

“La percepción turística de los habitantes de Palma”

Recopilación y análisis de la percepción de la situación turística actual por parte de la población en la capital de Mallorca, Palma, así como sus ideas para un mayor desarrollo turístico.

Louisa Wolf-Gorny. Universidad de desarrollo sostenible Eberswalde, HNEE.

Trabajo de investigación del Máster en Gestión de turismo sostenible.

Resumen

El objetivo de este trabajo fue responder el interrogante: *¿Cómo es la percepción de la situación turística actual de la población de Palma y qué visión tiene la población en cuanto al desarrollo turístico de la ciudad en el futuro?*

Además de la presentación detallada de los dos campos temáticos de este trabajo, el turismo en Palma y la percepción del turismo por parte de los residentes, y el análisis exhaustivo de estas fuentes de datos secundarias, se realizaron dos recopilaciones de datos primarios y conversaciones con tres expertos mallorquines.

Es difícil imaginar la isla Mallorca y su capital Palma sin turismo. Ya antes del siglo XX hay indicios de actividad turística y hace aproximadamente 60 años, a principios de los años 1960, la isla se empieza a posicionar como destino de turismo de masas internacional muy popular. Durante los últimos años la situación en la isla y especialmente en Palma se ha agravado: el turismo tiene un carácter extremadamente estacional, pese a las capacidades limitadas de la isla, el número de llegada de turistas sigue subiendo y se utilizan nuevas, en parte ilegales, ofertas de alojamiento, por lo cual por primera vez existen varias ofertas turísticas también en los barrios residenciales. Como consecuencia aparecen problemáticas en la ciudad y el resto de la isla generadas por el turismo. Algunas de las problemáticas son, por ejemplo, el ajuste creciente de la infraestructura de la ciudad a las necesidades de los turistas y las consecuencias inflacionistas para los habitantes como la subida de los costes de alquiler.

A pesar de estas consecuencias la percepción del turismo entre los residentes es principalmente positiva. La mayoría de los habitantes de Palma encuestados acepta la afirmación de que el turismo es algo positivo. Además, la mayor parte indicó que tanto a nivel personal, como para la ciudad y sus habitantes, se perciben más ventajas que desventajas frente al turismo. El contacto con los turistas se describe en general como positivo y agradable.

No obstante, gran parte de la población reconoce también los impactos económicos, físicos y socioculturales del turismo. Los resultados de las recopilaciones de datos primarios de este trabajo muestran que en comparación

con la percepción general del turismo, la mayoría de los palmesanos ven la situación turística actual de forma más crítica.

Sin embargo, por la heterogeneidad dentro de la población, es difícil hacer afirmaciones generales sobre la percepción de los palmesanos. Por ejemplo, hay fervientes defensores del turismo, pero también palmesanos más críticos respecto al turismo en la ciudad. La encuesta por Internet, que se envió, entre otros, a miembros de la iniciativa ciudadana “Ciutat per a qui l’habita”, muestra claramente que algunos habitantes de Palma tienen muy presentes las consecuencias negativas del turismo. Las desventajas percibidas superan a las ventajas que trae el sector económico más importante de la isla. Muchas veces se critica el desarrollo de Palma por la alta demanda turística, en algunos casos llegando incluso a hablar de desarrollo hacia un “parque temático”.

Los encuestados en Palma critican especialmente dos consecuencias del turismo: el aumento en el volumen de tráfico y en los costes de alquiler de pisos. También mencionan otras consecuencias físicas que son percibidas negativamente como los residuos generados, la contaminación acústica, el consumo de agua y la calidad del aire. Al mismo tiempo se puede observar que, especialmente respecto a los dos últimos aspectos, una parte de la población no ve una conexión directa entre el turismo y las consecuencias. Por eso se puede suponer que se perciben sobre todo consecuencias más visibles y perceptibles como subidas del precio de los alquileres y el uso excesivo de la infraestructura.

Una parte de la población también ve críticamente los cambios dentro de las estructuras sociales de los barrios. Los dos otros impactos socioculturales, los cambios en el comportamiento y tradiciones de los habitantes y el intercambio con otras nacionalidades y culturas en cambio, se evalúan positivamente. Al mismo tiempo se indica en los cuestionarios con frecuencia que no se ven consecuencias del turismo sobre el comportamiento y tradiciones de los habitantes. Esto por un lado puede significar que en estos ámbitos no se establece una conexión directa con el turismo. Por otro lado puede ser que los habitantes no perciben ningún cambio en los aspectos mencionados.

En cambio, a parte del intercambio con otras nacionalidades y culturas, los encuestados a través de Internet evalúan muy negativamente el resto de cambios generados por el turismo.

Para evitar que en el futuro la gran mayoría de población tenga una percepción crítica frente al turismo, se deben tomar medidas adecuadas para minimizar los impactos del mismo en la ciudad. Para ello ya se tomaron algunas medidas encaminadas a mejorar la situación turística en el futuro y promover un desarrollo turístico positivo y más sostenible. Estas medidas son aprobadas por la mayoría de los palmesanos. A pesar de esto, la medida de prohibir el alquiler turístico de pisos está vista de forma ambivalente por parte de los habitantes encuestados en

Palma. Como al mismo tiempo la medida esta percibida como muy positiva por los palmesanos encuestados por Internet y los expertos, se podría asumir que la prohibición de alquiler turístico de pisos y sus razones deberían ser comunicados mejor a los residentes y que se necesita un mejor diálogo entre el Ajuntament de Palma y los habitantes.

Además, una parte de los entrevistados ve críticamente el hecho de que se introdujera, y, posteriormente, se doblara la ecotasa. La razón de ello podría ser que pese a que existe una página web oficial del Gobierno de las Islas Baleares sobre el impuesto de turismo sostenible no se comunican suficientemente a los residentes sus fondos y su uso. Por ejemplo, en una de las respuestas a las preguntas abiertas una persona encuestada por internet criticó la falta de transparencia en cuanto al uso de estos fondos.

De los encuestados por internet, que en general tienen una percepción más crítica frente al turismo, se evalúa muy negativamente el posicionamiento de la isla como destino de cruceros. El número de llegadas de cruceros subió considerablemente de 2017 a 2018, pero este tipo de turismo también conlleva unos aspectos muy negativos: duración corta de las estancias de los turistas, impactos medioambientales y falta de regulación sobre el número de cruceros que pueden atracar al mismo tiempo en el puerto de Palma. Además, los encuestados por internet ven críticamente la medida de impulsar la temporada baja. La razón de esto podría ser que la estacionalidad del turismo sigue siendo un problema muy presente para la ciudad y hasta ahora de ningún modo se ha podido resolver con la promoción aspirada de la temporada baja. Bien es verdad que se fomentan actividades apartadas de las vacaciones de playa, se promociona Mallorca con campañas como “Better in Winter” como destino de invierno y se genera exitosamente más turismo de invierno, pero el número de llegadas de turistas sigue subiendo en verano. Aun así el objetivo en realidad es conseguir un número de llegadas constante y distribuir las mejor durante el año.

Aparte de esto se comprueba que la población de Palma ve las medidas tomadas como insuficientes. Por parte de los palmesanos se desea un mayor derecho de intervención. En esto, se señala al Gobierno de las Islas Baleares como responsable principal de una situación turística positiva de la ciudad en el futuro.

En cuanto al desarrollo turístico en el futuro se expresa frecuentemente el deseo de desarrollar un turismo más cualitativo y sostenible. El concepto de “calidad” en este contexto se refiere menos a las ofertas turísticas de lujo, que se entendían hasta ahora bajo este término, y más a una oferta turística realmente de alta calidad.

Adicionalmente, se subraya con frecuencia la necesidad de mejorar la infraestructura y el servicio turístico en la ciudad. Además, algunos de los encuestados exigen la limitación del turismo como medida en el futuro. Es cierto

que el Gobierno de las Islas Baleares introdujo un límite de camas para cada isla, pero el número máximo es muy alto. Además, los encuestados destacan la necesidad de reducir el “turismo de borrachera” .

Aparte, los palmesanos encuestados se desean un mayor derecho de intervención. Quieren participar más en el desarrollo turístico y tener más influencia en ello. Por eso, se propone fomentar más el dialogo entre los residentes y los actores en la gestión turística de Palma, meter más las necesidades de los habitantes e integrarlas en la planificación turística.

En cuanto a las variables intrínsecas, juegan un papel en la percepción turística de los residentes de Palma, pero es interesante comprobar que, según la muestra de las entrevistas estandarizadas, no está influida por la dependencia económica de los entrevistados. En lugar de esto, se pueden observar tendencias: la distancia del área residencial a la zona turística influye en la percepción. Así, personas que viven en el centro perciben más positivamente el turismo, mientras que las que viven el distrito de Playa de Palma y del Pla de Sant Jordi parecen tener una percepción más crítica frente al mismo fenómeno. Además, en la muestra los palmesanos mayores veían el turismo más positivamente que los jóvenes. Al mismo tiempo los encuestados con un nivel educativo completado más alto perciben tanto el turismo en general como la situación turística actual de forma más negativa. Adicionalmente, se puede asumir que hay una conexión entre la frecuencia del contacto con los visitantes y la percepción del turismo.

Para poder hacer más afirmaciones sobre las variables que influyen en la percepción turística de los palmesanos es esencial realizar más investigaciones en este ámbito. Como hay una laguna de investigación y además un constante cambio de percepción, se recomienda recabar en el futuro regularmente más datos. Por un lado, sería interesante realizar la recopilación de datos con el mismo cuestionario otra vez, durante otro tiempo. Como se hizo la recopilación de datos de este trabajo inmediatamente después de la temporada alta, a finales de septiembre de 2018, podría ser que esto influyera en los resultados. Por eso, se propone realizar las entrevistas estandarizadas y la encuesta por internet otra vez durante la temporada baja, identificando así posibles diferencias en las percepciones de los palmesanos y una influencia por la estacionalidad del turismo.

Por otro lado, hay falta de estudios a largo plazo que posibiliten analizar y comparar las percepciones de los palmesanos durante varios años. Mediante estos estudios se podría observar y analizar el desarrollo de las percepciones. Estas observaciones también harían posible sacar conclusiones sobre la percepción y aceptación de medidas tomadas durante el periodo de investigación en el ámbito de la gestión y planificación del turismo en Palma. Además, para estudios futuros es esencial seleccionar una muestra más grande para poder hacer afirmaciones más representativas sobre la población base, los residentes de

Palma. La muestra de este trabajo a veces fue demasiado pequeña para poder sacar conclusiones más detalladas sobre distintos grupos entre los habitantes, como por ejemplo por grupo de edad. Una muestra más grande sería de importancia especialmente para comprobaciones y declaraciones más precisas sobre la dependencia de la percepción del turismo en Palma de variables intrínsecas.

Con la presentación detallada de los campos temáticos tratados y el método aplicado el estudio presente se puede utilizar como base para futuros estudios sobre la percepción del turismo en Palma u otros destinos con características similares. También el instrumento de las entrevistas estandarizadas y las encuestas por internet, el cuestionario puede ser utilizado de nuevo para otros estudios sobre la percepción turística en Palma. Además, con la adaptación correspondiente, el cuestionario podría ser útil para la recopilación de datos en otros destinos urbanos donde se perfila el así llamado fenómeno “overtourism” . Aparte, el trabajo muestra las necesidades de investigación en la percepción del turismo por parte de los habitantes de Palma y del resto de Mallorca.

Para futuros estudios, como ya mencionado, es recomendable realizar recopilaciones de datos con una muestra más amplia. Además, se podría optimizar más la realización técnica de las entrevistas estandarizadas. Se recomienda sacar la muestra en el futuro a base de un fichero oficial de direcciones o nombres de Palma. También el método “random route” sería un método de muestreo recomendable en el caso de que haya más recursos financieros, de tiempo y de personal.

En cuanto a la encuesta por internet se debería enviar en el futuro a más a contactos “neutrales” y publicar su enlace en plataformas o grupos “menos críticos” . Así se podrían conseguir resultados más representativos de las encuestas por internet.

En resumen, se puede afirmar que los palmesanos encuestados tienen una percepción general positiva del turismo. Al mismo tiempo se ve que una gran parte de los habitantes también son conscientes de los problemáticas del fenómeno que se muestran actualmente en la ciudad y en el resto de la isla. Consecuentemente perciben la situación turística actual de forma más crítica.

Para fomentar en el futuro una percepción turística positiva en la ciudad, se necesita tomar las medidas correspondientes en la gestión y el marketing del turismo. Las medidas tomadas hasta este momento se valoran positivamente, pero al mismo tiempo son percibidas claramente como insuficientes.

Además, para un desarrollo turístico positivo en Palma y Mallorca es esencial realizar más estudios en este ámbito de investigación. Solo así se pueden hacer conclusiones significativas sobre las futuras visiones de los habitantes en cuanto

al desarrollo turístico y analizar de que factores depende su percepción turística positiva.

De esta manera se puede promover una percepción positiva del turismo por parte de la población de Palma y el resto de la isla y perseguir el objetivo de desarrollar un turismo más sostenible en las Islas Baleares.