

# **CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD: UNA PROPUESTA METODOLÓGICA INTERDISCIPLINAR PARA LA INNOVACIÓN COMPETITIVA DE LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS MADUROS**

M<sup>a</sup> LUISA GÓMEZ MORENO, ELENA GARCÍA TORO  
CARMEN LÓPEZ CARMONA, FRANCISCO MANUEL LLORENTE MARIN  
JORGE SAMOS SÁNCHEZ, NEREA J. MORALES ALARCÓN

## **RESUMEN**

En el contexto de las primeras manifestaciones de una fase recesiva relacionada con la falta de competitividad de los destinos de sol y playa convencionales en países desarrollados en comparación con los análogos de países emergentes, se esgrimen como alternativa la evolución hacia un modelo de excelencia, identificado con calidad ambiental y calidad en el servicio. En el artículo se presenta una propuesta metodológica que tiene como objetivo fundamental reorientar la actitud de los agentes sociales de los municipios correspondientes a estos destinos hacia aquella que facilite la asunción por éstos de los criterios de calidad y sostenibilidad en sus prácticas económicas y territoriales. Esta metodología tiene un carácter interdisciplinar desde dos dimensiones. Una definida por la combinación de metodologías procedentes de dos áreas temáticas: los estudios turísticos y los estudios sobre procesos de innovación en el marco del desarrollo local. Otra, aportada por la composición del equipo, integrado por geógrafos, antropólogos y economistas.

## **ABSTRACT**

Environmental quality (sustainability) and service quality are being argued as a way to do more competitive the mature sun and beach destination, that are living the competition of young destinations. This paper presents a methodologic proposal whose main aim is helping to the local stakeholders in these destination to modify their behaviour in order to take on their economic and environmental skills these issues of sustainability and quality. This methodology is interdisciplinary in two ways: On the one hand, it arranges the methodologies belonging to tourist studies with that of the local development studies. On the other hand, it arranges the methodologies belonging to the study workteam: geographers, anthropologists and economists.

## 1. CONTEXTO Y PLANTEAMIENTOS EPISTEMOLÓGICOS

Los indicadores estadísticos de la campaña 2004 han puesto de manifiesto el cambio de la tendencia de crecimiento de la actividad turística en los destinos maduros litorales españoles. Aunque aún es pronto para precisar el alcance de esta inflexión, no lo es para dar a conocer y someter a discusión por el colectivo académico y profesional interesado en la planificación de los ámbitos turísticos esta propuesta metodológica orientada a la reconducción hacia criterios de excelencia del modelo socioeconómico de localidades encuadradas en destinos turísticos maduros mediante la participación de sus habitantes.

Así, aunque el trabajo en que se fundamenta este artículo se realizó en pleno auge de la fase expansiva que ahora parece languidecer, ya se utilizó este concepto de “calidad” en las alternativas sometidas a opinión de los encuestados. Por tanto, la oportunidad de esta última consideración se ha acentuado, ya que el contexto en el que se escribe este artículo es el de las primeras manifestaciones de una fase recesiva relacionada con la falta de competitividad de los destinos de sol y playa convencionales en países desarrollados en comparación con los análogos de países emergentes, y, precisamente, a este respecto, se esgrime como alternativa la evolución hacia un modelo de excelencia, identificado con calidad ambiental y calidad en el servicio (Ivars 2004: 324).

Pero, frente a este consenso sobre la idea de que la evolución de la actividad turística en los países desarrollados debe ser hacia la calidad y la sostenibilidad, no se ha avanzado en como involucrar a los agentes sociales para conseguir este objetivo. La situación de la costa mediterránea andaluza en este sentido es atípica, al combinar su entramado socioeconómico rasgos de los países avanzados (precios más altos) con otros propios de países periféricos, como son la amenaza del paro o la debilidad de las figuras de planificación urbanística, entendidas como de control del crecimiento de los espacios urbanos.

Ivars, recogiendo a nivel nacional ideas ya expresadas por García Manrique y Ocaña para la Costa del Sol (García Manrique y Ocaña, 1990), describe así esta situación: “La sociedad local, que generalmente dependía de una débil estructura económica basada en el sector primario, percibió en el crecimiento urbano asociado al turismo una fuente de bienestar y prosperidad” (Ivars 2004: 318, trad. propia)”. A su vez, como también pone de manifiesto Ivars (2004: 313, 320, 321), este hecho está vinculado a la actual distribución de poderes, que potencia a los poderes locales “cuya autonomía siempre les permite condicionar las políticas regionales y definir sus propias orientaciones estratégicas”, de forma que han encontrado en la generación de plusvalías derivada de esta transformación de rústico en urbano una fácil vía de financiación a la

par que un medio de generación de puestos de trabajo con altos salarios. A este respecto, las líneas maestras del Plan de Ordenación del Territorio de la Costa del Sol Occidental, pueden considerarse significativas de la llegada a un consenso entre administración local y administración regional.

El resultado de estas circunstancias es una actitud por parte de los habitantes de estos municipios turísticos, forjada desde los años 60, caracterizada por ser muy permisiva y muy positiva hacia el avance indiscriminado de la actividad turística y del espacio urbanizado ligado a ésta, de forma que cualquier regulación de la autoridad local o regional sobre el avance del suelo urbanizado se observa por el conjunto de la sociedad como un obstáculo para ese ansiado y fácil crecimiento.

Sin embargo, esta permisividad se ha convertido en un lastre que puede dificultar el éxito de estos espacios turísticos en este nuevo contexto en el que calidad y sostenibilidad sustituyen a salarios bajos como factor de competitividad.

Así pues, la metodología que a continuación se expone, tiene como objetivo fundamental reorientar esta actitud permisiva de los habitantes locales hacia aquella que facilite la asunción por éstos de los criterios de calidad y sostenibilidad en sus prácticas económicas y territoriales.

El estudio en el que se diseñó y aplicó tiene un carácter interdisciplinario desde dos dimensiones. Una definida por la combinación de metodologías procedentes de dos áreas temáticas: los estudios turísticos y los estudios sobre procesos de innovación en el marco del desarrollo local. Otra, aportada por la composición del equipo, integrado por geógrafos, antropólogos y economistas.

### **1.1. Innovación, desarrollo local y criterios de calidad: posibilidades de aplicación de estos conceptos a los destinos turísticos maduros**

Para vincular conceptos propios de los estudios turísticos con otros vinculados a los procesos de innovación en el marco del desarrollo local, partimos de la convergencia entre el *destination lifecycle model* (Butler apud Hovinen) y las propuestas sobre la función de la innovación en los procesos de desarrollo local, convergencia derivada del hecho de que según este modelo, cuando un destino alcanza su fase de madurez, sus posibilidades de éxito dependen de su capacidad de adaptación y respuesta a las nuevas condiciones, esto es, de su capacidad de innovación (Hovinen 2002. 218). Esta convergencia tiene dos dimensiones teóricas:

Una relacionada con el planteamiento schumpeteriano por el que la innovación es el instrumento al que recurren las empresas en las fases de declive (Taylor 1994) de los ciclos económicos para recuperar mercados. Hay,

sin embargo, un desajuste entre el modelo de Butler y el de la innovación, por cuanto para el primero el reconocimiento de la necesidad de limitar el proceso de crecimiento y la existencia de planificación a largo plazo son instrumentos eficaces para evitar la fase de declive del ciclo, mientras que para el segundo (ver más adelante), es la capacidad de los recursos humanos de encontrar y llevar a cabo nuevas actividades la que permite el mantenimiento de la competitividad dentro de las nuevas situaciones. Coincide, en este sentido, con el planteamiento de Cooper ya ceñido al ámbito de los destinos turísticos: “una buena estrategia es buscar nuevos clientes e incrementar la demanda entre los visitantes habituales; modificar el producto mediante mejoras de calidad, aspecto y diseño y modificar elementos del marketing” (apud Hovinen 2002: 220, trad. propia).

La segunda, más reciente, trata de modelizar como se lleva a cabo ese proceso de innovación, tomando como puntos de partida la definición de la capacidad de la localidad para situarse en un lugar ventajoso en el marco global de competitividad y la interacción entre los agentes sociales de ese marco local. Converge, en este sentido, con la aplicación de la teoría de la colaboración al *community tourism planning* (Jamal and Getz, 1995), mientras que trabajos previos como el de Selin and Beason (1991) (apud Jamal and Getz) ya señalaban que la escala local es aquella en la que debe tener lugar la planificación turística. En consecuencia, también se relaciona con los instrumentos de planificación de *community oriented approach*, “planificación estratégica” y “planificación para el turismo sostenible” (Ivars 2004; Reid, D., Mair, H. and George, W. 2004; Hovinen 2002) asumidos como metodología más adecuada por las políticas europeas (Wanhill 2000: 134).

Sin embargo, un rasgo que diferencia los procesos de innovación en localidades donde el turismo es la actividad imperante respecto de los que tienen lugar en comunidades de base industrial es que, como plantea Hovinen (2002: 221) en el caso de la actividad turística los procesos de cambio no pueden depender exclusivamente del papel de los empresarios como agentes individuales que asumen riesgos, puesto que es necesaria la acción institucional para conservar los valores ambientales y culturales que constituyen, y cada vez más, uno de los factores de atracción de la demanda. Pero, teniendo en cuenta el sistema de valores actual que potencia la sostenibilidad y la calidad, la convergencia entre ambos planteamientos se centraría, como decíamos, en la toma de conciencia por los agentes locales de la necesidad de controlar el crecimiento y de reorientar sus actividades en estas líneas.

## **1.2. Un equipo interdisciplinar**

Para la realización de este estudio se ha utilizado un enfoque interdisciplinar, según el cual ha prevalecido la cooperación y la interacción continua

entre diferentes disciplinas: Geografía, Antropología Social y Economía, en la primera fase y Antropología Social y Geografía en la segunda. Así, entre los miembros del equipo de investigación se estableció una dinámica de complementariedad y retroalimentación que ha llevado a compartir conceptos, marcos teóricos y procedimientos. Gracias a ello se han podido afrontar las problemáticas y los retos surgidos en el desarrollo del estudio desde perspectivas distintas, que han acabado convergiendo a través del diálogo y del consenso.

Contando con estas premisas metodológicas, a continuación se exponen sus resultados.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PROPUESTA

Como consideración previa de cara a concretar la operatividad de la metodología, precisaremos que el ámbito de estudio fue un municipio costasoleño de 30000 a 50000 habitantes.

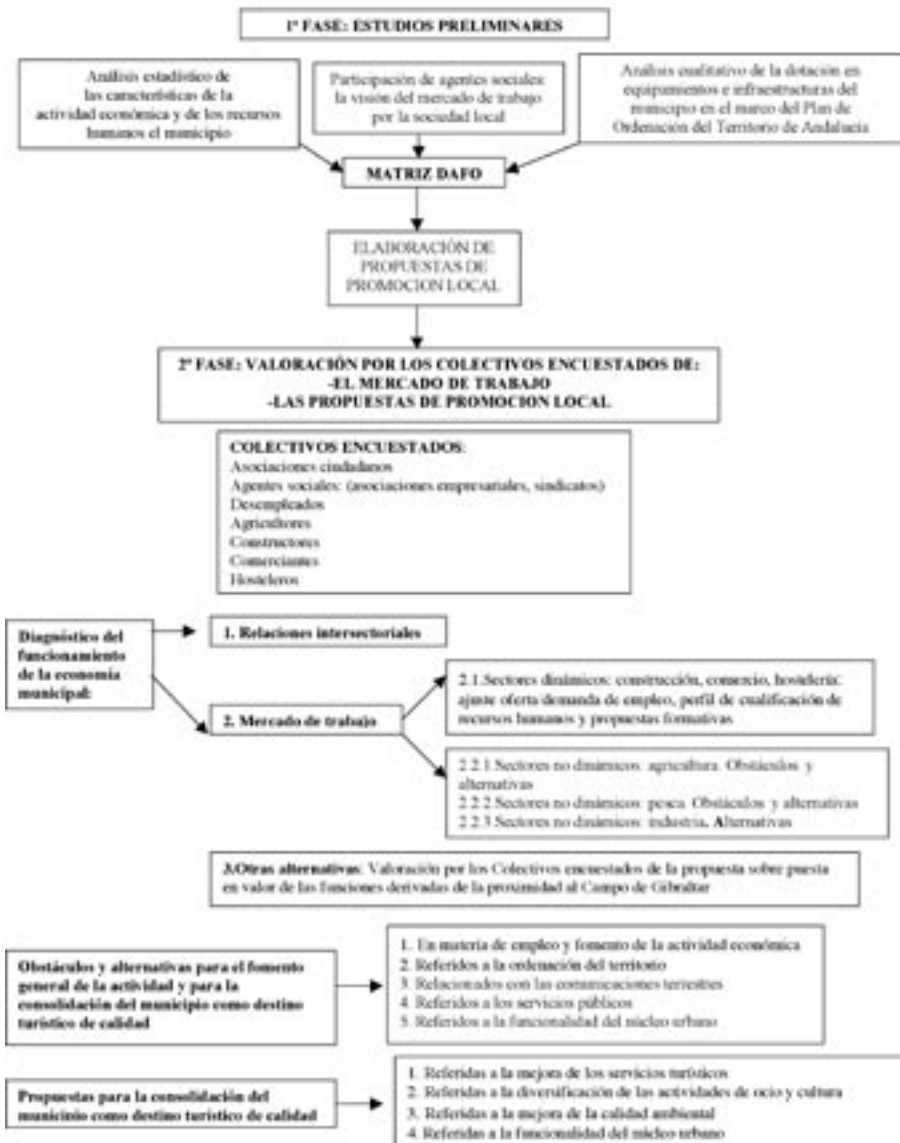
En el diagrama adjunto (figura 1) se recoge la estructura del plan de trabajo seguido, que pasamos a describir.

La primera fase (con una duración aproximada de dos meses) corresponde al desarrollo de un conjunto de tareas consideradas como “Estudios preliminares” y que abarcan:

- Establecimiento de una red de contactos con los colectivos ciudadanos más significativos (asociaciones de vecinos, asociaciones profesionales, etc.). La finalidad de esta tarea es doble: obtener una primera aproximación a la visión de los habitantes locales de los mismos aspectos analizados en el estudio estadístico y, abrir el camino para el desarrollo de las entrevistas y encuestas que constituyen el núcleo de la segunda fase.
- Análisis cualitativo de la dotación actual en equipamientos e infraestructuras del municipio, precisando las perspectivas de futuro que se derivan del tratamiento de que es objeto en figuras de planeamiento de escala superior, esto es, el *Plan de Ordenación del Territorio de Andalucía*, en el caso de estudio. Las fuentes, en este caso, fueron inéditas (con la excepción del citado Plan), al consistir en las memorias e informes existentes al respecto en el ayuntamiento y otros organismos de la administración.
- El análisis estadístico de las características de la actividad económica y de los recursos humanos en el municipio de Estepona.

Dada la mayor complejidad de este último, vamos a precisar su contenido, por considerarlo el aporte más significativo en esta fase de la metodología propuesta.

**FIGURA 1**  
**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA PLANIFICACIÓN CON**  
**OBJETIVOS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN MUNICIPIOS**  
**TURÍSTICOS MADUROS**



Para su desarrollo se partía de dos premisas: la existencia de otros trabajos de investigación dedicados al desarrollo local y los requerimientos específicos ligados al carácter aplicado de éste estudio.

En lo que se refiere a trabajos de investigación previos, se partió del tratamiento de la información elaborado por Gómez (1999) sobre el municipio de Antequera. Como aquí se ponía de manifiesto, el hecho de que la información estadística a escala municipal con el nivel adecuado de desagregación sectorial sólo se elabore y publique cada diez años, a través de los censos de población y locales, lleva aparejada, entre otras limitaciones, la de orden cronológico, implicando tanto el atraso de esta información como la necesidad de establecer equivalencias para salvar las discontinuidades en la información derivadas del cambio de la metodología de estas fuentes disponibles (ver Fuentes). A este respecto hay que reseñar el importante avance que suponen los Resultados detallados del Censo de Población de 2001, tanto por su disponibilidad en la web del INE como por el nivel de desagregación que presenta (3 dígitos CNAE93 y 3 dígitos CNO93) en relación con ediciones anteriores, aunque, evidentemente, no sea posible establecer series temporales con tal nivel de detalle.

El tratamiento indicado parte de la consideración de que si uno de los parámetros que indican el desarrollo de un territorio es el crecimiento económico reflejado en un incremento de la actividad, será ésta la variable más adecuada para aproximarnos en un primer momento a la evolución socioeconómica reciente de un municipio, esto es, del marco territorial del desarrollo local. Para valorar en su justa medida esta evolución, se ha procedido a observar las tendencias de dichos parámetros no sólo a escala municipal, sino también provincial y autonómica, de modo que, además de precisar las particularidades de la dinámica del municipio, podamos plantear también hasta qué punto ésta es respuesta a fenómenos locales o, por el contrario, a factores de ámbito extralocal (planificación regional, política de desarrollo de las diversas instituciones, variaciones en las condiciones del mercado, etc.). Para ello, también se incluye un análisis de las causas de tal evolución. Dos son las aportaciones de este capítulo: una, proporcionar una perspectiva de 30 años (1981-2001) de la dinámica socioeconómica del municipio; otra, facilitar una base estadística a partir de la cual planificar las entrevistas y encuestas de la segunda fase del trabajo.

En lo que respecta a los requerimientos específicos ligados al carácter aplicado de éste estudio, los resultados de este tratamiento se han organizado en tres epígrafes: la dinámica de la actividad económica, la dinámica demográfica y el mercado de trabajo, factores que ponen de manifiesto la urdimbre de los recursos humanos, base del desarrollo local.

Los resultados de estas tres tareas de la primera fase se presentan bajo dos estructuras complementarias. Una, analítica, consistente en un informe

detallado (en torno a 200 páginas) de cada uno de los aspectos reseñados. Otra sintética, en la que este análisis se estructura bajo la forma de matriz DAFO, orientada en las siguientes líneas:

- Diagnóstico del funcionamiento de la economía local (incluyendo el grado de optimización de utilización de los recursos naturales locales).
- Detección y definición (cualificación, estructura por sexo y edad) de los colectivos sociales afectados por el desempleo.
- Detección y definición de las carencias de infraestructuras y servicios que actúan obstaculizando las posibilidades de desarrollo del municipio.
- Enunciado de las propuestas destinadas a diseñar las medidas necesarias para la corrección de las deficiencias detectadas en los anteriores objetivos.

En la tabla 1 se adjuntan los resultados de esta DAFO, que, aunque evidentemente, corresponden a la realidad concreta del municipio objeto de estudio, creemos que puede ser también significativa de la situación, en las dimensiones diseñadas, de muchos municipios costeros mediterráneos.

Como se puede observar en el diagrama adjunto (figura 1), a partir de la matriz DAFO, se planteó la segunda fase de este trabajo, en la que, como adelantábamos, el peso fundamental de la información recaía en la participación ciudadana.

La metodología utilizada, por tanto, parte de la doble idea de que la realidad se construye socialmente (Berger, P.L. y Luckmann, T. 1995), y de que el presente sólo es real en el límite entre lo que ha sucedido en el pasado y lo que sucederá en el futuro; por ello, toda planificación en desarrollo local debe intentar fomentar procesos de cambio que tengan, ante todo, rostro humano (Valcárcel-Resalt, G. 1993) es decir, que incorporen de alguna forma las pautas sociales de pensar y de actuar, y, además, debe ser coherente con la trayectoria histórica del grupo, sin perder de vista planteamientos de sostenibilidad.

El objeto de investigación de esta segunda fase refiere, entonces, a los modos de pensamiento y acción locales, a los valores y deseos colectivos, a determinadas resistencias al cambio, a las formas de interpretación de los condicionantes del entorno urbano y ambiental sobre la vida cotidiana. La naturaleza del objeto ha determinado, por tanto, que sea el trabajo de campo el eje vertebrador del estudio, pues a través de él se ha obtenido el grueso de la información que aquí se presenta. El trabajo de campo puede definirse como una situación de investigación que facilita el desarrollo de técnicas flexibles y múltiples; en ello radica su riqueza: una situación de investigación



**TABLA 1**  
**MATRIZ DAFO**

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Excesiva concentración de las actividades económicas en sectores fuertemente cíclicos	Riesgo de fuertes recesiones cíclicas con marcados incrementos de paro	Posibilidad de consolidar sistemas productivos locales, como base para la diversificación económica y para la difusión territorial del desarrollo	Aprovechar las líneas sugeridas por el POTIA para generar de un modelo de desarrollo simultáneo e integrado de los sectores turístico, agrario y pesquero
Insuficiencia temporal del modelo construcción-turismo para absorber las expectativas de empleo de la población	Riesgo de estancamiento del sistema productivo ante las dificultades existentes para el desarrollo de iniciativas públicas y empresariales que favorezcan la innovación productiva	Existencia de factores que permiten proponer la complementariedad entre actividades agrarias y turismo	Existencia de algunos nichos de empleo infrautilizados debido a las carencias de cualificación o al desinterés por parte de la población potencialmente activa.
Debilidad y falta de madurez del tejido empresarial y/o productivo local	Riesgo de pérdida irreversible de los espacios y sistemas productivos agrarios	Potencial de las pequeñas y medianas empresas para configurar un tejido empresarial maduro y competitivo  Existencia de actitudes y valores entre los agentes sociales que apuntan la posibilidad de reconducir el proceso de desarrollo económico local hacia el enfoque del desarrollo endógeno y sostenible	La introducción de empresas extralocales con creciente control sobre el sistema productivo local puede favorecer la apertura de un proceso de innovación de las locales por emulación
Pasividad de la gestión pública para corregir y reconducir las deficiencias del sistema productivo	Riesgo de pérdida irreversible de los espacios y sistemas productivos agrarios	Existencia de iniciativas por parte de la Administración local para reconducir el proceso de desarrollo económico local hacia el enfoque del desarrollo endógeno y sostenible	Propuesta por el POTIA y por la ordenación sectorial de la actividad turística de políticas de integración del turismo en los valores ambientales y sistemas productivos locales  Adecuadas previsiones de infraestructuras en materia de comunicaciones por carretera y de abastecimiento de aguas

que permite obtener información por medio de un extenso abanico de procedimientos (Velasco, H. y Díaz de Rada, A. 1997). En este caso, las técnicas de investigación empleadas han sido, además de la observación directa del medio social estudiado y de numerosas conversaciones informales, la encuesta y la entrevista, optándose por una u otra en función de las características de cada colectivo.

Contando con estas premisas dos son los aspectos metodológicos fundamentales a este respecto: la formalización de la participación y la presentación de los resultados.

En lo que se refiere a la formalización de la participación, los objetivos en cuanto a contenidos de la misma marcaron los procedimientos de su obtención. Aplicando los resultados de la matriz DAFO a los objetivos de desarrollo local vinculado a reorientación hacia prácticas turísticas de calidad, desarrollamos los cuestionarios que figuran en el Anexo. Como puede observarse en los mismos, se recurrió a la encuesta para el colectivo de desempleados y a las entrevistas para el resto de los agentes sociales.

Si recordamos que la cohesión social y la optimización de los recursos humanos son pilares básicos del desarrollo local, se entiende la especial atención que se prestó a este colectivo puesto que de su actitud y aptitudes respecto a los requerimientos de los destinos turísticos de calidad dependería su capacidad de inserción en el mercado laboral propio de éstos. Se consideró que la encuesta era la técnica idónea para ser aplicada a este grupo, ya que lo que se pretendía era obtener información sobre los perfiles sociológico y laboral de los mismos, sus necesidades formativas y sus preferencias laborales, teniendo la posibilidad de contrastar fácilmente los datos según grupos de edad y sexo. En efecto, la encuesta es una técnica cuantitativa de investigación social, pues, sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utiliza métodos estandarizados de pregunta con el fin de obtener mediciones cuantitativas de características objetivas y subjetivas de la población (García Ferrando, M. 1998). La encuesta ofrece la posibilidad, en tanto que es aplicada de modo idéntico a todas las personas encuestadas, de comparabilidad directa y de tabulación de los datos. En cuanto a los tipos de preguntas utilizadas (ver cuestionario en Anexo), en el diseño de la encuesta se han combinado las preguntas cerradas (en este caso, son preguntas dicotómicas: sí/no) con preguntas de respuesta única (sexo, edad, nivel formativo...) y preguntas abiertas (más difíciles de tabular, pero en las que se da la opción al encuestado de que conteste lo que quiera).

La información obtenida tras la aplicación del cuestionario al grupo de desempleados se tabuló para la elaboración de una base de datos utilizada, mediante las consultas pertinentes, para el análisis y redacción de los resultados.

En cuanto a la selección de la población, se aplicó un muestreo del 10% a partir de los datos del INEM (un total de 136 encuestas) contando con la participación de la oficina de este organismo para la localización de los mismos.

Como se adelantaba, la participación del resto de los agentes sociales se efectuó mediante entrevistas. El objetivo de esta consulta así lo aconsejaba, pues varios eran los objetivos que, de forma interrelacionada, se pretendían cubrir con las mismas. Como se puede observar en el diagrama, pretendíamos conocer las opiniones y propuestas de los consultados sobre el funcionamiento de la economía del municipio desde el punto de vista de la interacción entre los distintos sectores de actividad, en la medida en que ésta dimensión es fundamental para estimar el grado de desarrollo local, esto es, cohesionado, de la economía del municipio, y partiendo de la premisa de que a mayor cohesión mayor posibilidad de introducir y difundir las innovaciones vinculadas a la reorientación hacia criterios de calidad y sostenibilidad. Lógicamente, el otro objetivo que se buscaba estaba relacionado con esta reorientación, y para ello se incluían bloques de preguntas encaminadas a averiguar el grado de formación de los recursos humanos involucrados, los obstáculos que se oponían a la consolidación del municipio como destino turístico de calidad y un enfoque prospectivo que combinaba su opinión sobre las propuestas elaboradas por el equipo de trabajo con sus propias propuestas.

Se entiende así el recurso a la entrevista, que, a diferencia de la encuesta, tiene una naturaleza dialógica y reflexiva, pues en ella se produce una situación de diálogo y de relación interpersonal más profunda entre el informante y el/los investigador/es. Con la entrevista nos acercamos a lo que es *significativo* para el actor social en su mundo, y nos adentramos en el terreno del análisis del discurso. Con la entrevista, el investigador social provoca la producción del discurso en una situación de comunicación interpersonal controlada.

Para compatibilizar la posibilidad de comparar las opiniones de los distintos colectivos sobre estos temas con la de adecuarse al tipo de información que se pretendía obtener en cada caso, las entrevistas que se diseñaron son de tipo estructurado, es decir, existe un cuestionario con preguntas preestablecidas que debe ser desarrollado, aunque estas preguntas son abiertas, pudiendo el sujeto responder libremente lo que quiera, sin limitación ni en el contenido ni en la forma de responder (Aguirre, 1995). Por otra parte, (ver Anexo II.1. y II. 2.) en lo que se refiere a los empresarios de los distintos sectores, las preguntas se agrupaban en bloques referidos a los aspectos antes enunciados. Así, los bloques I, II y IV se refieren a los relacionados con las posibilidades de consolidación del municipio como destino turístico de calidad, mientras que el III se dedicaba a la integración intersectorial. En lo que respecta a los colectivos ciudadanos, no existía tal agrupación en bloques, pero muchas de las cuestiones eran comunes a las formuladas a los empresarios (Ver Anexo II).

En cuanto a la selección de la población, respecto a los colectivos ciudadanos, se realizaron 20 entrevistas a colectivos dedicados a diferentes fines y actividades: escolares, culturales, deportivas, artesanales, de ayuda social, religiosas...tomando como base la red de contactos establecida durante el desarrollo de la primera fase del estudio.

Para los agentes sociales, se llevó a cabo una entrevista a cada asociación de empresarios y a cada sindicato.

Pasando ya a los empresarios por sectores de actividad, esto es, a representantes de los sectores de la construcción, del comercio de la hostelería y agrario, el número de entrevistas se ha definido a través de los criterios que pasan a exponerse.

En el caso de la construcción, se ha aplicado un muestreo del 10% sobre el número total de empresas inscritas en el Padrón IAE del año (21 entrevistas). Debido a que en el Padrón IAE no se contempla ningún tipo de clasificación de estas empresas mediante criterio alguno (como sí ocurre en el caso de otros sectores: número de empleados, superficie del local...), la selección de las empresas entrevistadas se ha realizado a través de consultas informales a distintos expertos, a través de las cuales se ha intentado clasificar a las empresas según su envergadura (grandes, medianas y pequeñas). Asimismo, se ha tenido en cuenta la antigüedad de éstas, de tal modo que, entre las entrevistadas, hay empresas de gran tradición y también empresas de reciente constitución.

En el caso de las empresas del comercio, la muestra del 10% se calculó en relación con el número total de empresas del sector registradas en el último Censo de Locales, totalizando 75 entrevistas a realizar. En este caso, se ha utilizado como criterio para la determinación de los intervalos la superficie total computable del local. Para la selección de los comercios entrevistados se utilizó el Padrón IAE del año en curso. Partiendo de este listado se han elegido comercios de las diferentes ramas del sector, y se han localizado las empresas a entrevistar. No obstante, se llegó a un punto en el trabajo de campo en el que la información obtenida de los entrevistados empezaba a ser recurrente, por lo que, respetando en todo momento la representatividad de los citados criterios, se decidió reducir la muestra al 5% (38 entrevistas).

La selección de establecimientos dedicados a las actividades propiamente turísticas fue más compleja. En principio, se ha aplicado también una muestra de un 10% sobre el número total de empresas registradas en el último Censo de Locales, distinguiendo entre ocio, alojamiento y restauración. Respecto a las empresas de ocio, se eligieron por su reconocida relevancia dentro de este subsector.

En relación con los subsectores del alojamiento y la restauración, tras aplicar una muestra del 10% al total de empresas registradas en el último

Censo de Locales, el número de entrevistas realizadas ha sido de 38. De ellas, y dada la representatividad de cada subsector, 34 habrían tenido que corresponder a restauración, y 4 a alojamiento. Sin embargo, se consideró que 4 entrevistas eran insuficientes para obtener una información completa del subsector del alojamiento, pues no permitía trabajar con todas las categorías de establecimientos, ni tampoco entrevistar a todos los hoteles de cinco estrellas que actualmente existen en el municipio, algo que interesaba especialmente en tanto que la calidad era considerada como referente para el futuro desarrollo turístico del municipio. Por ello se decidió aumentar a 10 el número de entrevistas a alojamientos, de tal forma que se entrevistara a todos los hoteles de máxima categoría (cinco estrellas y cinco estrellas gran lujo) y a un establecimiento de cada una de las otras categorías (cuatro estrellas, tres estrellas, dos estrellas, una estrella, apartamentos, hostel o pensión, y camping). En cuanto al número de entrevistas realizadas al subsector de la restauración, si restamos a las 38 entrevistas que corresponden a la hostelería las 10 realizadas a alojamientos y las 3 a las empresas de ocio, resulta un total de 25, las cuales se han distribuido representativamente teniendo en cuenta el número total de establecimientos que se adscriben a cada una de las categorías.

Finalmente, para el sector agrario, se ha utilizado el criterio denominado “saturación de la información”, según el cual el número de entrevistas realizadas se determina a través de la recurrencia de la información que se va obteniendo en las mismas, llegándose a un total de 30.

Hemos indicado el número de entrevistas para que esta información sea indicativa del tiempo de trabajo ligado a la aplicación de esta metodología: 4 meses, llevándose a cabo en períodos no consecutivos, pues se ha simultaneado la aplicación de encuestas y la realización de entrevista con el procesamiento e interpretación de la información que se iba obteniendo.

Llegamos así al otro componente de esta fase: la presentación de los resultados. Ésta se ha realizado bajo dos fórmulas complementarias: una un análisis detallado de las encuestas y entrevistas. Al componerse las entrevistas de preguntas abiertas, el esfuerzo por parte del sujeto entrevistado para responder es mayor, y la información que el investigador obtiene es, normalmente, densa y rica en matices; esto conlleva mayores dificultades a la hora de la interpretación y el análisis de contenido de las respuestas, de ahí que el procesamiento de este tipo de información se caracterice por ser bastante lento y minucioso. Se han de contrastar los discursos que, para cada uno de los ítems, han sido producidos por los sujetos entrevistados, realizando una clasificación rigurosa de las entrevistas según la naturaleza de las opiniones vertidas, e intentando que la labor interpretativa se mantenga en todo momento fiel al contenido de las respuestas, así como al contexto general de comunicación en la que éstas fueron producidas, elemento que sólo el entrevistador conoce. Este valioso

análisis configura un amplio volumen (en torno a 300 páginas) que permite disponer de la información de primera mano.

Pero para facilitar su sistematización, y como se indica en el diagrama, esta información también se dispuso en la forma de tablas donde se comparaban las respuestas y propuestas de los distintos colectivos.

Aunque, por limitaciones de espacio, no se incluyen aquí estas tablas, podemos considerar que la organización de la información que contienen es significativa de los resultados obtenidos por esta propuesta metodológica.

### 3. CONCLUSIÓN

Como han puesto de manifiesto Larrubia y Luque (2002), los efectos de los instrumentos aplicados para mejorar la calidad de los destinos turísticos costasoleños, plan FUTURES (Plan Marco de competitividad del Turismo Español), formalizado en los Planes de Excelencia Turística), se han limitado a la dimensión más superficial de la calidad ambiental: embellecimiento del viario y mobiliario urbano, dependiente, una vez más, de los ayuntamientos, siendo muy menguados los referidos a movilización del empresariado (cualificación del personal) o a resolver los auténticos problemas ambientales (depuración completa de las aguas, conservación de la dinámica litoral, saturación del espacio por la construcción). Esta escasa efectividad y carencia absoluta de capacidad proactiva coincide con la señalada por Ivars para el conjunto español (Ivars 2004: 321). Sin embargo, un efecto positivo de este Plan ha sido la divulgación y aceptación “formal” del concepto de turismo de calidad, entre los ciudadanos, lo que, al menos, facilita este objetivo de reorientación.

Frente a este carácter “cosmético” de los resultados de este instrumento destinado a introducir la calidad y la sostenibilidad en los destinos turísticos maduros, la metodología que se propone pone de manifiesto la necesidad de integrar la planificación urbanística, la planificación de los equipamientos y los programas de formación de los recursos humanos en cualquier proyecto que pretenda innovar en profundidad el complejo de las actividades turísticas.

Así, a la hora de organizar las citadas tablas que recogen las opiniones recabadas se buscaron las líneas de interrelación entre soporte físico, recursos humanos, actividad económica y equipamientos como condicionantes de la materialización de objetivos de calidad y sostenibilidad en los municipios turísticos maduros.

Según se puede observar en el diagrama, un primer grupo de tablas recoge las opiniones de los consultados sobre el Diagnóstico de la economía local, como condicionante del nivel de integración y cohesión y, por tanto, de desarrollo local. Este diagnóstico se ha estructurado en las siguientes líneas:

- Las relaciones que hay entre los distintos sectores de la actividad, de cara a conocer el nivel de integración de la economía local.
- El ajuste entre demanda y oferta de empleo en los sectores que la primera fase del trabajo había detectado como dinámicos (construcción, comercio, hostelería), relacionando los perfiles de cualificación de los recursos humanos demandados por los empresarios y su nivel de satisfacción con los recursos humanos municipales, incluyendo, así mismo, las propuestas de formación de los mismos destinadas a equilibrar estos dos términos, apuntadas tanto por los empresarios como por los desempleados.
- Los obstáculos que afectan a los sectores que la primera fase del trabajo había detectado como no dinámicos (agricultura, pesca, industria) y las alternativas propuestas por los encuestados para su superación.
- Finalmente, se ha incluido en este conjunto de tablas la referida a la opinión de los encuestados sobre una de las propuestas elaborada por el equipo de trabajo a partir de la matriz DAFO: la puesta en valor de las funciones derivadas de la proximidad al Campo de Gibraltar (Tabla: Otras alternativas).

Un segundo conjunto de tablas da cuenta de los resultados de la consulta referidos a la valoración y/o elaboración de propuestas relacionadas ya directamente con la reorientación de la actividad del municipio hacia criterios de calidad y sostenibilidad. Como adelantamos al referirnos al cuestionario, los hemos estructurado bajo dos conceptos:

- Obstáculos que, según los habitantes del municipio, se oponen al fomento general de la actividad y a la consolidación de este municipio como destino turístico de calidad planteando, así mismo, las alternativas que contribuirían a superar estos obstáculos. Las líneas temáticas de las tablas correspondientes son:
  - La relativa a empleo y fomento de la actividad económica.
  - La referida a la ordenación del territorio, entendida como instrumento que puede compatibilizar las distintas actividades y salvaguardar la calidad ambiental.
  - La relacionada con las comunicaciones terrestres, consideradas como principal obstáculo para la plena integración del municipio en los flujos económicos del litoral atlántico-mediterráneo.
  - La referida a los servicios públicos, con especial insistencia en las deficiencias de los servicios de transporte público municipal y en la insuficiencia de los servicios sanitarios y de formación profesional.

- Finalmente, la vinculada a los obstáculos que, a la actividad constructora, comercial y de hostelería, plantean determinadas características del núcleo urbano tradicional.
- El segundo concepto es el de Propuestas para la consolidación de este municipio como destino turístico de calidad, recogidas bajo las siguientes líneas temáticas:
  - Las relativas a la mejora de los propios servicios turísticos.
  - Las referidas a la diversificación de las actividades de ocio y cultura que se realizan en el municipio, como factor de completar la oferta de recreación del mismo.
  - Las que aluden a la mejora de la calidad ambiental.
  - Las referidas a la funcionalidad del núcleo urbano tradicional, valorado desde su dimensión urbanística y sociológica, que le convierten, también, en elemento diferenciador dentro de la Costa del Sol.

Dentro de estos dos grupos de tablas se ha duplicado la información referida a aquellos factores que inciden simultáneamente sobre diversas líneas temáticas. Por ejemplo, la ordenación del territorio es simultáneamente obstáculo y alternativa (calidad ambiental, funcionalidad núcleo urbano) por su condición de instrumento que condiciona el desarrollo espacial de todos los sectores.

En suma, con la metodología que presentamos aspiraríamos a ofrecer un instrumento que permita aprovechar la divulgación y aceptación de los conceptos de calidad y sostenibilidad que instrumentos como el Plan FUTURES han realizado para avanzar en profundidad, y no sólo en estos aspectos superficiales, hacia una reorientación de la actividad turística en la que el conjunto de los agentes sociales de los municipios turísticos asuman de forma cohesionada las riendas de su futuro. Pero para ello, la participación de estos agentes no es una fase de una metodología sino que debe ser un elemento activo en la planificación y ejecución de cualquier proyecto de desarrollo local de estos municipios.



## ANEXO I: CUESTIONARIOS ENCUESTAS DESEMPLEADOS

1. **Datos personales:** sexo, edad, estado civil, lugar de nacimiento y año de llegada al municipio
2. **Nivel de cualificación:** en función de un detallado desglose de los estudios reglados culminados y de los no reglados cursados
3. **Biografía Laboral:** recogiendo información sobre el sector, localización, duración y régimen de contratación (por cuenta ajena o propia) de trabajos previos, así como sobre el nivel de satisfacción sobre éstos y sus expectativas laborales, incluyendo tareas preferidas y formación que considera necesario adquirir para llevarlas a cabo.

## ANEXO II: CUESTIONARIOS ENTREVISTAS

### II.1. Agentes sociales

#### II.1.1. Preguntas comunes

1. ¿Cómo definiría Vd. la situación actual en el municipio respecto al empleo?
2. Los datos estadísticos indican que la mayoría de la población del municipio que trabaja lo hace en la construcción y en el turismo, ¿qué cree que es más positivo para el municipio, que el trabajo que existe esté concentrado en estos dos sectores, o que exista una diversidad de empleos mayor?
3. ¿Piensa que la formación de los ciudadanos del municipio es suficiente para el mercado laboral que existe, o cree que hay necesidades formativas sin cubrir?; ¿en qué campos o materias cree que existe este déficit formativo?
4. ¿Qué tipo de actividades económicas cree Vd. que no están suficientemente desarrolladas en el municipio por falta de formación de la población?
5. ¿Cree que las personas que se encuentran más cualificadas (estudios secundarios y superiores) encuentran en el municipio trabajos a la altura de su preparación?
6. Es manifiesto que el sector de la construcción está atravesando por un momento de auge en el municipio, ¿cree Vd. que esta situación va a durar mucho?; ¿qué cree que sucederá cuando la actividad decaiga, es decir, cree que el municipio se encuentra preparado para afrontar una crisis de este sector?

7. ¿Cuál es la situación de los empleados de la construcción en el municipio en cuanto a remuneración, jornada laboral, riesgos laborales...?
8. ¿Estaría Vd. de acuerdo con que se limitara el espacio urbanizable, y con ello la actividad constructiva, si gracias a esto se ayuda a la conservación del entorno paisajístico y los recursos naturales del municipio?
9. En cuanto al turismo en el municipio, esta actividad también es fundamental para la economía del municipio, ¿cómo cree que evolucionará el sector en los próximos años?; si por algún motivo se diera una mala coyuntura en el sector, ¿cómo piensa que se reajustaría la economía, es decir, qué sectores podrían absorber esa mano de obra desempleada?
10. ¿Cuál es la situación de los empleados del sector turístico en el municipio en cuanto a remuneración, jornada laboral, tipo de contrato...?
11. ¿Qué tipo de turismo es más habitual en el municipio? (turismo hotelero, turismo residencial, turismo de alquiler, turismo de paso, turismo de camping y acampada, turismo de un día); ¿cuál de ellos cree Vd. que es más beneficioso para el mismo?
12. ¿Qué cree Vd. que valora más el turista que acude al municipio? (clima, paisaje, tranquilidad, cultura tradicional...)
13. ¿Cree Vd. que el municipio podría convertirse en un destino turístico de calidad?; ¿qué medidas propondría para evitar que se convierta en un destino masificado?
14. ¿Piensa que el turismo rural podría ser un complemento viable para el municipio?
15. ¿Cree que el auge de la construcción y el turismo que se vive desde hace unos años en la costa ha provocado que posibles iniciativas empresariales en otros sectores de actividad se hayan derivado hacia esos dos sectores ?
16. Respecto a la agricultura, sabemos que cada vez existe un menor número de personas que viven exclusivamente de ella, ¿cuáles son las causas que motivan este hecho (absorción de mano de obra por parte de la construcción y el turismo, revalorización del terreno rústico, problemas para la comercialización de los productos...)?
17. ¿Podría este sector recuperar parte de los empleos que ha perdido?; ¿de qué forma?
18. ¿Piensa que los agricultores estarían dispuestos a mantener la gestión de sus explotaciones si se les gratificara por ello?
19. ¿Cree que la agricultura ecológica, la cual deja un gran valor añadido, podría ser una alternativa posible para el sector?

20. ¿Cree Vd. que los turistas podrían estar interesados en conocer la cultura agrícola de la zona?; ¿qué se les podría enseñar?
21. En cuanto a la pesca, ¿cómo piensa que evolucionará la actividad?
22. ¿Qué medidas propondría Vd. para que mejorase la situación del sector pesquero?
23. Sabemos que el sector industrial del municipio ha perdido mucho peso en los últimos años, ¿qué causas cree que han generado este proceso?
24. ¿Qué industrias considera Vd. que haría falta desarrollar en el municipio (industrias agroalimentarias; industrias de textil, cuero, calzado, confección...)?
25. ¿Piensa que las infraestructuras de transporte y comunicaciones (carreteras, ferrocarril...) que actualmente existen son óptimas y suficientes, o cree que se podrían mejorar?; ¿qué mejoras propondría?
26. ¿Cree que están bien gestionados en el municipio los recursos hídricos (consumo doméstico, aguas para regadío, riego de campos de golf...)?
27. Sabemos que poblaciones como (...) absorben actividades comerciales y de distribución de mercancías que tal vez este municipio podría desarrollar por sí mismo; ¿qué medidas propondría para que esta localidad se convirtiera en un núcleo comercial y distribuidor más importante? En este sentido, ¿cree que la localidad podría sacar mayor provecho de su proximidad a un nudo estratégico de comunicaciones como es el Estrecho de Gibraltar?; ¿cómo?
28. ¿Cree que son suficientes los servicios públicos existentes en el municipio en cuanto a enseñanza, sanidad y administración?; ¿cree que se podrían localizar aquí servicios públicos de nivel comarcal dirigidos a otros municipios menores cercanos?
29. ¿Y los servicios sociales?; ¿piensa que hay suficientes servicios de atención a la tercera edad, a los enfermos, guarderías...?; ¿serían necesarios mayores servicios de atención a domicilio?
30. Las deficiencias en estos servicios públicos y sociales, ¿podrían ser cubiertas por iniciativas privadas?; ¿qué acogida cree que tendrían entre la población?
31. Los datos estadísticos indican que mucha de la población residente en el municipio no ha nacido en éste, sino que ha venido desde otras localidades de la provincia y de Andalucía, ¿cuál cree que es la causa de este hecho?; ¿cómo es la integración de estas personas en el municipio?
32. Sabemos que en los últimos años ha aumentado el número de inmigrantes no españoles en la localidad, ¿qué opinión le merece esto?

33. Las estadísticas señalan también que la situación laboral de la mujer en el municipio se define por la inactividad (alto índice de desempleo) y por la concentración de la mayor parte de las trabajadoras en el sector servicios, ¿cómo cree que se podrían mejorar las condiciones laborales de las mujeres?
34. ¿Cuál cree Vd. que es el motivo fundamental por el que trabajan las mujeres del municipio: para ayudar a la economía familiar, o para tener una independencia económica y realizarse profesionalmente?
35. ¿Cree Vd. que existe en el municipio discriminación por sexos en cuanto al trabajo (tipos de empleo, remuneración, responsabilidad...)?
36. ¿Piensa que existe en el municipio mentalidad empresarial, o que más bien la gente se inclina por empleos de más cómodo acceso?; ¿cómo cree que podría fomentar la Administración las iniciativas empresariales?
37. Ante posibles inversiones en el municipio, ¿qué es más preferible para Vd., que el capital sea local o que sea foráneo, o le es indiferente?
38. En general, ¿cree que la Administración local está llevando a cabo una gestión adecuada para fomentar el empleo?; ¿qué propondría en este sentido?
39. Para terminar, ¿es Vd. optimista respecto al futuro económico y social del municipio?; ¿qué desea para sus hijos y nietos?

### *II.1.2. Preguntas específicas*

#### ENTREVISTA COLECTIVOS CIUDADANOS

Todas las anteriores

#### ENTREVISTA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS

1. ¿Cuál es la forma jurídica que adoptan normalmente las empresas en el municipio: S.A., S.L., Cooperativa, Sociedad Anónima Laboral,...?; ¿por qué se adopta una u otra forma?
2. ¿Existe una formación previa y adecuada de los empresarios a la hora de poner en marcha un negocio?
3. ¿Existe algún tipo de formación continua o reciclaje para el empresario?
4. ¿Cree que la cualificación de los empleados en el turismo es la adecuada?; ¿en qué aspectos o materias sería necesaria una mejor formación?

## ENTREVISTA SINDICATOS

1. ¿Qué tipos de trabajos cree Vd. que preferirían desarrollar los ciudadanos del municipio si tuvieran la opción de elegir aquéllos que más les gustasen?
2. ¿Existe una formación previa y adecuada de los empresarios a la hora de poner en marcha un negocio?
3. ¿Existe algún tipo de formación continua o reciclaje para el empresario?
4. ¿Reciben los trabajadores de la construcción algún tipo de formación continua?
5. ¿Cree que la cualificación de los empleados en el turismo es la adecuada?; ¿en qué aspectos o materias sería necesaria una mejor formación?

## II.2. Entrevista agricultores

- Edad:
- Agricultor: A tiempo completo / A tiempo parcial.
- Si es agricultor a tiempo parcial, ¿cuál es su actividad principal?:
- Superficie en explotación:
- Tipo de cultivo:

### *Aspectos socioterritoriales*

1. ¿Cuáles son sus expectativas respecto al mantenimiento de su explotación agraria?
  - a) Mantenerla por necesidad económica.
  - b) Venderla si le ofrecen la cantidad que considera justa. A cuánto vendería el metro cuadrado.
  - c) Mantenerla porque forma parte de su patrimonio familiar.
  - d) Mantenerla porque le gusta practicar la agricultura como forma de ocio.
  - e) Mantenerla porque cree que puede ser rentable, con las medidas necesarias.
2. ¿Se está produciendo actualmente mucha venta de tierra dedicada a la agricultura? ¿Qué uso dan los compradores a las tierras que adquieren? ¿Le preocupa que a la tierra vendida no se le de un uso agrícola?
3. ¿Cómo afecta el actual auge de la construcción a su actividad? ¿Estaría Vd. de acuerdo con que se limitara la superficie edificable en el municipio si con ello se ven beneficiados la agricultura y el medio ambiente?

4. En caso de que se ordenara el territorio del municipio, concentrando los suelos de uso agrícola y los suelos de uso urbano, ¿qué compensaciones exigiría Vd. si se viese afectada su explotación?
  - a) Que le ofrecieran un lote de tierra similar al suyo (en cantidad y calidad).
  - b) Que le compensaran económicamente.
5. ¿Qué obstáculos cree Vd. que existen actualmente para el desarrollo de su actividad?
  - a) Escasos beneficios económicos.
  - b) Dificultades en la comercialización de los productos.
  - c) Excesiva división de la tierra agrícola.
  - d) Presión urbanizadora.
  - e) Trabas burocráticas relacionadas con el desarrollo rural.
6. En su situación actual, ¿qué incentivos cree que serían necesarios para que Vd. mantuviera o mejorara su explotación?
7. ¿Conoce la agricultura ecológica?
  - a) Requisitos: Abonos orgánicos y limpieza de tierra de pesticidas, sistemas de producción, posibles cauces de comercialización...
  - b) Ventajas: Precios, proximidad de mercado en el turismo...
8. ¿Qué opinión le merece este tipo de agricultura? ¿Lo considera como una alternativa a su ocupación?
9. ¿De qué forma obtiene Vd. el agua de riego para su explotación? ¿Cuáles son los precios de los distintos sistemas de obtención de agua?
  - a) Pozo
  - b) Canalizaciones
  - c) Toma de río
10. ¿Utiliza Vd. agua reciclada para regar su explotación? ¿Por qué?
11. ¿Estaría Vd. dispuesto a incluir su explotación en actividades de tipo turístico, como complemento a la vez que desarrolla la actividad agrícola?
  - a) Turismo rural
  - b) Agroturismo o visitas guiadas a la explotación
    - ¿Qué condiciones pondría para ello?: número de visitas por día, duración de la visita, momento del día para la visita...
    - Para estas visitas de turistas, ¿estaría dispuesto Vd. o alguien de su familia a hacer de guía, explicando las labores agrícolas, las especies cultivadas, injertos, sistema de riego...?
    - ¿Cómo valoraría económicamente este servicio?
    - ¿Estaría Vd. o alguien de su familia interesado en complementar estas visitas ofreciendo una comida típica del municipio? ¿Cómo valoraría económicamente este servicio?

## **II.3. Entrevista empresarios de los distintos sectores**

### *II.3.1. Preguntas comunes*

**Nombre de la empresa (Razón Social):** .....

**Antigüedad de la empresa:** .....

**Número de trabajadores:** .....

**Municipios en los que trabaja la empresa:** .....

**¿Es Vd. natural del municipio? Sí No Año en el que se instaló en el municipio:**.....

#### **I. Formación empresarial y formación laboral:**

1. ¿Cómo definiría Vd. la actual situación del empresariado de su sector en el municipio? ¿Cómo cree que ha evolucionado?
2. ¿Por qué se convirtió Vd. en empresario de este sector, es decir, qué lo motivó?
3. ¿Cuáles son sus aspiraciones últimas como empresario en este sector?
4. ¿Existe una formación previa y adecuada a la hora de poner en marcha una empresa de este sector?
5. ¿Existe algún tipo de formación continua o reciclaje para el empresario? ¿Ha participado Vd. en algún caso?
6. Con respecto a sus trabajadores, ¿han recibido alguna formación previa en este campo antes de entrar en su empresa?
7. ¿Reciben algún tipo de formación continua?

#### **II. Obstáculos para el desarrollo de la actividad:**

1. ¿Qué tipo de obstáculos cree que existe en el municipio para el desarrollo de su actividad?
2. ¿Cómo definiría Vd. las actuales infraestructuras del municipio en relación con su sector de actividad?
3. Respecto a los empleados, ¿qué perfiles de cualificación o especialización son los más demandados por su empresa?
4. ¿Encuentra Vd. en el municipio trabajadores con la formación que demanda su empresa?
5. ¿Cómo cree Vd. que podría informarse a los desempleados del perfil profesional que los empresarios del sector requieren?
6. ¿Cómo definiría Vd. la relación existente en el municipio entre su sector de actividad y la Administración pública?

7. ¿Cómo definiría Vd. las relaciones existentes entre los empresarios de su sector de actividad?

### **III. Nivel de integración intersectorial:**

Actualmente, cómo inciden en su empresa la actividad que en el municipio desarrollan los siguientes sectores: (eliminar el sector correspondiente al entrevistado)

- a) Agricultura y pesca
- b) Construcción
- c) Hostelería
- d) Comercio y reparaciones
- e) Transportes y comunicaciones
- f) Industria (Extractiva; Química y cemento; Mueble, madera y corcho, Transformados metálicos...)
- g) Actividades financieras
- h) Actividades inmobiliarias
- i) Servicios a las empresas
- j) Servicios recreativos
- k) Servicios asistenciales (domésticos...)
- l) Servicios públicos (educación, sanidad, administración y defensa)

### **IV. Alternativas propias y valoración de propuestas:**

1. Es manifiesto que existe un auge constructivo en el municipio, pero nos gustaría saber quiénes adquieren esos inmuebles y para qué fin (residencia habitual, segunda residencia, veraneo, arrendamiento...)
2. Contemplando la situación actual del municipio, ¿cómo cree que evolucionará su sector de actividad en el futuro?
3. En caso de que se limitara la superficie edificable en el municipio para potenciar otras actividades, ¿cómo cree que le afectaría a su actividad? ¿Qué medidas compensatorias propondría?
4. ¿Estaría dispuesto a que se limitara la superficie edificable en el municipio para proteger el medio ambiente?



### II.3.2. Preguntas específicas

#### ENTREVISTAS EMPRESARIOS DEL LA CONSTRUCCIÓN

##### II. Obstáculos para el desarrollo de la actividad:

8. ¿Tiene su empresa alguna subcontrata con otra empresa del sector?, o
9. ¿Es su empresa subcontratada por otra empresa de la construcción?

##### IV. Alternativas propias y valoración de propuestas:

5. Si se le demostrara que la demanda de edificios en el municipio, y su valoración económica, es decreciente, ¿estaría Vd. de acuerdo con que se limitara la superficie edificable?

#### ENTREVISTAS EMPRESARIOS DEL COMERCIO

Tipo de establecimiento:.....

Superficie del establecimiento:.....

##### I. Formación empresarial y formación laboral:

1. ¿Existen diferencias en cuanto a la formación previa entre sus empleados y sus empleadas?

##### IV. Alternativas propias y valoración de propuestas:

1. Contemplando la situación actual del municipio, ¿cómo cree que evolucionará el sector del comercio en el futuro? ¿Cree que es posible el desarrollo de un tejido empresarial competitivo?
2. ¿Cómo incide la actividad turística en el funcionamiento de su empresa?
3. Sabemos que poblaciones como .... absorben actividades comerciales y de distribución que tal vez el municipio podría desarrollar por sí misma; ¿qué medidas propondría para que el municipio se convirtiera en un núcleo comercial y distribuidor más importante? En este sentido, ¿cree que el municipio podría sacar mayor provecho de su proximidad a un nudo estratégico de comunicaciones como es el Estrecho de Gibraltar?; ¿cómo?

## ENTREVISTAS EMPRESARIOS DE LOS DISTINTOS SUBSECTORES TURÍSTICOS

**Lugar de procedencia de los inversores:**.....

### **I. Formación empresarial y formación laboral:**

1. ¿Cómo definiría Vd. la actual situación del empresariado de la hostelería en el municipio? ¿Cómo cree que ha evolucionado?
2. ¿Por qué se convirtió Vd. en empresario de la hostelería, es decir, qué lo motivó?
  1. ¿Por qué decidieron invertir o instalarse en el municipio?
  2. ¿Qué tipo de puestos de trabajo en su empresa son los ocupados mayoritariamente por mujeres?
  3. ¿Existen diferencias en cuanto a la formación previa entre sus empleados y sus empleadas?

### **II. Obstáculos para el desarrollo de la actividad:**

1. ¿En qué materias cree que existe un déficit en la formación de los empleados en hostelería?
2. ¿Cómo cree Vd. que podría informarse a los desempleados del perfil profesional que los empresarios de la hostelería requieren?

### **IV. Alternativas propias y valoración de propuestas:**

1. ¿Qué tipo de turismo es más habitual en el municipio? (turismo hotelero, turismo residencial, turismo de alquiler, turismo de paso, turismo de camping y acampada, turismo de un día)
2. ¿Qué tipo de turismo cree Vd. que es más beneficioso para el municipio?
3. ¿Qué cree Vd. que valora más el turista que acude al municipio? (clima, paisaje, tranquilidad, cultura tradicional, oferta de ocio...)
4. ¿Qué medidas propondría para evitar que el municipio se convierta en un destino turístico masificado? ¿Cree que el municipio puede convertirse en un destino turístico de calidad?
5. ¿Estaría dispuesto a que se limitara la superficie urbanizable en el municipio para proteger el medio ambiente?
6. ¿Piensa Vd. que el turismo rural puede ser un complemento viable para el turismo del municipio?
7. ¿Y el agroturismo? (visitas guiadas a explotaciones agrarias, como regadíos tradicionales; acercar al turista a la cultura pesquera de el municipio...)

8. ¿Cree que los productos de agricultura ecológica tendrían salida en su negocio?

**V. Otros datos de interés: I. Alojamiento:**

1. ¿Qué ocupación media tiene este hotel en temporada alta? ¿Y en temporada baja?
2. ¿Qué tipo de turista es el usuario más habitual de sus servicios? (Nacionalidad, Edad, Nivel adquisitivo, Motivación para el viaje, Tipo de actividad que realiza en el destino)
3. ¿Cuál es la estancia media del turista que se aloja en su hotel?
4. ¿Qué cree que valora más el turista que se aloja en su hotel de los servicios que Vds. brindan?
5. ¿Qué cree que valoran más sus clientes del municipio?

**V. Otros datos de interés: II. Empresas de ocio**

1. ¿Qué tipo de oferta recreativa o actividades se pueden realizar en su recinto?
1. ¿Cuántos visitantes han recibido en esta temporada alta? ¿Cuántos esperan recibir durante la próxima temporada baja?
2. ¿Qué tipo de visitantes son los más habituales en sus instalaciones? (familias, grupos de jóvenes...) ¿Qué nacionalidad o procedencia suelen tener?
3. ¿Qué cree que busca el visitante en sus instalaciones?
4. ¿Piensan introducir a medio plazo algún tipo de novedad en sus servicios?

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES

### Bibliografía

- AGUIRRE CAUHÉ, S. (1995): “Entrevistas y cuestionarios”, en A. Aguirre Baztán (Ed.), *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*, Barcelona, Editorial Boixareu Universitaria, p. 178.
- BERGER, P.L. y LUCKMANN, T. (1995): *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu editores.
- GARCÍA FERRANDO, M. (1998): “La encuesta”, en García Ferrando, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. (Comp.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, p. 147.
- GARCIA MANRIQUE, E. y OCAÑA OCAÑA, M.C. (1990): *El territorio andaluz*. Ed. Lib. Agora, Málaga.
- GOMEZ MORENO, M.L. (1999): *La diversificación económica de Antequera como proceso de desarrollo local*. Ed. Serv. Public. Diput. Prov. de Málaga, Málaga .
- HOVINEN, R. (2002): “Revisiting the destination lifecycle model”, *Annals of Tourism Research* 31, 209-230.
- IVARS, J.A. (2004): “Regional tourism planning in Spain. Evolution and perspectives”. *Annals of Tourism Research* 31, 313-333.
- JAMAL, T.B. and GETZ, D. (1995): “ Collaboration theory and community tourism planning” *Annals of Tourism Research* 22, 186-204.
- LARRUBIA, R. y LUQUE, A. (2001): “Las estrategias para la excelencia y la calidad turística en los destinos maduros. El caso de la provincia de Málaga”. *Baetica*, 23, 75-118.
- ORTÍ, A. (1998): “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: La entrevista abierta, semidirectiva y la discusión de grupo”, en García Ferrando, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. (Comp.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, p. 189.
- REID, D., MAIR, H. and GEORGE, W. (2004): “Community tourism planning. A self-assessment instrument”. *Annals of Tourism Research*, 31, 623-639.
- TAYLOR, P. (1994): *Geografía política. Economía-mundo, estado-nación y localidad*. Ed. Trama, Madrid.
- VALCÁRCEL-RESALT, G.: “Planes estratégicos de desarrollo local”, en G. Valcárcel-Resalt, M.A. Troitiño Vinuesa y L. Esteban Cava (Coord.), *Desarrollo local, turismo y medioambiente*, Diputación de Cuenca, 1993, pp. 21-55.
- VELASCO, H. y DÍAZ DE RADA, A. (1997): *La lógica de la investigación etnográfica*, Valladolid, Editorial Trotta, p. 18.
- WANHILL, S. (2000): “Small and medium tourism enterprises”. *Annals of Tourism Research* 27: 132-147.

## Fuentes

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE MÁLAGA (1989): *La población de la provincia de Málaga*. Ed. Diputación Provincial de Málaga.

INE (Instituto Nacional de Estadística):

(1982): *Censo de locales de España de 1980. Tomo IV. Resultados municipales*. Madrid.

(1984): *Censo de población de 1981. Tomo III. Resultados provinciales, 1ª parte: Características de la población*. Madrid.

(1985): *Censo de población de 1981. Tomo IV. Resultados municipales*. Madrid.

(1992): *Censo de locales de España de 1990. Tomo IV. Resultados municipales*. Madrid.

(1993): *Censo de población de 1991. Tomo IV. Resultados municipales*. Madrid.

(2000): *Málaga en cifras 1999 / 2000*. Ed. Instituto Nacional de Estadística y Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga. Málaga.

(2004): [www/ine.es](http://www/ine.es): *Censos de Población y Viviendas 2001. Resultados definitivos*.

IEA (Instituto de Estadística de Andalucía):

(1993): *Censo de población de Andalucía 1991. Estadísticas demográficas. Población. Provincia de Málaga*. Sevilla.

(1998): *SIMA (Sistema de Información Municipal de Andalucía)*. Sevilla.

