca, (2010). "Jornada de limpieza en la playas de "Marina de Cope" en La Actualidad de Murcia. Diario Comarcal. Murcia: Águilas- Lorca, (noticias), [documento electrónico].

⁶ La presencia de una Bandera Azul en una playa reconoce y estimula el esfuerzo de algunas comunidades locales por conseguir que dicha playa cumpla determinados criterios de legalidad, accesibilidad, sanidad, limpieza y seguridad, así como, cuente con una información y gestión ambiental adecuadas. La campaña Bandera Azul se desarrolla anualmente en más de 40 estados de cinco continentes. En la UE "ampliada", de forma independiente y voluntaria participan más de 2000 municipios litorales. <http://www.banderaazul.info/>

⁷ <http://www.lukor.com/viajes/noticias/portada/10082413.htm>

⁸ Si se considera pertinente pueden verse otros comentarios generales en la siguiente dirección: <http://blogs.laverdad.es/tribunalibre/2010/6/27/tras-des>

⁹ En este contexto entendemos la habitualidad como la reiteración de acudir en los periodos estivales a los diferentes espacios litorales murcianos.

¹⁰ En el Estado Español se consideran como tal a la población que ha cumplido 18 años.

¹¹ http://www.regmurcia.com/servlet/s.SI?METHOD=SELECCION_COMARCA&sit=c,372
Dirección de acceso para localizar los municipios regionales.



FICHA BIBLIOGRÁFICA:

Millán-Escriche, M. Percepción de la Planificación y Gestión de los
Espacios Turísticos Litorales de la Región de Murcia.
El Periplo Sustentable. México:
Universidad Autónoma del Estado de México,
enero/junio 2012, núm. 22
<http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo22/articulo_02.pdf>.
[ISSN: 1870-9036].