Universitat de les Illes Balears

DOCTORAL

2019

Programa de Doctorado en Turismo

SEGURIDAD Y POLÍTICA PÚBLICA EN DESTINOS TURÍSTICOS MADUROS: EL CASO DEL TURISMO SÉNIOR EN LA PLAYA DE PALMA (MALLORCA) (2016-2017)

Volumen I de II

Miguel Quetglas Morey

Universitat de les Illes Balears

TESIS DOCTORAL

2019

Programa de Doctorado en Turismo

SEGURIDAD Y POLÍTICA PÚBLICA EN DESTINOS TURÍSTICOS MADUROS: EL CASO DEL TURISMO SÉNIOR EN LA PLAYA DE PALMA (MALLORCA) (2016-2017)

Volumen I de II

Miguel Quetglas Morey

Directora: Joana Mª Petrus Bey

Tutora: Joana Mª Petrus Bey

Doctor por la Universitat de les Illes Balears

Agradecimientos

Es difícil expresar en palabras los sentimientos cuando salen del corazón, después de haber pasado el desierto he encontrado el oasis, de la mano de mi directora de tesis, la Dra. Joana María Petrus Bey, que me ha enseñado el camino, para llegar a nuevos horizontes y experiencias en la investigación, que me ha permitido ser su "Athene noctua".

Al Dr. Miguel Seguí Llinás, director del programa de doctorado en Turismo, por organizar las jornadas anuales de doctorandos, contra viento y marea, permitiendo que durante unos días nos reunamos en la UIB, los doctorandos/as para intercambiar opiniones, errores, aciertos, enriqueciéndonos y dándonos ánimos para llegar al final de la travesía.

A mis padres, por sus esfuerzos personales, privándose de cosas, para que estudiara en una escuela de pago desde 1963 a 1974, seguro que hoy estarían orgullosos de su hijo.

A mis estimados hijos Miquel y Biel, a Laureta, sin cuya ayuda aún estaría tabulando datos y a los inestimables ánimos de Cristina.

A mis queridos Coco y Duna, pacientes al pasarse largas horas junto a mis pies en la mesa de trabajo.

Al "alma mater" de esta experiencia, dándome ánimos en los momentos de desánimo, con un apoyo incondicional, sin el cual no hubiera llegado a encontrar el agua que brota en el oasis: mi esposa Magdalena.

ÍNDICES

Índice de contenido

Agradecimientos 5
Índice de contenido 9
Índice de Figuras 13
Índice de Tablas 17
Índice de Gráficos 19
RESÚMENES 25
Resumen 27
Resum 28
Abstract 29
Preámbulo 33
INTRODUCCIÓN 37
1. Introducción 39
2. MARCO TEÓRICO 45
2. Marco teórico 47
2.1. Criminología, percepción del riesgo e inseguridad 48
2.1.1. La percepción del riesgo 50
2.1.2. De la percepción de la inseguridad 54
2.1.3. El papel de los medios de comunicación en la conformación de la seguridad. 56
2.2. Los actos antisociales 58
2.2.1. Clasificación de los actos antisociales 64
2.3. De la victima. 71
2.3.1. Otras definiciones relacionadas 73
2.4. De la prevención situacional 74
2.5. El territorio: Organización social e identidad personal y grupal 76
2.5.1. Los actores sociales del territorio 83
2.5.2. Grupos de intereses, de presión: Lobbies y partidos políticos 84
2.5.3. Los movimientos sociales 86
2.5.4. De la marginalidad 88
2.6. La gobernanza y la gobernabilidad de la seguridad 92
2.6.1. Diseño de una política pública en seguridad 96
2.6.2. Identificación de demandas y problemas. El establecimiento de la agenda. 97
2.6.3. De la toma de decisiones 101

2.7. El turismo sénior: definición y características. 104
2.7.1. La población sénior en España y su potencial turístico. 107
2.7.2. Factores limitantes en el turismo sénior 113
2.8. Turistas, personas mayores y percepción de la seguridad 115
2.8.1. Turismo sénior y condicionantes en la elección de destino 117
2.8.2. Los programas de turismo social en España. 121
2.8.3. Baleares como destino de turismo social. 126
2.8.4. Las charlas sobre seguridad y autoprotección dirigidas al turismo sénior de la Playa de Palma 128
3. OBJETIVOS, HIPOTESIS, FUENTES Y METODOLOGÍA 131
3. Objetivos, hipótesis, fuentes y metodología 133
3.1. Objetivos 138
3.1.1. Objetivos generales: 139
3.1.2. Objetivos secundarios: 139
3.2. Hipótesis 140
3.3. Fuentes 140
3.3.1. Fuentes documentales. 140
3.3.2. Fuentes estadísticas 142
3.3.3. Fuentes cartográficas 142
3.4. Métodos de investigación cuantitativos 142
3.4.1. Las encuestas dirigidas y no dirigidas 145
3.4.2. Encuesta dirigida sobre percepción de seguridad y victimización 147
3.4.3. Encuesta no dirigida sobre eficacia de la prevención anticipativa comunitaria 154
3.5. Métodos de investigación cualitativa 158
4. HISTORIA, DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO 159
4. Historia, delimitación y descripción de la zona de estudio 161
4.1. Playa de Palma, denominación y localización geográfica 161
4.1.1. De s'Arenal a la Playa de Palma 164
4.1.2. La progresiva urbanización de s'Arenal 167
4.2. Playa de Palma como marca turística 182
4.2.1. La Denominación Geoturística 182
4.2.2. La Playa de Palma en el Plan Horizonte 2020 185
4.2.3. El ámbito territorial considerado «Playa de Palma» por el consorcio 189
4.2.4. La Playa de Palma según la zonificación administrativa municipal 191
4.3. Playa de Palma: Características demográficas, socieconómicas y urbanísticas del área de estudio 196
4.3.1. La población residente en la Playa de Palma 197

4.3.2. Distribución de hogares y estructura por edad. 202
4.3.3. Ocupación y actividad económica en la Playa de Palma 203
4.4. La trama urbana de la Playa de Palma: Usos residenciales y turísticos 205
4.4.1. Distribución y ocupación de la vivienda familiar..... 208
4.4.2. La distribución de la oferta de alojamiento turístico 213
4.4.3. Movilidad y transporte en la Playa de Palma 224
5. LA SEGURIDAD EN LA PLAYA DE PALMA 231
5. La seguridad en la Playa de Palma: La construcción de un destino turístico. 233
5.1. Los actos antisociales en los orígenes del turismo 236
5.1.1. Vigilancia del orden público: Un breve recorrido por el siglo XX 240
5.1.2. Las nuevas costumbres y la vigilancia del orden en nuestra zona de estudio. 248
5.2. Estado actual de la imagen de seguridad en la Playa de Palma..... 256
5.3. Principales conductas antisociales observadas en la Playa de Palma..... 260
5.4. Consecuencias de las conductas antisociales, ilícitas e incívicas para la imagen del destino 274
Resultados de las encuestas a turistas seniors y residentes 287
6. PERCEPCIÓN Y SEGURIDAD DEL TURISMO SÉNIOR EN LA PLAYA DE PALMA 287
6. Percepción y seguridad del turismo sénior en la Playa de Palma. Análisis de resultados..... 289
6.1. Encuestas dirigidas de victimización y percepción de seguridad..... 289
P1. ¿Durante su estancia en la Playa de Palma ha sufrido algún hurto, robo? 299
P2. ¿Se siente seguro paseando por la zona de la Playa de Palma? 301
P3. ¿Ha visto cometer algún delito, hurto o robo en la zona? 304
P4. ¿Algún conocido suyo ha sido víctima de delito, hurto o robo en la zona?..... 314
P5. ¿Qué zona de la Playa de Palma le ha parecido más insegura? 319
P6. ¿Por qué? (Por qué le ha parecido esa zona la más insegura P5)..... 332
P7. ¿Cómo valoraría la seguridad de la Playa de Palma de 1 a 10..... 338
6.2. Influencia de la victimización directa e indirecta en la valoración de la seguridad (P7) de residentes y turistas 348
6.2.1. Interdependencia de las variables en la percepción de seguridad 353
P8. Grado de fidelización del turismo sénior y su influencia en la percepción de seguridad 360
6.2.2. Cómo mejorar la seguridad según los encuestados 367
6.3. Encuestas No Dirigidas. Valoración de charlas de seguridad y percepción del turismo sénior..... 372
6.4 Características de la END2016 Zona de Can Pastilla 373
6.5 Respuestas obtenidas al cuestionario en la END2016..... 380
P1. ¿Había asistido con anterioridad a alguna charla sobre seguridad o autoprotección.? 380
P2. Interés de la charla a la que ha asistido..... 381

P3. Utilidad durante la estancia 383
P4. Utilidad en su vida cotidiana 385
P5. Valoración temas expuestos 390
P6. Valoración de la iniciativa de la Policía Local 391
P7. Percepción de seguridad en la Playa de Palma 392
6.6. Características de la END2017- Zona de s'Arenal 397
6.7. Respuestas obtenidas al cuestionario en la END2017 404
P1. ¿Había asistido con anterioridad a alguna charla sobre seguridad o autoprotección? 404
P2. Interés de la charla a la que ha asistido 408
P3. Utilidad durante la estancia 409
P4. Utilidad en su vida cotidiana 411
P5. Valoración temas expuestos 416
P6. Valoración de la iniciativa de la Policía Local 418
P7. Percepción de seguridad en la Playa de Palma 419
7. CONCLUSIONES 425
7. Conclusiones 427
7.1. Conclusiones en relación al desarrollo territorial de la zona de estudio 428
7.2. Conclusiones en relación a la construcción social del destino Playa de Palma 430
7.3. Conclusiones en relación a la percepción de seguridad del turismo sénior 434
7.3.1. Conclusiones en relación a la Encuesta dirigida 434
7.3.2. Conclusiones en relación a la Encuesta No Dirigida 441
8. DISCUSIÓN Y PROPUESTAS 445
8. Discusión y propuestas 447
9. BIBLIOGRAFÍA 451
9. Bibliografía 453

Índice de Figuras

Figura 1 . Variables en relación con la percepción de la inseguridad. 58

Figura 2. Esquema adaptado del modelo de Cornisch y Clarke 1985. Modeling Offender's Decisions. 61

Figura 3. Síntesis de los elementos causales de la inseguridad objeto de la investigación 70

Figura 4. Cuadro de los elementos que mejoran la percepción de la seguridad. 82

Figura 5. Fotografía de la manifestación celebrada en la Playa de Palma tras el fallecimiento por atropello de un vendedor ambulante senegalés. 89

Figura 6. Imagen de la plataforma web del Sindicato Popular de Vendedores Ambulantes. Barcelona 92

Figura 7. Cuadro resumen de la estrategia para la detección de los problemas. 96

Figura 8. Esquema de determinación de las necesidades ciudadanas de seguridad. 98

Figura 9. Adaptación del modelo SERVQUAL de percepción del Servicio, según Parasuraman. 99

Figura 10. Elementos que influyen en la demanda del destino turístico en el turismo sénior . 119

Figura 11. Informe de Sostenibilidad Ambiental preliminar. PdP. 2012 Anexo I. Iluminación exterior 136

Figura 12. Síntesis de la investigación 139

Figura 13. Distribución de las encuestas de victimización en los distintos sectores. 151

Figura 14. Cuestionario de la encuesta dirigida. 153

Figura 15. Localización hoteles donde se recogió la encuesta no dirigida (END) 156

Figura 16. Cuestionario de la encuesta no dirigida. 157

Figura 17 Vista aérea de la Playa de Palma. 161

Figura 18 Vista aérea de s'Arenal. Zona litoral del municipio de Palma y parte contigua del de Llucmajor 162

Figura 19. Límites de la Bahía de Palma y tramos municipales de costa 163

Figura 20. Es Carnatge, tramo costero comprendido entre es Coll den Rabassa y Can Pastilla 164

Figura 21. Delimitación de área urbanizada que conforma la Playa de Palma. 164

Figura 22. Vista aérea de la Playa de Palma desde Llucmajor 165

Figura 23. Límites de la Playa de Palma dentro del área conocida como S'Arenal 166

Figura 24. Localització del Camí de S'Alga. 169

Figura 25. Fotografía del Camí de s'Alga, posteriormente Carrer de Sant Cristòfol. 169

Figura 26. Detalle del primitivo núcleo de Can Pastilla 171

Figura 27. Núcleos primitivos de la Playa de Palma 172

Figura 28. Tractor del tranvía Palma-Arenal en 1934. (Fuente: Archivo Antoni Sanchís) 172

Figura 29. Vista del primer núcleo de Can Pastilla. (Años 40)..... 173

Figura 30. Vista del núcleo de s'Arenal (Llucmajor) con la "Illeta dels Republicans" en primer término (1930)..... 173

Figura 31. Iglesia de Sant Ferran. (Las Maravillas, años 40)..... 174

Figura 32. Plano de parcelación de Son Sunyer (Sbert Barceló, 2000, p.29) 174

Figura 33. Vista de Ses Fontanelles en 1961, en pleno desarrollo de su actividad salinera..... 175

Figura 34. Delimitación de Ses Fontanellas en el Plan Hidrológico del Govern Balear como "masa de transición)..... 176

Figura 35. Vista aérea de la zona conocida como "Las Maravillas". (Años 70)..... 177

Figura 36. Hotel Ciudad Jardín, 1922. 177

Figura 37. Hotel San Francisco. (Les Meravelles. Años 30)..... 177

Figura 38. Hotel Lido. (Can Pastilla, años 50)..... 178

Figura 39. Hotel Lido y Acapulco (años 60)..... 178

Figura 40. Hotel Niágara, junto a la iglesia de Sant Ferran. (Les Meravelles). 179

Figura 41. Pinar de Cala Estancia antes de la construcción del Hotel Alexandra..... 179

Figura 42. Fases históricas en la construcción del espacio urbano de Platja de Palma..... 180

Figura 43. Orden de 27 de febrero de 1967 (BOE de 10 de abril de 1967) por la que se inscribe en el Registro de Denominaciones Geoturísticas la denominación «Playa de Palma», solicitada por don Pedro Cabrer Rodríguez..... 183

Figura 44. Delimitación del ámbito de la Playa de Palma a los efectos de la Ley 8/2010 de 27 de julio para la revaloración integral de la Playa de Palma 190

Figura 45. Distritos municipales según división de 1928 191

Figura 46. Distrito administrativo "Playa de Palma" 193

Figura 47. Zona de estudio..... 194

Figura 48. Localización de los Balnearios en la Playa de Palm..... 195

Figura 49. Distrito Playa de Palma según división municipal y zona de estudio..... 196

Figura 50. Delimitación de las fincas rústicas que integraban la Playa de Palma..... 206

Figura 51. Distribución de viviendas familiares en el distrito censal Playa de Palma. 2011 209

Figura 52. Sectores censales de la zona de estudio. (Playa de Palma)..... 211

Figura 53. Vista de Sometimes, segregación espacial entre uso turístico de color naranja y residencial de color azul..... 212

Figura 54. Les Meravelles. Patrón mixto de usos residenciales y turísticos. 213

Figura 55. Perfil de los sectores y localización de los establecimientos hoteleros según año de construcción. 214

Figura 56. Vivienda tradicional y nuevos usos. Calle Cartago. Balneario 1. S'Arenal. 215

Figura 57. Perfil de los sectores de la Playa de Palma según nº plazas de los establecimientos 218

Figura 58. Imágenes del frente de playa en los distintos sectores de la Playa de Palma. (Años 90). 225

Figura 59. Obras de peatonización y mejora de infraestructuras en la Playa de Palma. (1989). 226

Figura 60. Vista del paseo peatonal que ocupa la primera línea de la Playa de Palma y de sus actividades. 227

Figura 61. Nodos de conexión M-19 con la Playa de Palma 228

Figura 62. Gunn. (1972:120), en adaptación de Andrade (2012:21) 234

Figura 63. Portada de la revista. “Concepción Arenal”, Julio 1929. 238

Figura 64. Palm Beach. 1925. Censores de playa 240

Figura 65. Tildan Basin. Whashington DC. Censores de playa. 1922 241

Figura 66. Las nuevas costumbres. Portada de la revista “Nuevo Mundo” (2/9/1932) 243

Figura 67. Noticias del Diario de Navarra, de 13 de junio de 1937 246

Figura 68. Noticias del Diario de Navarra, de 13 de junio de 1937 247

Figura 69. Un oficial de policía multa a una mujer por llevar un bikini en una playa italiana, 1957 Fuente:https://rarehistoricalphotos.com/women-arrested-bathing-suits-1920s/ 248

Figura 70. Casetas de baño en Can Barbarà- Años 60 254

Figura 71. Derby Days: Mallorca | The Once In A Lifetime Derby. Minuto 0:57 259

Figura 72. Playa de Palma del vídeo Mia Julia DJ- «Mallorca da bin ich daheim» 2018. Minuto 3:55 259

Figura 73. Fotograma de la web de https://www.bierkoenig.com anunciando el All Inclusive Plus 260

Figura 74. Abordaje de extranjeros en la Playa de Palma. 14-07-2009 © Ultima Hora SUCESOS 261

Figura 75. Trileros en la Playa de Palma. © A. Sepúlveda 26-05-2010. Ultima Hora. 263

Figura 76. Miembros del concocido clan de trileros 'Los Bustamantes', detenidos en 2015 264

Figura 77. Venta ambulante en Playa de Palma 22-04-2018 |© M. À. Cañellas Ultima Hora . 265

Figura 78. Masajista ejerciendo su actividad en la playa a petición del cliente. 266

Figura 79. Actuación policial, contra el pedal beer en la Playa de Palma 267

Figura 80. Tiqueteros vendiendo revistas y entradas a turistas de la zona. Playa de Palma 269

Figura 81. Castillos de arena en s’Arenal. ©J. Avellá. El Mundo 06/07/2011 271

Figura 82. Balconing, salto a una piscina desde el balcón de un hotel. 272

Figura 83. Práctica de riesgo desde los balcones de los hoteles 273

Figura 84. Práctica del Parkour 274

Figura 85. Esquema de los planos, actores y actividades que participan en la construcción de la imagen turística de la Playa de Palma 278

Figura 86. Esquema de la doble creación de la imagen del destino Playa de Palma. 281

Figura 87. Fotografía de dos hombres en tanga una vez derogada la Ordenanza Cívica 283

Figura 88. Mapa según nacionalidad de los turistas seniors entrevistados en la Playa de Palma. ED2017 292

Figura 89. Distribución geográfica de las nacionalidades de los residentes en la Playa de Palma encuestados. ED2017 294

Figura 90. Tienda de souvenirs. Facilidad para la sustracción. 310

Figura 91- Grupo de trileros en la Playa de Palma ©C. Forteza. Diario de Mallorca 11/08/2015 312

Figura 92 Crime Hotspot "Torrent dels Jueus"-puente y C/ Fita 323

Figura 93. Detalle del Balneario 4 327

Figura 94. P5 Tramos balnearios 1-4 (s'Arenal). 332

Figura 95. Iluminación y actividades en la Playa de Palma. 336

Figura 96. Bloque New Jersey protegiendo una zona de terrazas en la Playa de Palma. 337

Figura 97. Ubicación de la zona de los puntos calientes Hots sptos, que presenta un deterioro urbanístico como zona madura urbanística. 340

Figura 98. Esquema explicativo de la interrelación de variables que condicionan la inseguridad percibida (P7). 351

Figura 99. Esquema de las fuerzas de expulsión-retención que mantiene a los residentes en entornos inseguros. 365

Figura 100. Bloque residencial de población africana, sobre Bar London C/ Trasimé 27 366

Figura 101. Necesidad de intervención el espacio público de la Playa de Palma 371

Figura 102. Localización de puntos de muestreo en Can Pastilla y Arenal. Hoteles participantes en END2016 y 2017 372

Figura 103.Mapa origen Turismo sénior 2016 Playa de Palma 378

Figura 104 Distribución provincial de la población entre 65-69 años (2016-INE) 379

Figura 105. Promedio de valoraciones obtenidas a las preguntas P3 y P4 de la END2016 por CCAA. 387

Figura 106. Mapa origen de los turistas seniors 2017 en la Playa de Palma. (END2017). 403

Figura 107. Comunidades autónomas de origen END2017 según distribución de la experiencia previa en charlas de seguridad de sus turistas. 407

Figura 108. Promedio de valoraciones obtenidas a las preguntas P3 y P4 de la END2017 por CCAA. 413

Índice de Tablas

Tabla 1. Evolución de la población española 1900-2061 109
Tabla 2. Estancias y precios del programa IMSERSO 2018-2019. 124
Tabla 3. Distribución mensual de las encuestas realizadas 149
Tabla 4. Distribución diaria de las encuestas realizadas 149
Tabla 5. Población residente en los barrios de Playa de Palma según Padrón municipal 2016. 151
Tabla 6. Descripción del muestreo realizado en las encuestas no dirigida 155
Tabla 7. Planes de excelencia turística desarrollados con el Plan Futures I (1992-95) 187
Tabla 8. Planes de excelencia y dinamización turística desarrollados con el Plan Futures II (1996-99). 187
Tabla 9. Barrios por distritos del municipio de Palma 192
Tabla 10. Distribución de la población en la Playa de Palma. 2011 y 2015 197
Tabla 11. Población residente en la Playa de Palma y estructura por nacionalidad. (2015). ... 200
Tabla 12. Índice de masculinidad de la población extracomunitaria del barrio de s'Arenal (2015). 201
Tabla 13. Distribución en tipo de hogares de la población residente en la Playa de Palma (2012). 202
Tabla 14. Estructura por edad de la población residente en Playa de Palma (2012). 203
Tabla 15. Distribución de las superficies de la clasificación del suelo en Playa de Palma (ha) 207
Tabla 16. Población y vivienda por sectores. Situación real y la prevista según el PGOU de Palma en 2012. 208
Tabla 17. Viviendas no principales, población y hogares por sección censal. (Playa de Palma). 210
Tabla 18. Distribución de la oferta de alojamiento turístico 2017 en el término municipal de Palma. (Ibestat, 2018) 219
Tabla 19. Distribución de la oferta de alojamiento turístico 2017 en la Playa Palma. (IBestat). 220
Tabla 20. Evolución del número de plazas turísticas en Playa de Palma (2004-2017). 221
Tabla 21. Evolución de las plazas ofertadas en Hoteles (H) por categorías. (2004-2017, Palma, Ibestat). 223
Tabla 22. Datos sobre nacionalidad de los turistas seniors entrevistados en Playa de Palma ... 291
Tabla 23. Distribución de encuestados por nacionalidad, sexo y condición de turista/residente. ED2017 291
Tabla 24. Distribución de los residentes encuestados por sexo y nacionalidad ED2017 293
Tabla 25. Datos estadísticos básicos de la Encuesta Dirigida 2017. 295
Tabla 26. Distribución de las encuestas ED2017 según lugar de muestreos, sexo y condición turista/residente. 297

Tabla 27. P1 Cuadro resumen de los resultados de victimización directa por delito. ED 2017 300

Tabla 28. P2. Cuadro resumen de los resultados de percepción de seguridad en Playa de Palma. ED 2017 301

Tabla 29. P3. Cuadro resumen de los resultados de observación directa del delito en Playa de Palma. ED 2017 304

Tabla 30. P3.1. Lugares donde los residentes afirman haber visto cometer delitos. ED2017... 307

Tabla 31 P3.1. Lugares donde los turistas seniors afirman haber visto cometer delitos. ED2017 308

Tabla 32 P3.2. Tipología de actos delictivos que identifican los encuestados. ED2017..... 309

Tabla 33. P4. Victimización indirecta. Turistas y residentes que conocen víctimas de delitos. Valores absolutos y relativos. ED2107 315

Tabla 34. P5. Clasificación de lugares identificados como inseguros por los residentes. EN2017 321

Tabla 35 P5. Resumen de lugares identificados como inseguros por los residentes (valores absolutos y relativos) EN2017 322

Tabla 36. P5Clasificación de lugares identificados como inseguros por los turistas seniors. ED2017 329

Tabla 37. P6 Causas por las que se identificaron lugares P5 como inseguros. Residentes y Turistas seniors. EN2017 333

Tabla 38. P7. Valoración de la seguridad de los encuestados según lugar de residencia/encuesta 340

Tabla 39 Valores de P7 según respuesta (Sí/No) dada por residentes y turistas a P1, P2, P3 y P4 349

Tabla 40. ACP Turistas seniors. Matriz de cargas factoriales..... 354

Tabla 41. ACP Turistas seniors. Contribución de las variables a los factores (%) 354

Tabla 42. ACP Turistas seniors. Denominación de los factores y varianza explicada (%)..... 355

Tabla 43. ACP Turistas seniors. Cargas factoriales tras rotación Varimax 356

Tabla 44. ACP Residentes. Matriz de cargas factoriales..... 357

Tabla 45. ACP Residentes. Contribución de las variables a los factores (%) 357

Tabla 46 ACP Residentes. Denominación de los factores y varianza explicada (%) 358

Tabla 47 ACP Residentes. Cargas factoriales tras rotación Varimax 359

Tabla 40. Distribución por grupos de edad de la muestra (END2016). 374

Tabla 49. Distribución por lugar de procedencia del turismo sénior. (END2016)..... 378

Tabla 50. P3 y P4. Promedio de valoración por CCAA de origen y sexo. (END2016)..... 386

Tabla 51. Distribución por grupos de edad de la muestra (END2016). 399

Tabla 52. Distribución por lugar de procedencia del turismo sénior (END2017)..... 404

Tabla 53. P3 y P4. Promedio de valoración por CCAA de origen y sexo. (END2017)..... 412

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Evolución de los grupos de población estimados en la UE-25 según edad para el período 1950-2050 108

Gráfico 2. Evolución diferencial de los grupos mayores de 65 y de 80 años en España. 1900-2061 110

Gráfico 3. Porcentaje de la población menor de 16 años sobre el total por Comunidades Autónomas (2018)..... 111

Gráfico 4. Personas de 65 y más años respecto al total de población, por comunidades autónomas. 2018 (%)..... 112

Gráfico 5. Comparativa del coste de 8 días de estancia con y sin transporte, según modalidad y destino IMSERSO 2018-2019..... 125

Gráfico 6. Valoración de los clientes alojados en hoteles del programa IMSERSO 2018 en Mallorca 127

Gráfico 7. Distribución del número de encuestas de victimización realizadas en la Playa de Palma (2017). 148

Gráfico 8. Crecimiento de la población en Playa de Palma 2015-2011, según nacionalidad. .. 198

Gráfico 9. Población residente en Playa de Palma. Variación relativa 2015-2011, sobre el total de cada origen. 199

Gráfico 10. Distribución por nacionalidad de la población de PdP. (2015). 201

Gráfico 11. Ocupación laboral de la activa por sectores de actividad. (Playa de Palma 2014). 204

Gráfico 12. Distribución del número de establecimientos hoteleros y plazas por períodos de construcción. 216

Gráfico 13. Evolución del número de hoteles y plazas en la Playa de Palma (1940-2004). 217

Gráfico 14. Evolución 2004-2017 del número de plazas en hoteles, hotel-apartamentos y apartamentos turísticos en Playa de Palma..... 222

Gráfico 15. Evolución del número de plazas hoteleras por categorías. (Playa de Palma, 2004-2017). 223

Gráfico 16. Distribución por sexo y tipología de los encuestados en la ED2017 289

Gráfico 17. Composición por sexo de los turistas seniors y residentes encuestados en ED2017 290

Gráfico 18. Distribución por nacionalidad de los residentes extranjeros encuestados. ED2017 293

Gráfico 19. Comparativa de encuestados según edad y condición de turista/residente. ED2017 294

. Gráfico 20. Histogramas de frecuencias de edades en Turistas seniors. ED2017..... 296

Gráfico 21. Histogramas de frecuencias relativas de edades en Residentes. ED2017 296

Gráfico 22. Distribución según condición turista/residente de las encuestas realizadas en cada distrito de la Playa de Palma 298

Gráfico 23. Reparto proporcional de encuestas realizadas a turistas seniors y a residentes en cada distrito de la Playa de Palma ED2017 299

Gráfico 24. P2. Personas que dicen NO sentirse seguras en Playa de Palma. Variación de los Turistas/Residentes sobre la media de encuestados de cada sexo 302

Gráfico 25. P3. Porcentaje de encuestados, residentes y turistas según hayan presenciado o no la comisión de un delito en Playa de Palma. ED2017 305

Gráfico 26. P3.1. Tipología de espacios donde se han visto cometer delitos. Residentes 306

Gráfico 27. P3.1. Tipología de espacios donde se han visto cometer delitos. Turistas 308

Gráfico 28. P3.2. Tipología agrupada de actos delictivos que identifican los turistas encuestados. ED2017 310

Gráfico 29. P3.2. Tipología agrupada de actos delictivos que identifican los residentes encuestados. ED2017 311

Gráfico 30. Relación de turistas seniors que han observado delitos por grupos de edad y sexo según histograma de frecuencias de encuestados. 313

Gráfico 31. Relación de turistas seniors que han observado delitos por grupos de edad y sexo según histograma de frecuencias de encuestados. 314

Gráfico 32. P4. Representación gráfica de los resultados de la victimización indirecta. Turistas y residentes ED2107 316

Gráfico 33. P4. Victimización indirecta según sexo y intervalo de edad. Turistas y residentes ED2107 317

Gráfico 34. P4. Diferencia de victimización indirecta según edad y sexo. Residentes. 318

Gráfico 35. P5. Porcentaje de residentes que ha identificado lugares inseguros. EN2017 322

Gráfico 36. P5. Distribución de las categorías de lugares inseguros. Residentes Masculinos. EN2017 324

Gráfico 37. P5. Distribución de las categorías de lugares inseguros. Residentes Femaninos. EN2017 325

Gráfico 38. P5. Identificación de los principales lugares inseguros entre hombres y mujeres residentes. EN2017 325

Gráfico 39. P5. Distrito de residencia y elección de distrito más inseguro según sexo. EN2017 326

Gráfico 40. P5. Distribución por sexo de las categorías de lugares inseguros. Turistas seniors. EN2017 330

Gráfico 41. P6 Principales causas de inseguridad según sexo. Residentes. EN2017 334

Gráfico 42. P6 Principales causas de inseguridad según sexo. Turistas seniors. EN2017 337

Gráfico 43. Valoración media de la seguridad en Playa de Palma según encuestados, residentes y turistas. 339

Gráfico 44. P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma según distrito de residencia. Residentes varones. ED2017 341

Gráfico 45. P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma según distrito de residencia. Residentes mujeres. ED2017..... 342

Gráfico 46. Valoración de la Playa de Palma por sexo. Residentes. Frecuencia por sexo..... 343

Gráfico 47. Valoración de la seguridad por sexo y grupos de edad. Residentes EN2017 344

Gráfico 48.P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma según distrito de residencia. Turistas seniors hombres. ED2017 345

Gráfico 49. P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma según distrito de residencia. Turistas seniors mujeres. ED2017..... 346

Gráfico 50**.** Valoración de la Playa de Palma por sexo. Turistas seniors. Frecuencia por sexo.347

Gráfico 51. Valoración de la seguridad por sexo y grupos de edad. Turistas seniors. (EN2017). 348

Gráfico 52. Valores de P7 en relación al valor medio entre residentes según respuestas a P1, P2, P3 y P4 350

Gráfico 53.Valores de P7 en relación al valor medio entre turistas seniors según respuestas a P1, P2, P3 y P4..... 352

Gráfico 54. ACP Turistas seniors. Representación de las variables en dos dimensiones antes y después de la rotación Varimax 356

Gráfico 55. ACP Residentes. Representación de las variables en dos dimensiones antes y después de la rotación Varimax 360

Gráfico 56. P8. Número de veces que ha visitado Playa de Palma. Fidelización del turismo sénior (EN2019)..... 361

Gráfico 57. P7 Valoración de la seguridad en Playa de Palma de los turistas seniors y número de visitas..... 362

Gráfico 58. Propuestas de los residentes para mejorar la seguridad en Playa de Palma (ED2017). 368

Gráfico 59. Propuestas de los turistas seniors para mejorar la seguridad en Playa de Palma (ED2017)..... 370

Gráfico 60. Distribución de charlas de seguridad y encuestas no dirigidas 2016 contestadas.. 373

Gráfico 61. Distribución por sexo de la muestra (END2016). 373

Gráfico 62. Distribución de la muestra por edad y sexo (END2016). 374

Gráfico 63. Composición de la muestra según sexo en cada grupo de edad. (END2016). 375

Gráfico 64. Histograma de frecuencias de edades representadas en la muestra (total y por sexo) (END2016). 376

Gráfico 65. Distribución normal de la variable edad según sexo de los encuestados. (Hombres) (END2016). 376

Gráfico 64. Distribución normal de la variable edad según sexo de los encuestados. (Mujeres) (END2016). 377

Gráfico 67. P1. Asistencia previa a charlas de seguridad 2016..... 380

Gráfico 68. P1. Frecuencia relativa de asistencia/no asistencia previa a las charlas. (END2016). 381

Gráfico 69. P2. Interés de la charla. Porcentaje de respuestas según escala de intensidad END2016 382

Gráfico 70**.** P2 Interés de la charla. Escala de intensidad según sexo y edad [60-75] (END2106). 383

Gráfico 71. P3. Utilidad de la charla durante su estancia. (END2016). 384

Gráfico 72. P4. Utilidad de la charla en su vida cotidiana. (END2016). 385

Gráfico 73. Promedio de valoración a las preguntas P3 y P4 por CCAA. (END2016). 388

Gráfico 74. Diferencial promedio en la valoración de las preguntas P3 y P4. Hombre por CCAA (END2016). 388

Gráfico 75. Diferencial promedio en la valoración de las preguntas P3 y P4. Mujeres por CCAA (END2016). 389

Gráfico 76. P5. Valoración de los temas de la charla. (END2016). 390

Gráfico 77. P6. Valoración de la iniciativa policial. (END2016). 391

Gráfico 78. P7. Percepción de seguridad de la Playa de Palma. (END2016). 392

Gráfico 79. Percepción de seguridad por sexos según formación previa en seguridad. (END2016). 393

Gráfico 80. P7. Percepción de seguridad en Playa de Palma según sexo y grupo de edad. (END2016). 394

Gráfico 81. P7. Percepción media de seguridad en Playa de Palma por CCAA de origen. (END2016). 396

Gráfico 82. Valoraciones medias por sexo de las preguntas de la Encuesta No Dirigida. (2016) 397

Gráfico 83. Distribución de las charlas de seguridad y encuestas no dirigidas 2017 contestadas 398

Gráfico 84. Distribución por sexo de la muestra END2017 398

Gráfico 85. Distribución de la muestra por edad y sexo. (END2017). 399

Gráfico 86. Composición de la muestra según sexo en cada grupo de edad. (END2017). 400

Gráfico 87. Histograma de frecuencias de edades representadas en la muestra (total y por sexo). (END2017). 401

Gráfico 88. Distribución normal de la variable edad según sexo de los encuestados.(Hombres) END2017 401

Gráfico 89. Distribución normal de la variable edad según sexo de los encuestados. (Mujeres). (END2017). 402

Gráfico 90. P1. Frecuencia relativa de asistencia/no asistencia previa a las charlas. (END2017). 405

Gráfico 91. P1. Asistencia previa a charlas de seguridad (END2017). 405

Gráfico 92. P1. Porcentaje de asistencia/no asistencia previa a las charlas por grupo de edad. (END2017). 406

Gráfico 93. P2. Interés de la charla. Porcentaje de respuestas según escala de intensidad (END2017). 408

Gráfico 94. P2 Interés de la charla END2017. Escala de intensidad según sexo y edad [65-75] 409

Gráfico 95. P3. Utilidad de la charla durante su estancia. (END2017). 410

Gráfico 96. P4. Utilidad de la charla en su vida cotidiana. (END2017). 411

Gráfico 97. Promedio de valoración a las preguntas P3 y P4 por CCAA. (END2017). 414

Gráfico 98. Diferencial promedio en la valoración de las preguntas P3 y P4. Hombre por CCAA END2017 415

Gráfico 99. Diferencial promedio en la valoración de las preguntas P3 y P4. Mujeres por CCAA END2017 415

Gráfico 100. P5. Valoración de los temas de la charla. (END2017). 417

Gráfico 101. P6- Valoración de la iniciativa policial. (END2017). 418

Gráfico 102. P7. Percepción de seguridad de la Playa de Palma. (END2017). 420

Gráfico 103. Percepción de seguridad por sexos según formación previa en seguridad. (Hombres) (END2017). 421

Gráfico 104. Percepción de seguridad por sexos según formación previa en seguridad. (Mujeres) (END2017). 421

Gráfico 105. P7. Percepción de seguridad en Playa de Palma según sexo y grupo de edad. (END2017). 422

Gráfico 106. P7. Percepción media de seguridad en Playa de Palma por CCAA de origen. (END2017). 423

Gráfico 107. Valoraciones medias por sexo de las preguntas de la Encuesta No Dirigida. 2017 424

RESÚMENES

Resumen

Esta investigación explora la percepción que los turistas seniors tienen de la seguridad en la Playa de Palma (Mallorca) frente a la percepción de la población residente. La Playa de Palma es un destino turístico de sol y playa maduro en proceso de transformación cuya imagen como destino se está viendo afectada por actividades ilícitas y comportamientos incívicos que son difundidos por los medios de comunicación, lo que contribuye a degradar la imagen del destino turístico, a la vez que crece la demanda de seguridad y de presencia policial en la zona por parte de los residentes.

El marco teórico de la investigación sigue tres ejes: las teorías criminológicas basadas en la prevención situacional y las técnicas comunitarias; la construcción social de la imagen del destino turístico como resultado de su evolución territorial y socioeconómica; y, finalmente, la política pública en materia de seguridad ciudadana y el papel de las Policías Locales como instrumento de la intervención social comunitaria para la gobernabilidad.

El trabajo de campo ha consistido en la realización de 1.334 cuestionarios recopilados en dos encuestas: una dirigida, contestada por 651 sujetos (412 turistas seniors y 239 residentes) entrevistados de forma aleatoria en la zona de estudio y otras no dirigida, contestada de forma voluntaria por 683 turistas seniors que asistieron a las charlas sobre seguridad impartidas por la Policía Local en 2016 y 2017.

Los resultados proporcionan información sobre la victimización directa e indirecta de los turistas seniors y de los residentes, su valoración de la seguridad percibida, la localización de los crime hotspots y las causas que están en el origen de estas percepciones.

La investigación demuestra la existencia de una mala percepción de seguridad entre los residentes en Playa de Palma, que es pésima entre los residentes en s'Arenal y que se produce de manera multicausal. El deterioro ambiental, los ruidos, las peleas y conflictos vecinales por actos incívicos, la diversidad étnica, unidos a la falta de servicios y equipamientos públicos y a la presencia en verano de grupos de turistas que alteran el orden público, están en la base de esta pérdida de calidad de vida y de incremento de la inseguridad percibida.

Sin embargo, frente a esta visión negativa de los residentes, la investigación demuestra que el turismo sénior percibe la Playa de Palma como un destino muy seguro, al que valora con un notable alto. La zona que genera mayor inseguridad entre los turistas seniors es la primera línea entre s'Arenal y el balneario 4 debido a la presencia de ciertos grupos que practican trile y venta ambulante principalmente. La asincronía con la que viaja el turismo sénior respecto del máximo estival, en el que se producen mayor número de incidentes, y las actividades diurnas y rutinarias que realiza en Playa de Palma determina un bajo nivel de exposición al riesgo, lo que condiciona su percepción favorable de seguridad.

Turistas y residentes visualizan a la Policía Local como un elemento clave en la política pública de seguridad y reclaman su presencia como elemento externo de control de la comunidad.

Resum

Aquesta investigació explora la percepció que els turistes sèniors tenen de la seguretat a la Platja de Palma (Mallorca) front a la percepció de la població resident. La Platja de Palma és un destí turístic de sol i platja en procés de transformació, la imatge del qual s'ha vist afectada per activitats il·lícites i comportaments incívics que difonen els mitjans de comunicació i que contribueixin a degradar la imatge del destí turístic, a la vegada que creix la demanda de seguretat i de presència policial a la zona per part de los residents.

El marc teòric de la investigació té tres eixos: les teories criminològiques basades en la prevenció de la situació i les tècniques comunitàries; la construcció social de la imatge del destí turístic com a resultat de la seva evolució territorial i socioeconòmica i, finalment, la política pública en matèria de seguretat ciutadana i el paper de la Policia Local com a instrument de la intervenció social comunitària per a la governabilitat.

El treball de camp ha consistit en la realització de 1.334 qüestionaris recopilats en dos enquestes: una dirigida, contestada per 651 subjectes (412 turistes sèniors i 239 residents) entrevistats de forma aleatòria a la zona d'estudi i un altre no dirigida, contestada de forma voluntària per 683 turistes sèniors que han assistit a les xerrades sobre seguretat impartides per la Política Local en 2016 i 2017.

Els resultats proporcionen informació sobre la victimització directa i la indirecta dels turistes sènior i dels residents, la seva valoració de la seguretat, la localització dels punts calents de criminalitat (*crime hotspots*) i les causes que estan en l'origen d'aquestes percepcions.

La investigació demostra l'existència d'una percepció de seguretat dolenta entre els residents a la platja de Palma, que és pèssima entre els residents a s'Arenal i que es produeix de manera multicausal. El deteriorament ambiental, els renous, les baralles i conflictes veïnals per actes incívics, la diversitat ètnica, unida a la falta de serveis i equipaments públics i a la presència a l'estiu de grups de turistes que alteren l'ordre públic, romanen a la base d'aquesta pèrdua de qualitat de vida i d'increment de la inseguretat.

Nogensmenys, davant d'aquesta visió negativa dels residents, la investigació demostra que el turisme sènior percep la Platja de Palma com un destí molt segur, la qual valora amb un notable alt. La zona que genera major inseguretat entre els turistes sèniors és la primera línia entre s'Arenal i el balneari 4, a causa de la presència de grups que practiquen «trile» i venda ambulant, principalment. La forma asincrònica amb la què viatja el turisme sènior respecte del màxim estival, durant el qual es produeixen gran nombre d'incidents, i les activitats diürnes i rutinàries que realitza a la platja de Palma determina un baix nivell d'exposició al risc, la qual cosa condiciona una percepció favorable de seguretat.

Turistes i residents visualitzen la Política Local com a un element clau en la política pública de seguretat i reclamen de la seva presència com a element extern de control de la comunitat.

La percepció de seguretat milloraria àmpliament si desapareguessin els negocis que atreuen el *turisme de gatera*, un segment que resulta incompatible amb l'estratègia de millora de la qualitat amb la qual s'ha compromès clarament el sector privat i que

perjudica l'eficiència de la inversió realitzada i compromet el nou model de desenvolupament turístic de la platja de Palma.

Abstract

This research explores the safety perception of senior tourists in the Playa de Palma (Mallorca) in front of resident population. Playa de Palma is a mature sun and beach tourist destination under a transformation process whom appearance of the destiation is being affected by illicit activities and uncivil behaviors that are also disseminated by the media. At the same time, the demand of local residents for security and police presence is clearly incressing.

The theoretical framework of this thesis is focused on the following: (a) criminological theories based on situational crime prevention and community techniques; (b) the social construction of the tourist destination appearance as a result of its territorial and socioeconomic evolution; and (c) the public policy on citizen security and the role of city police as a community social intervention tool for governance.

The fieldwork approach was based on 1,334 questionnaires collected in two surveys. The first one was a directed interview, answered by 651 persons (412 tourists and 239 residents), randomly selected in the study area. The second one, non-directed, voluntarily answered by 683 senior tourists who attended the talks on safety conducted by the City Police in 2016 and 2017.

The results provide information on the direct and indirect victimization of senior tourists as well as residents, their feedback on the perceived security, the crime hotspots location and reasons which are generating these perceptions.

The research elucidates a bad perception of safety among the residents of Playa de Palma, which is very bad among the residents of S'Arenal under a multi-causal context. Environmental damage, noise, fights and neighborhood conflicts by incivilities, ethnic diversity, together with the lack of public services and facilities and the presence in summer of groups of tourists that disturb public order, are at the base of this loss of quality of life and increase in the perceived insecurity.

However, against this negative view from residents, research demonstrates that senior tourism perceives Playa de Palma as a very safe destination, rating it with a very high average mark. The zone that generates greater insecurity among senior tourists is the shoreline between S'Arenal and Spa number 4 due to the presence of specific groups that mainly are practicing thimblerig and street sell. The asynchrony between senior tourism travels and the summer peak, when occurring more incidents, as well the daily and routine activities that these senior tourists develops in Playa de Palma determines a low level of risk exposure and a favourable perception of security.

Tourists and residents perceive the City Police as a key element in public security policy and demand their presence as an external element of community control.

The perception of security would be greatly improved if the businesses that attract drunken tourism disappear, a segment that is incompatible with the quality improvement strategy in which the private sector has clearly been implicated and which harms the

efficiency of the investment efforts, threatening the new tourist development model at the Playa de Palma.

PREÁMBULO

Preámbulo

La idea de iniciar algún tipo de investigación científica sobre la percepción de la seguridad del turismo sénior en la **Playa de Palma**[1] surgió a finales del año 2011, cuando me destinaron como Inspector Jefe de la Policía Local en el Distrito Litoral. El cambio en la política de la gobernanza de la seguridad en el Distrito me permitía emprender, desde el área de Policía Comunitaria, una experiencia profesional de presente y de futuro, que pretendía desarrollar y aplicar algunas de las teorías científicas sobre la prevención de los actos antisociales, pues como veremos a lo largo de esta investigación la Playa de Palma es una de las zonas de la ciudad de Palma, y de las áreas turísticas de Mallorca, donde se registran un número más elevado de actos de esta naturaleza. Este tipo de prevención requiere una conceptualización de las relaciones de la Policía con la sociedad capaz de adoptar, desde el enfoque analítico, la perspectiva de la Policía Orientada a la Solución de Problemas (POP[2]), tal y como fue definida inicialmente por Goldstein en 1979 (Goldstein, 1979 y 1990). Partiendo de esta conceptualización, me propuse desarrollar de forma cuasi experimental un modelo orientado hacia la Policía Comunitaria, partiendo para ello de los estudios disponibles: entre ellos, el estudio y análisis previo de la situación llevados a cabo por el Consorcio de la Playa de Palma el año 2010 y 2011 (hasta el mes de junio), *"Propuesta de análisis de la seguridad en la Playa de Palma"* (Tovar,J.;Sanz,A.; Petrus, J.M.; Ramis, C. 2010) y las valiosas encuestas anuales realizadas por la Fundación GADESO[3].

Durante los años siguientes diseñamos con los Policías de zona y el equipo de mandos planes estratégicos basados en la prevención del entorno, con actuaciones sobre cierre de solares, petición de aumento de puntos de alumbrado público, modificación de algunas estructuras de las zonas públicas, que se concretaron en la modificación del mobiliario urbano y en la modificación de dos plazas. El objetivo fue conseguir zonas seguras llevando a la práctica las teorías del CPTED (*Crime Prevention Through Environmental Desing*[4]). Igualmente, el equipo de mandos participó en la redacción de las "Bas*es de una ordenanza-marco de civismo para la Playa de Palma*", que llevó a cabo la *Secretaría para la Seguridad y Convivencia del Consorcio de la Playa de Palma*, bajo la dirección Joan Miquel Mut García, Comisario de la Policía Local.

Dentro de la ampliación de las actividades de la Policía Comunitaria, dirigida en un principio a la comunidad vecinal, se creó en el año 2013 una nueva figura del *Policía de relaciones turísticas*, como un nuevo elemento de cohesión entre los agentes sociales de la zona que son, fundamentalmente: vecinos, responsables de los establecimientos hoteleros y comerciantes.

---

[1] Ver capítulo 4. "Historia, delimitación y descripción de la zona de estudio"
[2] POP: *Problem Oriented Policing*, por sus siglas en inglés.
[3] La Fundación Gadeso es una asociación sin ánimo de lucro creada en Baleares en 2002 dedicada al estudio de la realidad socioeconómica de las islas que publica periódicamente informes de coyuntura, encuestas.
[4] Prevención del Delito a través del Diseño Ambiental, por sus siglas en inglés, que puede definirse como un enfoque multidisciplinar que persigue disuadir el comportamiento delictivo a través del diseño ambiental.

La interrelación y cohesión de estos agentes sociales, que conforman la comunidad residencial permanente en la Playa de Palma, pretendía aunar esfuerzos en positivo a fin de afrontar las diferentes percepciones subjetivas de la inseguridad (riesgo)[5] que este colectivo asume. Lograr, por tanto, que los agentes sociales de la Playa de Palma, redimensionaran de forma objetiva, y a partir de datos sociales analíticos, su percepción de los riesgos en la Playa de Palma se abordó como una tarea adecuada para el desarrollo de una política inclusiva de seguridad y de mejora de la calidad de vida de la ciudanía. Apoyándonos en Virilio, P., & Lotringer, S. (1997) podríamos decir que: "*Se es ciudadano sólo en la medida en que no se está atemorizado*" (citado por Brandariz García, 2007), y, por ello, entendimos que las labores de la Política Local debían enfocarse hacia ese objetivo y desarrollarse dentro del marco de una política inclusiva de la seguridad.

Durante el período de temporada baja turística (de noviembre a febrero en Mallorca) la menor carga trabajo nos permitió planificar, proponer y ejecutar acciones de mejora en el entorno, llevando a la práctica diversas teorías de la Criminología ambiental, de la etiología de las infracciones administrativas y del delito (Vozmediano Sanz,L.; San Juan Guillén, C. 2010), y de la prevención anticipativa.

Aunando colaboraciones sobre el terreno con el Inspector Jefe del C.N.P. Enrique Urbano, quien posee gran experiencia directiva policial en la zona, creamos la *Subcomisión de Seguridad Local de la Playa de Palma*, donde periódicamente aún se reúnen, los mandos la Guardia Civil, Policía Local de Llucmajor, Cuerpo Nacional de Policía, Policía Local de Palma.

Rescatando de polvorientos archivos un programa que en su día había ejecutado la Policía Local sobre prevención destinado al turismo sénior, también conocido como «tercera edad», que por distintas razones había sido abandonado hacía unos veinte años, empezamos a plantearnos qué estrategia deberíamos seguir para reforzar, simultáneamente, tanto la seguridad real como la percepción de seguridad en la Playa de Palma, con un diseño divulgativo y didáctico, con el fin de evitar un efecto antagónico sobre el fin y objeto, que podría ser la generación de una percepción de inseguridad generada por la propia policía, empezando la impartición del programa "Vacaciones seguras", de forma experimental en la temporada 2013-2014.

Cabe señalar que en el período en el que profesionalmente estaba desarrollando el programa mencionado, me hallaba finalizando, paralelamente, el Trabajo Fin de Máster de la titulación de postgrado en "Prevención y Análisis del Crimen" que oferta la Universidad Miguel Hernández (Elche), bajo la dirección del Dr. Quim Bonastra. Dichos estudios ayudaron sobremanera a enmarcar el diseño del programa de Policía Comunitaria en la Playa de Palma, pues esta formación universitaria me ayudó a mejorar el contexto metodológico y teórico que tuvimos ocasión de aplicar.

Una de las consecuencias directas de la formación universitaria que cursé por entonces fue comprender, de un lado, la necesidad de evaluar objetivamente los resultados del programa, pues dicho feedback nos debía permitir mejorarlo y, de otro, la importancia

[5](Sunstein, 2006).

que podía llegar a tener la percepción de seguridad percibida, extrínseca e intrínseca, sobre la mejora de la seguridad subjetiva de los participantes, como consecuencia de la impartición de charlas, difusión informativa y hasta del impacto positivo o negativo que los participantes podían acabar teniendo en la producción y mantenimiento de la seguridad pública.

Los resultados de la primera evaluación del programa fueron la motivación definitiva para investigar los niveles de la percepción de seguridad del turismo sénior, para conocer unos factores no explorados sobre la opinión subjetiva sobre la seguridad versus inseguridad y, finalmente, para intentar alcanzar unas conclusiones que llegaran a tener validez científica y nos permitieran realizar una valoración robusta sobre el estado de la seguridad en la Playa de Palma según las percepciones que tienen de ella un segmento importante de los visitantes turísticos de la zona y de las causas que contrastadamente se revelen como generadoras de in/seguridad.

Esta investigación nace también de la firme convicción de que es necesario, revisar y cambiar las relaciones existentes entre la Universidad de les Illes Balears y la Policía Local de acuerdo con las actividades que le son propias a cada una de estas instituciones. Cabe considerar que la Policía Local -como institución destinada a dar un servicio de seguridad en sentido amplio a la ciudadanía- debe abrirse a un nuevo modelo de prestación de servicios de la mano de la ciencia y de la investigación universitaria. En nuestro país existen experiencias que se han desarrollado ya en varias ciudades en que la cooperación entre las universidades y las policías locales, en especial en los campos del Derecho penal, Derecho administrativo, y en el campo de la Criminología, han comenzado a dar resultados muy positivos. Por ello consideramos que también en el ámbito balear debe empezar a considerarse un nuevo planteamiento en la relación entre el mundo académico y el mundo policial.

La actividad de la Policía Local es multidisciplinar, no sólo se reduce a los ámbitos antes reseñados, sino que la actividad policial está relacionada directamente con la Sociología, la Psicología, la Geografía, el Turismo, con la Gestión y Dirección de las organizaciones, las Ciencias Políticas, en el ámbito de la formación, sin olvidarnos de las Nuevas Tecnologías, lo que supone una oportunidad para que ambas instituciones diseñen programas de colaboración, que han de revertir en una mejora del servicio público que ambas dispensan en sus respectivos ámbitos.

Dentro de esta relación se deberían encauzar nuevas líneas de trabajo que lleven a la actividad policial a integrar en sus procesos las investigaciones y conocimientos científicos. A la vez, la Policía Local puede ser un campo idóneo donde los estudiantes puedan realizar sus prácticas y trabajos de fin de carrera, testar sus aprendizajes y conocimientos y, en definitiva, establecer un camino simbiótico de intercambio donde la metodología científica preste su apoyo decisivo al desempeño de este sector público.

INTRODUCCIÓN

1. Introducción

Partiendo del enfoque expuesto en el preámbulo, y apostando por las ventajas que supone analizar la relación entre seguridad y turismo desde ese enfoque científico, esta investigación propone explorar un ámbito de relación específico en el que ambos campos se encuentran. Es bien sabido que la actividad turística constituye la mayor fuente de producción de riqueza del conjunto de la economía española, con una progresiva participación en el PIB que ha pasado del 2,3% en 1950 hasta el 11,1% en 1998, y creciendo hasta el 16% en 2017 (Pousada,2012; Caixabank 2017). Sin embargo, el peso de la actividad turística en la economía es cuatro veces mayor en el archipiélago balear, donde dicho sector supone el 44,8 del PIB regional (IMPACTUR, 2014)[6], lo que conduce necesariamente a considerar relevante la relación de dicho sector con la seguridad pública.

Las relaciones entre turismo y seguridad han sido claramente establecidas en el caso de los municipios turísticos de la costa mediterránea (Tovar, 2003) y, en un contexto más amplio, en el marco de la responsabilidad que los poderes públicos tienen de proveer la seguridad interna y externa de sus ciudadanos (Blanco Herranz, 2004, p.8). Parece pues plenamente justificado el interés en analizar bajo el prisma del enfoque científico la relación que guarda la seguridad con el ámbito turístico en una región donde dicha actividad es prioritaria desde el punto de vista económico, laboral y territorial.

El beneficio que ese estudio puede reportar a la práctica cotidiana de la actividad policial es también un activo que no debe despreciarse. La obtención de datos contrastados y de deducciones realizadas a la luz de un análisis científico de la realidad ha de permitir dar respuestas útiles a la Policía Local y otros entes responsables de la seguridad, lo que redundará sin duda en una mayor solvencia y legitimidad de sus actuaciones.

Desde esta doble perspectiva, como persona que trabaja en la Policía Local y también como estudiante universitario de doctorado, he llevado a cabo esta investigación en el marco del Programa de Doctorado en Turismo de la UIB, bajo la dirección de la Dra. Joana M.ª Petrus que ha sido tanto mi tutora como directora de tesis. Conjuntamente hemos decidido acotar el estudio, como se explicará en el capítulo 2, a un segmento de la demanda turística que reviste especial interés en la zona que ha sido elegida como zona de estudio: el turismo de tercera edad o turismo sénior, que puede considerarse uno de los factores de dinamización de la actividad turística en temporada media y baja, aunque en un futuro no muy lejano podría abarcar extendiéndose también a la denominada temporada alta, sustituyendo en parte el clásico modelo turístico de sol y playa, como se ha observado de forma indiciaria esta última temporada 2017-2018.

No puede olvidarse que, gracias a programas como el IMSERSO, el segmento de la tercera edad garantiza una afluencia a Baleares cercana a los 200.000 turistas seniors en

[6] IMPACTUR (2014) http://www.caib.es/sites/estadistiquesdelturisme/f/224873

el período octubre-junio, que se estima que generarán en torno a dos millones de pernoctaciones en la temporada 2017-2018 (Ruíz Collado, 2017). Este programa es una de las piezas clave de la política de desestacionalización que desde hace una década preocupa al gobierno regional, que persigue aumentar la ocupación hotelera en las temporadas baja y media, a fin de alargar los beneficios económicos del turismo más allá de la temporada alta, coincidente con el verano y el modelo de sol y playa.

La Playa de Palma (PdP), tal y como veremos en los próximos capítulos, dentro de Mallorca, es uno de los destinos preferidos y más demandados, junto con la zona norte de la isla (Bahías de Alcúdia y Pollença y Platja de Muro), lo que permite recuperar en el otoño-invierno un turismo más tranquilo y silencioso que el que caracteriza la temporada alta; una imagen turística más cercana a un soleado destino primaveral y otoñal, sereno y óptimo para actividades como el senderismo, golf, cicloturismo o visitas culturales de la "tercera edad" (Coll Ramis;Seguí Llinas, 2014).

A pesar de este panorama idílico, la imagen de la Playa de Palma ha dado signos de deterioro que se ha acelerado en los últimos años como resultado de la acción directa de los mass media. Los medios de comunicación televisiva y radiofónica han ejercido una especial influencia al dar cobertura mediática sobre el territorio nacional, a ciertos problemas de seguridad, actos incívicos y conductas antisociales que han difundido a través de los informativos, programas denominados "rosa» o «reality show". No obstante, no debemos olvidarnos de las ediciones digitales de los periódicos, de las imágenes transmitidas a través de la cinematografía, ni tampoco del impacto que ocasionan sobre la imagen turística los medios de comunicación local de nuestra Comunidad Autónoma o de las redes sociales, que son capaces de magnificar y virilizar cualquier sin razón, y hacer de ella un episodio mediático, sin contrastar por supuesto la información con fuentes fidedignas ni nada que se le asemeje. En la época de las "*fake news*" es relativamente fácil demonizar un espacio, modificar su percepción y, en consecuencia, su valoración en términos de calidad y también de seguridad. El poder de los medios de comunicación y de las redes sociales es pues creciente, pues contribuyen a establecer la agenda de los temas políticos y sociales que se discuten y crean o destruyen la fama no sólo de personas, grupos u organizaciones, sino también la de los lugares, entre ellos, de los destinos turísticos. Así, pueden ser un activo valioso como generador de opinión pública, imagen y percepción de los destinos, y a la vez una amenaza a los valores e intereses de una sociedad, si se la representa de manera estereotipada, reconocida sólo por clichés tópicos, que pueden causar graves perjuicios sociales y económicos al sector turístico por cuanto deteriora la imagen de determinados destinos turísticos o zonas (De los Monteros, 2012).

Así pues, en nuestra tarea de estudiar si la Playa de Palma se percibe como un destino seguro o inseguro por parte del turismo sénior, tendremos que tomar en consideración el posicionamiento público que adoptan los medios de comunicación cada temporada, pues parecen tener en su agenda permanentemente la cuestión de la inseguridad ciudadana en la Playa de Palma y otros aspectos igualmente negativos que contribuyen siempre a desmerecer su imagen. Igualmente, frente a la influencia externa que sobre la opinión pública y la propia población turística ejercen los mass media, situaremos las actuaciones policiales desarrolladas en el marco del programa «vacaciones seguras» que tiene por objeto formar a los turistas seniors, brindándoles información capaz de convertirles en guardianes eficaces de su propia seguridad y autoprotección. La percepción que tienen

tanto los residentes en la Playa de Palma como los turistas seniors que la visitan en relación con la seguridad/inseguridad de la zona ha de ser necesariamente considerado un valioso activo que debe incorporarse tanto al discurso de los agentes turísticos como del sector público.

Estructura de la tesis

La tesis se estructura en dos volúmenes. El primer volumen lo integran los capítulos teóricos, metodológicos y de resultados y el segundo, anexos que contienen información diversa.

El primer volumen se estructra en nueve capítulos. El primero, del que forma parte esta descripción, tiene un carácter introductorio; en él, se plantea la relación entre turismo y seguridad, esbozando preliminarmente el interés que el segmento de turismo sénior tiene como elemento desestacionalizador en los destinos maduros y la situación de deterioro que estos afrontan. Se explica igualmente en la introducción la estructura de la investigación.

En el capítulo 2. *Marco Teórico*, se despliega el marco conceptual en el que cabe insertar esta investigación. De un lado se revisan las principales teorías en cuanto a percepción del riesgo e inseguridad, los actos antisociales que ponen en riesgo la convivencia del cuerpo social, las víctimas en el contexto de las conductas y teorías delictivas y los distintos mecanismos de control social, desde las teorías comunitarias a las de prevención situacional. De otro, el capítulo analiza los principales actores que componen la organización social y actúan en el marco territorial, dando lugar a la construcción social de identidades individuales y colectivas, grupos de interés y marginados, que acaban haciendo imprescindible la actuación del Estado como agente de regulación. En este contexto, se analiza el papel de la gobernanza en el diseño de políticas públicas que resulten capaces de armonizar las demandas de seguridad que generan los distintos actores en la esfera social. Finalmente, el capítulo 2 aborda la definición y características del turismo sénior, su potencial turístico y las variables que se suponen condicionan específicamente su percepción de seguridad.

En el capítulo 3. *Objetivos e Hipótesis, fuentes y metodología,* se exponen los objetivos principales y secundarios de la investigación, la hipótesis inicial, las fuentes documentales, estadísticas y cartográficas utilizadas y se describen los métodos cuantitativos y cualitativos utilizados.

El capítulo 4. *Historia, delimitación y descripción de la zona de estudio* está dedicado a describir el ámbito territorial en el que se ha llevado a cabo esta investigación. La que hoy conocemos como “Playa de Palma” es una unidad operativa utilizada tanto por el sector turístico como por la administración, pero ocupa una parte biofísica de la costa insular que ha tenido una larga evolución histórica que la ha llevado a ser lo que es hoy. En este capítulo 4 se resumen las principales etapas por las que ha pasado esta franja costera, sus denominaciones y delimitaciones, hasta constituirse en un área turística. Una vez definida territorial y administrativamente, el capítulo analiza también su composición social y económica, su trama urbana y sus principales usos residenciales y turísticos, dado que es el espacio geográfico en el que se ha llevado a cabo el trabajo de campo realizado

y sobre el que interesa conocer la percepción de seguridad que han desarrollado los residentes y un segmento de la demanda turística visitante.

Después de haber analizado la esfera territorial, el capítulo 5. *La seguridad en la Playa de Palma*, se desplaza al ámbito social. El capítulo lleva por subtítulo "*la construcción social de un destino turístico*" y en él se analiza la evolución social que ha ido acompañando la construcción de la imagen turística y el papel de los medios de comunicación en la construcción de esa imagen. El capítulo rastrea cómo ha ido cambiando socialmente la valoración y la percepción de lo que eran conductas incívicas y antisociales, en un breve recorrido por las ordenanzas, costumbres y vigilancia del orden en el siglo XX. El capítulo finaliza analizando las principales conductas antisociales que se observan actualmente en la Playa de Palma, las consecuencias que dichas conductas tienen para la imagen turística del destino y la normativa municipal con la que la Administración Pública ha intentado regular dichas conductas.

En el capítulo 6. *Percepción de la seguridad del turismo sénior: Análisis de resultados* se presentan los resultados cuantitativos obtenidos a partir de las encuestas por muestreo aleatorio realizadas a turistas seniors y residentes en 2017 en la Playa de Palma y de las encuestas que voluntariamente contestaron los turistas seniors que asistieron a las charlas de seguridad impartidas por la Policía Local en 2016 y 2017. Los resultados obtenidos del análisis individual y cruzado de las distintas variables constituyen el eje central de la tesis, puesto que permite conocer la percepción que tiene el turismo sénior de la seguridad en la Playa de Palma y contrastarla con la de los residentes encuestados. Este capítulo permite identificar también los puntos calientes de la inseguridad en la zona turística y las actividades que contribuyen a generar esa percepción, sirviendo de base al capítulo 8 para desarrollar en él algunas propuestas para la mejora de las políticas públicas en materia de seguridad que pueden desarrollarse.

Los últimos tres capítulos del primer volumen los conforman:el capítulo 7. *Conclusiones*, donde brevemente se ofrecen de forma sucinta las conclusiones que pueden extraerse de la investigación realizada; el capítulo 8, *Discusión y Propuestas* en el que se presentan aspectos no resueltos por la investigación, pero sí evidenciados y que deberían constituir la base para futuras investigaciones, así como un apartado propositivo en el que se enumeran distintas acciones en materia de política pública que podrían impulsarse desde la Administración para mejorar tanto la imagen del destino como la percepción de seguridad de los residentes y de visitantes en Playa de Palma; y el capítulo 9. *Bibliografía, el cual* recoge las referencias bibliográficas consultadas y citadas a lo largo de este trabajo de investigación, organizadas por orden alfabético. Se aportan las referencias digitales de aquellas obras que son accesibles a través de plataformas virtuales.

El volumen II es un anexo en el que se incluyen tres bloques de información: de un lado, documentos que integran un pequeño archivo de hemeroteca, con noticias publicadas en la prensa local y nacional sobre la seguridad en la Playa de Palma. Las noticias sirven de evidencias acerca de cómo los medios de comunicación ayudan a asociar la Playa de Palma con elementos negativos, de forma que contribuyen a desarrollar una imagen del destino poco positiva. El segundo bloque del anexo lo integran las Ordenanzas municipales que ha aprobado el Ayuntamiento de Palma en un esfuerzo por regular los usos del espacio público en la Playa de Palma, con el fin de atender a una demanda

creciente tanto de residentes como del sector turístico, de mejorar la seguridad y la convivencia. Se incluyen igualmente algunas sentencias: una relacionada con la derogación de dichas ordenanzas como resultado de recursos interpuestos como resultado de acciones judiciales emprendidas por partidos políticos y asociaciones y otra como ejemplo de la dificultad de regulación de ciertas actividades (trile) en el caso de otras zonas turísticas. El tercer y último bloque del Anexo lo constituyen, a manera de ejemplo, algunas actas de las reuniones llevadas a cabo entre la Policía Local de Palma y distintos interlocutores de la zona (asociación de vendedores ambulantes, comunidad senegalesa, asociaciones de vecinos, etc.) en el marco de la Plataforma "Por una Playa de Palma Cívica" impulsada desde el Ayuntamiento de Palma como vía de colaboración y participación de los residentes en la mejora de la convivencia y la seguridad en la Playa de Palma. La lectura de dichas actas permite observar cuáles son los puntos de vista de los residentes, sus preocupaciones, y asociarlos a las respuestas dadas en las encuestas.

2. MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

El concepto inseguridad es un concepto amplio y subjetivo que puede definirse de manera elemental como la ausencia de «seguridad», entendiendo por tanto que la inseguridad significa carecer de lo que se considera dador de seguridad, esto es, la protección de uno mismo, de los bienes propios y de los aspectos básicos de la vida tales como el alimento, el sustento y el cobijo. Desde la antropología se considera que la búsqueda de seguridad es una motivación básica del ser humano, por lo que cualquier cosa que ponga en riesgo ese bienestar que proporciona la seguridad provocará una gama de sensaciones que van desde el mero malestar e incomodidad a un auténtico pánico que se conforma de acuerdo con las percepciones de los ciudadanos, que no siempre son las mismas y pueden ser cambiantes dependiendo de factores endógenos y exógenos que influyan sobre ellas, no solamente derivadas de los hechos delictivos en cuando a conductas antijurídicas tipificadas en código penal, sino que se trata más anchamente las que afectan y amenazan la armonía y el orden social, partiendo de un orden prexistente (López-Nieto, 1982).

Las situaciones creadas por actos delictivos, conductas incívicas, alteraciones de orden público y de la paz social, provocan una reacción social, un proceso social característico de respuesta de la población ante estos actos y conductas y también respuesta de los medios de comunicación, de la política y de la justicia penal ante el delito y la desviación (Duncan, 2011). Estas respuestas conducen habitualmente a la estigmatización y etiquetamiento de grupos, colectivos, actores sociales, en definitiva, a los que se responsabiliza de la situación, lo que amplifica y generaliza la responsabilidad de unos pocos que no se concretan, y acaba creando chivos expiatorios generalistas (Curbet, 2011)

Las conductas derivadas de la anomía, de las subculturas originadas en parte por la desigualdad de oportunidades, de la crisis económica que afecta a las clases baja y media, da como resultado la conformación de unas subclases sociales, con una visión y reacción distinta al orden social imperante, puesto que no se ha producido entre sus miembros una interiorización cultural y social, del orden imperante que les permita asumir el nuevo entorno en el que se desarrolla sus vidas, un entorno por lo general en el que se ven a sí mismos sin expectativas de futuro. Es frecuente pues que determinados grupos sociales acaben vi y sintiéndose en la marginalidad con respecto al orden social dominante, no debiendo confundir marginalidad con pobreza (Becker, 2009).

De la atención y de la eficacia en la respuesta, no siempre policial ni judicial, dependerá en buena parte el grado de inseguridad subjetiva resultante, que debe ser afrontada través de la seguridad comunitaria, "*community safety*". Hughes (2012) señala que los gobiernos promueven ahora a menudo sus políticas en términos de un compromiso de asegurar "comunidades más seguras", no solo por medio de la guerra contra el crimen y el desorden, sino como resultado de la implicación de todos los sectores sociales. Este giro en la política de seguridad y en la lucha contra el delito es fundamental para entender que en las sociedades contemporáneas la construcción de una "comunidad segura" no es un asunto exclusivamente policial. Es a través de una participación de todos los sectores de la comunidad, con estrategias de alianzas, como las realizadas por la Policía Local de

Palma, expuestas más adelante, que pueden abordarse las situaciones de inseguridad subjetivas percibidas, pues ello brinda la oportunidad de diluir los estereotipos y aceptar la multiplicidad de elementos subjetivos que intervienen en la conformación de una percepción comunitaria segura.

La delincuencia y las conductas incívicas son fenómenos multi-causales que se tienen que afrontar dando respuesta a través de soluciones y medidas paliativas para encarar las circunstancias que favorecen estas situaciones, como amenaza inminente (directa o indirecta), imaginaria o real que representan otras personas y grupos (Berki, 1986).

Las teorías más empleadas por los criminólogos: la Policía orientada a la resolución de problemas (*Problem Oriented Policing*) (Goldstein, 1979) y la Prevención situacional del delito (*Situacional Crime Prevention*) (Clarke, 1997), se fundamentan en afrontar de forma particular caso por caso, dependiente de las variables específicas que determinan el problema, para conseguir unos resultados que puedan dar cumplimiento a las expectativas de los ciudadanos demandantes, por lo que no se puede improvisar. Más bien al contrario, afrontar y resolver los problemas requiere la aplicación de un método, una serie de operaciones, reglas, procedimientos preestablecidos, sin que falten los aspectos reflexivos.

2.1. Criminología, percepción del riesgo e inseguridad

La evolución de la idea de seguridad, el miedo al delito, la objetivación de los hechos delictivos, pero también la percepción de su riesgo, son aspectos inicialmente no considerados en la teoría criminalística, pero que han ido convirtiéndose paulatinamente en un campo de estudio por sí mismo, producto de la hibridación de varias ciencias sociales. La Criminología surgió a principios del siglo XIX fruto de la necesidad de dar explicación a los comportamientos antisociales que se venían observando en las sociedades europeas, en plena transformación económica surgida de la industrialización y en las que imperaba la búsqueda de una respuesta científica a aspectos decisivos de la vida en colectividad.

En este apartado presentamos de forma sucinta las principales teorías que a través de distintos autores, corrientes y escuelas vienen ofreciendo un marco teórico en el que explicar las conductas antisociales de ciertos individuos y grupos.

La primera tradición podemos englobarla en la que se conoce como Escuela Clásica (Beccaria,1764, entre otros), que se basa en la idea del libre albedrío de los sujetos, en la capacidad de elección de los individuos y en análisis coste-beneficio que realizan al decicir cometer los actos delictivos. En las primeras décadas del siglo XIX, la Escuela Cartográfica reveló tanto la existencia de una especial distribución espacial de los actos delictivos, que se relacionaban con la pobreza y la marginalidad, como la dificultad de obtener cifras reales delincuenciales (cifra negra del delito). Al positivismo filosófico imperante en la segunda mitad del siglo XIX se suma a principios del siglo XX los hallazgos de la Escuela de Chicago los cuales probaron que el crecimiento urbano que habían experimentado las ciudades industriales habían dado lugar a un puzle de estructuras sociales y finalmente a una zonificación social y urbana de la delincuencia. Mientras los barrios centrales se degradaban y se concentraban en ellos inmigrantes pobres y afroamericanos, los ciudadanos blancos y adinerados se trasladaban a la

periferia, de manera que la criminalidad reflejaba los mismos patrones que la distribución social.

Frente a estas teorías basadas en la elección racional de los individuos o en su distribución espacial en los entornos urbanos, encontramos otro conjunto de pensadores que consideran que las conductas antisociales y delictivas son respuestas sociales aprendidas. Fue Edwin Sutherland (1949) quien inicialmente desarrollo la teoría del aprendizaje social de la delincuencia, rehuyendo de las ideas innatistas o psicoanalíticas que buscaban el origen de la delicuencia en rasgos psicológicos de los individuos o en sus experiencias vitales biográficas. Para Sutherland es la sociedad la responsable de la aparición de esas conductas antisociales y todas ellas derivan del aprendizaje.

Para Sutherland, la sociedad no es armónica sino conflictiva porque está compuesta por grupos de individuos que tienen metas e intereses distintos. El nexo de unión de los individuos dentro de un grupo se convierte en el sustrato psicológico real para ellos y otorga lógica a sus acciones, puesto que persiguen de forma colectiva, conseguir sus metas y transmiten intergeneracionalmente esos objetivos. De ahí que haya grupos que respalden modelos delictivos, otros que sean indiferentes y una mayoría que se enfrente a los grupos que no respetan las normas comunes. Los comportamientos antisociales se aprenden de la misma forma que se aprenden los valores cívicos y los entornos de aprendizaje son la familia, muy por encima de los medios de comunicación. La época en que Sutherland desarrollo su teoría no le permitió conocer la presencia de las redes sociales o la difusión permanente de noticias como conformadoras de valores, por lo que seguramente hoy replantearía las vías de aprendizaje de las conductas antisociales. Acertó sin duda Sutherland al señalar que los impulsos, las motivaciones, el lenguaje e incluso los símbolos e instrumentos de comunicación y hasta la justificación de las acciones forman parte del universo aprendido en los grupos.

Una variación a esta teoría de la asociación diferencial es la Teoría de la Anomia, desarrollada inicialmente por Durkheim pero sobre todo por Merton. Estos autores atribuyen los comportamientos antisociales a cambios estructurales de gran alcance que ponen en cuestión todo un sistema de valores, de manera que cuando estos valores se debilitan, pierden su eficacia y dejan de ser capaces de controlar a la totalidad de los individuos. La disolución de esos valores, o su pérdida de fuerza es visto por determinados individuos o grupos sociales como ausencia de norma (anomia). Cuando las sociedades se encuentran en pleno proceso de cambio de los sistemas de valores, ciertos individuos pueden sentir que no existe norma alguna que le sirva de referente, lo que puede llevar a alcanzar sus metas utilizando medios que pueden ser ilícitos. Cuando culturalmente una sociedad impone determinados valores como existosos pero no ofrece, simultáneamente, los medios para lograrlo, ello puede animar a que ciertos grupos busquen alcanzar las metas culturales exitosas en la sociedad saltándose para ello las normas que no se perciben como justas o aceptables.

A finales de los sesenta, Hirschi revoluciona el panorama de la criminología intentando responder no a la pregunta clásica de por qué las personas delinquen sino por qué no lo hacen (Hirshi,1969:33). Hirschi construye una teoría basada en la existencia de vínculos sociales, gracias a los cuáles los individuos aceptan cumplir unas normas por más que no hayan alcanzando las metas que la sociedad les ha definido como existosas. Esos vínculos son el apego (*attachment*), el compromiso (*commitment*), la implicación (*involvement*) y

las creencias (*belief*). Si estos vínculos se debilitan, normalmente porque el individuo pierde el autocontrol y la opinión de los miembros del grupo deja de resultarle importante, o porque ya no se implique en las actividades de la colectividad, resulta más fácil entonces que esté dispuesto a infringir las normas.

A partir de la segunda mitad del siglo XX emergen un conjunto de teorías críticas que ponen su énfasis no tanto en los individuos como en los procesos y en las estructuras. Así se propone estudiar el proceso por el que determnadas conductas son vistas o etiquetadas como antisociales, quién impone los valores dominantes y cómo la reiteración en el etiquetado de determinados grupos puede acabar conduciéndolse a una marginalidad delictiva inducida. Las corrientes marxistas ponen el énfasis en la existencia de estructuras de poder mediante las cuáles unos grupos se imponen a los más débiles y se esfuerzan por demostrar que es la distribución injusta de la riqueza genera la causante de los comportamientos antisociales.

Sin embargo, las teorías más exitosas de los años setenta son la que centran la atención por primera vez en el espacio y en la oportunidad que las circunstancias conceden a la comisión del delito. Una serie de autores, entre los que cabe citar a Marcus Felson y Lawrence E. Cohen (Cohen y Felson, 1979) teorizaron por primera vez a cerca de los cambios culturales que se habían producido en las ciudades, multiplicando las oportunidades de cometer delitos y poniendo en evidencia que no existía una vigilancia social suficiente que protegiera esa nueva forma de vida. La convergencia espacial entre delicuente, víctima y espacio dio lugar a ese famoso triangulo delictivo, hoy de sobra conocido, en el que se centra la Teoría de las Actividades Rutinarias. Este análisis situacional permite actuar al menos en los delitos oportunistas desde el punto de vista del espacio, trasladando el punto de vista del interés criminológico desde el delicuente hacia el lugar donde coincide con su potencial víctima. Esta teoría se completó con la desarrollada por Cornish y Clarke en 1987, la Teoría de la Elección Racional, según la cual también el delicuente es un ser racional y por ello evalua con precisión sus riesgos y realiza un análisis coste-beneficio, de manera que si los riesgos son inasumibles o los costes superiores a los beneficios, desiste de su acción.

Felson y Clarke publicaron en 1998 su conocido trabajo (Felson,M.;Clarke, R. V. 1998) en el que resumieron los principios básicos que forman el modelo de oportunidad del delito: las oportunidades son una causa decisiva en la comisión de todo delito, son específicas y están concentradas espacio-temporalmente. Las oportunidades delictivas se producen en los movimientos de actividad cotidiana de la gente y los cambios tecnológicos propician la aparición de nuevas oportunidades. De ello se concluye que el delito puede preveerse reduciendo las oportunidades. Estas teorías de la delincuencia oportunista han resultado clave en el desarrollo de la prácticas como el Crime Prevention Throught Environmental Design (CPTED).

2.1.1. La percepción del riesgo

La percepción del riesgo es un campo de estudio que sin ignorar el papel que dicha percepción desempeña entre la población a la hora de cerrar el triángulo de la oportunidad (delincuente-escenario-víctima), va mucho más allá de éste. La percepción del riesgo ha

sido desarrollada fundamentalmente por la psicología social y abarca un campo de estudio que tiene que ver con la dimensión de la evaluación que hacen las personas a la hora de tomar decisiones, a la hora de comprender, valorar, juzgar y reaccionar ante distintos hechos que son o pueden suponer "riesgos".

¿Qué determina que sea capaz de tomar medidas ante el anuncio de una gran catástrofe? ¿De qué depende que ignore las advertencias de que el tabaco mata? ¿Cómo puedo, como administración pública, convencer a la población de que no debe conducir bajo los efectos del alcohol? ¿Qué tomo en consideración a la hora de descuidar el bolso en un restaurante? ¿Qué me lleva a cambiar el rumbo y seguir por una Avenida mejor iluminada? ¿Resultan fiables todos los alimentos que comemos? Frente a todas las causas posibles que pueden provocarnos daños (catástrofes, descuidos o accidentes de todo tipo) podemos realizar una evaluación en términos de probabilidad de que suceda tal o cual cosa y ese resultado resulte perjudicial. Esa es la definición de "riesgo", la evaluación de la posibilidad de que sufrir un efecto adverso. Esa evaluación es numérica (cálculo de probabilidades) pero también tiene una dimensión cualitativa, puesto que a la hora de realizar la evaluación del peligro las personas toman en consideraciones dimensiones como la inmediatez o la demora de los efectos, la voluntaria exposición al mismo, o la confianza en las instituciones que controlan o gestionan las amenazas. Es así como el riesgo deviene un constructo social, alejándose de algo completamente objetivo o unidimensional (Puy,1994:23). Es precisamente a partir de esa idea de «constructo social» que podemos hablar de un riesgo subjetivo y de una percepción.

Los elementos que contribuyen a que las percepciones de la misma amenaza objetiva varíen de unos individuos a otros o de unos grupos a otros son principalmente el sentido de pérdida/ganancia con que cada individuo/grupo valore las consecuencias de exponerse a una determinada amenaza[7], el significado de las posibles pérdidas, tolerancia a ciertos umbrales de incertidumbre, etc.

Como puede verse, el concepto de riesgo es multidimensional y la principal distinción que puede aplicársele es la que diferencia el riesgo objetivo del subjetivo. A medida que las amenazas se multiplican y la evaluación del entorno se vuelve más compleja debido a la intervención de múltiples variables, el cálculo matemático de posibilidades parece escapar de las posibilidades de un individuo común. Por otro lado, la gran cantidad de estímulos existentes hoy en día que distorsionan la valoración real de las amenazas hace que el cálculo del riesgo objetivo sea cada vez más difícil para las personas normales y corrientes, pues pueden transmitirle tanto una sensación de falsa seguridad como incrementar hasta formas irracionales la sensación de peligro.

Ese contraste entre la evaluación racional que supuestamente pueden hacer los expertos y la evaluación irracional que realizan los ciudadanos corrientes parece privar a la gente corriente de la posibilidad de tener una percepción real de los riesgos a menos que se ponga en manos de expertos. Sin embargo, muchos estudios han demostrado que la evaluación racional de los expertos tampoco está exenta de errores de cálculo.

Kristin Shrader-Frechette (1991) en su clásico estudio sobre este tema (*Risk and Rationality*) aboga por un justo término medio en el sentido de no considerar las

[7] Las pérdidas o ganancias pueden cuantificarse en términos de bienestar, dinero, disconfort, transgresión de valores morales, prestigio, reconocimiento, etc.

evaluaciones técnicas de los riesgos plenamente objetivas, pero tampoco ignorarlas por completo. No cabe así confiar ciegamente en un cientifismo absurdo, pero sería igualmente reduccionista pretender explicarlo todo en términos de valores culturales.

Es así que, en el campo de la evaluación del riesgo, y en especial en el de su percepción trabajan conjuntamente diversas disciplinas sociales, como la psicología social, la sociología, la antropología, la geografía y la criminología. Sentirse seguro significa por lo general no sentir temor y, por tanto, no percibir ningún riesgo, es decir, no percibir que nada de lo que nos rodea es o puede llegar a ser amenazante. En una primera acepción, la percepción del riesgo es el resultado de "*la evaluación combinada que un individuo hace de la probabilidad de que un evento adverso ocurra en el futuro y de sus consecuencias probables*" (The Royal Society, 1983:94). Esta idea de riesgo percibido alude a individuos que construyen su visión de la realidad de forma estadística-matemática, haciendo que su percepción descanse sobre la base de cálculos de probabilidades. Sin embargo, como hemos dicho, existen otras visiones del riesgo percibido son que incluyen más variables (Pidgeon; N.; Hood; C.; Jones D.; Turner, B. y Gibson, R.1992). Como señala Ramírez (Ramírez, 2010:34) "*el estudio de las creencias, actitudes, juicios y sentimientos, así como el de los valores, disposiciones sociales y culturales más amplios que las personas adoptan frente a las fuentes de peligro y a los beneficios que éstas conllevan"*. En este sentido más amplio, el riesgo percibido es subjetivo, pero no tan personal como para no poder ver en esa percepción el resultado de una construcción social (Puy Rodriguez, 1994).

Berki, en su obra ya clásica *Security and Society - Reflections on Law, Order and Politics* (1986) plantea la paradoja que supone la búsqueda de seguridad personal cuando ésta sólo podría garantizarse teniendo un control absoluto de los comportamientos de los otros, lo que no es posible porque "los otros" se resisten siempre al máximo control. Así, la inseguridad personal resulta inevitable, pues nace de la percepción del riesgo que representan otras personas, otros grupos de personas o incluso entidades impersonales como el propio Estado, o la sociedad pensada en abstracto. Es entonces cuando aparece el Estado, que equilibra los derechos de los ciudadanos frente a la seguridad de los demás a través de las leyes. El orden político determina hasta qué punto el estado puede limitar los derechos y comportamientos de los ciudadanos y la sociedad influye también en la seguridad colectiva creando valores morales y otorgando a los ciudadanos un sentido de responsabilidad propio y colectivo. Según Berki, la inseguridad personal es una consecuencia inevitable de la condición humana, pero la mejor manera de minimizarla es que las personas asuman la responsabilidad personal de su propia seguridad gestionándola de forma conjunta a las estructuras que ya ha dispuesto la sociedad y el Estado para proporcionarla. El peso que otorgan en general los autores anglosajones a la responsabilidad individual forma parte de ese conjunto de valores que se transmiten socialmente y que puede rastrearse en la propia cultura anglosajona. Recordemos que Shakespeare hablaba ya en Macbeth de cómo la seguridad es la gran enemiga de los mortales ("*Security is mortal's chiesfest enemy*"), lo que puede resultar paradójico en los términos actuales, pero no en su sentido originario pues "security" deriva de "sin-cura", es decir, de no tener cuidado, de la despreocupación. El cambio de significado negativo a positivo se relaciona con el profundo cambio social que produjo el advenimiento del Estado-nación y la asunción del cuidado colectivo como una tarea pública. Por ello, la

mayor o menor confianza que los ciudadanos tengan en que sus instituciones van a "cuidar" de ellos, les lleva a percibir un mayor o menor riesgo y también a adoptar conductas más o menos arriesgadas. La confianza en que la seguridad la proporcionan entes externos (policía, bomberos, servicios médicos de urgencias, etc.), puede llevar a la población a asumir o a exponerse a riesgos mucho más elevados que si considerara que su seguridad depende en exclusiva de sí misma.

Las comunidades humanas han diseñado históricamente sus hábitats, que son hoy mayoritariamente urbanos (a diferencia de otras especies que se han adaptado a los distintos ecosistemas). Esta construcción social de los ecosistemas humanos da como resultado, de un lado, que a veces las construcciones sean inadecuadas al medio ambiente en el que se han erigido, de lo que derivan riesgos ambientales, o que las construcciones no sean óptimas en términos de bienestar social, de manera que no proporcionen a sus individuos la calidad de vida y la satisfacción personal, que resultaría esperable, lo que deriva en riesgos comunitarios. La transnacionalización, la globalización, las nuevas tecnologías han propiciado en las últimas décadas un cambio radical en nuestras sociedades, provocando transformaciones más rápidas que la propia capacidad de respuesta social (Hobsbawun, 2012). Ese cambio hacia una sociedad caracterizada por la disolución de lo que anteriormente parecía dar estabilidad y solidez a la vida en común ha sido denominada por Bauman «sociedad liquida» (Bauman. 2012). Esta nueva sociedad más indexada y conectada por las redes sociales derivadas de las nuevas tecnologías, resulta paradójicamente más vulnerable a los riesgos, tanto porque ha incrementado su exposición como porque ha facilitado la difusión de miedo y de factores de in-seguridad (Sassen, 2013), cuando, simultáneamente, las innovaciones tecnológicas han creado la falsa ilusión de que es posible vivir con una seguridad total o, dicho de otra forma, con riesgo cero.

Estos cambios en la sociedad contemporánea nos obligan a repensar tanto la función del riesgo como la percepción de seguridad que hoy existe, examinando para ello los procesos por los cuales se genera esta demanda constante de seguridad, así como cuáles son las políticas públicas destinadas a su satisfacción, que tienden a sacrificar la libertad en pro de la seguridad. (Curbet, 2011) afirma que en una sociedad expuesta al riesgo, el equilibrio entre seguridad y libertad es frágil y que, no tiene sentido convertir la seguridad o la libertad en términos exclusivos puesto que cualquiera de los dos extremos genera inseguridad (tanto la libertad absoluta de todos, sin control alguno, como la restricción absoluta de los derechos de todos en busca de la seguridad). De esta forma, la búsqueda absoluta de la seguridad individual (egocéntrica), como la grupal (etnocéntrica) conducen hacia una máxima inseguridad colectiva que puede llevar a los humanos a la autoextinción. Curbet aboga por ello por desarrollar una visión de seguridad colectiva (mundi-céntrica), que anteponga el riesgo de una catástrofe planetaria a los riesgos individuales o grupales.

En nuestro país, la respuesta gubernamental a estos desafíos puede verse en el Real Decreto 1008/2017, de 1 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia de Seguridad Nacional 2017, en el que se establecen los ámbitos de la seguridad marítima, la ciberseguridad, la ordenación de flujos migratorios y la gestión de crisis como ámbitos prioritarios. En general, los gobiernos afrontan la necesidad de dar una respuesta adecuada a las contingencias y a demandas de seguridad dentro de unos nuevos

escenarios de incertidumbre, tensiones, diversidad de los conflictos ante los cambios en el entorno que están generado las sociedades globalizadas y transnacionales.

2.1.2. De la percepción de la inseguridad

La percepción del riesgo está en el origen de la percepción de la inseguridad. La inseguridad percibida es, por propia definición, subjetiva y no tiene qué corresponderse necesariamente con datos estadísticos que se tengan por cifras objetivas de delito, ni con los índices de delincuencia elaborados de acuerdo con las denuncias presentadas por las víctimas. La inseguridad percibida puede ser concreta o difusa y resulta tanto más difícil de medir y aún de resolver cuando más difusa y, por tanto, imprecisa es. La inseguridad concreta hace referencia a la sensación de inseguridad que puede revelar una encuesta de percepción y que suele ser el resultado de una victimización previa. Una persona que ha sido ya víctima tiene una mayor probabilidad de asociar el escenario, la situación, una circunstancia a la nueva comisión de un delito, con lo que adoptará previsiblemente un comportamiento de alerta y de precaución que le llevará a evitar determinados lugares, repetir comportamientos o circunstancias, modificar situaciones que puedan ocasionar la repetición de la victimología que ya padeció. De ahí que cuando se estudia la percepción de inseguridad en un colectivo sea preceptivo averiguar qué individuos de la muestra han resultado ya victimizados. Por el contrario, la inseguridad difusa, abstracta, global, es una sensación inaprensible de inquietud, preocupación e incluso miedo que no tiene una clara limitación definida (Medina, 2010). En el mundo actual, donde cada vez son más frecuentes los conflictos armados, la amenaza nuclear, el crimen organizado, o las amenazas naturales, se prodigan los miedos difusos, que resultan incontrolables y que se ven mucho más condicionados a los efectos de la información sensacionalista, alarmista y sin contrastar.

La percepción de la seguridad ha cobrado tal importancia que las magnitudes tradicionales utilizadas para determinar la incidencia o la evolución de la delincuencia, como son las estadísticas policiales y judiciales, vienen siendo cada vez más contrastadas con los resultados que ofrecen tanto las encuestas de victimización (que permiten aflorar los delitos no denunciados y ocultos) como las encuestas de percepción subjetiva, la victimización indirecta, los miedos difusos y hasta las encuestas de autodenuncia (Varona G. , 2008)

Dentro del ámbito de la inseguridad difusa, entra en juego un concepto específico, como es el miedo a los actos antisociales. El concepto inseguridad percibida resulta más operativo y menos ambiguo si puede concretarse en relación con la preocupación de los ciudadanos en cuanto a su posibilidad de ser víctimas propiciatorias de actos incívicos (Curbet J.,2015). Si ante una percepción de inseguridad se indaga hasta qué punto el entorno, su degradación, la alteración del orden o la visualización de actos incívicos ayudan a extender esa percepción de inseguridad, se descubre que buena parte de la sensación y de disconfort con determinados lugares nace de la existencia en ellos de actos antisociales y del temor a ser víctimas o meros testimonios de los mismos.

Lógicamente, la divulgación de datos objetivos que identifiquen determinados barrios, zonas, calles, lugares como espacios en los que se han registrado altas tasas de denuncias o de delitos, acaban condicionando su imagen y asociándose en el imaginario colectivo con lugares “inseguros”. Las tasas altas de delincuencia conllevan normalmente a una

mayor percepción de inseguridad subjetiva, por lo que cabría esperar que, contrariamente, las bajas tasas de delincuencia objetiva comportaran a su vez una menor percepción de inseguridad subjetiva. Sin embargo, con frecuencia no sucede así.

Reviste especial interés en esta investigación analizar en qué medida la percepción de inseguridad/seguridad está determinada por la existencia real de actos delictivos, condicionada por actos incívicos y qué colectivos presentan una mayor resiliencia ante ellos.

La literatura que más ha estudiado los aspectos subjetivos de la seguridad y de su percepción coinciden en señalar que ciertos factores, como la edad, la formación, el estilo de vida de las víctimas, sus acciones y desplazamientos, condicionan tanto la posibilidad de convertirse en víctimas como su percepción de seguridad (Dunkel, 1998; Fattah, 2014). Así, mientras los jóvenes asumen normalmente mayores riesgos y llevan a cabo conductas que pueden ser interpretadas como más temerarias, bien por su falta de información, por la adopción de pautas grupales de imitación o por los efectos de sustancias desinhibidoras o modificadoras de la capacidad de respuesta instintiva ante situaciones de peligro, las personas integradas dentro de grupos de edad más maduros adoptan por lo general comportamientos más prudentes, con lo que reducen su exposición al riesgo y, por ello, a la posibilidad de victimización.

En la línea de Neuman (1994) cabe señalar también que la percepción de la inseguridad no es en exclusiva un fenómeno individual, de manera que cabrá diferenciar el miedo al delito que pueden sentir los ciudadanos, como individuos, a ser personalmente víctimas de algún hecho delictivo, y la sensación colectiva de inseguridad que se traduce en una demanda generalizada de "seguridad ciudadana" ante un miedo al crimen en abstracto. Cuando esa situación se produce, necesariamente deberemos afrontar esa inquietud como problema social y la respuesta deberá buscarse en tácticas comunitarias que trabajen los distintos grupos sociales que integran el conjunto de la ciudadanía (Serrano,A.; Vázquez,C., 2007).

Dentro del concepto de inseguridad ciudadana no sólo se incluyen los hechos delictivos como tales, sino también las percepciones colectivas que determinados grupos sociales tienen ante otros grupos o individuos que se perciben como amenazantes, en la medida que se les supone capaces de alterar la forma de vida dominante, las expectativas existentes o se les responsabiliza de cualquier problema social que se considere importante. Sucede así, por ejemplo, con la presencia de colectivos inmigrantes, refugiados, trabajadores extranjeros, personas dedicadas a actividades ilícitas o perjudiciales para la actividad económica, el orden establecido etc. (incluiríamos aquí no sólo la delincuencia como tal, sino también los inmigrantes dedicados a venta ilegal, prostitución, personas incívicas etc.) (Vozmediano, L.; San Juan,C.; Vergará,A., 2008).

Así pues, mientras la percepción objetiva de inseguridad está condicionada por factores externos tales como la delincuencia objetiva, el contexto físico, la información veraz de medios de comunicación y las políticas de prevención, que, una vez pasadas por el filtro de las variables personales y psicosociales son procesadas por el individuo y reconvertidas en una percepción subjetiva de base real, operan también mecanismos internos, tales como las experiencias previas (victimización) y el grado de vulnerabilidad que presenten los individuos. Esos mecanismos internos, filtrados igualmente por las variables psicológicas, acaban modificando también la percepción de inseguridad inicial

construida a partir de datos objetivos. La Figura 1 intenta reconstruir la relación entre las variables que influyen en el proceso de construcción de la percepción subjetiva de inseguridad. Como veremos en el apartado 2.5. de este mismo capítulo, el contexto físico del territorio construido y el tejido social en el que se desenvuelven los individuos influyen también en la percepción final de inseguridad. En esta investigación, el análisis del territorio sobre el que se llevan a cabo las actividades turísticas ofrece un marco de estudio un tanto diferenciado a los clásicos barrios urbanos que han sido objeto de estudio, pues ofrece un contexto físico y social especial de los que cabe valorar su capacidad para generar seguridad/inseguridad (Fraile, P.; Bonastra,Q., 2011)

2.1.3. El papel de los medios de comunicación en la conformación de la seguridad.

Una de las características más significativas de las sociedades del último cuarto de siglo XX y primeras décadas del siglo XXI es el extraordinario protagonismo alcanzado por los medios de comunicación y la información, que ha pasado de ofrecer información escrita en papel, al medio digital, especialmente el medio televisivo a finales del XX[8] para entrar en la eclosión de los formatos multimedia utilizados de forma atomizada por miles de usuarios en las redes sociales, lo que ha provocado la trans-localización[9] de la noticia y a la rápida difusión de noticias e informaciones poco contrastadas, cuando no directamente falsas, en una sociedad donde se impone la inmediatez informativa. No obstante, la información procedente de los medios de comunicación considerados solventes y tradicionales, siguen teniendo una amplia capacidad de generar un sentido de veracidad a la información que difunden, una capacidad que podemos rastrear desde los años 40 del siglo pasado.

La imagen de los medios de comunicación puede estar influyendo negativamente sobre la percepción de seguridad de un segmento concreto, el turismo sénior, realiza, por ejemplo, la elección de su destino turístico y esa misma información puede actuar como medio de control social que perjudique los intereses económicos de una zona turística madura como es la Playa de Palma, al influir sobre la demanda potencial y condicionar la elección de ésta como destino turístico en época de baja/media estacionalidad, de acuerdo con la teoría hipodérmica de la información de masas[10] (Bretones, 2008).

---

[8] La T.V, se ha impuesto sobre el resto de la comunicación tradicional (Castells 1997:362).

[9] Con este término se hace referencia a la trascendencia local (ciudad, provincia, comunidad autónoma, país) frente al concepto trans-globalización que hace referencia a cuando la noticia proviene de otro país.

[10] La teoría hipodérmica de la información de masas, también llamada *Teoría de la Bala Mágica*, formó parte de los primeros estudios sobre la influencia de los medios de comunicación en masa. Fue desarrollada en el período de entreguerras por Harold Lasswell (1902-1978), padre de la psicología política, quien defendía que los mensajes de los medios (en aquel momento centrados en la propaganda bélica) se insertan como una aguja en la audiencia, que reacciona uniformemente a dichos estímulos, consiguiendo mediante mecanismos de persuasión y propaganda la aprobación de los ciudadanos a ciertos planes políticos. Actualmente, se tiende a pensar que además del bombardeo de los medios de comunicación, los mensajes

Por ende, estos medios permiten la información y a la vez forman la opinión pública, seleccionando las noticias según sus intereses económicos, políticos, asumiendo el protagonismo en los foros y debate de los principales problemas sociales, a través de la selección de los temas, fijando conflictos noticiables, contenido, formato, etc.

A la vez, los medios proponen medidas para la eventual «solución» a los *problemas* supuestamente detectados, recurriendo para ello a la categorización de expertos. No obstante, estos supuestos expertos, analizan las noticias, sus causas, efectos y proposiciones según los intereses económicos, políticos y posicionamiento del medio de comunicación para el cual trabaja, con lo que el propio medio de comunicación tiene en su mano generar el problema y resolverlo, orientando la opinión pública en favor de sus intereses.

La prensa y radio-televisión[11] en estos últimos años ha incrementado el porcentaje de noticias sobre las historias del delito, pues ha descubierto, al decir de J. Curbet en su libro «*El Rei nu*»[12]. La rentabilidad ha alcanzado su cenit en los programas televisivos exclusivos o en reportajes, programas de opinión, de prensa «rosa» sobre los actos antisociales (delito, infracciones administrativas).

La permanente aparición del fenómeno antisocial en los medios (actos delictivos, infracciones administrativas y conductuales incívicos), especialmente en sus figuras más violentas y escandalizantes (nudismos en las calles, borracheras, excursiones etílicas, *balconing*, lesiones graves, muertes), han dado lugar a una formación y/o refuerzo de una opinión pública y a una concienciación personal y social en torno al fenómeno antisocial, que ha favorecido su entrada en las agendas políticas de los partidos políticos, entrando de lleno en la agenda pública gubernamental, como un input que precisa de un output con el que se debe dar respuesta a las preocupaciones de los ciudadanos, (electores). Un elemento importante del tratamiento de la información de los medios que divulgan estas conductas antisociales es que, pese a producirse en lugar concretos, perfectamente geolocalizables, normalmente se extiende a todo un entorno (barrio, zona turística, enclave turístico etc.), lo que facilita la degradación de un espacio geográficamente mayor que aquél en el que realmente se producen, puntual o sistemáticamente, conductas antisociales.

De esta forma, los medios de comunicación ofrecen una visión deformada de la realidad social en relación con los actos incívicos, pudiendo iniciar una cobertura informativa determinada sobre una zona concreta pero que, al no matizarse, se asocia enfatizándose, a la totalidad de un destino turístico, en una suerte de sinécdoque que lleva a confundir sistemáticamente la parte con el todo. Esta imagen negativa generalizada, que no deja de ser una ficción, produce por contra consecuencias muy reales, como son el descrédito del destino turístico, la devaluación de su imagen y la desincentivación de inversiones, lo que acaba teniendo repercusiones

determinan comportamientos y percepciones condicionados además por otras variables propias de los receptores, de manera que la eficacia no es uniforme.

[11] Me refiero en sentido amplio a las emisiones de radio y televisión en sus distintos soportes, y a la prensa en sus distintos formatos papel, digital, teletipos, y redes sociales.

[12] Curbet J. (2010). *El rei nu. un anàlisi de la (in) seguretat ciutadana*. Girona: CGG Edicions.

socioeconómicas y también políticas muy negativas, pudiendo influir incluso en los resultados de unas elecciones. (Soto Navarro, 2005)

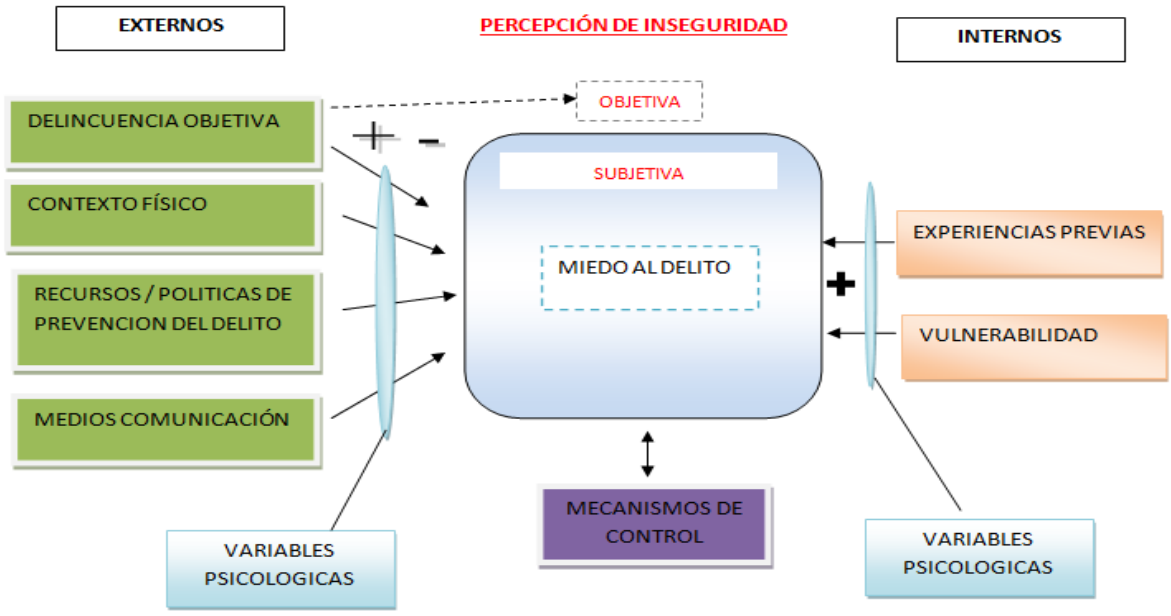


Figura 1 . Variables en relación con la percepción de la inseguridad.
Fuente: (Ruíz Vich, 2015)

2.2. Los actos antisociales

En esta investigación resulta clave la percepción de seguridad/inseguridad del colectivo que estudiamos puesto que la medida de esa percepción puede coincidir o disentir de las cifras (supuestamente objetivas) que cuantifican el delito en la zona de estudio. Puede parecer que disponer de datos policiales objetivos, del tipo "número de actas" levantadas, "número de detenciones", "índice de denuncias por cada 1000 habitantes", nos puede ayudar a luchar contra el delito mucho más que trabajar con la percepción de los residentes o de los visitantes, pero cabe considerar la posible paradoja de que en un territorio se perciba como seguro, a pesar de que los indicadores de actos delictuosos contabilizados sean altos (Medina, 2003) y, al contrario, que las estadísticas nos desvelen un barrio seguro en relación a los delitos y, en cambio, nos encontremos con una percepción alta de inseguridad motivada por la crispación social que generan la comisión de actos incívicos o por la influencia de los medios de comunicación o un conjunto de hechos similares.

De ahí que el estudio de los actos antisociales o incívicos como conductas generadoras de alarma social serán aquí ampliamente considerados. Los actos antisociales son aquellos comportamientos contrarios a las normas promulgadas o aceptadas, que por sí

mismos o por sus resultados generan inquietud o perjudican la necesaria armonía en las relaciones sociales (Ramírez, 2015).

El comportamiento antisocial es aquella conducta que un individuo realiza y que resulta ser contraria a los intereses o valores del conjunto de la sociedad. Estos comportamientos pueden ser muy variados: desde conductas que constituyen infracciones o hechos delictivos tipificados hasta conductas valoradas como inadecuadas socialmente como, por ejemplo, fumar durante la adolescencia. Los actos considerados antisociales dependerán también de la edad de la persona que los valora, de su cultura o del contexto al que pertenezca, de manera que un mismo hecho objetivo puede ser considerado adaptativo o desadaptativo dependiendo de quién realice la valoración (Mulero Alcaráz, 2014).

La criminología se refiere a los actos antisociales como al conjunto de conductas desviadas e incívicas que son las opuestas a las reglas de convivencia, es decir, a las conductas que se consideran inaceptables e incompatibles con las normas convencionales y/o costumbres sociales de la moral y el buen orden que en cada momento esté socialmente vigente. En ese sentido, los actos antisociales no son inamovibles sino que evolucionan con la sociedad, de ahí que puede afirmarse, como hace Becker, que "*el comportamiento desviado es aquél que la gente etiqueta como tal*" (Becker, 2009). La definición, como puede verse, no es pacífica ni simple, al contrario es compleja dado su amplio espectro, amplitud que abarcan connotaciones muy diversas, dentro de cada contexto y momento social concreto.

Otro enfoque distinto de lo que son conductas antisociales procede de la Psicología Clínica. En esta disciplina, el comportamiento antisocial esta recogido en el DSM IV (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*) que es el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Americana de Psiquiatría (American Psychiatric Association, APA) y contiene descripciones, síntomas y otros criterios para diagnosticar trastornos mentales.), y también en la CIE-10, acrónimo de la *Clasificación internacional de enfermedades, 10.ª edición* correspondiente a la versión en español de la ICD inglesa (*International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) que utiliza la Organización Mundial de la Salud (OMS).* (Echeburúa,E ; Salaberría, K, 2014).

Estos manuales permiten al investigador valorar el grado de significación estadística que tienen determinados comportamientos que son considerados antisociales o delictivos en función, por ejemplo, de la edad de quienes los cometen (menores, adolescentes) y que pueden resultar predictivos de conductas antisociales futuras o revelar problemáticas asociaciones con consumo de drogas y alcohol, absentismo escolar o laboral, prácticas sexuales de riesgo, etc.

Actualmente, existe una multiplicidad de términos para hacer referencia a la conducta antisocial, como las conductas agresivas e impulsivas y los trastornos o problemas de la conducta, entre otros. Para este estudio, el término conducta antisocial hace referencia a "todo comportamiento que refleje una trasgresión de las reglas sociales y/o sea una acción contra los demás", tanto si los "demás" son residentes o turistas.

En relación a cuándo un individuo se inicia en las conductas antisociales existen diversas teorías. Cuando el individuo adulto alcanza de forma sistemática un comportamiento antisocial podríamos decir que se ha establecido en él un patrón de conducta. Se estima

que ese patrón de desprecio y violación de los derechos de los demás comienza en la infancia o el principio de la adolescencia y continúa en la edad adulta, constituyendo un fenómeno muy amplio que incluye distintintos tipos de agresiones, robos, engaños, conductas impulsivas, ultrajes, y violencias entre sus diferentes manifestaciones, que se pueden manifestar tanto en el ámbito clínico como normativa. (Gallardo-Pujol,Forero,Maydeu-Olivares y Andrés-Pueyo,2014). Sin embargo, hay otro tipo de conducta antisocial que podríamos considerar ocasional o puntual y que se produce sólo en un contexto que el individuo considera conscientemente propicio para esa transgresión, como puede ser un viaje, una fiesta, un contexto específico, de manera que la conducta antisocial no está integrada en el comportamiento habitual del individuo sino que se adopta de forma consciente, asociada a entornos que se perciben propicios o tolerantes con esas conductas que se saben antisociales.

En esta última forma, el comportamiento antisocial no está en absoluto asociado a personas con rasgos abúlicos o con desajustes adaptativos, es decir, a los perfiles prototípicos con los que la psicología clínica caracteriza los trastornos antisociales (personas con escasas relaciones, poco colaboradoras, con baja autoestima, comportamiento errático, introvertidas y poco dadas a pertenecer a grupos, gremios o sociedades (Homs, J., 2013).

No hay duda de que las diferencias entre indivuduos, su predisposicion a la agresividad y sus rasgos psicológicos influyen a la hora de tomar la decisión de cometer un delito, o de desarrollar conductas antisociales pero también la influencia del entorno, la presión del grupo o incluso la expectativa de vivir por un espacio corto de tiempo la sensación de anomia, puede llevar a personas socialmente integradas a comportarse de forma incívica y antisocial, especialmente si entre los elementos de la vivencia se incluye el consumo de drogas y alcohol.

El incremento de las conductas antisociales (infracciones administrativas e infracciones penales en delitos de bagatela) e incívicas, nos lleva ante una dicotomía interpretativa. De un lado, tenemos como explicación las teorías del contagio, de la imitación, de las "manzanas podridas" (Garrido, Stangeland y Redondo, 2001), de otro, la tesis de que la "oportunidad crea el ladrón" (Felson y Clarke, 1998), es decir, la conducta inducida por el entorno, en el que el infractor elige racionalmente llevar a cabo los actos antisociales (Cornish, D.B., y Clarke, R.V. 1987). Frente a ellos, la visión del resto de la sociedad ante estos individuos o grupos de individuos que desarrollan conductas antisociales y dificultan la convivencia con actos incívicos. Para muchos, estos individuos o grupos suponen una amenaza tanto para los valores e intereses de la sociedad como para la convivencia, de manera que acaban siendo representados como "*folk devil*" o figuras demonizadas que son difundidas de manera estereotípica por los medios de comunicación (Jupp, 2012).

Otro aspecto relevante ante las conductas antisociales es la falta de efectividad aparente de las sanciones (penales o administrativas) que o bien no consiguen impedir la reincidencia o bien resultan incapaces de lograr una resocialización de los sujetos que se instalan en la antinomia (Hassemer,W, Muñoz,F., 2001).

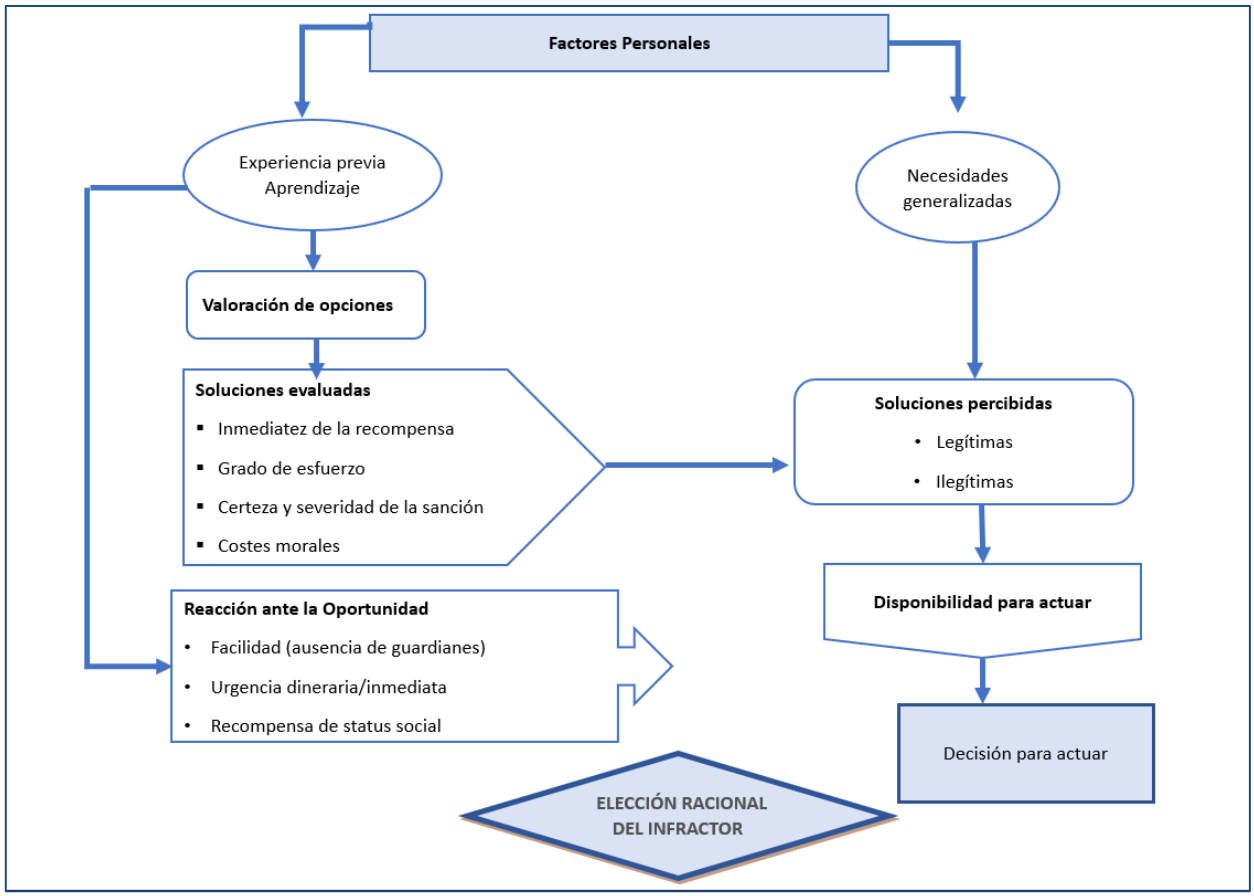


Figura 2. Esquema adaptado del modelo de Cornisch y Clarke 1985. Modeling Offender's Decisions.

Adaptando el esquema propuesto por Cornish y Clarke en 1987 tendríamos que el infractor (persona o grupo que desarrolla conductas antisociales) parte de un conjunto de factores personales (de tipo psicológico, temperamento, estilo cognitivo; de extracción social, familias desestructuradas, antecedentes familiares y de rasgos sociodemográficos, sexo, edad, educación, vecindad) que constituyen el background o trasfondo sobre el que luego se desarrollan, de un lado, las experiencias previas y el aprendizaje de las normas morales, su contacto con la ley, su autopercepción, su actitud ante los delitos y, de otro lado, sus necesidades (dinero, estatus, sexo, amistades, etc.). El filtro del aprendizaje y experiencia con las normas sociales determina qué tipo de soluciones se valoran como adecuadas para satisfacer las necesidades.

Es decir, el individuo valora los costes morales, la recompensa, el esfuerzo, el castigo que supondrá satisfacer sus necesidades vitales conforme a soluciones legítimas o ilegítimas y esa elección determinará cuál será su reacción cuando se presente un entorno que puede ser valorado como una oportunidad (porque no exista vigilancia, por la urgencia de satisfacer una necesidad, por la recompensa que la oportunidad brinda, etc).

Entre estar disponible para actuar y tomar la decisión de hacerlo sólo media la valoración que hace el potencial infractor de sus necesidades y de cuál sea su reacción ante las oportunidades.

A partir de la teoría sobre la elección racional del infractor James Q. Wilson y Richard J. Herrstein (1985) desarrollaron su conceptualización del "*placer o beneficio propio*" de los transgresores que toman decisiones a corto plazo guiados por el hedonismo o el utilitarismo y sin que la evitación de la represión o la amenaza del castigo operen como disuasorios.

Para muchos autores, los principales destinatarios de las políticas punitivas por hechos delictuosos o infracciones administrativas son los individuos pertenecientes a la llamada Underclass, "*la clase social más baja en un país o comunidad, que consta de los pobres y desempleados"* (Sparks, 2007: 86 citado por Peres Neto, 2004). Esta underclass está próxima a lo que Marx denominaba el "lumpenproletariado", es decir, una clase por debajo del proletariado sin conciencia de tal que lucha por su substitencia desarrollando actividades en el margen de la legalidad (prostitución, corrupción, delincuencia) (Bértolo, 2017)[13] No hay duda de que el conjunto social que se incluye bajo la denominación de "*underclass*" constituye un colectivo presente en muchas ciudades y también reconoceremos individuos y grupos pertenecientes a ese colectivo en nuestra zona de estudio. Wilson, según Peres Neto (2004), afirmaba que la primera defición de underclass fue establecida por Myrdal para describir un grupo social urbano que había sido conducido a la marginalidad económica en función de los cambios introducidos por la sociedad postindustrial. Así lo explica igualmente Aponte (2010:121), estableciendo que para Myrdal la subclase americana se formó debido al desempleo estructural resultado de unos niveles crecientes de desigualdad en la educación, lo que sesgó el desempleo hacia los trabajadores menos cualificados, que ya eran de por sí pobres. Influyó también el hecho de que los mecanismos reditristibutivos gubernamentales beneficiaban a los más favorecidos (subsidios agrícolas, desempleados) con lo que la minoría pobre estaba doblemente discriminada. En definitiva, la formación de la subclase tuvo que ver más con la privación material y la falta de movilidad social que con ningún tipo de elección o de comportamiento.

En nuestra zona de estudio veremos cómo es posible identificar algunos grupos que podríamos fácilmente asimilar a la *underclass* de Myrdal, que se ganan la vida al margen

[13] En su libro «18 Brumario» Marx señala al lumpenproletariado como aliado necesario al servicio de los intereses de Napoleón y en contra de la clase trabajadora, a los que organiza en la "Sociedad del 10 de diciembre". Respecto de esta sociedad afirma: "*Esta sociedad data del año 1849. Bajo el pretexto de crear una sociedad de beneficencia, se organizó al lumpemproletariado de París en secciones secretas, cada una de ellas dirigida por agentes bonapartistas y en general bonapartista a la cabeza de todas. Junto a roués arruinados, con equívocos medios de vida y de equívoca procedencia, junto a vástagos degenerados y aventureros de la burguesía, vagabundos, licenciados de tropa, licenciados de presidio, huidos de galeras, timadores, saltimbanquis, lazzaroni, carteristas y rateros, jugadores, alcahuetes, dueños de burdeles, mozos de cuerda, escritorzuelos, organilleros, traperos, afiladores, caldereros, mendigos, en una palabra, toda es masa informe, difusa y errante que los franceses llaman la bohème: con estos elementos, tan afines a él, formó Bonaparte la solera de la Sociedad del 10 de Diciembre, «Sociedad de beneficencia» en cuanto que todos sus componentes sentían, al igual que Bonaparte, la necesidad de beneficiarse a costa de la nación trabajadora."* https://www.marxists.org/espanol/m-e/1850s/brumaire/brum5.htm.

de la ley y en actividades que recuerdan la descripción realizada por Marx del lumpenproletariado (timadores, carteristas, dueños de burdeles, vendedores ambulantes, trileros, masajistas y otros). De este conjunto se hacen eco, como veremos, los medios de comunicación, relacionando sus actividades con el origen racial, la nacionalidad o la condición inmigrante de sus miembros, lo que equivale a una estigmatización de pobreza e inmigración (Sassen, 2013). La naturaleza ilícita de sus actividades y la amplificación de sus consecuencias en los medios de comunicación contribuyen a aumentar la percepción de inseguridad en la zona de estudio, cuando los comportamientos antisociales son en realidad desarrollados por determinados grupos de turistas antes que por la *underclass* existente que, no obstante, sirve de chivo expiatorio (García, 2001), creando sensación de ansiedad difusa.

El miedo que pueden experimentar los ciudadanos ante la confusión que, como veremos, contribuyen a crear los medios de comunicación interfiere en los procesos cognitivos percibidos de manera que, conforme a sus experiencias personales y estereotipos culturales, reaccionan ante determinadas situaciones infiriendo de ellas que se encuentran en una situación de inseguridad o de miedo al delito.[14]

La ausencia de normas, o cuando éstas no se muestran eficaces ante actos antisociales e incívicos capaces de generar percepciones de miedo (objetivo, subjetivo, difuso), tanto si éste es real o imaginario, dará como resultado el cuestionamiento del marco jurídico y de las actuaciones derivadas de las políticas públicas en seguridad y de la gobernanza y cuestionará las estrategias de las acciones policiales, dentro de los marcos referenciales de las expectativas sociales de la seguridad pública, (Miró,F, Bautista,R., 2014).

Debe verse pues el alcance que tiene redefinir la inseguridad percibida, pues de ella acaba dependiendo la percepción de seguridad y la valoración que se hace de las políticas públicas en esta materia. El reformular la seguridad a partir de la reformulación de la inseguridad resulta fundamental; el estudio de la sensación de inseguridad (riesgo percibido) es esencial para la correcta comprensión del fenómeno de la inseguridad ciudadana y para ello es necesario comprender de un lado la estructura social y de otro la organización del territorio. Sociedad y territorio constituyen dos dimensiones básicas desde las que abordar la cuestión del riesgo percibido, ya que influyen en la distribución desigual de esta dimensión subjetiva del fenómeno entre la población (Murrià, S. González, C.; Consola, A. 2008 y Curbet, 2007).

El origen de la inseguridad personal en relación a la seguridad ciudadana es la percepción de una amenaza (inminente, a medio plazo, largo plazo o remota), directa o indirecta, real o imaginaria, que representan otras personas y/o grupos identificables. (Virta, 2012), y del impacto que provoca lo desconocido, como sucede en el caso del miedo al extranjero (Terricabras, 2006).

[14] El miedo al delito "*fear of crime*" o a los actos antisociales tiene su origen en la investigación criminológica anglosajona, siendo traducida como "sensación de inseguridad" y su uso creciente se encuentra directamente asociado al uso de las encuestas de victimización (García-Castro, J.D,; Barrantes,B., 2016)

2.2.1. Clasificación de los actos antisociales

Dentro de los actos antisociales distinguiremos los delitos, es decir, las conductas recogidas en el Derecho Penal y las infracciones administrativas.

2.2.1.1. Delitos

Siguiendo la definición sobre Derecho Penal dada por (Von Lisz, 1882), como *"conjunto de reglas jurídicas establecidas por el Estado, que asocian al crimen como hechos, la pena como legítima consecuencia*", ahondando en la cuestión y analizadas las distintas definiciones del Derecho penal objetivo desde la doctrina española, optamos por la definición de García de Pablos (2006), quien define el Derecho Penal como "*uno de los instrumentos del control social formal a través del cual el Estado, mediante un determinado sistema normativo (las leyes penales) castiga con sanciones negativas de particular gravedad (penas y otras consecuencias afines) las conductas desviadas más nocivas para la convivencia (delitos), asegurando de este modo la necesaria disciplina social y la correcta socialización del grupo*".

El Código Penal Español vigente, aprobado por la L.O.10/95, modificada por la L.O. 1/2015, (BOE. núm. 77, de 31 de marzo de 2015, páginas 27061 a 2717) define en su artículo 10 como delitos: "*las acciones y omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley*.", de manera que sólo la ley puede decretar las penas contra los delitos y no la voluntad del juez. La verdadera medida de los delitos es el daño que se inflinge a la sociedad y el fin de las penas es impedir la reincidencia y retraer a los demás de la comisión de otros delitos iguales (Rodríguez, 1989).

El Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) publica anualmente la tasa de criminalidad (nº de delitos por cada 1000 habitantes) no existiendo una correlación directa entre dicha tasa y el sentimiento de inseguridad, pues como señala (Díez, 2006:8) los medios de comunicación transmiten una información proclive a interpretar que existe una inseguridad alta, cuando los indicadores no lo revelan.

España se halla entre los países de menor tasa de criminalidad de Europa, si bien en la tasa de robos con violencia ocupa el primer lugar, por delante de Francia y Inglaterra-Gales[15] (Díez, 2006). En el último informe publicado por EUROSATAT, España se halla en el penúltimo lugar de tasa de criminalidad[16], con una tasa 0,63 delitos por cada 1000 habitantes, por delante de Austría (tasa 0,47) y por detrás de Luxemburgo (0,73).

En los últimos años la tasa de criminalidad en España se está reduciendo habiéndose registrado en 2016 una tasa de 43,2 delitos por cada 1.000 habitantes, frente al año 2015 de 43,7 delitos por cada 1.000 habitantes, lo que significa un decremento de -0,5%. (M. Interior, 2017).

No obstante si analizamos las cifras por comunidades autónomas resulta preocupante, que la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares ocupe el tercer puesto con una tasa de 2,2, por 1.000 habitantes, por detrás de Madrid con una tasa de un 2,5 por 1.000 habitantes,

[15] http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=crim_gen&lang=en
[16] Fuente datos: EUROSTAT 2014, excepto UK y Holanda: año 2013 y España año 2016

según el informe publicado el mes de Febrero del 2017 por el Ministerio del Interior.[17] No obstante, debe señalarse que la tasa está calculada tomando como población la cifra de habitantes que recoge el Padrón, que no incluye el número de turistas que permanencenen en las comunidades autónomas durante la temporada alta, cuando mayor número de delitos se registran. A estos efectos, merece destacarse el trabajo realizado por M. Buades Clar en 2015 para el conjunto de las provincias españolas, en el que precisamente se afinan estas cifras mejorando las variables utilizadas (población residente mayor de 14 años y viajeros entrados por las fronteras con destino a cada provincia). Al calcular la tasa trimestralemente sobre la población real existente, Baleares, que recibe en torno a 8 millones de turistas, presenta una tasa de delincuencia muy reducida (Buades Clar, 2015).

2.2.2.2. Infracciones administrativas.

Constituyen el otro gran conjunto de conductas antisociales y serán de especial relevancia en esta investigación al englobar la mayor parte de conductas observadas en la zona de estudio. Las infracciones administrativas suponen el incumplimiento o el quebrantamiento de una norma de la misma naturaleza. Desde la concepción jurídica el derecho administrativo regulador de las infracciones administrativas es considerado como un derecho exorbitante de la Administración pública, dirigido a conciliar el interés general y el interés particular (Mir O. , 2003).

El reconocimiento formal del principio de legalidad sancionadora tiene lugar en el artículo 25.1 CE que vincula la posibilidad de imponer condena o sanción a su previa inclusión en la «legislación vigente». El Tribunal Constitucional ha interpretado de forma reiterada que este derecho fundamental recogido en el art. 25.1 CE constituye el principio *nullum crimen nulla poena sine lege* y lo extiende también al ordenamiento administrativo sancionador (Fernández, 2014)

El artículo 128 de la Ley 39/2015[18], del procedimiento común de las administraciones públicas, establece los órganos que tienen capacidad jurídica para dictar normas dentro del ámbito administrativo**.**

"El ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde al Gobierno de la Nación, a los órganos de Gobierno de las Comunidades Autónomas, de conformidad con lo establecido en sus respectivos Estatutos, y a los órganos de gobierno locales, de acuerdo con lo previsto en la Constitución, los Estatutos de Autonomía y la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local."

Por su parte, el Capítulo III del Título Preliminar (arts. 25 a 31) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, *de Régimen Jurídico del Sector Público* [19] contiene los preceptos constitucionales que regulan la potestad sancionadora de la Administración. En cuanto a las infracciones, el texto legal establece dos cuestiones fundamentales que nos permitirán tipificarlas. En primer lugar, que sólo son infracciones administrativas las vulneraciones

[17] http://www.interior.gob.es/documents/10180/6865255/Presentaci%C3%B3n+ministro_Balance+de+Criminalidad+2016.pdf/159630cf-998f-42cf-a69b-74f097ffd3fc
[18] https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565
[19] https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566

del ordenamiento jurídico que se haya previsto como tal infracción por Ley, sin perjuicio de lo que dispone la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local[20] y, en segundo lugar, que las sanciones sólo podrán ser impuestas por la comisión de infracciones administrativas delimitadas por ley y que deberán clasificarse en leves, graves y muy graves. Por su parte, en el artículo 31, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, *de Régimen Jurídico del Sector Público* regula la concurrencia de sanciones y establece que no podrán sancionarse por la vía penal y por la vía administrativa los mismos hechos si se advierte que coincide el sujeto, el hecho y el fundamento, con lo que se pretende evitar la doble sanción.

En este marco legal es importante hacer notar también que las disposiciones reglamentarias que desarrollen la norma que tipifica las infracciones podrán introducir gradaciones o especificaciones sin poder constituir otras nuevas ni alterar la naturaleza de lo que haya dispuesto la ley[21]. Finalmente, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, *de Régimen Jurídico del Sector Público* deja claro que las normas que definan infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica, de manera que sólo podrá ser considerada infracción el hecho preciso y concreto que se halle tipificado y no otros que pudieran asemejárseles o parecérseles por analogía.

En definitiva, Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, regula en sus artículos del 25 al 29 los principios rectores de la seguridad jurídica, de la siguiente forma:

- Principio de legalidad (art. 25)
- Principio de irretroactividad (art. 26)
- Principio de tipicidad (art. 27)
- Principio de responsabilidad (art. 28)
- Principio de proporcionalidad (art. 29)
- Principio de prescripción (art. 30)
- Principio de no concurrencia de sanciones (art. 31)

Existen multitud de normas administrativas que establecen infracciones y sanciones y que abarcan múltiples esferas de la administración (en materia urbanística, en materia laboral, en materia ambiental, en materia de orden público…). En sentido amplio, podemos definir las infracciones administrativas como aquellas conductas anti-jurídicas impuestas por las administraciones de acuerdo con su marco competencial, incluyendo las

[20] El art. 139 Tipificación de infracciones y sanciones en determinadas materias, establece: *"Para la adecuada ordenación de las relaciones de convivencia de interés local y del uso de sus servicios, equipamientos, infraestructuras, instalaciones y espacios públicos, los entes locales podrán, en defecto de normativa sectorial específica, establecer los tipos de las infracciones e imponer sanciones por el incumplimiento de deberes, prohibiciones o limitaciones contenidos en las correspondientes ordenanzas, de acuerdo con los criterios establecidos en los artículos siguientes".*

[21] En diversas ocasiones el Tribunal Constitucional se ha manifestado exigiendo la precisión de las conductas sancionable y prohibiendo el uso de cláusulas excesivamente genéricas o amplias (STC-182/1990, de 15 de noviembre).

Ordenanzas municipales, Reglamentos, Leyes orgánicas, Leyes ordinarias (no impuesta por ningún juez o tribunal)[22].

Una de las formas que tiene la administración de conseguir hacer cumplir lo que disponen las leyes en materia de orden público es la actividad policial, de manera que podríamos definir dicha actividad como el ejercicio de la limitación de la libertad y derechos de los administrados, mediante el ejercicio de coacción sobre los mismos, con vistas a la consecución y mantenimiento del orden público (Mayer, 2002).

Como señalan diversos autores (De Ahumada Ramos, 2001; Parada, 2017) la actividad administrativa de limitación, también llamada "policía", es un actividad fundamentamente jurídica, que se basa en normas escritas pero también en actos que se imponen coactivamente a la vida, a la propiedad y a la actividad de los ciudadanos, limitando y condicionando el ejercicio de su libertad, con el fin de ordenar la convivencia.

2.2.2.3. Actos incívicos

Bajo la denominación de «actos incívicos» se aglutinan un conjunto de comportamientos, actos y sucesos que pueden o no infringir alguna norma escrita, pero siempre suponen el quebrantamiento del comportamiento esperado por la sociedad y por el orden social vigente en ella.

El quebrantamiento de normas no escritas, pero plenamente aceptadas, esperadas e impuestas por la sociedad, se correspondería con el concepto anglosajón de «desorden» (*disorder*) (Guillen, 2000). Entre los autores anglosajones se ha discutido mucho acerca de la relación entre «desorden» y «delincuencia». Estableciendo la relación entre ambos fenómenos, tuvo un gran éxito en los años 80 y 90 la Teoría de los Cristales o Ventanas Rotas (Broken Windows) (Kelling y Wilson, 1982; Kelling y Coles, 1996). Esta teoría considera que las evidencias de desorden físico, tales como edificios y vehículos abandonados, acumulación de basura, grafitis y mobiliario urbano vandalizado, junto con evidencias de desorden social, tal como la presencia de drogas, prostitución, vendedores ambulantes, pandillas etc., trasmiten el mensaje de que a nadie le importa lo que suceda en ese barrio, de manera que los residentes se sienten inseguros, participan menos en la vida comunitaria, abandonan los espacios públicos y ese retraimiento, unido al ambiente general de abandono, sirve de reclamo a la delincuencia. La teoría de los cristales rotos establece un vínculo causal entre desorden urbano y delincuencia, de manera que una sociedad que consiente el desorden está anunciando que no existe vigilancia y que tampoco la habrá cuando la delincuencia se instale. La acción gubernamental que se propugna es pues acabar con el desorden social y físico con políticas policiales agresivas que deben perseguir y castigar severamente incluso infracciones meramente administrativas.

Otro autor cuyos trabajos reforzaron esta vinculación entre desorden y delincuencia es Wesley G. Skogan. En su conocido libro "*Disorder and decline: crime and the spiral of decay in American neighborhoods*» Skogan (1990) resalta la relación entre el desorden y lo que él denomina "la espiral del deterioro" de los barrios, intentando demostrar que

[22] Constituyen una excepción, las multas reguladas en las diferentes leyes que regulan los procedimientos de enjuiciamiento civil y penal, por el incumpliendo de un deber procesal y las multas reguladas y tipificadas para las que esté prevista una sanción administrativa pecuniaria.

temas como el vandalismo o las borracheras callejeras son tan importantes en la agenda pública como los robos o las drogas y, lo que es más importante, ya que las conductas desordenadas no tienen respuesta penal, cabe preguntarse qué hacer para evitar el declive de las ciudades. Sin embargo, estudios posteriores que han intentado reproducir las tesis de Skogan han obtenido resultados contradictorios.[23] Hartcourt (2011), por ejemplo, cuestiona claramente los datos de Skogan y llega a la conclusión de que no existe relación causal entre desorden y delincuencia y que en algunos casos el éxito aparente procedía más de la vigilancia que comportaba la estrategia policial adoptada que de las medidas de represión mismas (Medina 2010:29).

No cabe extrapolar la situación de los barrios urbanos norteamericanos de los años 90 con la situación en países europeos actuales o a la escala de nuestra zona de estudio. En este apartado nos interesa destacar sin embargo que los actos incívicos generan la percepción de inseguridad por la impresión de desorden, descontrol y vulneración del código de conducta que cada comunidad tiene por aceptable y que las políticas de intervención comunitaria se tienen por respuestas correcta e integradoras para solucionar los problemas de convivencia que se generan cuando este tipo de actos se instalan o se hacen frecuentes en determinados barrios.

La convivencia está marcada por lo podríamos llamar el "civismo", que entre sus múltiples acepciones incluye el comportamiento de los deberes de ciudadano que realizan las personas, el respeto a las leyes y a las normas de convivencia; dicho de otra forma, es el comportamiento ordenado y responsable dentro de la comunidad.

El civismo es una expresión del sentimiento de pertenencia a una comunidad y, por tanto, de interés y respeto por el bien común. Puede traducirse como el conjunto de pautas básicas de comportamiento social que debe observar todo ciudadano, por convicción o por penalización si no se cumplen (Loubet del Bayle, 1998).

Socialmente funciona como un estilo de conformidad, cuya ruptura hace aparecer el *incivismo* como forma específica de anormalidad. El civismo aporta a nivel cotidiano una serie de parámetros para valorar si un determinado comportamiento en el espacio público es adecuado o inadecuado, correcto o incorrecto, aceptable o reprobable, aunque el mismo no esté regulado (Curbet J. 2015). De esta forma, el bienestar de una comunidad, de un barrio, su calidad de vida no está asociada únicamente al hecho de disponer de más equipamientos o servicios ni al estado de conservación los espacios públicos, sino que también la convivencia y el respeto a los demás son factores tanto o más importantes para garantizar una buena calidad de vida de las personas (Caballero Vázquez, 2016).

La responsabilidad como ciudadanos significa sopesar y valorar las consecuencias que puede tener el descontrol de uno mismo sobre la libre convivencia (Camps y Giner, 1998). Aunque el llamamiento a la responsabilidad ha estado algo ausente en el discurso ético y político de las últimas décadas. Las políticas progresistas mal entendidas no han sabido entender el discurso de la ética, de la responsabilidad en su justo término, centrándose en

[23] El caso más conocido es probablemente la política seguida por William Bratton, jefe de la policía de Nueva York, durante la alcaldía de Rudy Giuliai, a principio de los 90. Durante su mandato, NY redujo enormemente su tasa de criminalidad, pero no todos atribuyen el éxito a la política de Bratton.

los derechos de las personas, obviando en su discurso incluir las responsabilidades individuales como un deber ineludible.

Curbet (2008) define el incivismo como un conjunto de actos y conductas incriminables que acentúan la sensibilidad del ciudadano hacia la delincuencia. De esto se concluye que las conductas incívicas pueden crear percepciones y sensaciones de inseguridad, al producir unos efectos evidentes de que dichas conductas son transgresoras del compromiso cívico, puesto que una "*una señal inequívoca de civilización lo constituyen las buenas formas"* (Camps y Giner, 1998). El civismo es un compromiso ciudadano y con la sociedad de buscar una convivencia pacífica que respete las libertades de los ciudadanos, lo que implica rechazar la idea de Hobbes de que el estado natural del hombre es la lucha de unos contra otros ("*homo homini lupus"* Hobbes, 1611).

La relación histórica entre convivencia y seguridad y, simultáneamente, incivismo/inseguridad en relación al delito (crime), puede rastrearse en numerosos momentos históricos en distintos niveles normativos. Sirvan de ejemplo, los siguientes (en orden cronológico):

- Metropolitan Police Service de Londres: En los principios rectores de la Metropolitan Police Service de Londres, fundada por Sir Robert Peel en 1829, (Principles of Law Enforcement), en el prinicipio primero, se hace referencia al incivismo, "*La misión básica para la que se crea la policía es la prevención del delito y del desorden (incivismo)"*[24].
- Guardia Municipal de Palma. El primer reglamento de la Guardia Municipal de Palma de 20 de Enero de 1853, dice textualmente en su artículo 1º *" La Guardia Municipal de Palma es una institución esclusivamente destinada á celar y conseguir la puntual observancia de las reglas establecidas en la compilación municipal y todas las demas relativas à policia urbana y á buen gobierno en general dictadas y que se dicten cuyo cumplimiento les ordenen exigir sus superiores, con sujeccion à lo establecido en este reglamento*" (Gorrias, Ramis, Tugores, 2002).
- Ley de vagos y maleantes, 5 agosto 1933, La Gaceta de Madrid.

"*Podrán estimarse también como síntomas de peligrosidad los hechos reguladores de actividad antisocial, aunque no estuvieren sancionados como delictivos en el momento de su ejecución. Los hechos que no constituyan delito por idoneidad del medio, inexistencia del objeto, no aceptación de mandato o desistimiento de la acción emprendida, podrán ser asimismo susceptibles de examen y consideración a los efectos de declarar el estado peligroso y la consiguiente aplicación de las medidas de seguridad, aunque en razón a ellos se hubiese dictado auto de sobreseimiento o sentencia absolutoria*." (Artículo 9) Gazeta de Madrid 1933 nº 217

- Fiscalía del Tribunal Supremo (1957): la circular de 21 de febrero de 1957, relativa a conductas antisociales de la Fiscalía del Tribunal Supremo, dice así respecto a las conductas incívicas: "*ciertas conductas de las que parece se ufanan*

[24] «The basic mission for which police exist is to prevent crime and disorder as an alternative to the repression of crime and disorder by military force and severity of legal punishment» Sir Robert Peel's Principles of Law Enforcement 1829. Debe indicarse que algunos autores discuten que estos principios fueran redactados como tales por Peel, aunque reconocen que muchas de sus ideas forman parte de sus discursos (vid. Lentz, S. A.; Chaires, R. H. 2007).

gentes ineducadas, poco aptas para regular convivencia social. Este fenómeno no es exclusivo de nuestra Patria, sino que se observa en igual o superior medida en otros países continentales, como se aprende en la lectura de su Prensa" (Fiscalia del Tribunal Supremo, 1972)

- Ley de Peligrosidad y Rehabilitación Social de 4 agosto 1970 y su Reglamento para su aplicación de 13 mayo de 1971, hace referencia a los estados de peligrosidad social, definiendo en su artículo segundo las conductas generadoras de ésta.

Vemos por tanto que es una constante el mantenimiento de las normas básicas de convivencia como medida de seguridad, por lo que muchas de las estrategias que se han propuesto van dirigidas a impedir situaciones de vulnerabilidad frente a los actos incívicos en los entornos públicos y también privados, evitando su degradación, lo que incluye activar los mecanismos sociales para dar respuesta a los hogares rotos (broken homes) (Hassemer,W, Muñoz,F., 2001).

La importancia que la literatura al uso concede a los actos incívicos como causantes de inseguridad hace que buena parte de las recomendaciones respecto de la intervención pública se dirija hacia la neutralización y eliminación de las causas que generan los comportamientos incívicos y, por ello, la inseguridad, sin que se impongan restricciones generalizadas que interfieran con el normal desarrollo de las actividades ni con la libertad de acción de los sujetos (Guillén, 2016; Peña y Sánchez, 2009). De manera gráfica, la Figura 3 intenta resumir los efectos que los actos incívicos, el desorden público, tanto físico como ambiental y social, ocasionan sobre la ciudadanía, generando en ella la percepción de que existen peligros inminentes que, aunque difusos, generan inseguridad y propician la continua demanda de mayor intervención pública, presencia policial y seguridad.

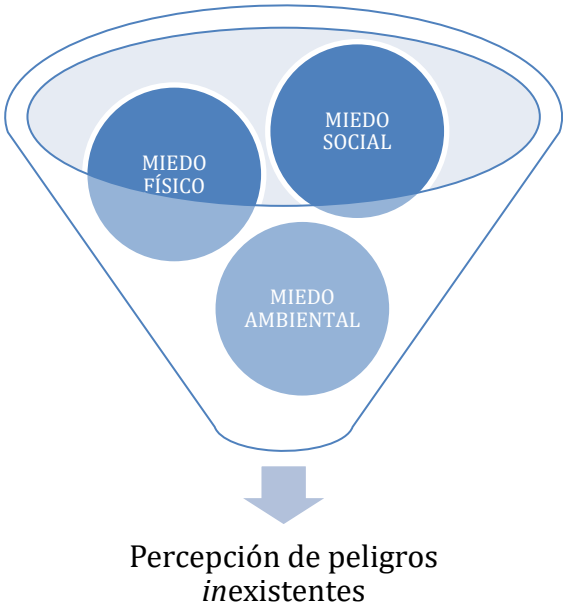


Figura 3. Síntesis de los elementos causales de la inseguridad objeto de la investigación

Estas exigencias, como veremos, se trasladan desde los poderes públicos hasta las fuerzas policiales, de manera que se espera que la policia actúe contra los causantes de esa percepción de inseguridad y devuelva la sensación de seguridad a la comunidad (Tudela, 2011). De ahí que las técnicas de intervención comunitaria, el trabajo directo con los líderes de la comunidad y la formación cobrarán un sentido relevante en la mejora de la seguridad percibida.

2.3. De la victima.

La Declaración de los Principios Básicos de Justicia para las Víctimas de Delito y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 40/34, de 29 de noviembre de 1985, (ONU. - Derechos Humanos, 1985) define a las víctimas como "aquellas personas que, individual o colectivamente han sufrido perjuicio incluyendo daño físico o mental, sufrimiento emocional, pérdida económica o deterioro substancial de sus derechos fundamentales por medio de actos u omisiones en infracción de las leyes penales operantes en los Estados miembros, incluyendo aquéllas que establecen prescripciones relativas al abuso del poder"

La definición propuesta por la Sociedad Española de Victimología (2004), es; *"toda persona que haya sufrido personalmente, de modo directo o indirecto, las consecuencias de un hecho delictivo, haya sido declarada formalmente o no como tal la existencia del mismo por parte de un órgano jurisdiccional. En un sentido más extenso también son consideradas víctimas las personas que han sufrido los efectos de la guerra, enfrentamiento armado, catástrofe, natural accidente."*

Como vemos, tanto la declaración de la ONU como la realizada por la Sociedad Española de victimología, años más tarde, siguen la misma línea conceptual, haciendo referencia a la consideración de víctimas a aquellas personas que han sufrido los efectos de variados tipos de catástrofes. Por su parte, la *Recomendación (87) 21,* adoptada por el Comité de Ministros de Consejo de Europa el 17 de septiembre de 1987*, sobre la asistencia a las víctimas y la prevención de la victimización,* no define el concepto de víctima si bien es cierto que en su articulado se refleja la idea de *víctima* asociada a la delincuencia y a las posibilidades de que el desarrollo social, unido a la prevención situacional, protejan a la colectividad. En especial, la Recomendación del Consejo de Europa se dirige a categorías de víctimas especialmente vulnerables, como los niños y a las que deriven de infracciones concretas, como la violación, la violencia doméstica, el crimen organizado y la violencia racista, lo que indirectamente señala como potenciales víctimas a las mujeres y a las personas inmigrantes. De estas concepciones se deduce que el concepto de víctima va más allá de la consideración estricta del derecho penal, extendiéndose a lo que Tamarit (2006) denomina "víctimas sin victimario".

Conceptualmente para la victimología, víctima es el ser humano que padece daño en los bienes jurídicamente protegidos por la normativa penal: vida, salud, (daños físicos, psicológicos, morales), propiedad, honor, intimidad, honestidad, etc., por el hecho o acto de otro (relación causal). Para el derecho penal, la víctima es, por tanto, una persona que ha visto vulnerado un derecho fundamental que precisamente por ello está protegido mediante el Código Penal mientras que un sentido más amplio, el concepto incluye

también a quien se ha visto perjudicado por delitos o infracciones, aunque no haya sido desde el punto de vista penal, directamente la "víctima".

Frente a esta conceptualización, saliéndose del circulo clásico jurídico-penal o de la pareja penal de Mendelhson (Beristan, 2000) podemos hablar de la existencia de "víctima" como concepto social, que se opone casi sin excepción al delincuente o agresor, estableciéndose como señalan Pereda y Tamarit (2013) una dicotomía entre, de un lado, un sujeto siempre inocente (la víctima) y otro siempre culpable (el agresor). La rigidez en la aplicación de este par de contrarios puede llevar a un reparto de responsabilidades o de culpas excesivamente taxativo, de manera que se ignoren múltiples situaciones donde el supuesto ofensor puede ser también víctima y a la inversa.

En esta investigación se adopta una definición de víctima en sentido amplio y no reducida al mero ámbito punitivo del derecho penal o del derecho administrativo, de manera que se incluyen también aquellas que sufren los actos antisociales e incívicos de acuerdo con lo expuesto, que son, como hemos visto, elementos generadores de victimización y de miedos.

La victimización es sin duda un fenómeno complejo que para muchos autores es en exclusiva un fenómeno individual, fruto de una experiencia subjetiva, propia e intransferible y culturalmente variable (Fatth, 2014). Cuando un sujeto presenta una serie de características facilitadoras de su victimización (edad, sexo, personalidad), le consideraremos "víctima de riesgo", mientras que aquellas que tras una victimización aumenten su probabilidad de convertirse nuevamente en víctimas (fragilidad emocional, secuelas), les consideraremos "víctimas vulnerables".

Desde la perspectiva de las diferentes teorías sobre la clasificación de la victimización, vamos a analizar las mismas categorizándolas, en primaria, secundaria y terciaria, adaptándolas cuando sea necesario al objeto de la de la presente investigación.

Primaria, se refiere al ser humano que ha sufrido un hecho; antisocial, incívico, de miedos, la vulneración de sus derechos legalmente establecidos, que le hayan causado un perjuicio, consecuencia de una causa-efecto (Landrove, 1998),

La secundaria, interacciones negativas entre la víctima y personas o instituciones que intervienen en el proceso, incluyendo la administración pública, instituciones privadas, el sistema penal y la sociedad (Landrove, 1998). Según Tamarit (2006:32*)"El concepto comprende los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios, policiales o judiciales, la exploración médico – forense o el contacto con el ofensor en el juicio oral. En un concepto más extenso, se consideran englobados también los efectos del tratamiento informativo que del suceso llevan a cabo los medios de comunicación."*

Terciaria, existen diversas conceptualizaciones de lo que es una victimización terciaria. Para algunos autores consiste en el comportamiento que adopta la víctima primaria o secundaria como resultado de su victimización, aceptando su rol o no, buscando a veces sacar un resarcimiento del daño que se le ha infligido (Quetglas, 2009a). Para otros autores, la victimización terciaria tiene que ver con la existencia de un cierto grado de re-victimización de determinados sujetos que ya han sido víctimas anteriormente (Tseloni y Pease 2003) y con las estrategias que impiden la reincidencia.

La anterior clasificación está claramente orientada hacia víctimas de delitos, pero puede adaptarse al objeto de nuestra investigación, de manera que podemos intentar considerar a la víctima de otros hechos no necesariamente delictivos y distinguir su papel según las situciones en las que se produzca la victimización:

A- En relación a la situación que le ha llevado a convertirse en víctima. Se trata de personas que han establecido directamente y de forma voluntaria una relación con el victimario (ejemplo el juego del trile, la víctima se siente atraída por el juego del azar, juega de forma voluntaria).

B- En relación a la situación de la víctima y su entorno. El entorno de la víctima es importante, en la medida que el entorno puede recriminarle lo que ha sucedido (victimización secundaria), puede generarle un sentimiento de vergüenza o, por el contrario, puede autoafirmar sus actos; ello dependerá fundamentalmente del grupo con el que la víctima comparta su situación victimaria.

C- En su afectación personal. Ver cuál es el efecto que la victimización provoca en la víctima, cómo y en qué se ve afectada (económicamente, moralmente) o si, por el contrario, no se siente personalmente víctima y ve reforzada su autoestima.

Pese a todas estas clasificaciones e intentos de tipificación de las víctimas, la victimiología es resultado de los cambios culturales que emerge de raices tradicionales, en las que se implican creencias, valores, instituciones, hasta los conceptos modernos en los que existen instrumentos internacionales que se ocupan de la identificación de las víctimas y sus derechos asistenciales y de restauración. Puede verse una evolución completa de esta disciplina, sus principales autores y aportaciones cronológicas en el trabajo de John P. Dussich (2014).

2.3.1. Otras definiciones relacionadas

Victimario: Es el sujeto activo, que produce el daño, sufrimiento o padecimiento de la víctima. Debemos matizar que sería incorrecto asimilar el victimario al delincuente, pues se puede ser victimario por una acción u omisión que no sea antisocial o delictiva, es decir "victimario" es el género y el antisocial la “especie” (Pérez C. , 2012).

Factores victimógenos: Todos aquellos que favorecen la victimización, o sea las condiciones o situaciones de un individuo que lo hacen proclive a convertirse en víctima lo que puede producir la victimización, como consecuencia de la intervención directamente o indirectamente de los elementos victimógenos que se clasifican en endógenos y exógenos. (Rodríguez, 2008).

Victimidad, para aludir al concepto amplio, es un fenómeno específico común que vendría a caracterizar a todas las categorías de víctimas cualquiera sea la causa de su situación. Mendelshon, citado por (Neuman, E., 2001),

Vulnerabilidad de la víctima (*target vulnerabitity*): en relación a la facilidad y rapidez con que la víctima pueda ser victimizada, ejemplo (el juego del trile). (Ellenberg, 1954).

Iter victimae: recorrido que desarrolla el ser humano hasta convertirse en víctima. (Rodríguez, 2008).

Tasa de victimización o prevalencia: número de personas que han sido víctima de algún delito en período de un año en relación al número total de habitantes expresado en tantos por mil (Alvira, F.; Rubio, Mª A., 1982).

Tasa de incidencia: número de delitos conocidos por cada cien habitantes que se han producido en el período de un año en relación al número total de habitantes expresado en tantos por mil. (Peña, A.; Sánchez, F., 2009).

2.4. De la prevención situacional

Conceptualmente, la Real Academia Española define la prevención como «Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo». Y Situacional como «propio y específico de una determinada situación (conjunto de factores o circunstancias). Análisis de factores situacionales»

La prevención de la delincuencia ha pasado de ser un ámbito de trabajo bastante limitado principalmente a la policía a constituir un abanico amplio de actividades en las que intervienen numerosas instituciones y sectores de la sociedad (Summers, 2009).

La prevención situacional del delito es una herramienta que proporciona un modelo de intervención sobre los problemas delictivos. Lawrence Cohen y Marcus Felson (1979) elaboraron su famosa Teoría de las Actividades Rutinarias para resolver la paradoja de que en las áreas metropolitanas norteamericanas, pese a haber mejorado los indicadores de bienestar social, reducido el paro y que un mayor número de alumnos finalizaban sus estudios, las tasas de criminalidad se habían disparado. Según estos autores, los delitos sucedían únicamente por la coincidencia espacial de: un delincuente motivado (*motivated offender),* una víctima apropiada (*suitable target*) y la ausencia de vigilantes (*absence of capable guardians*). Según Cohen y Felson, la sociedad actual ofrece múltiples oportunidades para la comisión de delitos, pues realizamos muchas tareas repetitivas que brindan múltiples ocasiones de cometer delitos oportunistas. Esta teoría de las actividades rutinarias supone que cualquier dificultad que añadamos al mencionado triángulo, reducirá las posibilidades de coincidencia o la posición de ventaja que pudiera tener el delincuente, con lo que previsiblemente se podrá evitar el delito.

Las medidas que podemos adoptar para evitar la coincidencia de los tres elementos clave en el triángulo delictivo pueden afectar a cualquiera de sus tres vértices. Así, podemos tomar medidas que afecten al agresor, obligándole, por ejemplo, a incrementar el esfuerzo para poder cometer el delito, incrementando su riesgo, reduciendo sus beneficios o recompensas o sus vías de escape. También podemos tomar medidas dirigidas a las víctimas potenciales, reduciendo su exposición a situaciones de riesgo, evitando provocaciones, tentaciones o incitaciones a la comisión de delitos, realizando campañas de concienciación e información y cualquier otra medida que ayude a fortalecer la resiliencia de las potenciales víctimas. Podemos, finalmente, intervenir directamente sobre el espacio, llevando a cabo lo que se conoce como «prevención situacional a través del diseño ambiental» o CPTED, por sus siglas en inglés (*Crime Prevention Through Environmental Design*).

La prevención situacional, como puede verse, parte de dos supuestos básicos, uno que el delincuente es racional, en el sentido explicado por D.B. Cornish y R.V. Clarke (1987), y otro que la oportunidad hace al delincuente (M. Felson y R.V. Clarke 1998).

(*Opportunity makes the thief*) y es a partir de estos principios que la prevención situacional diseña métodos específicos para neutralizar el efecto que la conjunción de los tres elementos (víctima, agresor, guardián) provoca. Es en ese sentido que en esta investigación se partirá de esta teoría para desarrollar mecanismos de prevención del delito actuando sobre dos objetivos: uno, las víctimas potenciales, en el caso de estudio, las personas que participan en el programa de turismo sénior; otro, el espacio físico sobre el que se desarrollan las actividades rutinarias (en la zona de estudio, las propias de la actividad turística), para introducir en él cambios que incidan en los potenciales delincuentes.

El análisis territorial de la zona de estudio, que tendremos ocasión de ver en el capítulo 5, nos permitirá comprobar cómo, en efecto, los delitos varían considerablemente según la hora del día, del día de la semana, del mes y de un lugar a otro.

En definitiva, nos interesa retener de este apartado que si se reducen las oportunidades delictivas se reduce también el número de delitos cometidos.

Una de las críticas que se ha hecho a la teoría de la prevención situacional es que las herramientas utilizadas para erradicar la delincuencia sólo logran desplazarla, con lo cual, quizá se haya evitado la comisión de un delito en una zona, pero probablemente no se ha hecho más que trasladar los actos delictivos a otra. Hay algo de verdad en ello, especialmente para actividades como la prostitución o la venta de droga, pero en el caso de actividades delictivas claramente relacionadas con el perfil de la víctima y con el ambiente específico en el que se encuentran (como es el caso de las actividades turísticas en zonas de ocio y playa), la prevención actúa diluyendo unas oportunidades que difícilmente podrán trasladarse espacialmente, a no ser que nuevamente los delincuentes se trasladen a otra zona turística, pues no es frecuente el desplazamiento del delito a gran escala. Es más, la colaboración de los responsables públicos en materia de seguridad y los agentes sociales de una determinada zona pueden lograr que el delito se reduzca de forma significativa, de manera que lo que se difunda sea la propia eficacia de la prevención y otras zonas (en este caso las turísticas) se vean beneficiadas de pautas que pueden adoptar como modelo.

Las distintas teorías que abundan en el enfoque de la prevención situacional del delito entienden que también los actos incívicos forman parte del triángulo delincuencial en la medida que se ven igualmente influenciados por el hecho de que los infractores realizan una evaluación racional de las posibilidades de éxito de sus acciones (en este caso incívicas) y que el entorno ofrece múltiples oportunidades de que sean realizadas.

En el contexto de nuestra zona de estudio, la adaptación de la prevención situacional a las actividades antisociales e incívicas muestra que suceden de una forma muy similar a como se producen las actividades delictivas (en sentido penal estricto). Los actos incívicos son cometidos por un conjunto variado de actores entre los que figuran los propios turistas, a la vez que, como veremos, el contexto turístico genera un entorno espacial altamente proclive a la comisión de delitos y a la práctica de conductas incívicas, por el tipo de actividades que se ofrece a los que se encuentran allí de vacaciones.

Diversos autores han establecido ya la relación entre los períodos vacacionales y los excesos, especialmente entre los jóvenes, que perciben la vida nocturna incluso como uno de los principales motivos de desplazamiento y de elección de destino (Bellis, M. A.,

Hughes, K., Bennett, A. & Thomson, R. 2003; Bellis, M. A., Hughes, K., Dillon, P., Copeland, J. & Gates, P., 2007; Lentz, S. A.; Chaires, R. H. 2007; Juan, A. et al. 2010). No puede sorprender por tanto que los destinos turísticos receptores de este segmento de la demanda turística configuren su oferta incluyendo junto a los alojamientos hoteleros una alta concentración de bares y discotecas.

Felson y Clarke (1998) ya hicieron notar las diversas actividades que tienen lugar en los barrios fuerzan recorridos y flujos diurnos y nocturnos de personas entre nodos (centros de trabajo, escuelas, cafeterías, comercios, parques… pero también cines, discotecas, bares, piscinas, salas de fiesta), de manera que se crean fronteras invisibles en las que el patrón de actividad cambia y es en esos límites donde los autores consideran que se producen con más probabilidad actos delictivos, por el desconocimiento de las nuevas zonas en las que uno se adentra, por la facilidad con la que uno puede confundirse entre desconocidos de ahí que los estudios de prevención situacional presten tanta atención a la geografía del delito, a la identificación de los *crime hotspot* y al efecto que los cambios en el entorno urbano pueden producir a la hora de alterar estos patrones de actividad rutinaria.

En la zona de la Playa de Palma, el alto índice de turistas hace que los victimarios se incorporen a la zona como un vecino más para desarrollar su actividad, incluso se desplazan del extranjero dentro de los mismos grupos turísticos, alojándose en hoteles como un turista para luego cometer hurtos o robos, o participar como *ganchos*[25] en el juego del trile. Esta actividad delictiva de baja intensidad aprovecha la oportunidad que brinda el ambiente de relajación que acompaña habitualmente el ocio estival, la despreocupación y la falta de cuidado o atención de los propios turistas, lo que facilita la comisión de hurtos y robos de objetos que sean pequeños, valiosos, accesibles, y fácilmente transportables y vendibles, (C.R.A.V.E.D)

Por eso muchas de las técnicas utilizadas para la prevención situacional de este tipo de delitos consiste en reducir la expectativa de ganancia que percibirá el infractor con la acción (venta ambulante, mendicidad, trile) (Summers, 2009), a la vez que se desarrollan programas de intervención comunitaria dirigidos a segmentos de población concretos (como el turista sénior, por ejemplo) para prevenirles de la necesidad de no llevar objetos de valor, no participar en fraudes con apariencia de juego de azar, no realizar compras ambulantes, etc. (García de Pablos A. , 2010).

2.5. El territorio: Organización social e identidad personal y grupal

Los elementos que pueden incidir en los espacios urbanos para generar sensaciones de seguridad están directamente relacionados con el desorden u orden, del espacio físico urbano, la estructura social y el civismo. (Vozmediano, L.; San Juan, C. 2010:14).

La construcción histórica del espacio físico donde tiene lugar la vida social, ya sea la de los residentes como la de los visitantes, configura una distribución de zonas, barrios, calles que ordenan la convivencia. La revolución industrial provocó, entre otras cosas, un progresivo aumento del número y del tamaño de las ciudades, muchas de las cuales se

[25] Persona que tiene la función de embaucar a los transeúntes, simulando ganar fácilmente

llenaron de fábricas, trabajadores asalariados, inmigrantes a la vez que una pujante burguesía derrochaba el dinero ganado construyendo jardines, zonas residenciales y áreas recreativas. La necesidad de "ordenar" ese nuevo espacio urbano dio como resultado la aparición de teorías sobre el urbanismo y sobre la forma en que debían resolverse los problemas derivados de los conflictos entre colectivos y particulares. Una de las más exitosas por su larga aplicación fue la diseñada en 1922 por Edward Bassett, denominada "zoning".[26] La idea de Bassett era establecer en cada ciudad una especie de "ordenanza" municipal que ordenara el crecimiento de la ciudad, no para prohibir la mezcla de usos sino para asegurar que la instalación de nuevas actividades y sus diseños resolvería los conflictos existentes entre propietarios del suelo en favor de una decisión comunitaria que velaría por el interés general. Bassett observaba que existía en las ciudades norteamericanas una cierta tendencia a organizar la ciudad desde el centro a la periferia, decreciendo su densidad hacia los límites externos de la ciudad. También que había una cierta organización espontánea de las actividades, de forma que algunas de ellas (comerciales, residenciales, industriales) buscaban ubicarse próximas. El zoning debía ser pues un conjunto de normas que facilitaran la organización natural de las ciudades y estableciera colectivamente para cada actividad sus límites. Una de las consecuencias de adoptar un código de zonificación para regular el crecimiento de la ciudad fue la politización que implícitamente imponía al uso de la tierra, al establecer que sería la "comunidad" la que decidiría los usos futuros de la tierra y no los propietarios privados. El urbanismo nacía así para limitar el uso de la propiedad privada y las decisiones individuales de sus propietarios y sustituirla por la decisión colectiva basada en el interés general.

Sin embargo, los intereses económicos mostraron rápidamente la influencia que podían llegar a tener sobre las decisiones "políticas", de manera que la planificación urbana ha podido ser utilizada para evitar que ciertas actividades, pero también cierto tipo de personas, consideradas "molestas" pudieran ubicarse en determinados lugares. El juego de la zonificación una vez en manos de las decisiones técnicas, pero también políticas, sirvió de nuevo escenario en el que ver reflejada la distinta capacidad de influencia en las decisiones de los agentes sociales. Clingermayer (2004) ha estudiado las justificaciones políticas y legales que se utilizan para la zonificación y el impacto que sus regulaciones tienen sobre los fenómenos de exclusión social.

Sea como fuere, la planificación urbana con sus correspondientes instrumentos de ordenación (planes urbanísticos, planes generales, políticas sectoriales etc.), viene estableciendo desde hace décadas regulaciones de usos, de manera que se da por asumido que la regulación excluyente está racionalmente justificada por argumentos tales como la protección del medio ambiente, el alivio a la congestión del tránsito, la preservación histórica, el control de expansión urbana, etc. Todos esas "buenas razones" para regular que determinados usos estén o no estén en determinadas zonas acaban condicionando dónde pueden acabar viviendo las familias con menores ingresos, los inmigrantes o los que carecen de propiedad del suelo, frente a aquellos que sí son propietarios, tienen intereses y capacidad de influencia. Ello ha determinado que en las ciudades actuales sea frecuente la existencia de una zonificación de actividades y de perfiles sociales. La separación de funciones y de grupos sociales que parecen tender hacia la

[26] https://www.russellsage.org/sites/default/files/Basset_Zoning_0.pdf

homogeneización o a la especialización mono funcional (barrios exclusivamente comerciales, financieros, obreros, turísticos), hacen que se incrementen las demandas de seguridad en cuanto se producen "alteraciones" del orden que aparentemente debiera existir. El orden físico que el movimiento moderno se ilusionaba con obtener con el *zoning* a través de la separación de las funciones, se revela desorden sustancial al cual, a menudo, *"la población reacciona con una creciente demanda de seguridad"*. (Mazza, 2009)

Diversos estudios inciden en la importancia, como hemos visto, del diseño urbano en la percepción de seguridad y acabamos de ver cómo la planificación urbana al segregar usos incrementa la movilidad, la creación de guetos y la aparición de fronteras entre barrios, con lo que facilita la percepción de desorden al promover el trasvase de personas de un lugar a otro. Interesa aquí destacar cómo la propia dimensión urbana favorece la aparición del conflicto. Al aumentar el número de habitantes, los barrios se densifican y aumenta el número de desconocidos que comparten el mismo espacio público. El gigantismo y la masificación favorecen, paradójicamente, el aislamiento de las personas cuya identidad se diluye en el anonimato entre la multitud. La vida en comunidades pequeñas permite el contacto más directo y crea una red de vigilancia espontánea y apoyo que da más seguridad. Las personas que viven en grandes ciudades tienen mayores oportunidades de sentirse inseguras, de un lado, porque la percepción del riesgo es mayor entre desconocidos, de otro, porque realmente en ciertos barrios de grandes ciudades existen grupos conflictivos o violentos que pueden generar inseguridad a los residentes, además de limitar la actividad en el espacio público por miedo (Velarde, 2009).

Edney (1972 y1976) demostró hace ya muchas décadas la relación entre el tiempo de permanencia en un lugar y el comportamiento territorial de los residentes y como aquellos que mostraron un mayor apego a su propiedad respondieron más rápidamente a la presencia de forasteros. Los resultados de sus investigaciones abrieron la vía de estudio a las implicaciones funcionales de la territorialidad en las comunidades, de manera que los estudios del delito no tardaron en considerar que el funcionamiento territorial podía ser una herramienta útil en la prevención contra el crimen, al reducir la victimización y el miedo (Neuman, 1972). Según Edney hay tres elementos clave en el funcionamiento territorial: el comportamiento, los marcadores y las actitudes. Los marcadores funcionan a manera de señalética, como avisos a terceros y con el fin de restringir el acceso a lo que se considera "territorio privado". Pueden ir desde símbolos sólo conocidos por determinados grupos a algo tan simple como poner mesas y sillas en la calle delante del portal de una casa, o reservar un espacio en la playa con toallas y bolsas; el mensaje es el mismo: "este territorio ya pertenece a alguien, pregunte antes de actuar". Respecto a las actitudes, la presencia de barreras físicas el movimiento grupal de un conjunto de individuos que se aposta en una parte del espacio público, se entienden como forma de transmitir que el grupo tiene cierta posesión del territorio y que mantienen entre ellos vínculos que los hace más fuertes. El comportamiento, ya sea individual o colectivo, ayuda a territorializar cualquier tipo de espacio, tanto el espacio doméstico o laboral como el espacio público. La finalidad es personalizar el lugar, señalizarlo de tal forma que se dé el mensaje de que ese espacio ha sido ya apropiado por alguien y será defendido ante cualquier invasión.

La percepción acerca de qué grupos dominan cada barrio o zona del espacio urbano se va transmitiendo como una información más por contagio y a través de los medios de comunicación. Una vez que se ha empezado a difundir la idea de que ciertas actividades se han adueñado de ciertos lugares, dichos lugares quedan asociados irremediablemente a esas actividades. Así, igual que existen una estigmatización de determinados grupos sociales o de determinadas actividades, se produce también una estigmatización de los lugares donde dichos grupos sociales o actividades se concentran. De la misma forma que ciertos barrios o calles acaban siendo conocidos como lugares de prostitución o compra-venta de droga o altas tasas de delito, también se identifican los barrios con una presencia mayoritaria de determinados grupos étnicos o nacionalidades. Ello suele dar lugar al establecimiento de una analogía entre las nacionalidades o grupos que residen en una zona y las actividades que se realizan allí.

En los espacios turísticos maduros, donde la asiduidad y repetición de visitas permite conocer anticipadamente los lugares de reunión y concentración de grupos de determinadas nacionalidades, los residentes han llegado a diferenciar las calles por y para turistas (alemanes, por ejemplo) de las que integran su ámbito de movilidad cotidiana, sin que exista excesivo conflicto en ese reparto territorial. Sin embargo, cuando la actividad turística irrumpe en barrios emblemáticos para la población residente y lo hace de forma abrupta (como sucede con los turistas que en cuestión de minutos se expanden por las inmediaciones del paseo marítimo y casco histórico cuando llega un crucero, o como los que alquilan un piso turístico en una comunidad vecinal donde todos se conocen), la percepción de invasión de la territorialidad se acentúa.

Existe el riesgo de asociar los cambios que se visualizan en un barrio con la presencia en él de determinados colectivos, de manera que los hechos negativos que puedan vivirse o percibirse se asocien directamente a la presencia de estos grupos. Es importante que la resolución de conflictos que puedan surgir se gestione siempre evitando la estigmatización de colectivos. Triadis (1981) trabajó la idea de que en sociedades en las que la distribución de recursos es muy desigual, existe un mayor recelo y control por parte de los grupos que controlan los recursos, pues son conscientes de que la falta de vigilancia podría hacerles perder la posición de privilegio. En sociedades de gran diversidad cultural y étnica, la distribución desigual de recursos afecta tanto la autopercepción que cada grupo tiene de sí mismo como la valoración que hace de los demás, a los que posiciona dependiendo de su distancia. Si la diferenciación económica es muy ostensible, es fácil intentar buscar las causas de la diferenciación en características étnico-culturales, que incluyen rasgos como la lengua, los rasgos físicos, las creencias, el sexo etc. de manera que todo lo que se perciba como radicalmente opuesto al grupo de pertenencia, puede acabar siendo interpretado como una amenaza al propio estatus. Los signos externos con los que pueden identificarse determinados colectivos (vestimenta, rasgos faciales, color de la piel…) e incluso su actividad específica, pueden servir para establecer agrupaciones de individuos bajo una etiqueta (“los rumanos”, “los gitanos”, “las chinas”, “los negros”, “los moros”, etc.) sobre la que, llegado un momento de crispación social, puede asociarse un riesgo, proyectarse un miedo e identificarse como causa del conflicto. En las zonas urbanas muy territorializadas, donde determinados grupos étnicos son dominantes en determinados barrios, calles o actividades, la circulación y ocupación de ciertos individuos por ellos pueden ser entendida como una violación o transgresión de fronteras y dar lugar a conflictos que provoquen un aumento de la percepción de inseguridad

(Gullame, 2000; Terricabres, 2006). La estigmatización de determinados grupos sociales debe ser evitada a toda costa a la hora de considerar la adopción de medidas comunitarias de prevención del riesgo (Fraile, P.; Bonastra, Q.; Rodríguez, G.; Arella, C., 2006).

Seguí Llinás (2018) asocia precisamente la percepción de la territorialidad con un fenómeno relativamente reciente que es la turismofobia. Tal y como apuntan Huete y Mantecón (2018) el término "turismofobia" entró a formar parte de la agenda pública periodística en 2017 y no ha sido capaz aún de mostrarse como un concepto que pueda servir de marco analítico al fenómeno del turismo. Las investigaciones acerca de cómo percibían las comunidades receptoras la llegada del turismo estuvieron de moda en los años 70 y 80, cuando se desarrollaron más ampliamente los estudios de antropología y sociología del turismo, en incluso desde el márquetin resultaba de interés comprender hasta qué punto la actitud local ante los recién llegados podía afectar la valoración del destino turístico (Jurowsky, 1994; Akis, S., Peristianis, N. Warner, J., 1996) y sigue siendo actualmente un fructífero campo de análisis (Aguiló&Rosselló, 2005; Díaz, Gutierrez&Garau, 2007; Cardona, J.R. 2012). Uno de estos trabajos recientes, el realizado por J.R. Cardona (2012) sobre la percepción de los residentes en Ibiza, ha comprobado ya empíricamente que al estudiar la segmentación de actitudes de los residentes se dibujan de forma clara dos grupos opuestos: los defensores incondicionales y los detractores acérrimos entre los que se encontrarían los que Cardona llama "partidarios con opinión matizada" y "partidarios interesados", que pueden ir cambiando a lo largo del tiempo. En general los estudios de actitudes de los residentes han partido de la idea de que la población receptora defenderá la actividad turística siempre que obtengan beneficios de ella y los costes derivados de la actividad no superen estos beneficios.

Donaire publicó en 2008 un interesante ensayo en el que relacionaba el nuevo término "turismofobia" con el índice Doxey, elaborado por George Doxey en 1975, que proponía diversos grados de "irritación" que se observaba entre los residentes. En este caso, Doxey preveía una evolución del grado de aceptación que iba desde la euforia inicial motivada por la sorpresa y la novedad hasta la aceptación resignada un tiempo después habiendo pasado por fases de apatía, molestia y antagonismo.

1. Euforia	Los visitantes son bienvenidos, hay oportunidades para la población local, y los flujos de dinero nuevo – pero hay poca planificación.
2. Apatía	Los visitantes se dan por sentados y se convierten en objetivos de lucro. El contacto se hace más formal.
3. Molestias	Saturación se aborda, con mucha gente visitando el destino para que siga siendo divertido – especialmente en la temporada alta. Esto hace que los residentes locales comiencen a tener dudas sobre el turismo. Planificadores de tratar de resolver este problema mediante el aumento de la infraestructura en lugar de limitar el crecimiento.
4.Antagonismo	Abrir la irritación (incluyendo a veces fuertes niveles de aversión), pero la planificación es de recuperación. La promoción es mayor para compensar el deterioro de la reputación de destino. Los turistas se están (y probablemente se sienten) engañados, sin embargo, también están

	siendo culpados por aumento de la delincuencia y los impuestos, y todo tipo de problemas cotidianos.
5.Aceptación	El lugar ha cambiado de forma permanente. El cambio es ahora aceptado por los residentes. Se han olvidado de lo que el área era antes de que los primeros turistas llegaran.

Una de las críticas al índice Doxey es su definición longitudinal como si los residentes pasaran por fases sin que defensores y detractores llegaran a convivir.

Como quiera que sea la definición de la turismofobia como fobia al turismo no nos aporta mucho, más bien hay que relacionarlo con las acciones mediante las cuales determinados colectivos parecen manifestar, con violencia incluso, su protesta por la presencia de turistas. Sin embargo, Huete&Mantecón (2018) analizan la especial virulencia que ha adquirido ese discurso en determinados contextos y comprueban cómo la crítica a los efectos del turismo masivo en las ciudades:

«se incorpora a un ideario contestatario más amplio en el que articulan expresiones antiglobalización capitalista íntimamente asociadas con movimientos sociopolíticos que plantean diferentes reivindicaciones identitarias, en el sentido en el que éstas fueron analizadas a finales del siglo pasado por Castells (1997). La proyección de las críticas y acciones anti-turismo etiquetadas como turismofobia por los medios de comunicación españoles tienen su origen más evidente en Cataluña, con repercusiones en las Islas Baleares y con un efecto de imitación sui géneris en el País Vasco. En otros lugares también se ha apreciado cierta actividad (ver, por ejemplo, la micro-campaña Incendioturismo en Santander, inspirada en el proyecto Terramotourism, del colectivo Left Hand Rotation, desarrollado en Lisboa en 2016), si bien el epicentro del fenómeno es reconocible.» (Huete y Mantecón, 2018:16)

De esta forma, la turismofobia utiliza el turismo para manifestar su rechazo hacia otras cuestiones de mayor calado, como puede ser; la falta de vivienda, la desigualdad social, la explotación laboral, por lo que su estudio resulta de mayor interés para estudiar el proceso de instrumentalización política que se hace de una actividad (el turismo) en un nuevo marco epistemológico de investigación.

En esta investigación se intentará analizar cuál es la actitud de la comunidad residente que acoge la actividad turística, su respuesta ante el comportamiento de los visitantes, especialmente hacia lo que Josiam et al. (1998) denominaron los "*spring break*". Los Spring Break, según estos autores, es un fenómeno que nació nada menos que en 1938 en el primer *College Swim Forum* realizado en Fort Lauderdale (Florida), un evento que consistió en que centenares de jóvenes universitarios norteamericanos y canadienses viajaran a centros turísticos de sol y playa durante las vacaciones de pascua (*spring break*) y dieran rienda suelta durante su estancia a todo tipo de excesos (drogas, alcohol, conducta desinhibida, actividad sexual, etc.). Este patrón de comportamiento se ha seguido repitiendo y afecta muchos destinos turísticos. M.M. Mendoza Ontiveros y J. C. Monterrubio Cordero (2012) han estudiado este fenómeno, por ejemplo, en Acapulco, aunque existen otros muchos destinos especializados en este tipo de turismo que en Mallorca ha venido llamándose "turismo de borrachera" (Sönmez, S., Apostolopoulos,

Y., Yu, C. H., Yang, S., Mattila, A., & Lucy, C. Y.2006; Geisner, I., Mittmann, A., Sheng, E., Herring, T., Lewis, M., & Lee, C. 2015)

Figura 4. Cuadro de los elementos que mejoran la percepción de la seguridad.

Elaboración personal

Uno de los elementos decisivos que afecta la imagen de la Playa de Palma como destino turístico es la divulgación en los medios de comunicación de los excesos que ocasiona el comportamiento de los "*Spring Break*", lo que, como veremos perjudica una determinada imagen de la Playa de Palma a la vez que sirve de reclamo a ese segmento específico de la demanda. Los detractores de la actividad turística, englobables dentro del discurso anti-sistema de la turismofobia, no se manifiestan de forma específica contra esa actividad muy localizada, probablemente porque la turistificación (proceso de transformación de un espacio en cultivo exclusivo de la actividad turística) solo parece afectar a las ciudades que se están transformando bajo la presión turística pero no los espacios que ya nacieron como centros turísticos (Playa de Palma, Benidorm etc). El término turistificación parece reservase pues como calificativo peyorativo para designar los espacios urbanos que parecían haber sido capaces de escapar de la actividad turística y que ahora aparecen invadidos por esa actividad.

El principal problema de la estigmatización de lugares es que, bajo su efecto, se estigmatiza también a la población residente y se perjudican sus actividades. También sucede que la identificación errónea de situaciones de conflicto social que pueden darse en cualquier lugar como "problema turístico" provoca entre la población que asume ese discurso (residente o no) una reacción contraria a la actividad turística, que a su vez puede dar lugar a que, efectivamente, acabe siendo la actividad turística la que cause el conflicto, de manera que el uso del turismo como chivo expiatorio de cualquier mal que acontezca en un determinado barrio o de cualquier problema de origen social (falta de vivienda, encarecimiento del coste de la vida) acaba siendo una profecía autocumplida.

Como se puede apreciar en la Figura 4, la organización de la seguridad tiene que ver con el capital humano que promueve el desarrollo territorial de cada lugar. La seguridad ciudadana tiene que ver con el desarrollo de comunidades de residentes (y visitantes) y del grado de adaptabilidad y resiliencia que hayan desarrollado respecto de la actividad turística, al hacerse más fuertes, resistentes y tolerantes o, por el contrario, más sensibles, frágiles e intolerantes con la variabilidad de comportamientos que se generan en determinados períodos del año y en zonas concretas.

La delimitación territorial en seguridad de las zonas del área del estudio, como marco referencial, adaptadas a la Playa de Palma, en sus conceptualizaciones y al turismo sénior,

se han categorizado en: territorios sensibles; zona donde la incidencia de la incidencia delictiva que por debajo del promedio de la ciudad, pero el sentimiento de inseguridad es más alto que en otras zonas; territorios inseguros: zona con un sentimiento de inseguridad mayor que en la media de la ciudad y la incidencia de los hechos delictivos también es elevada; territorios confiados: hay una elevada incidencia de los hechos delictivos, pero el sentimiento de inseguridad es bajos y territorios seguros: que son aquellos donde se registran menos hechos delictivos, siguiendo la estructura desarrollada en el trabajo "Metodología para el análisis, diseño y evaluación de políticas de seguridad: El Plan de Seguridad ciudadana de la ciudad de Barcelona (2009-2011)" (Murria, S.; González, C.; Consola, A., 2008).

2.5.1. Los actores sociales del territorio

El espacio social tiene una dimensión distinta al espacio geográfico. Los límites territoriales son unos determinados política y administrativamente pero el espacio social puede superar ampliamente los límites del espacio geográfico de manera que éste puede ser gobernado, influido y afectado por colectivos que pueden no estar representados físicamente en el espacio geográfico concreto. El espacio social se concreta en estructuras territoriales, pero también abarca estructuras mentales y culturales y las luchas concretas por apropiarse, gobernar, decidir, actuar sobre un espacio territorial concreto puede revestir muchas formas y manifestarse en forma de grupos de interés, grupos de presión, asociaciones de personas físicas o jurídicas que actúan en defensa de sus propios intereses (lobbies) e incluso asociaciones políticas.

Cuando hablamos de "actor social" nos referimos a un sujeto colectivo que tiene conciencia de tal, que posee en la sociedad un conjunto de activos/recursos (votos, propiedades, dinero, trabajadores, seguidores…) que le permiten ejercer una presión en la sociedad, normalmente en favor de sus intereses (que son los de los sujetos individuales que actúan como sujeto colectivo) (Touraine, 1984). En su acción, el actor social se sitúa entre el ciudadano individual y el Estado. Reconocer a los actores sociales es aceptar que, en la sociedad, además de los individuos existen entes que interactúan entre ellos conformando un sistema social y que en la búsqueda de ese equilibrio surge permanentemente el conflicto. La participación de los agentes sociales debe ser medida en función de su representatividad y de su poder y éste debe ser valorado dependiendo de la capacidad que manifiesten los agentes sociales de transformar el conflicto en una nueva norma institucionalizada, aceptada por todos.

En un entorno urbano turístico, los actores sociales son habitualmente las asociaciones de empresarios propietarios de los alojamientos turísticos (asociaciones de hoteleros), y las asociaciones de empresas que desarrollan la oferta complementaria a la actividad turística (asociación de propietarios de salas de fiesta, asociaciones de comerciantes, asociaciones de alquiler de vehículos, etc.); están también los vecinos residentes organizados en forma de asociaciones o juntas vecinales, las asociaciones de inmigrantes, las asociaciones sindicales, las asociaciones de transportistas, el sector público, los bancos y sector financiero, las inmobiliarias… es decir, conjuntos de individuos organizados de tal forma que intervienen con una finalidad, a través de sus recursos y medios para conseguir formar parte del escenario en el que se reparte el poder y la posibilidad de alcanzar sus metas.

2.5.2. Grupos de intereses, de presión: Lobbies y partidos políticos

Los grupos de interés se caracterizan por ser asociaciones voluntarias que no persiguen el poder político, sino ejercer una influencia directa sobre el mismo, de manera que los grupos que detentan el poder político asuman y defiendan las propuestas que interesa a esos grupos de interés. De esta forma, los grupos de interés intervienen directamente en la toma de decisiones, pero nunca asumen la responsabilidad de estas. Actúan sobre los cargos institucionales, pero sin que pueda nunca exigírsele cuentas de las decisiones que otros toman condicionados por ellos.

Tal y como señala Solís Delgadillo (2017) «la multiplicidad de usos del término grupo de interés va desde autores que reservan dicho concepto para organizaciones voluntarias que presentan demandas frente al Estado, pasando por definiciones que incluyen a organizaciones privadas como empresas o *think tanks*, hasta quienes consideran a los gobiernos locales como grupos de interés. Tal diversidad también se refleja en los neologismos que se utilizan para referirse a los grupos de interés, entre ellos grupos de presión, intereses creados, intereses organizados, intereses específicos o asociaciones de interés».

Si restringimos el concepto al de asociaciones voluntarias, por ejemplo, una ONG, una asociación ecologista, tenemos la ventaja de que estaremos analizando cuán grande puede llegar a ser la influencia de agentes externos a las instituciones democráticas sobre las decisiones colectivas, que deberían primar el interés general y no el particular de los grupos de interés. Pero el inconveniente reside en que al no considerar "grupo de interés" a las empresas, las universidades, o las *think tanks* se pierde de vista el papel que juegan estos actores sociales que suelen ser, por lo demás, los que mayor presión ejercen, principalmente las empresas, y podríamos obtener resultados sesgados.

Ante su diversidad y dentro de la teoría de los grupos y grupos de presión, hemos de considerar los grupos de interés como una organización formal, que desarrolla unas actividades específicas dirigidas a logar satisfacer sus intereses; por tanto, existe una motivación e interés común que une a los individuos que los integran. De tal modo que las ideas y los individuos tienden a institucionalizar sus relaciones y sus demandas, de tal forma que terminan por incidir en políticas públicas, no pretendiendo elaborar un proyecto global de gobernanza y gobernabilidad, sino la conversión de sus demandas en decisiones políticas alternativas (Bobbio, N. Matteuecci, N, Pasquino, G., 2011, pag. 726-736).

No se debe olvidar que los colectivos organizados suelen tener una intensa actividad e incluso pueden defender posiciones opuestas y, sin embargo, pueden llegar a unirse en defensa de una acción reivindicativa que tiene una finalidad política distinta a la que inicialmente motivaba su actividad principal. En la zona de estudio se vivió un ejemplo que comentaremos más adelante, en relación con la Ordenanza Cívica que aprobó el Ayuntamiento de Palma en 2014 y que fue derogada en 2016. La Federación de Asociaciones de Vecinos de Palma junto con otras 16 entidades planteó un recurso argumentando entre otros motivos que la Ordenanza no había disminuido las acciones negativas de cierto tipo de turismo, cuando la norma no llevaba más que 30 días de aplicación. El trasfondo político de oposición vecinal al partido gobernante en ese momento en el Ayuntamiento de Palma parece estar detrás de la acción contra una norma

que hubiera resultado del todo beneficiosa. La falta de competencia municipal para regular asuntos que se estimaron de índole estatal no deja de resultar paradójica, puesto que la base jurídica de la citada norma fue la *Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana de Barcelona*[27], impulsada por el gobierno municipal formado por un tripartito progresista, que nunca ha sido impugnada y sigue vigente desde 23/12/2005 con toda normalidad.

En este ejemplo puede verse cómo un antagonismo entre diferentes actores sociales y grupos de interés puede dar lugar a una pugna caótica que acabe por generar un vacío legal que impida solucionar los problemas reales. Así, la lucha por condicionar la toma de decisiones o, incluso, por evitar que supuestamente otros grupos de interés influyan, acaba por impedir la adopción de normas reguladoras de la convivencia, como es el caso que ha sucedido en el municipio de Palma que, a día de hoy, no cuenta con Ordenanza cívica ya que la "nueva" ordenanza no ha entrado siquiera en la agenda política para su debate. Como señala Caínzos, "*la lucha de clases no es sólo, ni principalmente una lucha entre las clases, sino también una lucha acerca de las clases, no siendo posible predecir qué sujetos y qué complejos intereses se configuran en cada formación social y cada momento preciso*" (Caínzos López, 2016).

La diversidad ideológica de los colectivos no debería llevar a que, en ciertos asuntos de alto riesgo e interés general, como es la seguridad pública o la reducción de actos antisociales e incívicos, exista un antagonismo tan grande que impida la adopción de medidas pragmáticas (Fraile, P.; Bonastra, Q.; Rodríguez, G.; Arella, C., 2006).

La intervención más o menos frecuente de los grupos de interés en el ámbito de la política de proximidad vecinal es un elemento clave a la hora de decir cualquier tipo de intervención comunitaria. En nuestra zona de estudio, identificar a los actores sociales y a los grupos de interés que actúan en la zona resulta imprescindible para poder llegar a una toma de decisiones que ofrezca garantías de aceptación, de que las medidas no serán boicoteadas o no se convertirán en nuevos focos de problemas que superen incluso lo que pretendían solucionar. Tomar en consideración la incidencia que los grupos de interés pueden acabar teniendo en la gestión de los conflictos sociales en sentido amplio y en la gestión de la seguridad pública en el espacio urbano en particular, resulta decisivo, pues en la teoría de la prevención comunitaria se hace siempre especial hincapié en la necesidad de equilibrar fuerzas, posiciones e intereses para garantizar el éxito de las medidas que se adopten (Hughes, 2012).

Juntamente con los grupos de interés, aparecen otros actores sociales que son identificados como lobbies. El proceso que se ha seguido desde los años 80 en los países del entorno desarrollado, tendente a la privatización de servicios públicos, ha hecho emerger autoridades reguladoras de esas actividades que se han erigido en frontera entre lo público y lo privado. Ello ha favorecido la aparición, a su vez, de grupos corporativos que se han unido para ejercer presión en la toma de decisiones de dichas agencias y también de las administraciones públicas. En sentido amplio, el término puede aplicarse a cualquier grupo de presión (incluidos los que hemos considerado antes "grupos de interés"), sin embargo, en sentido estricto, entenderemos por lobbies los grupos de

[27] http://ajuntament.barcelona.cat/hisenda/es/ordenanza-de-medidas-para-fomentar-y-garantizar-la-convivencia-ciudadana-conv

presión (o de cabildeo) que aglutinan entidades empresariales, servicios y en general sectores muy sensibles en los procesos de decisión e implementación de políticas (Mearsheim, J.J, Stephen M.W, 2007).

Los lobbies pueden acabar siendo empresas propiamente dichas que ofrecen sus servicios y habilidades de presión y persuasión a los grupos de interés, que se especializan en contactar con organismos de gobierno, parlamentarios, funcionarios para diseñar campañas de influencia en favor de los intereses de sus clientes. El límite legal entre sus actividades y el tráfico de influencias es siempre un peligro latente para la toma de decisiones pública[28] (Senserrich, 2014).

Finalmente, cabe señalar en este apartado que en nuestra zona de estudio encontramos formalmente constituidas asociaciones que funcionan como grupos de interés, aunque alguna de ellas se defina a sí misma como lobby. Así resulta de la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma[29], aunque la asociación no reúne a todos los intereses empresariales de la zona. Identificaremos además asociaciones de restauradores, comerciantes, asociaciones de vecinos, sindicatos, etc.

2.5.3. Los movimientos sociales

Se identifica habitualmente con el término «movimiento social» a un actor colectivo que se caracteriza por su forma poca estructurada, con un discurso transversal y con formas de acción preferentemente no convencionales, cuyo principal rasgo que no permite la interacción a través de las vías convencionales que son controladas generalmente por los partidos políticos y grupos de interés.

La categoría "movimientos sociales" es una de las más utilizadas en sociología política, por cuanto tradicionalmente se han estudiado los llamados "movimientos sociales" en relación con la capacidad que tenían de propiciar "cambios" y "transformaciones" de la sociedad. En la sociología clásica, suelen distinguirse los actores sociales en función de su participación política, pues se entiende que de ésta deriva su capacidad de transformación de la sociedad. Al estudiar los «movimientos sociales» como «movimientos de grupo» se les distingue de los movimientos colectivos que son, en la terminología de Alberoni (2003), «movimientos colectivos agregados». Alberoni distingue entre los movimientos de grupo, en el que los propios participantes experimentan variaciones a lo largo del tiempo y en su modo de relacionarse con los demás en el seno del grupo, de los movimientos de agregados, que son fundamentalmente efímeros, como «*las modas, los booms, las manifestaciones de pánico, después de los cuales cada quien retoma su vida normal*» (Pasquino, 2011:113).

Laraña (1999) considera los movimientos sociales como un tipo de comportamiento colectivo que es capaz de crear un marco de referencia para los individuos, en la medida

[28] Así lo recoge la sentencia de fecha 17 de febrero de 2017 de la Audiencia Provincial de Palma de Mallorca, en relación al caso NOOS, en la que el tráfico de influencias significó un delito contra el principio de imparcialidad y objetividad que debe presidir toda actuación de la administración pública.

[29] En el momento de redactar esta tesis, la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma estaba dirigida por D. Francisco Marín Argudo, quien en su toma de posesión destacó que la asociación debía actuar como lobby para mejorar el entorno y aumentar el valor percibido de la Playa de Palma.

que se convierte en red en la que se enlazan individuos y organizaciones que crean narraciones y discursos, lo que propicia a su vez que se conviertan en productores de símbolos, identidades culturales y valores. Este autor considera que el auge de los movimientos sociales ha ido parejo a la pérdida de confianza de los individuos en las instituciones, de manera que en ausencia de un Poder público fuerte que transmita un sentido de justicia o equidad, los movimientos sociales se convierten en referente para sus seguidores, generando valores y sentido de pertenencia.

Un tema clave en los movimientos sociales es la cuestión, como señala Pasquino (2011), de quién se moviliza primero, es decir, quiénes son los líderes. En la tradición marxista se creía que los marginados, los expulsados por el sistema que nada tenían que perder y que estaban dispuestos a luchar contra el orden social existente, eran los primeros en movilizarse. Otros autores sostenían, sin embargo, que la propia alienación del sistema impedía a estos grupos participar en cualquier tipo de organización. Meluci (1999) explica cómo el estudio de los comportamientos colectivos surge a finales del siglo XIX, cuando el movimiento obrero y las primeras organizaciones sindicales son capaces de movilizar a cientos de personas. Los primeros autores que estudian el fenómeno consideran que la racionalidad individual queda diluida en la masa, que a su vez resta a expensas de unos pocos agitadores que llaman a la violencia[30]. Sin embargo, la primera visión propia de la psicología de las masas cede el paso décadas más tarde a una interpretación más analítica, en la que los movimientos sociales juegan un papel clave para conseguir reequilibrar la sociedad cuando ésta ha acabado excluyendo de la vida social a muchos colectivos. Su organización no institucionalizada, como si actuaran desde fuera del sistema social, lleva al propio sistema social a una necesaria reestructuración, pues los movimientos sociales se rebelan contra el *status quo* a través de la generación de conflictos.

De esta manera, los actores no necesariamente pretenden trasladar sus demandas a la escena política –institucional– a nivel nacional o internacional, sino que más bien, orientan su acción a un cambio social centrado en la sociedad, los activistas, los ciudadanos y las organizaciones locales.

Melucci (1999) disiente de la idea de que la acción social sea un dato o el movimiento social un actor unificado del que se conozca anticipadamente sus intenciones u objetivos. Por el contrario, entiende que dentro del "movimiento" existe una pluralidad de orientaciones, distintos procesos sociales, formas de acción, actores, de manera que sus trayectorias están constantemente condicionadas por dinámicas internas y por las relaciones que establecen con su entorno. En general, la literatura al uso coincide en que los conflictos sociales aparecen cuando varios agentes compiten por el control de un mismo recurso, pero hay fenómenos colectivos que pueden surgir como resultado de un consenso, como respuesta a un problema que se entiende perjudicial para todos los actores implicados.

El punto de vista sociológico en el análisis de la zona de estudio nos conducirá a analizar los distintos colectivos que participan en el escenario urbano-turístico como un conjunto

[30] Recuérdese que en estos años se están formando en Italia y Alemania movimientos totalitarios, ante los que intelectuales como Ortega y Gasset responde reivindicando la racionalidad y libertad de criterio individual.

variopinto que, frente a determinados problemas como el de la seguridad, pueden actuar de forma consensuada, constituyendo un movimiento organizado que se posiciona frente a la Administración municipal y autonómica, a quién responsabiliza de la toma de decisiones adecuadas para resolver los conflictos existentes. En ese sentido, las demandas de seguridad pueden movilizar a ciertos colectivos que exigen respuesta a los poderes públicos (Ibarra, P.; Benjamín,T., 2000).

2.5.4. De la marginalidad

El debate sobre la «marginalidad» es uno de los aspectos clásicos de la sociología que, pese a su larga tradición, dista mucho de haber quedado resuelto. El debate, básicamente, se plantea en los siguientes términos que rayan en lo paradójico: o bien la marginalidad no tiene relación directa con la estructura socioeconómica de una sociedad, sino que constituye una situación transitoria en la misma; o bien la marginalidad es parte estructural de la sociedad, con lo que su papel resulta central en el desarrollo económico y social, incluso en su transformación. El primer punto de vista resulta difícil de sostener ni que sea por la persistencia a lo largo de los períodos históricos de grupos marginados sociales y el segundo, más realista, obliga a los sociólogos a estudiar el funcionamiento del capitalismo más que a lo que es el objeto central de la sociología: el estudio de las conductas colectivas. Turaine (1977) analizó espléndidamente el concepto, aunque a partir del contexto específico de América Latina y de su especial situación de dependencia económica, al menos en aquellas décadas, de la economía estadounidense. Sin embargo, sirve su estudio para revelar que la marginalidad surge como categoría social por la acción administrativa del Estado (Turaine, 1977:1126). Así, la regulación administrativa de los trabajadores, inmigrantes, transeúntes, desalojados, etc., establece las condiciones en las que las personas podrán acceder a servicios, al empleo, a la vivienda, de manera que esas condiciones definen a la vez los colectivos que quedarán excluidos del sistema público. Muchas de las personas que integran los colectivos llamados "marginados" son en realidad personas subempleadas y autoempleadas que viven al margen no de la sociedad sino de su regulación, manteniendo por tanto vínculos sociales que son irregulares desde el punto de vista administrativo o legal, pero no desde otros puntos de vista culturales, vecinales, familiares o incluso políticos. Al no poder identificarse la marginalidad con un sector poblacional concreto, ni con un sistema productivo único, no cabe sino entender la marginalidad como un síntoma de una sociedad poco armonizada, que genera grupos que viven o sobreviven al margen de las reglas socioeconómicas establecidas. No obstante, la pluralidad del colectivo que puede considerarse "marginado" invalida la consideración de "los marginados" como una categoría de análisis social, de tal manera que, como señala Touraine (1977: 1131), "*recordar que los trabajadores inmigrados, argelinos, portugueses o turcos son proletarios o incluso hiperproletarios, pero no reconocerlos como argelinos, portugueses o turcos limita la comprensión de su conducta, que es la de trabajadores dependientes, a la vez que de asalariados industriales. Asimismo, los marginados pertenecen al sistema capitalista, por la exclusión más aún que por la explotación."* Lo relevante entonces es poder identificar de todos los atributos posibles que resultan atribuibles a las personas que forman parte de los "marginados" cuál o cuáles son los que producen la marginación.

Trasladando el debate a la zona de estudio, puede verse que los grupos estigmatizados como "marginales" pertenecen a minorías muy diversas y ocupadas –irregularmente- en

actividades económicas bien diferenciadas, que no excluyen situaciones de dependencia y de jerarquía espacial entre ellos.

Lograr la integración y participación en los grupos de trabajo de todos los colectivos, incluyendo los que se mueven en la marginalidad administrativa (tales como los vendedores ambulantes, trileros, masajistas de playa, prostitutas etc.), resulta decisivo para la realización de un buen diagnóstico de seguridad y la adopción de medidas que resulten efectivas.

A más de uno le resulta paradójico, y manifiesta sus reservas a integrar en un mismo foro de debate a los agentes del sector turístico reglado bien establecido y organizado conforme a la legislación vigente y aquellos otros que se dedican a prácticas irregulares e ilícitas desde el punto de vista administrativo, pero cabe superar el punto de vista legal cuando se trata de mejorar la seguridad del entorno de la zona turística en la que todos viven y trabajan. Cabe identificar a las personas que integran ese colectivo como ciudadanos con todos sus derechos que deben participar o al menos ser invitados a participar y a exponer sus puntos de vista, pues son agentes activos en la conformación de la percepción de la seguridad colectiva. Solo así, desde una política en seguridad inclusiva, podremos conocer las percepciones que tienen los residentes acerca de la seguridad y descubrir qué elementos identifican como "amenazas" y comprender sus miedos y temores, que no son exclusivos del conjunto de agentes que operan en el marco legal[31].

Figura 5. Fotografía de la manifestación celebrada en la Playa de Palma tras el fallecimiento por atropello de un vendedor ambulante senegalés.

Fuente. Julio Bastida "Diario Última Hora"

La apertura de espacio de diálogo y participación social en materia de seguridad permite aflorar prejuicios y, a su vez, controlar las actitudes negativas que frecuentemente se transmiten y que se fundamentan en un conocimiento insuficiente y en una generalización abusiva y rígida, que lleva a transferir un comportamiento delictivo o antisocial de un individuo o grupo de individuos a todo un conjunto con el que comparte alguna característica identificativa. La discriminación por razones culturales, étnicas y de procedencia se puede definir como el comportamiento negativo dirigido a los miembros de un exogrupo hacia el cual proyectamos prejuicios. Los estereotipos, ideas preconcebidas, los prejuicios en definitiva y, entre ellos, el racismo y la xenofobia, son actitudes mentales que preceden siempre a una acción de discriminación, tras las cuales operan siempre estos mecanismos (García, 2001).

[31] Remitimos a la sección 3 del Vol. II Anexos de la tesis para consultar las actas de las reuniones celebradas entre la Policía Local y la comunidad senegalesa dedicada a la venta ambulante.

El establecimiento de nexos de contacto con los colectivos que en la zona de estudio se consideran operativos dentro de la marginalidad resulta clave para valorar y evaluar otros riesgos que pueden permanecer ocultos, pero que pueden llegar a incidir grandemente en la seguridad o en su percepción, de manera que este conocimiento permite afrontar mayores desafíos (Marín, 1990). Las relaciones entre grupos que se mueven en la marginalidad y los agentes sociales que lo hacen en el marco administrativo común no son infrecuentes. La confluencia puede ser voluntaria o accidental y cuando de esa relación surge un conflicto o un hecho accidental que requiere la intervención policial, los prejuicios pueden operar en ambas direcciones. Un ejemplo del beneficio que reporta la interconexión entre cuerpos policiales y colectivos marginalizados puede verse en el caso de la Playa de Palma, donde ante el fallecimiento de un vendedor ambulante en el que se vio implicada una patrulla de policía local, se produjeron reacciones sociales y de los medios informativos muy distintos a los ocurridos frente a hechos similares en otras zonas de España. En la Playa de Palma, los hechos del 17 de abril de 2013,(Vid. Figura 5) en el que se produjo el fallecimiento de un vendedor ambulante senegalés que fue atropellado por un vehículo al emprender la huida tras ver un coche patrulla, propiciaron reacciones del colectivo senegalés, de la Asociación de Inmigrantes Senegaleses en Balears e incluso de los medios de comunicación que se atuvieron estrictamente a los hechos. En todos los casos fueron reacciones lógicas ante un suceso infortunado e imprevisto, pero sin que se difundiera de forma desvirtuada la noticia o se produjeran disturbios que requirieran la intervención de otros cuerpos de seguridad, como sí ha sucedido en otros lugares[32].

En el barrio de Lavapiés (Madrid), por ejemplo, en marzo de 2018 se produjo un hecho similar que produjo graves disturbios entre residentes, sindicatos de manteros, y Policía Nacional, cruzándose las versiones acerca de si el fallecimiento fue fortuito o provocado por la persecución policial[33]. La idea de que la Policía Local es racista, atropella o persigue de forma desmedida es también un prejuicio existente entre la población marginalizada que desarrolla actividades irregulares y entre colectivos y movimientos sociales proclives al activismo. Es obvio que el colectivo policial no es inmune a la existencia de prejuicios o que la respuesta ante determinados hechos está culturalmente condicionada. En Estados Unidos, donde la multietnicidad es un hecho social característico, parece evidenciarse en algunas zonas, un uso desigual de la fuerza policial contra personas desarmadas en función de diferencias raciales. Numerosos estudios intentan establecer si ese sesgo racial existe y por qué se produce, puesto que esa disparidad es fundamental para establecer las intervenciones de políticas públicas. Recientes estudios señalan que las cifras de uso desproporcionado e incluso letal de la fuerza policial contra colectivos específicos (población afroamericana, por ejemplo) deben considerarse en relación con el número de veces que la policía se enfrenta a este u

[32] Muere un vendedor ambulante atropellado en la Playa de Palma. Ultima Hora: https://ultimahora.es/sucesos/ultimas/2013/04/19/97163/muere-vendedor-ambulante-anos-fue-atropellado-platja-palma.html.
Homenaje al vendedor ambulante que fue atropellado cuando huía de la policía Ultima Hora https://ultimahora.es/sucesos/ultimas/2013/04/21/97315/homenaje-vendedor-ambulante-fue-atropellado-cuando-huia-policia-arenal.html

[33] Disturbios y queda de contenedores http://www.rtve.es/noticias/20180316/tension-madrileno-barrio-lavapies-muerte-vendedor-ambulante-durante-redada-policial/1697780.shtml

otros colectivos, pues la probabilidad de casos con desenlaces fatales está condicionada por el número total de casos que se producen (Ross, C. T; Winterhalder, B; McElreath, R., 2018).

N. Selby, B. Singleton B y E. Flosi E (2016) mencionan que en el 88% de los casos en que se producen encuentros letales con la policía no derivados de paradas de tránsito, la intervención deriva de llamadas de alarma de la comunidad al 911 (equivalente al 112 en España) ante la presencia de "sospechosos", siendo por tanto que en Estados Unidos «*el 70% de las personas desarmadas que murieron asesinadas por la policía fueron encontradas porque otros civiles las denunciaron como amenazas probables a la comunidad, que la policía estaba obligada a investigar*.» Estos estudios sugieren pues que la mayor frecuencia de encuentros entre la policía y la población afroamericana está condicionada por el comportamiento de la propia comunidad blanca, que es la que genera ¾ de las intervenciones policiales con sus llamadas.

Ello nos lleva a concluir que los prejuicios raciales desempeñan un papel sistemático en las muertes de ciudadanos desarmados, pero también que el contexto comunitario en el que se producen estos desenlaces condiciona la intervención de la policía. Salvando las distancias, estas investigaciones muestran hasta qué punto es decisivo el contacto y el conocimiento mutuo de los distintos colectivos que conviven en una determinada zona. Cuando este entorno es, además, turístico, lo que significa que se concentra una cantidad significativa de personas que no se conocen entre ellas, la necesidad de disponer de una red extensa de contactos en la comunidad es fundamental para poder llevar a cabo una política pública de seguridad eficaz.

Los contactos habituales por parte de la Policía Local con los distintos colectivos, tanto los que representan a los sectores formales de actividad económica, como los que son considerados "marginales" pero igualmente activos en la zona turística, son fundamentales cuando se producen hechos que alteran el orden público, pues el conocimiento previo de los actores evita reacciones violentas. Conocer los problemas de las comunidades marginales es un elemento clave para minimizar los conflictos y para reforzar el papel facilitador y preventivo de la policía en la fase emergente de los conflictos. Al fin y al cabo, no debemos de olvidar que los colectivos marginales comparten entre ellos actividades y objetivos sociopolíticos, e incluso vehiculan sus demandas e intereses dentro del sistema de representación política (Reichmann, 1994); son ejemplo de ello las asociaciones y sindicatos popular de vendedores ambulantes ya organizados en Barcelona (http://manteros.org/) y el Sindicato de manteros y lateros de Madrid (http://manterosylaterosmadrid.org/sindicato/Madrid), además de otras asociaciones <<como «Asociación Sin Papeles de Madrid>> o el recientemente constituido Sindicato de Manteros de Mallorca>>.

Figura 6. Imagen de la plataforma web del Sindicato Popular de Vendedores Ambulantes. Barcelona

No es objeto de este estudio analizar de forma específica la problemática del Top Manta, puesto que son muchos los colectivos dedicados a prácticas no regulares que forman la marginalidad social de la zona de estudio. El asunto es complejo, existiendo dentro de los colectivos marginales un submundo de interrelaciones en las que la economía sumergida e informal aprovecha la situación de irregularidad administrativa de muchos inmigrantes para nutrir negocios ilegales.[34]

Sirva este apartado para incorporar a la investigación una reflexión acerca de la necesidad de integrar en los grupos de trabajo comunitario dedicados a la prevención del delito y a la mejora de la seguridad de las zonas turísticas, a los grupos marginales dedicados a actividades que no son ilícitos penales sino administrativos.

2.6. La gobernanza y la gobernabilidad de la seguridad

La lengua española hace sinónimos lo términos gobernanza, gobierno, gobernación y gobernabilidad, pues todos ellos son términos que significan acción y efecto de gobernar. Más recientemente la RAE ha definido la Gobernanza como *«arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro del desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre estado, sociedad civil y el mercado de la economía»*, una acepción si cabe redundante puesto qué manera de gobernar podría proponerse un objetivo distinto al que se dice que se propone la gobernanza. Sea como fuere, el significado en inglés del término «governance» se ha ido imponiendo, llegándose así a distinguir en español entre «gobierno» y «gobernanza», reservándose para el primero un sentido exclusivo de acción del Estado y para el segundo, la acción conjunta y participada del Estado con un amplio abanico de agentes sociales que intervienen y hacen posible la "gobernabilidad" de una sociedad.

Gobernanza se refiere así a las normas abstractas o reglas, formales e informales, que definen los actores, los procedimientos y los medios legítimos de la acción colectiva. (Prats, 2009)

[34] El Mundo recogía la noticia de que era de sobra conocido por todos que el principal suministrador del Top Manta de Lavapies (Madrid) era el chino Jian, quien a través de negocios legales que utiliza como tapadera provee de artículos falsificados a los vendedores senegaleses (https://www.elmundo.es/cronica/2018/03/25/5ab6b7d6e2704e3e048b4658.html).

El término «gobernanza» viene imponiéndose en los debates de política pública desde los años 90 y evoca necesariamente el resultado del fracaso del Estado moderno como proveedor adecuado de bienestar para sus ciudadanos. Tanto el avance de la globalización como de las políticas neoliberales que han cuestionado el papel del Estado en la sociedad occidental han sugerido que las estructuras tradicionales del Estado moderno que se vino gestando desde el siglo XVII era excesivamente verticalista, intervencionista, burocratizador y no se adaptaba a los nuevos contextos económicos, sociales y culturales que estaban cambiando a un ritmo vertiginoso gracias a la revolución tecnológica y de la información. La obsolescencia del Estado tradicional parecía requerir en el mundo desarrollado un conjunto de reformas institucionales que permitieran una mayor eficiencia administrativa y económica, de acuerdo con el pensamiento liberal dominante. El término fue adoptado en los años 90 por el Banco Mundial para "sugerir" a los países menos desarrollados a los que prestaba ayuda internacional la necesidad de adoptar un nuevo modelo de gestión de los asuntos públicos que garantizara la participación de actores no directamente públicos o estatales, en la idea de que esa participación externa en el gobierno, evitaría prácticas corruptas, gastos ineficientes e introduciría en el gobierno una racionalidad empresarial que ayudaría tanto a reducir el tamaño del Estado como a destinar las ayudas a la verdadera activación económica.

La nueva idea de gobierno parece ser ahora la que requiere la participación de un nuevo ciudadano responsable que es "cogestor" de los asuntos colectivos y se aboga por una cultura de la cooperación frente a la inoperancia y la indolencia administrativa (Graña, 2005). No discutiremos aquí los pro y contra de este nuevo concepto de gobernabilidad que si bien tiene defensores, en la medida que se considera que la gobernanza evita el paternalismo redistributivo y la hipertrofia del sector público, al que se le requiere trabajar codo a codo con el sector privado, no falta también detractores que consideran que esta versión del gobierno es una trampa puesto que el mercado y sus agentes nunca colaboran fehacientemente en la defensa del interés general e introducen sesgos que desvirtúan el papel del Estado como garante de la igualdad y de la redistribución de la riqueza. Dejado de lado pues este debate, nos interesa aquí destacar que las sucesivas crisis de gobernabilidad por las que ha pasado el Estado pueden convertirse en una oportunidad para que el sistema sociopolítico encuentre un nuevo equilibrio (Vargas Hernández, 2007).

El hecho de que las incertidumbres y el ritmo de cambio frenético sean una parte intrínseca al gobierno actual de cualquier Estado u otros niveles de la administración pública nos obliga explorar estas nuevas formas de gobierno que se han propuesto y que deben perseguir tanto la implicación del máximo número de miembros y representantes de la sociedad como de los responsables políticos. Un área en la que esta colaboración es claramente decisiva es el de la seguridad pública. Las posibilidades de una buena convivencia están estrechamente relacionadas con el acuerdo entre los intereses diversos que se tienen que organizar para que aprendamos a compartir un mismo espacio (Miravet, 2017).

En este contexto, la seguridad ciudadana emergerá como el resultado de una negociación constante entre la realidad de nuestra vida (insegura) y la imprescindible convivencia (difícil porque somos desiguales). Conocer y comprender todas las etapas que son de interés desde el punto de vista del conflicto como un proceso: antes del conflicto, durante el conflicto, y después del conflicto (Paradell, Ll, Bosch, A., 2008). Sin embargo, el

conflicto no se gesta en el aire. Los agentes sociales que finalmente acabarán enfrentándose en un eventual conflicto social tienen corporeidad, aunque sea simbólica. Los entes que puede parecer metafísicos, como el capital, el sistema financiero, los sindicatos, las mafias, los especuladores, los inmigrantes, los intereses turísticos, las fuerzas de seguridad… todos ellos, finalmente, acaban identificándose o asociándose a cosas tangibles, materiales y ubicadas en el espacio. Cuando se gesta un conflicto social sin tomar ninguna medida preventiva, el resultado del conflicto suele tomar la forma un disturbio social que requiere la intervención de las fuerzas de seguridad y durante el disturbio se producen atentados contra elementos del entorno urbano que se identifican con los entes en lucha: ataques a sucursales bancarias, sedes empresariales, comercios, coches, sedes de partidos políticos o asociaciones, domicilio de particulares etc. Siguiendo a Jerome Ferret (2010), la responsabilidad de establecer el orden público es colectiva, la policía sólo puede ser eficaz si está integrada en la sociedad, si mantiene en ella presencia, pero también intercambio. Así, el papel de la policía no es el de imponer, por la fuerza si es necesario, la ley, sino reforzar y reequilibrar «*los mecanismos de autocontrol de la colectividad.*»

De este breve apartado sobre la gobernanza, se concluye que, en cualquier ámbito, pero especialmente en aquellas zonas que por su mayor diversidad social y de intereses es más probable que surjan conflictos, la policía juega un papel clave en la gobernabilidad, pues reconoce la diversidad, identifica los motivos, causas y agentes que generan inseguridad y puede actuar primero creando los vínculos necesarios y luego activándolos de manera preventiva. Si no fuera así, ¿qué se podría esperar de una estrategia de seguridad que no fuera el resultado de una compresión adecuada del problema de inseguridad que se pretende minimizar? ¿Cuál sería la utilidad de unos estudios sobre la inseguridad que no estuvieran orientados a la obtención de seguridad? (Murria, S.; González, C.; Consola, A., 2008) La investigación sobre seguridad en las zonas turísticas debe conducir necesariamente a su mejora, de manera que indagar sobre las causas que genera inseguridad en determinados colectivos, como el turismo sénior que es objeto de esta investigación, redundan en la mejora de la seguridad global de la zona. Con una organización adecuada, es posible identificar las causas de la inseguridad permitiendo una mejora de la calidad del entorno, adoptando medidas correctoras y, por tanto, generando valor. Esta es una cuestión vital para cualquier zona turística y los agentes sociales que concentran en ese espacio sus intereses económicos deberían considerar que la seguridad es un activo y un valor añadido a su producto que puede comercializar.

Si el conjunto de agentes que operan en el destino turístico fuera consciente del valor que supone la seguridad, la mayor parte de problemas de seguridad que, como veremos son más bien problemas de convivencia cívica, ya habrían sido resueltos sin necesidad de intervención policial. Sin embargo, no es así. Ferret (2010) insiste en esta cuestión cuando afirma: «*Se podría decir que los problemas que la policía está orientada a conocer, a resolver, son que no han sido resueltos por la propia comunidad*». Como tuvimos ocasión de explicar, el desarrollo económico y social de los territorios depende fundamentalmente de la capacidad de organización y acción sobre los mismos, que tengan los agentes que operan en él, de su configuración integradora en la ciudad, ideología del gobierno y en su relación con el ciudadano (Quetglas M., 2005). En la misma línea se pronunciaba también el equipo redactor del estudio sobre percepción de seguridad en la Playa de Palma, al

afirmar que la capacidad de articular el potencial humano, el capital físico hacia finalidades y objetivos de seguridad ampliamente compartidos por la sociedad son la clave para el éxito de una política de seguridad pública. (Tovar, J.; Sanz, A.; Petrus, J.M.; Ramis, C., 2010).

Para afrontar con cierto optimismo de éxito las políticas de seguridad pública deberemos tener presente que la gobernanza tiene por finalidad la articulación y coordinación de las actuaciones entre una pluralidad de actores públicos, privados, formales e informales, para mejorar los procesos de decisión y gestión, con una finalidad integradora y con un enfoque interdependiente como elemento de una política inclusiva de la seguridad. Al involucrar a una amplia y diversa gama de actores en la atención de problemas sociales, no solo gubernamentales, la gobernanza se convierte en un instrumento para llevar a cabo una política orientada hacia la gobernabilidad (Márquez,H.E., Montero, J.C., 2005).

La gobernabilidad, por su parte, es un concepto que parece distinguir entre un ente que gobierna y otro que es gobernado, *sobre el que* se ejerce el gobierno. En la teoría clásica del Estado, es éste el ente que ejerce el gobierno y la sociedad aquél otro que debe ser gobernada y administrada por él. Si el Estado ejerce un gobierno autoritario sobre la sociedad, sin que ninguno de los actores políticos de la misma intervenga ni decidan, probablemente el gobierno será más eficaz, pero carecerá de legitimidad democrática. En cambio, un gobierno democrático exigirá la participación de actores políticos, lo que hará más ineficiente su gobierno e incluso puede acabar haciendo la sociedad ingobernable dependiendo de la capacidad del Estado para alcanzar acuerdos con todos los actores y sectores que intervienen en la toma de decisiones. La gobernabilidad de una sociedad dependerá, de un lado, de la capacidad que muestre el gobierno de entenderse con todos los actores políticos y, de otro, de la variabilidad, expectativas y diversidad de intereses de los actores en juego.

La gobernanza aparece pues como esa capacidad de lograr la gobernabilidad de una sociedad mediante la apertura del gobierno a la toma de decisiones, sin que eso signifique la pérdida del papel hegemónico del Estado en determinados asuntos. Cuando aplicamos estos conceptos a la cuestión de la seguridad ciudadana vemos que la gobernanza significa articular una perspectiva analítica en la que tengan cabida todos los actores estratégicos que intervienen en la seguridad, que toman decisiones que inciden en el espacio público, que establecen reglas formales e informales que acaban rigiendo las relaciones de las personas con el territorio. La conflictividad entre grupos sociales y actores políticos, entre éstos y las instituciones responsables en materia de seguridad, son vitales para mejorar la relación con los ciudadanos (Galdón, 2010).

En este sentido, deben destacarse como valores de la gobernanza las capacidades institucionales (públicas, sociales o privadas) como el liderazgo, la participación social, la coordinación y cooperación, la prevención y gestión de conflictos, el acceso a la información y al conocimiento útil (Alcozeba,Y.; Queralt, A.; Rodó, J., 2002).

En nuestra zona de estudio, donde los actores políticos están bien definidos, la gobernanza en materia de seguridad debería ser facilitada por las instituciones responsables. La mayor dificultad sin duda reside en dar voz a actores temporales y cambiantes como son los visitantes. Por ello, consideramos que resulta de gran interés conocer el punto de vista en materia de seguridad que tiene uno de los segmentos de esta demanda turística, que es el turismo sénior. Esta investigación persigue incorporar su percepción de la seguridad

como dato a considerar a la hora de planificar y diseñar la política pública de seguridad en la Playa de Palma.

2.6.1. Diseño de una política pública en seguridad

"Las políticas públicas municipales desarrolladas adolecen, en su mayoría, de sustento empírico y conocimientos científicos que apoyen la decisión política y técnica de poner en marcha alguna política o programa de prevención o reducción de la delincuencia." (Martínez, 2015;110).

Existe un informe técnico sobre seguridad en la Playa de Palma realizado, por encargo del Consorcio de la Playa de Palma, por Jaime Tovar, Alvaro Sanz, Joana M. Petrus y Carmen Ramis (2010). El informe es una buena descripción de la "situación" de la seguridad en la Playa de Palma donde se exponen las estrategias consideradas por este grupo de trabajo, aunque lamentablemente no fue aplicado como política transversal ni se le dio continuidad a sus análisis. No obstante, este informe debería ser considerado un punto de partida.

Antes que decidir qué hacer, en concreto, el diseño de una política pública de seguridad requiere realizar un diagnóstico previo del problema, dimensionarlo tomando como base datos empíricos. El diagnóstico realizado debería mantenerse de forma diacrónica, pues de lo contrario no deja de ser una radiografía puntual que permite valorar el estado de la seguridad en un momento concreto, pero que no garantiza el diseño de una política a largo plazo. El diagnóstico permanente requiere de una serie de indicadores activos para que permitan observar la evolución de variables clave, de manera que cuando alguna cambie de forma significativa, se reajuste el diagnóstico y con él las medidas a adoptar. Las fases serían pues:

1. Análisis y diagnosis: Consistente en elaborar un diagnóstico ajustado sobre el estado de la seguridad y convivencia en sus múltiples dimensiones.
2. Estrategia y acción: El diagnóstico permitirá plantear recomendaciones a la toma de decisiones y a su puesta en práctica, en relación con la fase de estrategia, definiendo las intervenciones destinadas a maximizar la percepción de seguridad y minimizar la inseguridad y los conflictos resultantes de la convivencia.
3. Seguimiento y evaluación. Una vez puesta en marcha la implementación se debería realizar un seguimiento de la ejecución de la estrategia y analizar su implementación, su revisión, para ir adaptándola a las realidades emergentes y subyacentes de la ciudad. (Murria, S.; González, C.; Consola, A., 2008)

Figura 7. Cuadro resumen de la estrategia para la detección de los problemas.

(A partir de (Murria, S.; González, C.; Consola, A., 2008, pág. 4) , originalmente S.A.R.A. (Scanning. Analysis. Response. Assessment.)

Hay que tener presente que, a la hora de atender las demandas de seguridad de los distintos agentes, colectivos y ciudadanos, habrá que priorizar, puesto las demandas de seguridad son infinitas y los recursos limitados, de manera que no se podrán abordar todas las demandas insatisfechas. Por ello, conocer la percepción de la seguridad es vital para poder destinar los recursos hacia los asuntos que constituyen un verdadero riesgo para la seguridad pública, que puede no coincidir con lo que la ciudadanía identifica como

causante de inseguridad. Las demandas de seguridad no satisfechas deberán estudiarse y decidir si deben o no ser atendidas según los principios de legalidad, oportunidad, proporcionalidad y congruencia (Quetglas, 2005).

Entre los elementos que en una zona concreta pueden orientar la política de seguridad pública hacia problemas que no son verdaderamente relevantes pero que sí causan una gran demanda de seguridad, porque se perciben como peligrosos, generan quejas y demandas de intervención policial, tenemos las alarmas sociales difundidas por las redes sociales, la visibilidad e influencia que los medios de comunicación dan a hechos sensacionalistas, los intereses concretos de grupos organizados que defienden intereses propios para los que la presencia de determinadas conductas o colectivos resultan perjudiciales, etc. Todos estos elementos, acaban influyendo en la agenda de seguridad pública. Señalaba Fuentes (2005) en su trabajo «Los medios de comunicación y el derecho penal», que la "*violencia, pública o privada siempre ha creado fascinación en el auditorio*" y que en la actualidad la "*plaza pública*" en la que antaño se exponían los reos ha pasado a ser los medios de comunicación de masas. *«La prensa ha mantenido e incluso incrementado, sobre todo en sus últimas décadas, el porcentaje de historias sobre el delito. Los medios de comunicación presentan una realidad criminal distorsionada. Se sobredimensiona la gravedad y la frecuencia de ciertos acontecimientos al tiempo que otros hechos delictivos cotidianos son condenados al ámbito de lo excepcional. No se limitan a reconocer y presentar el «problema social», sino que realmente construyen y comunican una imagen virtual que no coincide con la real. De este modo contribuyen a la aparición y al refuerzo de errores cognitivos en el auditorio (p.e. respecto a la probabilidad de ser víctima del delito)»* (Fuentes, J.L., 2005: 16:2-16:51).

2.6.2. Identificación de demandas y problemas. El establecimiento de la agenda.

Los ciudadanos, en sentido amplio, ya sea de forma individual o bien organizados en entidades, asociaciones, grupos de presión, partidos políticos, etc., realizan constantemente demandas de seguridad a través de solicitudes más o menos formalizadas que se dirigen a la administración pública más cercana, generalmente el ayuntamiento. Entre las demandas realizadas son habituales solicitar que se adopten mayores niveles de seguridad, se aumente la presencia policial, se persigan determinados delitos, se resuelvan ciertos problemas vecinales, se controlen los ruidos, el vandalismo, el aparcamiento irregular, etc. Aunque la administración tenga establecidos canales de comunicación con la ciudadanía (buzones de sugerencia y quejas, denuncias en oficiales policiales o judiciales, denuncias ante oficina del defensor ciudadano…) las "demandas de seguridad" normalmente se expresan de forma colectiva y, si la demanda se vive de forma acuciante, puede llegar a expresarse en forma de protesta, manifestación o presión mediática.

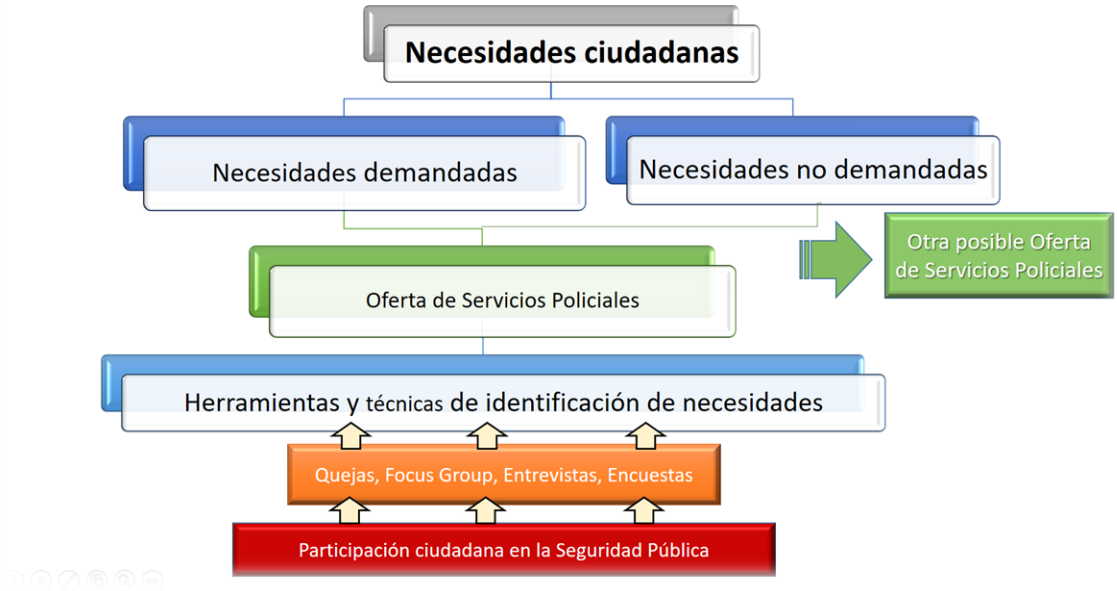


Figura 8. Esquema de determinación de las necesidades ciudadanas de seguridad.

(Reelaboración a partir de Tovar, 2008)

En la relación que se establece entre las necesidades de seguridad (demandadas y no demandadas) y los servicios policiales (los que se ofertan y los que se podrían llegar a ofertar), debe hallarse el justo equilibrio que se producirá cuando las demandas de seguridad de los ciudadanos que sean verdaderamente necesarias sean atendidas, por el organismo público que les competa (puede no ser la policía local). Hay necesidades de seguridad "desconocidas" por la ciudadanía, ignorada y por ello no demandada, que la policía u otros organismos deben atender por razones técnicas. Si las demandas de seguridad no responden a necesidades reales, sino sólo percibidas como tales, puede que quienes toman decisiones destinen los recursos a atender las peticiones ciudadanas, desatendiendo necesidades reales que suponían una amenaza mucho más importante para la seguridad que los problemas percibidos por los ciudadanos. Cuando esto sucede, la asignación y gestión de recursos destinados a la seguridad resulta ineficiente. De ahí que resulte tan importante canalizar adecuadamente las demandas ciudadanas, darles expresión mediante canales de participación que pueden ser *focus groups*, encuestas, buzones de quejas y sugerencias… a fin de que se obtenga un abanico amplio de cuáles son las preocupaciones en materia de seguridad que se perciben y se demandan. De la información que la ciudadanía reciba acerca de los servicios policiales que se prestan y del estado de la seguridad que perciba dependerá la valoración de seguridad que se haga de una determinada zona y del servicio público de seguridad.

A. Parasuraman, V. Zeithaml y L. Berry elaboraron en 1988 un famoso estudio, clásico ya en servicios de márquetin, que desarrolló el concepto de SERVQUAL, un sistema de medición de la calidad en la prestación de servicios hoy ampliamente utilizado. En el modelo de Parasuraman la satisfacción del ciudadano se logra disminuyendo la diferencia entre la valoración del servicio que esperan recibir y la valoración del servicio que

realmente reciben; es decir, un ciudadano estará satisfecho cuando los servicios que reciba sean superiores a las expectativas que tenía puestas en él.

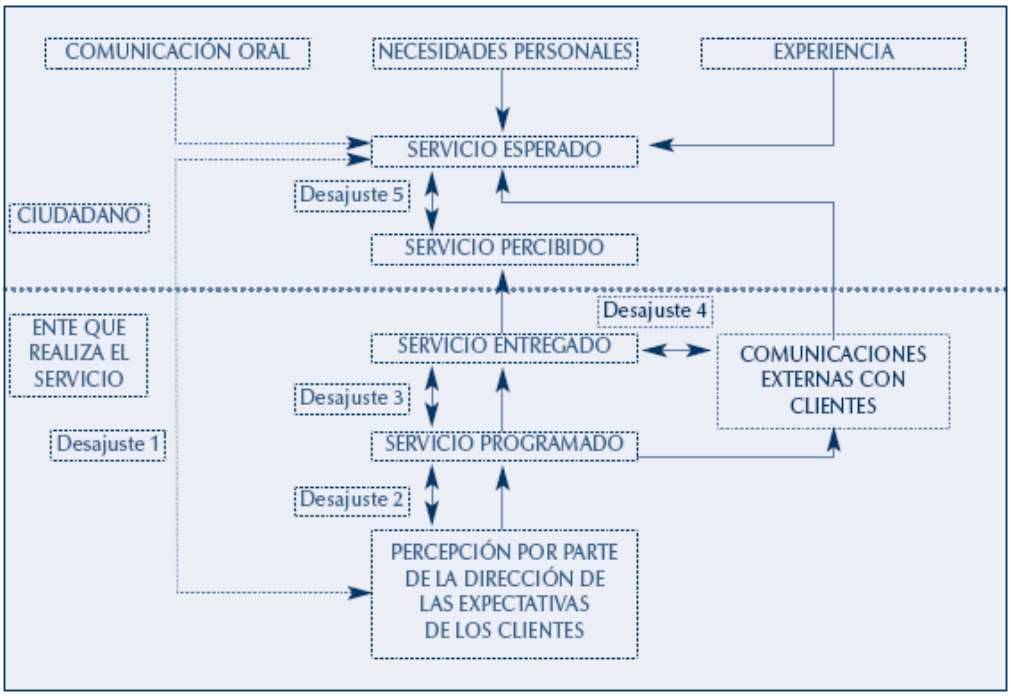


Figura 9. Adaptación del modelo SERVQUAL de percepción del Servicio, según Parasuraman.

Los "desajustes" que pueden verse en el esquema de la Figura 9 reflejan las diferentes expectativas existentes en los distintos niveles, dentro del propio servicio y entre el servicio y la ciudadanía.

El SERVQUAL fue posteriormente mejorado por otros autores que consideraron insuficiente el diferencial en la expectativa como causa del grado de satisfacción de los usuarios. Como señala Duque Oliva (2005), Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala más precisa llamada SERVPERF, basándose en los estudios de Carman (1990). Esta nueva escala incorporó las percepciones además de las expectativas, incidió en los múltiples significados de la "calidad" y en la necesidad de distinguir la calidad de los "productos" de la calidad de los "servicios", que por su propia naturaleza suelen ser intangibles, por lo que la percepción juega un papel mucho más importante en la evaluación de la satisfacción de los clientes con la calidad de los "servicios".

Aplicado al caso de la Seguridad Pública, un primer desajuste, en el modelo de Parasuraman se produce entre lo que los Servicios Policiales creen que los ciudadanos esperan de ellos y lo que esperan en realidad; también existen desajustes entre el servicio de seguridad que se presta y aquél que viene definido por los estándares de control de calidad; entre lo que se comunica a los ciudadanos y lo que realmente se hace etc. La valoración definitiva del servicio la realiza el ciudadano una vez que ha hecho uso de éste. En ese momento, su satisfacción dependerá de su expectativa, de lo que esperaba obtener frente a lo que realmente haya obtenido y, en el modelo SERVPERF, entre el servicio real que se presta y la percepción de éste. El factor humano es pues decisivo.

Respecto a la Policía, las encuestas llevadas a cabo en España coinciden en señalar que lo que más valoran los ciudadanos al entrar en contacto con los cuerpos de seguridad es ser escuchados y tratados de forma cortés, correcta y personalizada, la eficacia en la resolución de sus problemas y la eficiencia (que el trato no les suponga un coste en tiempo o dinero).

Uno de los hándicaps que tiene en España el diseño de políticas de seguridad pública es la multiplicidad de cuerpos y fuerzas de seguridad y la distribución competencial entre ellas. Así, al ciudadano medio le cuesta entender que, en una situación de amenaza, ante un delito o una emergencia, determinados cuerpos de seguridad no actúen o informen que no son competentes para la intervención. Cuando se elabora la agenda pública en materia de seguridad a nivel municipal, por ejemplo, sólo pueden incluirse aquellas actuaciones que entren dentro del marco competencial de la Policía Local, lo que evidentemente las limita. No obstante, cuando se trata de diseñar una agenda pública para mejorar la seguridad en una zona donde, por las actividades que se realizan, son varias las fuerzas de seguridad competentes que tienen probabilidad de intervenir, la agenda debe ser acordada en diversos niveles administrativos. En las zonas turísticas, por ejemplo, donde puede haber conflictos derivados del contrabando, del tráfico de drogas, del blanqueo de capitales o del tráfico de explosivos, armas o de personas… la Guardia Civil y la Policía Nacional estarán necesariamente implicadas en el diseño de una política pública de seguridad, aunque el desarrollo por parte de la Policía Local de una buena política de prevención del delito puede no hacer necesaria su intervención.

Así, aunque la ciudadanía, los grupos de presión social, los partidos políticos, los medios de comunicación reclamen a las autoridades municipales una intervención en una determinada zona para evitar y controlar situaciones y hechos que consideran como problemas que comprometen la seguridad pública, las autoridades municipales sólo pueden diseñar una agenda pública que incluya asuntos que les conciernen, pues no pueden incluir la intervención en materias para las que no son legalmente competentes (Quetglas, 2010). El diseño de órganos de participación administrativa que incluyan todas las administraciones implicadas en materia de seguridad pública es uno de los grandes retos a lograr en la administración española; por ello era tan importante que el Consorcio para la Playa de Palma hubiera desarrollado un observatorio conjunto de seguridad en la zona. La puesta en común de información sobre la Playa de Palma por parte de todas las fuerzas de seguridad del Estado y la presencia de todas las administraciones públicas con competencias sobre la zona hubiera logrado desarrollar el carácter transversal que debe tener la política pública de seguridad.

Ante esa oportunidad perdida, el propio ayuntamiento de Palma debería desarrollar un Observatorio de la Seguridad, al menos en la Playa de Palma, para poder acotar lo que en el contexto de las políticas públicas se denomina la "identificación del problema", una tarea mediante la que se identifican los hechos y las percepciones que son considerados como una amenaza problemática para la seguridad pública (Naredo, M.; Praxágora,Coop., 2010). Sin una identificación previa de la problemática de seguridad de una zona determinada y sin agenda a desarrollar, las demandas de seguridad de los ciudadanos se convierten en políticas públicas erráticas, *de paños calientes*, cambiantes según los gobiernos que deja a la Policía Local sin posibilidad de respuesta eficaz, al no

poder desarrollar una política de prevención que tenga una continuidad en el espacio y en el tiempo (Curbet, 2010).

En la Playa de Palma, situaciones continuadas como la incitación, venta y consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, la circulación de personas semidesnudas fuera de la primera línea de mar, los comportamientos incívicos etc. son situaciones reiteradas que deberían haberse incluido ya en un plan de acción planificado y en una ordenanza que dotara a la Policía Local de instrumentos para el desarrollo de una política preventiva y de intervención que mandara a los agentes de la zona un mensaje claro. La inactividad de la Administración municipal, entendiendo por ésta «*la pasividad de la Administración cuando tiene el deber de ser activa (…) la omisión por la Administración de toda actividad, jurídica o material, legalmente debida y materialmente posible*» (Aranguren, 2006), es una forma de gobierno irresponsable, que afecta tanto al equipo concreto de gobierno que en cada momento se encuentre al frente del gobierno municipal como a la oposición. En materia de seguridad pública, el partidismo político sólo favorece la inseguridad jurídica y deja sin instrumentos legales de actuación a quienes los ciudadanos demandan seguridad.[35]

2.6.3. De la toma de decisiones

La participación ciudadana en las políticas públicas de seguridad es una herramienta para promover soluciones conjuntas entre la administración y los administrados. (Quetglas, 2009)

El artículo 9.2.de la Constitución Española señala claramente que «Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones a fin de que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los cuales se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.»

Sin embargo, la mayor parte de las políticas que diseñan los ayuntamientos y en algunos casos las diputaciones en materia de seguridad tienen como finalidad intervenir en el espacio público cuando se produzcan en él determinados hechos o se desarrollen determinadas prácticas, olvidando así la dimensión participativa que debe tener la seguridad para poder garantizar la vida en común. En los últimos años ha cobrado relevancia en el debate político y académico la cuestión de la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas (Pérez, 2013), de tal forma que la cuestión de cómo incorporar a la ciudadanía en los procesos de elaboración de las políticas públicas de seguridad ha sido un motivo de preocupación y de reflexión que ha impulsado distintas experiencias de participación ciudadana.

En el Distrito de la Playa de Palma, nuestra zona de estudio, la Policía Local lleva desarrollando e impulsando experiencias de participación en diversos ámbitos de las políticas públicas. La proximidad que se produce en la esfera local ha sido elemento favorecedor de la aplicación de los mecanismos participativos y de innovación denominada "democrática participativa" (Pintaudi, 2005), dentro del marco de la teoría de la Policía Comunitaria.

[35] Actualmente, en la Playa de Palma, la Policía Local solo puede actuar en aplicación de la ORUCEP (Ordenanza reguladora del uso cívico de los espacios públicos, BOIB núm. 40 del 19.03.11).

La participación ciudadana se puede plantear en todas las fases que conlleve el proceso de elaboración de las acciones que integrarán la política pública de seguridad, desde la fase de diagnóstico hasta la de evaluación y control, por lo que puede considerarse un elemento transversal en todo el proceso. La participación es pues posible desde la definición del problema, diseño de los contenidos de la política en seguridad, toma de decisiones, gestión, puesta en práctica, y evaluación y control de la acción pública realizada (Hughes, 2012). Sin embargo, las experiencias no son siempre satisfactorias. La finalidad de la participación es lograr que la comunidad se autorregule y, en el límite, que no sea necesaria la intervención policial. Que los ciudadanos y agentes que operan en una determinada zona se responsabilicen de la seguridad en la zona y estén dispuestos a fortalecer mutuamente sus vínculos, su confianza en un activo que se entiende de interés general para todos es la pieza clave de la participación en materia de seguridad.

Si no se logra que la participación dé frutos positivos, la desmovilización social crecerá después de cada intento fallido y el siguiente será más difícil de lograr. Uno de los puntos clave de la participación efectiva es, en primer lugar, la representatividad de los grupos participantes, de manera que el diagnóstico no esté sesgado y que las medidas que posteriormente se deriven de este diagnóstico no lesionen intereses de grupos ausentes o no representados. En segundo lugar, el tiempo. Parece claro que las personas participan en el diseño de una política pública de seguridad para lograr mejorar la seguridad o su percepción de la misma, no para perderse en una maraña burocrática. Cada colectivo tiene su propia premura y urgencia, pero lo que ninguno aceptará es perderse en reuniones que no conducen a nada, que se desarrollan sin avanzar o que se paralizan por alguna cuestión administrativa. En tercer lugar y pese al avance de las tecnologías de la comunicación, las experiencias de talleres comunitarios revelan que el contacto cara a cara con los interlocutores es una de las garantías de éxito. Que la Policía, la regiduría, la asociación "x" o "z" tenga unos representantes que el resto pueda identificar como interlocutores facilita la toma de decisiones, a la vez que debe tomarse en consideración las habilidades comunicativas de dichos representantes, pues la falta de empatía o de dotes comunicativas pueden lastrar severamente una toma de decisiones efectiva. Por último, es un requisito para el éxito de la participación que los acuerdos se ejecuten, para lo que la administración deberá contar con el presupuesto necesario para llevar a cabo las medidas acordadas. Puede ser una buena medida inicial establecer el presupuesto máximo de que se dispone para que la toma de decisiones sea ya realista y no se vea luego frustrada por imposibilidad material de ejecución.

Para que la política de participación sea duradera en el tiempo es fundamental que los éxitos no sean partidistas, es decir, que ninguno de los sectores intervinientes acabe apropiándose de los éxitos o culpando a otro de los eventuales fracasos. Si esto se produce, el exceso o la carencia de protagonismo puede acabar reduciendo la voluntad de los grupos a participar, se fomentará la desconfianza y se perderá nuevamente la oportunidad de fortalecer los vínculos de la comunidad y su capacidad para autogobernarse.

Una dificultad añadida a los procesos de participación en materia de seguridad es resolver la inclusión de personas que son usuarias o visitantes de ciertos servicios y cuyo punto de vista puede resultar decisivo para su buen funcionamiento. Así, ¿cómo se logra la participación en la toma de decisiones que afectan la seguridad, por ejemplo, de los

usuarios de un medio de transporte? ¿de un hospital? ¿de una zona turística? Incorporar el punto de vista de los ciudadanos cuando estos no son residentes o habituales en una zona, sino visitantes o usuarios ocasionales, requiere establecer procedimientos específicos de consulta que año a año reúna más información y relacione las percepciones de seguridad de estos visitantes con variables concretas que permitan su estudio y segmentación (grupos de edad, origen, sexo, motivo de la visita, etc.).

El establecimiento de mecanismos de consulta a la ciudadanía hace necesario disponer de instrumentos que resulten fiables y estos deben adecuarse al tipo de consulta que desea hacerse, de manera que o bien se consulten colectivos con intereses sectoriales definidos, o bien los colectivos respondan a un determinado criterio territorial (Font, 2004). Pero en una materia de tan alto interés y múltiples perspectivas como es la de la seguridad, las decisiones que toman los poderes públicos deben ser comunicadas a los ciudadanos, de manera que la información no circule exclusivamente desde los ciudadanos hacia la Administración sino también de ésta a quienes se verán afectados por aquéllas.

Facilitando a los ciudadanos el ejercicio de su derecho a la libertad de información, la Administración debe establecer mecanismos que permitan conocer las medidas en favor de la mejora de la seguridad pública que se ponen en marcha, pues debe lograrse la participación ciudadana tanto en la definición de los problemas de seguridad como en las medidas que la Administración adopta para resolverlos. Un ejemplo de este tipo de mecanismos es el que la Policía Local de Palma ha puesto en la Playa de Palma y que consiste en realizar charlas informativas de carácter preventivo entre los turistas seniors que visitan esta zona turística. Conocer la efectividad de esta política pública de información y prevención es uno de los objetivos de esta investigación.

Las charlas informativas permiten a la Policía Local conocer la opinión de los visitantes y obtener información sobre su punto de vista, sobre lo que ven y perciben como seguro o amenazante en el territorio, a la vez que sirven para que la Policía Local comparta las recomendaciones de seguridad y las medidas que existen en la zona con el fin de lograr un escenario que podríamos denominar de cogestión en materia de seguridad pública. Este mecanismo de participación de los visitantes en la gestión compartida de la seguridad de la Playa de Palma podría extenderse incluso hasta la codecisión, si se autorizara la consulta acerca de las figuras incívicas que consideran que deberían ser reguladas en una futura Ordenanza Municipal reguladora del Fomento de la Convivencia.

De esta forma, la participación de la ciudadanía y de los turistas seniors en la definición y desarrollo de las políticas públicas de seguridad puede ser muy diversa. Ampliar la participación incluyendo a los visitantes, por más que éstos no sean residentes permanentes en la zona turística, ayuda a fortalecer el debate democrático en la seguridad pública y contribuye indudablemente a mejorar la toma de decisiones, puesto que son los propios visitantes muchas veces los que son víctimas de los actos incívicos y delictivos; a su vez, lograr su colaboración tanto en la denuncia de los actos incívicos y delictivos como en la adopción de medidas de prevención, mejoran el control y la transparencia de las actuaciones públicas municipales.

Para lograr la plena y regular participación de los visitantes en la toma de decisiones sobre seguridad pública deben establecerse como una prioridad política la puesta en marcha de programas de fomento de la participación ciudadana y mecanismos de formales para su implementación, dentro del marco estratégico de la seguridad. Estos programas deben ser

específicos y en sus objetivos van más allá de la idea de una policía orientada a la resolución de problemas o ceñida en exclusiva a la prevención a través del diseño ambiental (*Crime Prevention Through Environmental Design*) (Vozmediano, L.; San Juan, C., 2010); por el contrario, la ampliación de los participantes en el diseño de las políticas de seguridad pública en una zona turística hasta incluir a los propios visitantes se adentra en el marco general de la prevención comunitaria del delito y, de forma específica, con el concepto de participación transversal de la prevención multiagencial del delito (Hughes, 2012).

2.7. El turismo sénior: definición y características.

Es objeto de esta investigación evaluar las condiciones de seguridad de un destino turístico maduro como la Playa de Palma y la percepción que de dicha seguridad tiene el llamado «turismo sénior», uno de los segmentos de demanda que con mayor fuerza se potencia para facilitar la desestacionalización del destino.

Para poder llevar a cabo un correcto análisis de las condiciones de seguridad y de las políticas públicas en destinos turísticos maduros y su incidencia en el turismo sénior debemos clarificar conceptos básicos como los que ya hemos visto en relación con la seguridad/inseguridad, el riesgo y las políticas públicas de seguridad, pero también es necesario analizar el significado del concepto mismo de «turismo sénior» y qué sentido concreto se le da en esta investigación. Veámoslo pues.

El turismo es el movimiento temporal de personas, por períodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas (Mathieson y Wall, 1982).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) adoptó en 1994 la siguiente conceptualización: «El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros».

Intentando concretar qué se entiende por "entorno habitual", la OMT estableció en 1995: «El entorno habitual de una persona consiste en una cierta área alrededor de su lugar de residencia más todos aquellos lugares que visita frecuentemente».

Cabe señalar que la OMT engloba bajo el término «visitante» a todos los que realizan desplazamientos no permanentes fuera de su entorno habitual y dentro de esta categoría se distingue entre turista y excursionista en función de si existe o no pernoctación. La definición es pues: «*Visitante* es *una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario*».

Por su parte, el adjetivo "sénior" aplicado a "visitante" o "turista" remite necesariamente a un conjunto de personas en edad adulta, en sentido amplio, que luego veremos cómo puede definirse y los matices que adoptan sus distintos sinónimos.

Determinar qué grupo de personas han de ser consideradas bajo el concepto de «turista sénior» nos lleva pues a discutir el umbral de edad y el de las motivaciones. A medida que la población ha ido aumentado su esperanza de vida y la tasa de supervivencia de los "mayores" ha ido creciendo, términos como el de "anciano" o "viejo" han ido perdiendo significado e incluso son hoy en día considerados términos de "mal gusto". La Asociación Americana de Psicología[36] (APA) considera que "*anciano*" (*elderly*, en inglés) no es aceptable como sustantivo y resulta peyorativo como adjetivo. "*Persona mayor*" (*Older person*) resulta ser más correcto y los gerontólogos utilizan incluso términos combinados para distinguir agrupaciones dentro de las "*personas mayores*", tales como "edad avanzada" (*Young-old)*, "edad muy avanzada" (*old-old*) y "edad muy muy avanzada" (*oldest old*), que deben usarse sólo como adjetivos. Por su parte, la Asociación Médica Americana[37], en su sección de lenguaje inclusivo, recomienda utilizar exclusivamente una discriminación basada en la edad, evitando otro tipo de descriptores que por su tendencia a estereotipar pueden resultar peyorativos o confusos ("pacientes geriátricos", "pacientes ancianos", "personas dependientes" etc.) y recomiendan que en todos los estudios médicos se especifique numéricamente la edad de los casos clínicos considerados a fin de evitar errores interpretativos. Finalmente, la *American Society on Aging* (ASA)[38] , en una encuesta realizada en 2007 en la que preguntó por cuál debía ser el término adecuado para denominar a las personas mayores de 65 años, encontró que un 80% consideraba adecuada la expresión "adultos mayores" (*older adults*), viejos un 41%, séniors un 30%, población sénior 11% y ancianos 10%. Llama la atención que, entre los miembros de la Sociedad Americana sobre el Envejecimiento, "sénior" sea un término que se considera anticuado para definir el alto número de grupos etarios que componen los baby-boomers americanos, es decir, el colectivo equivalente a los nacidos en España entre 1951-1977, que en EEUU son casi 80 millones. Muy recientemente algunas organizaciones han propuesto empezar a hablar específicamente de AOA *Active Older Adults*, "Adultos Mayores Activos", para referirse a aquellos que ya superaron los 60 y pese a ser adultos mayores continúan en activo como si pertenecieran a grupos etarios inferiores.

Sin embargo, una encuesta realizada por la Comisión Europea (Walker, 1993) mostraba claramente la preferencia de los ciudadanos europeos por ser denominados "older" o "sénior", como forma de agrupación demográfica.

En España, Martín Ruíz (2015) ha reflexionado recientemente sobre los diferentes tipos, grupos, subgrupos y umbrales que deben servir para delimitar los intervalos de los grupos de edad de población. En estudios específicos acerca de la actividad turística de los "mayores", como pueden ser los realizados por Lee, Tideswell (2005), sobre las actitudes de los turistas seniors coreanos, o los de Hossain, Bailey y Lubulwa (2003) sobre los

[36] American Psychological Association. *Publication Manual of the American Psychological Association*, 5th ed. Washington, DC: APA; 2001.
[37] American Medical Association. *American Medical Association Manual of Style*, 9th ed. Baltimore, MD: Williams & Wilkins; 1998.
[38] ASA https://www.asaging.org/education

patrones de viaje de los turistas seniors australianos, se observan en primer lugar diversidad de criterios a la hora de establecer los grupos etarios y, en segundo lugar, un uso abundante del término "sénior", motivo por el cuál nosotros hemos decidido igualmente utilizarlo en nuestro estudio.

Hossain, Bailey y Lubulwa (2003) utilizan "sénior" para el grupo de edad mayores de 55 años y lo subclasifican entre "adultos jóvenes" (entre 55 y 65) y "adultos mayores" (más de 65 años). Otros autores como M. A. García y O. Martorell (2007) señalan los 60 como la edad de inflexión a partir de la cual empiezan a producirse cambios que alteran el ritmo de vida de las personas, bien por motivos laborales, de salud etc. y aparecen nuevas necesidades. Walker (2004), en su libro *Marketing to seniors*, distingue hasta cuatro categorías de edad avanzada: el grupo de personas en edad de prejubilación y prejubilados (55–64 años); el grupo de jubilados (65-74 años); el grupo de ancianos jubilados (75–84 años); y, finalmente, el grupo de personas que superan los 85 años.[39]

Respecto de la variedad de términos, merece destacarse la definición que hacen B. Boniface y C. Cooper (2005) del turismo de la tercera edad (*third age tourism*), al que definen también como "*grey tourism*", por cuanto asocian el color gris al pelo canoso, a su vez relacionado con la edad adulta avanzada y la jubilación.

Finalmente, deben ser siempre considerados los criterios utilizados por la Administración Pública cuando suministra datos que hacen referencia a este segmento específico de la demanda. Así, en nuestro estudio, es referencia obligada atenerse a la clasificación etaria que hace el IMSERSO, que puede verse más adelante en este mismo capítulo.

El hecho de que el turismo sénior no deje de crecer se debe fundamentalmente a un incremento progresivo de personas que superan los 65 años en condiciones físicas excelentes, normalmente inactivas laboralmente hablando y con cierta disponibilidad económica. El retraso del envejecimiento prematuro, el mantenimiento hasta edad avanzada de la capacidad intelectual-cognoscitiva, de una buena movilidad y, en general, de buena salud, (entiendo que no todas las enfermedades constituyen un factor de discapacidad que no permitan los viajes[40], puesto que las enfermedades crónicas permiten viajar perfectamente bajo una atención farmacológica supervisada), unida a una cierta disponibilidad económica por disponer de pensiones de jubilación, convierten a los mayores de 65 años en un colectivo plenamente apto para convertirse en un potente segmento de la demanda turística. Estas ventajas, no han escapado a la atenta mirada de los destinos turísticos y de los planificadores de ofertas, que han sabido aprovechar los programas de envejecimiento activo promovido por las Administraciones públicas dentro de sus planes de promoción de la salud y mejora de la calidad de vida, para ofrecer productos específicos que permitieran desarrollar esos objetivos de salud a la par que convertirse en favorecedores de la economía local. De esta forma, el turismo sénior ha sido ampliamente considerado para paliar la desestacionalización en temporada baja y media (Coll, 2016, Guardia, 2017;).

[39] Un estudio más exhaustivo de los distintos autores y sus clasificaciones propuestas puede encontrarse en Olesniewicz, P. (2016)

[40] http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccemoduloi27ene015acc.pdf

Tal y como señala Alen González (2010), al tratarse de un segmento turístico reciente no existe aún una definición del mismo absolutamente unívoca. La falta de definición conceptual dificulta la aplicación de herramientas precisas para identificar al consumidor sénior (Le Serre, 2008). La Organización de las Naciones Unidas recomienda promover canales de reinserción en la sociedad activa de este segmento creciente de la población que va quedando progresivamente apartada del mercado laboral, pero en absoluto puede permanecer excluído de la sociedad, de la que sigue siendo consumidor activo y claramente decisivo en la toma de decisiones políticas. La ONU recomienda fomentar los intercambios culturales y fomentar el uso del tiempo libre activo, por lo que el turismo es una de las actividades que mayor integración permite y que mejor valorada está por cuanto genera beneficios sociales a los participantes y beneficios económicos a los sectores con los que interactúa (Abellán, 2017; Guerrero, 2013).

A efectos de la presente investigación, el turista "sénior" se define como una persona de nacionalidad española residente en España o en el extranjero y que tiene, al menos, 55 años cumplidos en el momento de contratar su viaje con la comercializadora de los programas de turismo sénior que contrata el IMSERSO. Debe recordarse, no obstante, que pueden acogerse al programa de turismo sénior personas menores de 55 años siempre que, o bien sean hijos con una discapacidad igual o superior al 45% o bien acompañen a titulares discapacitados. Esta definición se fundamenta en lo expuesto anteriormente, en los requisitos etarios establecidos por el IMSERSO.

2.7.1. La población sénior en España y su potencial turístico.

El aumento de la población de personas mayores de 60 años es una tendencia a nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) debido al descenso de la natalidad y al aumento de la esperanza de vida. Este aumento va asociado a otro fenómeno en ascenso, que es el de envejecimiento progresivo de la población de los países más desarrollados. Según la ONU, en 2050 la población mundial mayor de 60 años representará un 22% del total, el doble que en el 2000 (11%). En términos absolutos, este grupo de edad alcanzará los 2.000 millones en 2050, pero las mayores tasas de envejecimiento se localizarán en los países desarrollados, donde el colectivo mayor de 60 años irá representado paulatinamente un mayor peso debido a la reducción de la natalidad y al aumento de la esperanza de vida. Ello sitúa el problema de envejecimiento en la órbita del mundo desarrollado y lo convierte en un reto de primera magnitud para sus sociedades. Dado el enorme potencial que supone la población mayor para actividades como el turismo, el envejecimiento demográfico está provocando que el turismo sénior sea considerado como uno de los mayores mercados de crecimiento. Si entendemos de manera genérica, el turismo sénior como el desplazamiento y estancia temporal de personas mayores de 65 años fuera de su lugar habitual de residencia, siempre que el desplazamiento no se produzca por motivos sanitarios o lucrativos, deberemos aceptar que la movilidad turística se producirá con mayor probabilidad en las sociedades donde ya exista tradición de desplazamiento y realización de actividades de ocio en la vida adulta, que se consolidará y ampliará en las décadas posteriores a la jubilación al confluir tiempo libre, costumbre adquirida, buena salud y disponibilidad económica (Celeste, et al., 2017; Chen & Wu, 2009).

La tendencia será así más clara en los países occidentales, en especial en el conjunto de los que conforman la UE, en los que en 2014 un 18,5% de la población era mayor de 65 años y un 5,1% superaba los 80 (Morales, 2017). Dentro de la Unión Europea, son Alemania, Italia, Francia, Reino Unido y España los países que registran las tasas más altas, quizá por esta razón, España haya sido uno de los primeros países de nuestro entorno en concebir el turismo sénior como un segmento propio y diferenciado de otros segmentos de demanda emergentes en los últimos años, como pueden ser el turismo LGTB, el turismo para personas con discapacidad, etc. (Alén, 2010).

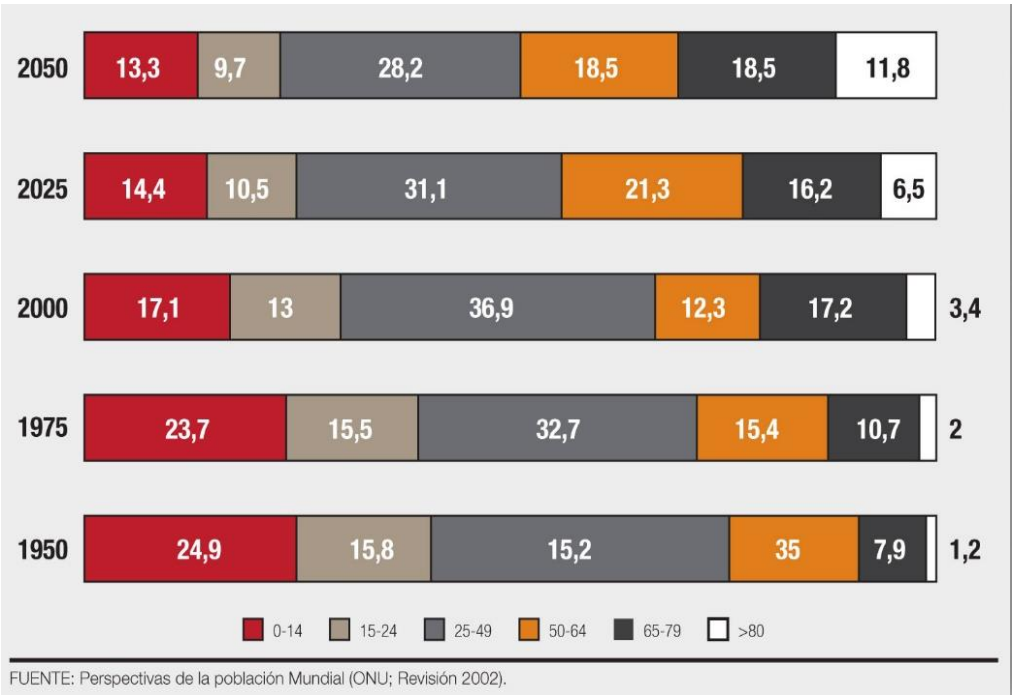


Gráfico 1. Evolución de los grupos de población estimados en la UE-25 según edad para el período 1950-2050

Esta identificación del turismo sénior como segmento diferenciado al que dirigir programas específicos de turismo social se ha concretado en todo el mundo mediante el desarrollo de productos como los desarrollados en Portugal (Programa de Turismo Sénior y Programa de Turismo Salud) por la antiguamente conocida como *Fundação Nacional para a Alegria no Trabalho*, hoy denominada Fundação INATEL; en Brasil el programa "Viaja Mais Melhor Idade" (Ministerio do Turismo); en Chile "Vacaciones Tercera Edad" (SERNATUR) o en España, el conocido programa "Vacaciones para Mayores" ofrecido por el IMSERSO.

Este último ha ido desarrollándose y cobrando fuerzas desde los años 80, en que el Instituto Nacional de Servicios Sociales (INSERSO, hoy Instituto de Mayores y Servicios Sociales-IMSERSO) puso en marcha los programas vacacionales específicos para las personas mayores. Como resultado de esta política pública, el colectivo de personas mayores de 65 años tiene en España un programa específico destinado a favorecer la

movilidad turística entre comunidades autónomas, de manera que el colectivo sénior que se adhiere a sus beneficios no deja de crecer.

El segmento del turismo sénior ha crecido en España parejo al crecimiento que se observa en la población española de 65 años y más. Si analizamos la evolución de la población española en el período 1900-2061, a partir de los datos censales facilitados por el Instituto Nacional de Estadística y de sus proyecciones demográficas, se constata claramente el crecimiento en cifras absolutas y relativas de ese segmento que llamamos aquí «sénior» y en otros estudios «tercera edad».

Abellán, A. et al. (2017, 2018) han analizado las cifras e informes de gran interés que permiten estimar que la población que nutre el turismo sénior no ha dejado de crecer en España y va a continuar haciéndolo en los próximos cincuenta años.

	Total España	65 años y más	De 65 a 79 años	80 años y más	% 65 y más	%65-79/total	%80 y más/total	%65-70/65 y más	%80 y más /65 y más
1900	18.618.068	967.774	852.389	115.385	5,2	4,6	0,6	88,1	11,9
1910	19.995.686	1.105.569	972.954	132.615	5,5	4,9	0,7	88,0	12,0
1920	21.389.842	1.216.693	1.073.679	143.014	5,7	5,0	0,7	88,2	11,8
1930	23.677.794	1.440.744	1.263.632	177.112	6,1	5,3	0,7	87,7	12,3
1940	26.015.907	1.699.860	1.475.702	224.158	6,5	5,7	0,9	86,8	13,2
1950	27.976.755	2.022.523	1.750.045	272.478	7,2	6,3	1,0	86,5	13,5
1960	30.528.539	2.505.165	2.136.190	368.975	8,2	7,0	1,2	85,3	14,7
1970	34.040.989	3.290.800	2.767.061	523.739	9,7	8,1	1,5	84,1	15,9
1981	37.683.362	4.236.740	3.511.599	725.141	11,2	9,3	1,9	82,9	17,1
1991	38.872.268	5.370.252	4.222.384	1.147.868	13,8	10,9	3,0	78,6	21,4
2001	40.847.371	6.958.516	5.378.194	1.580.322	17,0	13,2	3,9	77,3	22,7
2011	46.815.916	8.116.347	5.659.440	2.456.907	17,3	12,1	5,2	69,7	30,3
2021	43.037.605	9.466.481	6.462.726	3.003.755	22,0	15,0	7,0	68,3	31,7
2031	45.351.545	11.903.963	8.044.599	3.859.364	26,2	17,7	8,5	67,6	32,4
2041	44.680.774	14.791.516	9.531.604	5.259.912	33,1	21,3	11,8	64,4	35,6
2051	43.581.814	16.486.938	9.327.682	7.159.256	37,8	21,4	16,4	56,6	43,4
2061	41.603.330	16.095.184	7.326.273	8.768.911	38,7	17,6	21,1	45,5	54,5

Tabla 1. Evolución de la población española 1900-2061

Fuente: Abellán et al. (2017)

Como puede verse en la Tabla 1 en 2011 las personas mayores de 64 años superaban en España los ocho millones y representaban el 17,3% del total de población. Por su parte, los octogenarios representaban el 5,2%, lo que sitúa a España en la media exacta de la Unión Europea en esos años. Ahora bien, la proyección del INE señala que la población española descenderá en su conjunto, pasando de 46.572.132 hab. registrados a 1 de enero de 2017, a 41.603.330 hab. en 2061, lo que supondrá un descenso de un 10% de la población actual. En ese mismo período de 40 años, por el contrario, el INE estima que la población de 65 años y más prácticamente se duplicará (de 8.764.204 en 2017 a 16.095.184 en 2061). Al estimarse una reducción de la población total, los incrementos relativos de los grupos etarios 65 y más, que crecen en términos absolutos, aún se hacen más evidentes. Dentro del grupo etario 65 años y más un mayor número de los que ingresan en él, tendrán esperanzas de vida superiores a la actual, de manera que, progresivamente, el grupo de 65 a 79 años irá reduciendo su peso relativo entre los

mayores a favor del grupo 80 años y más (vid. Gráfico 2). El índice de sobreenvejecimiento[41] se estima que será de 119,7 en 2061.

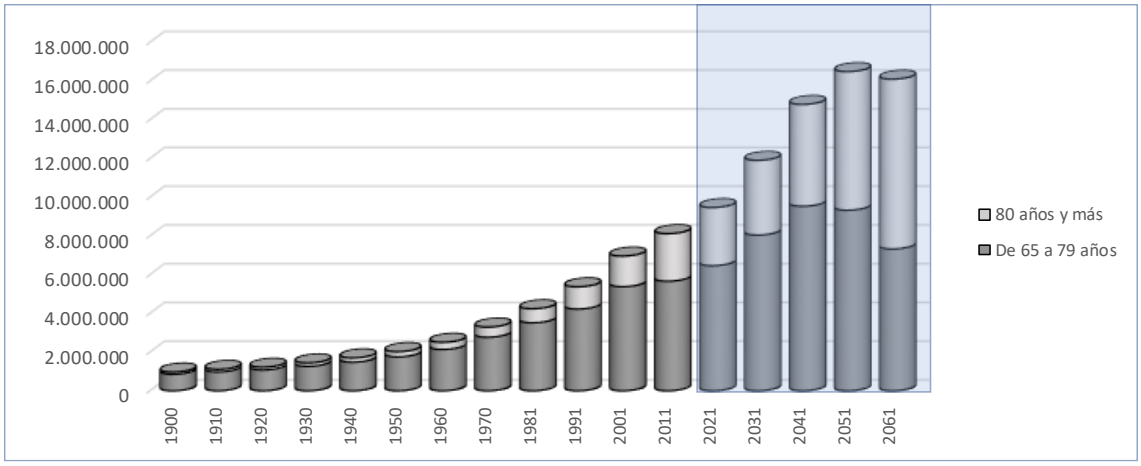


Gráfico 2. Evolución diferencial de los grupos mayores de 65 y de 80 años en España. 1900-2061

Fuente: Adaptado de Abellán et al. (2017)

Esta evolución demográfica está claramente marcada por los efectos de la jubilación de la generación del baby-boom, los niños que nacieron en España entre 1958-1977 (casi 14 millones). Hacia 2050 las personas mayores se habrán duplicado en España y triplicarán prácticamente el grupo de niños (0-15 años) (Abellán, et. al.2018). Los informes sobre envejecimiento en publicados por el CSIC (Consejo Superior de Investación Sociológica) (Abellán et al. 2017 y 2018) señalan también que un rasgo característico de este envejecimiento será su feminización. En 2017, dentro del grupo de 65 años y más había ya un 32,5% más de mujeres que de hombres[42]. En su distribución territorial, las comunidades autónomas del norte de España (Asturias, Castilla y León, Galicia, País Vasco, Aragón y Cantabria) serán las más envejecidas, con un porcentaje de personas de 65 años superior al 20%. En el otro extremo de la comparativa autonómica, encontramos los archipiélagos, Baleares y Canarias, junto con Murcia, donde la población mayor de 65 años no superará el 16% del total, aunque en términos de población absoluta, lógicamente los mayores serán numéricamente superiores en las tres comunidades autónomas más pobladas, que son Andalucía, Madrid y Cataluña. El mapa del envejecimiento favorece pues a las comunidades del litoral mediterráneo, el archipiélago balear y la capital del Estado (Madrid), donde la inmigración recibida durante la primera década del siglo XXI y la acogida de nueva población inmigrante junto con un sector turístico dinámico, mantienen una población relativamente rejuvenecida, por encima de la media estatal (vid. Gráfico 3).

[41] El índice de sobreenvejecimiento se calcula como el porcentaje que resulta de dividir los mayores de 80 y más (o 85 y más) por el conjunto de los mayores de 65 y más.

[42] El superior índice de feminidad se alcazaba a principios de siglo XX en torno a los 14 años y persistía en todos los grupos de edad debido a una mayor mortalidad masculina, que hoy no se hace evidente más que a partir de los 50-60 años.

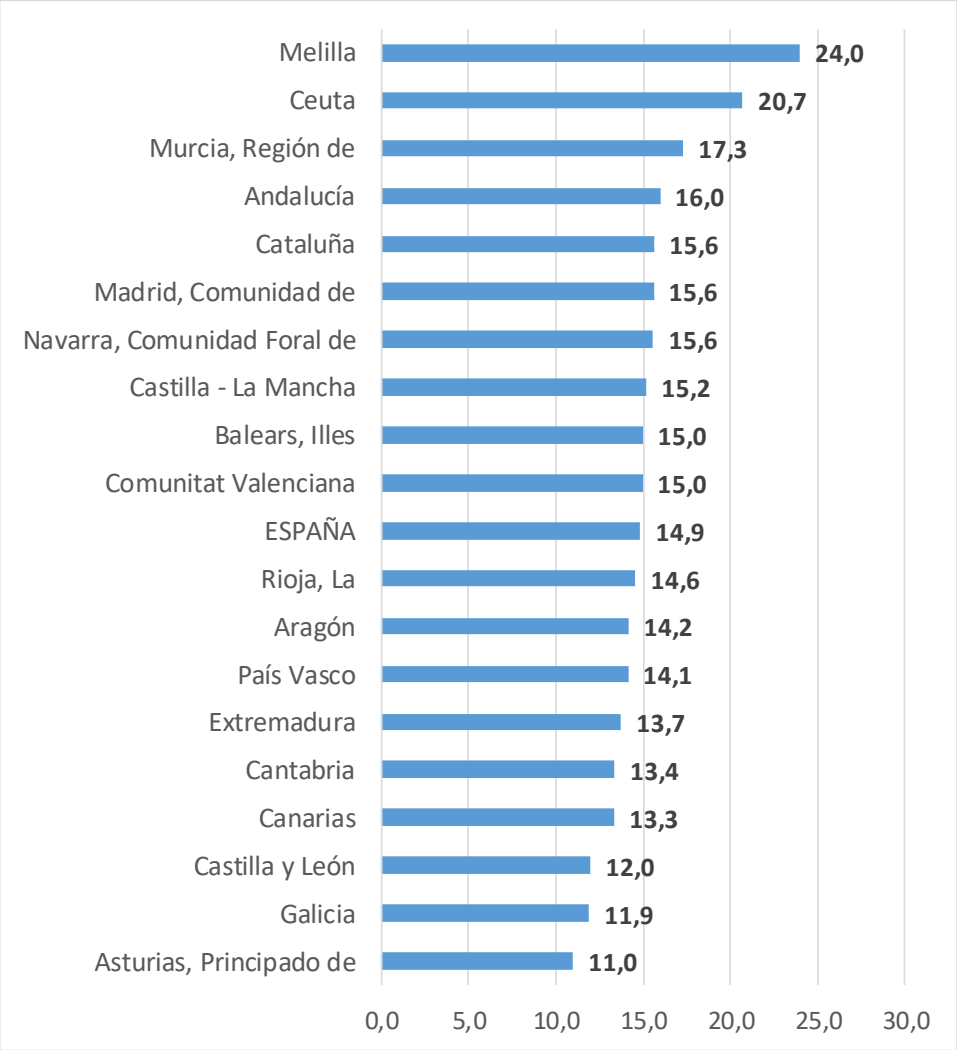


Gráfico 3. Porcentaje de la población menor de 16 años sobre el total por Comunidades Autónomas (2018)

Fuente: elaboración propia a partir de Padrón continúo de Población. INE

Como puede verse en Gráfico 4, las comunidades autónomas con mayor presencia de grupos etarios mayores de 65 años, situadas geográficamente en el cuadrante N.O. peninsular, son las mejor posicionadas para suministrar efectivos a los programas de turismo social que desarrolla el IMSERSO. En estas comunidades, la población sénior requiere una especial atención como futuro mercado de los productos turísticos específicos que se comercialicen, en especial si se pretende fidelizar la clientela y reforzar las comunidades turísticas como marcas específicas del turismo sénior (Folgado, Oliveria, Hernández, 2011).

La creciente población mayor de 65 años unido al relativo bienestar del que han podido gozar hasta hace poco buena parte de los integrantes de las clases medias explican probablemente el incremento anual de personas mayores que acrecientan los flujos turísticos. El fenómeno no se reduce tan sólo a los paquetes turísticos subvencionados, puesto que son muchas las personas mayores que viajan por su cuenta sin hacer uso de programas específicos impulsados por el Estado y no menos los residentes europeos de la tercera edad que frecuentan España e incluso que han adquirido en el país una residencia (Rodríguez, 2005).

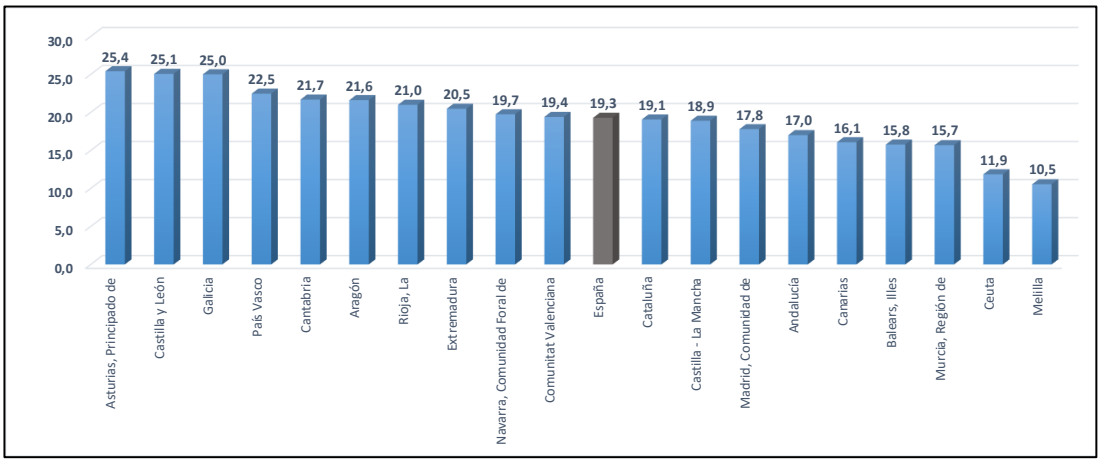


Gráfico 4. Personas de 65 y más años respecto al total de población, por comunidades autónomas. 2018 (%)
Fuente: elaboración propia a partir de Padrón continúo de Población. INE

Uno de los efectos derivados de la política pública que en España ha promovido el turismo social es el incentivo que ha supuesto para la inversión privada, que ha empezado a ofrecer productos específicos orientados a ese segmento del mercado, a veces asociado con otras actividades, como es el caso del cicloturismo (destinado a turistas de mediana y tercera edad extranjero en Baleares, por ejemplo). De esta forma, algunos turoperadores empiezan a ofrecer paquetes especiales para los mayores de 65 años, y los destinos adaptan su oferta para adecuarla a las aficiones de este público. Sin embargo, en España al menos, el turismo sénior ha alcanzado un volumen significativo gracias a los programas públicos; sin ellos, el segmento sénior no se movilizaría como lo hace, pues las pautas de consumo que facilitan la movilidad de la población a través del turismo, tales como la sociedad de la información, las redes sociales, el gusto por la hiperactividad vivencial, etc., afectan mayoritariamente a sectores de población más jóvenes y no parece probable que pudiera mantenerse en los niveles actuales si decayeran los programas de turismo social que tanto arraigo tienen.

Desde un punto de vista antropológico, el turismo sénior viene a representar el espacio de ocio por excelencia, frente al ocio rutinario (cotidiano/habitual) que practica como jubilado en el ambiente social donde reside. Paradójicamente, el turismo supone para este colectivo sénior un escape de la práctica cotidiana de un mismo tiempo ocioso, que debe ocupar en actividades distintas a las que vienen constituyendo el ocio asociado a su

condición económicamente no activa. El turismo sirve a la persona sénior como escape de su rutina en su ámbito social, y le ofrece la oportunidad de encontrar nuevas actividades fuera del papel improductivo que socialmente le ha sido asignado. El derecho al ocio activo de las personas que han salido fuera del mercado laboral como productores es una de las vías por las que el sistema económico ha logrado mantenerles dentro del mismo asignándoles el papel de consumidores. De esta forma, la práctica turística para las personas mayores de 65 años o simplemente jubiladas, se concreta más que como una recompensa al tiempo trabajado, como una experiencia legítima e irrenunciable, cargada de sentido y significado dentro del marco de la antropología del turismo (Munne, Codina, 2002), que estudia al hombre, su evolución, las culturas humanas, describiendo, explicando, analizando, sus similitudes y diferencias (Kottak, 2002)

2.7.2. Factores limitantes en el turismo sénior

Pese a que el turismo sénior es uno de los segmentos del mercado turístico más prometedores, tanto por su extensión como por su gran flexibilidad, operan en él un conjunto de factores que pueden resultar limitantes a la hora de lograr su pleno desarrollo. Uno de los factores limitantes es sin duda la salud, que puede actuar tanto como barrera física impidiendo o dificultando la movilidad como también mental, empeorando la autopercepción de las condiciones de vida e introduciendo temores a realizar desplazamientos que pudieran comportar un riesgo. Cómo el estado de salud es un factor que condiciona a los viajeros y cómo la asociación "salud-viaje" crece con la edad, es un tema muy estudiado (Celeste et al. 2017). Muchas personas mayores no viajan porque tienen una enfermedad o perciben, de alguna forma, que tienen una mala salud y sienten temor a que el viaje comporte un mayor riesgo de agravar su estado. El segundo factor limitante es habitualmente el dinero, dependiendo de sus pensiones o niveles previos de ahorro, las personas mayores deciden realizar o no viajes turísticos y, de realizarlos, el presupuesto disponible influye tanto en el número de días de duración de la estancia como en el nivel de gasto durante la misma (Fleisher, Pizam, 2001). Además de estos dos claros limitantes, otros factores pueden ser los idiomas, la composición del hogar [43] y, como no, la seguridad, todos ellos influyen sobre la decisión de viajar o no viajar y, en caso afirmativo, condicionan la elección del destino, la duración del viaje, el gasto y las actividades realizadas.

De esta forma, los factores relacionados con la salud, el nivel de ingresos y el tiempo real disponible influyen en la toma de decisiones que realizan las personas mayores en relación a la actividad turística y, además, su grado de influencia cambia conforme se avanza en la edad. Uno de los primeros en estudiar las barreras que impiden o dificultan la práctica del ocio y del tiempo libre entre la población sénior fue McGuire (1984), que identificó como hándicaps principales la carencia de recursos económicos, la falta de información y la dificultad en el transporte, por un lado, y la falta de tiempo, de aprobación familiar, de compañía y de salud por el otro.

Unos años más tarde, Crawford, Goodbey (1987), en un estudio ya clásico, reconceptualizaron las barreras existentes para la práctica del ocio familiar y dieron inicio

[43] El cuidado de los nietos, por ejemplo, es uno de los factores limitantes que influyen en la libertad de decisión de los mayores a la hora de optar por la realización de viajes o actividades de ocio. En la encuesta realizada por el IMSERSO en 2010, un 53,8% de los mayores entre 65 y 69 años afirmaban cuidar en ese momento de sus nietos. (Díaz, 2012)

a los estudios sobre las barreras a las que se enfrentan las personas para decidir participar en actividades de ocio. Estos autores establecieron tres tipos de barreras que actuaban como limitantes del ocio. En primer lugar, las llamadas "estructurales" que hacen referencia a la baja o nula disponibilidad de los medios necesarios para poder elegir la realización de actividades en tiempo de ocio, como serían, por ejemplo, no disponer primeramente de tiempo de ocio, carecer de cierto nivel de renta y tener impedimentos derivados de su momento vital o familiar. En segundo lugar, están las barreras llamadas "intrapersonales", que se refieren al conjunto de situaciones personales o situaciones psicológicas de los individuos de una naturaleza tal que les impida tener una buena autopercepción, un estado de ánimo proclive al entretenimiento, facilidad para dejarse influir por actitudes y opiniones de familiares y amigos, etc. (se incluirían aquí como barreras los cuadros depresivos, ansiosos, baja autoestima, inseguridad, fobias, etc). Finalmente, dificultan el disfrute del tiempo de ocio las barreras "interpersonales", que se manifiestan en cuestiones como la dificultad para entablar relaciones en los viajes o encontrar compañeros con los que compartir el tiempo de ocio. Estos tres tipos de barreras se gradúan de mayor a menor cercanía sobre el sujeto, de manera que primero el individuo se ve afectado por las barreras intrapersonales, luego las interpersonales y finalmente las estructurales.

Con algunas diferencias de matiz, la mayoría de trabajos identifican los mismos elementos clave: salud física y mental, disponibilidad económica y aprobación y apoyo de la actividad por parte del entorno, sin embargo, lo más interesante resida precisamente en el hecho de que estos factores no son fijos, sino que varían en su grado de influencia dependiendo del momento del ciclo vital en el que se encuentre cada individuo. De esta forma, por ejemplo, salud y disponibilidad de recursos evolucionan habitualmente de forma inversa a la edad, de manera que cuando uno es joven goza de muy buena salud, pero no dispone de recursos para realizar ciertas actividades de ocio y, en la edad adulta o sénior, cuando sus ingresos son comparativamente más altos, es probable que su salud haya empeorado, de manera que encontrar el punto de equilibrio en el que ninguno de los vectores que influyen en la actividad turística sénior sea auténticamente limitante, no es nada fácil. Por su parte, los niveles socioculturales recorren transversalmente todas las variables anteriores, de manera que afectan tanto las variables económicas como la autopercepción del tiempo y de la salud (Losada et al., 2018). Un factor sociocultural como, por ejemplo, la aprobación que el entorno familiar puede hacer de la decisión de realizar determinadas actividades de ocio, depende claramente del ciclo de vida y de la valoración que el entorno haga de cuestiones como la autonomía, la libertad de decisión, la seguridad, la correspondencia entre la actividad propuesta y lo que se considera propio o adecuado para cierta edad. La aprobación del entorno familiar suele ir aumentando desde la juventud hasta alcanzar su cénit en la edad madura para ir decreciendo a medida que avanzan los años, no coincidiendo con un óptimo de salud e ingresos casi nunca. Las fluctuaciones de la demanda en función de estos factores que varían además según el propio ciclo vital de los potenciales turistas, hace difícil predecir el comportamiento de un segmento de la demanda como es la comprendida entre la edad de jubilación y la vejez avanzada, y obliga a considerar un conjunto amplio de variables socioeconómicas, culturales y de carácter demográfico.

El comportamiento del consumidor sénior como demanda potencial de las ofertas turísticas se estandariza a partir de las pautas de comportamiento que socialmente hemos asignado a cada grupo de edad. Es por ello, que cuando se definen los segmentos de mercado, los productos dirigidos a los seniors se caracterizan por ofrecer aquellas características que –se supone- mejor se adaptan a su momento del ciclo vital. El ciclo vital que caracteriza a los turistas seniors es el resultado de una serie de variables como edad, estado civil, situación laboral, obligaciones familiares, estado de salud y disponibilidad de renta. En torno a los 60 años se producen en las sociedades occidentales cambios vitales laborales, familiares y organizativos provocados por situaciones como la emancipación de los hijos, la muerte del conyugue, la jubilación, la llegada de nietos, cambios en el domicilio y cambios en la salud. A este conjunto de factores cuantificables deben añadírseles otros de carácter psicológico que tienen que ver con la autopercepción y con la percepción que los demás (familiares y amigos) tienen de la capacidad de uno mismo para seguir viéndole como un ser autónomo, capaz de decidir de forma individual y libre acerca de cómo ocupar su tiempo de ocio, qué actividades realizar, con quién viajar o qué dinero gastar. La autopercepción individual y la percepción social están altamente condicionadas, entre otras, por la formación, cultura y niveles de estudio. McGuire (1984) ya encontró que los niveles educativos bajos se sentían más condicionados por los problemas de salud, mientras que los niveles educativos más altos tenían una mayor tendencia a viajar, probablemente porque también tenían mayor experiencia previa y una mayor sensación de control de los elementos que conforman la experiencia de ocio y más confianza en tener conocimientos o recursos que les permitirán resolver las eventualidades que se presenten.

Este conjunto de factores que influyen en el ciclo de vida y en la toma de decisiones que pueden convertir a las personas en edad sénior en *turistas* seniors son los que hemos tenido en cuenta a la hora de diseñar las encuestas dirigidas que hemos realizado en esta investigación, a la vez que nos han servido de guía a la hora de interpretar las respuestas obtenidas en las encuestas no dirigidas.

2.8. Turistas, personas mayores y percepción de la seguridad

De entre todos los factores psicosociales que determinan la elección de actividades turísticas como forma de ocupar el tiempo libre, la seguridad del destino es uno de los más determinantes. Si el destino adquiere fama de lugar inseguro, ya sea por la existencia de riesgos ambientales o políticos, la demanda turística se resiente rápidamente, especialmente cuando los lugares de destino se encuentran alejados de los centros de emisión de la demanda. El turismo internacional es pues altamente sensible a las cuestiones de inseguridad y la percepción de ese riesgo es una de las causas que más claramente modifican el comportamiento y la decisión de los turistas a desplazarse (Pizam, Mansfeld, 1996). Las consecuencias de la inestabilidad política en los destinos turísticos del norte de África, Turquía, los efectos globales del 11S en Estados Unidos o las catástrofes climáticas del Sudeste asiático son buenos ejemplos de la repercusión de las crisis de seguridad en el turismo internacional (Seabra, et al., 2013), tanto es así que proporcionar seguridad a los turistas se ha convertido en un imperativo de cualquier destino turístico, de tal manera que ignorarlo puede suponer una grave pérdida de competitividad (Boakye, 2012).

La falta de seguridad o la sensación de estar en riesgo ante un peligro ha sido un tema ampliamente estudiado desde distintas ciencias sociales y los efectos de ese miedo sobre el comportamiento humano han recibido simultáneamente valoraciones positivas y negativas. El miedo a poner en riesgo la vida, la salud o la hacienda vuelve a las personas, sin duda, más cautelosas, precavidas y las protege de ser víctimas de accidentes, de enfermedades y de delitos oportunistas, en circunstancias en las que una actitud confiada, descuidada o simplemente insensata podría señalarse como un blanco fácil. Sin embargo, a su vez, el miedo a sufrir un accidente, padecer una enfermedad, ser víctima de un delito o sufrir cualquier tipo de agravio hace a las personas más retraídas, desconfiadas y les priva de realizar ciertas actividades o de adoptar estilos de vida que puedan suponer una asunción indeterminada de un riesgo, o la vivencia de una experiencia desconocida.

La actividad turística, en la medida que supone salir del entorno habitual de la persona, viajar, modificar horarios, rutinas y pautas cotidianas de alimentación, actividades y compañía, conlleva una dosis extra de riesgo por lo que tiene de pérdida de control de todos los entornos en los que se mueve el turista. Siendo esto así, no debería sorprendernos que los turistas fueran un segmento más vulnerable y de mayor riesgo que los residentes habituales de cualquier lugar. Pero el turista no deja de ser una persona y, por tanto, susceptible de verse afectada por variables que son independientes de su condición de residente o de turista, como por ejemplo, la edad, su sexo, su nivel de estudios, su entorno sociocultural y, como no, su experiencia previa con el delito, el grado de preocupación que muestre hacia situaciones de riesgo, su grado de exposición a la influencia de medios de comunicación que inciden sistemáticamente en las cuestiones de seguridad, sus propias percepciones acerca del riesgo que comporta visitar ciertos lugares. Y su imagen acerca de la efectividad de los sistemas de seguridad y de protección policial que tenga un destino (George, 2003). Este bagaje previo determina un perfil que es el que luego aflora en los estudios que se realizan en los destinos turísticos a quienes los visitan. Las encuestas a en materia de seguridad realizadas en un destino turístico a visitantes de éste no dejan de ser estudios que pretenden conocer si la percepción de la seguridad que tienen los visitantes coincide o no con las situaciones reales de seguridad en el destino que ya se conocen. Como conjunto de personas que visitan ocasionalmente un destino llegan a él con una percepción inicial del mismo, que podrá verse modificada a partir de su propia experiencia en el lugar y de las ideas que, a priori, tuviera del mismo.

La criminología tradicionalmente ha sostenido que el miedo a la delincuencia es mucho mayor que su verdadera ocurrencia, en palabras de Boakye: "*most things people fear will happen to them never do occur*" [la mayoría de las cosas que las personas temen que ocurran nunca ocurren] (Boakye, 2012) dando lugar a lo que se conoce como paradoja del miedo (la victimización real es inferior a la victimización esperada). De especial interés resulta para esta investigación el trabajo realizado en 2000 por Hope y Sparks quienes hallaron en su estudio que pese a tener un mayor temor al delito, las personas mayores de 65 años tenían habitualmente tasas más bajas de victimización, aunque otros estudios consideran que el miedo al delito no crece necesariamente con la edad y que si bien es cierto que los adultos mayores están más preocupados por su seguridad personal que los jóvenes, los mayores de 65 tienen una mayor propensión a sufrir delitos contra la propiedad (robos etc.) que delitos violentos, esto último porque normalmente se asocia con la edad adulta una mayor capacidad de desarrollar conductas prudentes y hábitos y

rutinas más persistentes, incluso durante el período de ocio. Así pues, muchos estudios consideran (Davidoff, 1994; Stanko, 2000) que las personas mayores de 65 años son más temerosas y vulnerables, aunque por término medio sufren menos acciones delictivas, siendo únicamente significativo el sesgo por género. Boakye y Stanko (2009) encontraron que por lo general las mujeres se autoperciben con mayor vulnerabilidad que los hombres en todas las franjas de edad, lo que a nuestro juicio estaría revelando la existencia de un patrón de autopercepción que lleva a las mujeres a sentirse más vulnerables en cada grupo de edad que el correspondiente grupo de varones.

Por lo que respecta a España, el informe IMSERSO 2008 revelaba también que «*las personas mayores en España manifiestan un mayor sentimiento de inseguridad que la población de menos edad, pese a que son víctimas de agresiones o robos con menor frecuencia que ésta última*». Resulta de interés destacar que este dato ha sido interpretado por los sociólogos como resultado de una reducción del entorno vital de las personas mayores, de un "progresivo repliegue al espacio doméstico", dice el informe. De ser esta la causa de un mayor sentimiento de inseguridad, podríamos afirmar que la falta de contacto con el mundo exterior y una reducción progresiva de las actividades fuera del domicilio se traduce en un aumento del temor, del mielo y de la inseguridad en la medida que reducen la sensación de control del espacio exterior al hogar. Ahora bien, si se facilita a ese mismo colectivo de personas mayores la oportunidad de que no sólo realicen actividades fuera del hogar, sino de que viajen no menos de 7 días fuera de él, estaremos impidiendo el repliegue al espacio doméstico, ampliando los horizontes del entorno cotidiano y, por ello, contribuyendo a reducir los factores que operan como favorecedores del sentimiento de inseguridad que detectaba el Informe IMSERSO 2008.

Las actividades de turismo social contribuirían pues a una mejor calidad de vida de las personas participantes, añadiéndoles alicientes vitales, expectativas, experiencias, nuevos contactos. Cabe recordar que el turismo social que promueve en España el IMSERSO está reservado a personas mayores que puedan valerse por sí mismos para realizar las actividades diarias básicas o ir acompañados, lo que obviamente excluye a las personas mayores dependientes, que por lo general ven restringida su movilidad y reducido su espacio vital al ámbito domiciliario.

Elegir el colectivo de personas mayores que participa en actividades vacacionales promovidas por la Administración y analizar cuál es su percepción de la seguridad del destino que visitan adquiere así un nuevo interés, pues no sólo nos permitirá conocer la percepción de un segmento clave en el programa de desestacionalización turística sino que además, nos permitirá contrastar su percepción de seguridad con el de otro conjunto de personas mayores que no participe en los programas de turismo social, de manera que otros investigadores podrán utilizar los resultados para valorar en qué medida participar en programas del IMSERSO beneficia y mejora la sensación de seguridad, expectativas vitales y calidad de vida de las personas mayores.

2.8.1. Turismo sénior y condicionantes en la elección de destino

El proceso de toma de decisiones es un tema clásico dentro de la psicología social angloamericana. Por su parte, el turismo como fenómeno social comienza como ámbito de estudio a principios de los años ochenta con el trabajo de Douglas Pearce *The Social Psychology of Tourist Behaviour* (Pearce, 1982), de manera que desde entonces se han sucedido las investigaciones que persiguen comprender qué factores determinan y cómo

se producen los procesos de toma de decisiones que llevan a las personas a escoger un determinado destino turístico.

La elección de destino depende de factores económicos, psicológicos, físicos y étnicos, al menos cuando los visitantes conforman flujos de desplazamiento internos (turismo doméstico o interior; (Pons, Morales, Díaz, 2007). Cuando los visitantes proceden de otros países (turismo internacional) la elección de destino está condicionada, además de por los factores anteriores, por los clichés socioculturales, los filtros de los medios de comunicación y el márketing que se realice de los destinos. No es que a la hora de elegir un destino domestico los clichés socioculturales, la influencia de los mass media o las estrategias de márketing no resulten operativos, sino que en una elección "local", dentro de un entorno cultural conocido, las fuentes de información están más diversificadas y los procesos de elección están condicionados por una diversidad más amplia de factores, que incluye la experiencia de familiares y amigos, la política local y nacional, los programas de televisión regional y un conocimiento más preciso del territorio. Al escoger un destino internacional, en cambio, resulta más improbable que el visitante tenga información contrastada, experiencia previa, una opinión formada, o un conocimiento geográfico/territorial exhaustivo, de manera que resulta más influenciable y su elección puede ser más fácilmente condicionada por la información transmitida por los canales especializados (medios de comunicación, marketing de los operadores turísticos, sesgos culturales propios del país de origen)[44]. Sólo en las últimas décadas, la eclosión de las redes sociales y la creación de una corriente anónima de opinión conformada por los gustos y preferencias de miles de consumidores (clientes, visitantes, etc.) ha contribuido a crear un estado de opinión global acerca de muchos destinos turísticos que influencia a todos los posibles visitantes con independencia de su proximidad al destino turístico. Esta globalización de lo que Urry (2014) llamó la "mirada del turista", está conduciendo el proceso de toma de decisiones en la elección del destino hacia su globalización. Si en los años 80 eran las revistas de viajes, la prensa especializada, los fotógrafos de las agencias, las agencias de viajes, los escritores y directores cinematográficos y los touroperadores los que condicionaban la mirada del futuro visitante y elegía para él los destinos icónicos de su lugar de vacaciones, en el momento actual de "modernidad líquida" (Bauman, 2012), son millones de personas individuales y anónimas las que con sus "*like/dislike*" en las redes sociales, sus fotografías individuales de lugares y sus opiniones reconstruyen el imaginario colectivo y redibujan los lugares haciendo aparecer nuevos destinos turísticos, como decaer destinos clásicos con sus críticas.

Dado que el uso de las redes sociales tiene un grado de penetración más alto en los grupos de población más jóvenes, sólo podemos establecer la hipótesis de que los grupos

[44] A este respecto, puede comprobarse que los países norteafricanos en los que se produjeron ataques terroristas contra objetivos turísticos entre 2011-2015 vieron fuertemente reducidos los flujos turísticos internacionales, pero no así los nacionales, que se mantuvieron. Como señala Bonet Vanrell (2017), los medios de comunicación locales precisan el lugar exacto de un evento catastrófico, lo que permite a los residentes locales conocer la distancia a la que se encuentran del mismo y valorar el riesgo de viajar, mientras que los medios de comunicación internacionales, cuando difunden un atentado o una catástrofe suelen dar una localización a gran escala, genérica, habitualmente el país o una ciudad internacionalmente conocida, lo que extiende la percepción del riesgo a la totalidad del territorio y distorsiona la valoración real del riesgo.

mayores de 65 años no estarán tan claramente influenciados por esa nueva cultura global, de manera que seguirá operando en ellos los canales clásicos de información y conformación de imágenes de los destinos turísticos.

En cualquier caso, la construcción social de la imagen que el destino turístico intenta crearse y la que se construye realmente una vez que el destino se refleja y difunde a través de la mirada de los miles de visitantes que recibe, está actualmente inmersa en un acelerado proceso de cambio que ha obligado a la industria turística a plantearse nuevas estrategias de venta del producto. En lo que respecta a nuestra zona de estudio, las nuevas estrategias se dirigen tanto a modificar la asociación turismo-sol-playa-borrachera, como a la asociación de nuevos segmentos de mercado con períodos de baja-media demanda, en la que precisamente el turismo sénior cobra una relevancia fundamental.

De los trabajos de Castaño, Moreno, García, (2003), Duro (2015) y Alén, Domínguez, Fraíz, (2010) pueden extraerse los atributos básicos y los factores psicosociales de incidencia que operan sobre la demanda de destinos turísticos urbanos entre los turistas sénior en España. En base a ellos, es posible establecer un cuadro que resume los atributos generales que pueden operar como generadores de la demanda en los destinos por parte del turismo sénior (vid. Figura 10).

a) El descanso como elemento reparador, dentro de la actividad ociosa, de los deterioros físicos, psíquicos provocados por las tensiones de las actividades cotidianas.

b) El desarrollo de la personalidad, permitiendo una participación más amplia y libre, conocer nuevos lugares, relacionarse con otras personas.

c) La diversión, que facilita una evasión del círculo cerrado de las actividades rutinarias en la vida cotidiana.

d) La ampliación de conocimientos con el fin de satisfacer la curiosidad y la auto realización.

e) La auto recompensa, permitiéndose excesos no habituales.

f) La compaña; la actividad permite viajar acompañados, por sus parejas, parientes cercanos, amistades, o con grupos de personas de la misma población que se conozcan.

g) Buenas expectativas, la larga experiencia en la organización de estos viajes de turismo social debe garantizar una alta calidad de servicio.

h) Zonas de destino deben estar bien comunicadas por transporte público y disponer seguridad pública.

i) El desconocimiento del entorno del destino no genera desorientación, pues al ser todos españoles tienen garantizada una buena comunicación tanto durante el desplazamiento como durante la estancia.

j) El conocimiento de la cultura y costumbres de los posibles destinos son elementos facilitadores de la elección o petición de dietas, relaciones personales, transacciones económicas.

Figura 10. Elementos que influyen en la demanda del destino turístico en el turismo sénior
Fuente: Elaboración propia

Como puede verse, el binomio descanso-diversión resultan clave en la configuración de factores que atraen al turismo sénior. La ruptura de la rutina, el aliciente del descubrimiento de nuevos lugares en compañía de conocidos, la posibilidad de vivir el viaje como autorecompensa, debe combinarse con un entorno seguro, actividades que incluyan descanso, conocimiento, descubrimiento y relación.

De acuerdo con Hylleberg (1992), factores relacionados con el tiempo/clima del destino (horas de sol, temperatura media, días de lluvia), con la accesibilidad y conectividad al mismo (medios de transporte, tiempo de viaje, esperas, enlaces, confort de los desplazamientos) y la oferta de actividades y la seguridad constituyen elementos decisivos en la elección de los destinos turísticos, al mismo o superior nivel que los precios, y son esas decisiones individuales de consumo las que configuran la estacionalidad. De esta forma, que el turismo de sol y playa se concentre en los meses de verano en las regiones donde sólo la estación veraniega ofrece condiciones óptimas para las actividades de baño es algo lógico e inevitable e igual que define una temporada de afluencia óptima (máximos en la curva de demanda) y define la temporada media y baja (períodos de valle en la misma curva). Encontrar pues el modo de acoplar, de un lado, las características de un destino en una estación concreta (baja-media afluencia), con, de otro lado, un segmento de demanda que busque precisamente las características específicas que ofrece ese destino en un momento específico del año, es la clave para producir un nuevo movimiento turístico que va completar los períodos de baja o media afluencia, evitando que la estacionalidad se acentúe. De esta forma, las decisiones de consumo de los agentes económicos (demanda turística potencial) han de lograr encajar con las expectativas y las preferencias de los agentes de producción de los productos turísticos (oferta específica).

El turismo sénior, que se considera por parte de los agentes de producción el segmento adecuado para complementar las fases de valle que genera el turismo de sol y playa, debe ser analizado convenientemente para poder adaptar el producto turístico que se les ofrece a sus exigencias y expectativas, de manera que se logre fidelizar a los consumidores. Adaptar los establecimientos hoteleros, los restaurantes, comercios a las condiciones de accesibilidad que exige la población de mayor edad, habitualmente con movilidad reducida y mejorar la señalización y adaptar los canales de comunicación a las mermadas condiciones visuales y auditivas de la demanda, son recomendaciones clave para lograr la satisfacción del cliente (OMT, 2014; Alén, Domínguez, Fraíz, 2010).

No podemos olvidar que, desde un punto de vista general, el turismo social es un "agregado moral" (Minaert, 2009: 316) que tiene el objetivo de beneficiar al anfitrión o al visitante en la experiencia turística y que persigue democratizar el ocio y favorecer el acceso a la actividad turística de aquellas personas que pertenecen a grupos sociales habitualmente excluidos de la sociedad (como pueden ser los grupos de rentas bajas, mayores pensionistas, pero también personas con algún tipo de discapacidad). Este objetivo no puede lograrse normalmente sin el concurso de agentes públicos que intentan "maximizar el beneficio colectivo" (Schenkel, 2013), haciendo coincidir los intereses de estos grupos sociales con los de los operadores turísticos en destinos específicos donde estos beneficios mutuos pueden ocurrir.

2.8.2. Los programas de turismo social en España.

Según Schenkel (2013), el acceso a las prácticas de ocio forma parte de los derechos humanos; pese a ello, existen números colectivos que siguen estando excluidos de esa posibilidad. La nueva organización social surgida de la industrialización creó nuevas actividades y tiempos organizativos que ayudaron a definir de forma más nítida el tiempo de ocio frente al tiempo de trabajo. Organizaciones internacionales como la OIT, reconocieron ya en 1936 el derecho a las vacaciones pagadas de todos los trabajadores. En 1949, la Declaración Universal de los Derechos Humanos afirmó que *"toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas*". En 1963, se creó en Bruselas el *Bureau International du Tourisme Social*" (BITS), que aprobó en su asamblea general de 1972 celebrada en Viena una declaración conocida como "Carta de Viena", según la cual:

«Ninguna política social podría ser examinada a medios o a largos plazos sin que sea examinado y resuelto, con absoluta prioridad sobre otras consideraciones, el problema de la repartición de las vacaciones industriales y de las vacaciones escolares. Ni la colectividad, ni los organismos libres, ni los responsables sociales y políticos podrían hacer frente a la expansión previsible de las necesidades sin que sea asegurada a corto plazo una repartición correcta en el tiempo y en el espacio de los flujos turísticos existentes y futuros».

Así pues, desde los años 70, ninguna política social puede concebirse sin una política social del Turismo y se considera que los agentes de servicios turísticos deben cooperar y colaborar para lograr este objetivo común que beneficia a los individuos y a toda la colectividad. Por su parte, los destinos turísticos de sol y playa que habían empezado su desarrollo en la década de los 60 entraron en una fase de desaceleración y estancamiento en el período 1982-1996 por lo que la administración estatal puso en marcha con ayuda de fondos europeos programas específicos para la mejora de la competitividad de estos destinos (Vacas, 2009).

En el caso concreto de España, su entrada en la Comunidad Económica Europea en 1986 provocó una apreciación de la peseta y redujo el diferencial de precios entre los países emisores y España, lo que llevó a este último país una pérdida de competitividad (reducción de un 15% de los ingresos), que se tradujo en un descenso pronunciado del número de llegadas de turistas. Por su parte, la liberalización del mercado aéreo abarató los vuelos a larga distancia, lo que favoreció la aparición de nuevos destinos turísticos alejados del entorno mediterráneo que compitieron por la demanda europea. Conscientes de que el producto "sol y playa", tal y como lo habíamos conocido, empezaba a ser ya un producto agotado, pese a que representaba el 70% de los desplazamientos, el Gobierno de España y las distintas administraciones autonómicas de las comunidades litorales empezaron a impulsar productos alternativos, como el deportivo, el de naturaleza, el cultural y el turismo social. Así, en 1985 se puso en marcha un programa piloto destinado a una ambiciosa doble finalidad, de un lado, ofrecer un plan específico de vacaciones en invierno a las personas con rentas bajas que hubieran alcanzado la tercera edad; de otro, contener la caída del empleo en la temporada baja, reduciendo así la estacionalidad. El

programa fue conocido entonces como "Vacaciones del INSERSO" y ha seguido desarrollándose desde entonces con gran éxito[45].

Personas mayores y discapacitadas fueron los campos iniciales de actuación del INSERSO aunque fue progresivamente ampliándose hasta que en los años noventa y vista la importancia que había adquirido en nuestro país la población inmigrante, se transformó en 1997 en "Instituto de Migraciones y Servicios Sociales " (IMSERSO), dependiente del Ministerio de Trabajo y Servicios Sociales.

El IMSERSO ha sido el gran impulsor de las políticas sociales teniendo como prioridad obviamente la actualización y mantenimiento de las pensiones y la cobertura sanitaria pero también la integración de las personas mayores en su entorno mediante programas que han impulsado el movimiento asociativo, actividades culturales y el ocio activo (Bueno, 2004). Los programas vacacionales que permiten a las personas mayores realizar viajes y actividades turísticas en España, así como acceder a tratamientos y terapias en estaciones termales han resultado decisivos para contribuir al mantenimiento del empleo y de la actividad turística en la temporada baja.

2.8.2.1. El actual programa del IMSERSO

Actualmente, el programa de turismo activo que desarrolla el IMSERSO forma parte de la cartera de Servicios que ofrece la Seguridad Social en España a los pensionistas. El objetivo del programa de turismo activo es proporcionar a las persones mayores estancias en determinados lugares de España con una doble finalidad: de un lado, contribuir a mejorar la calidad de vida de las persones mayores, lo cual mejora su integración social y previene la dependencia; de otro, contribuir al mantenimiento del empleo y de la actividad económica en determinadas zonas de España donde la estacionalidad de la economía turística es muy marcada.

A través de estos programas, el IMSERSO moviliza anualmente un volumen de personas mayores que se convierten, en los destinos turísticos respectivos, en afluencias de turismo sénior nacional. Para conocer el perfil de los turistas seniors que participan en este programa deben tomarse en consideración los criterios utilizados por la Administración Pública cuando suministra datos que hacen referencia a este segmento específico de la demanda.

Así, en nuestro estudio, es referencia obligada atenerse a la clasificación etaria que hace el IMSERSO para establecer los grupos de edad y condiciones de pertenencia a la hora de poder resultar beneficiario del programa de turismo social que promueve. Debe tenerse en cuenta que la condición de beneficiario se adquiere definitivamente en función del orden de prelación que obtienen los solicitantes a partir de la puntuación que alcanzan en su solicitud y que los puntos se consiguen por el cumplimiento de unas condiciones de edad y situación con respecto al sistema público de pensiones.

[45] Paralelamente al desarrollo de esta política pública de fomento del turismo social, a principios de los años 90 el Estado impulsó también planes específicos para la mejora de la competitividad, como el Plan Futures, elaborado por la Secretaría General de Turismo en 1992.

En la convocatoria 2018 y de conformidad con la Orden 926/2018 de 10 de septiembre, que regula el Programa de Turismo del IMSERSO y la Instrucción de la Dirección General del IMSERSO de 12 de abril de 2018 (que regula la temporada 2018/19), la condiciones que se establecen son:

1. ***Residentes en España**: podrán participar en el programa de turismo del Imserso, las personas residentes en España que reúnan alguno de los siguientes requisitos:*
   a. *Ser pensionista de jubilación del sistema público español de pensiones.*
   b. *Ser pensionista de viudedad con cincuenta y cinco o más años cumplidos.*
   c. *Ser pensionista por otros conceptos o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, en todos los casos con 60 años cumplidos.*
   d. *Ser titular o beneficiario del sistema de Seguridad Social, con sesenta y cinco años cumplidos.*
2. ***Residentes en el exterior** que reúnan los requisitos exigidos en el punto anterior para participar en el programa. Los residentes en Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Holanda, Italia, Luxemburgo, Noruega. Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza presentarán la solicitud y serán seleccionados por las consejerías de empleo y seguridad social.*
3. *Las personas usuarias de plazas deben reunir los siguientes requisitos:*
   a. *No padecer alteraciones del comportamiento que puedan perturbar la normal convivencia en los establecimientos hoteleros, ni padecer enfermedad trasmisible con riesgo de contagio.*
   b. *Poder valerse por sí mismo para realizar las actividades básicas de la vida diaria.*

Los usuarios podrán ir acompañados por su cónyuge o, en su caso, por pareja de hecho o persona con la que se constituye una unión estable y de convivencia con análoga relación de afectividad a la conyugal, sin necesidad de que estos reúnan los requisitos de edad o pensión.

Asimismo, podrán ir acompañados de los hijos con discapacidad, en grado igual o superior al 45 por ciento, siempre que viajen con sus padres y se alojen en la misma habitación.

Como puede verse, las condiciones permiten un amplio espectro de edades que van desde los 55 años cumplidos hasta un máximo sin límite superior.

En España, el turismo sénior en el que hemos centrado nuestro estudio es, por tanto, un segmento del conjunto de viajeros que reúne una serie de características, entre las que se encuentra fundamentalmente la edad, pero también unas situaciones específicas en cuanto a su relación con el mercado laboral (estar ya jubilados) que les asegura una alta disponibilidad de tiempo, condición idónea para poder realizar una práctica turística en cualquier época del año. Ésta es sin duda una de sus características más valiosas desde el punto de vista de la oferta, pues, al agrupar personas que no están sujetas a un calendario vacacional prefijado, el turista sénior puede disponer sin límite de su tiempo libre, lo que le refuerza como potencial cliente y ha convertido este segmento de la demanda en un mercado emergente.

El IMSERSO ofrece actualmente tres modalidades de viaje:

Zona **Costa Peninsular**: estancias en zonas de la Costa Peninsular de 15, 10 y 8 días en Andalucía, Murcia, Comunitat Valenciana y Cataluña.

Zona **Costa Insular**: estancias de 15,10 y 8 días en zonas de la Costa Insular (Canarias e Illes Balears).

Turismo de Interior, con estancias desde 7 hasta 3 días, con los siguientes tipos de viajes: circuitos culturales; turismo de naturaleza; viajes a capitales de provincia y viajes a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Como puede verse en la Tabla 2, los beneficiarios deben adaptar la estancia a las fechas de disponibilidad y a la duración que el IMSERSO ofrece en cada modalidad, siendo proporcional el precio del programa a la duración del mismo.

	Destinos		Temporada baja	Temporada alta	Temporada única
Zona costera peninsular	Andalucía, Cataluña, Murcia y C. Valenciana con transporte	Estancias 15 días (14 noches)	318,21 €	377,14 €	
		Estancias 10 días (9 noches)	219,57 €	264,36 €	
		Estancias 8 días (7 noches)	171,40 €	209,61 €	
		Estancias 15 días (14 noches)	259,18 €	322,27 €	
	Andalucía, Cataluña, Murcia y C. Valenciana sin transporte	Estancias 10 días (9 noches)	180,24 €	231,34 €	
		Estancias 8 días (7 noches)	146,30 €	191,82 €	
Zona costera insular	Illes Balears con transporte	Estancias 15 días (14 noches)	333,25 €	409,55 €	
		Estancias 10 días (9 noches)	241,20 €	303,38 €	
		Estancias 8 días (7 noches)	188,68 €	244,15 €	
	Illes Balears sin transporte	Estancias 10 días (9 noches)	180,24 €	231,34 €	
		Estancias 8 días (7 noches)	146,30 €	191,82 €	
	Canarias con transporte	Estancias 15 días (14 noches)			569,78 €
		Estancias 10 días (9 noches)			399,89 €
		Estancias 8 días (7 noches)			324,30 €
		Viajes combinados 15 días (14 noches)			604,82 €
	Canarias sin transporte	Estancias 10 días (9 noches)			231,44 €
		Estancias 8 días (7 noches)			191,82 €
Turismo interior	Circuitos	7 días (6 noches)			293,75 €
		6 días (5 noches)			266,91 €
		5 días (4 noches)			228,18 €
	Turismo de naturaleza	5 días (4 noches)			262,16 €
		4 días (3 noches)			206,52 €
	Capitales de provincia	4 días (3 noches)			113,55 €
		3 días (2 noches)			93,93 €
	Ceuta o Melilla	4 días (3 noches)			237,41 €

Tabla 2. Estancias y precios del programa IMSERSO 2018-2019.

Tomando como base los destinos ofrecidos en España por el IMSERSO en 2018 se observa que las zonas costeras peninsulares de Andalucía, Cataluña, Valencia y Murcia, así como las zonas costeras insulares (Baleares y Canarias) conforman el mayor número de ofertas y las estancias más largas (entre 8 y 15 días). Por su parte, dentro del

denominado "turismo interior", los destinos que se ofrecen son: capitales de provincia (3-4 días); turismo de naturaleza (4-5 días), circuitos interiores de 5 a 7 días, visita de 4 días a Ceuta o Melilla.

Dos cosas destacan principalmente en la oferta de destinos, estancias y precios. En primer lugar, el hecho de que la distinción temporada alta-baja sólo se establezca para el turismo costero del área del levante peninsular (Baleares, Cataluña, Valencia, Murcia y Andalucía), mientras que el resto de España, incluido el archipiélago canario se ofrezca como temporada única; y, en segundo lugar, que los destinos costeros peninsulares sean más baratos que Baleares en temporada alta.

Por su variedad de destinos, duración (oferta de 3 días) y sobre todo precio (93,93€), el turismo interior a capitales de provincia es la modalidad más demandada.

El destino "Baleares" se ofrece como puede verse en cuadro en estancias de 8, 10 y 15 días. En términos comparativos, si analizamos una estancia media de una semana (8 días -7 noches) en las modalidades que ofrecen esta posibilidad, vemos en primer lugar que, si contratamos el viaje sin transporte, la estancia en Canarias cuesta lo mismo que en Baleares o en la costa peninsular en temporada alta (191,82€) siendo la estancia en temporada baja en Baleares y en la costa peninsular los destinos más barato para una estancia de 8 días (146,30€).

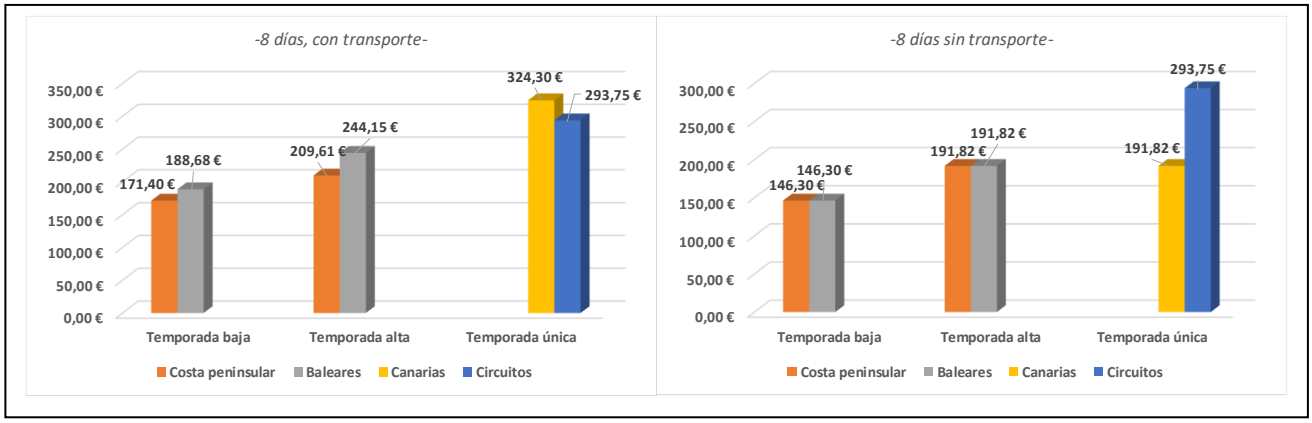


Gráfico 5. Comparativa del coste de 8 días de estancia con y sin transporte, según modalidad y destino IMSERSO 2018-2019.

Es la introducción del coste de transporte el que establece significativas diferencias en el precio final al que el IMSERSO oferta los destinos litorales. Obviamente, por la localización del archipiélago, es Canarias el destino en el que el transporte representa una mayor proporción del coste del viaje (un 40,85% sobre el precio de la estancia de 8 días con transporte incluido). En Baleares, el coste del transporte representa un 22,46% del precio total en temporada baja y un 21,43% en temporada alta y en los destinos de la costa peninsular (Andalucía, Murcia, Comunitat Valencia y Cataluña) representa un 14,64% en temporada baja y sólo un 8,49% en temporada alta[46]. Está claro que el transporte, aéreo

[46] Que el coste de transporte sea superior en temporada baja que en temporada alta puede deberse a la reducción de oferta regular existente, lo que da como resultado un precio unitario más alto, mientras que, en temporada alta, aunque hay mayor demanda de transporte, también operan más compañías y vuelos, que pueden ofrecer precios más competitivos en un grupo mayor de plazas.

en el caso de los archipiélagos, es una fracción importante del coste total y que se redujera en temporada baja igual que se reduce el precio de la estancia, se mejoraría la competitividad de Baleares y de Canarias.

El precio final que paga el turista sénior en el programa de vacaciones del IMSERSO incluye, además del alojamiento en régimen de pensión completa en habitación doble a compartir, transporte de ida y vuelta en el medio de transporte programado, desde la capital de provincia de la persona usuaria hasta el hotel de destino y regreso. Excepto en la modalidad de viajes sin transporte y viajes a capitales de provincia: póliza de seguros colectiva, servicio médico complementario de la Seguridad Social en el propio hotel (excepto en turismo interior), programación de animación socio-cultural, etc. (Reyes, A, González, 2015).

Las distintas modalidades turísticas que ofrece el programa de Turismo Social del IMSERSO dirigido a turistas seniors reúne pues el conjunto de condiciones que este segmento de la demanda exige. En primer lugar, una buena relación calidad/precio, seguridad en un sentido amplio que incluye seguridad en los desplazamientos, durante la estancia y cobertura médico-sanitaria en el propio hotel, que supone un plus de tranquilidad a los turistas. Por lo que respecta a los destinos, la gran variedad de lugares en los que se ofrecen siempre actividades culturales y recreativas, excursiones, compras, buen tiempo incluso en temporada baja y buenas conexiones de transporte, hacen de las zonas litorales e interiores unos destinos inmejorables para este segmento de demanda (Castaño, Moreno, Crego, 2006).

2.8.3. Baleares como destino de turismo social.

Como hemos visto, Baleares es uno de los destinos costeros ofrecidos dentro del plan vacacional IMSERSO y puede decirse que los turistas seniors que nos visitan a través de él conforman el principal grupo de clientes del segmento sénior que se alojan en nuestra zona de estudio: la Playa de Palma.

A partir de los datos ofrecidos por la plataforma Tripadvisor sobre la valoración que merecen los hoteles que han participado en la campaña de Viajes IMSERSO 2018-19 y con la prudencia que este tipo de datos requiere, observamos que en Baleares han participado un total de 38 hoteles, (24 en Mallorca, 9 en Ibiza y 5 en Menorca), por lo que Mallorca reúne el 63,2% de la oferta total. En Mallorca, las zonas de mayor concentración son Playa de Palma-Arenal (Palma), y Palmanova-Magalluf (Calvià), con 11 establecimientos cada una (residualmente partica el hotel Best Delta, en Puig d'en Ros-Llucmajor, y el hotel Zafiro Tropic de Alcudia. La valoración de los clientes recogida por la plataforma Tripadvisor va de 1 a 5, siendo 5 la máxima puntuación. Como puede verse en el Gráfico 6, la valoración media de los hoteles de la Playa de Palma-Arenal es de 3,3 sobre 5 y la de Calvià de 3,6, una nota superior al aprobado que ha crecido en los últimos años debido a la mejora en infraestructuras que han hecho la mayor parte de hoteles de estas zonas.

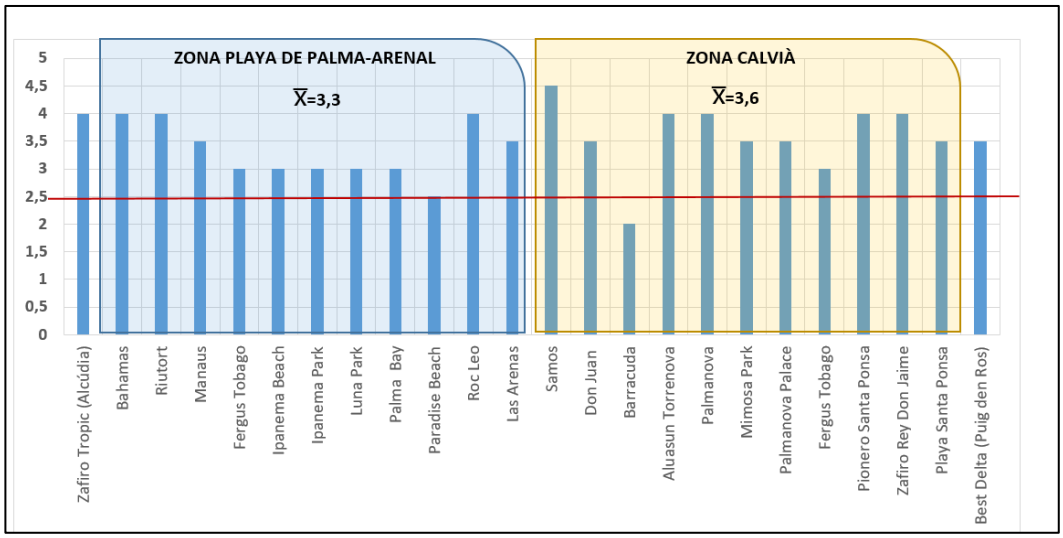


Gráfico 6. Valoración de los clientes alojados en hoteles del programa IMSERSO 2018 en Mallorca

Fuente: Viajeros online. https://viajerosonline.org/hoteles-concertados-con-el-imserso/

Poder mantener esta demanda en temporada baja es clave para alargar la temporada turística y también para mejorar la estabilidad del empleo y la contratación. No puede extrañar pues que el anuncio por parte del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de que iba a incluir en las modalidades de viaje destinos extranjeros, hayan supuesto las quejas y críticas del sector turístico. En concreto, la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca considera que ampliar el programa de viajes al extranjero "rompe con la dinámica de mantener los desplazamientos dentro de las propias comunidades del Estado español" (Saez, 2018), y considera injusto el proyecto 2019-2020 porque diversificar los destinos incluyendo países extranjeros supondrá una pérdida de actividad en temporada baja que repercutirá en el empleo del sector. La inversión actual de 69 millones de euros del programa estatal representa según la presidenta de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca unos 100 millones de euros en cuotas a la Seguridad Social, impuestos y prestaciones por desempleo, que se reducirían, además de suponer que con el dinero del gobierno de España se estará beneficiando destinos extranjeros competidores en detrimento del sector turístico nacional. Igualmente se ha opuesto a la propuesta la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) además de considerar que en ningún destino europeo se va a poder contratar habitación de hotel y pensión completa a 22,5€/pax, que es lo que está ofreciendo el IMSERSO actualmente.

La polémica no hace más que reflejar nuevamente la importancia que el turismo sénior tiene en el proceso de desestacionalización de los destinos de sol y playa maduros, como los que encontramos en Mallorca. Los datos actuales y las perspectivas futuras, basadas en las proyecciones demográficas que auguran un crecimiento importante de los efectivos demográficos mayores de 65 años, indican que el turismo sénior, incluso fuera de este canal de gestión que suponen los programas del IMSERSO, no dejará de crecer y se convertirá en una nueva fuerza de mercado interior tal y como señalan Álvarez (2006), García y Martorell (2007).

Es así como el segmento de la demanda turística que sometemos a estudio en esta investigación es una pieza clave de la política de desestacionalización que viene desarrollándose desde hace 30 años. Su contribución real a la desestacionalización de las

distintas zonas turísticas españolas ha sido estudiada, entre otros, por Aguiló (1984), Instituto IDES (1990), Góngora Benítez de Lugo (1995), Muñiz Aguilar (2001) y Coll Ramis (2016). Los diversos estudios coinciden en señalar que las políticas públicas orientadas hacia la oferta, como son las que proponen la creación de nuevos productos turísticos, no pueden resultar exitosas a menos que se mantengan a largo plazo, es decir, que tengan un carácter estructural, mientras que las políticas centradas en la demanda turística pueden operar tanto en el corto como en el largo plazo. El turismo social, que nació como un incentivo para paliar los efectos de la creciente estacionalización y para ofrecer un programa vacacional a personas ya jubiladas con bajas rentas, ha logrado mantenerse a largo plazo hasta convertirse en un producto por sí mismo, que tiene indudables efectos positivos en lo que a alargar la temporada turística se refiere.

De todas las comunidades autónomas especializadas en turismo de sol y playa, Baleares es la que presenta una mayor estacionalidad, superando ampliamente la media nacional (Muñiz, 2001; Coll Ramis, 2016), lo que ocasiona grandes fluctuaciones en todos los parámetros socioeconómicos con que se observe la realidad territorial (variaciones en la ocupación, paro, consumo, movilidad, etc.). Diversos estudios señalan que, de no existir este turismo social, la estacionalidad sería mucho mayor en Baleares. Según Muñiz (2001:101), *"las cifras medias mensuales indican que el turismo social en el último sexenio ha contribuido a disminuir la estacionalidad hotelera en las Islas Baleares en un 15,10 por ciento".*

Actualmente, el programa del IMSERSO garantiza una afluencia a Baleares cercana a los 200.000 turistas de la tercera edad en el período octubre-junio, que se estimó que generarón en torno a dos millones de pernoctaciones en la temporada 2017-2018 (Ruíz Collado, 2017).

Estamos sin duda ante un segmento de la demanda turística que se prevé creciente y que se ve adecuado para estudiar en relación a la seguridad en la Playa de Palma, tanto por el hecho de ser un segmento integrado por un colectivo que se estima sensible a las condiciones de seguridad de los destinos turísticos, como por ser un segmento de la demanda con un muy amplio potencial de crecimiento.

2.8.4. Las charlas sobre seguridad y autoprotección dirigidas al turismo sénior de la Playa de Palma

Desde el año 2012 desde el distrito Playa de Palma (litoral) de la Policía Local de Palma se propuso recuperar un antiguo programa destinado a los turistas seniors (tercera edad), con un nuevo formato, durante las charlas que imparten los guías de presentación del programa turístico en el destino. El nuevo formato pretendía asegurar la asistencia del 100% de los turistas recién llegados y realizar una charla informativa breve, con una duración media de unos quince minutos.

El programa está inspirado en la experiencia desarrollada por la Policía Local de Palma en el año 1995, el programa contempla la realización de charlas sobre seguridad y autoprotección a los turistas seniors alojados en hoteles de la Playa de Palma que visitan el destino turístico dentro de los viajes del IMSERSO. La Asociación de hoteleros de la Playa de Palma colabora difundiendo el programa entre los hoteles asociados. Las charlas tenían como objetivo a) prevenir las principales amenazas para la seguridad detectadas

en la Playa de Palma, especialmente robos, hurtos y estafas; b) mejorar la confianza en la Policía Local y los cuerpos de seguridad del Estado, y fomentar la colaboración ciudadana mediante la denuncia de situaciones o delitos. Dado que las personas mayores que recibían la charla eran turistas, se les informaba de las actividades características con las que se podían encontrar en la Playa de Palma y de cuáles podían suponer la participación en actividades irregulares o convertirlos en víctimas de estafa o timo (venta ambulante, juegos de trile), así como también sufrir sustracciones de efectos personales, etc. Igualmente, se les informaba de los lugares, zonas y horarios en los que con más frecuencia podían encontrarse con estas actividades y de las conductas preventivas más adecuadas para evitar ser objeto de actos delictivos. Se facilitaba a los asistentes unas sencillas medidas destinadas a fortalecer su autoprotección, tanto en la Playa de Palma durante sus vacaciones, como en su lugar de residencia y vida cotidiana. Algunas de estas medidas son:

- No dejar vista los bolsos, maletas cuando viajan o se encuentran en destino.
- Cómo utilizar los bolsos mochilas.
- Explicación del juego del trile, el timo del tocomocho y la venta de rosas y claveles.
- Evitar la venta ambulante.
- Cómo portar las carteras, móviles y dinero encima (hombres y mujeres).
- Medidas de seguridad con la tarjeta de crédito.
- Viajar/desplazarse con el transporte público y privado, medidas de autoprotección.
- Recomendaciones para viajar en grupo.

Este programa coincide a grandes rasgos con los objetivos del programa de seguridad dirigido a las personas mayores que la Secretaría de Estado de Seguridad puso en marcha en 2014, a través de la Instrucción 1/2014 “PLAN MAYOR SEGURIDAD" en el que se identifica el colectivo de personas mayores como grupo específico de riesgo que requiere de una atención específica por parte de los cuerpos de seguridad a fin de garantizar su desarrollo en la sociedad. Factores como la disminución de condiciones físicas y psicológicas propias de la edad, el mayor aislamiento social que supone la jubilación o la falta de comunicación y relación, hace que el colectivo resulte especialmente vulnerable a ciertos delitos. En el programa desarrollado por la Policía Local de Palma se tuvo en cuenta la atención en materia de seguridad a ese colectivo cuando se encuentra realizando actividades fuera de su entorno habitual, como puede ser las actividades turísticas y recreativas. El programa entendió que los riesgos ya identificados en el colectivo de personas de la tercera edad pueden aumentar al añadir la exposición a un entorno desconocido, como sucede en los entornos turísticos, habitualmente alejados del domicilio habitual, donde pueden existir situaciones, contextos y actividades poco conocidas.

3. OBJETIVOS, HIPOTESIS, FUENTES Y METODOLOGÍA

3. Objetivos, hipótesis, fuentes y metodología

«La ciencia crece a partir del conocimiento común y le rebasa con su crecimiento: de hecho, la investigación científica empieza en el lugar mismo en que la experiencia y el conocimiento ordinario dejan de resolver problemas o hasta de plantearlos» Mario Bunge

Esta investigación parte de una serie de evidencias que se vienen observando en la zona turística conocida como Playa de Palma en relación con la seguridad pública. Estas evidencias llevan a cualquier persona curiosa, y mucho más si desempeña en la zona una actividad profesional relacionada precisamente con el mundo de la seguridad pública, a formularse varias preguntas, ante las cuáles nos encontramos, aparentemente, sin respuestas claras, por lo que decidimos emprender una investigación que ayudara a ir obteniendo datos con los que mejorar el conocimiento y, de esta forma, poder dar respuestas más precisas. Las evidencias podrían resumirse como sigue. En primer lugar, nos encontramos con una zona turística de sol y playa que se ha convertido en un destino maduro, muy popular, visitado y consolidado: la Playa de Palma, el espacio turístico pionero de Mallorca desde el boom turístico de los años 60. Por otro lado, nos encontramos con que dicho destino ha empezado, desde mediados de los ochenta, a dar signos de obsolescencia y de degradación, lo que se ha traducido, entre otras cosas, en una pérdida de competitividad, una reducción de la calidad de los servicios, de la clientela y, en consecuencia, de los beneficios; todo ello aunado a una imagen publicitaria claramente deteriorada debido a los «*problemas de seguridad*» que parece presentar la zona, a juzgar por los titulares de los periódicos que cada temporada se repiten.[47] Existe al parecer un consenso generalizado entre los actores sociales, los responsables políticos y los medios de comunicación, de que la Playa de Palma se convierte cada verano en un hervidero de problemas que tienen que ver con la delincuencia y con los comportamientos incívicos: robos, peleas, prostitución, trile, venta ambulante… la imagen, sin duda, no es positiva ni favorece la inversión privada/pública que necesita el destino para transformar el producto turístico que oferta.

Ante estos hechos, surgen varias preguntas obvias: ¿Qué piensan los turistas? ¿Son los turistas realmente víctimas de delitos que desconocemos? ¿Por qué no se ha sido capaz de diseñar una política en seguridad pública en la Playa de Palma, dirigida a los visitantes,

[47] Puede verse de forma específica el capítulo 5 y en el volumen II, Anexo, una recopilación de los titulares de prensa más comunes

y por qué ni tan siquiera disponemos de una valoración objetiva de los índices de victimización? ¿Qué piensan los residentes? ¿Está justificada la demanda constante de más presencia policial? ¿Existe realmente una percepción de inseguridad entre los turistas? ¿Qué impactos negativos tiene esta inseguridad, denunciada, sobre la demanda de determinados segmentos del mercado turístico que se suponen especialmente vulnerables, como el turismo sénior?

Lógicamente no podíamos pretender que nuestra investigación respondiera a todas esas preguntas y lo hiciera además de forma definitiva, de manera que una vez comprobada la existencia de un fenómeno recurrente, como es el de los problemas relacionados con la seguridad pública en la Playa de Palma, nos propusimos acotar la investigación en torno a un segmento de la demanda, el turismo sénior, que consideramos especialmente relevante por dos motivos. En primer lugar, porque la franja de edad en que se mueve el turismo sénior puede resultar especialmente vulnerable a los problemas de seguridad, por lo que, de existir un grave problema de seguridad puede suponerse que dicho segmento lo detectará dada su especial sensibilidad hacia esta circunstancia; y, en segundo lugar, porque es el turismo sénior el segmento de la demanda que más se intenta cuidar e incentivar como elemento de desestacionalización, puesto que cubre bien los periodos ante y post meses álgidos del verano, donde masivamente aún se desplazan miles de visitantes de sol y playa, un segmento en este caso principalmente extranjero y de edades comprendidas entre los 22 y los 45 años. Si los planes de desestacionalización en la Playa de Palma deben pasar por consolidar el segmento del turismo sénior en los meses de primavera y otoño (justo antes y después del verano), entonces convendrá saber hasta qué punto las recurrentes demandas de mayor seguridad, cobertura policial y denuncias de conflictos tienen una base real que permite afirmar que el turismo sénior está siendo afectado por un problema de seguridad pública en la Playa de Palma y, en consecuencia, el destino turístico es percibido como una zona insegura. En este razonamiento basaremos la hipótesis de trabajo.

Posicionamiento de la Administración en materia de seguridad en la Playa de Palma

Frente a este planteamiento, hemos podido comprobar que el conocimiento contrastado de que dispone la Administración Pública en relación a cuál es la percepción en materia de seguridad que tienen realmente los turistas que visitan la Playa de Palma y hasta qué punto dicha percepción está condicionada por la existencia real de actos delictivos, conductas incívicas o antisociales, por las noticias que se divulgan sobre el destino o por los programas de intervención que puedan estar llevando a cabo determinados departamentos gubernamentales (Policía Local, Departamento de Interior etc.) es, simplemente, inexistente.

Si repasamos las líneas estratégicas en que debía de desarrollarse el Plan de Reconversión Integral de la Playa de Palma (PRI) propuesto en 2012 por el Consorcio de la Playa de Palma (en el que, recordémoslo, estaban representadas todas las Administraciones Públicas: estado, comunidad autónoma, Consell insular y municipios) observamos que en el capítulo 3 (Criterios y objetivos del PRI) se fijaron 7 estrategias:

E1. Apostar por un nuevo posicionamiento turístico innovador, competitivo y sostenible.
E2. Afrontar el cambio climático y preservar los sistemas naturales, terrestres y marinos.
E3. Mejorar las condiciones de vida y empleo de residentes y trabajadores.
E4. Revalorizar integralmente el sistema territorial y urbano en clave mediterránea y sostenible.
E5. Establecer compromisos ambiciosos para reducir la carga ecológica local y global.
E6. Crear un espacio digital innovador para todas las personas y actividades.
E7. Instrumentar un pacto institucional y social y una nueva "Gobernanza" para el cambio.

Ninguna de estas siete estrategias contemplaba de forma clara la cuestión de la seguridad pública. Si se consulta el documento de diagnóstico realizado por la empresa THR[48] en relación a la estrategia primera: *«Un nuevo posicionamiento turístico competitivo y sostenible»,* podemos observar que en el punto 1.3 «El futuro de la Playa de Palma» se resume la opinión de los principales turoperadores que operan en Mallorca, en relación a la perspectiva de futuro que, a su juicio, tiene la Playa de Palma. La opinión generalizada, según THR, no parece muy halagüeña puesto que, a pesar de que no se dan datos precisos de cómo se ha realizado la encuesta (muestreo, margen de confianza, error etc.), se concluye que *«los turoperadores tienen una visión negativa del futuro y el diagnóstico competitivo establecido por expertos turísticos confirma estas previsiones».*

Según estos turoperadores, los principales problemas a los que se enfrenta la PdP son los siguientes:

- centros urbanos pasados de moda;
- baja calidad de los hoteles;
- mala imagen en el mercado;
- monocultivo alemán;
- baja relación calidad-precio;
- ausencia de transporte sostenible;
- inseguridad;
- Congestión

Como puede verse, los turoperadores incluyen entre los «principales problemas» la inseguridad[49], sin que podamos precisar en qué grado se estima que unos problemas sean

[48] https://pmi.palmademallorca.es/consorciplatjadepalma/documents/PUBLICACIONS/440_ESTRATEGIA1_G.pdf

[49] No parece que la enumeración establezca un orden de importancia o relación jerarquizada de los problemas que se incluyen en ella.

más importantes que otros. No obstante, la respuesta a este diagnóstico no incluye ninguna línea específica de actuación tendente a resolver este «problema». Es más, en el punto 3.3 del mismo documento, «Decálogo para diseñar una PdP», se hace referencia a la seguridad en sentido amplio, al referirse a distintas tipologías de seguridad (mental, física, comercial), que no se concretan.

Para entender de qué tipo de «seguridad» se está hablando al distinguir entre «seguridad mental, física y comercial» hay que revisar el Informe de Sostenibilidad Ambiental, que forma parte del PRI, y ver que no se habla de «seguridad» más que al establecer las bases del «alumbrado exterior» (vid. Figura 11). En efecto, uno de los «objetivos de seguridad» es que la iluminación exterior ayude a orientar y establecer rutas seguras que faciliten la circulación de coches y personas (*sic*); igualmente, la iluminación cumple una función estética, al resaltar elementos arquitectónicos y decorativos y, finalmente, una función comercial, al facilitar el uso de espacios exteriores sobre todo en verano.

DOCUMENTO:	CONCEPT MASTER PLAN EN PLATJA DE PALMA. INFORME DE ILUMINACIÓN EXTERIOR.	
OBJETO Y ALCANCE DEL ESTUDIO	El objeto del presente documento es establecer las bases de diseño del alumbrado exterior.	
PRINCIPALES ESTRATEGIAS	ORDENACIÓN	NORMATIVA
Objetivo de seguridad: ayuda en la orientación y creación de rutas seguras para facilitar la circulación de coches y personas.	X	
Objetivo de estética: Resaltar arquitectura y elementos decorativos como fuentes, estatuas: Entusiasmar, entretener e informar.	X	
Objetivo comercial: Promoción de espacios y facilitar el uso de espacios exteriores sobre todo en verano	X	X
Objetivo de eficiencia energética, mantenimiento y costos: Reducción del consumo eléctrico e implantación de materiales regulados y duraderos.		X
Objetivo de sostenibilidad y ecología: Implantación de materiales eléctricos no contaminantes y que la luz perturbe en el menor grado posible el ambiente.	X	X

Figura 11. Informe de Sostenibilidad Ambiental preliminar. PdP. 2012 Anexo I. Iluminación exterior

Es decir, la «seguridad» se aborda de forma absolutamente tangencial y sólo relacionada con las líneas que se consideran prioritarias para revalorizar la Playa de Palma, que tienen que ver, claramente, con actuaciones urbanísticas, paisajísticas y de movilidad, en las que las personas aparentemente no tienen cabida sino como un elemento más del decorado (consumidores, turistas, visitantes, espectadores…), a las que hay que garantizar «experiencias» y «emociones».

La visión idílica e idealizada de esa nueva Playa de Palma que se debe construir está muy alejada del diagnóstico que, acertadamente, se resume en el propio Informe de Sostenibilidad Ambiental, en el que leemos:

> «*La calidad de vida urbana se ha visto degradada por una cierta polarización social con la aparición de zonas y colectivos con riesgo de exclusión social, falta de identidad y arraigo de la población por la dificultad de identificarse con una zona en declive. Situación que conlleva problemas de seguridad y orden público crecientes, una estacionalidad del empleo que obliga a jornadas alargadas para poder obtener los ingresos necesarios durante la temporada, con un bajo nivel de cualificación y educativo para la gran mayoría de la población*».

Sin embargo, a nuestro juicio, el Plan de Reconversión Integral descuidó temerariamente abordar un diagnóstico más preciso del problema de la seguridad, que está ciertamente relacionada con la existencia de colectivos en riesgo de exclusión social, cuestiones de orden público y perfil educativo y laboral de la población residente, pero también con las consecuencias del discurso mediático sobre la percepción de la seguridad, la asociación del destino con el riesgo o la inseguridad y la falta de un contexto empírico con el que contrastar la percepción social generada.

Una cuestión relevante a plantear hubiese sido profundizar en qué datos objetivos o valoraciones subjetivas se basaban los turoperadores encuestados por THR para establecer como problemática la cuestión de «la seguridad», pero lamentablemente se tomó nota del problema, pero no se investigó su origen, suponiendo que una vez «reconvertida» la Playa de Palma, todos los problemas desaparecerían.

En el momento en que se redactaron las «estrategias» de la Playa de Palma, los cuerpos y fuerzas de seguridad disponían obviamente de datos precisos relacionados con hechos denunciados e investigados, lo que permitía disponer de un índice de delincuencia denunciada; sin embargo, no se disponían de datos que son esenciales para el diseño de una Política de Seguridad Pública y de Gobernanza, como son datos sobre la victimización de la población residente y visitante, es decir, lo que podríamos llamar la «cifra negra» del delito, o estudios sobre las percepciones generadoras de in/seguridad, que no tienen por qué obedecer necesariamente a la existencia de hechos delictivos, ni tan sólo a experiencia de victimización alguna.

Debe mencionarse en honor a la verdad que el Consorcio sí hizo un tímido intento de realizar un diagnóstico sobre la percepción de la seguridad en la Playa de Palma encargando un estudio titulado «*Propuesta de análisis de la seguridad en la Playa de Palma*», del que fueron autores Jaime Tovar, Álvaro Sanz, Joana Mº Petrus y Carmen Ramis, 2010). El proyecto incluyó varias marchas exploratorias[50] sobre el terreno con los

[50] Las marchas exploratorias consisten en recorrer un barrio o entorno concreto con un grupo reducido de personas, al objeto de detectar y analizar qué elementos físicos y sociales condicionan su percepción de seguridad un determinado entorno. Históricamente, se desarrollan vinculadas a las teorías de prevención situacional del delito y de las teorías comunitarias, haciéndose populares a partir de los años 90 en ciudades canadienses como respuesta al incremento de agresiones sexuales contra mujeres.

vecinos residentes y puede decirse que inició un camino prometedor que, sin embargo, quedó lamentablemente en el olvido, debido entre otros a la crisis económica del 2011 y, especialmente, tras el cambio de gerencia del Consorcio y su posterior disolución.[51]

Así pues, podemos decir que no existen estudios extensos sobre victimización ni sobre percepción de seguridad en la Playa de Palma, lo que prueba que las medidas que se hayan podido tomar y las afirmaciones que desde los medios de comunicación o determinados colectivos se vienen haciendo sobre el problema de la seguridad, no tienen su base en estudios rigurosos sino meramente en un conocimiento fundado en las vivencias personales de los actores, inevitablemente condicionadas por sesgos culturales, prejuicios o cualquier otra vía heurística de construcción de opiniones.

Por lo anterior, consideramos necesario proceder a realizar una investigación que permitiera obtener datos relativos tanto a la victimización como a la percepción de seguridad que tiene un segmento concreto de la demanda de la Playa de Palma: el turismo sénior, además de por los motivos expuestos, por el hecho de haber sido un segmento poco estudiado, a pesar de su presencia continuada en la zona.

3.1. Objetivos

Así pues, los objetivos de la investigación son analizar las percepciones de la in/seguridad del turismo sénior a través del contacto y conocimiento directo (mediante entrevistas y encuestas) con los actores, para poder confrontar posteriormente los resultados con la imagen de inseguridad que transmiten las noticias de los medios de comunicación. En efecto, cuando los medios de comunicación hablan de la Playa de Palma da la impresión de que toda la zona, sin distinción, es un área crimípeta[52], una especie de *hotspot* del delito en el conjunto de Palma que, además, se extiende hacia la totalidad del espacio del distrito, confundiendo así el todo por la parte y convirtiendo todo el destino en un lugar *inseguro.*[53]

Con referencia al segmento turístico concreto sobre el que deseamos orientar nuestra investigación, cabe decir que sabemos más bien poco. En nuestro país, apenas se realizan estudios de victimización, y menos específicos sobre el segmento de personas mayores. El último estudio localizado es la «*Encuesta de seguridad pública de Cataluña, edición especial sobre las personas mayores*»[54] de febrero de 2015, del Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya, dirigida a conocer la victimización por hechos delictuosos sufridos que, no obstante, pone especial atención en los malos tratos recibidos por las personas mayores en el entorno familiar, omitiendo cualquier dato sobre la inseguridad ciudadana, como consecuencia de actos incívicos.

---

[51] Agradecemos a los autores el habernos facilitado el acceso al estudio, así como a la metodología y principales resultados

[52] Áreas concretas donde la percepción del miedo o el índice de delincuencia es alta. (Vozmediano, L, San Juan, C., 2010)

[53] Se confunde la parte por el todo. Un delito puntual ocurrido en un lugar concreto y acotado del distrito de la Playa de Palma da lugar a una noticia en la que el hecho se hace extensivo a todo el conjunto de la denominación geoturística, sin distinción de zonas, áreas o actividades

[54] Gencat.cat.

En consecuencia, la presente tesis doctoral persigue alcanzar los siguientes objetivos, que pueden verse esquemáticamente en la Figura 12 y que exponen a continuación

3.1.1. Objetivos generales:

1. Determinar qué conductas (delictuosas, antisociales, incívicas), producen en el turismo sénior una percepción de inseguridad, incluyendo las relacionadas con el entorno y comparar estas percepciones con las de la población residente.

2. Investigar sobre el índice de víctimización autodeclarada, derivado de un hecho delictuoso.

3. Valorar la incidencia, tanto positiva como negativa, del programa de prevención cognitivo conductual, desarrollado por la Policía Local, como elemento de autoprotección, a través del conocimiento de las conductas desviadas y delictuosas que se pueden encontrar en el entorno, con extensión a su lugar de residencia.

Figura 12. Síntesis de la investigación

Fuente. Elaboración propia

3.1.2. Objetivos secundarios:

1. Estudiar la evolución de la trama urbana de la Playa de Palma y la composición de su población residente.
2. Analizar cuáles son las principales conductas antisociales e incívicas que se producen en la Playa de Palma, a través de END de victimización.
3. Geolocalizar los puntos calientes o *«hotspots»* de la Playa de Palma.

4. Considerar el índice de la repetición en el destino turístico, como indicador de fidelización del destino, derivado a su vez de la existencia de un cierto nivel de satisfacción en relación con la seguridad del mismo. (Hong, Lee, Seokho y Jang, 2009).
5. Valorar las ventajas de diseñar de forma específica una política pública en materia de seguridad en la Playa de Palma

3.2. Hipótesis

Esta tesis plantea como hipótesis a verificar que la Playa de Palma es percibida como un destino seguro por el turismo sénior debido a que este segmento de la demanda está condicionado por el tipo de actividades que realiza, que determina un bajo nivel de exposición al riesgo, y por la asincronía con que se producen los máximos de las conductas antisociales en la Playa de Palma.

3.3. Fuentes

Las fuentes que han proporcionado datos útiles para esta investigación han sido por lo general primarias y de tres tipos: documentales, estadísticas y cartográficas.

3.3.1. Fuentes documentales.

La investigación se ha enmarcado en el estudio de la percepción de la seguridad y de los procesos sociales, espaciales y culturales que influyen en ella. Desde cada una de las disciplinas que específicamente estudian los procesos sociales, espaciales y culturales, tales como la sociología, la criminología, la geografía, la antropología y la psicología, se han venido desarrollando desde los años 70 del siglo XX un amplio abanico de investigaciones que han proporcionado un nutrido marco teórico desde el que abordar los estudios relacionados con la seguridad y su percepción. Eso ha obligado a la consulta de una bibliografía muy amplia, de la que hemos intentado seleccionar a los autores que mejor podían contribuir a apuntalar el proceso de investigación en cada uno de sus apartados.

Así, dado que la investigación ha tomado como población de estudio un conjunto demográfico acotado (mayores de 55 años) en el desarrollo de una actividad concreta (turismo de sol y playa) en un área geográfica específica (Playa de Palma), las fuentes bibliográficas incluyen también, en primer lugar, los trabajos de los principales autores gracias a los cuáles hemos podido reconstruir el proceso de formación territorial de la Playa de Palma, a lo que dedicamos una parte importante de esta investigación; en segundo lugar, investigaciones e informes específicos relacionados con el desarrollo de la actividad turística en la zona de estudio; y, finalmente, artículos relacionados con el turismo sénior y con el comportamiento de los individuos bajo la influencia de los medios de información y comunicación.

De esta forma, la bibliografía reúne tanto obras clásicas como informes e investigaciones relativamente recientes y de autores nacionales e internacionales que han realizado estudios en ámbitos territoriales diversos.

Debe señalarse que, gracias a los estudios realizados en el doctorando en Criminología, Derecho, y Ciencias Políticas, han podido incorporarse autores ya estudiados con anterioridad, de manera que he podido aprovechar conocimientos previos para dar forma a los contenidos más teóricos y metodológicos de la investigación. En cambio, han sido objeto de lectura nueva y específica los trabajos relacionados con la actividad turística y la geografía, que no había tenido ocasión de estudiar sino a raíz del desarrollo de esta investigación.

Además de los libros y artículos científicos que han podido ser adquiridos y consultados en bibliotecas y en plataformas digitales de revistas científicas, se han utilizado documentos conservados en Archivos municipales, hemerotecas y repositorios de trabajos científicos de Universidades.

Han servido de forma específica a esta investigación algunos trabajos que deben considerarse pioneros en este campo de estudio, como son: la Memoria de Investigación para la obtención del Diploma de Estudios Avanzados (DEA) dentro del Programa de Doctorado en Geografía de la UIB, realizado por Álvaro Sanz Gómez (2013): «*Inseguridad en zonas turísticas intensivas: datos policiales y percepción de los turistas. El caso de Playa de Palma*»; el Trabajo Fin de Grado en Criminología realizado por Toni Ruíz Varea el 2014, en la UOC: *«Informe sobre la problemática que sufre la Playa de Palma en cuanto a conductas antisociales, desviadas o delictivas*»; y los trabajos e informes realizados por distintos mandos de la Policía Local de Palma y por el Consorcio de la Playa de Palma, a cuyos autores agradecemos la posibilidad de consulta[55].Igualmente merecen destacarse los informes, dossiers y cuadernos publicados por la Fundación Gadeso, dedicada al estudio socioeconómico de Baleares.

Hemeroteca.

Unas fuentes documentales relevantes para la investigación han sido las hemerotecas digitales, que han proporcionado valiosos ejemplos respecto a la forma en que han tratado la información relacionada con sucesos, actuaciones administrativas e información política y de seguridad en la Playa de Palma.

Las hemerotecas más utilizadas han sido las de los diarios locales, en papel y digitales: Diario de Mallorca, Última Hora, Ara Balears, El Mundo de Baleares, Mallorca Diario.com y Crónica Balear.com. Sin embargo, también se ha consultado prensa alemana, como Bild, y la redactada en alemán desde Palma, Mallorca Zeitung. Se ha accedido físicamente a las hemerotecas de los diarios El Baleares, Última a través de las existentes en el Grupo Ultima Hora[56] y también a través de la biblioteca March y Can Salas, de Palma, que conservan los ejemplares en microfilm. Una recopilación de las noticias más relevantes puede consultarse en el volumen II (Anexo).

[55] Nos referimos en concreto a Mut García («*Abordamiento al problema. Bases para la redacción de una ordenanza-marco de civismo para PdP*»); J. Clar; *«Informe de percepció de seguretat/ inseguretat a la zona de l'arenal, març 2012»*; Consorcio PdP (2011): *«De las marchas exploratorias- informes derivados»* realizada por el observatorio de la seguridad del Consorcio de la Playa de Palma; Quetglas (2014) «Una propuesta de política en seguridad pública en la playa de palma, 2014»

[56] Ha resultado de gran ayuda la colaboración de Sr. Pedro Comas, del Última Hora Diario

Por último, la Biblioteca Digital de Ies Illes Balears, creada a través de la UIB, ha permitido el acceso a revistas locales como S'Unió de s'Arenal, s'Arenal de Mallorca, entre otras, buen reflejo de la vida cotidiana de los barrios y entidades de población tradicionales http://ibdigital.uib.cat/greenstone/cgi-bin/library.cgi.

3.3.2. Fuentes estadísticas

La información cuantitativa se ha obtenido tanto de estadísticas e informes publicados por organismos públicos y privados, como derivados del trabajo de campo realizado. Entre los organismos públicos, destacan el Instituto Nacional de Estadística (INE), el *Institut Balear d'Estadística* (IBESTAT), el Ayuntamiento de Palma, la Conselleria de Turisme, el extinto Instituto Municipal de Turismo de Palma y el Consorcio para la Reconversión de la Playa de Palma. Entre los privados, se destaca la información sobre ocupación turística y fechas de apertura/cierre de los establecimientos turísticos facilitados por la Asociación Hotelera de la Playa de Palma y las encuestas de opinión realizadas por la Fundación Gadeso.

Por lo que respecta a la información estadística generada a partir del trabajo de campo, los datos han sido obtenidos mediante encuestas y conforman el capítulo de resultados de esta investigación. No utilizando en esta investigación ningún dato estadístico policial, ni judicial.

3.3.3. Fuentes cartográficas

La información cartográfica que acompaña este trabajo se ha obtenido, principalmente, a través del Ayuntamiento de Palma. Para la cartografía de resultados de la investigación, se ha utilizado una base topográfica digital facilitada por SITIBSA, sobre la que se han implementado capas de información relativas a toponimia, red de carreteras, equipamientos y sobre ella se han representado los datos significativos obtenidos. El *Laboratorio de Sistemas de Información Geográfica y Teledetección* de la UIB ha prestado apoyo a la realización de la cartografía digital que se aporta, facilitando los medios y el asesoramiento técnico necesario.

3.4. Métodos de investigación cuantitativos

Vistas las derivas sobre la inseguridad en la Playa de Palma, y para poder desarrollar una política de gobernanza de la seguridad pública que abordara los problemas reales a los que se enfrenta la población, tanto desde el punto de vista de la prevención como de la actuación directa sobre el territorio, era absolutamente necesario conocer las causas generadoras de las inseguridades, llevando a cabo una reflexión que ahondara en los elementos causales de las percepciones de los propios actores y que ayudara a identificar los escenarios y las situaciones capaces de generar inseguridad, pues sólo conociendo esto era posible diseñar una política de prevención y de actuación directa policial adecuada. Como hemos señalado en la primera parte, esta investigación nace de una necesidad contrastada de disponer de instrumentos que ayuden al diseño de una política de seguridad pública que pueda ser adoptada por la administración y que resulte útil para abordar los problemas desde la prevención, guiar la actuación directa, controlar el riesgo percibido objetivo, subjetivo o difuso e incrementar la confianza de la Policía Local en la gestión y resolución de conflictos.

En la obra *Democracia y Policía*, Curbet (1993), hablando sobre la prevención del delito, expuso que ya en 1979 Gernot Steinhilper en su estudio "*Violence et police*"[57], afirmaba "*por regla general, la prevención requiere unas estructuras técnicas y de comportamiento, unas reacciones y unas iniciativas, unas ideas y de unos medios bien diferentes de la represión*". En la idea, por tanto, de que las políticas de seguridad basadas en la prevención del delito deben disponer de unas estructuras y unos conocimientos distintos a los que se necesitan para realizar una política de seguridad basada en la represión del mismo, consideramos necesario incluir en el estudio de la percepción del riesgo y de la inseguridad elementos que pudieran orientar una futura política pública de carácter preventivo específica para ser aplicada en zonas turísticas maduras. Pretendemos que la investigación sirva también para demostrar que la policía es una institución capaz de tomar parte activa en la resolución de conflictos mediante técnicas preventivas comunitarias colaborando con los distintos agentes sociales (hoteleros, comerciantes, restauradores), y con los colectivos (vecinos, turistas, en este caso) en la creación de un marco de diálogo, participación y acción.

Desde este punto de vista, hemos abordado las entrevistas sobre la percepción de la seguridad y victimización, con la idea de que en relación a unos datos obtenidos poder construir un modelo preventivo desarrollado por la Policía Local a través de una Gobernanza de la Seguridad en Playa de Palma real, adaptada al turismo sénior durante la temporada baja y media, por ello en primer lugar se considera que se debe medir las causas de la percepción de seguridad así como de la victimización directa e indirecta en sentido amplio.

Para medir la victimización de cualquier segmento poblacional, los criminólogos y sociólogos han utilizado desde la primera mitad del siglo XIX las estadísticas de los delitos registrados y estudios de delincuencia auto-revelada. En las últimas décadas, se han incorporado sistemas de indicadores inspirados dentro el marco conceptual de las políticas públicas de la gobernanza de la seguridad y de la gestión pública "New Public Management" para la racionalización de la toma de decisiones dentro del marco de la seguridad pública, con el objetivo de mejorar las percepciones sobre la seguridad, optimizar los recursos técnicos y humanos y, en definitiva, aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Las **entrevistas de victimización** (encuestas dirigidas) fueron diseñadas con la finalidad de medir, la experiencia personal en su destino vacacional, en el ámbito de la seguridad pública, y analizar las percepciones subjetivas en relación a la inseguridad. No se trata de un estudio de opinión, sino que se pretende testar una herramienta que sirva para contribuir a la valoración de un nuevo diseño operativo dentro el marco de las políticas públicas en seguridad.

Sería relativamente sencillo realizar un diagnóstico sobre las estadísticas policiales publicadas sobre los delitos, aunque actualmente las fuentes estadísticas de fiscalía o judiciales no reflejarían la totalidad de los hechos delictivos, pues con la reforma procesal, los atestados policiales que no conlleven detención o identificación del delincuente no

[57] Steinhilper, G. (1979). «Violence et police», 3e Colloque Criminologique 1977, in *La police et la prévention de la criminalité,* Conseil de l'Europe, Affaires juridiques, Etudes relatives à la recherche Criminologique, Volume XVI, Strasbourg. pp. 65-102

son tramitados ante la autoridad judicial. Utilizar simplemente estas cifras nos llevaría a una falsa percepción del entorno y de sus usuarios, debido que ignoraríamos las percepciones de inseguridad que los sujetos tienen por hechos que pueden o no por ser delictuosos pero que inciden de alguna forma en el grupo de personas que conforman el turismo sénior, que es nuestro segmento de estudio.

La investigación pretende ir va más allá de los datos registrados, debido a que estos no reflejan la "cifra negra" de la delincuencia, ni tampoco se recogen los actos incívicos, antisociales y otras conductas que coadyuvan a incrementar la percepción de inseguridad o a construir la imagen de un destino turístico no seguro; las cifras oficiales de delito ignoran también la información ambiental y de entorno, capaces de crear espacios que se identifiquen como espacios inseguros por ciertas características en su diseño o mantenimiento (ventanas rotas, falta de iluminación, suciedad, abandono…), que pueden generar una victimización subjetiva tangible o intangible.

Por ello se ha buscado conocer las distintas realidades que viven y perciben los residentes y visitantes, a través de encuestas que buscan información extraída de experiencias y de percepciones individualizadas de los ciudadanos; encuestas en las que éstos puedan expresan sus opiniones, vivencias y percepciones bajo su prisma personal, argumentando sus motivos de estas percepciones, realizando propuestas que mejorarían su percepción de seguridad, etc.

Para este objetivo hemos diseñado un sistema de encuestas dirigidas y entrevistas estructuradas de victimización.

Aunque este tipo de encuestas no puedan ser sustitutivas de las estadísticas oficiales, y pese a objeciones que puedan interponerles algún sector crítico con los datos que se extraerán en las conclusiones finales, sí podemos afirmar categóricamente que aportarán legitimidad en sus resultados y realidades, al haberse sustraído de cualquier distorsión inducida e influencia que pudiera suponerse desde la perspectiva de las instituciones y de los actores sociales del territorio.

La encuesta dirigida se ha orientado tanto hacia la población residente como visitante (turismo sénior) en temporada media baja, que ha sido interrogada directamente sobre sus experiencias con los hechos delictivos y sobre los elementos generadores de percepciones de inseguridad.

El método utilizado se ha fundamentado en la Encuesta Internacional de Victimización (*International Crime Victims Surey*) que tiene por objeto la prevención de la delincuencia y la sensación de inseguridad, a partir de las experiencias manifestadas por los ciudadanos. También ha servido de base el estudio publicado sobre encuestas sobre de seguridad en personas mayores, realizado por la Generaltat de Cataluña el mes de febrero del 2015.

El método de investigación que se ha diseñado tiene por objeto extraer las inferencias derivadas de la información obtenida a partir de fuentes directas e indirectas y de su tratamiento, con el fin de alcanzar unos resultados que nos permitan validar o falsar la hipótesis inicial planteada. La extracción de las inferencias a partir de la información recogida sobre los niveles de percepción de la inseguridad y grado de victimización en el segmento del turismo sénior en la Playa de Palma persigue determinar si el destino turístico es percibido o no como seguro y analizar en qué condiciones de entorno se

produce dicha percepción, entendiendo que tanto el espacio geográfico como el conocimiento e información previo e in situ del destino turístico, condicionan dicha percepción.

Dejando aparte los rasgos internos, que operan estableciendo distintos niveles de respuesta psicosocial en cada individuo, entendemos que la percepción del destino turístico "Playa de Palma" como seguro/inseguro está condicionada como hemos visto en la Figura 12 por la creación de un entorno de opinión que contribuye a crear una imagen del destino, por las condiciones reales que establecen las actividades que se llevan a cabo en la Playa de Palma y por la información específica en materia de seguridad que reciben los visitantes y que facilitan un comportamiento más racional ante el riesgo. Por ello, una parte de la investigación ha ido encaminada a estudiar el proceso de construcción territorial de la Playa de Palma como marca y destino turístico, para llegar a explicar la distribución actual de actividades, de la oferta turística y la composición sociodemográfica de los barrios que la integran. Otra parte de la investigación se ha encaminado a conocer la imagen social del destino turístico que se ha construido y cómo dicha imagen condiciona el comportamiento de los residentes y de los visitantes sobre el espacio turístico. Ambos ejes, territorial y social, han sido estudiados a partir de datos extraídos de trabajos y estudios previos, así como de entrevistas en profundidad y completado con la información procedente de documentos de archivo y hemerotecas.

Una vez establecido, por así decirlo, el contexto espacial y sociocultural de la Playa de Palma, estamos en condiciones de analizar específicamente el comportamiento y la percepción de un segmento de la demanda turística que visita la zona anualmente: el turismo sénior.

Para conocer la opinión de los visitantes y de los agentes sociales que operan en el entorno de la Playa de Palma se ha recurrido al uso de una metodología de investigación mixta: cuantitativa y cualitativa.

3.4.1. Las encuestas dirigidas y no dirigidas

Los métodos de investigación empleados tienen como principal meta obtener el máximo posible de datos que -transformados en información- nos permitan tener una visión real del problema evaluado, sin pretender que esta visión sea exclusiva, ni cerrada, sobre el análisis de las percepciones de la seguridad en la Playa de Palma término municipal de Palma, sino una aportación validada que pueda servir como herramienta de trabajo para mejorar la Gobernanza de la Seguridad en la zona estudio.

La investigación cuantitativa ha consistido en la recogida de información a través de encuestas dirigidas y no dirigidas, habiendo realizado las primeras en forma de «entrevistas estructuradas».

Estudiar la percepción de seguridad/inseguridad de la Playa de Palma por parte del turismo sénior exigía diseñar un método de aproximación a los propios turistas que permitiera conocer su opinión, percepción y victimización en relación a la zona, así como determinar la valoración que este colectivo hace de la información sobre seguridad que proporciona la Policía Local y la utilidad que le conceden a la misma. Para ello se decidió hacer uso de una técnica de encuesta.

La técnica de encuesta es un método ampliamente utilizado en ciencias sociales, ya que permite conocer de forma rápida y eficaz datos precisos sobre un conjunto de cuestiones

(Casas Anguita et al. 2003). Hemos de tener en cuenta que una encuesta siempre ofrece una observación indirecta de determinados hechos, puesto que lo que obtenemos mediante ellas son las respuestas individuales de los encuestados a preguntas objetivas. Esto, que podría suponer un filtro innecesario frente a la observación directa de los hechos, es precisamente lo relevante cuando lo que se pretenden observar no son hechos contrastables empíricamente sino, por el contrario, la percepción que dichos hechos ocasionan sobre los sujetos encuestados. Así, la limitación que tiene toda encuesta al quedar condicionadas la respuesta a la veracidad con que respondan los encuestados, que pueden querer no revelar su opinión (pensemos en las encuestas de intención de voto, por ejemplo), se convierte en el caso de los estudios sobre seguridad y victimización en un método fiable, capaz de revelar tanto la cifra oculta del delito como la percepción que se tiene sobre él.

Debe recordarse que el interés de una encuesta nunca es un individuo en concreto, escogido por sus particularidades, sino un individuo representativo que tiene interés en la medida que pertenece a la población en estudio y de cuyas respuestas, de forma agrupada, pueden inferirse rasgos comunes a su universo de pertenencia que ayudan a entender el fenómeno que se pretende estudiar. Al recoger las respuestas mediante un formulario estandarizado, los resultados son comparables unos con otros.

De acuerdo con Pulido (1971), la confección de una encuesta requiere realizar seis tareas: definir la población y la unidad muestral; seleccionar el tamaño de la muestra; definir el cuestionario; organizar el trabajo de campo; tabular estadísticamente los resultados; y, finalmente, interpretar y discutir los resultados.

En este capítulo se especifican los cuatros primeros pasos, mientras que los correspondientes a tabulación, interpretación y discusión de los resultados se verán en el capítulo 6.

Dado que hemos realizado dos tipos de encuestas (dirigidas y no dirigidas), hay que explicar en qué se diferencian. Como metodología cuantitativa se ha hecho uso en el trabajo de campo de una **encuesta dirigida** consistente en una entrevista estructurada de victimización (León, Montero, 2009). Conviene explicar que, aunque la encuesta sobre inseguridad y victimización es un cuestionario de respuestas cerradas, a cada persona encuestada se le ha brindado la oportunidad de realizar comentarios abiertos, de manera que el entrevistador ha podido anotar observaciones realizadas por el encuestado y recabar opiniones que eran libremente expresadas, de ahí que en el apartado de «métodos cualitativos» hablaremos de “entrevistas estructuradas” para referirnos a ese intercambio de información más flexible que la encuesta dirigida cara a cara e individualizada permitió. La encuesta de victimización no ha perdido por ello su carácter estándar, pues se ha mantenido en todos los casos el orden de las preguntas y la sistemática de pregunta-respuesta. La finalidad de las preguntas de la encuesta (y de la entrevista realizada a los encuestados que resultaron más participativos) es la misma, recopilar datos sobre percepción de seguridad y victimización y en este caso coincidió que mientras se llevaba a cabo la encuesta se aprovechó la relación personal establecida uno a uno con dada encuestado para realizar anotaciones libres a modo de “entrevista”. La encuesta dirigida tiene como finalidad conocer la tasa de victimización, así como los, elementos perturbadores de la inseguridad percibida toda vez que podrá contrastarse con los

partes/actas de denuncia (Murriá, González, Consola, 2008) y valorar su incidencia en la fidelización del destino.

Por su parte, la **encuesta no dirigida** o autoadministrada consistió en un cuestionario distribuido en los hoteles donde se encontraban alojados visitantes del programa IMSERSO, y en los que, a su vez, la Policía Local había llevado a cabo charlas voluntarias sobre seguridad ciudadana que se ofrecen a los turistas alojados en los hoteles. La finalidad de esta encuesta fue conocer el impacto de estas charlas sobre los turistas sénior, a fin de poder evaluar el grado de eficacia de esta política de prevención anticipativa (Hughes, 2012) dentro del marco conceptual de la prevención comunitaria.

- **Población y muestra**

Uno de los problemas con el que nos encontramos a la hora de realizar las encuesta fue determinar el tamaño de las muestras que resultarían representativas, dada la imposibilidad material de conocer con absoluta precisión ni el total de residentes que estaba verdaderamente presente en su residencia habitual durante el período de cuestación ni tampoco el total de turistas sénior existente en todos los hoteles de la Playa de Palma. No obstante, como veremos a continuación, esta dificultad no ha impedido la obtención de muestras con significación estadística.

- **Objetivo**

Desde un punto de vista metodológico, debe entenderse que la finalidad última de estas encuestas era recoger información de información de distinta procedencia que, combinada con otras fuentes de datos pudieran dar respuesta tanto a la pregunta de investigación ¿es segura la Playa de Palma para el turismo sénior? como a la percepción de seguridad/inseguridad que tiene el turismo sénior de un destino turístico maduro que, en temporada alta, exporta una imagen no siempre positiva de sus actividades turística.

3.4.2. Encuesta dirigida sobre percepción de seguridad y victimización

La encuesta de victimización fue dirigida (no autoadministada) que se pasó a turistas seniors y residentes de manera aleatoria durante 18 días a lo largo de tres meses. La encuesta se diseñó con la finalidad de conocer la tasa de victimización en cada grupo, su grado de percepción de inseguridad/seguridad, focalización de los puntos calientes y tiempo de residencia/recurrencia de visita, partiendo del hecho de que la percepción espacial entre los residentes y los visitantes puede diferir en función del tiempo de contacto con la realidad de la zona de estudio. Así, resulta de interés tanto conocer los años de residencia en Playa de Palma como el grado de fidelización de los visitantes (Nam, Ekinci, Whayatt, 2012). Al dirigir la encuesta tanto a residentes como a turistas seniors se persigue una triangulación de resultados, considerando que la confrontación de distintos sujetos que presentan características de origen muy distintas ayuda a determinar con mayor precisión el fenomeno en estudio (Morse, 1991).

- **Universo:**

Turistas seniors de acuerdo con la definición (vid. 2.7. pág.108) alojados en los establecimientos turísticos de la Playa de Palma, y residentes habituales en la Playa de Palma presentes durante el período de la cuestación.

- **Tamaño de la muestra**

Se realizaron 651 entrevistas, sobre la base de 5 variables de control (edad, sexo, nacionalidad, ciudad, provincia) y 8 preguntas que han dado lugar a 16 ítems de respuesta por cada encuesta. El total de encuestas ha ofrecido un volumen de 10.416 datos para su tabulación y análisis. Del total de encuestas, 412 fueron dirigidas a turistas seniors y 239 a residentes en la zona de estudio.

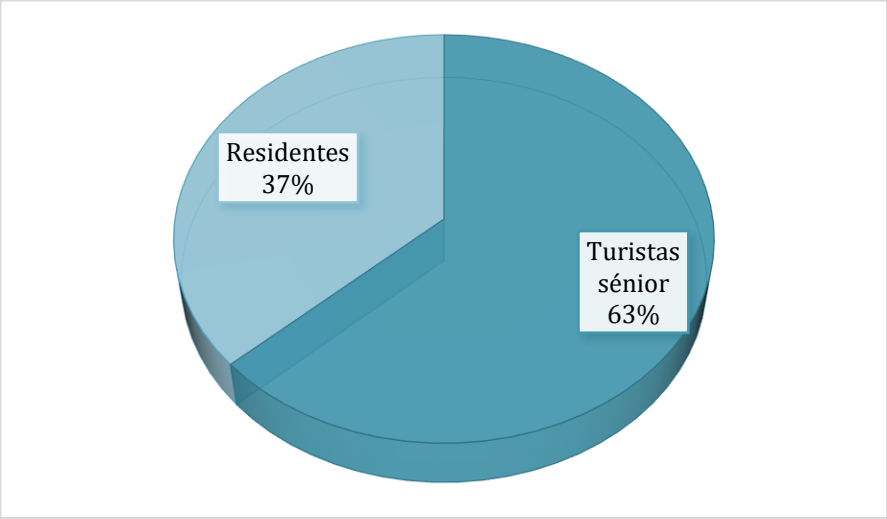


Gráfico 7. Distribución del número de encuestas de victimización realizadas en la Playa de Palma (2017).

- **Representatividad de la muestra**

Como decíamos, una condición básica a la hora de seleccionar una muestra es su representatividad, pues así los resultados obtenidos podrán resultar extrapolables al universo total de la población estudiada, evitando sesgos que reducirían la posibilidad de generalización. En la encuesta de victimización se han realizado un total de 651 cuestionarios válidos, ese tamaño muestral obtenido, estimando una población residente+turista de 50.000 personas, presenta un error máximo del 5% para un intervalo de confianza del 99%, lo que resulta altamente aceptable.

- **Temporalidad de la encuesta de victimización**.

El período en el que se realizó la encuesta de victimización fue del 6 de marzo al 2 de mayo del 2017, en 18 días de actividad, que se concentraron en mayor medida en el mes de marzo (77%) al ser el período con mayor afluencia de turismo sénior.

Los días de cuestación se distribuyeron de marzo a mayo como se indica en la tabla 3.

	nº de días	Encuestas residentes	Encuestas turistas	Total	% distribución mensual
Marzo	13	215	292	507	77,88
Abril	4	24	101	125	19,20
Mayo	1	0	19	19	2,92
Total	**18**	**239**	**412**	**651**	100

Tabla 3. Distribución mensual de las encuestas realizadas

Las encuestas se realizaron siguiendo un patrón semanal a partir de tres variables:

	Residente	Turista sénior	Total
06-mar	43		43
08-mar	20	5	25
09-mar	2	32	34
10-mar	25		25
14-mar	14	23	37
15-mar	18	27	45
16-mar	37	21	58
17-mar	12	27	39
21-mar	4	20	24
22-mar	13	29	42
23-mar	14	33	47
29-mar	7	38	45
31-mar	6	37	43
04-abr	7	29	36
05-abr	10	24	34
18-abr	7	28	35
26-abr		20	20
02-may		19	19
Total	**239**	**412**	**651**

a) que no coincidiera con la semana Santa, debido a que el turismo sénior no se suele desplazar en ese período pues aprovecha para celebrar la Pascua con su familia en sus localidades,

b) que el día de la encuesta hiciera buen tiempo, pues se supuso que, si coincidía algún día de lluvia, ventoso o frío, la afluencia en el exterior sería menor pues los días desapacibles no invitan a salir, mientras que un día soleado y buen tiempo favorecería la circulación de residentes y turistas en la zona; y

c) meses de mayor número de los paquetes turístico del IMSERSO contratados.

Tabla 4. Distribución diaria de las encuestas realizadas

El equipo de entrevistadores estuvo formado por personas inscritas en el servicio de Palma Activa, dentro del Plan Forma, un programa para la integración de trabajadores en paro de larga duración, los cuales estaban adscritos a la Policía Local y realizaban funciones de informadores y tareas de prevención en el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales en las diferentes barriadas de Palma. Diez de los que fueron asignados a la Playa de Palma, aprovechando la tarea de información y prevención que tenía encomendada, colaboraron como entrevistadores durante casi tres meses se realizaron las encuestas estructuradas. La propuesta de participación de este colectivo en este estudio específico fue realizada al Director del Área de Seguridad Ciudadana, Sr. Martí Capó, quien autorizó dicha experiencia pionera en el seno de la Policía Local de Palma. Se consideró que la realización de las encuestas por personal independiente, libre de cualquier sesgo o influencia garantizaría una obtención objetiva e imparcial en las

entrevistas realizadas, a la vez que garantizaba la obtención simultánea de encuestas en una cobertura geográficamente muy amplia.

Los entrevistadores fueron perfectamente identificados con chalecos de color amarillo con la inscripción "Informadores de la Policía Local", con un carnet identificativo visible. Todos recibieron formación adecuada acerca de los objetivos de la investigación, el significado de las preguntas del cuestionario, las técnicas para abordar a los entrevistados y su elección aleatoria, así como sobre los sectores, rutas y puntos de muestreo previamente definidos.

- **Horario de las encuestas**

Se establecieron unos intervalos horarios en función de la mayor afluencia de personas en los puntos y rutas, que habitualmente coinciden con las franjas horarias de la media mañana (10h-13h) y de la tarde (17h-20h). Para la selección aleatoria se estableció el criterio de proponer la entrevista a la quinta persona con la que nos cruzáramos en ruta o en punto de muestreo

- **Zonificación de las encuestas**

Las encuestas de victimización se han realizado en zonas definidas previamente sobre la zona de estudio. La distribución de los puntos y rutas de muestreo en la Playa de Palma se ha establecido tomando como base, en primer lugar, la concentración de población residente, a fin de garantizar el muestreo entre los residentes; en segundo lugar, la localización de los hoteles abiertos en los meses de estudio (temporada media-baja) suponiendo que el mayor volumen de turistas se localizará en su entorno y, en tercer lugar, la ubicación de los lugares más frecuentados tanto por residente como por visitantes (plazas y paseos públicos, establecimientos comerciales y de ocio-restauración conocidos en la zona y espacios de playa). Estos criterios han tenido como objetivo que la muestra aleatoria de personas encuestadas fuera lo más variada posible y respondiera a la composición real de los visitantes/residentes existentes el período de la encuesta en la zona de estudio.

La Playa de Palma se extiende a lo largo de casi 5Km en una franja costera que va desde el punto más occidental, barrio de Can Pastilla, hasta el más oriental, S'Arenal, dejando un sector central (Les Meravelles) en el que se concentra durante el verano la máxima actividad turística[58]; dado que la concentración de los hoteles abiertos al turismo sénior en la temporada media-baja es mayor en la zona de s'Arenal y Can Pastilla (extremos oriental y occidental de la Playa de Palma), un 90% de las encuestas fueron realizadas en estas dos zonas.

Las zonas del Arenal y Can Pastilla presentan una consolidación urbanística madura, lo que resulta acorde con el hecho de que fueron los dos primeros núcleos poblacionales de la Playa de Palma a partir los que se extendió su urbanización; a día de hoy, ambos representan los dos núcleos de población más densamente poblados de la zona de estudio, aunque existe una mayor población residente en el Arenal (8.652 hab./2016) que en Can Pastilla (6.265 hab./2016).

No obstante, debe tenerse en cuenta, que como hemos dicho los puntos de cuestación se han establecido teniendo en cuenta la frecuentación de lugares por residentes/turistas, por lo que las respuestas respecto a la seguridad recogidas un punto de muestreo no asigna directamente esa valoración a ese lugar, puesto que los encuestados pueden haber formado su opinión a lo largo de toda la Playa de Palma. En especial los turistas seniors realizan largos paseos y desplazamientos por la zona de playa y tienen una visión general del área de estudio.

	Can Pastilla	**Les Meravelles**	**s'Arenal**	**Total**
Total	6.265	5.005	8.652	19.922
%	*31,4%*	*25,1%*	*43,4%*	*100*

Tabla 5. Población residente en los barrios de Playa de Palma según Padrón municipal 2016.

Como puede verse en la Figura 13, un 62,8% de las encuestas fueron realizadas en s'Arenal, un 19,4% en Can Pastilla y un 8,9% en el sector central de Les Meravelles.

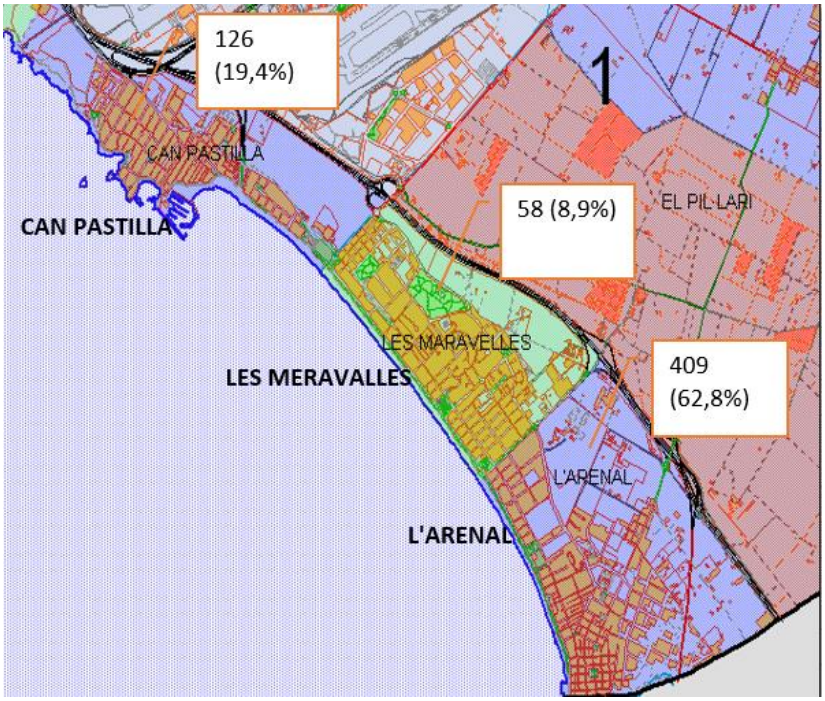


Figura 13. Distribución de las encuestas de victimización en los distintos sectores.

Considerando que los turistas seniors que visitan la Playa de Palma en la temporada media-baja tienen como referencia las actividades al aire libre, paseos, compra, «sol y playa» el trabajo de campo estableció las rutas más frecuentadas desde los hoteles abiertos a los puntos de mayor concentración de visitantes. Se trazaron así itinerarios de cuestación significativos con lo que se consiguió dar cobertura geográfica a toda la zona de estudio, y en ella se seleccionaron de forma aleatoria a los encuestados, obteniéndose un 100% en la tasa de respuesta.

- **Método de encuesta**

Las encuestas de victimización se realizaron en un clima agradable en que se facilitó la confianza y la comunicación con el entrevistado, con la finalidad de explorar el grado de percepción de la seguridad, las causas generadoras de la in/seguridad, la localización espacial de los puntos calientes "hotspots", las propuestas para la mejora de la seguridad, sobre la victimización directa o indirecta por hechos delictuosos[59], el nivel objetivo de percepción de seguridad y la relación causal que el entrevistado establecía entre la incertidumbre sobre la seguridad y los elementos generadores de la misma.

La elección de los entrevistados fue aleatoria. Se abordó gradualmente al entrevistado iniciando el contacto con una identificación previa de quién era el encuestador y qué objetivos tenía la encuesta que se estaba realizando. En todo momento se intentó crear un clima de cordialidad y confianza a fin de ofrecer un contexto de proximidad que siempre favorece la participación y promueve la locuacidad del entrevistado. (Garrido, Stangeland y Redondo, 2001).

Una vez explicado al entrevistado la finalidad de la entrevista y garantizado el anonimato en el manejo de la información obtenida y de los datos personales, las preguntas fueron formuladas exactamente como estaban redactadas y en el mismo orden que estaban en el cuestionario. Los entrevistados contaron con el tiempo necesario para pensar y responder a las preguntas. En todo momento, los encuestadores, facilitaron la escucha, recogiendo comentarios realizados por los entrevistados y realizando anotaciones que pudieran servir para contextualizar mejor sus respuestas y percepciones, a la vez que ayudaba a mantener el interés, la cordialidad y la comunicación. En todo momento se evitó, realizar comentarios valorativos, morales o realizar observaciones que pudieran condicionar las respuestas a los entrevistados e hicieran perder objetividad a la encuesta de victimización.

- **Cuestionario de la encuesta de victimización**

El cuestionario de la encuesta estructurada de victimización se componía de un encabezamiento en el que se anotó la fecha de realización de cada encuesta y algunos datos personales del entrevistado con las variables que se servirían posteriormente para establecer relaciones significativas con las respuestas obtenidas: edad, sexo, nacionalidad, ciudad de origen y provincia. El cuestionario fue diseñado de forma que pudiera recabar la información más relevante sin convertir la entrevista en una actividad

[59] El topónimo «Platja de Palma» designa la porción de costa más extensa de la capital del archipiélago balear (4,6 kilómetros de longitud, divididos en 15 balnearios), situada a 14 kilómetros al este de esta localidad, aunque su último tramo pertenece ya administrativamente al término municipal de Llucmajo. Puede verse una descripción detallada de la zona de estudio en el capítulo 4

engorrosa para el entrevistado que conllevara un tiempo excesivo de respuesta. Así, cada cuestionario se realizó en un tiempo aproximado de 20-30 minutos, pues no resulta aconsejable en entrevistas a pie de calle obligar a un tiempo de respuesta superior (Domínguez et. al., 2016).

Encuesta de victimización
Fecha _____
Edad _____Nacionalidad _____ Ciudad _____ Provincia _____Sexo ___

P.1. ¿Durante su estancia en la Playa de Palma ha sufrido algún hurto, robo?
P.2. ¿Se siente seguro paseando por la zona de la Playa de Palma?
P.3. ¿Ha visto cometer algún delito, hurto o robo en la zona?
P.4. ¿Algún conocido suyo ha sido víctima de delito, hurto o robo en la zona?
P.5. ¿Qué zona de la playa le ha parecido más insegura?
P.6. ¿Por qué?
P.7 ¿Cómo valoraría la seguridad de la zona de 1 a 10
P.8. ¿Es la primera vez que visita la playa de Palma?

Figura 14. Cuestionario de la encuesta dirigida.

- **Tratamiento estadístico de los resultados**

Los resultados de la ED2017 han sido explotados estadísticamente de forma descriptiva. Se ofrecen en el capítulo 6, pregunta a pregunta, los resultados obtenidos mediante tablas y gráficos que ilustran el distinto comportamiento de turistas y residentes frente al conjunto de preguntas que conforman la encuesta. Dado que la encuesta incluye variables categóricas (sexo, edad, zona, nacionalidad), se han relacionado las respuestas a las preguntas binarias P1 a P4 con estas variables y se ha intentado determinar su grado de relación con la respuesta dada a la pregunta P7 (Valoración de la seguridad en la Playa de Palma).

Se ha optado por aplicar un Análisis por Componentes Principales (ACP) a los resultados de las encuestas separando, de un lado, las respuestas dadas por los turistas (412) y, por otro, las respuestas dadas por los residentes (239). Se ha establecido el ACP para un total de nueve variables con un número máximo de 4 factores y rotación variamax de dos dimensiones, lo que mejora la fiabilidad de los resultados obtenidos mediante estadística descriptiva.

3.4.3. Encuesta no dirigida sobre eficacia de la prevención anticipativa comunitaria

Para conocer el impacto del programa preventivo desarrollado como herramienta de las técnicas de prevención comunitaria, diseñado e impartido por la Policía Local, se empleó un método cuantitativo (León,O, Montero,I., 2009) a través de una encuesta no dirigida, que debía ser contestada voluntariamente y dejada por los interesados en las recepciones de los hoteles, al finalizar su estancia en la Playa de Palma.

La finalidad de la encuesta era valorar el interés de las charlas impartidas en castellano por la Policía Local de Palma, el impacto positivo o negativo de la información recibida sobre prevención situacional sobre temas de seguridad y la valoración de la seguridad percibida durante su estancia en la Playa de Palma.

- **Universo**

Turistas seniors alojados en los establecimientos turísticos de la Playa de Palma en los que se habían realizado charlas de seguridad durante 2016 y 2017.

- **Tamaño de la muestra**

El año 2016 se recogieron un total de 425 cuestionarios y el 2017 un total de 258, lo que ofrece un volumen de 683 cuestionarios válidos. La diferencia de datos obtenidos fue debido al tardío del inicio de la campaña del IMSERSO en 2017[60].

En 2016 se impartieron 58 charlas, en un conjunto de 2 establecimientos hoteleros de la zona de Can Pastilla que tenían alojados turistas seniors. A las charlas asistieron un total 2.193 asistentes de los que 425 (19,4%) respondieron voluntariamente a la encuesta obteniéndose de esas encuestas un total de 3.825 datos válidos para su tabulación.

En 2017 se impartieron 16 charlas, en un total de 4 hoteles con 1.243 asistentes y con una respuesta voluntaria de 258 encuestas que representan el 20,8% de los asistentes, con la obtención 1.990 datos válidos para su tabulación.

- **Representatividad de la muestra**

En las encuestas no dirigidas se han obtenido un total de 683 cuestionarios válidos, ese tamaño muestral obtenido, estimando un universo posible de respuesta equivalente al número de turistas sénior que asistieron a las charlas (3.436 turistas), presenta un error máximo de ±3,72% para un intervalo de confianza del 99%, lo que resulta aceptable en términos globales, a pesar de que la falta de una explicación específica acerca de la finalidad de la encuesta entre los asistentes a las charlas, redujo sin duda la participación[61].

---

[60] A finales del 2016 el IMSERSO nombro una nueva directora a Carmen Balfagón, en un momento complicado del instituto debido al retraso en la comercialización de los viajes del 2015 debido a la tardanza en la adjudicación. Balfagón se vio obligada a prorrogar la comercialización de los viajes adjudicados a Mundiplan y Mundosenior para la temporada 2017-2018, de manera que la temporada arrancó en septiembre. https://www.preferente.com/noticias-de-agencias-de-viajes/la-venta-de-viajes-del-imserso-arrancara-el-15-de-septiembre-269696.html

[61] Para el cálculo de los márgenes de error se ha utilizado el cálculo para poblaciones finitas (número total de personas asistentes a las charlas) para una distribución normal.

El error muestral de cada año es menor en el caso de 2016 (4,73%) ya que se pudieron obtener más cuestionarios y se contó con un universo mayor que en el 2017, por los problemas en la comercialización tardía del programa vacacional ya comentado. En términos generales, el error muestral debe interpretarse pues como que en un 97% de los casos, la diferencia entre, de un lado, el porcentaje de turistas seniors que eligieron una opción de respuesta y, de otro, el porcentaje de todos los turistas seniors que acudieron a las charlas y elegirían esa misma opción, es, como máximo, de un ±3,72%.

	nº charlas	nºasistentes	nº encuestas	% participación	Máx. error (97% Intervalo confianza)
2016	58	2.193	425	19,4	4,73%
2017	16	1.243	258	20,8	6,02%
	74	3.436	683	19,9	3,72%

Tabla 6. Descripción del muestreo realizado en las encuestas no dirigida

- **Temporalidad de la encuesta no dirigida**

Las charlas se realizaron en 2016 y 2017 de enero a mayo en un total de seis hoteles. Dado que la cumplimentación de la encuesta se realizaba de forma voluntaria entre los asistentes a las charlas, su recogida fue progresiva, a medida que las charlas fueron realizándose.

- **Horario de la encuesta**

No existió horario prefijado. Cada turista que decidió participar respondió la encuesta cuando le pareció oportuno y las entregó en la conserjería de su hotel una vez cumplimentada.

- **Zonificación de la encuesta**

El área de muestreo se adaptó a la distribución de las charlas realizadas en los hoteles por parte de la Policía Local. Así, en 2016, las charlas se dieron en el Hotel Calma, en el Hotel Leo y en el Hotel Helios, en el sector de Can Pastilla y en el 2017 en los hoteles Géminis, Palma Bay y Habana Bay del sector de s'Arenal.

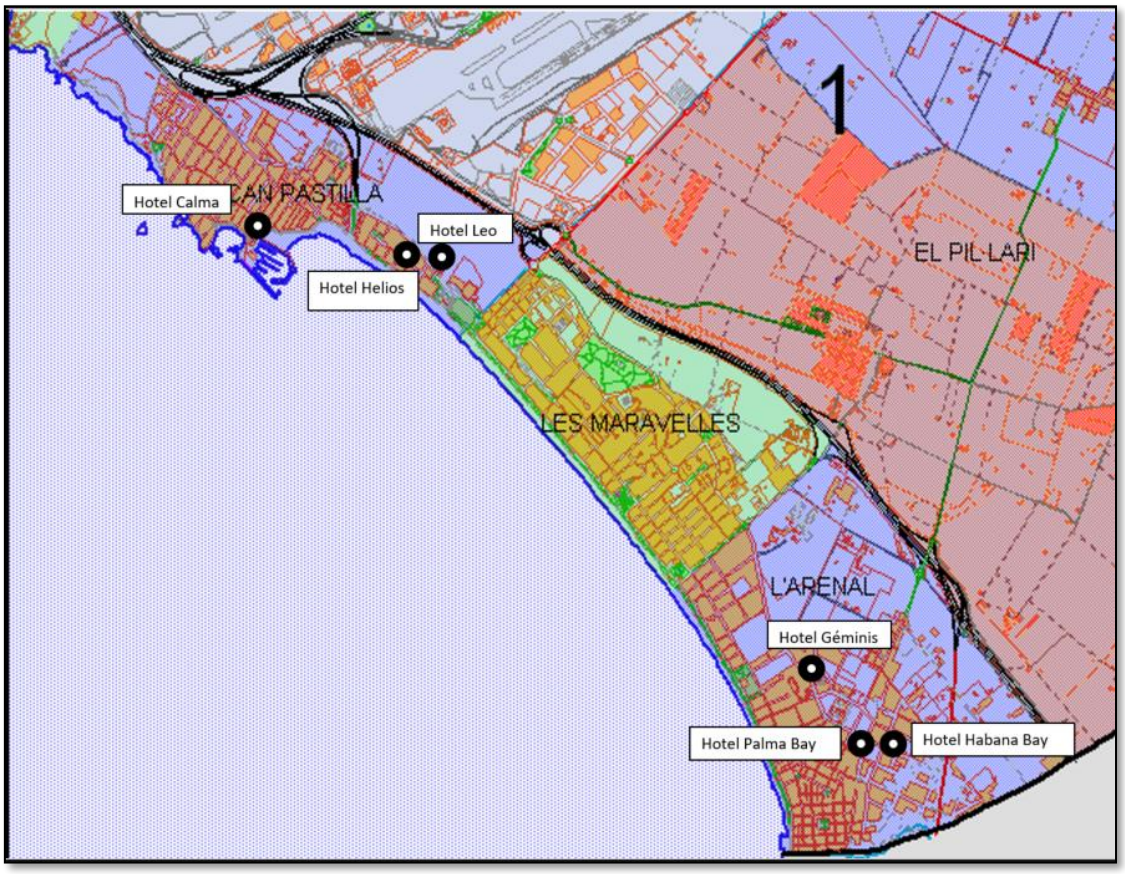


Figura 15. Localización hoteles donde se recogió la encuesta no dirigida (END)

- **Método de encuesta**

La encuesta fue autodirigida y tenía la finalidad de conocer la valoración que hacían los turistas de este instrumento de prevención. La ventaja de este tipo de encuesta, se supone, consiste en que al no existir presión por la presencia de un encuestador y ser anónimas y voluntarias suelen resultar veraces, aunque excluyen la participación de las personas con dificultades visuales, analfabetas y menores. Una vez finalizada la charla sobre seguridad, el propio Policía Local que la había impartido repartía el cuestionario entre los asistentes, informándoles de que debían dejarlos en la recepción del hotel el día de salida, lo que supone que pudo transcurrir una media de entre 7 a 10 días después de la impartición de cada charla.

- **Cuestionario**

El cuestionario de la encuesta autodirigida recabó información sobre edad, sexo y localidad de origen que se han incorporado a las operaciones estadísticas como variables descriptivas de control. El cuestionario constó de 7 preguntas cortas con respuestas cerradas, la primera con respuesta binaria (sí/no) y las restantes en una escala Likert con cinco grados de variación.

La escala Likert es una de la más utilizadas en la medición de comportamientos o valoraciones, medición de la satisfacción, eficacia, probabilidad o frecuencia. Esta escala utiliza respuestas que van graduando desde un extremo a otro distintos valores

(improbable-extremadamente probable; nada-muchísimo; malo-excelente, etc.), lo que

Le pedimos que pierda unos minutos, rellenando esta encuesta, con su aportación personal, nos permitirá mejorar nuestro servicio a nuestros visitantes.
Fecha de nacimiento _____ Mujer ☐ Hombre ☐
Lugar de procedencia _____ (Ciudad y Provincia)

P1-Había asistido con anterioridad a alguna charla sobre seguridad u autoprotección.
SI ☐ NO☐

P2-Considera la charla a la que ha asistido.
Nada interesante☐ Poco interesante☐ Algo interesante☐ Interesante ☐ Muy interesante☐

P3-Considera que lo expuesto puede serle de utilidad en su estancia vacacional.
Nada☐ Poco☐ Algo☐ Mucho☐ Muchísimo☐

P4-Considera que le puede ser útil en su vida diaria donde vive.
Nada☐ Poco☐ Algo☐ Mucho☐ Muchísimo☐

P5-Valore los temas expuestos en la charla.
Nada interesante☐ Poco interesante☐ Algo interesante☐ Interesante☐ Muy interesante☐

P6-Valore la iniciativa de la Policía Local en ofrecer dichas charlas
Mala☐ Regular☐ Buena☐ Muy buena☐ Excelente☐

P7-Valore su sensación de seguridad estando de vacaciones en la Playa de Palma
Mala ☐ Regular☐ Buena☐ Muy buena☐ Excelente☐

Gracias por su atención.
Por favor deposite esta encuesta en la conserjería del hotel.

Figura 16. Cuestionario de la encuesta no dirigida.

permite al encuestado graduar su escala de opinión. El uso de la escala Likert aconseja que una escala etiquetada en vez de numérica, a fin de que la mera lectura de la etiqueta permita al encuestado identificar qué extremo de la misma significa el peor valor y el mejor. En este caso se utilizó también una escala unipolar, de manera que el encuestador pudiera identificar claramente qué extremo de la escala era exactamente el opuesto[62]. La escala propuesta siguió también la regla consuetudinaria de establecer un número impar de valores y no más de 5, pues las escalas pares dificultan valorar la posición media y más de 5 valores se ha demostrado que sólo debe utilizarse en una escala bipolar (suspenso-sobresaliente, por ejemplo).

[62] Las escalas bipolares obligan a conocer términos contrarios como cobarde-valiente, o incluso más términos (cobarde--temeroso-valiente-heroico), mientras que graduar la escala en torno a uno solo de los polos (valiente, por ejemplo) permite identificar más fácilmente los opuestos (nada valiente-poco valiente-valiente-muy valiente)

3.5. Métodos de investigación cualitativa

Esta investigación ha hecho uso también de algunos recursos de tipo cualitativo, básicamente centrados en la observación directa (Ribas, 2008) de conductas antisociales, del intercambio de información con los entrevistados (residentes/turistas seniors) mientras se les pasaba la encuesta de victimización; entrevistas a personas relevantes de la zona de estudio, tales como líderes de opinión, empresarios y cargos relevantes de organizaciones empresariales y sociales; y análisis de noticias aparecidas en distintos medios y canales de comunicación (prensa, televisión, páginas web, etc.) (vid. Anexo I).

La experiencia profesional de un lado, que ha acostumbrado a hacer de la observación de conductas y de las actividades y comportamiento en el espacio público una rutina y el trabajo de campo expresamente realizado para el desarrollo de esta investigación, han permitido obtener una gran cantidad de información procedente de la observación directa. Excepto en los casos en que la observación directa revelara la comisión de un ilícito penal, mi papel como observador me llevó a permanecer distante y al margen de las distintas situaciones que se fueron observando, anotando y documentando. La observación no participativa pretendió observar tanto las actividades rutinarias de los residentes como de los turistas, los lugares en los que se producían conflictos, el desarrollo de actividades y movimientos preliminares que acababan habitualmente por dar lugar a ilícitos administrativos (juego de trile, etc.). Se puedo analizar también el tipo de reacción que el segmento del turismo sénior tenía ante los actores que protagonizaban en la vía pública actos incívicos, oferta de actividades ilícitas administrativamente (venta ambulante etc.).

La observación directa se llevó a cabo semanalmente durante todo el período de la investigación de campo (enero-mayo 2016 y 2017 y verano) Los datos obtenidos de esta observación han permitido redactar los capítulos correspondientes al estado actual de la seguridad de la Playa de Palma y describir las principales conductas antisociales que se registran, en figuras que no son delictivas sino meramente infracciones administrativas, o incluso en algunos casos carecen de tipificación legal.

Quiere esto decir que la situación jurídica en que los agentes públicos pueden desarrollar su tarea de velar por la seguridad pública y la paz social resulta un escenario cambiante que no aconseja centrar la labor policial exclusivamente en el ámbito normativo, sino más bien implementar estrategias y políticas de seguridad capaces de reducir la sensación de inseguridad y aumentar la confianza en el entorno y sus actores. (Vidades Rodríguez, 2012). La investigación cualitativa, basada en entrevistas personales con agentes sociales, residente y los propios turistas sénior, ha permitido obtener datos suficientes como para proponer nuevas estrategias dirigidas a mejorar la percepción de seguridad y reducir la inseguridad subjetiva (capítulo 8).

4. HISTORIA, DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO

4. Historia, delimitación y descripción de la zona de estudio

En este capítulo se realiza un repaso histórico por las distintas denominaciones y delimitaciones que coexisten respecto al espacio geográfico que ha servido como zona de estudio de esta investigación.

4.1. Playa de Palma, denominación y localización geográfica

Nuestra investigación se ha desarrollado sobre una zona turística conocida como «Playa de Palma», una denominación que se corresponde tanto con una marca turística que define uno de los destinos turísticos y maduros más consolidados de Mallorca, como con un topónimo que designa un área geográfica, no coincidente con la anterior, que históricamente fue conocida como «s'Arenal».

Figura 17 Vista aérea de la Playa de Palma.

Como sucede con muchas áreas litorales del Mediterráneo, nuestra zona de estudio ha sido objeto a lo largo de su historia de muy variados usos y también de divisiones y denominaciones que han ido cambiando según el momento histórico en los intereses políticos, económicos, sobre la legislación en materia de ordenación territorial, división administrativa municipal, etc.

Debemos por ello, inicialmente, describir el ámbito geográfico en el que se localizan todas estas denominaciones, para definir posteriormente los límites y extensión de cada una de las divisiones y acotar, finalmente, cuál es el área geográfica sobre la que se ha desarrollado nuestra investigación.

Figura 18 Vista aérea de s'Arenal. Zona litoral del municipio de Palma y parte contigua del de Llucmajor

El municipio de Palma, capital de Mallorca y de la Comunidad Autónoma de la Islas Baleares tiene una extensión de 208,6 Km^2 y una longitud de costa de 114 km[63].

La costa del municipio de Palma (excluyendo Cabrera) forma parte de una amplia bahía, que es la más extensa del archipiélago balear, a la que da nombre. La Bahía de Palma está delimitada administrativamente por tres municipios: Calvià, que conforma al suroeste el límite occidental de la Bahía, entre el cabo de Cala Figuera y el barrio de Sant Agustí, y el municipio de Llucmajor, que cierra la Bahía por el extremo sureste, entre el Cap Blanc y el torrente de Es Jueus. En el fondo de esta bahía se extiende por la costa el municipio de Palma.

Figura 19. Límites de la Bahía de Palma y tramos municipales de costa

Tomando la ciudad de Palma como eje de la línea de costa de la Bahía, podemos establecer dos sectores en ella: en el sector occidental (desde Cala Figuera a los muelles de la ciudad de Palma), el litoral no presenta grandes accidentes aunque muchas de las morfologías existentes han sido transformadas por la acción humana, como es el caso de la construcción portuaria del Dique del Oeste y el Moll Vell, o de la progradación de la costa por la construcción del propio Paseo Marítimo que bordea la ciudad, lo que ha desdibujado los antiguos fondos de cala naturales generados por la salida de torrentes al Mar, como es el caso de la caleta del Mal Pas, la Cala de Porto Pí o la desembocadura de los torrentes de Sa Riera o de Sant Magí. Las calas que perviven han sido completamente urbanizadas, como sucede con Cala Mayor, Cala Nova o la Punta de Cas Català; en el sector oriental (hacía Llucmajor) el litoral es menos accidentado que al oeste y adopta la forma de una costa baja rocosa poco accidentada en la que se intercalan algunas calas importantes, pero sobre todo extensos arenales. Este sector se ha visto fuertemente

[63] Debe recordarse que el municipio de Palma incluye la isla de Cabrera, que tiene un total de 59Km de costa, por lo que la longitud de costa de Palma en la isla de Mallorca se reduce a 54Km.

antropizado tanto por las numerosas urbanizaciones costeras como por la construcción de puertos deportivos y el paseo marítimo.

Figura 20. Es Carnatge, tramo costero comprendido entre es Coll den Rabassa y Can Pastilla

Saliendo de Palma hacia Llucmajor, la zona costera oriental está formada por los siguientes tramos: Parc de la Mar, Moll Vell, Playa de Can Pere Antoni, es Portitxol (puerto deportivo), El Molinar, Ciutat Jardí, Coll d'en Rabassa, Cala Gamba, Es Carnatge, Caló de Son Caios, Cala Estància, Can Pastilla y Playa de Palma. Del conjunto destaca, por ser el único tramo libre de construcción, Es Carnatge, un tramo costero formado por los restos de un antiguo sistema dunar fosilizado (entre es Coll den Rabassa y Can Pastilla), actualmente muy degradado.

4.1.1. De s'Arenal a la Playa de Palma

Figura 21. Delimitación de área urbanizada que conforma la Playa de Palma.

La que se conoce actualmente como «Playa de Palma» es un sector costero del municipio de Palma situado al este de la Bahía antes descrita. El sector está emplazado entre la zona costera que hemos descrito como Es Carnantge, junto al barrio de Can Pastilla y el curso fluvial conocido como "torrent dels Jueus" (al este). Por su margen septentrional, la Playa de Palma limita con una antigua zona húmeda conocida como el Prat de Sant Jordi y, en su parte nororiental con la vertiente de la Marina de Llucmajor, una plataforma calcárea elevada unos 75-100m sobre el nivel de mar que se extiende desde el Cap Negret por la zona costera del Migjorn de Mallorca hasta la Punta de n'Amer (Son Servera), exceptuando las elevaciones del Massís de Randa, las Serres de Llevant y el Pla de Campos, siendo el Cap Blanc el acantilado que señala el fin de la plataforma hacia el Mediterráneo.

El topónimo «Platja de Palma» designa la porción de costa más extensa de la capital del archipiélago balear (4,6 kilómetros de longitud, divididos en 15 balnearios), situada a 14 kilómetros al este de esta localidad, aunque su último tramo pertenece ya administrativamente al término municipal de Llucmajor.

Figura 22. Vista aérea de la Playa de Palma desde Llucmajor

Pero, como veremos, la denominación «Playa de Palma» nace en 1967 y con una vocación claramente turística. En realidad, el topónimo para esta extensa playa arenosa era y sigue siendo, al menos entre los residentes tradicionales, «S'Arenal». Hay que aclarar que el tramo costero conocido tradicionalmente como S'Arenal tiene una longitud superior al de la «Playa de Palma», pues «S'Arenal» se extiende desde Can Pastilla hasta la urbanización Bellavista, mientras que la Playa de Palma finaliza en el Torrent des Jueus (límite administrativo entre Palma y Llucmajor).

De acuerdo con las referencias consultadas, el topónimo «Arenal» aparece ya en el mapa de Mallorca realizado en 1785 por el Cardenal Despuig y como «Playa del Arenal» en el plano militar de Mallorca de 1917. En su obra «Die Balearen» (1897) el Archiduque Luis Salvador se refiere a él como «s'Arenal de baix o del sud» (de abajo o del sur), para distinguirlo del denominado "s'Arenal de dalt o del nord» (de arriba o del norte) que no es otro sino la extensa playa arenosa de Alcúdia, situada al NE de la isla. Por su parte, el Dr. Bartolomé Font Obrador, Cronista Oficial del Ayuntamiento de Llucmajor, haciendo referencia a un acuerdo plenario del Ayuntamiento de Llucmajor de 1875, se refiere a *«aquel remoto enclave dunar más conocido con el nombre de "S'Arenal de Son Sunyer"»*, topónimo que corresponde al nombre de una extensa finca rústica adyacente a la playa.

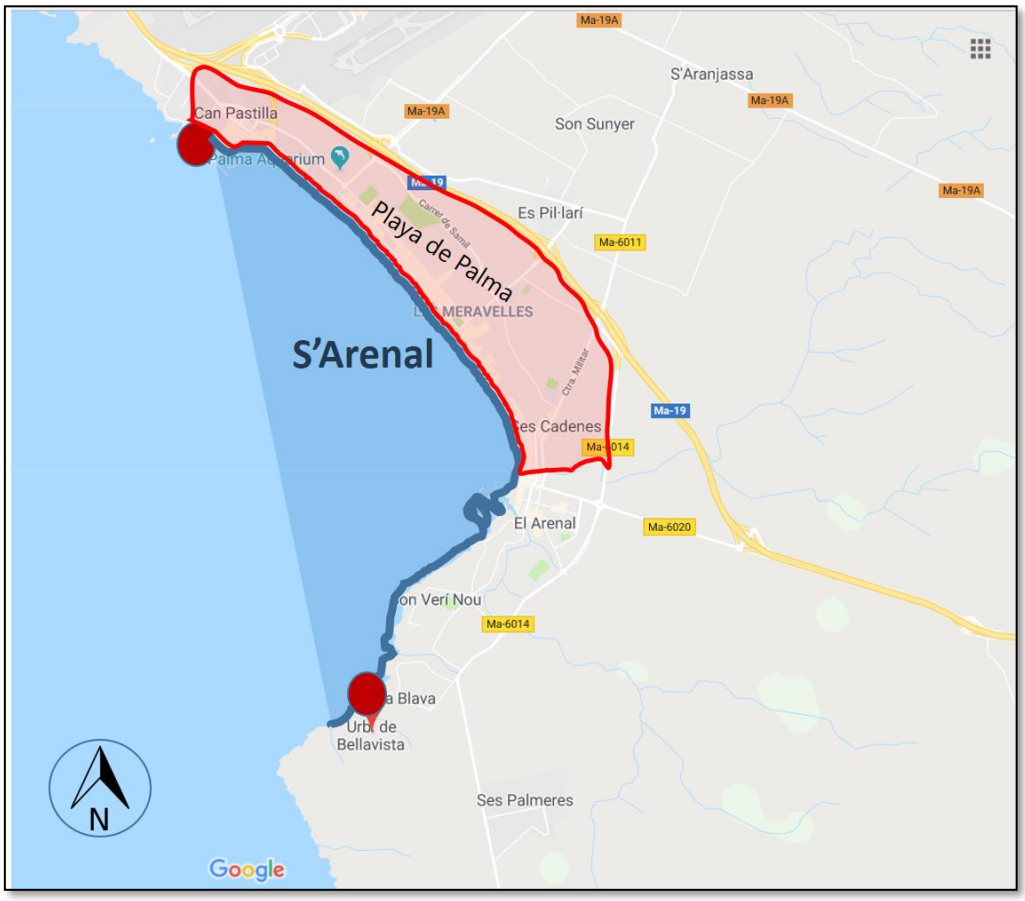


Figura 23. Límites de la Playa de Palma dentro del área conocida como S'Arenal**.**

De todas estas denominaciones, sin duda «s'Arenal» fue la que más prontamente se extendió entre la población y se hizo más popular a medida que se iban consolidando los primeros núcleos urbanos surgidos a cada extremo de s'Arenal, cuyo desarrollo se vería afectado por la división administrativa municipal, dando lugar por ello a la distinción «s'Arenal de Palma» y «s'Arenal de Llucmajor»[64].

[64] Con anterioridad a estas fechas de finales del siglo XVIII, deberíamos remontarnos a documentación histórica de la época de la conquista cristiana para rastrear su denominación. No cabe duda que el sistema dunar que formó en su momento s'Arenal debió tener unas dimensiones mucho mayores que las que tenemos cartografiadas, no siendo descabellado pensar en un sistema dunar compuesto por dunas de gran potencia y penetración hacia el interior. Una de estas primeras referencias documentales se encuentra en la crónica de la razzia pisano-catalana recogida en el Liber Maiolichinus de gestis Pisanorum (1115): *"Había un bosque de pinos en una amplia extensión de arena distante de las murallas de Bálea [es decir, Palma] unas seis millas, en la parte en la que Titán remonta el éter con su carro. Con sus aguas, una laguna y el mar le dotan de un doble flanco. El orto y el ocaso permiten a quien se dirige a estos campos boscosos acceso seco. El lugar recibe el nombre de Rámora o bien Forenna (muchos también le llamaron Catinos)"* (Ortega, 2008).

Desde siempre, s'Arenal fue un lugar inhóspito que sólo frecuentaban pescadores, maestros canteros (*trencadors de marès*) que trabajaban en las canteras[65], pastores que realizaban trashumancia con las ovejas y aprovechaban en inviernos los pastos del prado, cazadores y, finalmente, campesinos que se acercaban a la playa con sus carros a recoger el alga de la playa, que se aprovechaba como abono. Veamos brevemente su evolución histórica y cuáles han sido las principales etapas por las que ha pasado s'Arenal en la época contemporánea hasta llegar a convertirse en un destino turístico maduro de sol y playa.

4.1.2. La progresiva urbanización de s'Arenal

En la urbanización de la línea de costa que dio lugar a la zona turística conocida como s'Arenal influyó principalmente la creación de pequeñas colonias de canteros que extraían piedra de marés de la zona de Llucmajor, la construcción de oratorios y parroquias y el trazado de caminos paralelos a la costa para facilitar la ruta hasta Palma. Sin embargo, el proyecto que había iniciado la transformación a gran escala de todo el llano nororiental de la bahía de Palma (el Prat de Sant Jordi) fue la desecación de los terrenos de la albufera que lo cubría. Aunque la desecación no se materializaría hasta 1846, se conocen propuestas de desecación desde el siglo XIV.

La zona del Prat de San Jordi se tuvo desde siempre por un lugar insalubre que producía enfermedades, hasta el punto de que el rey Sancho (1321) propuso ya desecarlo (Rosselló, 1989), y el historiador Binimelis en el siglo XVI incidía en «*los aires putrefactos y neblinosos que nacen de los estanques y lagunas del Prat produciendo graves enfermedades*» (Binimelis, 1919). La idea se reavivó entre 1767-1770 en que se proyectó el saneamiento de los estanques de Son Sunyer con el fin de fomentar la salud pública y disponer de terrenos para el cultivo de cereal (Rosselló, 1959) y se llevó a cabo definitivamente en 1846, gracias al impulso de la Sociedad de Amigos del País. Al ser considerada hasta ese momento una zona poco productiva, el Prat de Sant Jordi había quedado configurado desde la era cristiana en un sistema de grandes propiedades como Son Gual, Son Oms, Son Axeló, Son Mir, Son Sant Joan, Son Sunyer, que se formaron por agrupación de antiguas alquerías y rafales musulmanes y zonas boscosas, como S´Aranjassa, Casa Blanca, Son Orlandis o Arnaldes. La urbanización de la línea de costa no fue, por tanto, sino resultado de la fragmentación, segregación y cambio de uso de los latifundios que colindaban con el mar, como Son Sunyer, Son Mossó o Son Sant Joan. La instalación de molinos que extraían el agua del subsuelo para regar los nuevos campos de cultivo dio al paisaje su fisonomía característica. Cuando hacia 1880 el Archiduque visitó la zona, el Prat era un inmenso vergel.

Mientras tanto, la primera línea de playa no era una zona transitable, de manera que cruzar el Prat por la parte cercana al mar requería adentrarse hasta el camino de Palma a Llucmajor y rodear la zona de marismas. De acuerdo con la investigación realizada por Yrigoy (2015, p.68 y ss.) y Cabellos (2009), entre otros, el primer impulso urbanizador

[65] El Plan Director Sectorial de Canteras de las Islas Baleares (1999) determinó la existencia de 1.410 canteras en Mallorca, de las que tan sólo 126 continúan activas (32 se dedican a la extracción de marés y de ellas 5 se localizan en Palma y 9 en Llucmajor) (Salvà Matas, 2014). A principios del siglo XX, existían en S'Arenal alrededor de unas 187 canteras activas (Plan Director Sectorial).

de s'Arenal, que daría lugar posteriormente a la Playa de Palma, se produjo en la segunda mitad del XIX, con la apertura del que se conoce como *Camí de s'Alga*, aunque no puede ignorarse la existencia previa del abrevadero conocido como Pouet den Vaquer.[66] Precisamente el *Camí de s'Alga* se construyó en 1861 a raíz de una petición de los canteros y campesinos al Ayuntamiento de Llucmajor para que se creara un acceso directo al mar, puesto que desde el camino que unía Llucmajor con Palma (actual carrera M-6014), había que dar un largo rodeo para llegar hasta la desembocadura del torrent dels Jueus y también al abrevadero conocido como Pouet den Vaquer o Pouet de sa Torre[67]. Dicho camino, abierto en los terrenos de la posesión de Can Delabau, situada entre la de Son Verí de Baix y la de Son Sunyer (la más extensa de Palma), dio lugar más tarde a la calle de Sant Cristòfol, la más importante del futuro asentamiento costero de s'Arenal (Llucmajor), puesto que se convertiría en su eje de desarrollo[68].

Mut Calafell (2005) considera probada la relación entre la apertura de este camino y el inicio de las parcelaciones y construcciones en sus alrededores. En primer lugar, aparecieron junto al camino algunas barracas donde los campesinos se alojaban y depositaban el alga que extraían de la playa y que una vez seca utilizarían como adobo. A partir de 1872, las fincas cercanas de Son Verí d'Abaix y Son Delabau empezaron a segregarse, dando lugar a casitas para *trencadors de marès*, campesinos, calcineros (caleros) y carboneros, en general, personas que debían permanecer un tiempo en las cercanías al mar para realizar las actividades productivas. El establecimiento de esas barracas acabó fomentando la costumbre de veranear en ellas y también de residir de forma permanente. Hacia 1895 ya puede hablarse de un cierto núcleo residencial en s'Arenal de carácter permanente y de un incremento de población durante el verano. El censo de población de la villa de Llucmajor de 1898 ofrece un recuento de 5 familias residiendo permanente y el de 1910 un total de 28 familias, que suman un total de 96 personas[69].

[66] Este pozo estaba muy cerca del mar y era un punto de descanso para las rutas trashumantes, sirviendo tanto como zona de descanso y refresco como de abrevadero para el ganado. (Cabellos, 2009).

[67] Sobre las distintas denominaciones de ese punto de agua, sus denominaciones y también sobre su localización exacta, véase la publicación de A. Mut Calafell (2005) *Pregó de les Festes de Sant Cristòfol*. S'Arenal. Llucmajor.

[68] La primera licencia para construir una casa en la playa data de 1872. Se otorgó al residente de Llucmajor Nicolau Taberner Salvá en un solar delante del camino del s'Alga. Al año siguiente, en el contexto de la Primera República, se aprobó la construcción de doce viviendas. Ese grupo de casas, acabadas de construir hacia 1890, es considerada la primera manzana del Arenal, la cual fue conocida popularmente como s'illeta dels republicans o las cases dels republicans.

[69] El censo de 1910 ofrece datos sobre las profesiones de los residentes, de manera que puede deducirse por el tipo de actividad profesional realizada, que los primeros residentes de s'Arenal pertenecían a clases trabajadoras tales como jornaleros, pescadores, trenquedors de marès, tabernero, panadero y sin profesión (epígrafe asignado normalmente a las mujeres para referirse al desempeño de labores domésticas).

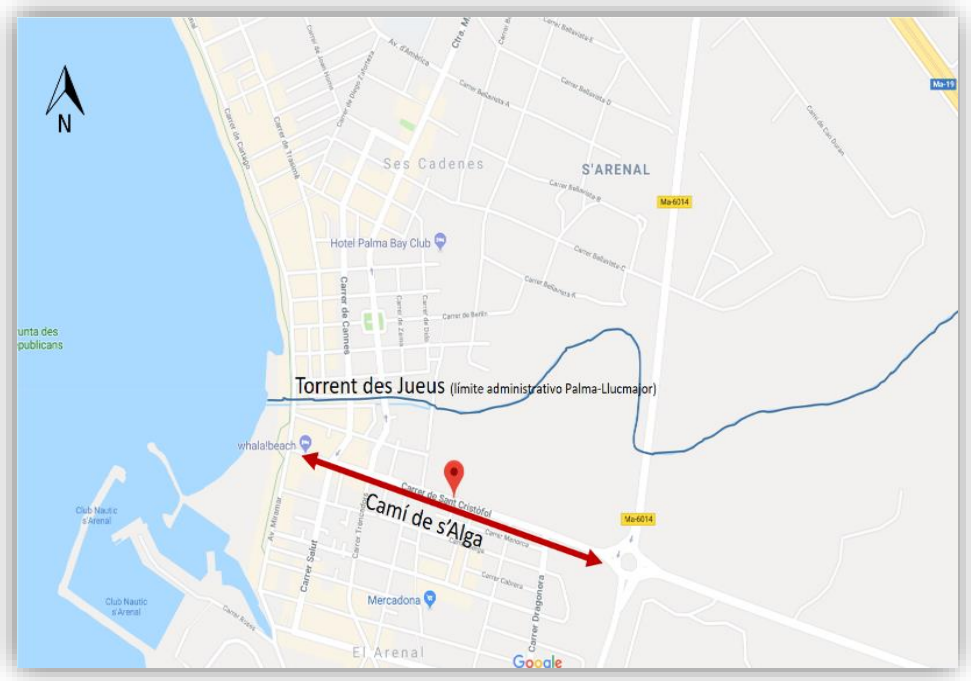


Figura 24. Localització del Camí de S'Alga.

Figura 25. Fotografía del Camí de s'Alga, posteriormente Carrer de Sant Cristòfol. (Fuente: Font Obrador 1975)

En la zona de Palma, por su parte, la estructura agraria del Prat de Sant Jordi había dado lugar a grandes posesiones, como la de Son Sunyer, Son Oms, Son Mosson Nou y a asentamientos que eran antiguos *rafals*[70] y *establiments*[71].

En 1891, Bartomeu Ferrà había realizado sobre la antigua posesión de Son Martorell, la primera proyección urbanística, al estilo de las *garden cities* inglesas, de Ciutat Jardí, que no se ejecutaría hasta 1918 siguiendo el proyecto de Gaspar Bennazar (1917).

En 1897 se construyó la Iglesia del Coll d'en Rabassa alrededor de la cual surgió el núcleo que ha conservado el topónimo y en 1891 se inauguraba una renovación de la fortificación conocida como Torre d'en Pau. Así empezó a configurarse el barrio del Coll d'en Rabassa, a partir de los *establiments* de las fincas de los alrededores (Son Mosson, Son Moix, Son Martorell, entre otras)[72]. Las últimas tierras de cultivo que se recuerdan en esta zona cercana a Palma se extendían entre el camino de Son Fango y el de Can Pastilla. Era una zona en la que por su baja cota afloraban con facilidad los acuíferos, de manera que crecía un frondoso cañaveral y se cultivaban muchos tipos de hortalizas, vegetales y boniatos. En 1888 Son Mosson disponía también de uno de los mejores vedados de caza de la zona. La parte comprendida entre la carretera y el mar estaba repleta de canteras, por lo que la población inicial que pobló el Coll d'en Rabassa fueron principalmente jornaleros y *trencadors de marès*.

El núcleo de Can Pastilla, que cierra la zona que hemos denominado «Playa de Palma» por su flanco occidental, no empezó a formarse hasta la primera mitad de los años veinte (1920-25), de manera que la parte de la futura "Playa de Palma" correspondiente al municipio de Palma (cuyo límite oriental es el torrente dels Jueus), continuó intacta durante décadas mientras se consolidaban los incipientes núcleos de s'Arenal de Llucmajor y, hacia Palma, los núcleos de es Coll den Rabassa o el Molinar. Hay que esperar a 1905 para encontrar documentada la primera construcción en la parte palmesana de s'Arenal que no es otra que una pequeña taberna que abrió un trencador de marés cerca de Cala Estancia. Dado que el propietario se dedicaba a vender de estraperlo pastillas de tabaco, fue apodado "en Pastilla", de donde derivó el topónimo de la barriada.

La historiografía local considera a D. Bartomeu Riutort como el impulsor de la urbanización de la barriada de Can Pastilla, al conseguir que se cediera la finca "Sa Torre Rodona" a la Iglesia para la construcción de la parroquia de Sant Antoni de Padua, en torno a la que iría creciendo el núcleo. Manuel Cabellos recuerda que *"urbanitzadors i gent d´ordre van intentar, a posteriori, canviar el nom del nucli que s´anava a crear pel de Sant Antoni de la Platja, sense aconseguir-ho. L´arrelament era massa fort*" (Cabellos, 2009). Efectivamente, Can Pastilla se ha convertido en uno de los topónimos más conocidos de la playa. Con esta sencilla construcción inicial y, posteriormente la iglesia,

[70] Término derivado del árabe *rahl* o *rafial* equivalente a casa de campo. El topónimo indica a existencia de una casa de labor con anterioridad a la conquista cristiana.

[71] Termino con el que se designa un derecho señorial otorgado por el rey o noble en cesión enfitéutica (habitualmente un horno, un molino o algún otro bien).

[72] Las casas de Son Mosson Vell fueron derruidas en 1965, cuando se amplió el aeropuerto de Palma.

se inauguró un período urbanizador que convirtió s´Arenal en uno de los mejores lugares para veranear. Esa época finalizó hacia 1947, momento en que estalló el boom turístico.

Figura 26. Detalle del primitivo núcleo de Can Pastilla.

Fuente: (Orotofoto 1956. SITIBSA).

El proceso urbanizador de s'Arenal gira pues en torno a tres ejes. En primer lugar las actividades extractivas localizadas en el límite oriental de Palma con Llucmajor; en segundo lugar, la construcción de oratorios y pequeñas iglesias a lo largo de la ruta Palma-Llucmajor por la zona costera que acabaron siendo hitos clave de los núcleos en torno a los que se irían desarrollando pequeñas comunidades [73] y, finalmente, la apertura de vías de comunicación terrestre que conectaron una y otra zona (camí de s'Alga pero también el tendido del tranvía Palma-Llucmajor que dio salida a la producción industrial y a los productos agropecuarios). De hecho, la línea de tranvía que se extendió en 1921 entre Palma y s'Arenal de Llucmajor, conocida como "Es Carrilet de s'Arenal", fue impulsada por los propios trencadors de mares y por los empresarios agrícolas de la zona, en una ruta que unía el Coll den Rabassa con Son Mosson, hacía parada en Can Pastilla, el canal de Sant Jordi, el oratorio de San Ferran (las Maravillas) y, finalmente, s'Arenal, ya en Llucmajor. En este recorrido, los principales obstáculos fueron el *torrent de Sant Jordi* y el *torrent des Jueus*, sobre los que se construyeron sendos puentes que no se han conservado. (*Es Furgó Correu, 2003*)

[73] Así, la parroquia de la Virgen de la Lactancia, en la Calle Sant Cristòfol del Arenal de Llucmajor (1897), el oratorio de Sant Ferran, en los terrenos de la antigua posesión de Son Sunyer que los Franciscanos compraron para su construcción y, posteriormente, la iglesia de la Porciúncula (1914) y, finalmente, la parroquia de Sant Antoni de Padua en Can Pastilla.

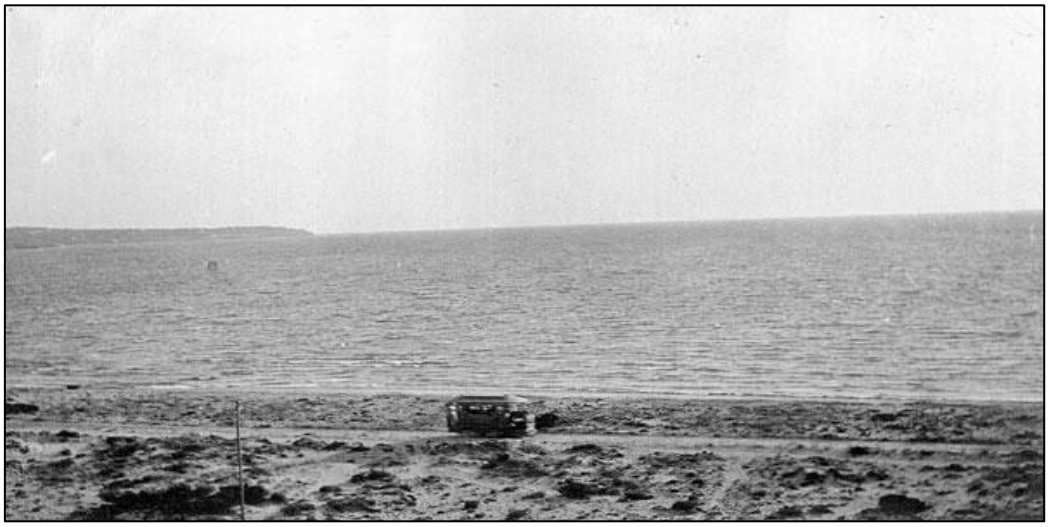


Figura 28. Tractor del tranvía Palma-Arenal en 1934. (Fuente: Archivo Antoni Sanchís)

Figura 27. Núcleos primitivos de la Playa de Palma

Fuente: Yrigoy, 2015

Así pues, en las primeras décadas del siglo XX, los núcleos sobre los que se iría desarrollando la urbanización de la primera línea de costa de la Playa de Palma están ya construidos (Can Pastilla, es Pil·larí, s'Arenal); en el *transpaís* (zona posterior) se sucede, mientras tanto, la transformación del Prat de Sant Jordi en una extensa zona de pequeños huertos, mientras en primera línea continua aún la extracción de marés y arena que se destinarán a la construcción.

Figura 29. Vista del primer núcleo de Can Pastilla. (Años 40)

Figura 30. Vista del núcleo de s'Arenal (Llucmajor) con la "Illeta dels Republicans" en primer término (1930).

El desarrollo de la zona intermedia entre los dos núcleos primitivos de Can Pastilla y s'Arenal se produce a raíz de la parcelación de la posesión más grande de todo el Prat, que fue Son Sunyer, una posesión que de hecho dio nombre durante mucho tiempo a esta franja litoral conocida como Arenal de Son Sunyer, para diferenciarla de Can Pastilla y del Arenal de Llucmajor. Aunque se había ya construido el oratorio de Sant Ferran (junto al mar, en la actual Calle Sant Ramon Nonato), en lo que sería la zona conocida como "Las Maravillas", el área central de la futura playa de Palma permanecía sin parcelar, formando parte de la posesión de Son Sunyer.

Figura 31. Iglesia de Sant Ferran. (Las Maravillas, años 40).

La posesión de Son Sunyer era la más extensa de Palma, con una superficie cercana a las 2000 cuarteradas. Las casas se ubicaban en una posición elevada desde la que se dominaba todo el Prat de Sant Jordi. En 1905, su propietario (Antoni Rotten i Gual, Marqués de Campofranco) inició el proceso de *establiment* en la posesión, facilitando así que se establecieran campesinos a los que se les dio acceso a adquirir un trozo de tierra. La mayor intensidad del proceso de "*establiment*" se produjo entre 1905-1909 en que se produjeron 110 segregaciones que alcanzaron 1.700 cuarteradas, es decir, casi la totalidad de la antigua posesión.

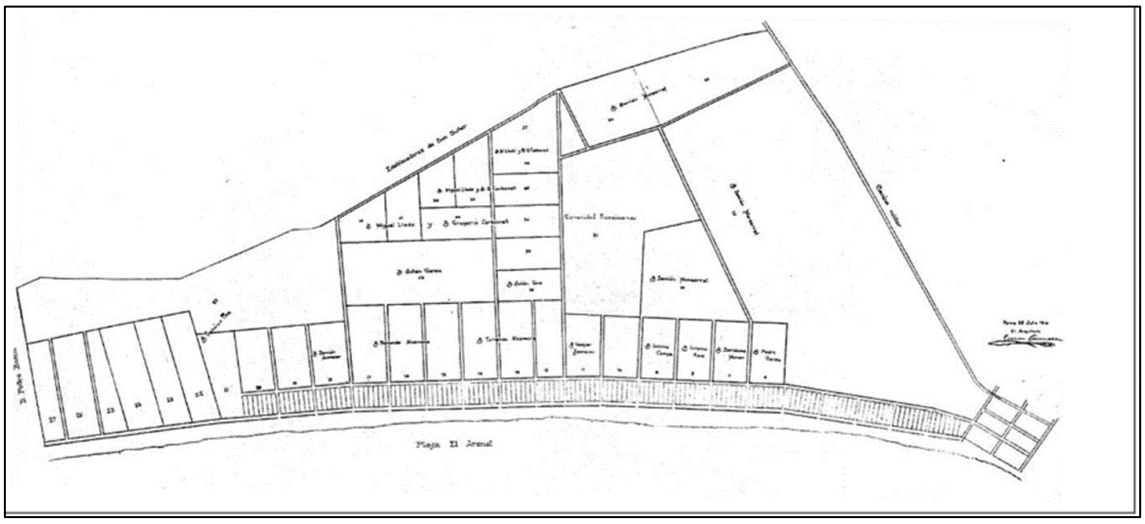


Figura 32. Plano de parcelación de Son Sunyer (Sbert Barceló, 2000, p.29)

Una de las consecuencias de estas parcelaciones fue la aparición del núcleo denominado Sant Francesc (posteriormente conocido como el Pil·larí), llamado así por los franciscanos de la Porciúncula que se instalaron en 1914. El proceso de segregación continuó entre 1936-1954 y aún en la década de 1980 se dividió la parcela en la que se ubicaban las casas de la posesión[74].

Figura 33. Vista de Ses Fontanelles en 1961, en pleno desarrollo de su actividad salinera.

La progresiva parcelación de la antigua posesión de Son Sunyer fue destruyendo las acequias que se habían construido durante el proceso de desecación para facilitar el desaguado de las marismas, de manera que el sistema de drenaje dejó de funcionar (Rossello Verger, 1959). No obstante, el nivel freático continuó descendiendo, en parte por la extracción de agua de los molinos y también por el uso urbanizador cada vez más intensivo que progresivamente padeció la zona.

De forma residual, se conserva parcialmente un área conocida como Ses Fontanelles (vid. Figura 17) que fue utilizada como salinera hasta los años 90. Actualmente la zona ha sido objeto de muchas controversias entre los que abogan por hacer valer su condición de zona húmeda (incluida en el Plan Hidrológico de Baleares y en el Inventario de Zonas Húmedas de Govern Balear, y los intereses privados que han logrado promover un Plan

[74] Al parecer, el proceso inicial de segregación tuvo que ver con la existencia de varios gravámenes hipotecarios a favor de la Sociedad de Crédito Balear y del Fomento Agrícola, Industrial y Comercial de Llucmajor, probablemente relacionados con las inversiones realizadas por sus propietarios en el desarrollo del ferrocarril.

Parcial de urbanización ante el Ayuntamiento de Palma para ubicar en ella un complejo comercial.

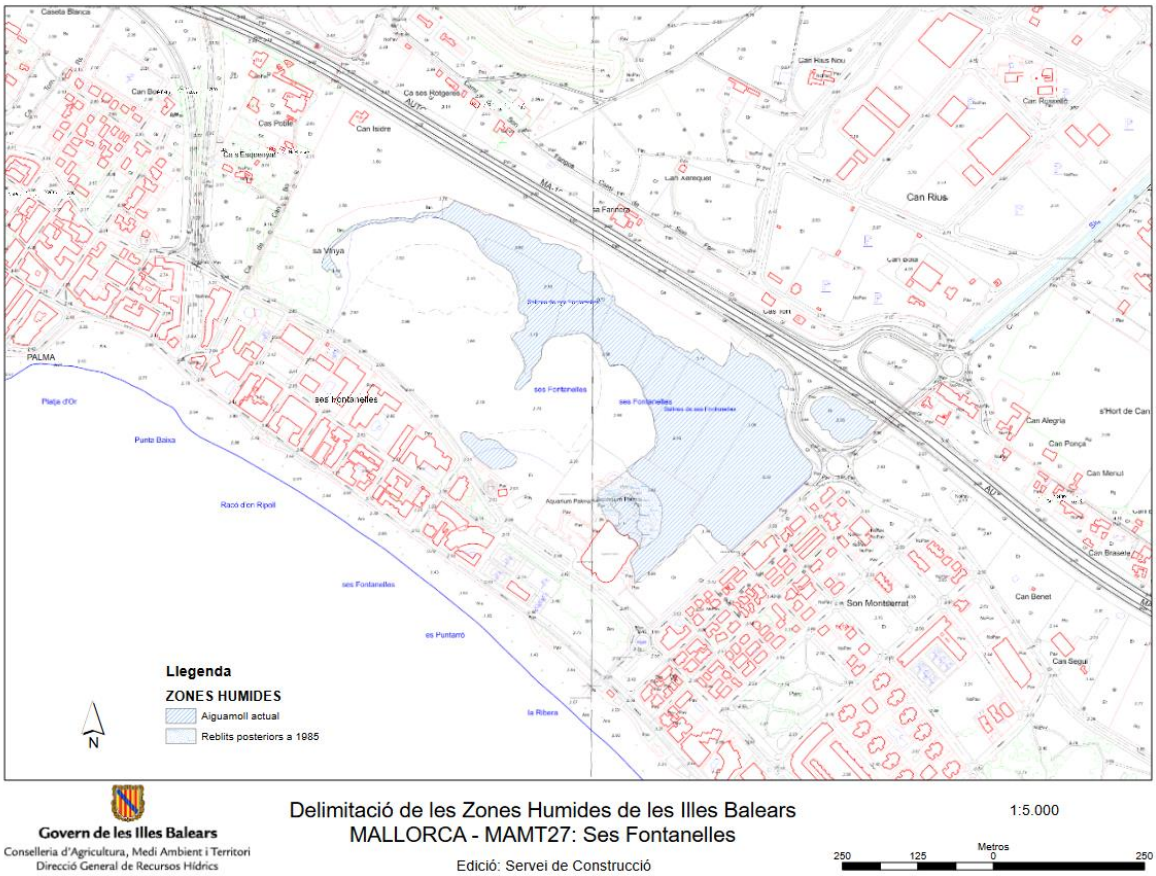


Figura 34. Delimitación de Ses Fontanellas en el Plan Hidrológico del Govern Balear como "masa de transición).

Fuente: http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST259ZI158869&id=158869

La construcción de la carretera litoral Can Pastilla-S'Arenal de Llucmajor contribuyó sin duda también de forma decisiva a impulsar la aparición de urbanizaciones entre uno y otro extremo del extenso arenal. Junto al sector de Ses Fontanelles se desarrolló a finales de los años 40, también en el Arenal de Son Sunyer, una urbanización conocida como "Sometimes" (Can Pastilla), iniciativa de un industrial vasco (Luis Bejarano Murga), fabricante de las motos Lube que actuó de promotor de 153 solares para la construcción de viviendas y hoteles. Junto a ella y como resultado del proceso de parcelación de Son Sunyer, Julian Garau adquirió el pinar de la posesión. En dicho pinar se construyó una pequeña posada llamada "Las Maravillas", denominación que acabó haciéndose extensiva a toda la barriada.

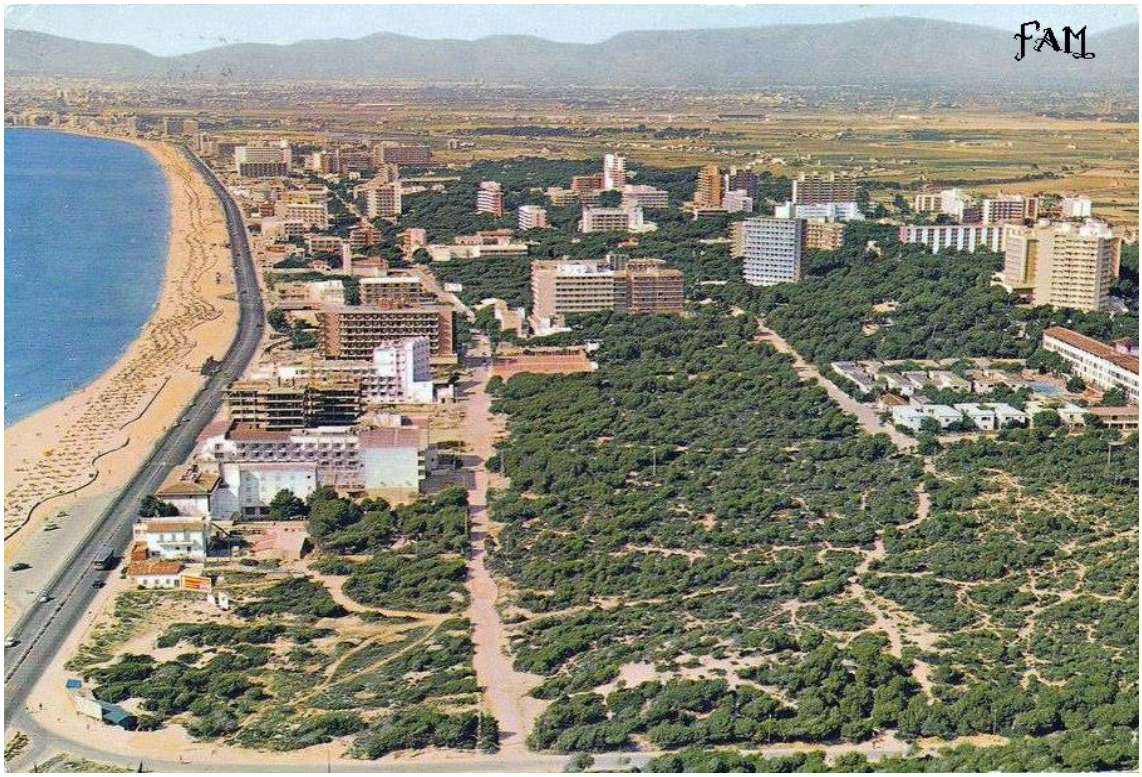


Figura 35. Vista aérea de la zona conocida como "Las Maravillas". (Años 70)

Obsérvese la carretera abierta en primera línea y la amplia zona de dunas fósiles cubierta de vegetación que aún se conserva, (vid. Figura 35)

Los primeros conjuntos de casas, construidos como hemos visto para albergar a *trencadors de mares* y jornaleros en s'Arenal (Llucmajor) y posteriormente en Can Pastilla (Palma), se completaron inicialmente con establecimientos modestos para pernoctaciones, al estilo de pensiones, fondas o pequeños hoteles. El primero de estos hoteles fue el "Hotel Términus", construido en la zona de s'Arenal en 1914, poco antes de que llegará la línea del tranvía hoy desaparecida. Las fotografías que se incluyen como Figuras de la 37 a la 41 han sido extraídas del archivo de la Asociación FAM-Mallorca

Figura 36. Hotel Ciudad Jardín, 1922.

Figura 37. Hotel San Francisco. (Les Meravelles. Años 30).

Figura 38. Hotel Lido. (Can Pastilla, años 50).

Figura 39. Hotel Lido y Acapulco (años 60).

Figura 40. Hotel Niágara, junto a la iglesia de Sant Ferran. (Les Meravelles).

A finales de los años 50, s'Arenal tenía ya una estructura de la propiedad muy atomizada y un proceso de urbanización consolidado en sus extremos y en algunos sectores del litoral central, en el que destacaban los primeros hoteles que hemos mencionado.

A manera de resumen, se presenta en la página siguiente un cuadro que resume los principales hitos en el proceso de urbanización de s'Arenal.

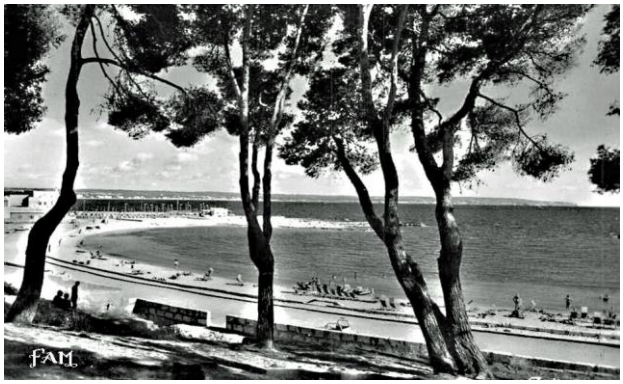


Figura 41. Pinar de Cala Estancia antes de la construcción del Hotel Alexandra.

FASES	AÑO	INFRAESTRUCTURAS
FASE 1	1864	Camí de s'Algar
De 1864 a 1905	1892	Primer embarcadero siguiendo la orilla derecha del estuario del torrent Son Verí
	1905	Calzada militar enlace entre Cª Palma-Llucmajor y batería de Enderrocat
FASE 2	1905	Calzada militar enlace entre Cª Palma-Llucmajor y batería de Enderrocat
De 1905 a 1947	1916	Inauguración tren Palma - Llucmajor con estaciones en Es Pil·larí y s'Arenal
	1921	Inauguración tranvía eléctrico Palma - Coll den Rabassa
	1921	Inauguración tranvía de gasolina (carrilet) Coll den Rabassa - S'Arenal
	1927	Construcción embarcadero en la orilla izquierda del torrent de Son Verí
	1934	Construcción dique de abrigo y dos muelles de embarcadero
	1935	Trazado de calzada para vehículos paralela al carrilet entre el Coll den Rabassa y el Arenal.
	1941	Clausura tramo tranvía de gasolina (carrilet) Can Pastilla - S'Arenal
	1943	Apeadero y cargador industrial de marés al paso del tren por Ses Cadenes
	1947	Asfaltado de la carretera desde el Coll den Rabassa hasta s'Arenal
FASE 3	1947	Asfaltado de la carretera desde el Coll den Rabassa hasta s'Arenal
De 1947 a 1973	1948	Clausura tramo tranvía eléctrico de Palma - Can Pastilla
	1950	Pantalán, varadero y ampliación edificio en el CN Can Pastilla
	1955	Apeaderos del tren en Can Pastilla y Ca n' Alegría
	1960	Inauguración aeropuerto civil de Son Sant Joan
	1964	Clausura tren Palma - Santanyí y venta de terrenos ocupados por la infraestructura.
	1964	Prolongación embarcadero CN s'Arenal incluyendo isleta.
	1966	Primer dragado del estuario del torrent de Son Verí
	1965	Redes de agua y alcantarillado en núcleos urbanos de Can Pastilla y Arenal-Palma
	1968	Autopista a aeropuerto con acceso hasta primera línea playa en Can Pastilla
	1969	Primera ampliación Puerto CN s'Arenal y 2º dragado del estuario del torrente de Son Verí
	1971	Ampliación CN Can Pastilla con bocana hacia la playa.
	1971	EDAR 1 Sant Jordi, conducciones de impulsión a EDAR y aliviaderos.
	1971	Actuación borde playa: desdoblamiento carretera, construcción muro y ajardinamiento.
	1972	Segunda pista de aterrizaje y segundo edificio terminal (B) en el aeropuerto de Son Sant Joan
	1973	Demolición illeta dels Republicans

Figura 42. Fases históricas en la construcción del espacio urbano de Platja de Palma.
Fuente: Manolo Cabellos Barreiro, 2016

FASES	AÑO	INFRAESTRUCTURAS
De 1973 a 1992	1976	Construcción primera EDAR del TM de Llucmajor en la Avenida de Europa
	1976	Grandes arterias de conducción de agua potable a can Pastilla y Arenal.
	1981	Segunda ampliación puerto Club Náutico S'Arenal
	1982	Demolición parte dique de abrigo del CN de Can Pastilla para cambiar ubicación bocana
	1986	Prolongación autopista hasta circuito militar estratégico (Ses Cadenes) + ramal Cala Blava
	1987	Prolongación contradique CN Arenal para evitar la entrada de arena en el puerto.
	1988	Nuevo trazado carretera S'Arenal - Llucmajor
	1989	Red de gas canalizado
	1989	Aportación arenas a la Playa
	1990	Construcción vial en segunda linea playa: calles Samil, Mar de Aral, Avda de América.
	1992	Actuación borde playa: peatonalización y rediseño.
FASE 5	1992	Actuación borde playa: peatonalización y rediseño.
De 1992 a 2010	1996	Ramal salida autopista en Cala Estancia
	1997	Tercer carril autopista Palma - Aeropuerto
	1998	Nueva estación terminal en el Aeropuerto de Son Sant Joan
	2001	Construcción segunda EDAR del TM de Llucmajor en el puente de las siete bocas.
	2003	EDAR de última generación en sustitución de la nº1 de Palma. Ambas en Sant Jordi.
	2007	Conversión carretera S'Arenal - Llucmajor en autopista
	2010	Inicio plan de reconversión integral de la Playa de Palma

Figura 42. Fases históricas en la construcción del espacio urbano de Platja de Palma. *(continuación)*

Fuente: Manolo Cabellos Barreiro, 2016.

4.2. Playa de Palma como marca turística

El término Playa de Palma empieza su andadura como marca turística en los años 60, cuando la actividad turística ya ha empezado a consolidarse en Mallorca y el número de establecimientos hoteleros en el Arenal se ha multiplicado.

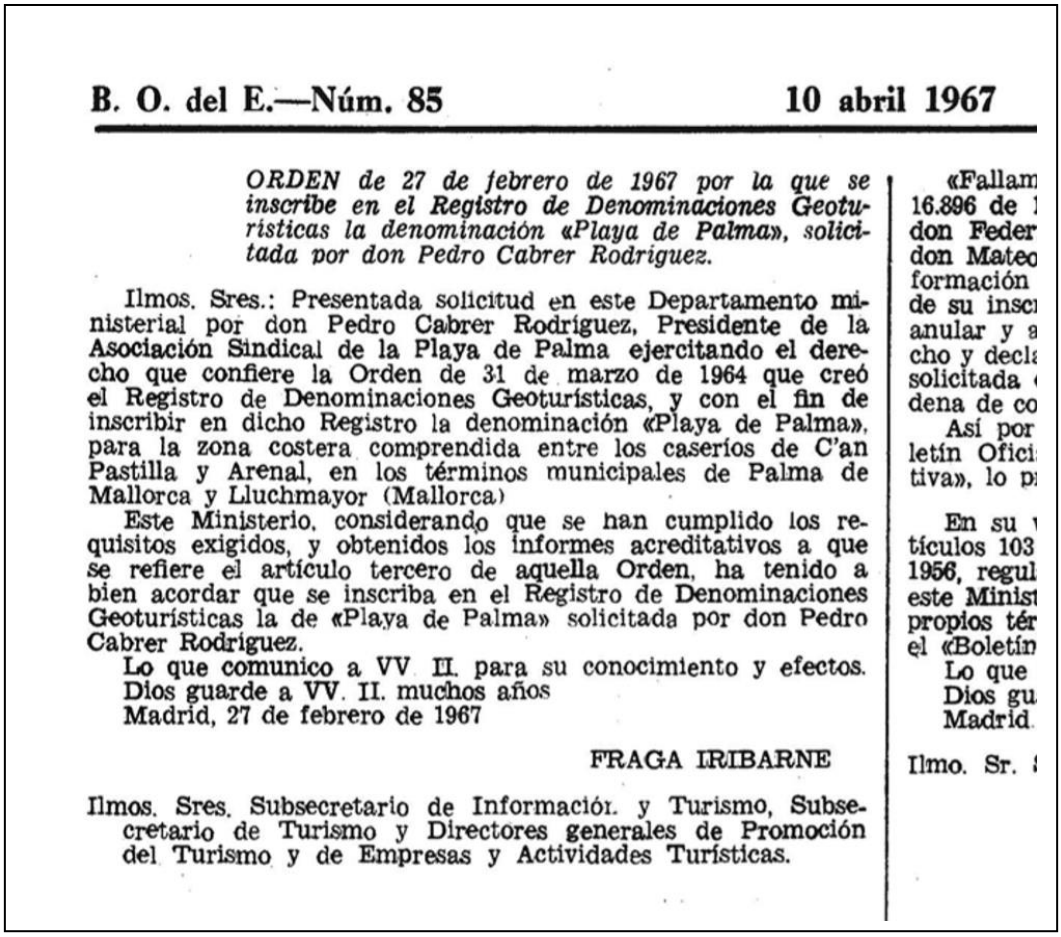
Como apunta Manuel Cabellos en su exhaustivo trabajo *La Platja de Palma. Evolució històrica i planejament urbà* (Cabellos, 2009), en 1967 la vicesecretaría de Turismo aprobó la resolución en la que se determinaba el nombre de Playa de Palma para todo el conjunto del Arenal. La idea la tuvo el periodista «Gafim» (Gabriel Fuster Mayans) y la intención no era otra que la propagandística.

Unir a efectos promocionales los dos segmentos litorales correspondientes a los Ayuntamientos de Palma y Llucmajor bajo una misma denominación fue una idea del periodista Gabriel Fuster Mayans, más conocido por el pseudónimo Gafim, que fue concejal de cultura del Ayuntamiento de Palma y promotor de los Premios Ciudad de Palma. Según se expresaba: *"La justificació era la de promoció als mercats turístics internacionals mitjançant una denominació única del conjunt dels diversos nuclis de Can Pastilla, Sometimes, les Meravelles, s'Arenal i la platja que els uneix"* (Cabellos, 2009), idea que fue escuchada y atendida años después.

Parece ser que a los hoteleros pioneros de la zona (entre los promotores aparecen nombres como los de Joan Riu Casamitjana y Antoni Pomar Gual) les gustó la idea, y a través de la Asociación Sindical de la Playa de Palma, sindicato vertical que en aquellos tiempos englobaba a comerciantes y vecinos, presentaron la solicitud de inscripción en el Registro de denominaciones Geoturísticas de la Administración del Estado.

4.2.1. La Denominación Geoturística

La solicitud oficial para obtener la autorización preceptiva la Subsecretaria Nacional del Turismo de la inscripción de la denominación "Playa de Palma" en el Registro de Denominaciones Geoturísticas, fue presentada por D. Pedro Cabrer Rodríguez, presidente de la Asociación Sindical de la Playa de Palma, según consta en el Boletín Oficial de Baleares, Orden núm 4242 del año 1967 "Subsecretaria de Turismo. Dirección General de Promoción de Turismo (Registro de Denominaciones Geoturísticas), con relación a la situación, se dice: *"Situación; Términos municipales de Palma de Mallorca y Llucmajor-Zona comprendida entre los caseríos de Can Pastilla y Arenal".* La Playa de Palma según esta delimitación de 1966, está integrada por dos municipios, el de Palma, que ocupa el 90% del territorio correspondiente a la franja de litoral y el de Llucmajor que ocupa el 10% restante, con una superficie de 25.755 m^2. Se trata de una franja de litoral de 6 kilómetros y una media de amplitud que oscila entre los 800 y los 1.200 metros.



B. O. del E.—Núm. 85 10 abril 1967

ORDEN de 27 de febrero de 1967 por la que se inscribe en el Registro de Denominaciones Geoturísticas la denominación «Playa de Palma», solicitada por don Pedro Cabrer Rodriguez.

Ilmos. Sres.: Presentada solicitud en este Departamento ministerial por don Pedro Cabrer Rodríguez, Presidente de la Asociación Sindical de la Playa de Palma ejercitando el derecho que confiere la Orden de 31 de marzo de 1964 que creó el Registro de Denominaciones Geoturísticas, y con el fin de inscribir en dicho Registro la denominación «Playa de Palma», para la zona costera comprendida entre los caseríos de C'an Pastilla y Arenal, en los términos municipales de Palma de Mallorca y Lluchmayor (Mallorca)

Este Ministerio, considerando que se han cumplido los requisitos exigidos, y obtenidos los informes acreditativos a que se refiere el artículo tercero de aquella Orden, ha tenido a bien acordar que se inscriba en el Registro de Denominaciones Geoturísticas la de «Playa de Palma» solicitada por don Pedro Cabrer Rodríguez.

Lo que comunico a VV. II. para su conocimiento y efectos.
Dios guarde a VV. II. muchos años
Madrid, 27 de febrero de 1967

FRAGA IRIBARNE

Ilmos. Sres. Subsecretario de Información y Turismo, Subsecretario de Turismo y Directores generales de Promoción del Turismo y de Empresas y Actividades Turísticas.

«Fallam
16.896 de
don Feder
don Mateo
formación
de su insc
anular y s
cho y decl
solicitada
dena de co
Así por
letín Ofici
tiva», lo p

En su
tículos 103
1956, regul
este Minis
propios tér
el «Boletín
Lo que
Dios gu
Madrid

Ilmo. Sr.

Figura 43. Orden de 27 de febrero de 1967 (BOE de 10 de abril de 1967) por la que se inscribe en el Registro de Denominaciones Geoturísticas la denominación «Playa de Palma», solicitada por don Pedro Cabrer Rodríguez.

Así pues, podemos decir que la denominación geoturística de la «Playa de Palma» es un término relativamente moderno (1967), que surge ante la conveniencia de agrupar las zonas de Can Pastilla, Ses Fontanellas, Sometimes, las Maravillas, S'Arenal de Palma y S'Arenal de Llucmajor, con el objeto de promocionar turísticamente la zona, situando e identificando el enclave, lo que debía evitar confusiones geográficas y favorecer la aglutinación bajo un solo nombre de los 6 kilómetros de litoral que en los años 60 tenían ya una clara explotación turística. Conseguir la aprobación de la «Playa de Palma» como "marca geoturística" significó sin duda un avance para la promoción turística a nivel nacional e internacional.

Sin embargo, la denominación geoturística "Playa de Palma" cobraría la década de los 70 un nuevo significado. En 1977 se constituyó la Asociación Hotelera de la Playa de Palma, una entidad pionera que perseguía mejorar la promoción turística de la zona y diseñar estrategias económicas y sociales para abordar la mejora de sus servicios generales, las futuras infraestructuras y la defensa de los intereses propios de sus asociados. La llegada masiva de turistas de los años 1972-76 se vivió como una nueva era que debía ser aprovechada para posicionar la "Playa de Palma" en el mercado exterior como un destino turístico diferenciado. La asociación afrontaba también el reto de negociar de forma

colegiada las contrataciones con los operadores turísticos, como intermediarios de la oferta del producto Playa de Palma.

La conceptualización de "nueva era" se puede atribuir al incremento de movimientos aeroportuarios, marítimos y de pasajeros, así como los cambios socio-políticos que se vislumbraban, con las nuevas y tímidas aperturas políticas, derivadas de la influencia del turismo, así como el motor en el desarrollo económico y por ende social de la España de los 60 y 70, por la entrada de divisas de los visitantes extranjeros, entrada de inversiones de capital extranjero, principalmente auspiciado por la expansión económica de los países de la Europa Occidental tras el período de recuperación y estabilidad económica de la II Guerra Mundial (Barceló, 2000).

El crecimiento de la economía en nuestro país en este decenio fue superior al resto de los países europeos, lo que puede explicarse por el retraso que se venía acumulando desde el inicio de la Guerra Civil (1936), y finalizada la guerra, durante el periodo autárquico de la primera postguerra.

Algunos autores recogen las distintas denominaciones que recibió la actual Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma, en sus orígenes, tales como: «Asociación de Hoteleros de Playa de Palma y Can Pastilla y S'Arenal», como refleja D. Pedro Canals en su obra *S'Arenal que Viscut*, (2006); "Associació d'Hotelers de la Platja de Palma, Can Pastilla i S'Arenal" según Cabellos (2016, p.12) y Sbert Barceló (2002, p.81).

No obstante, el nombre fundacional como tal de la asociación fue "Agrupación Hoteleros de la Playa de Palma S.A." cuyos estatutos fueron protocolarizados el día 24 de septiembre de 1976 ante el Notario Sr. D. Rafael Gil Mendoza, siendo constituida su coordinadora formalmente, el día 16 de agosto de 1976, en el Hotel Concordia, sito en la Avda. Las Maravillas, perteneciente a la familia Riu, debido a que la legislación vigente no permitía el asociacionismo, siendo nombrado presidente D. Josep Forteza-Rey Borrallera, y destacando entre sus miembros a Pere Canals, Bartolomé Xamena y Miguel Vidal.

Si bien los primeros contactos entre hoteleros de las zonas de Playa de Palma, Can Pastilla y *s'Arenal* se iniciaron en la primavera del año 1975, la muerte del jefe del Estado en noviembre de ese mismo año aceleró sin duda la formalización de la agrupación, pues eran evidentes que iban a precipitarse acontecimientos políticos aún impredecibles vistas las circunstancias y los signos que había dado el régimen de intentar una apertura exterior[75].

Con la entrada en vigor de la nueva Ley de Asociaciones de 1977, fueron aprobados los Estatutos de la asociación empresarial bajo la denominación "Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma" quedando legalmente constituida en fecha 12 de julio de 1977, continuando su función hasta hoy, siendo D. Francisco Marín su presidente en la actualidad.

[75] Como anécdota, cabe decir que el servicio de información de la Guardia Civil hacia un seguimiento de estas reuniones de los hoteleros, siendo identificados los asistentes a la reunión del mes julio de 1976, que se celebraba en el Hotel San Diego, encontrándose entre ellos Don Pedro Canals, concejal del Ayuntamiento de Llucmajor.

De la influencia política y económica de la «Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma» durante la transición española, da cuenta el hecho de que la Junta Gestora de la Agrupación logró nombrar el primer "Alcalde Turístico", fruto de las reuniones mantenidas por parte de miembros de la gestora con el Alcalde de Palma, que con anterioridad venían reclamado ya el nombramiento de un concejal propio y un alcalde pedáneo, para dar una mayor eficacia a las propuestas y solución a los problemas de la zona. De esta forma, la Junta Gestora elevó, por acuerdo unánime, la propuesta de nombrar a D. Bartolomé Xamena Simonet como alcalde pedáneo, en sesión de la junta celebrada el 16 de agosto de 1976. Tres días después, el 19 de agosto de 1976, siendo alcalde de Palma D. Paulino Buchens Adrover, fue nombrado por Decreto de Alcaldía D. Bartolomé Xamena Simonet como Alcalde Turístico de la Playa de Palma, en el ámbito territorial y jurisdiccional del Ayuntamiento de Palma, es decir, de Can Pastilla al «*torrent dels Jueus*».

La citada figura desapareció después de las primeras elecciones democráticas municipales celebradas el 3 de abril de 1979, con la nueva estructura organizativa del Ayuntamiento de Palma, que asumió D. Ramón Aguiló Munar, como alcalde de Palma.

En la actualidad, la asociación prosigue su intensa actividad en aras de la mejora de la zona, de la calidad de los servicios hoteleros, las infraestructuras, el planeamiento urbanístico y la defensa de los intereses generales para la buena imagen hacia el mercado interior y exterior, la seguridad y la promoción turística de la Playa de Palma, pudiéndose afirmar que la «Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma» es un auténtico lobby empresarial a considerar para cualquier actuación pública que repercuta en la Playa de Palma. De esta misma forma la definió en 2005 D. Francisco Marín Agudo al ser elegido presidente de la Asociación en declaraciones a Hosteltur[76] , al definir las líneas generales estratégicas que seguiría:

> *"MISIÓN Y PRIORIDADES. Entre las misiones fundamentales de su mandato, Marín Argudo destacó la de actuar como lobby para mejorar el entorno y aumentar el valor percibido de la Playa de Palma por los que la visitan. Proporcionar un servicio profesional a los asociados (consolidación de la certificación ISO 9000:2000 obtenida en el 2004). Mientras que como principales prioridades señaló la seguridad, la estética (ordenación, limpieza, modernización y mantenimiento) y el asociacionismo"* (Hosteltur 3/3/2005).

4.2.2. La Playa de Palma en el Plan Horizonte 2020

En los primeros años del siglo XXI, la zona turística más densa de Mallorca había dado muestras ya de haber entrado en una fase de madurez, por no decir decadencia, que se manifestaba en la pérdida de competitividad, un descenso en la calidad y en consecuencia del precio de los servicios turísticos, una creciente estacionalidad y la existencia de unas instalaciones en muchos casos obsoletas al igual que las infraestructuras y servicios públicos de la zona, en los que resultaba patente la falta de inversión. En un contexto de creciente competitividad en la cuenca Mediterránea, la Playa de Palma parecía no ser capaz de mejorar su posicionamiento ni de ofrecer al mercado activos de mayor valor que

[76] Hosteltur 3/3/2005 https://www.hosteltur.com/26188_elegida-nueva-presidencia-asociacion-hoteleros-playa-palma.html

la competencia vía precios, por lo que su capacidad para atraer buenos clientes parecía limitada, lo que repercutía en la pérdida de beneficios empresariales para el sector turístico localizado en la zona. Ante esta situación, se formó en 2004 un Consorcio público integrado por la administración del Estado, la Comunidad Autónoma, el Consell de Mallorca y los ayuntamientos de Palma y Llucmajor.

Debe entenderse que ese consorcio nacía dentro del marco de una línea de política turística estatal iniciada por la Secretaría de Estado de Turismo en los años 90 y que en sus últimos tiempos se caracterizó por impulsar la corresponsabilidad y la cooperación de los distintos niveles de la administración en la mejora de las zonas turísticas maduras.

Las primeras iniciativas tuvieron lugar en los años 90 en el marco de un conjunto de Planes de Excelencia Turística que bajo la denominación de Plan FUTURES I y II y, posteriormente, con la que se conoció como el Plan Horizonte 2020.

Algunos municipios de Baleares formaron parte de los proyectos del Plan FUTURES (I y II), aunque la mayor inversión prevista la recibió la Playa de Palma dentro del Plan Horizonte 2020, que fueron básicamente proyectos de recalificación de destinos maduros y en el que la Playa de Palma, el sur de Gran Canaria, puerto Cruz (Tenerife) y la Costa del Sol fueron consideradas zonas pilotos del Plan (Blàzquez, 2013; Yrigoy, Artigues y Blàzquez, 2013).

El primer Plan FUTURES pretendía dar respuesta a algunos de los signos de madurez de ciertos destinos de sol y playa creando una novedosa fórmula de colaboración entre administraciones (municipal, autonómica y estatal) y con el compromiso de los empresarios turísticos para realizar una intervención de carácter global. Los objetivos de estos planes era cuidar de aspectos como el acondicionamiento de las playas, la dotación de zonas verdes y equipamiento, la diversificación de la oferta y la introducción de criterios de sostenibilidad ambiental. (Rodríguez y Such, 2014)

En el primer Plan FUTURES (1992-1995) se aprobaron 13 planes de excelencia turística con un presupuesto inversor de 44,4 millones de euros (Beas, 2012), un 20% del cual correspondió a Calvià (Mallorca), que en esos momentos se encontraba bajo la gestión municipal de Margarita Nájera, alcaldesa socialista (Tabla 7). Fue probablemente el éxito de este plan y su reconocimiento internacional los que llevaron años más tarde, en 2008 a que la junta rectora[77] del consorcio propusiera como gerente del mismo a Dña. Margarita Nájera y, a su vez, el Consejo de Ministros la nombrara Alto Comisionado para la reconversión y reforma de la Playa de Palma.

[77] La reunión de la junta rectora estuvo presidida por el conseller de Turismo, Francesc Buils, y, contó con la presencia del secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida, la consellera de Economía y Turismo del Consell de Mallorca, Isabel Oliver; los alcaldes de Palma y Llucmajor, Aina Calvo y Lluc Tomàs, respectivamente; el director de Turespaña, Antonio Bernabé; Miguel Morante, en representación del Gobierno; el director general de Ordenación Turística, Antonio Bernabé; y la anterior gerente del Consorcio, Inmaculada de Benito.

Año	Tipo	Inversión	Plan
1992	PET	9,02	Calvià
1993	PET	1,53	Torremolinos
1993	PET	2,75	La Manga
1993	PET	4,96	Valle de la
1993	PET	2,82	Gandía
1994	PET	2,7	Benalmádena
1994	PET	2,78	Roquetas
1994	PET	5,41	Gran Canaria
1994	PET	2,7	Peñíscola
1995	PET	2,43	Llanes
1995	PET	0,45	Menorca
1995	PET	1,62	Sant Antoni
1995	PET	5,23	Málaga

Tabla 7. Planes de excelencia turística desarrollados con el Plan Futures I (1992-95)
Fuente: Beas, (2012)

Ante la buena acogida de estas primeras experiencias, el programa de los Planes de Excelencia se mantuvo durante la vigencia del Plan FUTURES II, con la aprobación de 22 nuevos planes y continuó en el marco ya del Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE) (Tabla 7). Estos planes que se sucedieron a nivel estatal entre 1995 y 2006 vinieron a ser instrumentos ideados para dar respuesta a un problema común observable en la mayor parte de destinos turísticos maduros de sol y playa, entre ellos destaca sin duda el plan de reconversión de la Playa de Palma de 2001.

Año	Tipo	Inversión (millones €)	Plan
1996	PET	1,71	Estación Náutica del Mar Menor
1996	PET	0,9	Valle de Benasque
1996	PET	0,72	Valle de Tena
1996	PDT	1,26	Cúellar
1997	PET	2,7	Almuñecar
1997	PET	1,62	Conil
1997	PET	2,7	Laredo
1997	PET	3,25	Vall de Boí
1997	PET	3,61	Fuengirola
1997	PET	2,16	Tarifa
1997	PDT	1,62	Valle de Trubia
1997	PET	2,16	Ribadesella
1997	PET	5,41	Alcúdia

Tabla 8. Planes de excelencia y dinamización turística desarrollados con el Plan Futures II (1996-99).
Fuente: Beas, (2012).

Año	Tipo	Inversión (millones €)	Plan
1997	PDT	1,08	Zafra
1997	PDT	1,62	Comarca de Trives
1997	PET	2,7	Baiona
1998	PDT	0,81	Sierra de Gúdar
1998	PET	3,25	Costa del Sol -Axarquía
1998	PET	4,06	Las Palmas
1998	PET	2,7	San Vicente de la Barquera
1998	PDT	2,7	Cuenca
1998	PDT	1,35	Peñafiel
1998	PDT	2,7	Baix Empordà
1998	PDT	1,08	Trujillo
1998	PET	2,7	Calella de Mar
1998	PDT	2,7	Aranjuez
1998	PDT	1,35	Águilas
1998	PDT	1,35	Cartagena
1998	PDT	1,35	Mazarrón
1999	PDT	1,35	Sanlúcar
1999	PET	1,8	Cambrils
1999	PET	1,8	Salou
1999	PET	2,7	Lloret
1999	PET	4,06	Ávila
1999	PET	4,06	Segovia
1999	PDT	1,08	Valle del Cidacos
1999	PET	2,7	Oropesa del Mar

Tabla 8 (*continuación*)

Dos años más tarde, la administración de la Comunidad Autónoma promulgaba la *Ley de medidas para la revalorización integral de la Playa de Palma* (BOIB núm. 12 29/07/2010[78]. Para la consecución de los objetivos previstos, la ley establecía como entidad actuante de las operaciones de revalorización y rehabilitación integral de la Platja de Palma el *Consorcio de la Platja de Palma*, formado como se ha dicho por una representación paritaria del Gobierno de España, el Gobierno de las Illes Balears, el Consejo Insular de Mallorca, el Ayuntamiento de Palma y el Ayuntamiento de Llucmajor. El Consorcio pasaba a tener así pleno control competencial sobre la ordenación territorial, urbanística y turística de la zona.

El consorcio para la Playa de Palma se mantuvo vigente hasta el 3 de noviembre de 2017, fecha en la que el consejo rector acordó su disolución, por lo que desde esta fecha nuevamente el ayuntamiento de Palma y el de Llucmajor recuperaron sus competencias urbanísticas sobre sus respectivas áreas jurisdiccionales. En sus trece años de existencia el Consorcio pasó por diferentes etapas siendo el cambio de signo político del gobierno autonómico y estatal posiblemente lo que más lastró las posibilidades de continuar con el ambicioso plan. En su última etapa, el gobierno autonómico culpaba a la anterior gerencia del consorcio de no haber ejecutado inversiones estatales que debían haberse justificado

[78] https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-13272 Esta Ley fue derogada por la por Ley 6/2017, de 31 de julio (Ref. BOE-A-2017-10539)

ante el Estado en cumplimiento de los convenios suscritos en 2009 y 2010. En el momento de su disolución, el Consorcio había invertido sólo unos 5,6 millones de los 29 millones de euros aportados por las instituciones estatal, autonómica y locales implicadas, una cifra muy inferior al mínimo de 100 millones de euros públicos que se prometieron en 2008, cuando el Consorcio se redefinió como instrumento exclusivo de planificación de la Playa de Palma.

4.2.3. El ámbito territorial considerado «Playa de Palma» por el consorcio

A los efectos que aquí estamos considerando, de extensión y delimitación de la zona de estudio, cabe reseñar que la mencionada ley 8/2010 estableció una nueva delimitación para el término «Playa de Palma», pues no sólo incluyó -sin mencionarla- la extensión original consolidada desde 1967 bajo la denominación geoturística Playa de Palma (Can Pastilla-s'Arenal de Llucmajor) sino que la amplió incluyendo nueva urbanizaciones costeras de Llucmajor (Son Verí Nou, Cala Blava y Bellavista, vid. Figura 44)

Obviamente, la ley 8/2010 podía proponer una actuación supramunicipal al emanar de un órgano jurisdiccionalmente superior al del municipio, de manera que en su artículo 2 reza:

> «*A efectos de la presente ley, el ámbito de la Playa de Palma es el delimitado en el plano del anexo, ámbito que comprende parte de los términos municipales de Palma y Llucmajor, que se tiene que entender como único ámbito de actuación al margen de las divisiones territoriales administrativas respectivas. La ley y los instrumentos de ordenación y de gestión que se establecen sólo son aplicables en el citado ámbito territorial*»

Dicha delimitación es recogida también en el libro "*La revalorización de la Playa de Palma: Plan de acción integral, editado por el Consorcio de la Playa de Palma, 2011*", donde puede comprobarse que el término «Playa de Palma» además de incluir el ámbito territorial de la denominación geoturística de 1966, se extiende ahora desde el núcleo urbano de Can Pastilla (Palma) hasta la urbanización Bellavista en el cap Enderrocat (Llucmajor), incluyendo, por consiguiente, los núcleos de Son Verí Nou, Cala Blava y Bellavista (Llucmajor)[79].

[79] No confundir con la urbanización homónima situada en el término municipal de Palma, en la zona de Ses Cadenes, legalizada en 2017.

BOIB Num. 112 29-07-2010

ANNEX
Delimitació de l'àmbit de la Platja de Palma

Figura 44. Delimitación del ámbito de la Playa de Palma a los efectos de la Ley 8/2010 de 27 de julio para la revaloración integral de la Playa de Palma

Fuente: http://boib.caib.es/pdf/2010112/mp19.pdf

Así pues, el *Plan de Reconversión Integral de la Playa de Palma* abarca un área que se extiende por la línea de costa hasta 10 km en torno a la bahía de la Playa de Palma, superando unos 3km la longitud litoral la extensión original que tenía en 1966. Este nuevo conjunto se halla fuertemente densificado al haber sufrido un proceso urbanizador y de ocupación del frente marítimo por construcciones hoteleras y residenciales y por presentar una gran complejidad urbanística. Desde los años 60, la zona ha sido objeto de 4 planes parciales dentro del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de Palma (1963) y de Llucmajor (1965). De acuerdo con la delimitación espacial de la Ley 8/2010, la superficie de ámbito de actuación es de 991,89 ha. Con población censada 30.099 habitantes, plazas turísticas 43.073, y número de turistas anuales 1.109.800 de acuerdo con las plazas turísticas regladas[80], integrada por dos municipios, el de Palma, que ocupa el 75% del territorio correspondiente a la franja de litoral y el de Llucmajor que ocupa el 25% restante (Rodriguez y Such, 2012). En el momento de promulgación de la Ley 8/2010 para la revalorización integral de la Playa de Palma, los planes generales de Palma y Llucmajor preveían un suelo urbanizable que, una vez desarrollado, podía incrementar el número de plazas turísticas más de un 500% y el número de viviendas un 74%.

4.2.4. La Playa de Palma según la zonificación administrativa municipal

La actual zonificación del municipio de Palma en distritos administrativos data de 2005. Esa división vino a sustituir una anterior de 1928 en la que los distritos no tenían

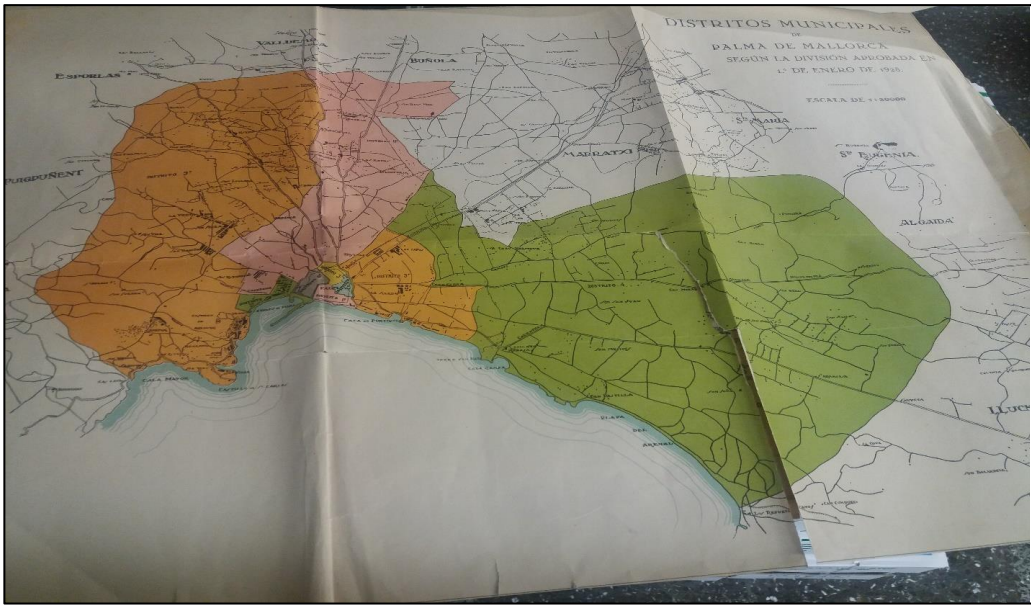


Figura 45. Distritos municipales según división de 1928

Fuente: Ajuntament de Palma, departamento de Población

[80] Platja de Palma Cap al turisme del segle XXI (pag. 2). Consorcio de la Playa de Palma.

continuidad espacial y donde la franja litoral que va de Can Pastilla hasta el límite municipal con Llucmajor recibe aún la denominación de «Playa del Arenal» (Figura 45).

Desde 2005[81] el Ayuntamiento de Palma tiene zonificado su término municipal a efectos administrativos en cinco distritos que se hayan, a su vez, divididos en barrios o zonas estadísticas (vid. Tabla 9). El crecimiento demográfico experimentado por la ciudad, de un lado, y la especialización funcional de distintas áreas, han hecho necesaria una distribución más precisa, a la que responde precisamente la creación del distrito «Playa de Palma».

Distrito	Barrios
Centro	Sa Calatrava, Cort, Jaime III, La Lonja-Borne, Mercat, La Missió, Monti-sion, Plaça dels Patins, Puig de Sant Pere, Sant Jaume, Sant Nicolau, La Seu, Sindicat, Zona portuaria y Cabrera
Levante	Can Capes, Estadio Balear, Foners, Els Hostalets, Virgen de Lluc, Marqués de la Fontsanta, Pedro Garau, Polígono de Levante, Rafal Nou, Rafal Vell, La Soledad Norte, La Soledad Sur, Son Canals, Son Cladera, Son Fortesa Norte, Son Fortesa Sur, Son Gotleu, Son Malferit, Son Rullán, El Vivero, Son Ferriol, Son Riera Aeropuerto, S'Aranjassa, Sa Casa Blanca, Sant Jordi, El Pil.larí.
Norte	Amanecer, Arxiduc, Bons Aires, Camp Redó, Cas Capiscol, Establiments, La Indiotería (rural), La Indiotería (urbano), L'Oliverar, Plaza de Toros, Secar de la Real, Son Espanyol, Son Oliva y Son Sardina
Playa de Palma	Can Pere Antoni, El Molinar, el Coll d'en Rabassa, Can Pastilla, Les Meravelles y S'Arenal
Poniente	Los Almendros-Son Pacs, La Bonanova, Cala Mayor, Camp d'en Serralta, El Fortí, Génova, El Jonquet, Portopí, Sant Agustí, Santa Catalina, Son Anglada, Son Armadams, Son Cotoner, Son Dameto, Son Dureta, Son Espanyolet, Son Flor, Son Peretó, Son Rapinya, Son Roca, Son Serra-La Vileta, Son Vida, Son Xigala, Son Ximelis, El Terreno, Sa Teulera y Bellver

Tabla 9. Barrios por distritos del municipio de Palma

El distrito de mayor superficie y población es el de Levante, que aglutina 27 de los 82 barrios o zonas estadísticas, mientras que el de menor superficie y población es precisamente el de Playa de Palma (vid. Tabla 9), que cuenta tan sólo con 6 barrios que

[81] Véase acuerdo del Pleno municipal de 2005 (https://bit.ly/2kZ51tP)

ocupan la franja del litoral oriental de la Bahía de Palma: Can Pere Antoni, El Molinar, el Coll d'en Rabassa, Can Pastilla, Les Meravelles y S'Arenal.

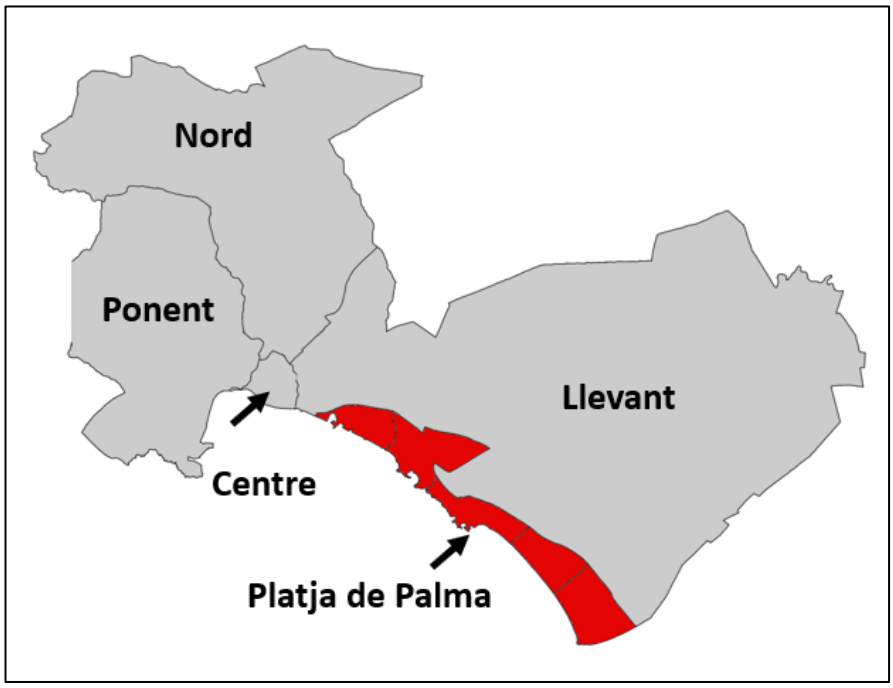


Figura 46. Distrito administrativo "Playa de Palma"

El distrito administrativo de la Playa de Palma (vid. Figura 46) incluye pues los tres barrios del litoral oriental más próximos a la ciudad de Palma: la playa urbana de Can Pere Antoni, el núcleo del Molinar y es Coll den Rabassa, además de los que han formado parte de la tradicionalmente llamada *Playa del Arenal* y también, como hemos visto, de las distintas delimitaciones que han existido de la Playa de Palma.

En efecto, desde que surgió en 1966 la Denominación geoturística, los barrios de Can Pastilla, Las Maravillas y s'Arenal (Palma), han formado parte indiscutible de la Playa de Palma, la diferencia entre las distintas denominaciones ha residido en el límite del área por su franja más oriental. Así, en la delimitación realizada en 1966, como marca turística, el límite se estableció en el núcleo de s'Arenal de Llucmajor, mientras que, en la delimitación realizada en 2007 por el Consorcio de la Playa de Palma, el límite fue la urbanización litoral de Bellavista, junto al Cap Enderrocat (Llucmajor). Sólo la delimitación municipal del distrito «Playa de Palma» excluye por razones administrativas, obvias por otra parte, la franja litoral de Llucmajor, sumando, no obstante, a los núcleos centrales (Can Pastilla, Les Meravalles y s'Arenal) los barrios de Can Pere Antoni, el Molinar y es Coll den Rabassa.

Tan sólo la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma ha acotado su ámbito de actuación a los barrios de Can Pastilla, Les Meravelles y S'Arenal, que es precisamente la zona de estudio sobre la que nosotros hemos realizado nuestra investigación.

Sin embargo, a los efectos de este estudio y en adelante, cuando hablemos de la *Playa de Palma* en este trabajo nos referiremos exclusivamente a los barrios 79, 81 y 82 de la

división administrativa municipal que se corresponden con los barrios de Can Pastilla (79), Las Maravillas (81) y el Arenal (82), parte del distrito "Playa de Palma".

Figura 47. Zona de estudio.

La línea de costa y las segundas y terceras líneas de playa que delimitan nuestra zona de estudio están a su vez dividida en "Balnearios", a efectos de distribución de servicios municipales en la zona turística. Existen un total de 15 Balnearios que se numeran de este a oeste, empezando desde el Torrent dels Jueus y finalizando en Can Pastilla., tal y como puede verse en la figura siguiente.

Como la distancia que separa unos balnearios de otros no es exactamente idéntica, (vid. Figura 48).

Los Balnearios 1 al 6, correspondientes a s'Arenal, se extienden desde la calle Fita (fin del término municipal de Palma) hasta la calle Meravelles, a partir de la cual se inicia el

barrio homónimo de Las Maravillas, que abarca los balnearios 7 al 13, hasta la calle Alegria.

Por su parte, desde esta última calle Alegría, que sirve de límite a los balnearios 13 y 14, hasta la calle Establecedores, se encuentra el barrio de Can Pastilla, que incluye los últimos balnearios 14 y 15.

Figura 48. Localización de los Balnearios en la Playa de Palm

4.3. Playa de Palma: Características demográficas, socieconómicas y urbanísticas del área de estudio

Como hemos indicado, el ámbito espacial de la presente investigación se concreta en los barrios más orientales del distrito de «Playa de Palma», es decir, la franja litoral comprendida entre Es Carnatge (Can Pastilla) y el Torrente dels Jueus (Arenal), que es el límite jurisdiccional del término de Palma con el municipio de Llucmajor, de acuerdo con el "*ACTA de la operación practicada para reconocer la línea de término y señalar los mojones comunes a los términos de Llucmajor y de Palma"*[82], de doce de septiembre de 1955.

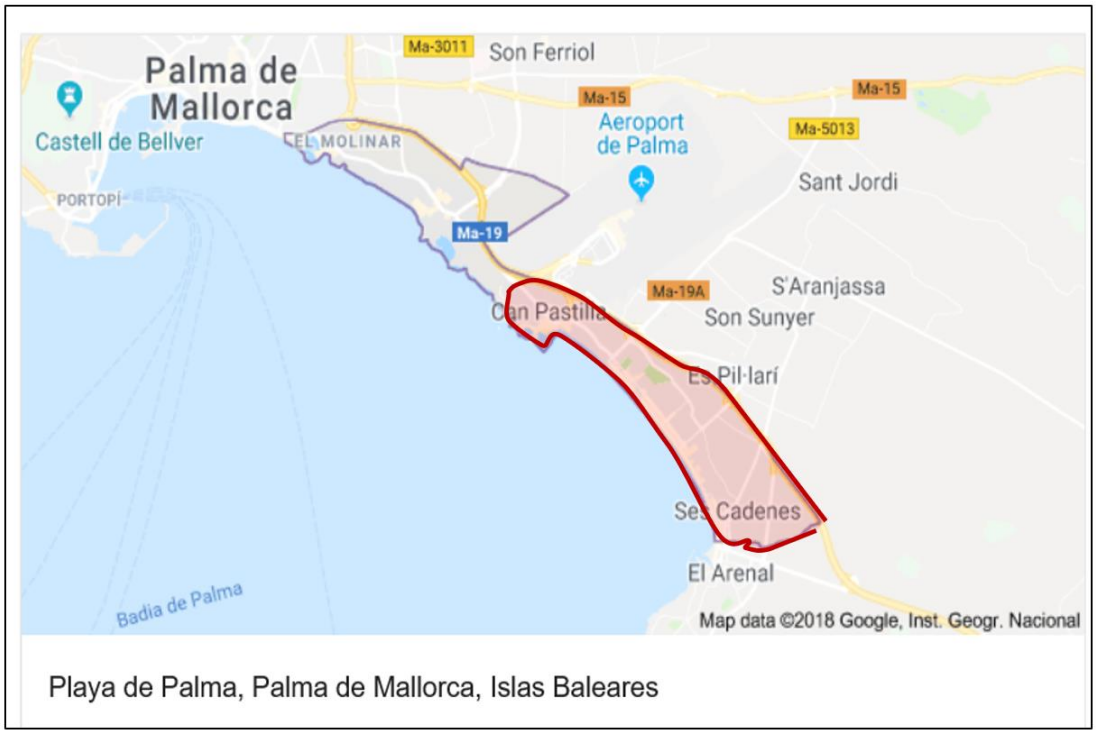


Figura 49. Distrito Playa de Palma según división municipal y zona de estudio.

Después de repasar las distintas delimitaciones que ha tenido el Arenal, desde el inicio de su desarrollo turístico hasta la actualidad, consideramos que el sector donde la actividad turística presenta una mayor concentración es la que se corresponde con los barrios de Can Pastilla, Las Maravillas y s'Arenal, lo que coincide con la designación de la «Playa de Palma» que hace la Asociación Hotelera homónima.

A partir de aquí, por consiguiente, cuando nos refiramos en esta investigación a la Playa de Palma estaremos haciendo referencia al tramo comprendido entre Can Pastilla y el *Torrent dels Jueus*. Veamos brevemente el tipo de población y actividades económicas que se desarrollan en su conjunto y en cada uno de los tres barrios.

[82] Fuente-Negociado de Población del Ayuntamiento de Palma

4.3.1. La población residente en la Playa de Palma

Por lo que respecta a la población, la Playa de Palma tiene en torno a unas 20.000 personas (19.559 en 2015), según el departamento de Población del Ayuntamiento.

2011

	Can Pastilla	**Les Meravelles**	**s'Arenal**	**Total**
Total	**5.793**	**4.519**	**8.274**	**18.586**
Nacional	3.744	2.839	5.430	12.013
Extranjera	2.049	1.680	2.848	6.577

2015

	Can Pastilla	**Les Meravelles**	**s'Arenal**	**Total**
Total	**6.178**	**4.875**	**8.506**	**19.559**
Nacional	3.622	2.787	5.317	11.726
Extranjera	2.556	2.088	3.189	7.833

Tabla 10. Distribución de la población en la Playa de Palma. 2011 y 2015

Como puede verse en la Tabla 10, el barrio más poblado es s'Arenal, con 8.506 personas (44,5% total) según padrón de 2015, de las cuáles un 62,5% tienen nacionalidad española y un 37,5% extranjera.

Que el distrito Playa de Palma tiene un fuerte dinamismo poblacional lo prueba el hecho de que, en sólo cuatro años, del censo de población de 2011 al censo de 2015, la población global del distrito ha aumentado un 5,2% (973 habitantes) (vid. Grafico 8). No obstante, merece la pena destacarse el hecho de que ese incremento es el resultado de un doble cómputo: de un lado, una reducción del número de residentes de origen español sobre el total de residentes y, de otro, de un simultáneo aumento de la población residente de origen extranjero.

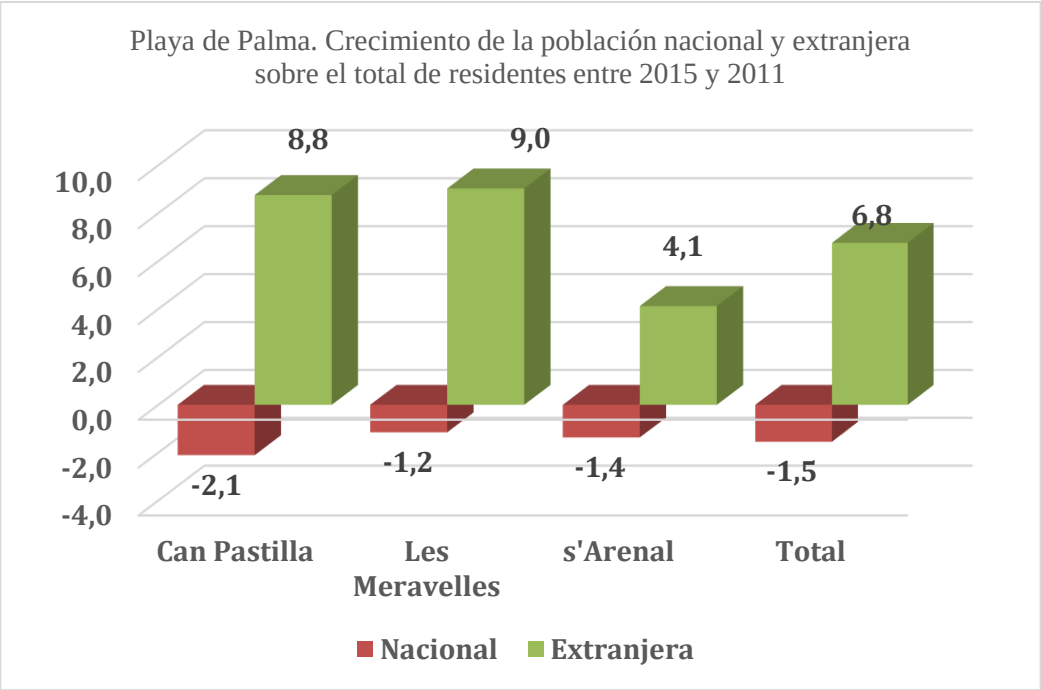


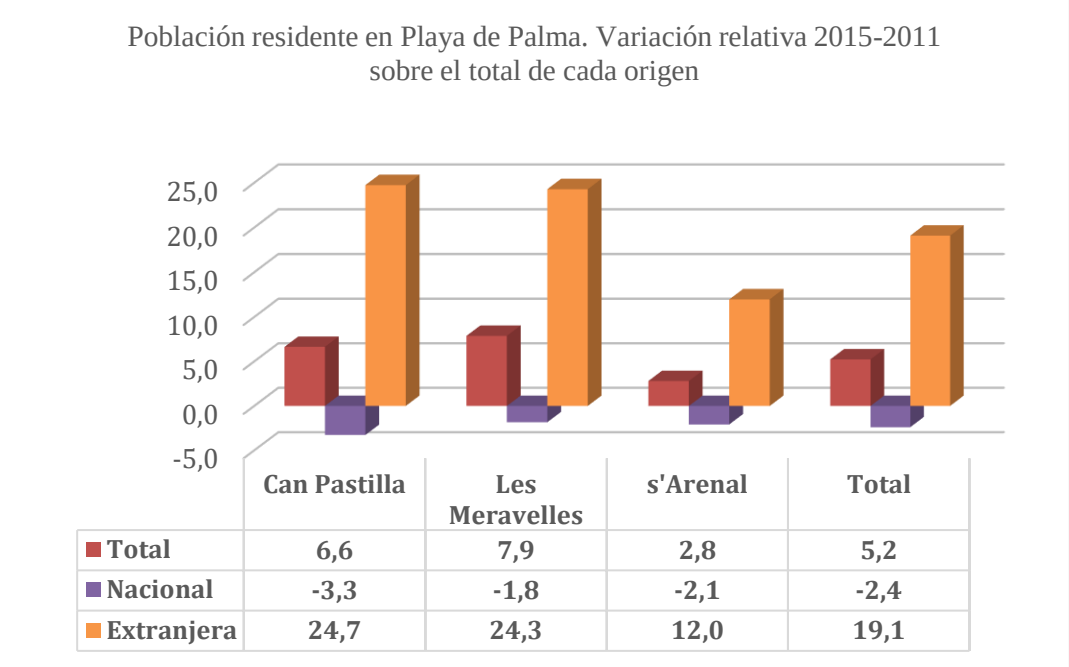
Gráfico 8. Crecimiento de la población en Playa de Palma 2015-2011, según nacionalidad.

Este proceso de progresiva sustitución de la población española por extranjera es un fenómeno que está afectando de forma concreta a algunos barrios de la ciudad de Palma, pues si de promedio el porcentaje de población extranjera está en torno a un 19%, en 34 barrios se supera claramente este peso. En especial han sido los barrios litorales los que más han visto crecer la presencia de población extranjera; en barrios como Cala Major (51,8%), Sant Agustí (48,7%), el Terreno (48,5%), Les Meravelles (42,8%), Portopí (42,1%) o s'Arenal (37,5%), según datos de la Dirección General de Cooperación e Inmigración[83], las nacionalidades de la UE son mayoritarias, con amplio dominio de la población germana y británica. En el caso de la Playa de Palma, el segundo grupo de nacionalidades presentes proceden de países centroafricanos. En el Gráfico 8 puede verse que el mayor descenso de población nacional sobre el total residente entre 2011 y 2015 se ha producido en Can Pastilla (los residentes de nacionalidad española se han reducido un 2,1% sobre el total del barrio) mientras que se han incrementado entre un 8,8% y un 9% los residentes extranjeros en Can Pastilla y Las Maravillas.

Sin embargo, si calculamos el crecimiento de la población extranjera no sobre el total de cada barrio sino sobre el total de residentes extranjeros que previamente había en 2011 en cada uno, las cifras son aún más relevantes. En el Gráfico 9, en el que las variaciones están calculadas sobre el total de cada grupo (españoles/extranjeros), se observa que los incrementos de población extranjera arrojan cifras muy altas: 24,7% en Can Pastilla,

[83] *La población de Palma: una anàlisi per nacionalitat i gènere*. (2015) Direcció General de Cooperació i Inmgració. Govern Balear

24,3%, Les Meravelles y 12% de incremento en s'Arenal. Observando el empadronamiento de un extranjero en la zona de estudio, en una frecuencia de cada 3-4 días, entre los años 2011 y 2015.



	Can Pastilla	Les Meravelles	s'Arenal	Total
Total	6,6	7,9	2,8	5,2
Nacional	-3,3	-1,8	-2,1	-2,4
Extranjera	24,7	24,3	12,0	19,1

Gráfico 9. Población residente en Playa de Palma. Variación relativa 2015-2011, sobre el total de cada origen.

Por lo que respecta a las nacionalidades, el estudio con base en el Padrón de Palma 2015, realizado por la Dirección General de Cooperación e Inmigración del Govern Balear *(«La población de Palma: una anàlisi per nacionalitat i gènere»*), permite realizar una radiografía somera a la distribución de la población residente según su nacionalidad y ver el peso relativo que en cada barrio tienen los españoles, los nacidos en países de la Unión Europea (población comunitaria) y los nacidos fuera de ella. Un resumen de los datos puede verse en la Tabla 11.

		Can Pastilla	Les Meravelles	S'Arenal	Total
Valores absolutos	Población total (Pt)	6.178	4.875	8.506	19.559
	Población española (Pe)	3.918	3.034	5.624	12.576
	Población extrajera (Pex)	2.260	1.841	2.882	6.983
	Población comunitaria	1.799	1.478	1.565	4.842
	Población extracomunitaria	461	363	1.317	2.141
Valores relativos	% Pex/Poblacion total	36,6	37,8	33,9	35,7
	%Pcomuntaria/Pex	79,6	80,3	54,3	69,3
	% Pextracomunitaria/Pex	20,4	19,7	45,7	30,7
	Nacionalidades mayoritarias en cada barrio/total comunitario y extracomunitario				
Nacionalidades Comunitarias	Alemania	23,9	45,6		
	Reino Unido	16,7	5,9		
	Bulgaria	13,3	9,9		
	Rumanía		5,8		
	Italia	13,3	10,2		
	Francia	8,8			
Nacionalidades Extracomunitarias	Senegal			37,1	
	India			13,6	
	Marruecos			9,4	
	Argentina			8,4	

Tabla 11. Población residente en la Playa de Palma y estructura por nacionalidad. (2015).
Fuente: Oficina censal del Ayuntamiento de Palma.

Las cifras de la tabla corroboran la presencia de un alto porcentaje de población extranjera en el distrito (35,7%) y una composición distinta de la misma entre los barrios. Así, en Can Pastilla, la población extranjera mayoritaria es de nacionalidad comunitaria (79% total de extranjeros comunitarios), de forma equilibrada repartida entre las nacionalidades alemana (23,9%), británica (16,7%), búlgara (13,3%) e italiana (13,3%)[84]. Por su parte, en Les Merevellas, donde los extranjeros comunitarios representan el 80,3% de la población extranjera, hay una clara dominancia de la nacionalidad alemana. En efecto, los alemanes representan hasta un 45,6% de los extranjeros residentes, siguiéndoles a mucha distancia los italianos (10,2%). El cambio radical se produce en el barrio de s'Arenal, donde residen un 41% del total de extranjeros de la Playa de Palma pues, aunque es un barrio muy poblado, donde los extranjeros representan un peso menor que en Can Pastilla o Les Meravellas, el rasgo distintivo es el alto peso de los residentes extranjeros

[84] Al respecto de la nacionalidad italiana, debe señalarse que si se compara nacionalidad con lugar de nacimiento se comprueba que muchos de los residentes con nacionalidad italiana han nacido en Argentina, por lo que, al estudiar la población por lugar de nacimiento, se producen modificaciones en el cómputo de efectivos.

extracomunitarios, que representan el 45,7% sobre el total de extranjeros de s'Arenal, pero nada menos que el 61% de todos los extracomunitarios del distrito de la Playa de Palma. Entre los extracomunitarios, el grupo mayoritario es el procedente de Senegal (37,1%), seguido de la india (13,6%), Marruecos (9,4%) y Argentina (8,4%).

En el Gráfico 10 puede verse de forma gráfica el peso que representan en cada barrio los residentes españoles, extranjeros comunitarios y extracomunitarios.

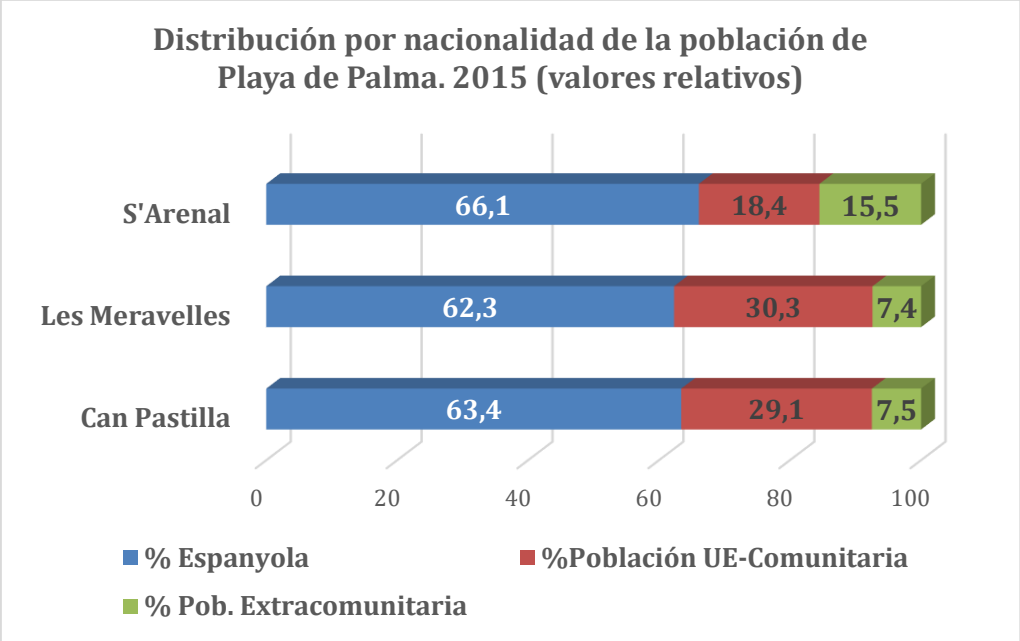


Gráfico 10. Distribución por nacionalidad de la población de PdP. (2015).

Un hecho relevante respecto a la población extracomunitaria de la Playa de Palma es el elevado índice de masculinidad que presentan algunos grupos en el barrio de s'Arenal, donde la concentración de población extracomunitaria es, como hemos comentado, mayor que en el resto del distrito. En la Tabla 12 puede verse cómo el índice de masculinidad que alcanzan determinados grupos de nacionalidad extracomunitaria supera, de media, la ratio 2:1 (sólo es inferior a 1:1 entre la población argentina), pudiendo alcanzar, como en el caso de la población senegalesa, la ratio de 400 hombres por cada 100 mujeres. Este alto índice de masculinidad responde indudablemente a un patrón migratorio, que favorece la emigración de hombres jóvenes y solos, como sucede con la emigración subsahariana.

	Total	Hombres	Mujeres	Índice masculinidad
Senegal	488	403	85	474,1
India	179	127	52	244,2
Marruecos	124	70	54	129,6
Argentina	110	50	60	83,3
China	44	24	20	120,0
	945	674	271	248,7

Tabla 12. Índice de masculinidad de la población extracomunitaria del barrio de s'Arenal (2015).

Esta composición demográfica favorece un tipo de estructuras de hogares y de unidades de convivencia acorde con el perfil de hombres jóvenes solos que en otros capítulos veremos relacionados con actividades económicas a veces irregulares (venta ambulante sin licencia comercial).

4.3.2. Distribución de hogares y estructura por edad.

Una última aproximación a la población residente de la Playa de Palma que nos puede ayudar a caracterizar la zona es su estructura por unidades de convivencia, es decir, hogares y número de miembros y, a continuación, por edades. La Tabla 13, elaborada en base a datos del PGOU 2012 de Palma, nos permite ver que el tipo de hogar medio mayoritario está formado por un solo miembro en todos los barrios del distrito Playa de Palma. En efecto, las personas que viven solas suponen un 43,3% en Can Pastilla, un 40,2% en Les Meravelles y un 36,2% en s'Arenal, lo que arroja una media de 39,6% en el distrito, estando la media del conjunto de la ciudad en 34,4% de hogares con un solo miembro. Esta tendencia al aumento de hogares de una sola persona explica, a su vez, la tendencia al incremento del número total de hogares que se registra en España especialmente en Madrid, Cataluña, Baleares, Canarias, además de Ceuta y Melilla (INE, 2018).

	Total	1 miembro	2 miembros	3 miembros	4 miembros	5 miembros	6 miembros y más
079 Can Pastilla	2.830	1.225	788	399	283	82	53
081 Les Meravelles	2.109	847	560	328	256	77	41
082 L'Arenal	3.395	1.230	834	566	428	185	152
	8.334	3.302	2.182	1.293	967	344	246

	Total	1 miembro	2 miembros	3 miembros	4 miembros	5 miembros	6 miembros y más
079 Can Pastilla	100,0	43,3	27,8	14,1	10,0	2,9	1,9
081 Les Meravelles	100,0	40,2	26,6	15,6	12,1	3,7	1,9
082 L'Arenal	100,0	36,2	24,6	16,7	12,6	5,4	4,5
	100,0	39,6	26,2	15,5	11,6	4,1	3,0

Tabla 13. Distribución en tipo de hogares de la población residente en la Playa de Palma (2012).

Un segundo elemento que destacar es el hecho de que en s'Arenal un 10% de la población viva en hogares de 5 miembros o más, lo que da idea de agrupamientos extensos, propios de hogares con mayor presencia de personas nacidas en el extranjero.

Por lo que respecta a la distribución de la población por grandes grupos de edad (Tabla 14), puede observarse que la población menor de 16 años y mayor de 64 está entre un 11% y un 16%, lo que indica una clara concentración en los grupos de edad adultos (entre 16 y 64 años). Sólo en Can Pastilla el número de jóvenes (menores de 16 años) es inferior al número de mayores de 64, por lo que es el barrio con un índice de envejecimiento mayor de toda la Playa de Palma. De hecho, mientras en Can Pastilla, por cada 100 jóvenes existen 135 mayores de 64 años (Índice de envejecimiento de 135%), en Les

Meravelles y S'Arenal ocurre a inversa, y por cada 100 jóvenes sólo existen 88 mayores de 64 años (Índice de envejecimiento de 88%).

	Total	Hombres	Mujeres	0-15	16-64	65 y mas	España	Extranjero
79 Can Pastilla	5.893	2.979	2.914	680	4.292	921	3.549	2.344
081 Les Meravelles	4.642	2.385	2.257	687	3.347	608	2.701	1.941
082 S'Arenal	8.349	4.475	3.874	1.144	6.190	1.015	5.245	3.104
	18.884	9.839	9.045	2.511	13.829	2.544	11.495	7.389
	Total	**Hombres**	**Mujeres**	**0-15**	**16-64**	**65 y mas**	**España**	**Extranjero**
79 Can Pastilla	5.893	50,6	49,4	11,5	72,8	15,6	60,2	39,8
081 Les Meravelles	4.642	51,4	48,6	14,8	72,1	13,1	58,2	41,8
082 S'Arenal	8.349	53,6	46,4	13,7	74,1	12,2	62,8	37,2
	18.884	52,1	47,9	13,3	73,2	13,5	60,9	39,1

Tabla 14. Estructura por edad de la población residente en Playa de Palma (2012).

La alta ocupación en el sector servicios hace que los residentes sean mayoritariamente personas en edad laboral y con un bajo porcentaje de extranjeros mayores de 64 años[85].

El aumento progresivo de la población extranjera unido a una concentración de residentes en franjas etarias compatibles con la actividad laboral, hace de la Playa de Palma un distrito multicultural donde la percepción y valoración de determinados comportamientos sociales no siempre son idénticamente interpretados por los distintos colectivos.

4.3.3. Ocupación y actividad económica en la Playa de Palma

Veremos a continuación la ocupación de la población residente, pues la especialización turística de este distrito se refleja de manera característica en la actividad laboral de la población activa, que registra una tasa de ocupación del 73%.

Población activa y sectores de actividad de los residentes en Playa de Palma

En la playa de Palma, según datos del Padrón de Habitantes 2017, hay un total de 11.654 residentes en edad de trabajar (16-64 años) aunque en realidad el número de empleos generados en la Playa de Palma es superior, dado que atrae diariamente un volumen de trabajadores no residentes en el distrito. A su vez, algunos de los residentes en la Playa de Palma en edad de trabajar son activos desocupados o en paro. No existe una estadística laboral con suficiente nivel de detalle escala de barrio y municipio de residencia de las personas ocupadas que permita establecer los flujos de movilidad laboral generados por las distintas zonas de la ciudad. Estimativamente, hemos de suponer que la capacidad de absorción de mano de obra de la Playa de Palma es superior durante la temporada alta (mayo-octubre), pues la fuerte dependencia de la actividad laboral con el sector turístico hace que también la ocupación siga el mismo patrón que el de turistas llegados.

Según datos del Ayuntamiento de Palma (Consorcio PdP), en 2014 trabajan en torno a 12.600 personas. Un somero análisis de las ocupaciones de la población activa residente confirma la concentración en torno al 80% en el sector servicios, en actividades relacionadas con el turismo. En la gráfica 11 puede verse cómo la población activa trabaja de forma abrumadoramente mayoritaria en la hostelería. En términos absolutos, son unas

[85] Según el Padrón de 2017, sólo 436 residentes eran extranjeros mayores de 64 años en la Playa de Palma (un 8% del total de residentes extranjeros).

8.000 personas, que suponen un 63% de la población en edad activa, seguida por un 17% (2.100 personas) en actividades relacionadas con la restauración, cafeterías y bares, mientras que el resto de las actividades ocupan unas 2.000 personas (el 20% restante).

Esa misma oferta laboral, que confirma la especialización turística de los barrios de la Playa de Palma, coincide además con otro dato de interés para caracterizar a la población residente, que es el nivel de instrucción. De acuerdo con el diagnóstico realizado por el Consorcio de la Playa de Palma más de la mitad de la población de origen español residente en el distrito tiene unos niveles educativos medios y bajos (54,4% estudios básicos o sin estudios). Igualmente, un 47,29% del colectivo extranjero más numeroso, el alemán, tiene estudios básicos, mientras que sólo hay un 15,05% y un 10,49% respectivamente con estudios superiores. Ello lleva a pensar que la mayor parte de los residentes son en gran medida trabajadores no cualificados o poco cualificados, así como jubilados comunitarios.

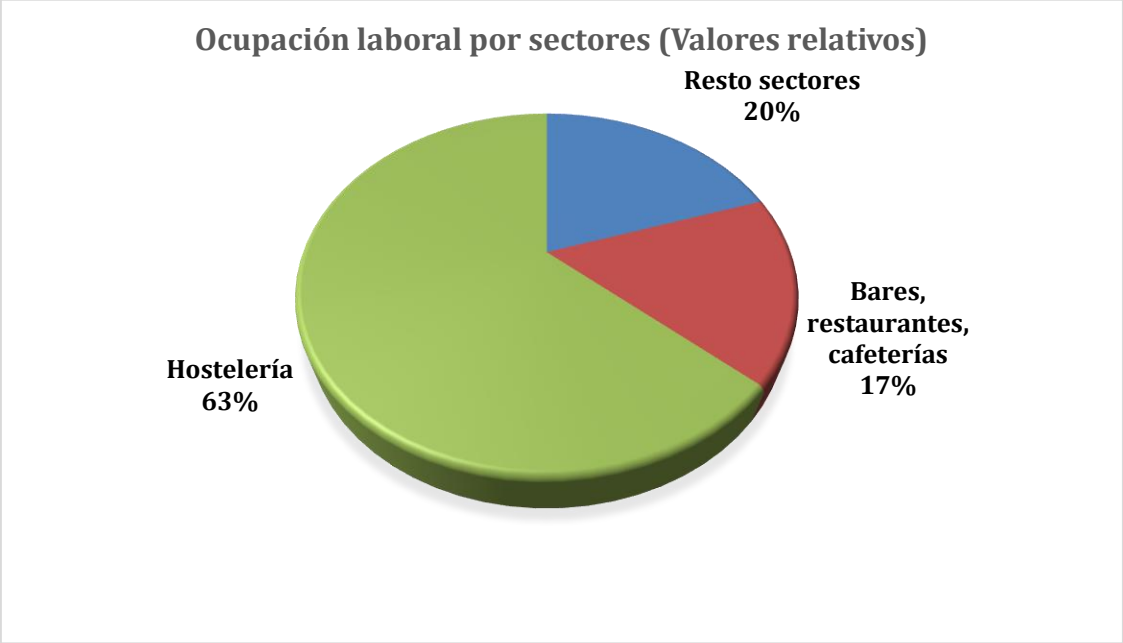


Gráfico 11. Ocupación laboral de la activa por sectores de actividad. (Playa de Palma 2014).

Cuando analicemos algunas de las actividades irregulares que se desarrollan en la Playa de Palma, como la venta ambulante, hemos de tomar en consideración esta composición por nacionalidad y nivel de instrucción que estamos comentado. La población subsahariana, mayoritaria entre la población extranjera en el barrio de s'Arenal (seguida por residentes procedentes de América del Sur y Unión Europea), tiene en la venta ambulante una de sus principales ocupaciones, que pese a ser claramente irregular desde el punto de vista administrativo y contraria a las ordenanzas de ocupación de la vía

pública, proporciona una cantidad de ingresos considerados básicos para estos colectivos, dada su dificultad para acceder a una ocupación reglada.[86]

Una cuestión clave que en su momento ya se planteó el Consorcio de la Playa de Palma cuando intentó promover la reforma integral de la zona es tomar en consideración el componente humano que reside de forma permanente en Playa de Palma. Parece claro que una renovación integral de este destino maduro de sol y playa que deberá pasar necesariamente por la mejora de la calidad de la oferta y de los servicios, deberá contar con personal cualificado, que a su vez se beneficiará de empleos más estables y mejor remunerados.

Este eje clave como es la mejora de la cualificación profesional de la población residente fue a nuestro juicio uno de los aspectos que menos se desarrollaron durante el tiempo de vida del Consorcio, pese a figurar entre sus elementos estratégicos. Ello hizo que la población residente no asumiera el proyecto de transformación y renovación de la Playa de Palma como una oportunidad para mejorar su propia situación laboral y personal, de manera que los proyectos propuestos continuaron viéndose como meras operaciones urbanísticas de embellecimiento o mejora de infraestructura de la planta hotelera, sin repercusiones directas beneficiosas en la población, por lo que no contó con un fundamental apoyo.

4.4. La trama urbana de la Playa de Palma: Usos residenciales y turísticos

El estudio más detallado sobre la estructura urbana de la Playa de Palma fue, de un lado, el que realizó el Consorcio durante el tiempo que estuvo activo, y posteriormente una serie de investigaciones realizadas desde el ámbito universitario. Destacan entre estas últimas la tesis doctoral de Biel Horrach (2016)[87], que analiza en extenso el proceso urbanizador de la Playa de Palma en sus dos fases: de sucesivos desarrollos urbanos (1956-1984) y de consolidación y madurez como primer destino turístico de Mallorca (1984-2010). De esta investigación rescatamos un interesante mapa que reelabora de forma hipotética y en base al trabajo realizado por Cabellos (2009) la posible delimitación catastral de las fincas rústicas que componían previamente la estructura territorial de la futura Playa de Palma (vid. Figura 50)

Analizando sin embargo el principal estudio existente, realizado en 2012 por el Consorcio *"Plan de Reconversión Integral de la Playa de Palma. Avance del Planeamiento*", podemos hacernos una idea más precisa de la situación del suelo en la Playa de Palma. Aunque como hemos explicado el Consorcio trabajó con un área más extensa que la nuestra (incluyendo el Arenal de Llucmajor, Son Verí, Cala Blava-Bellavista), reproducimos aquí exclusivamente la parte que se corresponde con nuestra zona de estudio y que se circunscribe al municipio de Palma.

[86] Pueden consultarse a estos efectos el Volumen II en el que se incluyen las actas de las reuniones celebradas con la comunidad senegalesa. (Anexo 3).

[87] Horrach Estarellas (2016) *Aprendiendo de la Balearización: Mallorca, un laboratorio internacional del turismo de masas y de la conformación de los destinos turísticos litorales*. Tesis Doctoral. Universitat Politècnica de Catalunya https://www.tdx.cat/handle/10803/384617

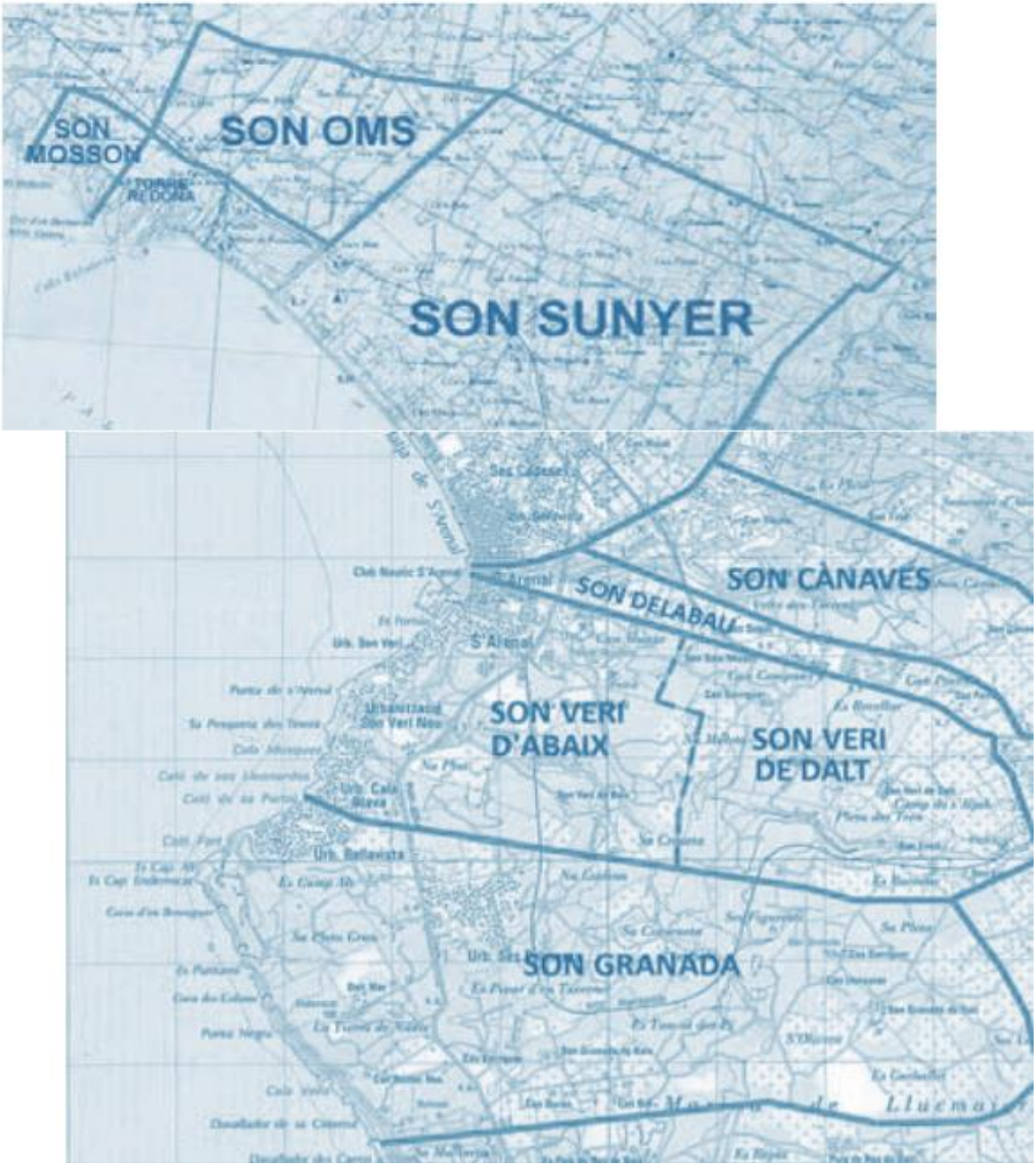


Figura 50. Delimitación de las fincas rústicas que integraban la Playa de Palma.
Fuente: Horrach (2015) reelaboración a partir de Cabellos (2009).

	Suelo Urbano (ha)	Suelo Urbanizable (ha)	Total (ha)	%Suelo Urbano	% Suelo Urbanizable	Total
Can Pastilla	54,27	21,65	75,92	71,5	28,5	100,0
Ses Fontanelles	19,67	37,79	57,46	34,2	65,8	100,0
La Ribera	20,18	42,53	62,71	32,2	67,8	100,0
Las Maravillas	70,75	40,33	111,08	63,7	36,3	100,0
La Porciúncula	77,68	35,23	112,91	68,8	31,2	100,0
Arenal	78,33	12,15	90,48	86,6	13,4	100,0
Total	320,88	189,68	**510,56**			
Suelo rústico	**99,59**					

	Suelo Urbano	Urbanizable	Rústico	Total
Playa de Palma	320,88	189,68	99,59	610,15
Playa de Palma	52,6	31,1	16,3	100,0

Tabla 15. Distribución de las superficies de la clasificación del suelo en Playa de Palma (ha)
Fuente: elaboración propia a partir del Plan de Reconversión Integral PdP. 2012

Como puede verse, de las 992 ha sobre las que trabajó el Consorcio 610,15ha, es decir, un 61,5%, le correspondían a Palma. De ese total, un 52% es ya suelo urbano consolidado y un 31,1% urbanizable, con lo que el suelo rústico se reduce al 16,3% restante (apenas un kilómetro cuadrado)[88]. Los sectores en los que resta un mayor porcentaje de suelo pendiente del desarrollo de planes parciales para convertir su carácter urbanizable a urbano son Ses Fontanelles, con un 67,8% del suelo urbano y urbanizable disponible (37,79ha), y La Ribera, con un 67,8% (42,53 ha). Sin embargo, en número de hectáreas, el sector con mayor suelo urbanizable disponible es Las Maravillas (40,33ha urbanizables), mientras que los sectores con menor número de hectáreas pendientes de urbanización son Can Pastilla y s'Arenal (Palma), con 21,65ha y 12,15ha respectivamente pendientes de consolidación (Tabla 15).

Este dato es importante porque revela que la trama urbana está mucho más desarrollada en los extremos de la Playa de Palma (Can Pastilla y s'Arenal), tal y como corresponde al proceso de construcción del frente litoral que hemos comentado, mientras que, en los sectores intermedios, existen zonas aún no edificadas, lo que ofrece mayores espacios libres, solares vacíos y una alta concentración de oferta hotelera, frente a la baja ocupación residencial (ratio de 3,7 plazas por cada habitante).

[88] Los datos corresponden a los cálculos realizados por García de Jalón en 2012 para el Consorcio de la Playa de Palma con datos de 2010 y previsión del PGOU de 1998 (BOIB nº 2 de 02/02/1999, modificado para adaptarlo a la normativa del Consell Insular de Mallorca. Aprobación definitiva Boib. 170, de 30/11/20006). http://boib.caib.es/pdf/2006170/mp55.pdf

Sector de PdP	Superficie (ha)	Viviendas	Viviendas PGOU	Población	Pob. prevista PGOU	Plazas turisticas	Pl.turisticas PGOU	Densidad residencial (vv/ha)	Densidad (vv/ha) PGOU
Can Pastilla	62,74	3.094	3.733	5.266	11.196	4.482	130	59,5	83,9
Ses Fontanelles	19,75	320	456	455	1.368	2.948	613	23,1	23,0
La Ribera	50,88	1.406	1.594	2.284	4.778	3.972	895	31,3	44,9
Las Maravillas	70,75	1.533	2.356	2.049	7.080	7.563	1.129	33,3	29,0
La Porciuncula	77,68	857	799	975	2.394	8.428	3.865	10,3	12,6
Arenal	78,33	3.451	4.694	6.935	14.083	5.732	295	59,9	88,5
Total	**360,13**	**10.661**	**13.632**	**17.964**	**40.899**	**33.125**	**6.927**	**37,9**	**49,9**
Relación 2012/PGOU		78,2		43,9		478,2		75,9	

Tabla 16. Población y vivienda por sectores. Situación real y la prevista según el PGOU de Palma en 2012.
Fuente: Elaboración personal a partir de Plan Reforma Integral de PdP. Avance. (2012).

Como puede verse en la Tabla 16, las 360,13ha de suelo urbano, el 52% de la superficie de la Playa de Palma, se halla muy desigualmente ocupado en lo que respecta a población, vivienda y plazas turísticas. Mientras el planeamiento urbanístico preveía, a través del desarrollo del Plan General de Ordenación Urbana de Palma (PGOU), un crecimiento demográfico de 40.899 habitantes, el número real en 2010 (momento de realización del Plan para la Reforma Integral de la Playa de Palma) era sólo de 17.964 habitantes, lo que representa tan sólo un 43,9% de la población residente prevista. Aun hoy, con cerca de 20.000 habitantes, la cifra de residentes del PGOU está aún lejos de alcanzarse. En cambio, el número de plazas turísticas se había superado ya en 2010 un 478%, pues de las 6.927 plazas existían ya 33.125. Las mayores disparidades se dan en los sectores de Can Pastilla y s'Arenal, donde el planeamiento preveía 130 y 295 plazas turísticas y existen 4.482 y 5.732 respectivamente. Ello da lugar a un fenómeno que territorialmente va a condicionar la relación de los residentes con la población turística y es el hecho de que la mayoría de los hoteles de Can Pastilla y s'Arenal están integrados en las áreas residenciales, sin que se haya ordenado en el planeamiento su localización. Esta convivencia entre el espacio residencial y el espacio turístico hace que el estudio de la percepción de la población residente sobre las actividades y comportamientos de la población turística resulte de especial importancia, puesto que conviven ambos colectivos en un mismo espacio urbano.

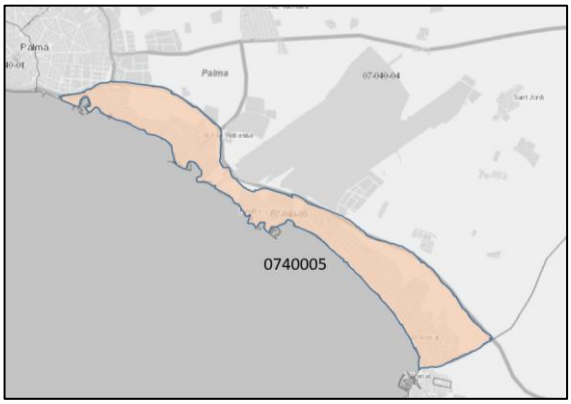
4.4.1. Distribución y ocupación de la vivienda familiar.

Por lo que respecta a la vivienda existente y a la prevista, cabe decir que éste es el indicador que más se ajusta a lo establecido en el PGOU de Palma, pues de las 13.632 viviendas previstas en 2010 estaban ya consolidadas 10.661 (un 78%). Por sectores, sólo la Porciúncula tenía más viviendas de las previstas y Ses Fontanelles y La Ribera se encontraban ya muy próximas al techo fijado. Sin embargo, mientras el PGOU preveía una ocupación de las viviendas por hogares de 3 personas, el cálculo que arroja la ratio "población/vivienda" es tan sólo de 1,3.

Esto podría inducir a la conclusión de que los hogares del distrito de Playa de Palma tienen una ocupación media inferior a la del resto de la ciudad o que existe un amplio

número de hogares unipersonales, lo cual, pese a ser cierto, necesita ser matizado tanto por lo que respecta a la composición social de las zonas donde mayor número de familias residente inmigrantes se concentran, como por el número de viviendas vacías que se concentran en determinadas áreas.

La baja ratio de densidad residencial media que resulta de dividir la población residente por el número de viviendas familiares existentes (media de miembros por hogar) halla también su explicación en el elevado número de viviendas no principales. El dato nos lo proporciona el Censo de Población y Vivienda que realizó el Instituto Nacional de Estadística en 2011, en él, por distritos y secciones censales (para municipios de más de 10.000 habitantes, como el de Palma), es posible conocer el número de viviendas de uso familiar existente, así como su distribución en viviendas principales, viviendas secundarias y viviendas vacías.



Viviendas familiares Sector 07040005

Total	Principales	Secundarias	Vacías
19.285	16.265	1.325	1.695
100	84,3	6,9	8,8

Figura 51. Distribución de viviendas familiares en el distrito censal Playa de Palma. 2011

Si analizamos las cifras del Censo 2011 para el distrito 07040005 (vid. Figura 45) vemos que casi un 16% de las viviendas familiares no tienen uso de vivienda principal, esto es, nadie se encuentra empadronado en ellas y su uso se reparte entre las que son utilizadas al menos 14 días al año como «segunda residencia» y las que se encuentran vacías.

Este dato revela pues que la densidad residencial no es constante ya que existe una población flotante que principalmente en verano acude a la Playa de Palma de vacaciones, pero sin ocupar plaza turística reglamentada alguna, sino una vivienda unifamiliar o plurifamiliar que se encuentra el resto del año vacía. Este fenómeno de residencialidad temporal contribuye a incrementar la presión demográfica sobre la zona durante la temporada alta, pues coinciden en un mismo espacio los turistas alojados en los establecimientos hoteleros, los residentes permanentes y la población flotante que está vinculada al distrito por segunda residencia.

Si descendemos ahora al nivel de sección censal encontramos que el distrito 07040005 (que abarca del Portixol hasta el *torrent dels Jueus*) está dividido en 21 secciones censales de las que 9 forman nuestra zona de estudio. En la Tabla 17 pueden verse la distribución espacial de algunas de las variables que comentamos y en la figura 45 el mapa con cada una de las secciones censales en las que se dividen los tres barrios.

	Código sección	Municipio	Personas	Edad media	Porcentaje población extranjera	Número hogares	Tamaño medio del hogar	Número de viviendas	Porcentaje de viviendas no principales
A. Can Pastilla	0704005010	Palma	2.055	38,4	21,27	885	2,32	1.160	23,57
	0704005019	Palma	2.190	40,2	33,56	970	2,26	1.275	23,94
	0704005021	Palma	1.150	41,8	50,44	630	1,82	990	36,18
B. Les Meravelles	0704005009	Palma	2.110	46,7	30,87	925	2,27	1.105	15,97
	0704005020	Palma	3.210	35,9	21,61	1.320	2,43	1.385	4,94
C. S'Arenal	0704005011	Palma	1.610	42,1	16,07	650	2,48	745	12,8
	0704005012	Palma	1.225	42,5	22,53	515	2,36	765	32,22
	0704005013	Palma	1.555	38,1	13,78	520	2,98	770	32,05
	0704005014	Palma	2.155	36,0	31,19	920	2,34	1.230	25,34
			17.260			7.335		9.425	

Tabla 17. Viviendas no principales, población y hogares por sección censal. (Playa de Palma). Fuente: elaboración personal a partir del Censo de Población y Vivienda de España. (2011).

Debe advertirse que los valores relativos, como el porcentaje de viviendas no principales o el porcentaje de población extranjera de una determinada unidad territorial, varían dependiendo del tamaño de la propia unidad territorial sobre la que se calculan. Esto es, si calculamos el porcentaje de población extranjera residente en la Playa de Palma tomando como unidad el "barrio", la mayor concentración se alcanza en s'Arenal, pero si la unidad de referencia es de menor tamaño, como la sección censal, y en vez de tener 3 barrios tenemos 9 secciones censales, entonces los valores relativos cambian. Esto puede verse claramente observando la distribución del porcentaje de población extranjera en las 9 secciones censales. Como puede verse en la Tabla 17, el barrio de Can Pastilla (secciones 05010, 05019 y 05021- bloque A) es el que concentra un mayor porcentaje de población extranjera en una de sus secciones (05021), con valores que superan el 50,44% en las inmediaciones del club náutico. A su vez, esa misma sección censal (05021) es la que reúne el mayor porcentaje de viviendas no principales. El extremo contrario lo localizamos en la sección 05020 (bloque B) (que limita con las calles Can Alegria y Carrer Atenes), conocido como «Sometimes», un conjunto residencial que concentra el

mayor número de viviendas principales de toda la Playa de Palma (1.385), el mayor número de hogares (1.320) y en el que tan sólo un 4,94% de las viviendas no son principales, lo que significa que existen en dicha sección escasas viviendas secundarias y vacías.

Las restantes secciones censales en las que el número de viviendas supera las 1.000, corresponden a 05010, 05019 de Can Pastilla, a 05009 de Les Meravellas y a la 05014 de s'Arenal, lo que se corresponde con el hecho ya comentado de que la Playa de Palma comenzó su desarrollo urbanístico en los sectores extremos. Al descender a la escala de sección censal, vemos que la trama urbana se revela mucho más variopinta que a escala exclusivamente de barrio. Así, dentro de cada barrio se advierte la presencia de sectores donde las viviendas familiares están más concentradas y otros donde la densidad media es más baja (Figura 46). A esa trama urbana residencial hemos de superponerle la que configuran los alojamientos turísticos, que son los que albergan a la población turística estacional y con la que los residentes deben convivir, dando lugar a una coincidencia en el espacio de comportamientos y de percepciones de seguridad distintas.

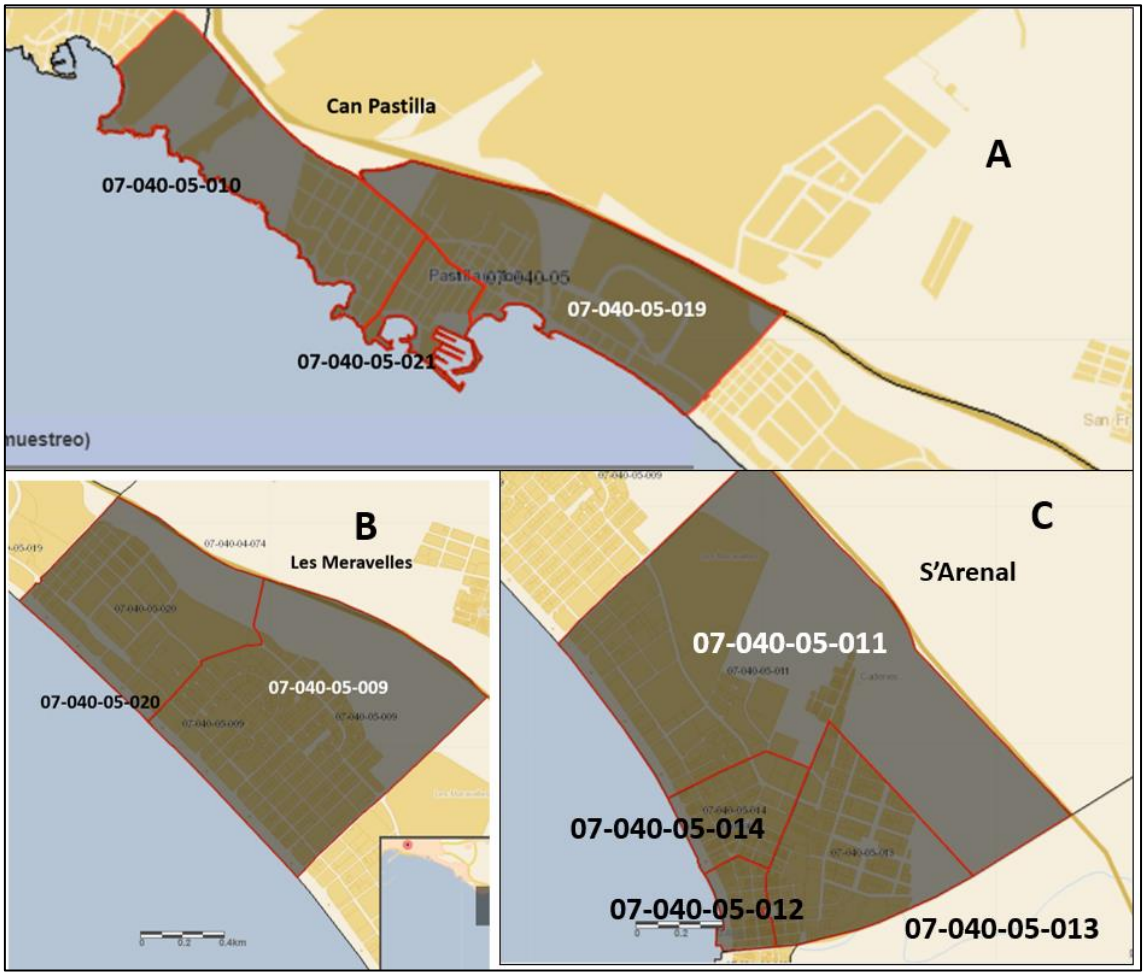


Figura 52. Sectores censales de la zona de estudio. (Playa de Palma).

La tendencia general es hacia la concentración de los alojamientos turísticos (hoteles) en primera línea, pero no siempre la segregación de usos residenciales/turísticos está tan clara.

El mejor ejemplo del primer caso lo constituye sin duda el sector este de Can Pastilla (05019), La Ribera, y el más occidental de Les Meravelles (05020), Sometimes, pues como puede apreciarse en la Figura 53 el uso turístico se encuentra en la primera línea (trama de color calabaza) mientras que el uso residencial ocupa la segunda y tercera línea del sector (trama de color azul), claramente separados por la calle Marbella.

Figura 53. Vista de Sometimes, segregación espacial entre uso turístico de color naranja y residencial de color azul.

En los años 90 se ejecutó el Plan Parcial de La Ribera que intentaba seguir la filosofía urbanística del momento tendente a separar los usos residenciales (unifamiliares y plurifamiliares) de los usos de servicios, que se concentran, como se ve en la Figura 47, en la primera línea, ofreciendo como oferta complementaria al frente hotelero-turístico construido en las décadas anteriores un conjunto de servicios que cubren necesidades tanto de los residentes permanentes como temporales (supermercados, cafeterías, bancos, farmacias, etc.).

Sin embargo, la evolución conjunta del sistema territorial de la Playa de Palma sigue una dinámica distinta, pues en realidad los usos residenciales y turísticos conviven estrechamente y aunque es posible distinguir morfológicamente la tipología de establecimiento turístico según los sectores de la Playa de Palma, la principal diferencia radica en el perfil del turista que se aloja en cada uno de los sectores y en el perfil igualmente de la población residente (nacional/extranjera).

En la zona de Les Meravelles, por ejemplo, los usos residenciales y turísticos están mezclados, dando lugar a una convivencia forzosa entre residentes permanentes y visitantes turísticos (vid. Figura 54).

Figura 54. Les Meravelles. Patrón mixto de usos residenciales y turísticos.

El origen de estos distintos patrones de usos hay que buscarlo en el propio proceso histórico de construcción de los barrios que hoy integran la Playa de Palma. Mientras en las primeras décadas tras el primer boom turístico y hasta los años 70 predominó la construcción de hoteles de pequeño número de plazas y calidad media que se ubicaron preferentemente en los sectores de Can Pastilla y s'Arenal, a partir de la década de los 70 se construyeron los establecimientos hoteleros de mayores dimensiones localizados sobre todo en Les Meravelles.

El progresivo aumento de establecimientos hoteleros, especialmente en la década de 1970 (tonalidades amarillas en la Figura 54) se fue completando con la aparición de servicios y equipamientos públicos y también de oferta complementaria. La red de transporte, por su parte, contribuyó a aumentar la movilidad y desplazamientos de la población residente y a aumentar la densificación de actividades urbanas al reducir, en términos de tiempo de desplazamiento, la distancia entre los lugares y, con ello, a un aumento indirecto de su centralidad.

4.4.2. La distribución de la oferta de alojamiento turístico

La distribución de la oferta de alojamiento turístico condiciona a su vez la distribución de los turistas/visitantes en la Playa de Palma, de manera que en aquellos sectores donde se concentran un mayor número de establecimientos y plazas la probabilidad de que ocurran incidentes relacionados con las actividades turísticas crece. A su vez, la mayor o menor concentración de establecimientos y plazas dificulta o favorece la aparición de actividades complementarias propias de la actividad turística o residencial dominante en la trama urbana (mayor número de restaurantes, discotecas, salas de fiestas o, por el contrario, comercios, supermercados, bancos, colegios que atienden a la población residente).

En el mapa de la Figura 55 pueden verse los establecimientos hoteleros coloreados de acuerdo con una escala cromática del verde al rojo según su año de construcción.

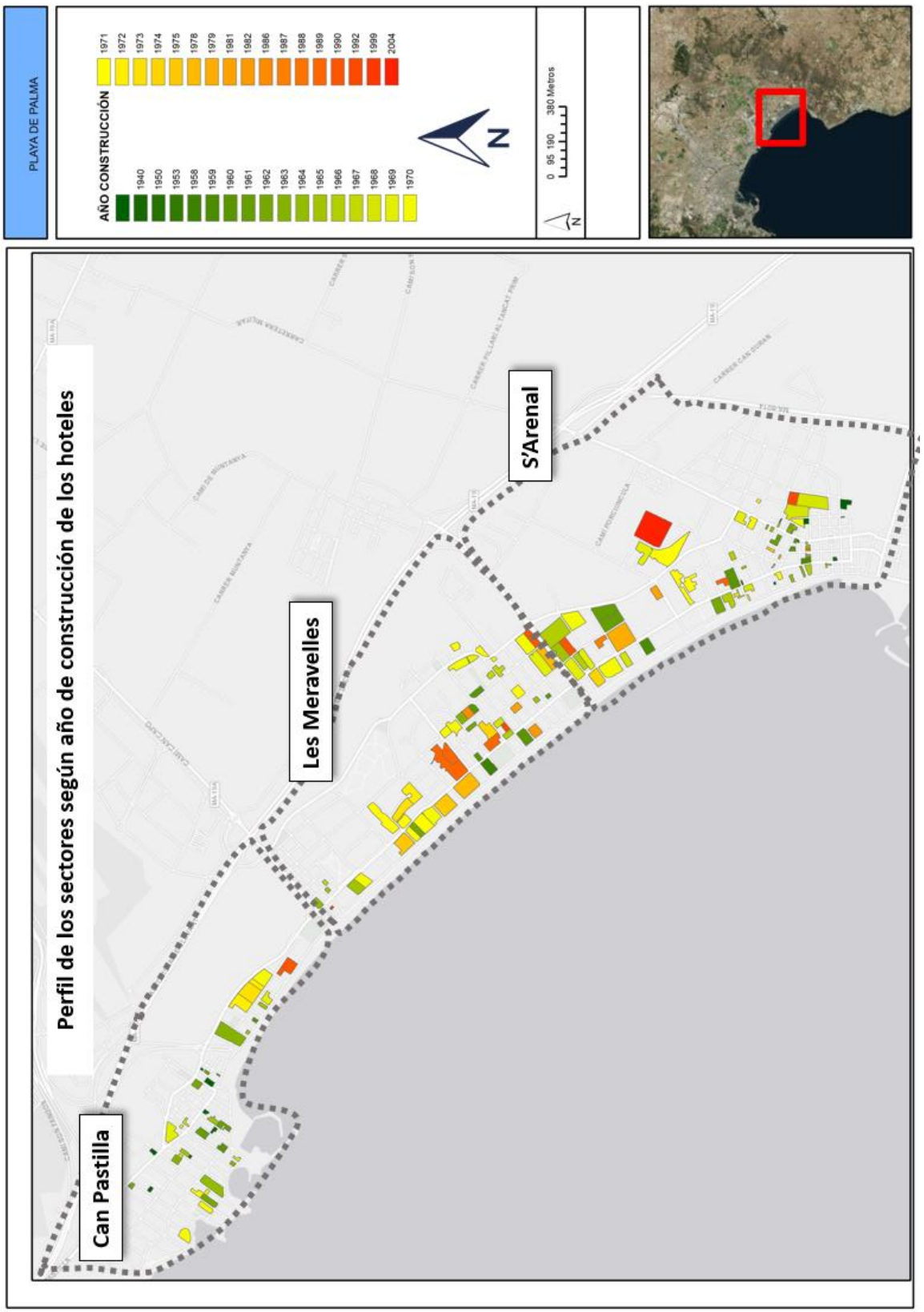


Figura 55. Perfil de los sectores y localización de los establecimientos hoteleros según año de construcción.

Como puede apreciarse, las tonalidades verdes, que señalan los establecimientos más antiguos, construidos antes de 1970, se localizan en el sector Can Pastilla y en s'Arenal.

Un segundo conjunto, formado por los establecimientos construidos entre 1970-1985, distinguidos en el mapa por las tonalidades amarillo-naranja, se concentran en la zona central de la Playa de Palma.

Finalmente, unos pocos establecimientos hoteleros han sido construidos en la década de los noventa (en tonalidad rojiza en el mapa) y se localizan en la segunda y tercera línea, colmatando algunas parcelas residuales de las tramas precedentes en s'Arenal y Les Meravelles.

Los volúmenes construidos y las superficies de las parcelas edificadas presentan a su vez una gran variabilidad dependiendo del momento de construcción. Así, mientras los establecimientos de la primera época (tonalidades verdes, antes de 1970) ocupan pequeñas manzanas dispersas en la trama residencial de Can Pastilla y s'Arenal, los establecimientos construidos entre 1970 y 1985 (tonalidades amarillo-calabaza) presentan una mayor superficie media, lo que se corresponderá, como veremos, con un mayor número de plazas. Los establecimientos construidos a partir de los años 90 se han adaptado a las superficies de parcelas vacantes y por ello tienen una variabilidad interna mayor (tonalidades rojizas).

Esta evolución en la construcción de los establecimientos hoteleros traza un registro espacial de más de 50 años en los que se han ido combinando y superponiendo distintas

Figura 56. Vivienda tradicional y nuevos usos. Calle Cartago. Balneario 1. S'Arenal.

Fuente: J.M. Petrus, 2014

normativas urbanísticas, que han determinado -entre otros- volúmenes y alturas; estilos constructivos e incluso modas en el diseño de las edificaciones. Igual ha pasado con la trama residencial, en la que encontramos sectores donde predominan las viviendas

unifamiliares típicas de las primeras construcciones de veraneo (planta baja + primer piso + porche), hasta plurifamiliares de varios pisos. En un primer momento estas viviendas tradicionales cambiaron también su uso siendo frecuente la combinación de usos comerciales en la planta baja y residenciales en el primer piso, como puede verse en la Figura 56.

A medida que nos acercamos a los años 90, los cambios en la movilidad tanto residencial como de transporte favorecen la dispersión de actividades complementarias en el entorno de la Playa de Palma. Así, a la oferta complementaria tradicional (tiendas de souvenirs, restaurantes, bares, licorerías, venta de tabaco o locales de ocio), empiezan a aparecer en áreas desocupadas y a veces periféricas, nuevas actividades como alquiler de vehículos (rent a car), grandes superficies comerciales ubicadas en los nudos de transporte y, como señala Horrach (2016), aparecen también en el suelo rústico toda una serie de usos sociales o de interés general, como depuradoras, zonas de parquing, servicios técnicos (polígono de Son Oms) o nuevas ofertas de ocio (parques acuáticos, campos de golf, etc).

Volviendo a la oferta de alojamiento, el tipo de establecimiento mayoritario es el hotel y el hotel-apartamento. La planta hotelera, plenamente consolidada en la Playa de Palma, desde el primer boom turístico, vivió un crecimiento en número de establecimientos hasta mediados de los 70, para contraerse luego y prácticamente estabilizarse tanto en número de establecimientos como de plazas. No obstante, se ha producido desde principios del XXI un intenso proceso de transformación de los establecimientos que han mejorado, como veremos, su calidad.

Desde un punto de vista numérico, un 60% de establecimientos hoteleros de la Playa de Palma fue construido antes de 1970 (Gráfico 12). Se trataban como hemos visto de establecimientos de 1, 2 y 3 estrellas y de pocas plazas. De hecho, los establecimientos de este período concentran sólo el 48,97% del total de plazas turísticas.

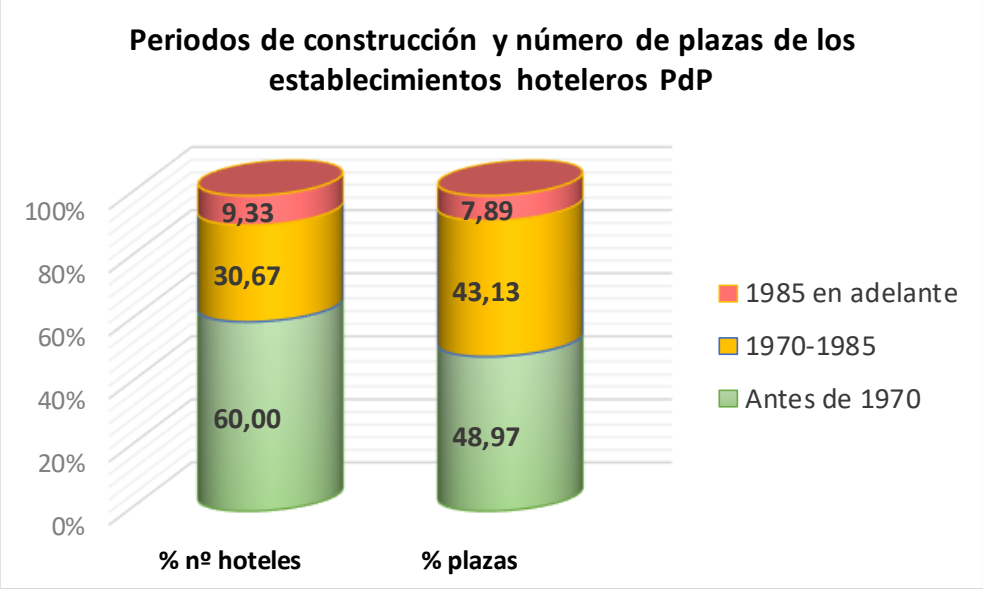


Gráfico 12. Distribución del número de establecimientos hoteleros y plazas por períodos de construcción.

Si observamos en el Gráfico 13 la evolución año a año del número de hoteles y plazas en el período 1940-2004, veremos que hasta 1970 el número de establecimientos aumentó mucho más que el de plazas, situándose la inflexión precisamente en ese año, a partir del cual, el número de hoteles y plazas varió proporcionalmente y fue en descenso, con pequeños aumentos en 1979 y 1989. El primer período coincidió pues con los inicios del desarrollo turístico de la zona, en el que se combinaron hostales y hoteles de calidad media.

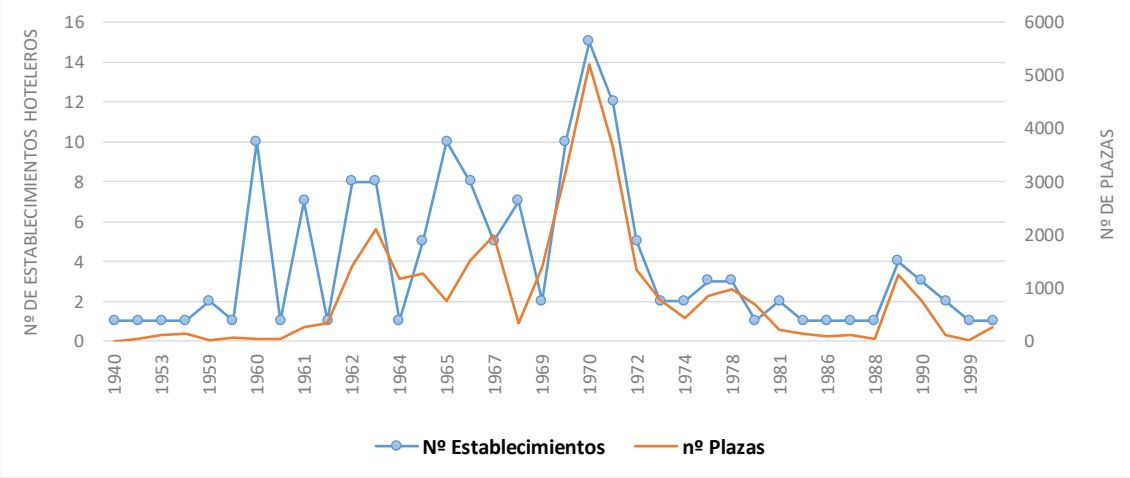


Gráfico 13. Evolución del número de hoteles y plazas en la Playa de Palma (1940-2004).

En la Figura 57, presentamos el mapa de la Playa de Palma por sectores en el que se ha cartografiado la variable "número de plazas" de los establecimientos hoteleros actualmente existentes. La radiografía actual, después de que muchos de los establecimientos hoteleros hayan emprendido en la última década una profunda renovación y reformas hasta convertirlos en establecimientos de cuatro y cinco estrellas.

Como puede verse, los sectores que albergan establecimientos construidos a partir de los años 70, que se localizan en Les Meravelles (en el sector Sometimes y entre la calle Miquel Pellisa y ses Cadenes ya en s'Arenal, son los que concentran el mayor número de plazas, (con más de 300 por establecimiento).

Por el contrario, hay tres sectores con establecimientos de menor tamaño (menor de 100 y entre 183-300), que se corresponden con los dos núcleos más antiguos: Can Pastilla y s'Arenal (limítrofe con Llucmajor) y el sector de Les Meravelles comprendido entre las calles Acapulco y Miquel Pellisa.

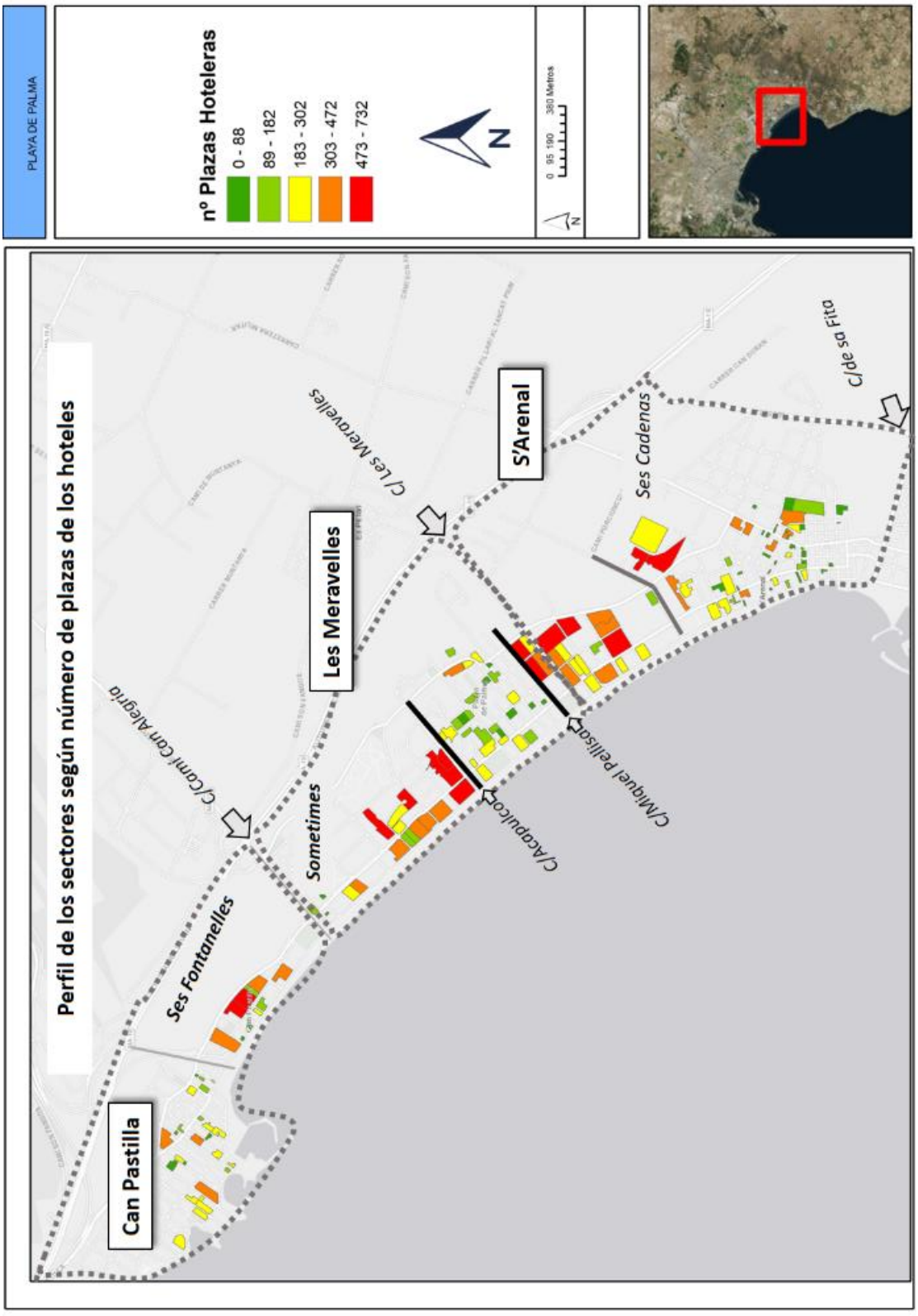


Figura 57. Perfil de los sectores de la Playa de Palma según nº plazas de los establecimientos

El relativamente alto porcentaje de establecimientos hoteleros construidos antes de 1970 confirma la madurez del destino. No obstante, debe reconocerse la profunda transformación que se ha producido en los establecimientos desde entonces. Si echamos una mirada a la estadística de alojamiento turístico que publica el IBESTAT podemos ver esta evolución. Aunque los datos que permiten contabilizar el número de establecimientos y plazas según la categoría de los distintos tipos de alojamiento está disponible únicamente a nivel municipal y para el período 2004-2017 y no para los distintos sectores turísticos, podemos inferir un proceso claro de mejora.

En el conjunto del municipio de Palma se ofrecen actualmente un total de 47.733 plazas turísticas distribuidas en 286 establecimientos. Dado que la estadística distingue hasta 16 tipos de establecimientos (AG=Agroturismo; AP=Apartamentos Turísticos; CH= Casas de Huéspedes; CT= Camping Turístico; H= Hotel; HC= Hotel de Ciudad; HR= Hotel Rural; HRE= Hotel Residencia; HS= Hostal; HSR= Hostal Residencia; TI= Turismo interior; CV= Ciudad de Vacaciones; F= Fonda; PE= Pensión; CT= Camping Turístico y RA= Residencia Apartamento), con sus correspondientes categorías (1, 2, 3, 4 y 5 estrellas; 1, 2, 3,4 llaves, etc.), podemos estimar qué tipología de establecimiento se encuentra claramente fuera de nuestra zona de estudio y qué otra, por el contrario, es la puramente representativa.

En la Tabla 18, podemos ver la distribución de la oferta de alojamiento turístico reglado en el municipio de Palma y en la Tabla 19 la oferta que estimamos exclusiva de la Playa de Palma. Si nos fijamos en las cifras relativas, es fácil comprobar que el 77% de las plazas turísticas del municipio provienen de los establecimientos tipo Hotel (H), aunque dicha tipología sólo represente el 47,6% del total de establecimientos.

Alojamiento turístico Palma-2017	**Plazas**	**nº Establecimientos**	**Plazas**	**nº Establecimientos**
TOTAL	**47.733**	**286**	**100,0**	**100,0**
(AG) AGROTURISMO	45	5	0,1	1,7
(AP) APARTAMENTOS TURÍSTICOS	1.307	16	2,7	5,6
(CH) CASA DE HUÉSPEDES	181	5	0,4	1,7
(CT) CAMPING TURÍSTICO	0	0	0,0	0,0
(CV) CIUDAD DE VACACIONES	0	0	0,0	0,0
(F) FONDA	12	1	0,0	0,3
(H) HOTEL	36.881	136	77,3	47,6
(HA) HOTEL APARTAMENTO	3.700	16	7,8	5,6
(HC) HOTEL DE CIUDAD	3.380	27	7,1	9,4
(HS) HOSTAL	345	7	0,7	2,4
(HR) HOTEL RURAL	41	1	0,1	0,3
(HRE) HOTEL RESIDENCIA	0	0	0,0	0,0
(HSR) HOSTAL RESIDENCIA	1.088	25	2,3	8,7
(PE) PENSIÓN	0	0	0,0	0,0
(RA) RESIDENCIA APARTAMENTO	0	0	0,0	0,0
(TI) TURISMO DE INTERIOR	753	47	1,6	16,4

Tabla 18. Distribución de la oferta de alojamiento turístico 2017 en el término municipal de Palma. (Ibestat, 2018).

Esto es así debido a la gran variabilidad de los establecimientos contenidos en la lista (desde hoteles de 300 plazas a fondas de 12). Mientras 27 Hoteles de Ciudad (HC) ofertan 3.700 plazas, 47 establecimientos de Turismo Interior (TI) ofertan tan sólo 753. Es por tanto preferible atender al número total de plazas que al de establecimientos para analizar la concentración de oferta turística sobre el municipio.

Alojamiento turístico Playa de Palma 2017	Plazas	nº Establecimientos	Plazas	nº Establecimientos
TOTAL	**41.888**	**168**	**100,0**	**100,0**
(AP) APARTAMENTOS TURÍSTICOS	**1.307**	**16**	**3,1**	**9,5**
AP 1 llave	356	5	0,8	3,0
AP 2 llaves	214	3	0,5	1,8
AP 3 llaves	671	6	1,6	3,6
AP 3 llaves superior	0	0	0,0	0,0
AP 4 llaves	66	2	0,2	1,2
(H) HOTEL	**36.881**	**136**	**88,0**	**81,0**
H 1 estrella	329	3	0,8	1,8
H 2 estrellas	1.375	12	3,3	7,1
H 3 estrellas	13.357	50	31,9	29,8
H 3 estrellas superior	203	1	0,5	0,6
H 4 estrellas	16.966	55	40,5	32,7
H 4 estrellas superior	2.108	6	5,0	3,6
H 5 estrellas	2.239	8	5,3	4,8
H 5 G.L.	304	1	0,7	0,6
(HA) HOTEL APARTAMENTO	**3.700**	**16**	**8,8**	**9,5**
HA 1 estrella	0	0	0,0	0,0
HA 2 estrellas	419	4	1,0	2,4
HA 3 estrellas	455	3	1,1	1,8
HA 3 estrellas superior	146	1	0,3	0,6
HA 4 estrellas	2.414	7	5,8	4,2
HA 4 estrellas superior	266	1	0,6	0,6
HA 5 estrellas	0	0	0,0	0,0

Tabla 19. Distribución de la oferta de alojamiento turístico 2017 en la Playa Palma. (IBestat).

En el conjunto de Palma, los Hoteles (H), Apartamentos Turísticos (AP) y los Hotel-Apartamento (HA) suponen ya el 87,8% de las plazas, lo que en términos absolutos equivale a un total de 41.888 plazas en 2017. Por la tipología de alojamiento, podemos fácilmente suponer que estas modalidades se concentran en la zona de la Playa de Palma (Tabla 19), lo que en valores absolutos no menoscaba la oferta de alojamiento fuera de la zona turística de sol y playa, pues el resto de tipologías de alojamiento que se reparten por la ciudad, aun representando tan sólo el 12,2% de la oferta de plazas, equivale a un volumen de 5.845 plazas. En su mayoría, esta oferta de alojamiento urbano/rural fuera

del litoral se concentra en Hoteles de Ciudad (HC=3.700 plazas) y Hostales Residencias (HSR= 1.088).

Si atendemos a las tres tipologías (H, AP y HA) que concentran prácticamente la totalidad de la oferta de alojamiento turístico en la Playa de Palma y analizamos la evolución en el período 2004-2017 (Tabla 20 y Gráfico 14) vemos en primer lugar que la oferta global de plazas sólo ha variado un 0,18%. No obstante, se han producido varios cambios significativos entre las modalidades, registrándose una reducción de plazas en Apartamentos Turísticos (AP -40%) y en Hotel-Apartamento (HA -12%), mientras se ha incrementado el número de plazas ofertadas en Hoteles (H +4,2%). Como puede verse en la gráfica, el grueso de la oferta procede de las plazas hoteleras que, además, son las que más han variado, reduciendo su número desde principios de 2004 hasta alcanzar un mínimo el 2012 (reducción de 2.643 plazas, 7,5%) y remontando desde entonces hasta superar el 2017 el número de 2004 (36.881).

Año	TOTAL	(AP) APARTAMENTOS TURÍSTICOS	(H) HOTEL	(HA) HOTEL APARTAMENTO
2004	41.812	2.168	35.394	4.250
2005	41.776	2.168	35.067	4.541
2006	41.348	2.168	34.639	4.541
2007	41.376	2.168	34.667	4.541
2008	40.987	2.146	34.620	4.221
2009	40.627	2.228	33.992	4.407
2010	41.019	2.228	34.346	4.445
2011	40.402	1.922	33.770	4.710
2012	39.383	1.922	32.751	4.710
2013	39.649	1.934	32.985	4.730
2014	40.250	1.934	33.674	4.642
2015	40.437	1.970	33.802	4.665
2016	41.155	1.853	34.060	5.242
2017	41.888	1.307	36.881	3.700

Tabla 20. Evolución del número de plazas turísticas en Playa de Palma (2004-2017).

De forma paralela, las plazas en Apartamentos Turísticos (AP) se han mantenido constantes entre 2004-2010 y entre 2011-2015, produciéndose un descenso claro en 2011 (reducción del 14%) y otro en 2016 y 2017 (reducción del 33%), lo que ha llevado a que, en el período 2004-2017, los Apartamentos Turísticos en la Playa de Palma se hayan reducido globalmente un 40%.

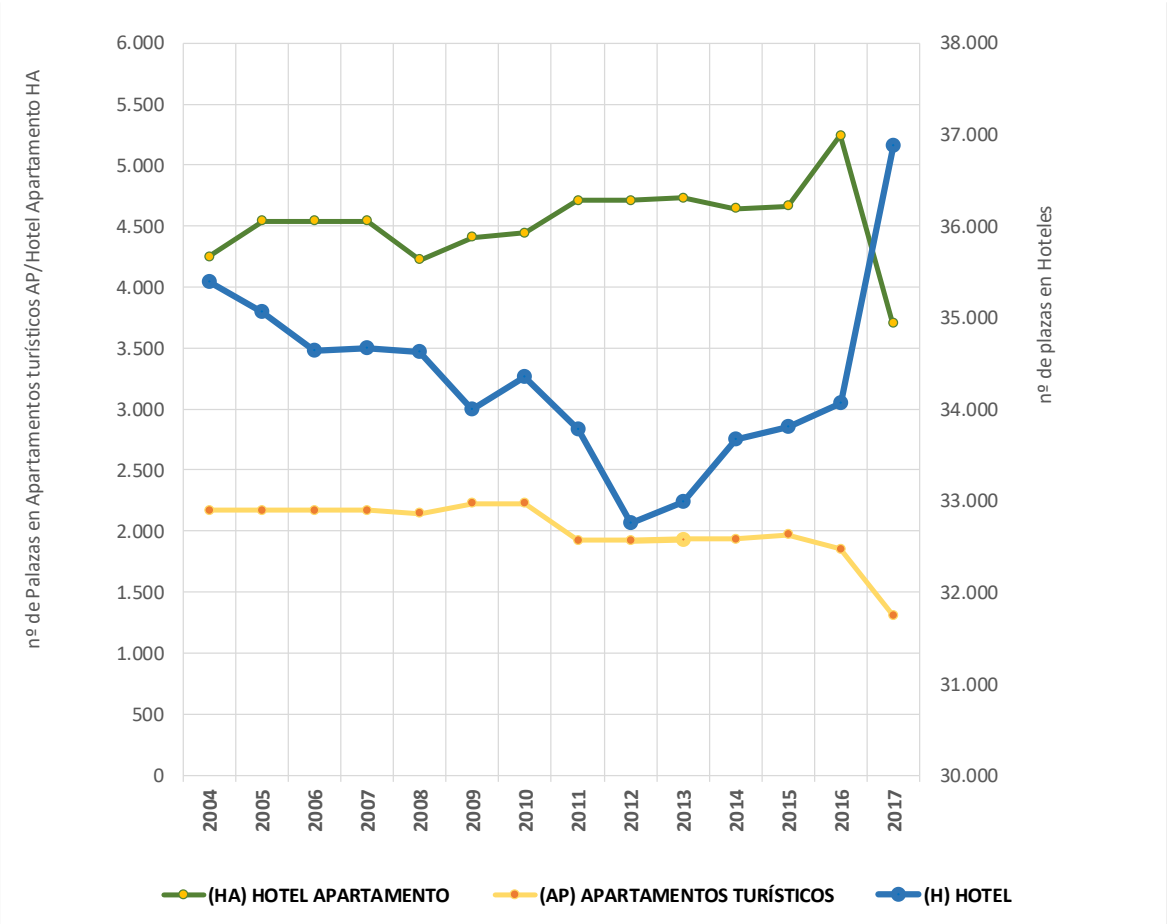


Gráfico 14. Evolución 2004-2017 del número de plazas en hoteles, hotel-apartamentos y apartamentos turísticos en Playa de Palma.

Finalmente, el número de plazas en Hoteles-Apartamentos (HA), que era de 4.250 en 2004, ha pasado a 3.700 en 2017, lo que supone una reducción del 12,04%. Se observa pues una tendencia clara de concentración de la oferta de alojamiento en establecimientos hoteleros, muy por encima de otras tipologías.

La evolución reciente de la oferta de alojamiento en la Playa de Palma no se reduce tan sólo a una progresiva transferencia de plazas de Apartamentos Turísticos y Hotel-apartamentos hacia el establecimiento hotelero clásico. Se ha producido también una transferencia de plazas entre categorías, de las inferiores 1, 2 y 3 estrellas hacia 4 estrellas, 4 estrellas superior, 5 estrellas y 5 estrellas Gran Lujo.

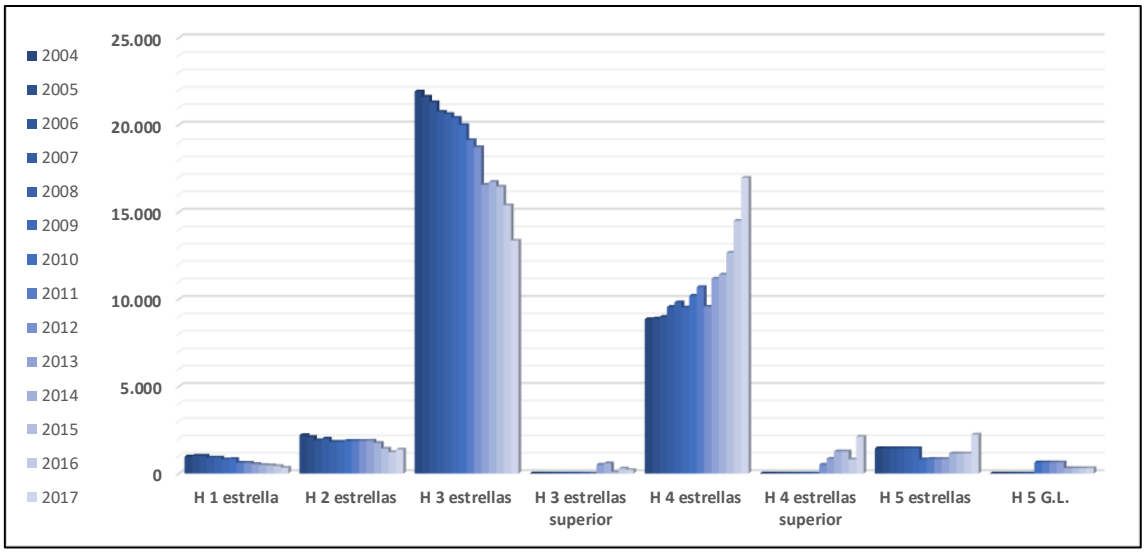


Gráfico 15. Evolución del número de plazas hoteleras por categorías. (Playa de Palma, 2004-2017).

Tenemos pues que el municipio de Palma concentra, después de Calvià, la segunda mayor oferta de plazas turísticas de Baleares. Dentro del municipio, la Playa de Palma concentra a su vez el 87,8% de la oferta, considerando tan sólo Hoteles (H), Apartamentos Turísticos (AP) y Hotel-Apartamento (HA). Pese a que la antigüedad media (año de construcción) es elevada, la mayor parte de establecimientos ha realizado obras de reforma y modernización. Las primeras modernizaciones se realizaron ya en 1989 y afectaron a un conjunto amplio de establecimientos entre 1993 y 2000. Sin embargo, en estos últimos seis años se han producido reformas integrales que han supuesto el cambio de categoría (Gráfico 15 y Tabla 21). Así, el número de plazas en hoteles de 3 estrellas se ha reducido en 8.561 plazas entre 2004 y 2017, un 39%, mientras que se han incrementado un 91,6% (8.113 plazas) el número ofertado en categoría 4 estrellas.

	(H) HOTEL	H 1 estrella	H 2 estrellas	H 3 estrellas	H 3 estrellas superior	H 4 estrellas	H 4 estrellas superior	H 5 estrellas	H 5 G.L.
2004	35.394	974	2.202	21.918	0	8.853	0	1.447	0
2005	35.067	1.015	2.100	21.618	0	8.887	0	1.447	0
2006	34.639	1.015	1.898	21.296	0	8.983	0	1.447	0
2007	34.667	913	2.000	20.753	0	9.554	0	1.447	0
2008	34.620	913	1.820	20.626	0	9.814	0	1.447	0
2009	33.992	805	1.820	20.402	0	9.518	0	1.447	0
2010	34.346	834	1.870	19.993	0	10.202	0	810	637
2011	33.770	613	1.870	19.118	0	10.696	0	836	637
2012	32.751	615	1.870	18.721	0	9.568	504	836	637
2013	32.985	545	1.880	16.565	500	11.182	840	836	637
2014	33.674	489	1.748	16.731	579	11.414	1.266	1.143	304
2015	33.802	470	1.425	16.457	79	12.658	1.266	1.143	304
2016	34.060	424	1.219	15.380	282	14.500	808	1.143	304
2017	36.881	329	1.375	13.357	203	16.966	2.108	2.239	304

Tabla 21. Evolución de las plazas ofertadas en Hoteles (H) por categorías. (2004-2017, Palma, Ibestat).

A este trasvase hay que añadir, como hemos visto en la Gráfica 15 y Tabla 21, la aparición de unas nuevas 1.000 plazas en hoteles de 5 estrellas y desde 2011-2012 la aquilatación hasta la categoría 4 estrellas superior y 5 estrellas Gran Lujo de otras tantas plazas. Por ello, debe considerarse que las reformas integrales realizadas por las grandes cadenas este

último sexenio son las que están repercutiendo más claramente en una mejora de la calidad del destino.

4.4.3. Movilidad y transporte en la Playa de Palma

En la historia territorial y urbana de la Playa de Palma ha habido momentos decisivos que han marcado su evolución posterior. Uno de ellos, el que ha supuesto sin duda la mayor transformación de la zona, se produjo en 1989, y tuvo que ver con una obra de gran envergadura y una decisión de política de transporte que produjeron un cambio decisivo en la movilidad, usos y actividades de la Playa de Palma. Nos referimos a la regeneración artificial de la Playa de Palma y a la peatonización subsiguiente y construcción del paseo marítimo en primera línea.

Para explicar el proceso, hay que remontarse a principios de los años 80 y a un fenómeno que afectó a todo el litoral Mediterráneo: el retroceso de la línea de costa por pérdida de arena de las playas. En los años 80, a consecuencia de la *deriva litoral*,[89] que se vio afectada por los espigones y diques portuarios construidos a lo largo del litoral español, las costas bajas y arenosas empezaron a dar signos evidentes de que estaba alterándose la dinámica costera habitual, de manera que cada vez aparecían más playas que perdían arena y estaban en retroceso, lo que afectaba de pleno el sector productivo por excelencia de la economía española, al reducir el soporte físico sobre el que se sustentaba el binomio «sol y playa»[90].

Aún no existía en España un Plan de Costas (que se realizaría por primera vez entre 1993-1997), de manera que la Dirección General de Costas del Ministerio de Obras Públicas (MOPU, en aquel entonces), desarrolló en todo el litoral español, especialmente mediterráneo, una política de inversiones concentrada en dos aspectos: de un lado, la regeneración de las playas, casi todas urbanas (58% de la inversión) y, de otro, la construcción o remodelación de paseos marítimos (20%) (Barragán, 2003, p.149).

Dentro de esta política general, se produjo en 1989 la regeneración artificial de la Playa de Palma, lo que contribuyó definitivamente a la pérdida de la calidad de la arena de uno de los mejores arenales de Mallorca (Horrach, 2016). La regeneración artificial no estuvo exenta de polémica, pues supuso la extracción de casi medio millón de metros cúbicos de arena de una cala cercana (Cala Vella) [91], lo que afectaba el fondo marino y las praderas de posidonia de la zona. Por ello, el proyecto contó con la oposición frontal de los grupos

[89] La deriva litoral es un fenómeno natural por el que el mar transporta sedimentos (sobre todo arena, pero también fracciones más grandes) a lo largo de la costa. Estos sedimentos se transportan formando un ángulo oblicuo respecto la orilla que varía según el viento dominante, el reflujo y los obstáculos que intercepten el transporte, lo que da lugar a acumulación (acreción) de dichos sedimentos en determinados tramos de costa y a su correspondiente pérdida (erosión) en otras.

[90] Como señala M. A. Coll (Coll et al., 2007), estas construcciones (puertos deportivos, espigones) actuaron de barreras de retención del sedimento que transporta la deriva litoral (SE-NO), lo que provocó una acreción de arena en los extremos de la playa protegidos por los diques portuarios mientras suponía balances negativos en otros tramos que tenían un uso turístico más intensivo.

[91] Las actuaciones de la Dirección General de Costas fueron cuestionadas por cuando la zona inicial de extracción de arena afectaba la Reserva Marina de la Bahía de Palma. Véase a este efecto la pregunta del senador Antonio Buades Fiol núm. 4.315 684/004315 de 7 de diciembre de 1988. Boletín General de Senado nº284 de 28 de febrero de 1989. (http://www.senado.es/legis3/publicaciones/pdf/senado/bocg/I0284.PDF) .

ecologistas (GOB) y también de la Cofradía de Pescadores, a la que se impedía faenar durante el tiempo que duraba la extracción de arena (Prensa de Ibiza, 2/01/1989).

En la imagen de la Figura 58 puede observarse el amplio frente de playa construido tras la regeneración en distintos sectores. La nueva playa amplió su frente hasta alcanzar una media de unos 50m de profundidad, que en la actualidad se ha visto ya reducida en algunos tramos, puesto que la deriva litoral continua imparable su dinámica.

Figura 58. Imágenes del frente de playa en los distintos sectores de la Playa de Palma. (Años 90).

La ampliación del frente de playa supuso una mejora para la explotación turística de los establecimientos hoteleros, puesto que al ofrecer una mayor superficie de arena disponible aumentaba la ratio m^2/persona que podía ofrecerse. La ocupación por hamacas y sombrillas de grandes sectores de los balnearios constituye un ejemplo de dicho aprovechamiento.

Una consecuencia inmediata de la regeneración artificial de la playa fue la peatonización de la primera línea, puesto que el Ministerio de Obras Públicas (MOPU, a cuyo frente estaba en aquellos años Josep Borrell) financiaba entonces no sólo proyectos de regeneración de playas sino también la construcción de paseos marítimos. Como señala Barragán (2005 p.183) la Dirección General de Costas, pese a haberse integrado en 1996 en el Ministerio de Medio Ambiente, mantuvo durante décadas su modelo de gestión tradicional, centrándose en frenar la erosión de las playas más turísticas y la construcción de paseos marítimos, *"es decir, obras públicas de ingeniería para ámbitos urbanos y apoyo del sector productivo*". El gobierno autonómico y el municipal vieron entonces la oportunidad de obtener financiación estatal para una reforma urbana que entendieron mejoraría sustancialmente la oferta turística de la Playa de Palma. El proyecto de peatonización no tuvo el apoyo inicial de comerciantes ni de hoteleros, acostumbrados a la existencia de un doble carril de circulación en primera línea, creyeron que la peatonización perjudicaría sus negocios. Cabe recordar que, en aquel entonces, la conexión con la autovía de Llevant aún no estaba construida. En mayo se cerró al tráfico el tramo comprendido entre los balnearios 2 y 3, progresivamente se extendió al resto de la vía. La solución urbanística consistió en una acera de casi 10 metros en un sentido y, en el contrario, un paseo adoquinado para la circulación peatonal, bicicletas, tren turístico y un conjunto de servicios básicos como ambulancias, bomberos y la propia policía municipal. De esta forma, la primera línea urbanizada de la Playa de Palma se ensanchó unos 30 metros y bajo el nuevo paseo se instaló una gran tubería, conocida como CAZ, que canalizaba desagües de pluviales, aguas residuales etc., con la que se intentaba resolver las frecuentes inundaciones que padecía las Playa de Palma (Galán, 2013). En la Figura 59 se ofrece una doble imagen de las reformas realizadas. De un lado, puede verse la ingente obra que supuso la instalación de esta tubería de servicios, así como la

ampliación del arenal; de otro, la segunda imagen ofrece un detalle del paseo adoquinado que se instaló.

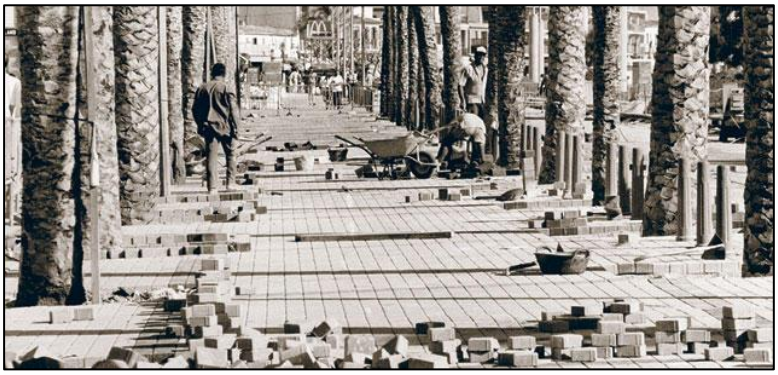


Figura 59. Obras de peatonización y mejora de infraestructuras en la Playa de Palma. (1989).

Fuente: Fotografías archivos de Diario de Mallorca

La regeneración artificial de la zona arenosa de la Playa de Palma, principal atractivo turístico junto al sol y el mar, al aumentar la amplitud de la playa y aproximar a pie los servicios y equipamientos convirtieron la Playa de Palma en pocos años en una playa totalmente urbana[92] y desprovista de cualquier valor ambiental que pudiera poseer como sistema dunar activo, que había sido inicialmente su gran potencialidad antes del desarrollo turístico.

Estas obras supusieron la remodelación pública más importante que se ha hecho en la Playa de Palma y que ha configurado su aspecto actual.

A las obras de infraestructura comentadas se añadieron otras mejoras estéticas, como la iluminación nocturna, las palmeras de primera línea y el mobiliario urbano. Fue en ese momento en que se amplió también el número total de balnearios. Aunque los desarrollos urbanos que siguieron a estas actuaciones (regeneración de la playa y ampliación y peatonización del paseo marítimo) coinciden con una fase de evolución del turismo que ha venido a llamarse «segundo boom», pues la fase de construcción hotelera ya había finalizado por entonces.

La bibliografía al uso supone que a partir del «segundo boom» se inicia una nueva etapa decantada hacia la construcción de apartamentos turísticos y urbanizaciones residenciales, mientras que la "fase hotelera", se estanca. Sin embargo, en la Playa de Palma el modelo hotelero se ha impuesto sin ambages y el período del «segundo boom» supone de hecho un impulso al desarrollo de la zona, al lograr aumentarse su movilidad

[92] A este efecto, debe recordarse que el hecho de haber obtenido la Bandera Azul concedida por la Fundación Europea de Educación Ambiental no hace sino reforzar la idea de su artificialidad, pues muchas de las características que se analizan para su concesión tienen que ver con la existencia de una gestión urbana de la playa (aseos, duchas, señalización, reciclaje, tratamiento de residuos, transporte, etc.).

tanto por la construcción de la prolongación de la autopista de Llevant (M-19), hasta Ses Cadenes y Cala Blava, como por el nuevo trazado de la carretera entre s'Arenal y Llucmajor (Horrach, 2016). De hecho, esas sucesivas mejoras de la conectividad por carretera, facilitando el uso del coche privado, entronca con la política pública de transporte de la etapa desarrollista. No es por casualidad que en 1964 se clausurara el ferrocarril Palma-Santanyí y en 1968 se inaugurara la autopista de Llevant que unía Palma con el aeropuerto (según Plan Especial de la Red Arterial de Palma de 1964), con la que se dio acceso viario a toda la primera línea hasta Can Pastilla y luego el frente marítimo de la Playa de Palma según el Plan de Ordenación del Litoral, cuya calzada se desdoblo en 4 carriles en 1971 (Horrach, 2016). La movilidad en automóvil se adueñó de la Playa de Palma hasta la peatonización de la primera línea que hemos comentado, lo que supuso invertir la tendencia iniciada en los años 70.

Nos hemos detenido en la explicación de esta reforma urbana de 1989 porque fue a raíz de ella que se establecieron las pautas actuales de movilidad y usos de la primera línea de la Playa de Palma. El hecho de que se construyera este amplio paseo peatonal y se limitara la circulación rodada facilitó la circulación de personas y, con ello, la interacción entre turistas y entre turistas y residentes, convirtiendo el paseo marítimo y la playa en un lugar de tránsito constante, donde se entremezclan todo tipo de personas, actividades y usos (ver Figura 60).

Como veremos en el capítulo siguiente, la configuración espacial del entorno urbano resulta clave para entender tanto los riesgos situacionales que se generan como las actuaciones ambientales que deben desarrollarse para corregirlas.

Figura 60. Vista del paseo peatonal que ocupa la primera línea de la Playa de Palma y de sus actividades.

Fuente: Fotografía del autor.

En la actualidad, buena parte de los empresarios de la zona consideran que sería necesario tanto mejorar las infraestructuras que se instalaron a principios de los noventa como extender a la segunda línea una actuación pública similar que pudiera sumarse a la inversión realizada recientemente por los establecimientos hoteleros.

Actualmente, la Playa de Palma queda delimitada en su margen interior por el trazado que dibujan las calles Samil, Mar de Aral y Avenida de América. Entre éstas y el mar se concentra el mayor número de equipamientos y servicios públicos de toda la Playa de Palma. Una vez que la autopista M19 entre Can Pastilla y s'Arenal finalizó, los nodos de comunicación que le daban acceso desde la Playa de Palma estructuraron diversos núcleos de actividades. En la figura 61 pueden verse los más importantes. En el nodo 1, acceso hacia Can Pastilla, se ubicaron centros de ocio como la discoteca Babalú, hoy "Babalú terrazas" y la discoteca Lunita, además de varios servicios de alquiler de vehículos, dada su proximidad al aeropuerto y el Karting de Can Pastilla.

Figura 61. Nodos de conexión M-19 con la Playa de Palma

En el nodo 2, que hoy da acceso al Polígono de Son Oms, se ubicó inicialmente el centro de espectáculos Es Fogueró, siendo actualmente la actividad mayoritaria el alquiler de vehículos (OK cars), una estación de servicio de carburantes y los servicios de inspección técnica de vehículos (ITV). En torno al nodo 3 se localizan restaurante muy conocidos, como Can Torrat, servicios de CEPSA y alquiler de Quad y, finalmente, en el nodo 4 se establece la conexión con la Ma-6014 que conduce directamente, aunque ya dentro del término de Llucmajor, al parque acuático más importante de la zona, que es el Aqualand (anterior Aquacity-Arenal), el nuevo centro Polideportivo municipal y el Instituto de Enseñanza Secundaria S'Arenal.

La densidad de establecimientos hoteleros, equipamientos y servicios privados y públicos hace que el uso actual de la Playa de Palma haya hecho desaparecer los recursos

paisajísticos que eran anteriormente característicos de la zona y a los que los primeros residentes y visitantes confirieron valores recreativos. La recreación es ahora parte de la oferta comercial y se concreta en áreas temáticas como el parque acuático o el Aquarium y en superficies comerciales como la prevista en la zona de Ses Fontanelles.

Vemos pues cómo los cambios en la accesibilidad y los modelos de transporte y movilidad han configurado un espacio turístico compuesto no sólo de las infraestructuras de alojamiento y oferta complementaria tradicionales sino también por un conjunto de servicios terciarios globales que se han ubicado en nodos de interconexión y que enmarcan la zona turística. Es en este complejo escenario territorial, resultado de una evolución histórica tanto urbanística como sociopolítica y económica, el que se ha construido como una imagen de destino turístico que se vende y se percibe y en el que coexisten, simultáneamente, hechos y vivencias que configuran la experiencia directa de los visitantes y residentes a la par que imágenes que se proyectan a través de los medios de comunicación, anuncios y campañas de publicidad.

5. LA SEGURIDAD EN LA PLAYA DE PALMA

5. La seguridad en la Playa de Palma: La construcción de un destino turístico.

"No podemos eludir la impresión de que el hombre suele aplicar cánones falsos en sus apreciaciones". Sigmund Freud (1930): «El malestar en la cultura»

"*Bebe hasta que te recoja el médico*" (Eslogan publicitario del turoperador TUI para la Playa de Palma. Mayo 2016)[93].

Como señalan García, Morales y González en su trabajo «La imagen del destino y el comportamiento de compra del turista» (Ob. cit. 2007), "*de todas las decisiones que tiene que tomar el turista potencial, la elección del destino vacacional es la más importante*". No obstante, la clave de elección es poder determinar qué variables son las discriminantes a la hora de tomar la decisión. A través de las investigaciones realizadas, especialmente, por la psicología social y también la sociología, sabemos que la "imagen" que se tenga de un destino turístico resulta ser uno de los factores más determinantes en la toma de decisiones. Sin embargo, la *imagen* de un destino turístico no es sólo resultado la valoración de datos objetivos, como pueden ser los precios o los servicios incluidos, sino también de datos subjetivos que se interpretan a la luz de experiencias, percepciones, prejuicios e ideas asimiladas a partir de informaciones recibidas (Castaño, 2005). La imagen de un destino resulta pues clave, ya que, obviamente, un destino con una buena imagen tiene más posibilidades de ser escogido (Andrade, 2012).

Desde la psicología social y la sociología se han realizado numerosos estudios con la intención de conocer cómo se conforma la imagen de un destino turístico. Uno de los trabajos pioneros fue el realizado por C.A. Gunn en 1972. En él, Gunn establece que la imagen del destino tiene dos dimensiones: una orgánica y otra inducida. La orgánica es el resultado de informaciones que recibe el futuro visitante a través de los medios de comunicación, del contacto con sus familiares y amigos, de opiniones de otros; mientras que la inducida es el resultado de las campañas de publicidad o el márquetin directo que esté haciendo el destino y que le llegan por canales prefijados de distribución, como folletos, anuncios publicitarios etc. En su trabajo, Gunn establece siete fases por las que el turista acaba construyéndose una imagen del

[93] Volumen II. Anexo I Diario Última Hora 12/6/2017

destino, una vez que su experiencia directa en él interviene modificando o manteniendo la imagen previa (vid. Figura 62). De esta forma, la imagen final que se hace el turista es un resultado complejo, fruto tanto de la información directa, objetiva e intencionada que los promotores del destino turístico promueven y difunden como reclamo, como de la asimilación de informaciones sobre el destino procedentes de fuentes muy diversas (medios de comunicación, informativos, opiniones de otros visitantes, etc.) y también, finalmente, de su propia experiencia una vez que visita el lugar y lo evalúa.

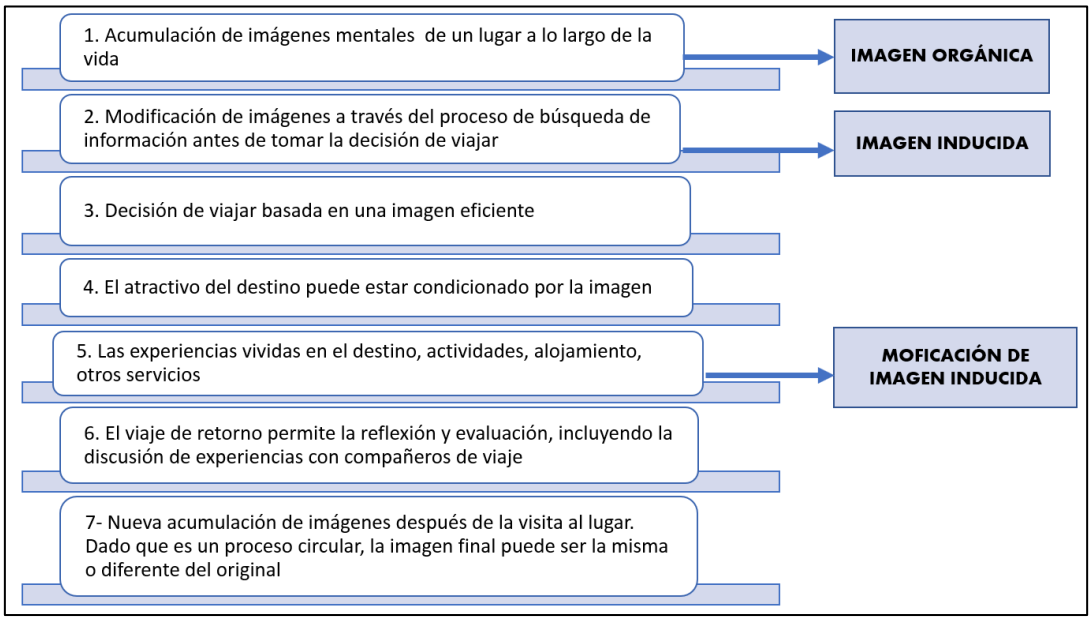


Figura 62. Gunn. (1972:120), en adaptación de Andrade (2012:21)

Como señala Andrade (2012), los estudios realizados por Gartner (1993) han resultado también decisivos para comprender el papel que juegan las fuentes de información que el autor llama "inducidas y abiertas" en la conformación de la imagen turística. Se incluyen en este tipo de fuentes los mass media clásicos, como radio, televisión, spots publicitarios, propaganda, folletos, publicidad en internet etc. Aunque Gartner (1993) distingue dentro de esta modalidad entre la información directamente promovida por los agentes que operan en el destino turístico, de aquellos otros que transmiten información sin tener relación o interés directo. Llegados aquí, nosotros consideramos necesario establecer otras dos consideraciones relevantes respecto de estas fuentes inducidas: una tiene que ver con la positividad o negatividad del mensaje y otra con el tipo de influencia que genera (individual/colectiva). Así, mientras los mensajes proporcionados por los destinos turísticos (agencias de viajes, turoperadores, hoteleros, instituciones públicas, etc.), por razones obvias, son siempre positivos, las informaciones que transmiten los medios de comunicación no siempre lo son, pudiendo también transmitir directamente una imagen negativa del destino o informaciones que contribuyen, de forma acumulativa, a conformar una idea negativa del mismo.

Por otra parte, los distintos estudios investigan casi siempre cómo se conforma la imagen del destino turístico en un turista modelo que se considera prototípico, como

si la imagen que se transmite de forma inducida no impactara en un universo amplio de personas con sus características distintas. Es cierto que numerosos autores han coincidido en señalar la importancia de los factores psicosociales en la formación de la imagen de un destino turístico, de manera que no sólo los factores externos, como la experiencia o la información previa, condicionan la imagen que un turista se hace. No obstante, incluso aquellos autores, como Baloglu yMcCleary (1999), que han establecido un modelo explicativo de la formación de la imagen turística que incluye este tipo de factores personales, parecen ignorar el papel de los factores socioculturales en la formación de la imagen *colectiva* de un destino turístico. Balogle y McCleary (1999), en un estudio ya clásico *(«A model of destination image formation»*) establecieron dos tipos de factores personales que condicionan la imagen de un destino turístico: los factores de tipo psicológico (valores, motivaciones, personalidad) y los de tipo social (edad, educación, estado civil, etc). Sin embargo, pocas veces se consideran, dentro de los estudios de turismo y como factor social, las imágenes socialmente construidas, el imaginario colectivo, es decir, la imagen que una mente social tiene sobre determinados lugares, comportamientos y hechos, hasta el punto de que significan una determinada forma de ver, de concebir y de interpretar el mundo.

Han sido principalmente sociólogos y filósofos quienes más ampliamente han tratado la cuestión de la formación del imaginario colectivo. Desde los ya clásicos trabajos de Guy Debord, de 1967, «La Société du Spectacle» (Debord, 2003) y Pierre Bourdieu (1977) «Sur le pouvoir symbolique», hasta los más recientes de G. Imbert (1998, 2012), se ha incidido en la existencia de una mente colectiva, también condicionada por los mass medias y la sociedad de consumo, que impele al conjunto de individuos, en masa, a compartir una determinada idea acerca de un lugar, un colectivo de personas, etc. Así pues, la imagen de un destino turístico no sólo está afectada por factores personales del propio turista (su edad, su nivel de instrucción, su experiencia previa, sus lecturas, sus interpretaciones de las noticias, su carácter, sus gustos…) sino también por factores culturales de los que participa inevitablemente por pertenecer a una sociedad y a un colectivo específico dentro de ella.

El gusto colectivo que la cinematografía y las ficciones televisivas han creado en torno a la violencia, el sexo, el riesgo y las catástrofes han instituido, en palabras de G. Imbert (2012:20) un "contrato comunicativo" entre los medios de comunicación y los espectadores. Como señala Tutor (2015:99) «*el imaginario es una pieza importante a la hora de determinar el comportamiento y las decisiones colectivas, que contienen auspicios para, por ejemplo, dinámicas (des) territorializantes. Y ahí radica el interés geográfico y espacial de éste.»* Así, hay espacios que se ponen de moda y otros que son ignorados; costumbres que se dan socialmente como correctas, frente a otras que se consideran corruptoras de otras que cuentan con la aprobación colectiva. Este mismo autor señala, hay que tener claro que cuando hablamos de *imaginario colectivo* no nos referimos a la existencia de un mundo irreal o imaginario, inexistente, por tanto, sino a un mundo real del que nos hemos construido culturalmente, una imagen simbólica. Así, llegamos a asociar colectivamente un determinado lugar al bienestar, al descanso, a la guerra, al hambre, a la fiesta, al terrorismo… de la misma forma que acabamos asociando rasgos culturales de

determinados colectivos humanos a emociones o actitudes que pueden ser de aceptación o de rechazo (xenofobia, racismo). Es este universo de símbolos, de imágenes y de códigos de significados el que nos permiten establecer relatos compartidos a partir de los cuales construimos nuestra convivencia, ordenamos la información del mundo y adoptamos decisiones como sociedad.

Es obvio que este "relato" o "narrativa" acerca de nosotros mismos y de los otros y también de nuestro propio entorno y de otros lugares, ha ido cambiando a lo largo de la historia. También, que en un mundo como el actual en el que la difusión de noticias, incluso de las falsas noticias (*fake news*), imágenes, fotografías, vídeos, twitters se generan, propagan y se afianzan como verdad a gran velocidad, resulta especialmente importante cuidar cuál es la imagen de un destino turístico, no sólo mediante el control directo de la información que se difunde *desde* el destino, sino también mediante la supervisión de la información que se da de él a través de medios indirectos.

Los siguientes apartados de este capítulo están dedicados al análisis del papel de los medios de comunicación en la gestación de la imagen turística; a la evolución de esta misma imagen conforme se ha ido construyendo y consolidando, desde el punto de vista territorial, la Playa de Palma —nuestra zona de estudio— y, finalmente, a la distinta consideración de lo que en distintos momentos históricos ha sido percibido y ha tenido un claro significado antisocial, transgresor o alterador de la convivencia. Este eje sociocultural nos describirá la imagen actual de la Playa de Palma que se proyecta desde los medios de comunicación y, por tanto, constituye una de las variables que puede condicionar la percepción del riesgo de los visitantes y su valoración final del destino una vez contrastada su imagen inicial con su experiencia.

5.1. Los actos antisociales en los orígenes del turismo

El fenómeno de la existencia de conductas disociales y antisociales no es algo que se asocie de forma exclusiva con el turismo contemporáneo. Desde sus orígenes, el turismo, en especial el de sol y playa, fue visto en las sociedades receptoras como un elemento rupturista, transgresor y transformador de la cultura local, aunque, como veremos, las conductas que en cada momento han sido consideradas censurables han cambiado a lo largo de los años.

Existe un consenso generalizado acerca de que es la obra de Bartolomé Amengual, que fuera también director del diario «Almudaina», titulada «La industria de los Forasteros», la publicación que recoge por primera vez la idea de que el turismo es fundamentalmente una industria, que luego se revestirá de cultura, naturaleza, patrimonio natural o espíritu viajero, pero industria, al fin y al cabo. No obstante, el gusto por «volver a la naturaleza», ya fuera el campo, la montaña o el mar, crecería parejo al afianzamiento de una nueva clase media, burguesa, que vivía en ciudades alejada del medio natural y que dispone, por primera vez de un privilegio antaño reservado sólo a la aristocracia o las clases más acomodadas: tiempo libre.

En España, durante el reinado de Alfonso XIII (1902-1931), y ante la falta de iniciativa privada, se intentó potenciar la hostelería y el turismo a fin de acercar

España a las nuevas costumbres de las élites europeas. En 1903 se crea en San Sebastián el Centro de Iniciativas Turísticas y el gobierno de España, consciente de la importancia de esta actividad productiva, crea en 1905 -por Real Decreto de 6 de octubre-, la Comisión Nacional de Turismo, que se adscribe al Ministerio de Fomento. Seguirá a estas iniciativas la fundación en 1906 de la Sociedad de Fomento de Turismo de Palma de Mallorca, la inauguración del Gran Hotel, que provocó en "e*l entusiasmo de los mallorquines, que intuían vagamente la importancia que podía tener el turismo en Mallorca*"[94] y también en otros lugares.[95]

Como señala Martínez Gallego (2010), pueden considerarse precedentes de estas actividades "*los Centros Excursionistas, por ejemplo, el creado en Barcelona en 1890, que, además de promover desplazamientos programados para sus socios, iniciaron la práctica de la publicidad cartelística de sus actividades*"[96].

Otros de los lugares que se ponen de moda entre la alta burguesía a principios del siglo XX son los balnearios, que progresivamente ofrecen servicios complementarios a las aguas termales o a los baños de mar, como instalaciones para albergar a los bañistas, bancos, tiendas, casinos, etc. Esta nueva actividad exige la visita continuada a las playas lo que permite empezar a mirar el mar como fuente de salud, primero para el cuerpo y luego como nuevo espacio de encuentro para las relaciones sociales. Las nuevas situaciones y lugares de encuentro social, como los paseos marítimos, las casas de huéspedes, las casetas de baño o la propia playa, modifican costumbres y alteran el normal orden de las cosas. La última década del siglo XIX y primeras décadas del siglo XX, muchas de las nuevas actividades modifican usos y costumbres, a los que la sociedad española es mucho más refractaria que en otros lugares. Sirva de ejemplo, la descripción que hace una revista semanal de moda, *La Última Moda,* de los trajes de baño correctos que deben seguir llevando las mujeres si no quieren ser objeto de las miradas indiscretas e impúdicas de los hombres, que se valen de artilugios modernos, como la fotografía, para obtener imágenes que no deben permitirse.

«En nuestras playas españolas, honradas y burguesas, no se vé en trajes de baños la coquetona variedad que puede observarse en las playas de moda, donde van muchas más que á bañarse á que vea su traje de baño. Entre nosotros está todavía en boga el traje de franela honesto y largo, y tan prudente que no revela nada de las formas que oculta. En esas otras playas es el mailloi lo que priva. En Biarritz, á las once de la mañana que es la hora de moda en la Playa de los Locos, se ven algunas extravagantes que se meten en el agua con medias de seda, guantes largos y camisetas muy ceñidas adornadas con encajes. Ninguna señora decente puede admitir estos trajes; para ellas no hay más traje que el de franela y la capa para llegar hasta muy adentro del agua. De este modo se evita una inconveniencia que está hoy muy en boga; la de las fotografías instantáneas. Los hombres se contentaban antes con mirar desde lejos á las bañistas con los gemelos de teatro;

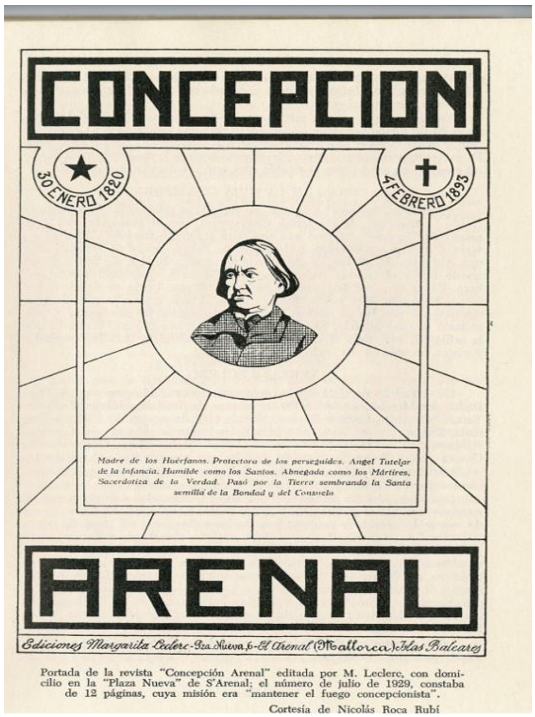
[94] La Ciutat Esvaïda, pag. 90, Verdaguer Màrius, Editoral Moll, 1977, Mallorca.

[95] En 1908 se abría en Barcelona la Sociedad de Atracción de Forasteros y en 1909 el conde de Bailén publicaba la obra "*Las importantes ventajas que produce el desarrollo del turismo en España*".

[96] Alta Mar, Patrimonio bibliográfico Mallorca 1903, Fabián 9/7/2014, http://fabian.balearweb.net/archives/201407

pero ahora aprovechando los extraordinarios adelantos que se han hecho en fotografía, llevan la maquinita instantánea, que puede sorprender á una bañista en el momento en que sale de la caseta ó del agua, para retratarla de una manera en que jamás ha pensado ella presentarse. A fin de evitar estas inconveniencias peligrosas que pueden dar lugar á muchos disgustos, no hay más que envolverse bien con la capa de baño y sombrear el rostro con el ala ancha del sombrero de tosca paja. De este modo no hay que temer á las indiscreciones, y los fotógrafos de afición quedan lucidos.» *La Última Moda*. Revista ilustrada Hispano-Americana. Madrid. 20/08/ 1893, año VI nº1 294

El proceso de industrialización y el auge del comercio internacional que le acompaña impulsan tanto la aparición de una nueva clase social que departe y disputa a la antigua hegemonía a la nobleza y a los antiguos terratenientes, como nuevos usos, costumbres, modas y gustos con los que los burgueses quieren distinguirse. En muchos casos, estos nuevos usos y costumbres chocan frontalmente con las reglas sociales existentes, de manera que la autoridad pública se ve obligada a adoptar un nuevo posicionamiento ante comportamientos que se consideran provocadores, subvertidores del orden, entonces victoriano, establecido y, por tanto, «antisociales». Como vemos, el concepto de «antisocial» adopta nuevos significados en cada momento histórico, pero en todos ellos define comportamientos, actitudes y conductas que se consideran profanadoras de las normas sociales que definen y con la que se identifican las élites dominantes. Siguiendo a Cohen (1972), como hemos visto, una de las estrategias que siguen las élites dominantes para mantener por más tiempo su papel preeminente es generar «pánico social», a fin de que la alarma y el escándalo rearmen a la sociedad frente a los comportamientos desafiantes y provocadores. De esta forma, se identifican las conductas moralmente reprobables y luego se censuran, haciendo uso tanto de la fuerza coercitiva de la administración como de los medios de comunicación social, que generan un estado de opinión pública contraria a aquellas.



Portada de la revista "Concepción Arenal" editada por M. Leclerc, con domicilio en la "Plaza Nueva" de S'Arenal; el número de julio de 1929, constaba de 12 páginas, cuya misión era "mantener el fuego concepcionista".
Cortesía de Nicolás Roca Rubí

Figura 63. Portada de la revista. "Concepción Arenal", Julio 1929.

Así, en el caso de nuestra zona de estudio, la primera conducta que se identifica como problemática a principios del siglo XX es el desnudo para la inmersión en el mar. Los «baños desnudos» se identifican ya en 1915 como un comportamiento claramente disocial y los medios de comunicación denuncian esta nuevacostumbre

de ciertos varones que toman los baños desnudos incluso en presencia de las señoras que residían en sus casas veraniegas de S'Arenal de Llucmayor, lo que se consideraba una grave falta de moral[97].

Con el fin de frenar esta nueva costumbre, se colocaron postes indicadores en los lugares habilitados para bañarse, que indicaban la correcta vestimenta que dictaba el decoro (los hombres debían vestir calzoncillos, las mujeres cubrirse sin mostrar las pantorillas, etc.)[i] Al parecer, ante el incumplimiento de los hombres alegando ignorancia, el guarda rural de Son Sunyer, D. Francisco Gamarra, solicitaba el dictado de Bandos Municipales (Font Obrador, 1975).

Según menciona Bartomeu Font Obrador en la obra citada, D. Joan Delgado, en 1923, mediante carta dirigida al Alcalde de Llucmayor, solicitaba que la autoridad competente delimitara con una mayor y mejor señalización (postes) las zonas de baño de hombres, mujeres y ganado. Se presupone la vigilancia en la zona de playa por la Guardia Civil, dado que en la misma misiva se solicita la prohibición de tomar baños en la costa de "Son Verí", debido a que «*afluían a bañarse en la citada finca grandes cuadrillas de jóvenes, desnudándose y vistiéndose al aire libre, sin llevar consigo una sábana que impidiera la impúdica exhibición de sus desnudos, de la que hacían gala*».

Según recoge Font i Obrador (1975) el mes de julio de 1929, la revista local "Concepción Arenal" publicaba:

> "*estos días se ve concurridísima la encantadora playa de nuestro poblado. Por eso, es una verdadera lástima que siga la destrucción de la playa mejor de la isla. Precisamente toda la labor destructora está actualmente llevándose a cabo como satánica deleitación*"
>
> "*Montones de algas han sido extraídas del puertecito y colocados junta al malecón. En algunos sitios de la playa sólo tiene dos metros que han ido ganando al mar destruyendo la belleza inenarrable que la hacía adorable. El Turismo, falto de playa, escasea sus visitas condenando a El Arenal a un forzoso obscurecimiento.*" (Citado por Font Obrador, 1975)[98]

[97] La Vanguardia 23/08/1930 «Los trajes de baño. Roma. Los periódicos anuncian que los representantes sindicales de los fabricantes italianos de trajes de baño, tienen el propósito de fabricar un maillot completamente italiano, en el que se respetarán las leyes morales, tan frecuentemente infringidas por los fabricantes extranjeros.—Fabra»

[98] Font Obrador (1975) reproduce en su libro la portada de la revista «Concepción Arenal» editada por M. Leclerc, que tuvo su domicilio en la Plaza Nueva de s'Arenal. El número de julio de 1929 constaba de 12 páginas.

5.1.1. Vigilancia del orden público: Un breve recorrido por el siglo XX

Aunque el período de entreguerras (1920-1940) no pertenece ya historiográficamente hablando a la época victoriana,[99] el espíritu y los valores de una época como ésta no se diluyeron y se volatizaron con la muerte de la reina Victoria en 1901. El conjunto

Figura 64. Palm Beach. 1925. Censores de playa

"Smokey" Buchanan de la policía de West Palm Beach, midiendo el traje de baño de Betty Fringle en Palm Beach, para asegurarse de que se ajusta a las normas introducidas por los censores de playa. 1925. Fuente: https://rarehistoricalphotos.com/women-arrested-bathing-suits-1920s/

de valores que caracterizan este período caló hondo en la sociedad británica, y aún más en otros países que, como España, tenían una fuerte presencia católica. La religión, de hecho, junto con la moralidad de la vida social, el respeto a la familia, al trabajo, el puritanismo y el ahorro, pueden considerarse la espina dorsal de la sociedad victoriana (Charlot y Marx, 1993), excesos y los vicios carnales se

[99] Habitualmente se considera que la época victoriana se extiende desde 1837 hasta 1901, coincidiendo con el período de gobierno de la reina Victoria I del Reino Unido

sucedieran los intentos de vigilancia y imposición de nuevas normas que ayudaran a contener las ideas de modernidad que parecía haber alumbrado el siglo XX. Los nuevos hábitos y comportamientos que trajeron consigo nuevas formas de relación social y nuevas indumentarias.

En ese sentido, Bertram M. Gordon señala: *«El bronceado irrumpió con popularidad y cambió el estilo de la ropa de baño, otra relación entre la evolución de la moda en ropa y el turismo. El primer tren «especial bronceado» llegó a las playas de California en 1931* (Gordon, 2002, 131). La vigilancia en las playas y lugares de baño no se produjo exclusivamente en las costas españolas, sino que fue generalizada en los lugares que se pusieron de moda en las primeras décadas del siglo XX.

Figura 65. Tildan Basin. Whashington DC. Censores de playa. 1922

1922. «El policía de Washington Bill Norton midiendo la distancia entre la rodilla y el bañador en la playa de Tidal Basin, después de que el Coronel Sherrill, Superintendente de Edificios y Terrenos Públicos, emitiera una orden de que los bañadores no superaran las seis pulgadas por encima de la rodilla»

Fuente: https://rarehistoricalphotos.com/women-arrested-bathing-suits-1920s/

A este respecto, resultan especialmente significativas las imágenes que han sido recopiladas y reproducidas en el blog «*Rare Historical Photos*», un sitio web dedicado a fotografías históricas y raras. A él pertenecen las ilustraciones de este

capítulo, verdaderos iconos y testimonio fiel de los comportamientos considerados antisociales que venimos comentando.

La vigilancia, censura y represión de los comportamientos considerados capaces de alterar el orden público, se centraron especialmente en la vestimenta para el baño.

Sirva de ejemplo la conocida ley territorial aprobada en Hawaii como *Desha Bathing Suit Law* (Beechert, 1982, 122), que prohibía a cualquier persona aparecer en una carretera, calle sendero o cualquier otro lugar público de Honolulu con un traje de baño descubierto. Pero no sólo en Estados Unidos, sino en otros muchos lugares (España, Portugal, Italia, Francia, Bélgica o Australia), las normas y prohibiciones acerca de la vestimenta en los espacios públicos siguen estando vigentes.

En 1929, un ejemplar del mes de agosto de la revista «La Correspondencia Militar», se hace eco en España de las normas recién aprobadas en el Estado de Nueva York con relación al especial servicio de vigilancia que ha montado la policía para hacer cumplir un edicto que condena y prohíbe que las mujeres vayan sin medias. Transcribimos, por su interés, el texto:

> ***«Se prohibe que las mujeres vayan sin medias*** *PEEKSILL, (Estado de Nueva York) 8.—La moda femenina de pasearse sin medias ha sido prohibida por las autoridades de Putnam County, amenazando con arrestar a todas aquellas mujeres que se atrevan a violar la nueva disposición. El edicto condenatorio de la moda de no llevar medias fue promulgado a consecuencia de un incidente surgido entre un grupo de señoras que no llevaban medias y un oficial de Caballería. que las detuvo en la calle y ordenó que se fueran a sus casas a vestirse más decentemente. Las autoridades de Putnam Countv han manifestado que la presencia continua de veraneante en traje de baño en la playa y de mujeres sin medias paseando por todo el pueble ofrece un ejemplo desmoralizador a los residentes de la localidad, que ha empezado a surtir efectos perniciosos, especialmente entre los jóvenes. La Policía ha montado un servicio especial de vigilancia, con el fin de que ninguna mujer que se atreva a salir de su casa sin medias quede sin su correspondiente castigo.»* La Correspondencia Militar (1929)[100]

Pocos años después, en 1932, la revista *Nuevo Mundo*[101] recogía en portada la nueva costumbre europea, recién llegada a España, de crear piscinas tierra adentro y de asociar el ocio estival con la música, el agua y la fiesta. El encarte que acompaña a la fotografía reza así:

> *«Las nuevas costumbres que ahora empiezan a llegar a España. Una piscina alemana. Música de "jazz" y baile en "maillot". Culto de la naturaleza, muerte de los viejos prejuicios, alegría. Es ahora cuando estas piscinas comienzan a llegar a España, a las ciudades de tierra adentro, a las ciudades que de este modo quieren defenderse contra las inclemencias del estío. Son los 'primeros pasos' de las piscinas en España. Por esto todavía no se han incorporado entre nosotros a esas nuevas costumbres, escenas como estas de nuestra portada, música de "jazz" y baile en "maillot…» Nuevo Mundo*, revista 2 de septiembre 1932, Madrid.

[100] *La Correspondencia Militar* (Madrid, 9/8/1929*)* Año LIII num. 16.290. Madrid, 9 de agosto de 1929- Hemeroteca Digital. Biblioteca Nacional. [Publicación entre 1886-1932. Fundada por Emilio Prieto, orientación cambiante a lo largo de su larga vigencia]

[101] *Nuevo mundo* (Madrid, 2/9/1932) [Publicación entre 1894-1933. Fundada por José de Perojo, representa, junto a "Blanco y negro" o "La Esfera", un nuevo tipo de revista de actualidad que recurre a reporteros gráficos y fotografía]

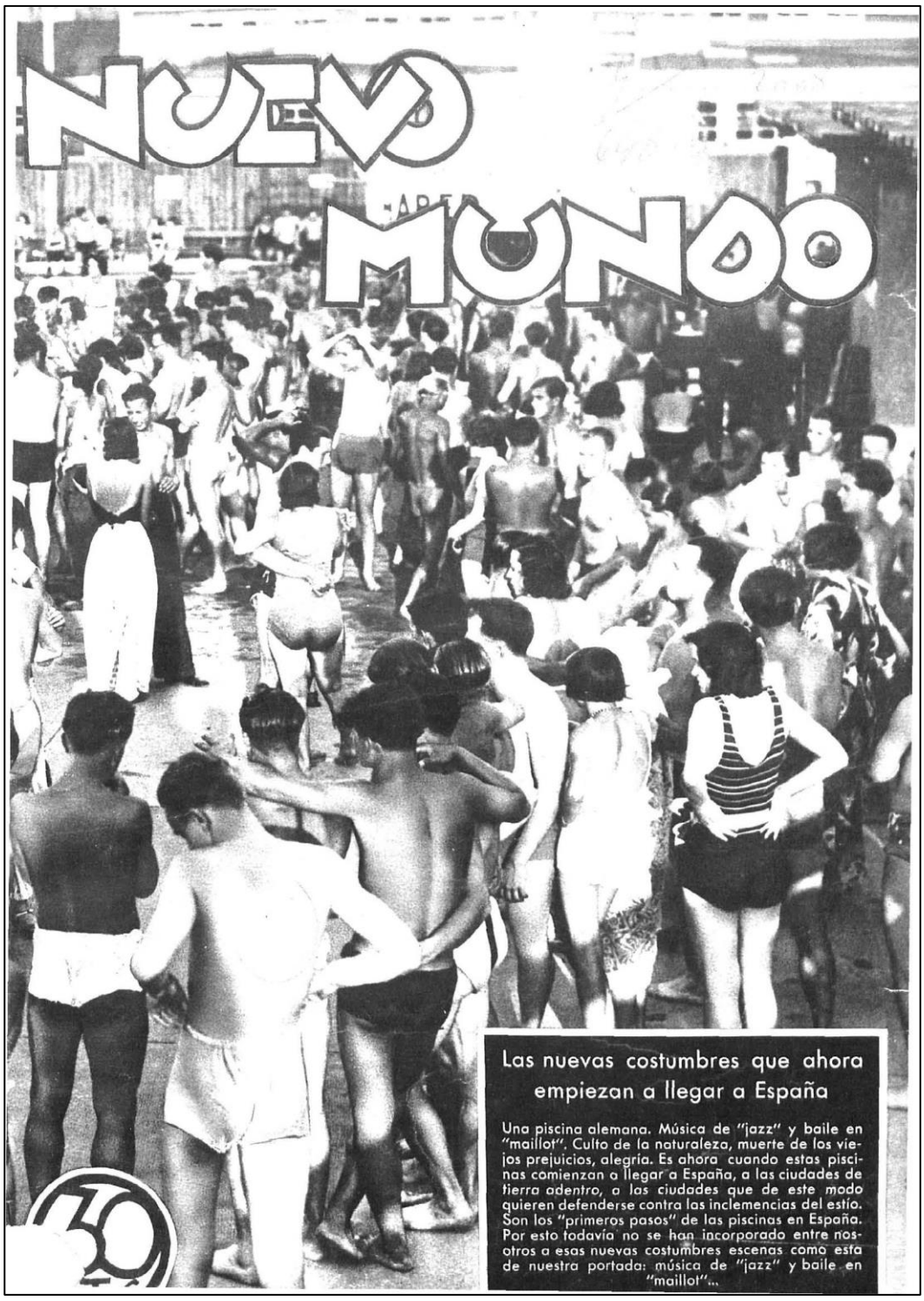


Figura 66. Las nuevas costumbres. Portada de la revista "Nuevo Mundo" (2/9/1932)

En el mismo ejemplar de la revista (página 23), podemos ver cómo un reportaje refleja los cambios sociales que se están produciendo en nuestro entorno europeo con relación a la vestimenta. Así, la revista se hace eco de la nueva costumbre europea que ha convertido en habituales hechos sorprendentes en España como, por ejemplo, que los hombres ya no usen sombrero ni hasta calcetines, que la semidesnudez se

haya impuesto no sólo en las playas y que los trajes de baños sean cada vez más escuetos.

«El semidesnudo es en los países de nuestra zona una flor estival. Y también una flor de invernadero. En todas—o casi todas—las playas europeas se practica. Hombres y mujeres de toda edad, a poco que luzca el sol, viven en la playa casi desnudos. El traje de baño sólo cubrir sus vergüenzas. Después de la inmersión en el mar, se tienden sobre la arena o los guijarros. Para que la toalla de Febo los enjugue y las manos invisibles y el aliento cálido del dios los acaricien y reconforten. El semidesnudismo no concluye en la playa. Continúa en el paseo en el hotel, en el casino... Los hombres han renunciado al sombrero, a la gorra y en muchos casos a los calcetines. Las mujeres lucen los brazos y la espalda y han proscrito las medias. Esto de la proscripción de las medias—¿por solapada economía? — nos brinda a veces el espectáculo de una dame en grande toilette sin el tejido joyante entre los zapatos y la piel. El semidesnudismo es muy sano. Para la salud y para la bolsa. Pero el semidesnudismo no les conviene a los comerciantes. Y he aquí por qué al lado de la dama sin medias surge, simbólica, Mistingett[102] *en pijama. Se ven en las playas lujosos pijamas femeninos de cinco mil francos.»* **Nuevo Mundo**, 2/9/1932

En 1935, podíamos leer reproducido en la revista «*Nuestros Hogares*»[103] un artículo de Adolfo Marsillach, inicialmente publicado en el *Adelantado de Segovia*, titulado «*La señorita de ayer y la de hoy*», en el que el autor catalán retrata a la mujer moderna *actual* (en los años previos a la guerra civil), diciendo de ella:

En mis tiempos las señoritas, como también las señoras y todas las mujeres en general, con la extremidad inferior de las faldas barrían las calles. (...) No se cortaban el pelo ni se hacían la permanente, que no se había inventado todavía. Para bañarse en el mar lo hacían en zonas cerradas a las miradas indiscretas de los hombres y en traje de baño que dejaban a salvo la honestidad. La guerra ha dado al traste con la señorita de mi juventud. Me refiero a la señorita dé las grandes ciudades: París, Berlín, Madrid, Bruselas, Roma, Barcelona, etc. La de Salamanca, Palencia, Burgos, Sevilla y otras españolas a las que no ha llegado la influencia renovadora y desmoralizadora de la guerra, sigue poco más o menos como antes. La señorita de nuestros días, la modernizada, fuma, lleva la falda corta y hace tres o cuatro años algunas la llevaban dejando al descubierto las rodillas y un poco más... Se corta el pelo a lo «garçón», se pinta los ojos, las mejillas, los labios y las uñas. Se tiñe el pelo de colores y tonalidades diversas y se depila las cejas para pintarse unas muy alargadas, casi en la mitad de la frente. (…) En los baños de mar ya no hay «playa partida» o división de sexo. «Ellos» y «ellas» se bañan juntos. Pero esto no es muy censurable y está admitido en todas las playas «bien». Lo censurable, lo que choca—y no nos las echamos de moralistas, pues somos y hemos sido pecadores—es que hombres y mujeres acostumbran a bañarse en traje sumario, cortos por abajo y por arriba, y tan ajustados al cuerpo que no dejan nada por descubrir. (Marsillach, **Nuestros Hogares**, septiembre 1935).

[102] *Mistingett* fue el nombre artístico de la vedette, cantante y actriz francesa, Jeanne Bourgeois (1875 - 1956), una de las más famosas y reputadas del mundo del espectáculo del momento. Debutó en el Casino de París en 1895 y participó en espectáculos del Folies Bergère, el Moulin Rouge y Eldorado. En 1919 sus piernas fueron aseguradas por 500.000 francos.

[103] Marsillach, A. (1935): "La señorita de ayer y la de hoy", en *Nuestros Hogares*, Revista mensual, Año VIII, 2ª época, nº 17, septiembre

En los albores de la guerra civil pues, algunos intelectuales transmitían ya a la sociedad española un estado de opinión bastante más tolerante hacia la presencia de la mujer en el espacio público y aún con respecto a las "nuevas costumbres" del momento, que parecían haberse ya impuesto también aquí, aunque aún se censuraran algunos tipos de trajes de baño especialmente ceñidos o con escasa tela. Sin embargo, la guerra civil y, especialmente, el rearme moral que siguió a la victoria franquista y al régimen dictatorial que se impuso, cortó de raíz ese aperturismo cosmopolita que se respiraba en las mayores ciudades españolas en los años 30.

Resulta a nuestro juicio especialmente interesante, y deberían ahondar en ello los historiadores, analizar cómo durante el desarrollo mismo de la guerra civil, el bando nacional y los sectores más conservadores que le apoyaban, lograron cristalizar un clima de opinión favorable a la asociación del Frente Popular y de las filas republicanas a la decadencia moral de España, lo que convertía la guerra civil en una cruzada. Así se denunciaba en el número 12 del Boletín decenal de la Sección Central del Ministerio de Defensa (editado por la Sección de Información del Ejército de Tierra) que el Ministro de Defensa, Indalecio Prieto, había oficializado para dar una única voz autorizada al mando del ejército republicano, tanto del desarrollo de las operaciones militares como de la situación del campo faccioso.

En el mencionado número, el Boletín incluye un artículo denominado *«Un ambiente de inmoralidad y paganismo»*, en el que se da cuenta de un sin número de acciones que de repente parecen haberse hecho necesarias en muchas ciudades para acabar con su «deterioro moral» reinante; de ahí que muchos ayuntamientos —se dice— hayan tenido que establecer la vestimenta adecuada para las zonas de baño o volver a fijar zonas separadas para hombre y mujeres, tal es el ambiente de depravación que al parecer se respira.

«La vida de nuestras ciudades de provincia no era, en este respecto, con anterioridad a la rebelión del 18 de julio, como para escandalizar a nadie. Más digna, más limpia, más confesable, en general, de unos años a esta parte, que la que conocimos hace cuatro lustros, y más en las ciudades adelantadas que en nuestras viejas ciudades levíticas, con su clima de tapadillo y chismorreo, cobertera de terribles concupiscencias. Pero de un año a acá, parece que las cosas han empeorado peligrosamente. Los actos más sencillos, más inocuos, se han cargado de pecaminosidad. La atmósfera está saturada de sensualidades nefandas. Los ayuntamientos de ciertas ciudades costeras han tenido que regular celosamente, con previsora severidad, la vida de las playas veraniegas. Él de San Sebastián, por ejemplo, ha tenido que prohibir «los baños de mar y tumbarse en la arena» (sic), precisando que «los bañistas podrán únicamente pasearse por la playa en traje de baño con arreglo a las siguientes normas: las mujeres llevarán traje de baño completo, cubriendo espalda, pecho y costados, y un cubrefaldas hasta la rodilla. Los hombres, con traje de baño corriente que cubra, además, espalda, pecho y costados, y pantalón amplio de deporte», mientras que, en Sanlúcar de Barrameda, un grupo de «señores de acendrados sentimientos religiosos» elevó, a principios de este verano, un escrito en que pedían a las autoridades, entre otras cosas —encaminadas todas ellas a «salvaguardar eficazmente la moral pública»—, que se dividieran las playas en dos zonas: una, para hombres y niños mayores de nueve año ; la otra, para mujeres y niños menores de esa edad. (...) los textos que citamos son los más ***suaves*** *de cuantos tenemos a la vista. El gobernador de Málaga, los periodistas de Cádiz llegan al do de pecho» condenatorio. El simple hecho de llevar a los niños a la playa, donde pueden ver a otros seres humanos en traje de baño, equivale —de ello se advierte a los*

padres— ¡a prostituirlos...! Las autoridades civiles no se recatan en denunciar como una plaga "el escándalo y la inmoralidad" reinantes, según ***ellas,*** *entre sus súbditos». ».*[104] (**Boletín del ejército de Tierra**, 30/9/1937)

Desde que estalla la guerra civil, los actos más inocuos se tornan pecaminosos y en numerosas ciudades bajo el control de los nacionales los medios de comunicación difunden bandos, edictos y noticias que pretenden justificar moralmente la necesidad de la guerra, para poner fin a la vida licenciosa. Reproducimos en la Figura 67 y 68 dos fragmentos del Diario de Navarra, en su edición del día 13 de junio de 1937, que se mencionan en el Boletín del Ejército de Tierra antes citado.

VALLADOLID

El gobernador civil no consentirá la relajación de las costumbres

El gobernador civil, señor Aspe, facilitó ayer a la Prensa la siguiente nota:

"En el nuevo Estado que está surgiendo en España no puede consentirse una relajación en las costumbres, como la que se observa principalmente en los baños públicos y en las parejas de jóvenes que pasean por plazas y jardines y ocupan los bancos instalados en dichos parajes. Como no estoy dispuesto a consentirlo, todos aquellos que se bañen sin el correspondiente traje, serán fuertemente multados o sufrirán el arresto subsidiario correspondiente, lo mismo que los que en público no observen la corrección debida. Los nombres de los denunciados serán publicados en la Prensa".

VALLADOLID

El gobernador civil no consentirá la relajación de las costumbres.

El gobernador civil, señor Aspe, facilitó ayer a la Prensa la siguiente nota: "En el nuevo Estado que está surgiendo en España no puede consentirse la relajación de las costumbres, como las que se observa principalmente en los baños públicos y en las parejas de jóvenes que pasean por plazas y jardines y ocupan los bancos instalados en dichos parajes. Como no estoy dispuesto a consentirlo, todos aquellos que se bañen sin el correspondiente traje, serán fuertemente multados o sufrirán el arresto subsidiario correspondiente, lo mismo que los que en público no observen la corrección debida. Los nombres de los denunciados serán publicados en la Prensa"

Figura 67. Noticias del Diario de Navarra, de 13 de junio de 1937

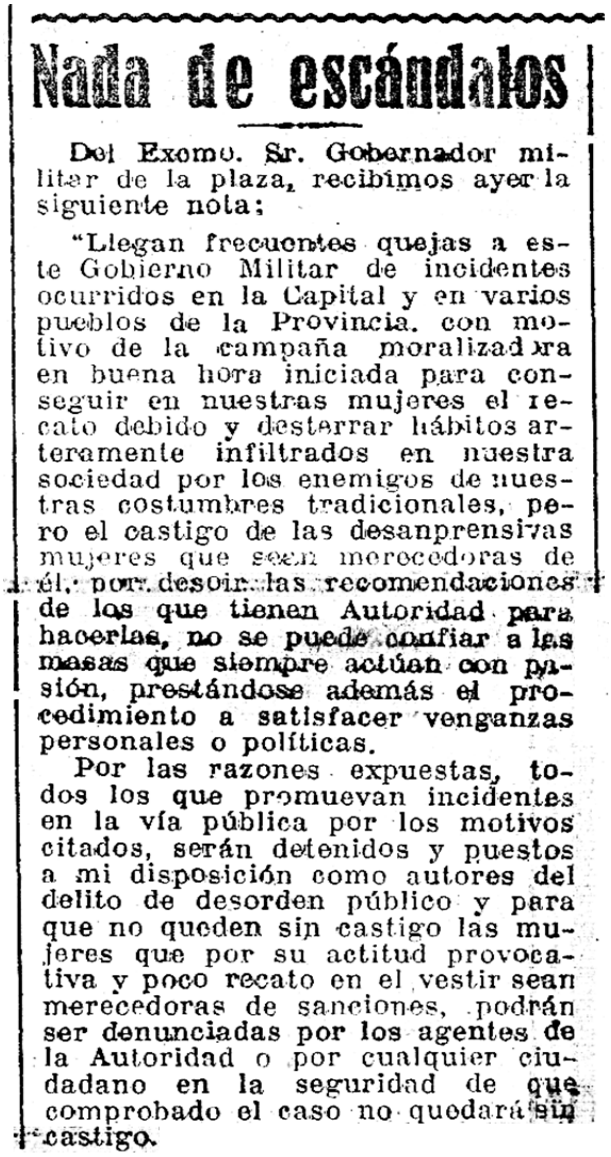
[104] Extracto de «Un ambiente de inmoralidad y paganismo» Sección de Información del Ejército de Tierra. Estado Mayor Central del Ministerio de Defensa Nacional. 30/09/1937. Boletín decena. Hemeroteca Digital. Biblioteca Nacional

Nada de escándalos

Del Excmo. Sr. Gobernador militar de la plaza, recibimos ayer la seguiente nota:

"Llegan frecuentes quejas a este Gobierno Militar de incidentes ocurridos en la Capital y en varios pueblos de la Provincia, con motivo de la campaña moralizadora en buena hora iniciada para conseguir en nuestras mujeres el recato debido y desterrar hábitos arteramiente infiltrados en nuestra sociedad por los enemigos de nuestras costumbres tradicionales, pero el castigo de las desaprensivas mujeres que sean merecedoras de él, por desoir las recomendaciones de quienes tienen Autoridad para hacerlas, no se puede confiar a las masas que siempre actuán con pasión, prestándose además el procedimiento a satisfacer venganzas personales o políticas. Por las razones expuestas, todos los que promuevan incidentes en la vía pública por los motivos citados, serán deternidos y puestos a mi disposición como autores de delito de desorden público y para que no queden sin castigo las mujeres que por su actitud provocativa y poco recato en el vestir sean merecedoras de sanciones, podrán ser denunciadas por los agentes de la Autoridad o por cualquier ciudadano en la seguridad de que comprobado el caso no quedará sin castigo."

Figura 68. Noticias del Diario de Navarra, de 13 de junio de 1937



Nada de escándalos

Del Excmo. Sr. Gobernador militar de la plaza, recibimos ayer la siguiente nota:

"Llegan frecuentes quejas a este Gobierno Militar de incidentes ocurridos en la Capital y en varios pueblos de la Provincia, con motivo de la campaña moralizadora en buena hora iniciada para conseguir en nuestras mujeres el recato debido y desterrar hábitos arteramente infiltrados en nuestra sociedad por los enemigos de nuestras costumbres tradicionales, pero el castigo de las desanprensivas mujeres que sean merecedoras de él, por desoir las recomendaciones de los que tienen Autoridad para hacerlas, no se puede confiar a las masas que siempre actúan con pasión, prestándose además el procedimiento a satisfacer venganzas personales o políticas.

Por las razones expuestas, todos los que promuevan incidentes en la vía pública por los motivos citados, serán detenidos y puestos a mi disposición como autores del delito de desorden público y para que no queden sin castigo las mujeres que por su actitud provocativa y poco recato en el vestir sean merecedoras de sanciones, podrán ser denunciadas por los agentes de la Autoridad o por cualquier ciudadano en la seguridad de que comprobado el caso no quedará sin castigo.

Ambos fragmentos constituyen un buen ejemplo del uso de los medios de comunicación que hicieron los gobiernos civiles y militares y los obispados durante la guerra civil, para crear un estado de opinión favorable a sus intereses. Los fragmentos recogen las notas informativas del Gobernador militar de Pamplona y del Gobernador civil de Valladolid, donde se anuncian severas medidas para poner fin a la inmoralidad que preside la vida pública en parques, calles y jardines, pues no podía esperarse que las normas de la moral afectaran sólo a las ciudades costeras que dispusieran de playa.

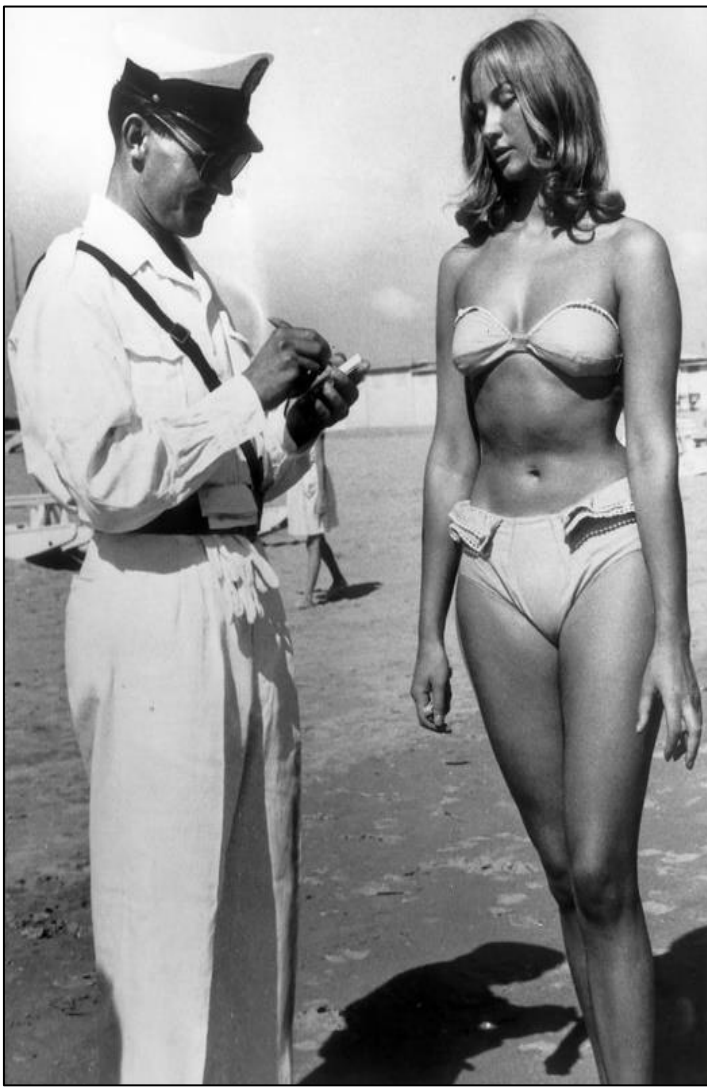


Figura 69. Un oficial de policía multa a una mujer por llevar un bikini en una playa italiana, 1957
Fuente:https://rarehistoricalphotos.com/women-arrested-bathing-suits-1920s/

Sin embargo, la vigilancia del orden público y la persecución de las conductas que —a juicio de las autoridades— pudieran en cada momento alterarlo, no fueron exclusivas de España. En la cercana Italia, aún después de finalizada la II Guerra Mundial y como prueba de que el fin de la guerra no significó, ni pese a la derrota, el fin de los valores morales del eje conservador, se imponían todavía a finales de los años 50 multas a las mujeres que llevaran bikini en la playa. La Figura 69, reproduce una famosísima fotografía tomada en 1957.

5.1.2. Las nuevas costumbres y la vigilancia del orden en nuestra zona de estudio.

La primera presencia de vigilancia regular en la zona de estudio la constituyó la Guardia Civil, que controlaba el caserío y nuevo núcleo de veraneo formado en S'Arenal de Llucmajor. Su principal función era la vigilancia y persecución del contrabando en el tramo de costa comprendido entre el puente de *la Siquia* hasta Cabo Blanco, cubriendo los desplazamientos a pie o en bicicleta. Recordemos que el contrabando formaba parte del modus vivendi impuesto por la autarquía y que constituía en muchos casos una forma de subsistencia ante la escasez de muchos productos, consecuencia de las cartillas de racionamiento de la postguerra, y el aislamiento de régimen. Eran habituales el contrabando de café, pastillas de tabaco,

medicamentos, mecheros, piezas de motores, las plumas Parker (los bolígrafos aún no existían) … La práctica estaba enraizada en toda la costa del levante mallorquín. Tal y como ha investigado Pere Ferrer (Ferrer, 2008, 2014), la costa baja, con calas de fácil acceso y resguardo, además de la proximidad a rutas del norte de África o sur de la península, hacían de la costa suroriental mallorquina un lugar accesible a los desembarcos. Señala el historiador que entre el final de la guerra y los años 60, los encargados de la vigilancia costera, los carabineros, vivían de forma mísera, de manera que era fácil sobornarles. También, que buena parte de los que se enriquecieron con el contrabando invirtieron luego sus beneficios en la industria hotelera que despegaba a finales de los 50 (Ferrer, 2008).

Los guardias civiles y encargados de la vigilancia de la zona formaban parte de la comunidad que trabajaba en las canteras de s'Arenal o residían allí, de tal manera que como señala Tomas Ramis, realizaban tareas que iban más allá de la vigilancia del contrabando.

> *«Però a banda de tractar els temes relacionats amb el contraban, la vigilància, la incautació, etc., a s'Arenal també feien altres tasques. Com que aquí no hi havia destinats efectius de la Guàrdia Civil i la força de la Guàrdia Municipal no era fixa, també exercien funcions de policia, vigilància i persecució de la delinqüència en general durant el segle xix i fins acabada la Guerra Civil, fins i tot tasques del que avui podríem anomenar protecció civil»* (Tomas Ramis, 2018, 233)

A esta vigilancia se añadió, en los años de la posguerra, la impuesta por las unidades de vigilancia del orden público, que actuaban infiltrada para descubrir cualquier oposición al régimen. Pere Canals en su obra *S'Arenal que he Viscut* (Canals, 2006) dice «*quan venia la brigadilla*[105]*, tothom tremolava, trencadors, cafeters, i guàrdies civils*».

Al finalizar la Guerra Civil, el Ejército se hizo directamente cargo del mantenimiento del orden público (Aguilar, 1999). Hasta la creación el 8 de marzo de 1941 del Cuerpo General de Policía y de la Policía Armada y de Tráfico, el nuevo régimen se apoyaba también en la milicia de FET y las JONS. Los antiguos Guardias de Asalto de la República se integraron en esta nueva Policía Armada y de Tráfico. En Mallorca, esta policía patrullaba los domingos la zona de s'Arenal con dos motos DKW o BSA.

En 1959 se creó la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil, que asumió las competencias de vigilancia de carreteras. Con ello, las funciones de la Policía armada quedaron restringidas exclusivamente al ámbito urbano (Martín Fernández, 1990)

Siguiendo con la moral y el orden público de la década de los 60, las prohibiciones que hemos visto como características en los países de nuestro entorno de los primeros decenios del siglo XX, dado que aún pervivían los valores victorianos, se mantuvieron inusualmente en España debido a la fuerza que recobraron durante la

[105] Unidad de paisano de la Brigada Político Social, policía secreta encargada de reprimir la oposición al franquismo (orgánicamente, era una sección del Cuerpo General de Policía y se le conocía popularmente como «La Secreta»). La Brigada fue creada oficialmente en 1941 con la «*Ley sobre funcionamiento de las Jefaturas Superiores de Policía)*» (BOE de 7 de septiembre 1941) https://www.boe.es/datos/pdfs/BOE//1941/250/A06814-06816.pdf

guerra civil y el período franquista. De esta forma, en los años 60 todavía estaba prohibido en España ir a la playa sin albornoz y si bien ya se permitía que hombres y mujeres se bañaran juntos, los vestidores estaban bien delimitados por sexos. En la zona de s'Arenal (Mallorca) se permitía a los hombres ir con pantalones cortos, algo que en cambio estaba totalmente prohibido en Palma; como relata Pere Canals, "*de l'autobús, en arribar a Ciutat, els feien tornar enrera"* (Canals, 2004; 58). Era habitual también aún en los años 60, que las mujeres asistieran a misa con velo negro sobre la cabeza y los brazos no cubiertos (al menos con vestidos no sisados), pues se consideraba indecoroso.

En la zona de estudio, uno de los choques culturales más significativos lo produjo el uso del bikini. Este tipo de traje de baño de dos piezas, que hizo su aparición en 1946, coincidiendo con un ensayo nuclear que Estados Unidos estaba haciendo precisamente en los atolones del Pacífico llamados "Bikini"; el nuevo diseño se atribuye según las fuentes, bien, a un ingeniero francés (Louis Réard), bien al diseñador Jacques Heim (Cossio-Cuadrado, 2011). Lo cierto es que la prenda es de origen francés y fueron las turistas francesas las primeras que empezaron a usar ese nuevo traje de baño en las zonas balnearias de la costa sureste del país. No podemos olvidar que la Riviera francesa, la *Côte d'Azur*, venía siendo desde los años veinte un lugar que ejercía un poderoso atractivo sobre a artistas y celebridades, de manera que en los años cincuenta no sólo era un lugar frecuentado por la alta burguesía francesa, sino también por productores, actores y artistas de la industria del cine.[106] De manera que la moda del bikini se trasladó rápidamente a las industrias de Hollywood y su órbita anglosajona, desde donde se extendió e impuso rápidamente como símbolo de libertad, provocación y modernidad al resto del mundo.

También a través de las estrellas de Hollywood, de un lado, y del turismo francés de otro, la moda iniciada en la Costa Azul francesa empezó a verse en Can Pastilla y s'Arenal, y en otros puntos de Mallorca, como Calvià, Pollenç y Alcúdia[107], considerándose en la década de los cincuenta una prenda endemoniad, para irse normalizando con el paso del tiempo. En un artículo publicado en 1971, como refleja esta crónica local, su uso ya podía considerarse normalizado.

«Hace veinte años, más o menos, solamente algunas suecas, francesas o americanas aparecidas esporádicamente en nuestra playa usaban la dichosa prenda. Su aparición causaba asombro, su presencia provocaba un revuelo general y desde luego la total repulsa del elemento femenino. El bikini era considerado impúdico, provocativo y sobre todo inmoral. Han pasado veinte años y las verdades básicas de la vida y la humanidad no han cambiado en absoluto. Afortunadamente, sin embargo, la gente se ha desembarazado de muchos prejuicios inútiles. Hoy en día el

[106] Recordemos que el Festival de Cannes celebró su primera edición en 1946 y que en los años 50 la costa francesa servía de escenario habitual a películas que acabaron siendo muy famos(Atrapa a un ladrón, A. Hitchcock, 1955; *Bonjour tristesse O. Preminger, 1958.*

[107] La llegada fortuita de Errol Flynn en 1950 a Pollença, tras tener que desviar su velero *Zaca* por una tormenta, cautivó al actor y le conminó a invitar en los años sucesivos a otros artistas como John Wayne, Ava Garder, Rita Hayword, Orson Wells o Tyrone Power.

bikini ha perdido su mala reputación. Lo llevan nuestras hijas y nuestras esposas. Ya no se le considera inmoral. ¡Nos ha llevado más de veinte años comprenderlo, lastima de tiempo perdido!» G. Fuster Bernat (1971) **Perlas y Cuevas** (Manacor) p.13.

Al cambio de mentalidad de los residentes contribuyó sin duda la influencia exterior que llegó a España de mano del propio turismo procedente de Europa, pero también del nuevo papel que la mujer fue cobrando en la sociedad tras la Segunda Guerra Mundial a partir de la Revolución Social de 1945 (Hobsbawm, 2012).

Obviamente, la moda del bikini no fue del agrado de los estamentos oficiales del Movimiento ni de los eclesiásticos, ni en general de la moral nacionalcatolicista impuesta por el régimen franquista, pero el necesario aperturismo de los años 60 hacia esa nueva actividad que permitía una imprescindible entrada de divisas fue ganando terreno paulatinamente a medida que el régimen se acercaba a su fin, Mientras tanto, los cuerpos y fuerzas de seguridad se veían obligados a ejercer una fuerte represión con el fin de impedir la manifestación de conductas consideradas inmorales y prohibidas.

- Principales actividades de la Policía Municipal en la zona de estudio

La primera plaza fija de Policía Municipal en el S'Arenal de Llucmajor se creó en 1914, si bien su presencia no era constante y no fue hasta finales del año 1942 cuando fue nombrado Policía Municipal D. Antonio Salvá Monserrat, destinado permanentemente al caserío de S'Arenal de Llucmayor, siendo sustituido en el año 1969, por jubilación por D. Bartolomé Sbert Barceló, que falleció el año 2017. Con este último y con D. Pedro Canals, quien tuve la gran satisfacción de poder entrevistarme el mes de septiembre de 2016, con motivo de la presente investigación.

Según refieren las fuentes consultadas[108], en S'Arenal de Palma prestaba sus servicios como policía municipal D. Toni Crespí, conocido como "Peladí", de Sant Jordi, adscrito a la Sección Rural, cuya función era la vigilancia de las barriadas y suburbios.

Según recoge el libro *150 años de la Policía Municipal de Palma* (1852-2002) (Gorrías et al., 2002), en los años 50 estaba prohibido ir con pantalones cortos por la ciudad. Los hoteleros tenían la obligación de informar y advertir a sus clientes, si bien ya había carteles anunciadores de tal prohibición (prevención actuarial), siendo multados los infractores. Las autoridades del momento consideraban que en justa correspondencia a nuestra hospitalidad y dado que los residentes llevarían al límite de la corrección la norma existente, los turistas cumplirían también con las exigencias de vestimenta impuestas. De no ser así, los nacionales que contravinieran la norma eran multados directamente con el doble del importe de la sanción, de manera que se era más permisivo con los turistas.

Dado que una de las funciones específicas de la Policía Municipal era "velar por la tradicional moralidad", dentro de la reorganización que tuvo lugar en 1955 se

[108] Debo agradecer a D. Bartolomé Sbert Barceló, persona emprendedora y autodidacta, que me haya facilitado muchas fuentes de información orales y escritas, para elaborar la presente tesis doctoral.

organizó un grupo específico de servicio de vigilancia de Playas, dotando al personal de vestuario apropiado. Según las fuentes consultadas es en 1955 cuando por primera vez se gratifica a la Policía Municipal dedicada a este servicio de playas, el conocimiento de idiomas. Cabe señalar que el servicio de playas se mantiene desde entonces todos los veranos, habiendo incrementado su presencia año tras año.

Anualmente, la alcaldía de Palma hacía público los Bandos sobre tráfico y moralidad y buenas costumbres que serían de aplicación, en general, recordatorios de la norma vigente que se aplicaba especialmente en el inicio de la temporada estival.

Mediante Cédula de fecha 26 de mayo de 1964, el Alcalde de Palma accidental, D. Guillermo Sureda Clemente, nombró guarda particular jurado a D. Juan Llinás Planisi, propuesto por D. Pedro Cabrer Rodríguez, Presidente de la Asociación Sindical de Comerciantes, Industriales y Vecinos de la Playa de Palma. El nuevo guarda accidental jurado tenía el encargo de custodia de las siguientes fincas:

> *«De todas aquellas propiedades de los componentes de la Asociación Sindical de Comerciantes, Industriales y Vecinos de la Playa de Palma, cuyas propiedades se hallan sitas en los caseríos de C'an Pastilla y El Arenal, y en la zona comprendida entre ambos caseríos»* Cédula municipal, Ajuntament de Palma 26/05/1964

En el año 1975, seguían aún vigentes las normas que permitían a la Policía Local perseguir, llamar la atención y multar en la Playa de Palma a las turistas que tomaban el sol en top les o en bikini. Obsérvese nuevamente cómo la prohibición recae especialmente sobre la mujer, reforzando así la idea de que es su comportamiento el que altera la moral y orden público.

- De la Ordenanza Municipal de Palma de 1915.

Las Ordenanzas Municipales de Palma que regulaban en su día los baños o la natación en las playas públicas, fueron aprobadas el 8 de febrero de 1915, publicadas en el B.O.P- nº 1714 el día 15 de noviembre de 1915, entrando en vigor el 17 de julio de 1917. Estas Ordenanzas vinieron a sustituir las de 1891 y se aprobaron siendo secretario municipal D. Benito Pons Fábregas.

En ellas se regulaban todas las actividades y conductas tanto en lugares públicos como en zonas privativas. Dada la extensión de estas normas, extractamos aquí únicamente los títulos referidos a la regulación, por entonces, de la venta ambulante y de la práctica de la natación, por ser ambas actividades hoy en día practicadas y cuyo cumplimiento se vigilaba estrechamente en toda la zona litoral

Hay mencionar que el articulado de la Ordenanza municipal de 1915, aprobada definitivamente el 11 de junio de 1917, siendo el alcalde D. Francisco Rover Motta, en todo aquello que no haya sido modificado o regulado por cuerpo jurídico posterior, sigue vigente a fecha de hoy. No obstante, está prácticamente en desuso su aplicación, si bien está colgada en web municipal del Ayuntamiento de Palma dentro del apartado «Normativa municipal». [https://bit.ly/2zpFe61]

TITULO II

POLICIA DE LA VIA PÚBLICA

Se regula la venda ambulante, de la Natación,

Capítulo III

Venta ambulante

Art. 152- Los vendedores ambulantes necesitaran igualmente, correspondiente permiso de la Alcaldía, prohibiéndose que al efectuar sus ventas intercepten las aceras o cualquier otro punto que obstruya el paso público, anuncien sus mercaderías con voces descompasadas ni de forma que molesten a los transeúntes

[El capítulo X, regula bajo el título de "Natación", los baños en los lugares públicos]

Art. 220- Queda prohibirse bañarse en el mar dentro la jurisdicción de esta ciudad excepto en los puntos señalados por la Alcaldía.

Art. 221- No se permitirá que se bañen adultos sino con la separación conveniente entre las personas de ambos sexos.

Todos los bañistas deberán ir provistos de su propio traje para el caso.

Art. 222- Se prohíbe que los niños menores de doce años entren en el agua sin que vayan acompañados de persona que cuide de ellos.

Art. 223- Las caballerizas, perros y toda clase de animales únicamente se podrán bañarse en los sitios que al efecto que designe la Alcaldía.

- Cumplimiento de la Ordenanza de 1915 en relación con los baños.

Manuel Cabellos Barreiro (2016) en su libro «*Platja de Palma, evolució històrica i planejament urbà*», señala en la página 63 «*que la vigilancia y cumplimiento estricto de la ordenanza no duró, por lo que parece, muchos años, no obstante, significó un gran avance en materia de costumbres*». El autor debe referirse a la relativa relajación de la norma en los decenios posteriores. Sin embargo, cabe discrepar de esta afirmación a tenor de lo que sucedió en 1936 con el inicio de la guerra civil y el Régimen dictatorial que se instauró tras su finalización; pues desde entonces, el cumplimiento todas las órdenes era escrito y la regulación de las actividades que tenían que ver con lo que el nuevo régimen consideraba «atentados contra la moral y las buenas costumbres», se impusieron de forma rígida, siendo la moral católica, la nueva piedra angular de del régimen.

Que en los años veinte, la Ordenanza municipal de 1915 se cumplía estrictamente por lo que respecta a los artículos 220, 221 y 222 mencionados más arriba, puede dar fe un hecho, casual si se quiere, de carácter familiar que me permitió conocer siendo aún un muchacho al responsable de las casas de baño de Can Barberá, D. Miquel Frau Capó, gracias a quién tuve conocimiento directo de su experiencia en este oficio. [109] A la información oral transmitida se le suma la obra de D. Luís Fábregas i Cuxart, *Estampas del Terreno*, publicada el año 1974. En este libro se describen las gentes del Terreno, popular barrio de Palma, situado al N.O. de la ciudad, que se convirtió en las primeras décadas del siglo XX en una zona de veraneo de las clases altas. Allí se recogen, entre otras, estampas tituladas *estampas* tituladas «Emplazamiento de los

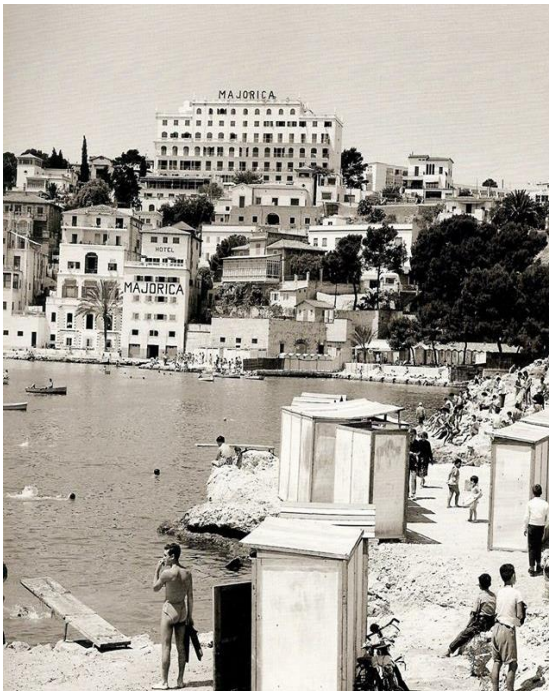


Figura 70. Casetas de baño de Can Barbarà- Años 60

Baños de Bellver», «Balnerario de Can Barbará » y «Balneario de S'Aigo Dolça» ofreciéndose una descripción de cómo estaban ubicadas las zonas de baño en estos emplazamientos costeros y de cómo se encontraban delimitadas en ellos una zona de baños para hombres y otra para mujeres, su régimen de vigilancia y de funcionamiento.

En la estampa «*Emplazamiento de los Baños de Bellver*», Fabregas i Cuxart dice: *«los taparrabos valían cinco céntimos y con ello se tenía derecho a la jofaina para enjuagarse los pies. La mayoría teníamos bañador y toalla propios»*; refiriéndose a la encargada del balneario, la señora Madó Poloni, *«lo guardaba todo con mucho esmero y hasta solía repasar si había algo que zurcir y tenía el don de saberlo hacer mejor o igual que las más afamadas monjas franciscanas»*

Como no podía ser de otra forma, el libro hace referencia a D. Miquel Frau Capó, (*Mestre Miquel*, para los jóvenes y *En Miquelet de Can Barbarà* para los sexagenarios), cuando describe la estampa «*Balneario de Can Barbará»*, de quien dice que tenía como función «*dur el maneig de's banyos*».

[109] D. Miquel Frau Capó, conocido como *Mestre Miquel des Banyos*, era el abuelo materno de mi esposa. Por su parte, mi padre nació en el barrio de El Terreno, fue usuario del citadobalneario y conoció bien a la familia Frau. A D. Miquel Frau Capó tuve el honor de conocer personalmente cuando yo era un muchacho de sólo 16 años y pude oírle contar directamente cientos de anécdotas de aquella época en el pequeño corral de su casa.

En la estampa «*Balneario de S'Aigo Dolça»*, el libro describe que había tres secciones: una para mujeres, una para hombres y otra para familias. En este balneario en concreto las normas, al parecer, no estaban a la vista del público, algo poco habitual, que se atribuye en el libro al hecho de que las personas usuarias no necesitaban que se les recordase cuáles eran las buenas costumbres. No obstante, quizá influyó también el hecho de que el portero de balneario fuera un guardia civil retirado. El libro lo resume así:

> *«Debido a ciertos desmanes ocurridos en balnearios como el de San Sebastián de la Barceloneta (Barcelona), el Gobernador, recibió orden de hacer colocar unos rótulos que decían: "reservado el derecho de admisión". No se colocaron en el de S'Aigo Dolça, porque el Sr. Gobernador, conocía bien a los empresarios y al público de Palma, que era incapaz de "salirse de la raya". La decisión fue publicada en los periódicos, siendo favorablemente acogida»* Fábregas (Ob. cit 1974: 195)

Además de los balnearios propiamente dichos, que eran explotados como negocios de particulares, ubicados en puntos concretos de la costa y aptos para realizar inmersiones en el mar, desde finales del siglo XIX hasta la mitad de siglo XX existieron también casetas de baño de particulares, cuya concesión era solicitada por los interesados al Ministerio de Obras Públicas (Jefatura de Obras Públicas). Algunas de las concesiones realizadas en los años 30, empezaron a caducar desde el punto de vista administrativo hace unos años, pues los períodos de concesión eran muy largos (70 años más o menos). Entre los que obtuvieron concesiones administrativas para uso y disfrute de un tramo de costa a efectos particulares y aquellos otros que lo obtuvieron para el desarrollo de un negocio, al que acudían particulares, normalmente clases populares, el litoral del municipio se fue poblando poco a poco de asentamientos más o menos estables y las prácticas de baño se fueron normalizando como una actividad social. La llegada del turismo, primero incipiente y luego masivo, chocó en sus primeros tiempos con la sociedad residente y muy especialmente con las normas administrativas impuestas desde el gobierno local y regional en cumplimiento de las estrictas órdenes centrales, que velaban por el mantenimiento del orden público, la moral y el pudor, sin concesiones. El fin de la dictadura franquista y la recuperación de los derechos y libertades de los españoles, recogidos en la Constitución de 1978, consiguió ir adecuado el país a estándares culturales más cercanos a nuestro entorno europeo. Tras años de normalización, la mayor zona turística del municipio, la Playa de Palma, está siendo objeto nuevamente de críticas otra vez relacionadas con actividades que se consideran claramente incívicas y antisociales, lo que puede dar lugar a un aumento de la inseguridad sentida en los espacios públicos.

Para cerrar este apartado, y en prueba de que el tema sigue candente ahora ya entre los estudiosos de la historia, debe mencionarse una referencia bibliográfica obligada. Es el libro del historiador Tomeu Canyelles «*L'illa desvestida, moralitat contra nuesa a les platges mallorquines*» (2015), en el que se realiza una crónica detallada de la evolución del desnudo en las playas de Mallorca y de la tensión existente en determinadas épocas entre una cierta idea de la moralidad y las corrientes más liberales que llegaron a la isla como prácticas de los extranjeros.

5.2. Estado actual de la imagen de seguridad en la Playa de Palma

En la Playa de Palma[110] en cada inicio de la temporada turística, los medios de comunicación, responsables institucionales y operadores privados (asociación hotelera, restauradores, agrupaciones vecinales, etc.) convierten la inseguridad en un tema candente, propiciando la generación de una percepción de que existe un miedo difuso que genera inquietud entre quienes visualizan, leen o asisten externamente al debate. Anualmente, «*mejorar la seguridad de la zona*» es un objetivo recurrente de cara a la próxima temporada turística (ÚLTIMA HORA 17/05/2018. Anexo I), dándose por supuesto que cada nueva temporada exige replantearse la cuestión de la seguridad, exigir más efectivos policiales y refuerzos superiores a los de la temporada anterior.

Las demandas de seguridad son siempre crecientes, pues existe la percepción de un riesgo potencial que puede hacer peligrar la temporada turística si no se exorcizan los peligros existentes. La propia demanda reiterada de seguridad ante el inicio de una nueva temporada alta refuerza la idea de que existen peligros latentes que se materializarán en poco tiempo a menos que se tomen medidas, lo que contribuye a mantener un miedo difuso entre la población en general e incluso los potenciales turistas. Ese miedo difuso debemos entenderlo siguiendo a Mongardini (2007) Curbet (2012) y Vidales (2012) como aquél que se percibe como una amenaza lejana y general, como una preocupación por ciertas actividades que se desarrollan en el espacio público, así como la mera presencia de presuntos infractores, creando un entorno mediático, ficticio, de peligro social delictual, que está en los medios de comunicación escritos, on line, radiofónicos, y televisivos[111], redes sociales, locales e internacionales, atendiendo a la vinculación de las nuevas tecnologías de difusión y que es capaz de provocar una alteración en los poderes clásicos establecidos.

La transformación de la sociedad a través de la comunicación escrita, desde que Gutenberg –prácticamente- inventara la imprenta a mediados del siglo XV, ha sido consecuencia directa de un proceso de avance, mejora y progreso de los medios tecnológicos, así como de la injerencia directa de los poderes políticos y económicos en los medios de comunicación (Borrat, 1989).

> *«Un nuevo mundo está surgiendo por la coincidencia histórica de tres procesos independientes: la revolución de la tecnología de la información, la crisis económica del capitalismo y del estatismo y el florecimiento de los movimientos sociales y culturales [...]. La interacción de estos procesos y las reacciones que desencadenan crearon la sociedad red, la economía informacional/global y la cultura de la virtualidad real»* (Castells. M, 2001)

Aprovechando la nueva sociedad red de la que habla Castells (2001), se difunde globalmente esta alarma generada por algunos ciudadanos y agentes sociales de la zona, para solicitar más implicación de las administraciones públicas en el «problema de seguridad», exigiendo para ello un incremento de presencia policial y actuaciones

[110] En el capítulo 4 puede verse en detalle la delimitación geográfica de la zona de estudio.

[111] IB 3 TV «Alerta 112», 22/05/2014. Antena 3 TV «Espejo público» 29/05/2014

más contundentes contra eventos generadores de inseguridad, tales como la venta ambulante, el trile, las masajistas, los descuideros y la mal denominada prostitución callejera nocturna.

Los programas televisivos de los días 22/05/2014 IB3 «Alerta 112» y 29/05/2014 Antena 3 TV «Espejo público», en parrilla de emisión a las 11'40 horas, y otros programas televisivos emitidos durante los años 2015, 2016, 2017, pueden servir de ejemplo de esa difusión mediática. Los reportajes se hacen eco de hechos puntuales que, efectivamente, deterioran la imagen de la Playa de Palma y que son recogidos y magnificados por diversas agencias de noticias extranjeras, que ponen de manifiesto así el potencial de los medios de comunicación para conformar la imagen de un lugar, por más que ofrezcan a veces una visión deformada de la realidad delictiva (Soto Navarro, 2003). Pueden servir de ejemplo de cómo tratan la información los medios de comunicación extranjeros muchos de los numerosos reportajes realizados sobre la Playa de Palma por el diario sensacionalista alemán Bild, que se hace eco de actos vandálicos [112], intervenciones policiales [113], acoso a menores [114] o crímenes sin resolver que amenazan la zona[115].

No puede olvidarse que de los 1.415.903 visitantes que, según datos del IBESTAT-2017, recibe la Playa de Palma, un 87,6% son no residentes en España y, de éstos, un 49% (693.506) son alemanes. La población turística alemana que visita anualmente la Playa de Palma es pues mayoritaria[116], por lo que resulta del todo coherente que sean los medios de comunicación alemanes[117], principalmente, los que recojan noticias de sucesos en la Playa de Palma y que por esa razón hayan de considerarse clave en el proceso de construcción de la imagen exterior de la Playa de Palma. Los medios de comunicación realizan la doble tarea de, por un lado, facilitar el conocimiento de las actividades de la zona, emitiendo programas sobre la oferta de ocio diurno y nocturno y, por otro, contribuir a conformar una imagen del destino turístico, a la que normalmente vienen asociando delitos leves y sobre todo actividades ilícitas desde el punto de vista administrativo, pero en ningún caso «delictivas» en el sentido penal del término. Pese a ello, muchas de las actividades

---

[112] «*Vandalen besetzten 3 Monate Finca von Steuerberater Frank Zingelmann*» (Los vándalos ocuparon la finca del asesor fiscal Frank Zingelmann durante 3 meses)

[113] «*Polizeieinsatz in Saar-Disco. Ballerman*» (Operación policial en la discoteca Saar- Balleman)

[114] "*Malle-Jens schaltet Polizei ein. Bei Familie Büchner auf Mallorca herrscht gerade Ausnahmezustand: Danis Tochter Jada wurde von einem Unbekannten begrapscht*» 29/12/2017 (Malle-Jens enciende a la policía. Estado de emergencia con la familia Büchner en Mallorca: la hija de Dani, Jada, fue manoseada por una mujer desconocida.

[115] «*Wer tötete denBierkönig vonMallorca?* 12/11/2017 *(¿Quién mató al rey cervecero de Mallorca?),* relacionado con el asesinato no resuelto de Manfred Meisel, propietario del BierKöning de Playa de Palma, veinte años atrás (1997).

[116] Siguen a Alemania, los visitantes extranjeros de Reino Unido, con 3,5% (59.949); Francia, con 3,2% (34.134) e Italia, con 2,4% (34.135), correspondiendo el 30,2% restante a otras nacionalidades que no alcanzan el 2% y que la estadística de IBESTAT-2017 no detalla

[117] Medios de comunicación anglosajones han hecho lo propio con otras zonas de Mallorca, como Magalluf, más especializadas en acoger turistas británicos.

como la venta ambulante, el trile o los hurtos de descuideros se asocian directamente con la criminalidad, la delincuencia y la inseguridad ciudadana.

La inseguridad en la Playa de Palma se construye así pues como resultado de una percepción sesgada de la realidad, que lleva a la criminalización de simples delitos leves, infracciones administrativas, y conductas incívicas desarrolladas, paradójicamente, por los propios visitantes (en buena proporción alemanes). Se cierra así un círculo en el que la difusión (en los países de origen de los turistas) de la idea de que la Playa de Palma es un lugar en el que el ocio diurno y nocturno no tiene fin, favorece posteriormente comportamientos en el destino generadores de *inseguridad* y desencadenantes de valoraciones preconcebidas y prejuiciosas. Innumerables jóvenes se sienten atraídos por el ambiente de «desenfreno» y «desmadre» teórico vendido a través de los medios de comunicación y de las redes sociales, por la ingesta de bebidas alcohólicas, excitantes y drogas, que deriva en multitud de variantes que degradan progresivamente la calidad del destino turístico, creando un núcleo de conflictividad, pero a la vez también proporcionando jugosos beneficios económicos, al entorno empresarial que sustenta los negocios que sirven de reclamo y atractivo, aunque debe reconocerse que en la Playa de Palma, el «turismo basura», según la definición que hace de él Joan Lluís Ferrer (2016) no es tan grave como en otras zonas turísticas del Mediterráneo, como Punta Ballena (Calviá), San Antonio de Portmany (Ibiza), Ciutat Vella (Barcelona) o Lloret de Mar (Girona).

Obsérvese pues cómo la difusión de noticias que destacan los comportamientos incívicos y asocian la Playa de Palma con la inseguridad, las borracheras y el ocio sin freno chocan frontalmente con la imagen promocional que se hace del destino turístico por parte de los agentes locales, al menos la de las instituciones públicas, lo que genera un doble mensaje sobre el destino. Sin embargo, también hay negocios directos, tanto en origen como en destino, que comercializan su producto utilizando, si no directamente los comportamientos incívicos, sí las actividades que las acaban desencadenando, como son la asociación del destino con la fiesta, el baile o el consumo de alcohol.

Así, de un lado, la experiencia de los propios visitantes y la difusión de los medios de comunicación sensacionalista de sus países de origen, de otro, los negocios en origen y en destino que explotan ese segmento de mercado, consiguen asociar la imagen de la Playa de Palma con determinadas actividades que propician actos incívicos.

Esa imagen del destino, directa e inducida como vemos, busca convertirse en reclamo de un segmento del mercado turístico que viaja precisamente en busca de esas experiencias desinhibidoras, pues existen colectivos en los países emisores para los que determinadas conductas que son tipificadas y consideradas por la población receptora como “antisociales”, “inseguras” y “degenerativas de la imagen”, son percibidas por dichos colectivos como “estimulantes”, “deseables” y “atractivas”.

Esta imagen inducida por los medios de comunicación y por los propios visitantes ha acabado siendo también explotada comercialmente por empresas que realizan publicidad directa dirigida a este tipo de público joven, al que se le brinda la

Figura 71. Derby Days: Mallorca | The Once In A Lifetime Derby. Minuto 0:57

oportunidad de realizar actividades no aceptadas socialmente ni en la sociedad emisora ni en la sociedad receptora bajo lemas como «*Playa de Palma una vez en la vida*» o «*Sol, playa, bebida y sexo*». En origen, son muchos los negocios que crecen al amparo de esa imagen, de manera que promocionan eventos o productos haciendo uso de la Playa de Palma como escenario, lo que refuerza la imagen del destino como un lugar intemporal que vive en permanente fiesta. El programa «Derby days: Majorca, The Once on de Lifetime derby»[118], por ejemplo, que recorre ciudades en las que se celebran derbis de futbol, describe el estilo de vida de la isla como *«hedonista, lleno de fiesta, saliendo toda la noche, yendo a la playa todo el día»*. (vid. Figura 71)

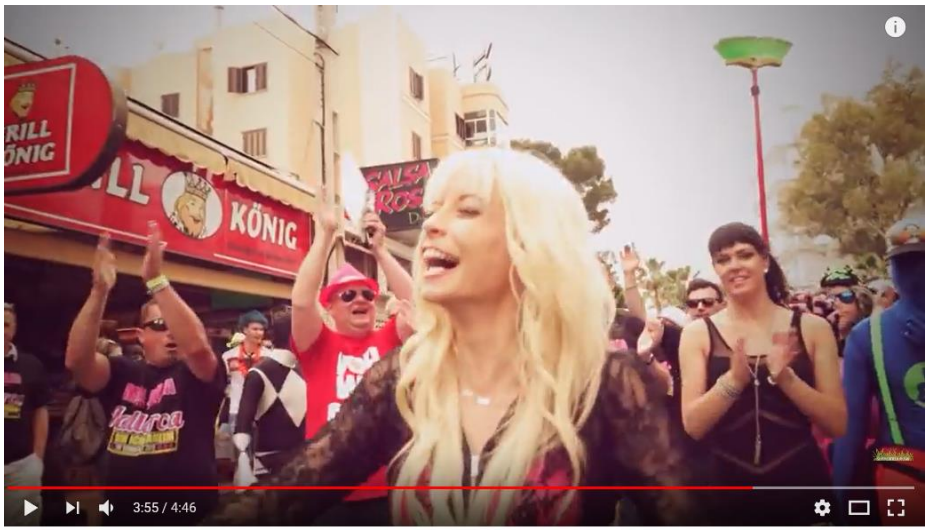


Figura 72. Playa de Palma del vídeo Mia Julia DJ- «Mallorca da bin ich daheim» 2018. Minuto 3:55

[118] Puede visualizarse en Youtube https://www.youtube.com/watch?v=R2iSjBiK3_s

El mundo del espectáculo ha encontrado también en la isla el escenario adecuado a promociones de determinadas producciones puede verse a este efecto, como ejemplo, el vídeo oficial de la DJ Mia Julia «Mallorca da bin ich daheim» (Mallorca, estoy en casa)[119] que utiliza como escenario la propia Playa de Palma. (vid. Figura 72).

Algunas de las empresas instaladas en la Playa de Palma ofrecen esa misma imagen de fiesta sin fin, música y alcohol. Puede verse, como ejemplo, la publicidad de Bier Konning, empresa establecida en 1988, que se anuncia diciendo: *«Somos una gran familia» «Disfruta de una fiesta en el Bierkönig con actuaciones en vivo de nuestros artistas y el mejor equipo de DJ de la Playa de Palma!»*. En uno de los apartados de ofertas especiales de la web, se indica la opción *«All inclusive Plus»*[120] en combinación con la cadena hotelera Pabisa, de manera que la oferta hotel-fiesta se comercializa de forma conjunta. (vid. Figura 73).

Figura 73. Fotograma de la web de https://www.bierkoenig.com anunciando el All Inclusive Plus

5.3. Principales conductas antisociales observadas en la Playa de Palma

Las principales conductas antisociales observadas en la Playa de Palma y recogida en la estadística de actuaciones de la Policía Local tienen que ver con un conjunto de actividades irregulares como la venta ambulante, el trile o la prostitución callejera y con comportamientos de los propios turistas derivados de los efectos del consumo excesivo de alcohol, que resultan nocivos para la convivencia y la dificultan (ruidos,

[119] Puede visualizarse el vídeo en el canal Youtube https://www.youtube.com/watch?v=mMu1hrTcDk8

[120] El paquete *All inclusive Plus* solamente está en los Hoteles Pabisa en la Playa de Palma e incluye, además de los servicios clásicos del *All inclusive* (comidas y bebidas en el hotel) oportunidades para niños y adultos en los alrededores de nuestros hoteles.

peleas, riñas, etc) a la vez que aumentan la vulnerabilidad de los turistas. En este apartado enumeramos y caracterizamos someramente estas conductas observadas:

–La prostitución callejera. La actividad consiste en la práctica de sexo en el espacio público, a petición de los turistas o como consecuencia del abordaje de las mujeres, generalmente en parejas, que trabajan apostadas en determinadas calles a la espera de clientes. Puede determinarse a partir de los partes policiales la franja horaria de máxima frecuencia. La actividad se produce a partir de las 01'00 horas en horario nocturno hasta el amanecer.

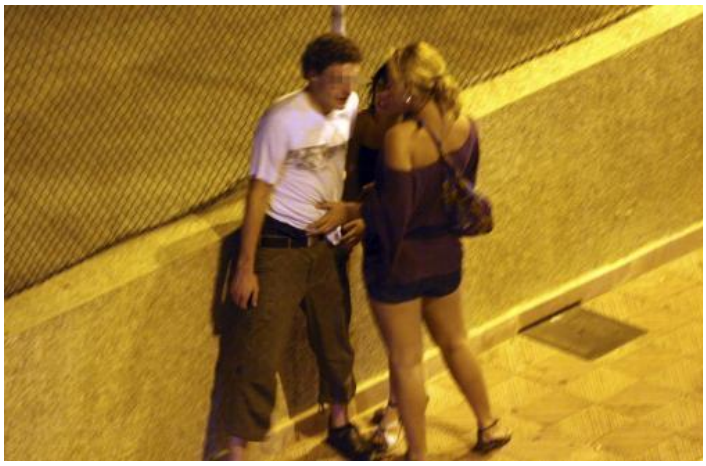


Figura 74. Abordaje de extranjeros en la Playa de Palma. 14-07-2009 © Ultima Hora SUCESOS

Los lugares de mayor concentración se localizan en segunda línea, habitualmente junto a solares no edificados y en los alrededores de torno ciertos establecimientos de ocio recreativo y nocturno, de donde las víctimas salen a la calle en un estado psico-sensorial gravemente mermado debido a la ingesta masiva de alcohol. El estado de embriaguez y de seminconsciencia que generan las altas tasas de alcohol en el cuerpo, convierte a esas personas en víctimas idóneas para ser abordadas por las llamadas prostitutas, aunque en realidad deberían considerarse *pseudo*-prostitutas, puesto que su negocio principal no estriba en la práctica del sexo retribuido, algo que en muchas ocasiones no se realiza, sino en el abordaje de la víctima para apropiarse de sus pertenencias, cuidando de no sobrepasar el nivel de hurto. La ordenanza municipal determina que la intervención policial debe consistir en imponer una multa al cliente (turista) por práctica de prostitución callejera.

Las imágenes que difunden los medios de comunicación de estos incidentes generan una falsa sensación de inseguridad y de peligrosidad en toda la zona turística de la Playa de Palma, cuando la actividad está en realidad muy focalizada en torno a los lugares de ocio recreativo nocturno como «Table Dance», discotecas y clubs de alterne, que se concentran, además, en ciertas calles y las víctimas son, específicamente, las que, por su estado de embriaguez, son víctimas propicias.

Esta *idoneidad victimal* (Berastain, 2000, 2005) que adquiere el turista tras haber consumido grandes cantidades de alcohol en establecimientos destinados a esta finalidad, favorece la acción delictiva a través de la adquisición de unos servicios de relaciones sexuales a bajo coste. Al favorecer y propiciar el abordaje, la relación entre victimario y víctima desmorona el clásico estereotipo de la pareja criminal, según la cual, existe un antagonismo claro entre el autor (victimario), al que caracterizan sus abyectas intenciones, y la indefensa e inocente víctima. Ese antagonismo apriorístico

debe revisarse en el caso de situaciones en las que las futuras víctimas asumen voluntariamente una situación de exposición al riesgo a cambio de sexo a bajo coste, sin ser suficientemente conscientes de su vulnerabilidad, ocasionada por su habitual estado de embriaguez. Obviamente, esa mayor vulnerabilidad deriva de la pérdida de control de la situación y de una exposición a un riesgo que no existiría de haber conservado la lucidez y un estado de sobriedad.

Por su parte, influye en la dificultad de erradicación de este tipo de práctica la situación normativa. La prostitución callejera se halla en el limbo legal, de un lado se encuentra regulada en el Código Penal (capítulo V artículo 185 a 190) en cuanto a perseguir la inducción, promoción, favorecimiento o facilitación de la prostitución o de la explotación sexual de cualquier persona (incluyendo menores de edad); de otro, se encuentra regulada en vía administrativa en el artículo 36-11 de la Ley Orgánica 4/2015 de la *Protección de la Seguridad Ciudadana*. Esta última norma reza en el mencionado artículo:

> *11. La solicitud o aceptación por el demandante de servicios sexuales retribuidos en zonas de tránsito público en las proximidades de lugares destinados a su uso por menores, como centros educativos, parques infantiles o espacios de ocio accesibles a menores de edad, o cuando estas conductas, por el lugar en que se realicen, puedan generar un riesgo para la seguridad vial.*
>
> *Los agentes de la autoridad requerirán a las personas que ofrezcan estos servicios para que se abstengan de hacerlo en dichos lugares, informándoles de que la inobservancia de dicho requerimiento podría constituir una infracción del párrafo 6 de este artículo*[121]

Al prohibir la práctica de servicios sexuales retribuidos en determinados lugares tasados, la norma excluye todos aquellos que no sean los especificados. Así, mientras la práctica de servicios sexuales retribuidos no suponga un riesgo para la seguridad vial ni se realice en las proximidades de lugares destinados al uso de menores, espacios educativos, parques infantiles o espacios de ocio accesibles a menores, parece estar permitida. De ello se deduciría que la práctica de servicios sexuales retribuidos es lícita, en la medida que ninguna norma lo prohíbe, en los entornos de los centros recreativos nocturnos y diurnos mientras se respete el marco legal penal de no explotación, tráfico de seres humanos y la no concurrencia con ilícitos administrativos de los reseñados en el punto 11 del art. 36, de la citada Ley Orgánica.

Las meretrices que actúan en la vía pública, a las que denominamos "*pseudo prostitutas*" por hacer un uso instrumental del sexo para cometer un delito contra la propiedad (robo, hurto), suelen ser de etnia nigeriana y estar domiciliadas fuera del entorno de la Playa de Palma, interactuando entre las zonas turísticas de Playa de Palma y Magaluf (Calviá). La edad media de este colectivo está entre 19 y 30 años. Suelen actuar por parejas, en una secuencia de abordamiento de sus víctimas, hasta

[121] El apartado 6 dice: «La desobediencia o la resistencia a la autoridad o a sus agentes en el ejercicio de sus funciones, cuando no sean constitutivas de delito, así como la negativa a identificarse a requerimiento de la autoridad o de sus agentes o la alegación de datos falsos o inexactos en los procesos de identificación».

lograr el objetivo. Trabajan en pequeños grupos en calles que son favorecedoras de sus actividades: calles con poca intensidad de iluminación, cercanas a solares vacíos y zonas ajardinadas, que suelen estar situadas en segunda o tercera línea de la playa, en los alrededores de los centros de diversión masiva (beers gardens), que son rutas de salida de los turistas en dirección a sus hoteles.

Algunas de las meretrices son a su vez víctimas de grupos organizados, que las explotan y atemorizan con amenazas de daños físicos a su persona o a sus familiares, o a través de rituales como "el vudú". Diversas intervenciones del Cuerpo Nacional de Policía, con la colaboración de la Policía Local, han servido para la desarticulación de varias de estas organizaciones criminales de origen senegalés.

Otras meretrices actúan por su cuenta, pero en pequeños grupos, accediendo a la Playa de Palma en autobús o siendo acompañadas por conocidos en automóviles.

El trile. Cuando analizamos el juego del trile como juego de "*estafa aparente-teórica",* nos hallamos ante una laguna en el aspecto criminológico penal, su anti-juridicidad no está tipificada en el ámbito penal, "*nulla poena, sine lege*", si bien en la última reforma del Código Penal hubo un intento de penalizar dicha actividad, mediante la presentación de una enmienda que abundaba en la reincidencia como hecho relevante para la tipificación delictiva. Durante la tramitación al Senado del Proyecto de Ley Orgánica del Código penal, los Senadores Del Pino Julios Reyes Mª del Mar y Quintero Castañeda, Naravez (2015), del Grupo Parlamentario Mixto, presentaron una enmienda en este sentido que fue aprobada por todos los grupos

Figura 75. Trileros en la Playa de Palma. © A. Sepúlveda 26-05-2010. Ultima Hora.

parlamentarios, aunque finalmente no fue recogida en el texto definitivo aprobado por el Congreso de Diputados.

Posteriormente, en 2017 el grupo político Compromís *"pidió en el Senado que se erradique a los trileros tipificando su actividad como estafa"*, según se desprende de la noticía difundida por la Agencia Europa Press (2017). Los argumentos al respecto son claros; en realidad el trile no es un juego de azar en el que sea posible perder o ganar de forma aleatoria. No existe la menor posibilidad matemática de acertar bajo qué cubilete se encuentra la bola si el trilero no quiere[122]. Cuando la policia local interviene, no puede aplicar más que una falta administrativa que aun cuando pueda acarrear una multa, no tiene efecto porque los afectados se declaran insolventes, restando sólo la posibilidad de aplicar el delito de «desobediencia continuada».

La modificación del artículo 570 bis del Código Penal permitiría considerar a las organizaciones de trileros como una organización criminal, lo que permitiría, a su vez, proceder a su detención.

Figura 76. Miembros del concocido clan de trileros 'Los Bustamantes', detenidos en 2015

Fuente: 30.09.2015 | Archivo de Diario Última Hora

En nuestro municipio, el trile se halla regulado como infracción administrativa, por la Ordenanza Municipal de Ocupación de Vía Pública, puesto que ya no puede aplicarse, por haber sido derogada, la *Ordenanza para fomentar y garantizar la convivencia cívica en la Ciudad de Palma de Mallorca*, que había sido aprobada el 12/5/2014, con entrada en vigor el 21/5/2014 y que fue derogada por la Sentencia 45/2016 de Sala Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia, de fecha 2 de febrero del 2016[123]. Esta ordenanza regulaba en su artículo 27-d*.: "Tendrán la consideración de infracciones muy graves, el ofrecimiento de apuestas que comporten un riesgo de pérdida más allá de lo que es habitual en todo juego de azar, y, en cualquier caso,*

[122] Hasta la RAE define el trile como «Juego callejero de apuestas *fraudulentas* que consiste en adivinar en qué lugar de tres posibles se encuentra una pieza *manipulada*»

[123] La derogación fue el resultado de la interposición de un recurso contencioso administrativo por parte de l'Associació de Veins de Palma, que cuestionaba la competencia del Ayuntamiento para regular materias reguladas por el Estado y estimaba que las sanciones previstas por la normativa eran mayores a las fijadas en otras de rango superior. [Vid. STSJ BAL 45/2016 – nº Recurso 311/2014 Fecha 2/02/2016]

el juego del "trile". Desde su derogación pues, dichas actividades sólo pueden tratarse por vía administrativa.

La actividad del trile en la Playa de Palma está en manos de dos colectivos de etnia gitana, si bien en su estructura de trabajo, albergan como "gancho" a extranjeros y a payos.

Estos colectivos están perfectamente integrados dentro de la vecindad. Desarrollan sus actividades en un área de unos 800 metros de radio en el entorno de su vivienda. La ocupación es tradicional pues, de hecho, en una de las etnias conocidas, la de *Los Bustamante* cuentan ya con la tercera generación en el *oficio*.

La actividad es realizada entre 5 y 6 personas, (el jugador, los ganchos, vigilantes), todos ellos con funciones perfectamente estructuradas y jerarquizadas, incluso en el reparto de dividendos sobre la actividad. El jefe de la "colla", denominación del grupo, suele ser el cajero o jugador. La incesante actividad policial sobre ellos, con la incautación del dinero del juego, ha sido motivo del cambio de su modus operandi, así, han introducido la figura de la *recogedora*, persona que se hace cargo del dinero, cada vez que han realizado una o dos partidas. Sus horarios van variando dependiendo de la intensidad de las actuaciones policiales, viéndose obligados a trabajar en horario nocturno.

La curiosidad de los paseantes hace que la gente se pare, los mire, y acaben aceptando apostar al juego, bajo la presión indirecta de los *ganchos*. El menosprecio a la inteligencia y las habilidades de los oferentes son las claves del éxito de los trileros.

Venta ambulante. Junto con la inmigración, la venta ambulante es uno de los rasgos característicos de las zonas turísticas españolas. (Checa y Olmos.ed. 1998). La relación entre esta actividad mercantil y el colectivo que lo practica, es el típico de cualquier zona turística del mediterráneo, son población inmigrante africana de nacionalidad senegalesa, en su mayoría salvo excepciones, que se concentran, en las zonas turísticas con servicios y equipamientos plenamente desarrollados, que obligan a desvincular esta actividad de la existencia de un mercado local insuficiente, precario o informal.

Figura 77. Venta ambulante en Playa de Palma 22-04-2018 |© M. À. Cañellas Ultima Hora

En la Playa de Palma, la venta ambulante está dedicada a la venta de baratijas, bolsos, gafas, CD, relojes y otros objetos de pequeño tamaño y peso, normalmente falsificaciones de marcas comerciales conocidas; la practican colectivos africanos que conforman grupos con una alta tasa de masculinización, procedentes normalmente de Senegal u otros países del Golfo de Guinea.

Hay otra venta ambulante de productos perecederos, como frutas, zumos y refrescos, en los que están más centrados los grupos de etnia gitana. Y, finalmente, hay una venta ambulante de "servicios" que consiste en la *venta de masajes* a los turistas que toman el sol en la playa; esta última venta suele correr a cargo de mujeres de origen asiático.

Figura 78. Masajista ejerciendo su actividad en la playa a petición del cliente.
Fuente. Biel Barceló

La venta ambulante estuvo regulada a nivel nacional a partir del Real Decreto 1010/1985, de 5 de junio, *por el que se regula el ejercicio de determinadas modalidades de venta fuera de un establecimiento comercial permanente* y desde 2010 ha sido sustituida por el Real Decreto 199/2010, de 26 de febrero, *por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante no sedentaria*. El artículo 5 de este RD 199/2010 establece el procedimiento para solicitar una licencia para operar como vendedor no sedentario. No obstante, también se precisa de la correspondiente licencia municipal para acceder a los mercados temporales municipales.

Artículo 5 Presentación de solicitudes

1. La presentación de la solicitud requerirá a los interesados, únicamente, la firma de una declaración responsable en la que manifieste, al menos:

a) El cumplimiento de los requisitos establecidos.

b) Estar en posesión de la documentación que así lo acredite a partir del inicio de la actividad.

c) Mantener su cumplimiento durante el plazo de vigencia de la autorización.

2. El contenido de la declaración responsable comprenderá, además, los siguientes extremos:

a) Estar dado de alta en el epígrafe correspondiente del impuesto de actividades económicas y estar al corriente en el pago de la tarifa o, en caso de estar exentos, estar dado de alta en el censo de obligados tributarios.

b) Estar al corriente en el pago de las cotizaciones de la Seguridad Social.

c) Los prestadores procedentes de terceros países deberán acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la legislación vigente en materia de autorizaciones de residencia y trabajo.

d) Reunir las condiciones exigidas por la normativa reguladora del producto o productos objeto de la venta ambulante o no sedentaria.

3. En ningún caso el procedimiento podrá exigir el deber de residencia en el municipio respectivo como requisito de participación.

Sin embargo, muchos de los que se dedican a esta actividad no están en condiciones de poder obtener la licencia requerida. En muchas zonas turísticas y receptoras de migrantes de origen subsahariano de carácter irregular, las personas que practican esta actividad no reúnen las condiciones exigidas por la Administración para poder practicar esta actividad comercial no sedentaria, pues normalmente no pueden acreditar el cumplimento de las condiciones establecidas en materia de residencia y trabajo ni el alta en la Seguridad Social. Es así, que los que se dedican a la venta ambulante lo hacen de forma ilícita. Finalmente, en el caso de muchos de los productos vendidos no se cumple tampoco con la normativa específica de las condiciones de venta de esos productos, como sucede con los productos perecederos.

Esta venta ambulante está directamente relacionada con muchas intervenciones de la Policía Local dado su carácter ilícito desde el punto de vista administrativo. En su conjunto, aunque los turistas no hacen excesivo caso a este tipo de actividades, pues pueden desde ignorarla, convertirse en compradores o incluso considerarla pintoresca, las asociaciones de comerciantes sí presentan quejas puesto que, de un lado, constituye una competencia desleal a sus actividades perfectamente regularizadas y, de otro, contribuyen a ofrecer una imagen informal del destino turístico que favorece –a su juicio- su deterioro. Igual sucede con el ofrecimiento de masajes en la zona de la arena, otra de las conductas causantes de una imagen desregularizada en la zona de la Playa de Palma, que tendremos ocasión de analizar en la investigación, para ver hasta qué punto afecta la percepción de seguridad de los visitantes y residentes.

Beer Bike o Pedal Beer. Entre las actividades en las que está presente el alcohol y que acaban desembocando en situaciones que alteran la convivencia está el llamado Beer Bike, o Pedal Beer. Esta actividad consistente en pedalear un artefacto similar a una bicicleta colectiva, consumiendo cerveza, a través de una barra, situada en el centro, que contiene varios tiradores de cerveza y en torno a las que se sienta un grupo de turistas. Las horas diurnas durante las que circulan estos vehículos hace que las mañanas, mucho más concurridas por los visitantes y turistas, necesiten una mayor vigilancia policial, pues existen más probabilidades de que las conductas incívicas afecten a un número mayor de personas y negocios. Uno de los principales problemas de este tipo de vehículos es el lugar por el que pueden circular, haciéndolo habitualmente

Figura 79. Actuación policial, contra el pedal beer en la Playa de Palma
Fuente: Fotos del autor 2017

sobre las aceras y exigiéndoles la Policía Local que lo hagan como vehículos por las vías autorizadas para ello.

El origen de esta actividad parece ser Holanda, donde en los años 90 Henk en Zwier van Laar[124] inventó el artefacto y lo puso en circulación con la idea de ofrecer un pub móvil con publicidad. Pasar un rato al aire libre, haciendo ejercicio y bebiendo, parece ser la idea original que se trasladó prontamente a Alemania y de ahí a otras ciudades turísticas, como Praga[125]. En Praga el carromato se alquila durante 1,5h a 350€ con capacidad para 13 personas y 30l de barril de cerveza. La oferta en la Playa de Palma es de una bicicleta para 14-16 personas, con música, con conductor encargado de fijar el rumbo y a un precio de 18€/pax. El hecho de que el recorrido se realice por la primera línea de costa, ofrece en el caso de la Playa de Palma un atractivo añadido, pero al estar esta vía peatonizada genera grandes problemas con los transeúntes. La actividad diurna obliga a extender la vigilancia a lo largo de los balnearios en el caso frecuente de que los clientes acaben embriagados y alteren el orden o provoquen quejas por ruidos[126] o accidentes con los peatones. La denegación de la licencia por parte del Ayuntamiento, fue objeto de la presentación de un recurso ante la jurisdicción contencioso administrativo, que en su resolución, se dictó sentencia favorable a la administración municipal, ratificando la denegación, haciendo constar los informes técnicos emitidos por la Policía Local de Palma, en relación a los referidos artefactos y sus condiciones de uso en zonas públicas.

Tiqueteros. Una actividad igualmente ilícita, aunque fomentada por los grandes locales de ocio es la distribución y venta de tiquets. Los llamados “tiqueteros” suelen ser jóvenes que realizan esta actividad ilícita de manera irregular, sin contrato de trabajo y a cambio muchas veces de entradas gratuitas o sin vinculación salarial directa con las empresas de ocio. En 2012, el «Mallorca Zeitung»[127] explicaba cómo muchos jóvenes logran tener unas vacaciones pagadas en Mallorca gracias a estos trabajos. En una traducción libre, la revista informa de que quien busca en Internet las palabras clave "trabajo” “verano” y “Mallorca" (*sommerjob*) obtiene una serie de opciones aparentemente atractivas que tiene relación con trabajos como reclutador para eventos, promotor o *tiquetero* durante el día; por las tardes noches, el trabajo consiste en recorrer las playas y los cafés para vender los espectáculos y las entradas a las discotecas a los turistas.

[124] http://www.fietscafe.nl/pages/en/beerbike.php

[125] https://www.praguebeerbike.com/product/ride-on-beerbike/

[126] La empresa ShowPalma comercializa los viajes diariamente de las 11h a las 23h

[127] Gebhardt, T (2012): «Sommerjob "tiquetero"» Mallorca Zeitung. 13/06/2012

Figura 80. Tiqueteros vendiendo revistas y entradas a turistas de la zona. Playa de Palma

Fuente: Fotos del autor/10/05/2016.

La mayoría de los visitantes compra un tipo de bono de reserva, por el que deja un depósito (por ejemplo, 5 euros); el tiquetero retiene este dinero mientras que el resto de la tarifa de entrada y, por supuesto, el consumo en la discoteca, va destinado al organizador.

Es frecuente que el promotor de los eventos[128] cuyas entradas se venden de forma anticipada no pague a los tiqueteros, que obtienen su remuneración de la cantidad «a cuenta» y en mano que el turista ha entregado por el tiquet. Conseguir vender 10 tiquets (a 5€) a turistas borrachos durante ocho horas permite a los tiqueteros ganarse una media de 50€/día, pero puede llegar a cuadriplicarse. Llama la atención cómo los propios locales de ocio en sus páginas web advierten contra estas prácticas que atribuyen siempre a la *competencia*. Las ofertas de trabajo como tiqueteros no las realizan las grandes empresas dedicadas al ocio nocturno, sino otras especializadas que pueden encontrarse en sitios web como www.mallorcaexperten.de , www.mallorcajob.info , www.sunlife-events.de o www.mallorcation.com., www.summerjobsmallorca.com/, etc.

En la web de Sunlife-events, se anuncia este tipo de trabajo. «*Por razones organizativas,* [se dice] *debemos poder estimar de antemano el número de turistas en Mallorca que asistirán a las fiestas. Por esta razón, trabajamos con un sistema de venta de entradas, ¡y ese es exactamente su trabajo!*» Y continúa explicando que se trata de promover los eventos entre los turistas explicándoles qué se les va a ofrecer (comida, bebida, DJ, animación) y motivándoles a participar. La web informa de que no es necesario tener ningún conocimiento previo en ventas o promoción, aunque se recomienda tener cierta ambición y persistencia. Se ofrece incluso un taller de capacitación de dos días sobre productos y técnicas de venta y un día de «prácticas» con un «promotor» experto, lo que permite que a partir del tercero o cuarto día pueda empezar a vender de forma independiente y a ganar dinero.

En la web summerjobmallorca.com se anuncia, en alemán por supuesto, la oferta como «promotor» o «vendedor de tiquets» de esta forma:

Instructor- promotor- pasante

[128] Algunos de los grandes grupos empresariales dedicados al ocio nocturno ha llegado a tener hasta 200 tiqueteros trabajando en negro (Europapress-Baleares, 25/08/2017)

Le ofrecemos la oportunidad de llevar a casa un montón de dinero. Como promotor en la Playa de Palma, es su trabajo vender nuestros productos. La venta de entradas en El Arenal es uno de los trabajos más populares y rentables para los trabajadores de temporada en la isla. ¿Por qué? Todos los días sol, playa y mar. Su lugar de trabajo es la playa de El Arenal, la famosa Playa de Palma. Ofreces exactamente lo que quieren los vacacionistas de Playa, es decir, las mejores fiestas que Mallorca tiene para ofrecer.

Durante más de 5 años, la Playa de Palma está creciendo incesantemente. Entre las numerosas razones se incluyen las renovaciones gigantes en Playa. Nuevos hoteles enormes con más de 1000 nuevas camas 1000 están actualmente en construcción o renovación. Todos los hoteles pequeños y grandes se están preparando para la próxima temporada. La Playa volverá a crecer el próximo año y explotará por las costuras. ¡No pasa nada en Mallorca!

Nuestro equipo está disponible diariamente para preguntas y respuestas y explica en detalle cómo funciona aquí en Mallorca y lo que puede esperar.

Mallorca es la isla más popular para los promotores. El trabajo tiene buenos beneficios que todos disfrutan. Tu rutina diaria se vería así. En la mañana, entre las 10:00 y las 11:00, todos los miembros de su equipo se reunirán para la reunión, donde se analizarán los próximos tours y eventos para que sepa qué puede ofrecer a los turistas en la playa. Además, el desayuno generalmente se sirve en conjunto y se realizan pequeñas capacitaciones de ventas para aumentar sus ventas. Todo es muy relajado, queremos que nuestro joven equipo se sienta cómodo y vaya a la playa con un estado de ánimo positivo. Entonces está fuera de la playa. Difunde el buen humor y el estado de ánimo de la fiesta y, por supuesto, gana dinero. Después de 4 - 6 horas es la hora de cierre y te alegrará saltar al mar fresco. Por supuesto, hay otras partes de su día en Mallorca. Obtenga más información de nuestro equipo a través del formulario.

- Beach Rocker (Eventmanagment)
- Palma Rocks (Eventmanagment)
- Mallorcation (Eventmanagment)
- Paradies (Playa de Palma)
- Riu Palace (Playa de Palma)
- Mega Park (Playa de Palma)
- BCM Planet Dance (Magaluf)
- Titos (Palma)
- MCP (Magaluf)
- Tango Steakhouse (Playa de Palma)
- Activity 4 You (Playa de Palma)
- Barca Samba (Partyboot)
- Attraction (Partykatamaran)
- Agua Sub Tauchschule
- Waterpark-Festival

La empresa anuncia que trabaja desde 2010 con «los mejores clubs, restaurantes y organizadores de fiestas» de la Playa de Palma y ofrece un listado de los socios para los que ha trabajado:

Como puede verse, el volumen de negocio que se mueve en torno al mundo turístico no se controla o regula en absoluto. Limitándose regular el número de plazas turísticas o imponiendo regulaciones a los

establecimientos de alojamiento tradicionales (hoteles), pues son muchas las actividades legales, pero también ilegales o paralegales que viven al amparo del movimiento de turistas. En concreto, los tiqueteros, por la informalidad laboral en la que se mueven, participan no sólo de actividades ilícitas desde el punto de vista administrativo, sino también claramente delictivas. Recientemente, a raíz del descubrimiento de una trama organizada para estafar hoteles en Mallorca dedicada a interponer denuncias por supuestas intoxicaciones alimentarias, por las que exigían el pago de cuantiosas indemnizaciones, se ha revelado que la trama utilizaba un «ejército» de tiqueteros para captar a los demandantes, a los que ofrecían «vacaciones gratis» a cambio de poner las denuncias (Ultima Hora. J. Jiménez 07/09/2017)

Castillos de arena. Cuando se trata de «hacer negocio», el entorno de una zona de turismo masivo es un buen lugar, pues coinciden espacialmente personas que están allí para ocupar su tiempo libre en cualquier tipo de actividad que les resulte atractiva, se mueven de forma descuidada y se distraen con facilidad. Lo principal, desde luego, es el sol y playa, pero también las actividades del entorno (restaurantes, cafeterías, locales de ocio, actividades deportivas, compras, diversión en general). Paralelamente, aprovechando el ambiente lúdico-ocioso, se entremezclan a plena luz del día grupos que buscan hacer su negocio particular al margen de las normas legales y de la propia regulación comercial del mercado. Un buen ejemplo de este tipo de actividades, además del trile y de la venta ambulante, es la construcción de castillos de arena, que resulta ser también lucrativa.

Figura 81. Castillos de arena en s'Arenal. ©J. Avellá. El Mundo 06/07/2011

Una actividad aparentemente inocente como es la de aprovechar la arena de la playa para construir castillos de arena de grandes dimensiones, acaba convertida en una actividad fraudulenta por el hecho de que los escultores ponen junto a sus castillos un bote para recoger «la voluntad» y existen grupos organizados que controlan la recaudación, a la vez que se aprovecha el puesto para vender irregularmente otros productos. Cuando alguien que no pertenece al grupo que controla la construcción de castillos, construye uno, los jefes del grupo le aclaran cómo funciona el negocio: nadie trabaja solo, de manera que deberá integrarse en la banda o bien abandonar la zona. La territorialidad de estos grupos es muy clara.

La idea bohemia de pasarse un mes en la playa viviendo de las monedas que de forma libre le pudieran dejar a uno los transeúntes que admiraran su escultura de arena, amaga en realidad un lucrativo negocio que en la playa de Palma está controlado principalmente por rumanos y húngaros. La actividad ilícita consiste en, además de recaudar «donativos», aprovechar para vender hielo, cerveza y hasta hachís (El Mundo, 6/07/2011). Ante la imposibilidad, a veces, de relacionar causalmente una actividad con la otra, la propia concesionaria de la explotación de hamacas en la playa, limpia cada mañana la playa, arrasando las construcciones, que en poco tiempo se reconstruyen.

Balconing y Parkour. Aunque en la Playa de Palma estas prácticas no son habituales, las consideramos en el conjunto de conductas de riesgos y antisociales puesto que la Ordenanza cívica de 2014 y la actual en trámite de aprobación, las considera, a efectos de que su regulación sirva ya de prevención**.**

Figura 82. Balconing, salto a una piscina desde el balcón de un hotel.

El *balconing* es una práctica de riesgo aparecida hace unos años en hoteles de Baleares, practicada por turistas extranjeros, principalmente británicos[129], que consiste en saltar desde el balcón-terraza de su habitación hasta la piscina, normalmente ubicada en el patio central del complejo hotelero. Algunos autores consideran una forma de *balconing* el paso de una habitación a otra a través del balcón. Los estudios demuestran que con frecuencia la acción es voluntaria o accidental, pero sin intención suicida, sino más bien consecuencia de una temeridad característica de la pérdida de consciencia que conlleva

[129] Dado que en la Playa de Palma el turismo mayoritario es alemán, esta práctica no es, de momento, habitual.

la ingesta masiva de alcohol y drogas[130]. El estudio realizado V.V. Zapatel, V.S. Yusta, García, Ripoll (2012) con datos de 2010 reporta un total de 11 casos de los cuales un 72% estuvieron protagonizados por chicos de menos de 30%, de los que 5 derivaron en fallecimiento.

La principal bibliografía sobre este tema procede de profesionales médicos que analizan los casos tratados en diversos hospitales, donde se observa con preocupación el creciente flujo de pacientes accidentados con resultado de muerte o graves lesiones cerebrales y

Figura 83. Práctica de riesgo desde los balcones de los hoteles

revelan la total correlación entre esta práctica supuestamente recreativa con la ingesta de alcohol y otros tipos de drogas (Segura-Sampedor, Pineño-Flores, García-Pérez, Jiménez-Morillas, Morale, González-Argente, X. (2017).

Por su parte, el Parkour consiste en desplazarse por el medio urbano saltando cuantos obstáculos se presenten, haciendo uso sólo de la flexibilidad, coordinación y fuerza física; aunque sus practicantes defienden que se trata de una actividad física carente de riesgos, sí lo es cuando se practica por personas que han consumido alcohol o en zonas altamente transitadas.

[130] En la Playa de Palma, donde no resulta frecuente esta práctica, los casos registrados han sido, por el contrario, suicidios.

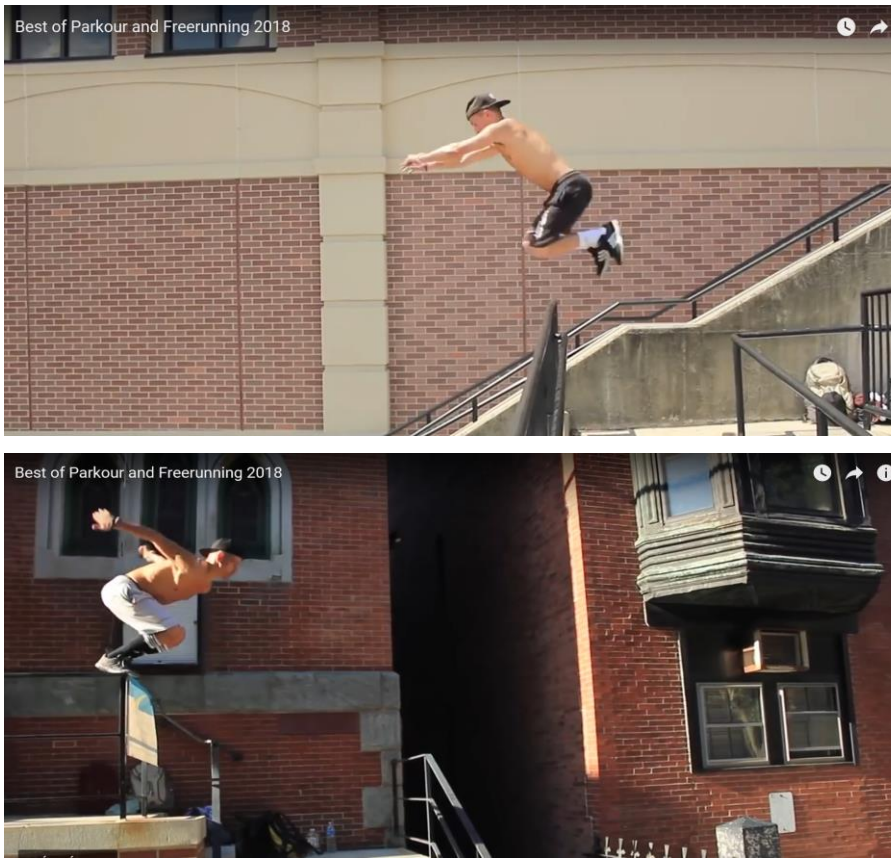


Figura 84. Práctica del Parkour

5.4. Consecuencias de las conductas antisociales, ilícitas e incívicas para la imagen del destino

Como vemos, el conjunto de actividades ilícitas va dirigido a la obtención de ingresos irregulares que se captan aprovechando la relajación del turista, el desconocimiento del carácter fraudulento de las actividades o su estado de embriaguez. El consumo de alcohol parece ser el común denominador a un conjunto de conductas incívicas, alteraciones del orden público y un sinfín de prácticas de riesgo que pueden acabar siendo mortales para los turistas, debido al estado de pérdida de conciencia, dificultades para la coordinación o valoración racional del riesgo que imponen las altas tasas de alcoholemia.

El entorno urbano en el que se llevan a cabo estas actividades va reflejando progresivamente un ambiente de degradación. Son varios los elementos causantes de esta pérdida de calidad del espacio público y de las dificultades para realizar en él actividades cotidianas, algo que padecen especialmente los residentes habituales. En torno del ruido y de la pérdida de un bien tan preciado para la convivencia cívica como puede ser el silencio, son muchas las actividades que hacen uso de aparatos para aumentar la potencia de sonido. La contaminación acústica por el uso de amplificadores y altavoces provoca un conjunto amplio de intervenciones policiales, por quejas de los vecinos. Otro elemento

de degradación del espacio urbano y de la convivencia en él es su invasión por grafittis, pintadas, basura acumulada, incluyendo excrementos de personas y animales.

Así pues, existe un conjunto de prácticas y actividades que o bien son directamente ilegales, conducen a la comisión de estafas y fraudes o alteran la convivencia, especialmente entre los residentes y turistas. En todas ellas, el espacio público es protagonista. Hemos visto cómo, históricamente, las normas de comportamiento y las conductas que se consideraban socialmente adaptadas (eran bien vistas por los conciudadanos) han ido cambiando. No obstante, en nuestra zona de estudio, las quejas no provienen tanto de una falta de tolerancia hacia prácticas que se puedan considerar moralmente reprobables, sino hacia aquellas otras que generan molestias a los residentes y turistas que no desean participar en ellas, perjudican los negocios legales por su carácter informal y fraudulento, y contribuyen a generar una imagen del destino turístico contraria a la calidad y excelencia que las administraciones públicas y el sector turístico reglado desean transmitir.

Las conductas y actos disociales[131], antisociales y alegales causan rechazo y censura social (*social censure*). Sus orígenes no tienen tanto que ver con la distinta composición sociocultural de los turistas que visitan la Playa de Palma, sino más bien con, de un lado, las expectativas y motivaciones que les han llevado a escoger el destino y, de otro, al tipo de ofertas complementarias que basan su atractivo en el consumo de alcohol y en el fomento de una actitud hedonista e irresponsable. Las noticias de prensa se hacen eco de estas actividades y crean expectación entorno a estas conductas que, pese a estar muy localizadas en determinadas calles de la Playa de Palma, hacen extender el estigma a todo el destino turístico.

La persistencia de la actividad de las figuras analizadas se enmarca dentro la teoría de la etiología general de las conductas antisociales (delitos e infracciones administrativas), en correspondencia con: situaciones de anonimato (que favorecen la impunidad), coyuntura económica favorable, influencia de situaciones de anomía, situación socio personal de los infractores, etc. (Herrero, 1988).

La cuestión de hasta qué punto la incapacidad de la sociedad de integrar adecuadamente a sus individuos explica conductas transgresoras, agresoras de la convivencia o hasta el suicidio, ha sido un tema de estudio tradicional en las distintas escuelas sociológicas. Desde Durkheim a Talcott Parsons, pasando por Robert Merton, o H. Garfinkel, entre otros, la pérdida de fuerza de la sociedad para conseguir el funcionamiento adecuado de los individuos en el cuerpo social y el respeto de éstos a los códigos de conducta y normas establecidas, se interpreta como una situación de anomia. La ausencia de norma (anomia) debería ser una mera cuestión transitoria, pues según Durkheim, las conductas antisociales o desintegradas que puede producirse en momentos de cambio social, deberían acabar siendo superadas mediante la creación de grupos de interés (agrupaciones de individuos) que son los encargados de establecer nuevas reglas que orienten nuevamente las conductas que sean acorde con el mantenimiento de los intereses

[131] Conductas propias del llamado en el DSM-IV "Trastorno Disocial", y ahora en el DSM-V, simplemente, "trastorno de conducta". Se caracteriza por la presencia de conductas distorsionadas, destructivas y trasgresoras de las normas sociales.

colectivos. Sin embargo, la sociedad parece ser cada vez menos capaz de imponerse al individuo o de controlarlo o de lograr que coopere en pro de la colectividad.

Para Merton (1944 y 1949), las situaciones de anomia se producen cuando entran en contradicción el ideal cultural propuesto por una sociedad para sus ciudadanos y los medios e igualdad de oportunidades estructurales que la sociedad ofrece para alcanzar ese ideal. Las conductas antisociales no serían pues resultado de la falta temporal de reglas o normas socialmente aceptadas, sino más bien el resultado de la ineficacia de las mismas, es decir, de la falta de cumplimiento de lo que las normas prometen (igualdad de oportunidades, acceso a la vivienda, trabajo digno etc.) Merton considera que esa disociación entre lo que la cultura exige de nosotros y lo que la sociedad nos permite hacer es una motivación suficiente como para que ciertos grupos que se sienten excluidos de la sociedad y realicen actividades ilícitas desde el punto de vista de la administración o directamente penales.

Las personas que no son capaces de adaptarse a las normas existentes bien por falta de oportunidades, bien por carecer de interés en contribuir al desarrollo de la sociedad, deben ser considerados, desde el punto de vista de las relaciones sociales "parásitos". No existe gran bibliografía sobre esta figura del «parásito social», no porque carezca de interés o no exista, sino porque suele pasar inadvertida, que es precisamente una de las formas que tiene el parasitismo de interceptar las relaciones sociales (Cuevas, 2008:12). El término «parásito social» describe el tipo de relación que determinados individuos mantienen con el resto de la sociedad, no tiene pues un sentido despectivo hacia los individuos concretos en sí mismos, sino hacia las *relaciones* que estos establecen entre ellos y con el conjunto, y a lo largo de la historia distintos pensadores han identificado como "parásitos sociales" a distintos tipos de individuos. Así, desde la justificación de Malthus a que «los pobres» de su época llevaran una vida parasitaria, que para él se derivaban de la ignorancia y opresión en la que vivían, al parasitismo con el que Lenin acusaba a «los tenedores de capital financiero», por especular con dinero ficticio y no producir nada, cada momento histórico ha identificado aquellas relaciones que socialmente parecen desintegradoras, perjudiciales para la mayoría o alteradoras de la norma social (jurídica o consuetudinaria) que cohesiona el cuerpo social.

La identificación de los "parásitos sociales "permite a una sociedad reconocer a los miembros de la misma que o bien desconocen las normas o bien, conociéndolas, no tienen interés en contribuir a su cumplimiento en pro del bien público, lo que no obsta para que se beneficien de todo aquello que la sociedad en su conjunto provea.

La construcción de la imagen del destino turístico que se asocia a la «Playa de Palma»

Aplicando estas teorías a la Playa de Palma y al conjunto de conductas antisociales que descubrimos en su entorno turístico, podríamos entender que el turismo mueve simultáneamente dos planos paralelos de actividad, a través de los cuáles se desarrollan dos imágenes distintas de la Playa de Palma, que pueden llegar a ser contradictorias. Esa disonancia resta competitividad al destino, al reducir la eficacia a las campañas de difusión de una imagen asociada a elementos que, paralelamente y desde otros ámbitos, se desacreditan y también reducen el impacto de la inversión pública y privada que se realiza.

En la Figura 85 presentamos un esquema que intenta resumir de forma sencilla el complejo entramado de relaciones existentes en Playa de Palma y que dan lugar a una imagen dicotómica del destino turístico, entre la que se mueve la población residente que es, como veremos en el capítulo 6, la que peor vive esta situación. Hemos representado el marco de relaciones que construyen la imagen turística de Playa de Palma desde el punto de vista de los actores, actividades e imagen de seguridad que proyectan, en dos planos. El primer plano en el que se desarrollan las actividades turísticas es el que hemos llamado "Plano formal y reglado". En este plano formal y reglado actúan tanto la Administración Pública, con sus servicios, instituciones, campañas de promoción turística, como el "sector turístico" en su conjunto, es decir, las entidades y empresas que desarrollan su actividad en el sector turístico de forma acorde con la legalidad vigente y que dan cumplimiento a las normas comúnmente aceptadas (asociaciones empresariales, comerciantes, restauradores, hoteleros y todas las empresas que prestan legalmente servicios en el destino turístico). De su colaboración, nace una imagen turística positiva que es la que se intenta divulgar en las ferias internacionales (Fitur, ITB-Berlín, World Trade Market) y en las campañas e iniciativas mixtas (público-privadas) para fomentar el turismo de calidad, trabajar para la excelencia y conseguir un destino de calidad (Fundación Palma 365, Destinos Turísticos Inteligentes etc.), que los portales de noticias especializados se esfuerzan en difundir (Hosteltur, etc.).

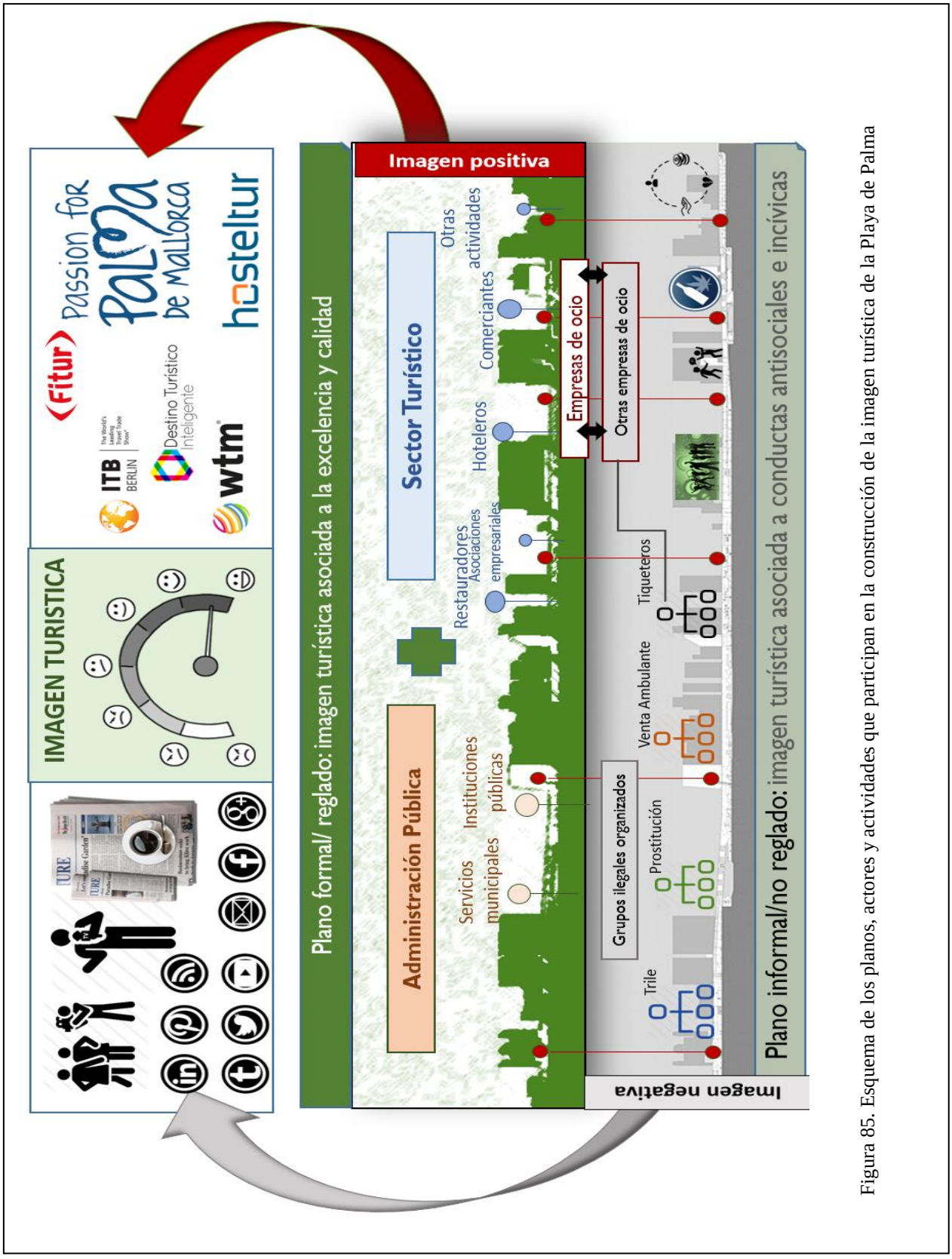


Figura 85. Esquema de los planos, actores y actividades que participan en la construcción de la imagen turística de la Playa de Palma

En el otro plano de actividad, se situarían otros dos conjuntos de empresas, unas que, sin ser abiertamente ilegales, desarrollan su negocio en el borde de la legalidad, recurriendo incluso a empresas interpuestas para asegurarse clientes, y son proclives, si es necesario, a sacrificar la convivencia, la imagen del destino o el uso normativo del espacio público, con tal de seguir aumentando sus beneficios. En la figura aparecen como "Otras empresas de ocio" pues se dedican a promover actividades que, en el mejor de los casos, generan contaminación acústica, incitan al consumo continuado de alcohol e inducen a la práctica de actividades de riesgo. Estas empresas aportan al plano anterior grupos de visitantes que de forma específica se integran en el espacio urbano turístico sólo a través de esas prácticas, moviéndose de forma acotada entre un limitado número de establecimientos. Junto a estas empresas, hay otros grupos ilegales organizados que actúan específicamente sobre este conjunto de visitantes, pero también sobre el conjunto general de turistas que viajan atraídos por la imagen turística oficial y, por tanto, por motivaciones distintas a las de aquellos que específicamente buscan las actividades promovidas desde el plano informal.

Esos grupos organizados aprovechan el ambiente existente creado por determinadas actividades de ocio para crecer al amparo del anonimato y llevar a cabo actividades informales o directamente ilegales. Esas actividades, que hemos visto en los apartados previos, les reportan claros beneficios, pero comportan externalidades para las actividades que se mueven en el plano formal y reglado, que deben –a su vez- resolver los problemas ocasionados por las empresas y grupos que trabajan en el plano informal.

Es lo que se conoce en economía y sociología política como los *free rider* (viajero sin billete). Pampillón señala*: «la existencia de free riders hace que la provisión privada de un bien público sea ineficiente por que al no haber suficientes "pagadores voluntarios" los productores no podrían continuar ofreciéndolo. Por tanto, la existencia de free riders hace que la provisión privada origine una provisión subóptima del bien público»* (Pampillón, 2007). Hay pues un problema de equidad, en cualquiera de los significados que podamos dar al término, en el sentido que la distribución de responsabilidades, de inversiones públicas y privadas no resultan lo eficientes que deberían porqué buena parte de los esfuerzos públicos y privados deben destinarse a compensar o resolver los problemas de imagen, de convivencia y de degradación del espacio público que determinados grupos alegales generan operando en un plano informal y sumergido.

Sin embargo, las conductas antisociales no son sólamente desarrolladas por personas que viven en los aledaños de la actividad turística, aprovechándose de la presencia del turista, pero sin ofrecerle nada a cambio. Entre las personas y colectivos que realizan actos antisociales se encuentran los propios turistas, que unas veces pueden ser víctimas (del trile, de la prostitución callejera o de la venta ambulante) pero otras son victimarios, al llevar a cabo actos vandálicos, protagonizar peleas, alterar el orden público o transgredir las normas cívicas de convivencia.

Así, los turistas, especialmente los grupos compuestos por extranjeros jóvenes pueden verse voluntariamente expuestos a determinados peligros al asumir un riesgo superior al de otros colectivos, bien por valoración errónea del mismo, bien por la atracción que ejerce la asunción de la propia conducta riesgosa (Bonet, 1995). En

este sentido, también Wolfang (1999), ubica sistemáticamente el comportamiento de la víctima en el centro del triángulo víctima-victimario-escenario. Siendo seducido por la oportunidad, el infractor aprovecha la disponibilidad victimal, puesto que –tras la observación- el comportamiento de la víctima potencial resulta predecible; juega a su favor también el hecho de que la víctima tiene un conocimiento muy limitado del modus operandi del victimario. De esta forma, opera una correlación biopsicosocial entre ofensor y ofendido, de manera que la victimización se produce como resultado de un consenso en el que la relación infractora (administrativa o penal) sólo aflorará durante la comisión del anti-jurídico.

En conclusión, la construcción social de un espacio, de su realidad, en este caso el espacio social de la Playa de Palma está influenciada por los medios de comunicación, por la propaganda que a través de las redes sociales y páginas webs realizan empresas que intentan influir en las opiniones, de las personas que, en origen, decidirán sobre un destino turístico. Las noticias que sobredimensionan los hechos negativos (accidentes, redadas, muertes, comas etílicos, robos, balconing, prostitución, etc.) como las que asocian el destino exclusivamente a la fiesta, al hedonismo, al paraíso sin ley, inducen indirectamente en la imagen que se forman distintos grupos sociales, atrayendo a aquellos que viajan para experimentar directamente este tipo de riesgo y desmotivando a aquellos otros que buscan descanso, relax y que hacen una elección que hemos de valorar como de más bajo riesgo. Por su parte, la publicidad institucional y de un conjunto de empresas del sector, especialmente de algunas cadenas hoteleras que recientemente han realizado una importante inversión en la Playa de Palma, mejorando la calidad de sus establecimientos, trabajan en la línea contraria, promoviendo una imagen de calidad, posibilitando experiencias asociadas a la gastronomía, el deporte, el relax, etc.[132] Es la alianza entre el sensacionalismo de ciertos medios de comunicación y la comercialización en origen y en destino de un cierto tipo de locales y actividades directamente relacionados con las conductas de riesgo, las que atraen de forma especializada unos segmentos de demanda que han conformado una imagen de anomia en el sentido durkheimiano del término. Es en torno del colectivo de los turistas que asocian ya el destino y su experiencia en él a un mayor riesgo, que crecen actividades ilícitas que aprovechan la vulnerabilidad del turista, toda vez que la propia conducta del turista, propicia que se convierta en víctima.

[132] Un claro ejemplo de la voluntad empresarial primero y ahora también institucional es el proyecto "Palma Beach", promovido por un grupo de hoteleros de la Playa de Palma que pretenden desterrar la sórdida imagen que se ha asociado a Playa de Palma a través de su reconversión en un destino de calidad. Actualmente son más de 38 los asociados entre los que, además de los fundadores (Hotel Playa Golf), se han sumado cinco cadenas hoteleras mallorquinas y diversos bares, restaurantes, los campos de golf de Puntiró y Son Gual, el Club Náutico de s'Arenal y, recientemente, el Ayuntamiento de Palma.

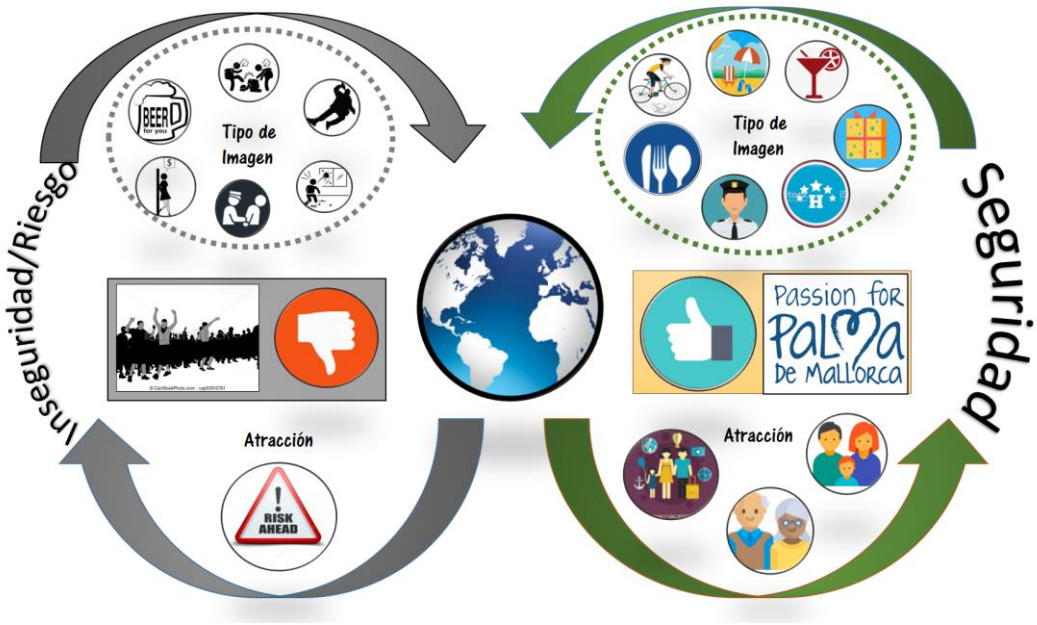


Figura 86. Esquema de la doble creación de la imagen del destino Playa de Palma.

La localización espacial de esa oferta concreta que atrae a un público capaz de asumir mayores riesgos y convierte a los turistas en víctimas propiciatorias, determina la existencia, a su vez, de áreas específicas donde se concentran los ilícitos administrativos o los actos delictivos. Estos espacios selectivos y las imágenes de las actividades que se desarrollan en ellos acaban conformando una imagen distorsionada del destino que influye en la percepción de seguridad de los residentes, de los potenciales visitantes que deciden, por este motivo, no escoger la Playa de Palma como destino, y, finalmente, de los agentes sociales a los que esa imagen perjudica, que reclaman constantemente mayores medidas de seguridad para proteger a sus clientes y a sus negocios. La Figura 86 intenta reproducir de forma esquemática la doble imagen del destino turístico que existe en torno de la Playa de Palma: mientras la esfera pública formal y reglada transmite una imagen de seguridad, calidad y excelencia, las empresas y actividades que actúan en el plano informal y en el límite entre la legalidad y el delito, fomentan actividades que dan lugar a conductas incívicas y comportan un riesgo para quienes las realizan. No obstante, esa misma mala imagen, asociada a borrachera, desenfreno, permisividad y fiesta sin fin, resulta atractiva para grupos de jóvenes que viajan exprofeso hasta el destino en busca de ese tipo de actividades. Estas actividades, a su vez, generan situaciones incívicas, obligan a una intervención policial continuada y afectan la percepción de seguridad de los visitantes que visitan la Playa de Palma atraídos el otro tipo de imagen. La imagen dicotómica se traslada también a las coordenadas espacio temporales, de manera los segmentos de demanda que atraen ambas imágenes sólo coinciden temporalmente en la temporada alta (verano), liberando así el resto del año de este segmento de visitantes atraídos desde el plano informal. Igualmente, las actividades fomentadas desde el plano informal están muy localizadas en determinados balnearios y calles de la Playa de Palma, de manera que pueden devenir invisibles al

resto de turistas que no participan de esas actividades. Este es uno de los elementos clave que hemos de considerar a la hora de analizar la percepción de seguridad de un determinado segmento de la demanda turística en la Playa de Palma.

En el capítulo 6 veremos cómo el turismo sénior y también los residentes se ven afectados por estas actividades no regladas que acaban influyendo en su percepción de la seguridad.

La normativa municipal actual ante las conductas antisociales.

El Ayuntamiento de Palma, como poder municipal y responsable de la mayor parte de las actividades y conductas que tienen lugar en su municipio ha tardado en ser consciente de la problemática que se ha ido gestando y acreciendo en los barrios del levante de la ciudad. Al amparo de la actividad turística y con cifras en número de visitantes que crecían año a año, la Playa de Palma se mantuvo durante décadas con inversiones públicas relativamente reducidas por lo que respecta a construcción de equipamientos educativos y sanitarios, que deberían haber llegado desde el gobierno autonómico, la zona presenta graves carencias estructurales. Parece como si desde las distintas administraciones públicas se hubiera llegado a la conclusión de que la Playa de Palma era un gueto reservado al monocultivo turístico, donde no convenía realizar inversiones destinadas a demandas habituales de los barrios residenciales, de manera que la población residente estaba claramente desatendida y desconectada del resto de barrios no litorales del sector de levante de la ciudad (Sant Jordi, Es Pil·larí, Casablanca, s'Aranjassa, etc.). El abandono y el fracaso escolar, la creciente movilidad de la población para acceder a servicios públicos, el deficiente servicio de limpieza o las crecientes demandas de seguridad, deberían haber sido hace décadas elementos indiciarios que permitieran entender el especial metabolismo urbano que se estaba gestando en esta zona turística. Los comportamientos incívicos, las conductas antisociales, la llegada masiva de inmigrantes irregulares que se alojan en pisos patera, se han tolerado hasta hace unas décadas, cuando el modelo sol y playa de turismo masivo empezó a dar síntomas de agotamiento (caída de precios, degradación ambiental, pérdida de competitividad…). La inversión pública y privada de estos últimos años ha obligado a la Administración pública a dar respuesta a las cada vez mayores demandas de seguridad y a regular la convivencia en el espacio público. De esta forma, como se ha mencionado, el año 2014, el ayuntamiento aprobó por acuerdo del Pleno municipal de día 12 de mayo la *Ordenanza para fomentar y garantizar la convivencia cívica en la ciudad de Palma de Mallorca*, que fue publicada en el BOIB núm. 69 de 20/05/14, entrando en vigor el día siguiente de su publicación.

Sin embargo, la ordenanza estuvo muy poco tiempo en vigor, puesto que apenas aprobada fue impugnada por la Asociación de Vecinos de Palma ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de Tribunal Superior de Justicia de Baleares, que la derogó por sentencia núm. 45/2016 de fecha 2 de febrero de 2016. Desde entonces, la Policía Local no dispone de un instrumento propio que le autorice a actuar ante las conductas antisociales, frente a las que sólo puede intervenir haciendo uso del dispositivo normativo de carácter estatal.

Figura 87. Fotografía de dos hombres en tanga una vez derogada la Ordenanza Cívica
Fuente. Diario de Mallorca, lunes 25/7/2016, 16,00 h. Autor Benet Oliver.

El trabajo de campo de esta investigación concluyó en 2017, de manera que, durante la elaboración del mismo, se carecía de normas municipales específicas. No obstante, debe señalarse que el pasado mes de julio de 2018, el Ayuntamiento de Palma, a través de su regiduría delegada para la Seguridad, anunció una nueva normativa que pretende ser una nueva herramienta con la que pueda trabajar la Policía Local. En concreto, la *Ordenanza Reguladora del Uso Cívicos de los Espacios Públicos* (ORUCEP) pretende atacar frontalmente el turismo de excesos, permitiendo la creación de Zonas de Especial Interés Turístico (ZEIT) para actuar con más contundencia en los lugares que promueven una mala imagen del destino. Huelga decir que algunas de las futuras ZEIT se localizarán en la Playa de Palma, delimitando precisamente las áreas donde se localizan los locales que atraen esa específica demanda de fiesta sin fin y consumo ilimitado de alcohol, que son las que –a su vez- atraen las actividades ilícitas derivadas y donde, en definitiva, se concentran las conductas antisociales.

El consistorio municipal tiene muchas esperanzas en que esa norma permita a la Policía Local luchar contra el turismo incívico, y por ello regula desde el botellón hasta las conductas xenófobas en los establecimientos.

La ORUCEP permitirá, una vez que finalice su tramitación y pueda entrar en vigor, sancionar las siguientes prácticas:

1. Balconing y parkour.

2. La venta de bebidas alcohólicas entre las 24 y las 8 h, siempre que sea para consumir al exterior del local y no a las terrazas o dentro de los establecimientos comerciales.

3. Botellón.

4. Utilizar vehículos como apoyo de venta de productos alimentarios y de bebidas a la vía pública cuando sean empleados como almacén o elemento de transporte. Se podrán confiscar estos vehículos de forma cautelar.

5. Vender o promocionar el gas óxido nitroso, hacer publicidad o facilitar el acceso para su consumo inhalado.

6. Realizar venta ambulante de forma individual o en grupo a cualquier de los lugares espacios públicos o privados de concurrencia pública.

7. Requerimiento como cliente de servicios de estética y similares y compra de productos de venta ambulante no autorizada.

8. Consumo de bebidas alcohólicas por parte de los menores al espacio público.

9. Fomentar y organizar conductas como excursiones etílicas, pubcrawling, partyboats, etc.

10. Molestar usuarios de la vía pública utilizando bicicletas, patinetes y u otros.

11. Realizar actos sexuales en el domicilio, el alojamiento turístico, en vehículos y otros de manera clara y notoria desde la vía pública, visible por parte de los menores.

12. Realizar acto sexual a la vía pública, en presencia de personas que lo puedan constatar visualmente.

13. Realizar venta ambulante no autorizada de cualquier tipo de bebidas alcohólicas.

14. Realizar actividades fraudulentas como el juego del trile o similar.

No puede valorarse aún el resultado de la nueva normativa, puesto que no ha tenido ocasión de aplicarse. Sin embargo, sí puede valorarse positivamente el paso dado por la Administración Pública a la hora de afrontar los problemas existentes. Obviamente, la gobernanza que necesita la Playa de Palma requiere de la participación de todos los actores y de su colaboración para definir de forma conjunta un modelo turístico en el que los beneficios de unos no sean a costa del perjuicio de otros.

6. PERCEPCIÓN Y SEGURIDAD DEL TURISMO SÉNIOR EN LA PLAYA DE PALMA

Resultados de las encuestas a turistas seniors y residentes

6. Percepción y seguridad del turismo sénior en la Playa de Palma. Análisis de resultados.

Tal y como se explicó en el capítulo 3, el trabajo de campo de esta investigación ha consistido en la realización de dos tipos de encuestas, unas que hemos denominado «Encuestas Dirigidas» (ED) y otras «Encuestas No Dirigidas» (END). En este capítulo 6 presentamos sus resultados.

6.1. Encuestas dirigidas de victimización y percepción de seguridad.

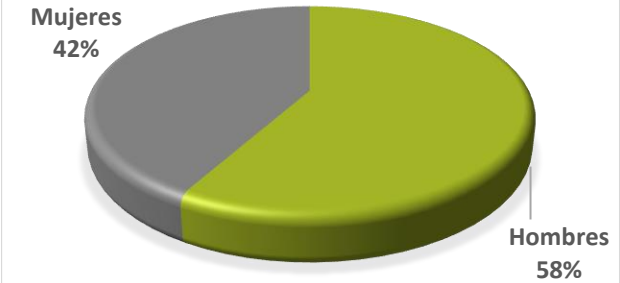
Como se explicó en el capítulo 3, las encuestas dirigidas (ED) fueron realizadas a turistas seniors y residentes, se diseñaron con la finalidad de conocer la tasa de victimización, los elementos perturbadores de la inseguridad percibida, el de nivel de seguridad, la identificación de puntos calientes y la fidelización en el destino como variable objetivable en la triangulación de resultados (Nam, J, Ekinci,Y, Whayatt, G. 2012).

De los variables de control que se extrajeron de cada uno de los cuestionarios referidos a sexo, edad, nacionalidad y condición de turista/residente de los encuestados, referimos a continuación los principales resultados descriptivos de la muestra para analizar posteriormente las respuestas dadas a cada una de las ocho preguntas en función de estas mismas variables.

La Encuesta Dirigida 2017 (en adelante ED2017) recopiló un total de 651 cuestionarios válidos que fueron contestados por 412 turistas seniors alojados en la Playa de Palma durante el período de cuestación (63,3% del total de la muestra) y por 239 residentes habituales (36,7% del total de la muestra).

- Distribución por sexo

La muestra obtuvo una representación por sexo de 379 hombres (58%) y 272 mujeres (42%), lo que conceden una mayor presencia masculina a la muestra. Esa ventaja crece entre los turistas seniors, pues del total (412), un 63% de los encuestados fueron hombres (258) y un 37% (154) mujeres. La proporción fue más equilibrada entre los residentes (51% Hombres y 49% Mujeres). El



	Total	Turistas seniors	Residentes
Total encuestados	**651**	**412**	**239**
Hombres	379	258	121
Mujeres	272	154	118

Gráfico 16. Distribución por sexo y tipología de los encuestados en la ED2017

mayor número de encuestas respondidas por el colectivo masculino que por el femenino entre los turistas seniors pensamos que obedece a fundamentalmente al hecho de que los turistas seniors abordados por el encuestador en la Playa de Palma se hallaban normalmente paseando en pareja o en grupo (mixtos o masculinos) y al ser preguntados acerca de si deseaban responder una encuesta relacionada con la seguridad en la zona, los que habitualmente asumían la responsabilidad de responder al encuestador, eran hombres.

A su vez, los turistas seniors tienen una representación mayor en la muestra que los residentes. El total de turistas seniors masculinos entrevistados ascendió a 258 (68% de los hombres), frente a tan sólo 121 residentes (32% de los hombres). Por el contrario, la representación por sexos de la muestra de residentes es muy similar (121 hombres, 51% y 118 mujeres, 49%) (vid. Gráfico 17).

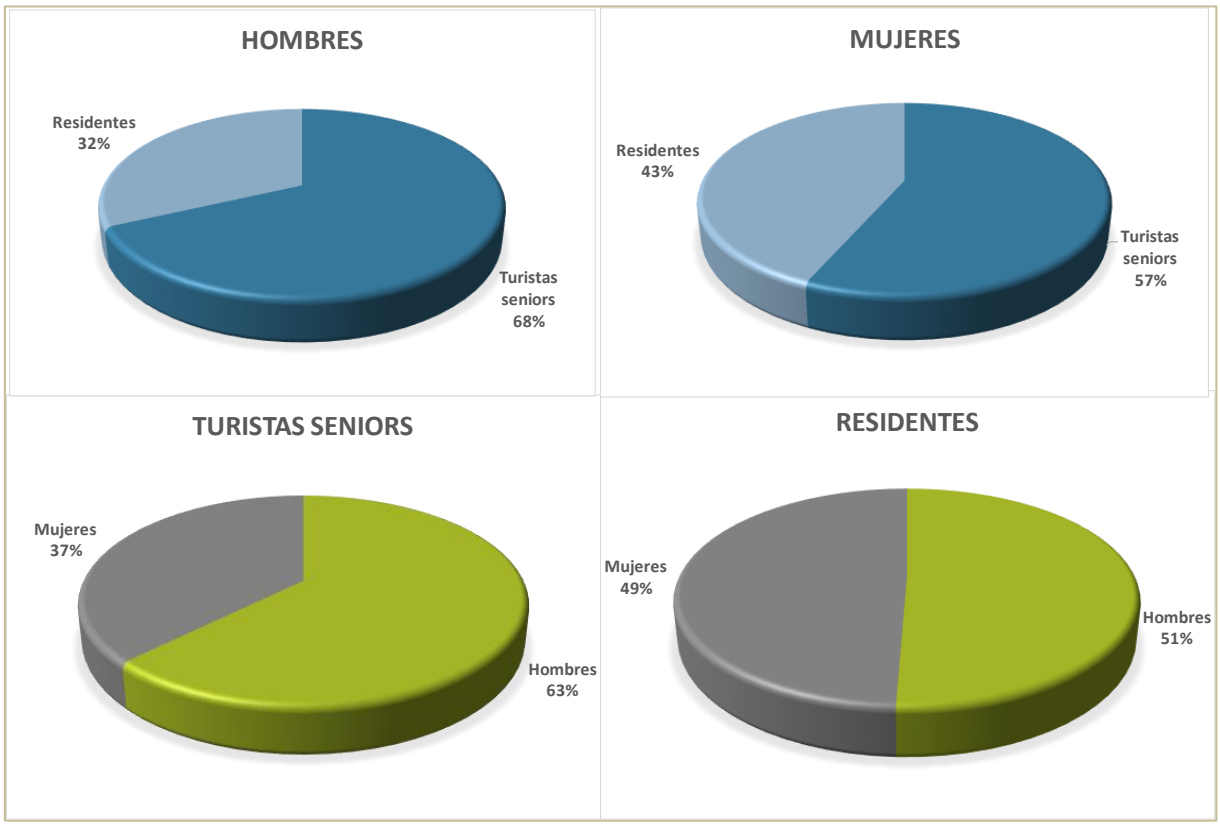


Gráfico 17. Composición por sexo de los turistas seniors y residentes encuestados en ED2017

❖ Composición por nacionalidad

Los encuestados se distribuyen en 19 nacionalidades, aunque tanto entre los turistas seniors como entre los residentes la nacionalidad española es abrumadoramente mayoritaria (89,4% de la muestra) (vid. Tabla 22 y 23). Dado que la ED2017 fue realizada durante el período que el turismo sénior viaja a la Playa de Palma, es lógico que entre los turistas entrevistados sea la nacionalidad española la mayoritaria (375, un 91% de los turistas encuestados). La nacionalidad de los turistas sénior no españoles (9%) se reparte

en 6 nacionalidades pertenecientes a la Unión Europea (UE): franceses (18)[133], belgas (15)[134] y un solo encuestado de nacionalidad búlgara, inglesa, italiana y portuguesa.

Nacionalidad	Turistas seniors		
	Total	Hombre	Mujer
ESPAÑOLA	**375**	**234**	**141**
BELGA	15	15	
BULGARA	1	1	
FRANCESA	18	5	13
INGLESA	1	1	
ITALIANA	1	1	
PORTUGUESA	1	1	
Total general	**412**	**258**	**154**

Tabla 22. Datos sobre nacionalidad de los turistas seniors entrevistados en Playa de Palma

Nacionalidad	Total		Turistas seniors		Residentes		Total	Turistas sénior	Residentes
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer			
ESPAÑOLA	**341**	**241**	**234**	**141**	**107**	**100**	**582**	**375**	**207**
ALEMANA	2				2		2		2
ARGENTINA		1				1	1		1
BELGA	15		15				15	15	
BRASILEÑA	2				2		2		2
BULGARA	1		1				1	1	
CHINA		1				1	1		1
CROATA	1				1		1		1
DANESA		1				1	1		1
ECUATORIANA	1				1		1		1
FRANCESA	6	14	5	13	1	1	20	18	2
HOLANDESA	1	2			1	2	3		3
INDU	1	2			1	2	3		3
INGLESA	3	1	1		2	1	4	1	3
ITALIANA	2		1		1		2	1	1
NIGERIANA	1				1		1		1
PORTUGUESA	1		1				1	1	
RUMANA	1	7			1	7	8		8
URUGUAYA		2				2	2		2
Total general	**379**	**272**	**258**	**154**	**121**	**118**	**651**	**412**	**239**

Tabla 23. Distribución de encuestados por nacionalidad, sexo y condición de turista/residente. ED2017

[133] En puridad habría que decir "francesas", ya que 13 de los 18 turistas seniors de nacionalidad francesa entrevistados son mujeres.

[134] En este caso, el 100% de los turistas seniors de nacionalidad belga entrevistados fueron hombres.

Figura 88. Mapa según nacionalidad de los turistas seniors entrevistados en la Playa de Palma. ED2017

La imagen por nacionalidades que capturó la muestra de turistas seniors en la primavera de 2017 muestra que no sólo visitan la Playa de Palma los españoles que viajan con el IMSERSO, sino también turistas seniors de países cercanos (Francia, Portugal, Italia) y con clara conexión con la UE (Bélgica), señalando así la existencia de un potencial mercado de turismo sénior europeo en el que deberían invertirse más esfuerzos por atraer hacia la Playa de Palma. El turismo sénior nacional es indudablemente mayoritario como prueba su alta presencia en la muestra aleatoria, sin embargo, resulta claramente dependiente de la política seguida por el organismo público que subvenciona y patrocina estos viajes, mientras que la presencia de turismo sénior europeo refuerza la idea de desestacionalización a través de la promoción de actividades y ofertas específicas para los mayores de 65 años procedentes de Europa, tal y como se ha venido haciendo en Playa de Palma a través de campañas como "Un invierno en Mallorca". No en vano, en 2006 se hablaba de España como la "nueva Florida europea" (Álvarez, 2006), una idea que se ve reforzada cuando se analiza la población de la UE que supera actualmente los 65 años. De los 511,5 millones de europeos (EU-28 a 1 enero de 2017), los menores de 15 años suponían el 15,6% de la población, frente al 19,4% de los mayores de 65 años, un 2,4% más que los computados en 2007, aunque esa proporción de mayores de 65 años asciende hasta el 22,3% en Italia, el 21,5% en Grecia y el 21,2% en Alemania. Una quinta parte de la población europea supera pues los 65 años y se estima que los mayores de 80 superarán el 13% en 2050. No hay duda de que, en cualquier época del año, el turismo sénior es un segmento en crecimiento que no dejará pasar la oportunidad de ocupar su tiempo libre en entornos cuidados, con buen clima y servicios adecuados entre los que la variable "seguridad" será un distintivo clave.

Por lo que respecta a la diversidad de nacionalidades de los residentes encuestados en el muestreo ED2017, se aprecia, como no podía ser de otra forma, la alta multinacionalidad existente en la población residente de Playa de Palma.[135]

[135] La variable "nacionalidad" es distinta a la de "lugar de nacimiento", ello implica que alguno de los encuestados de "nacionalidad española" sean oriundos de otros países.

Como se desprende de los datos de la Tabla 24, el 86,61% de los encuestados residentes en la Playa de Palma son de nacionalidad española; un 8,79% proceden de países de la Unión Europea (Rumanía, Holanda, Reino Unido, Alemania, Francia, Dinamarca, Croacia e Italia), un 2,51% de países iberoamericanos (Argentina, Brasil, Ecuador y Uruguay) y el 2% restante proceden de Asia (India y China) y África (Nigeria).

	Residentes	Hombres residentes	Mujeres residentes
España	207	107	100
UE	21	9	12
Iberoamérica	6	3	3
Asia	4	1	3
África	1	1	
	239	121	118

Tabla 24. Distribución de los residentes encuestados por sexo y nacionalidad ED2017

Se concluye pues que el 13,4% de los residentes encuestados son extranjeros y que, en ese subconjunto, las mujeres están ligeramente más representadas que los hombres.

La procedencia mayoritaria de los extranjeros son los países de la UE (66% de los extranjeros residentes encuestados), seguidos por los de nacionalidad iberoamericana (19%), por los de nacionalidad asiática (hindú y china) y africana (nigeriana).

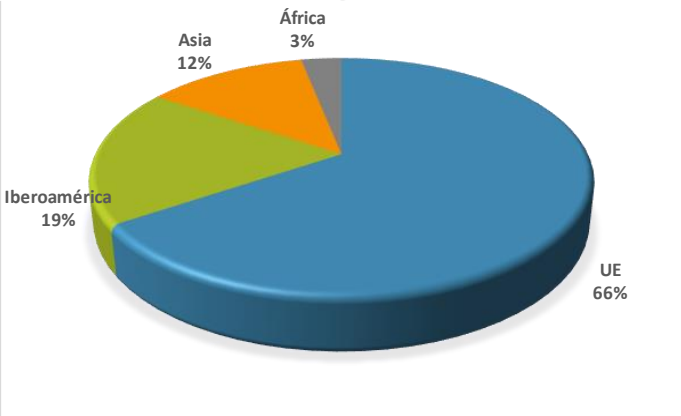


Gráfico 18. Distribución por nacionalidad de los residentes extranjeros encuestados. ED2017

Que la población residente muestre una mayor diversidad cultural que el propio colectivo turístico visitante da idea de la heterogeneidad cultural que convive en la Playa de Palma habitualmente. Uno de cada cinco residentes es de nacionalidad extranjera por lo que, aunque los residentes de nacionalidad española son ampliamente mayoritarios, la presencia de residentes extranjeros supera la media del municipio de Palma y de la propia CCAA.

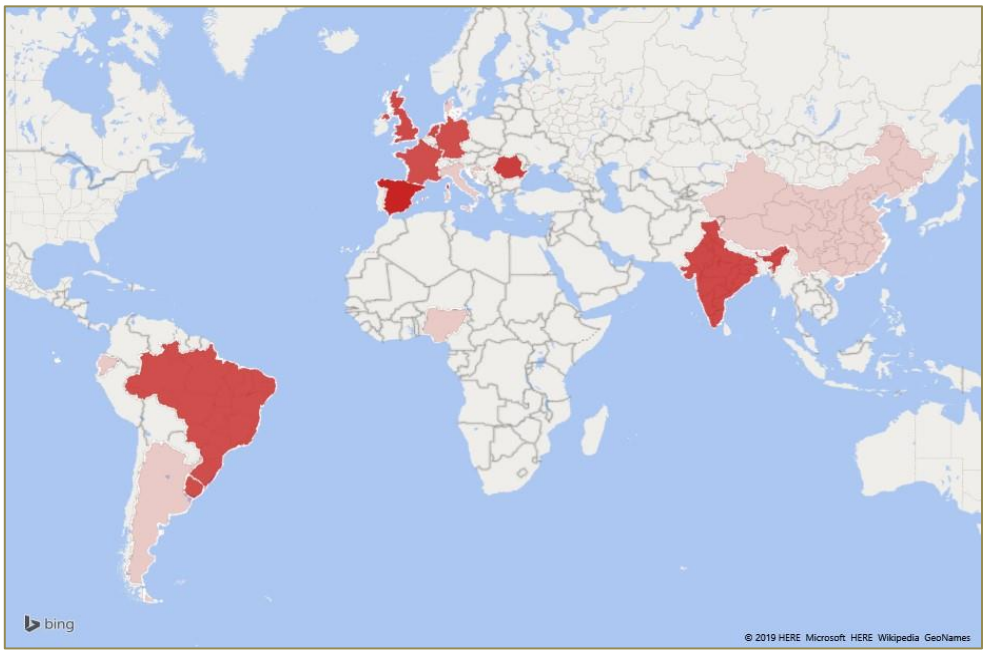


Figura 89. Distribución geográfica de las nacionalidades de los residentes en la Playa de Palma encuestados. ED2017

❖ Composición por edad de la muestra ED2017

La distribución de los 421 encuestados según edad obliga a considerar esta variable tomando en consideración si el encuestado era turista o residente. En el Gráfico 19 puede verse claramente por qué resulta necesaria esta distinción.

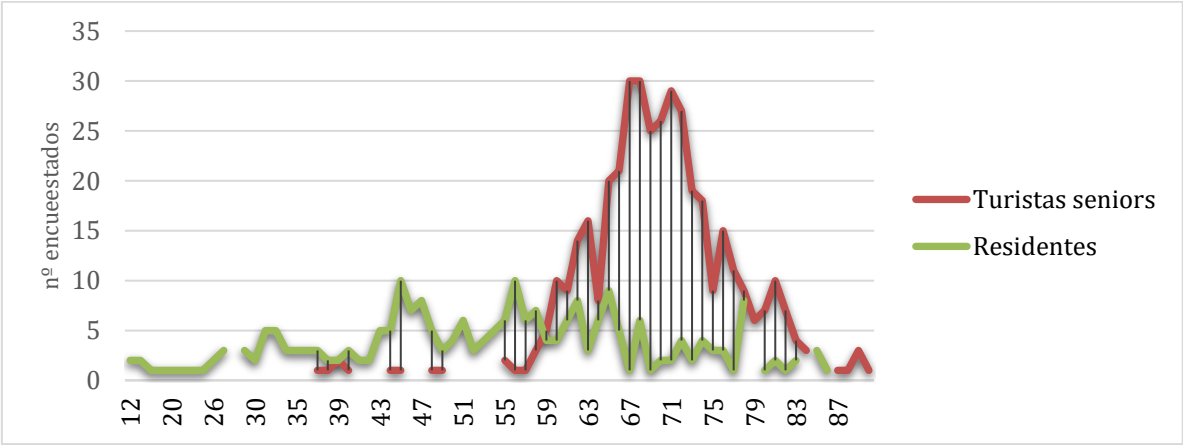


Gráfico 19. Comparativa de encuestados según edad y condición de turista/residente. ED2017

Aunque el rango de la variable edad es muy similar tanto entre los residentes como entre los turistas (rango=72 para turistas y rango=74 para los residentes) las desviaciones típicas de ambas submuestras indican una mayor dispersión de las edades entre los residentes que entre los turistas. La submuestra "turistas" presenta una desviación típica

de 8 ($\sigma = 8$) frente a una desviación típica de la submuestra "residentes" de 16 ($\sigma = 8$). De igual forma, mientras entre los turistas la edad media es de 69 años, entre los residentes es de 53. En la gráfica se aprecia que las edades de los turistas encuestados se encuentran concentradas entre 64 y 71 años, tal y como corresponde al turismo sénior que venimos analizando. Por el contrario, la submuestra "residentes" presenta una distribución etaria concentrada en los grupos de edad adulta, entre 40 y 60 años y representación en prácticamente todas las edades, lo que es consistente con la composición por edad de la población de la zona de estudio.

Al realizar el histograma de frecuencias relativas hemos representamos en el eje de las abscisas los valores de la variable "edad" clasificados según intervalos de clase y en el eje de ordenadas, la frecuencia de encuestas que se han obtenido en cada intervalo de clase. Dado que la muestra por edad de los turistas seniors y de los residentes es muy distinta, se han realizado histogramas separados. Para ambas submuestras (turistas/residentes) se han calculado: rango, nº de intervalos y amplitud del intervalo para que la representación gráfica resulte una distribución normal.

Los datos obtenidos han sido:

Submuestra por edad	nº de casos	Rango	Media de edad	Desviación típica	Log. Nº casos	Intervalo[1]	Amplitud
Turistas seniors	412	72	69,33	8,14	2,61	9,7	7,4
Residentes	239	74	53,38	16,02	2,38	8,9	8,3

Intervalos Residentes	nº encuestas	*fr*	Intervalos turistas seniors	nº encuestas	*fr*
≥ 22	8	3,3%	≥ 36	2	0,5%
23-30	12	5,0%	37-43	5	1,2%
31-38	24	10,0%	44-50	4	1,0%
39-46	36	15,1%	51-57	4	1,0%
47-54	38	15,9%	58-64	65	15,8%
55-62	51	21,3%	65-71	181	43,9%
63-70	33	13,8%	72-78	108	26,2%
71-78	27	11,3%	79-85	37	9,0%
79-86	10	4,2%	86 y más	6	1,5%
	239	100,0%		412	100

(1) El intervalo se ha calculado aplicando la Regla de Sturges

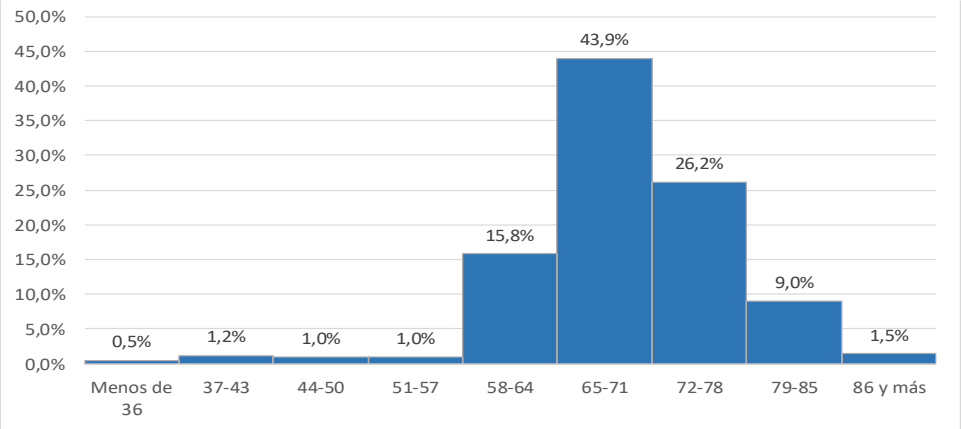
Tabla 25. Datos estadísticos básicos de la Encuesta Dirigida 2017.

Para ajustar las edades a una distribución normal en las variables "edad-turistas sénior" y "edad-residentes" se han calculado tanto el número de intervalos como su amplitud, resultando 9 intervalos de amplitud 7 para los turistas seniors y 9 intervalos de amplitud 8 para los residentes. La representación gráfica del histograma de frecuencias relativas (Gráfico 20) permite ver que mientras en el histograma que representa las edades de los residentes los valores relativos se distribuyen proporcionalmente en un amplio número de intervalos (en 6 de los 9 intervalos el porcentaje de encuestados es igual o superior al 10%), en el histograma de edades de los turistas, un solo intervalo, el del grupo de edad

comprendido entre 65 y 71 años, suma él solo el 43,9% de todas las encuestas y el intervalo de 72 y 78 años, el 26,2%. De esta forma, el 70% de los encuestados se encuentran entre 65 y 78 años de edad, como corresponde al colectivo de turismo sénior que estamos estudiando.

Estas agrupaciones por intervalos de edad nos ayudarán a determinar qué respuestas a qué preguntas de la ED2017 deben considerarse más representativas del conjunto, pues podremos inferir que las puntuaciones obtenidas en los grupos de edad de 65-71 y 72-78 están representando el 70% de la muestra, lo que señala una mayor probabilidad de que las características que se obtengan para esos grupos de edad se asemejen a lo que sucede en el universo de turistas seniors que visitan la Playa de Palma.

La distribución mucho más equitativa de las frecuencias de edad de la submuestra formada por los residentes hace que las opiniones que éstos viertan sobre las distintas preguntas de la encuesta tengan una probabilidad semejante con independencia de la edad del encuestado.



. Gráfico 20. Histogramas de frecuencias de edades en Turistas seniors. ED2017

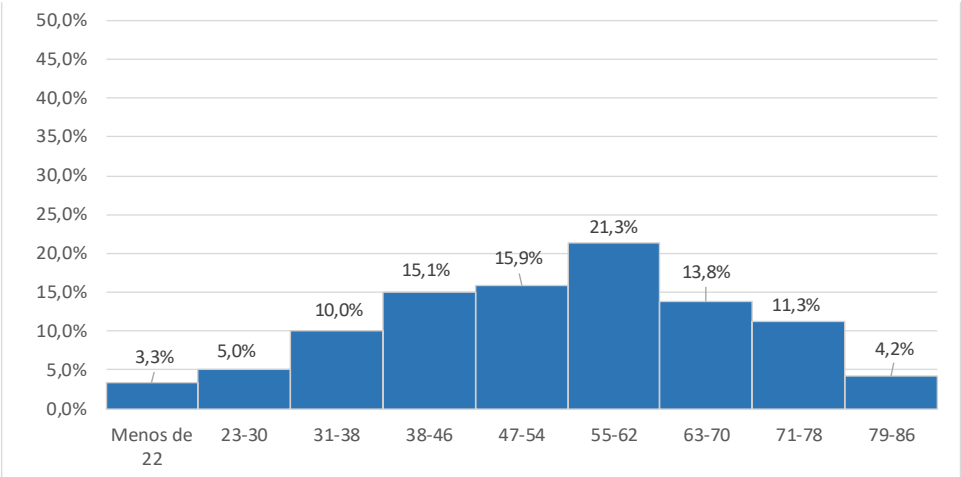


Gráfico 21. Histogramas de frecuencias relativas de edades en Residentes. ED2017

❖ Lugares donde se realizaron las encuestas

Como explicamos en el capítulo 3, la zona de muestreo de la encuesta dirigida (ED2017) fueron los tres distritos que integran la Playa de Palma (Can Pastilla, Les Meravelles, s'Arenal) mediante muestreo aleatorio realizado en lugares y calles de amplia afluencia de transeúntes durante el período de cuestación.

Una vez recogidos los cuestionarios se tabularon los resultados estableciendo una distribución de los mismos según el distrito donde fueron contestados y la condición de residente o turista del encuestado. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 26.

	Total		Turista senior		Residente				
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	**Total**	**Turista senior**	**Residente**
Arenal	225	210	156	108	69	102	435	264	171
Can Pastilla	129	29	79	13	50	16	158	92	66
Les Meravelles	25	33	23	33	2		58	56	2
Total general	**379**	**272**	**258**	**154**	**121**	**118**	**651**	**412**	**239**

Tabla 26. Distribución de las encuestas ED2017 según lugar de muestreos, sexo y condición turista/residente.

Como puede verse, el grueso de las encuestas (435) se obtuvieron en el distrito conocido como S'Arenal (66,8% del total), un 24,3% en Can Pastilla (158 encuestas) y un 8,9% en Les Meravelles (58 encuestas). Atendiendo a la proporción de encuestas que, en cada distrito, se recogieron según los encuestados fueran turistas o residentes, podemos ver claramente que el distrito Can Pastilla es el que obtuvo una distribución más pareja entre ambos colectivos (58,23% encuestas a turistas seniors y 41,77% a residentes). En s'Arenal, la proporción de turistas fue de 60,7%, mientras que las encuestas a residentes fueron el 39,3% y en Les Meravelles, la zona en la que se concentra de forma mayoritaria las ofertas para el turismo de sol y playa durante el verano, el número de encuestas a turistas alcanzó el 96,3% de las realizadas en ese distrito, recogiéndose sólo un 3,45% de encuestas a residentes.

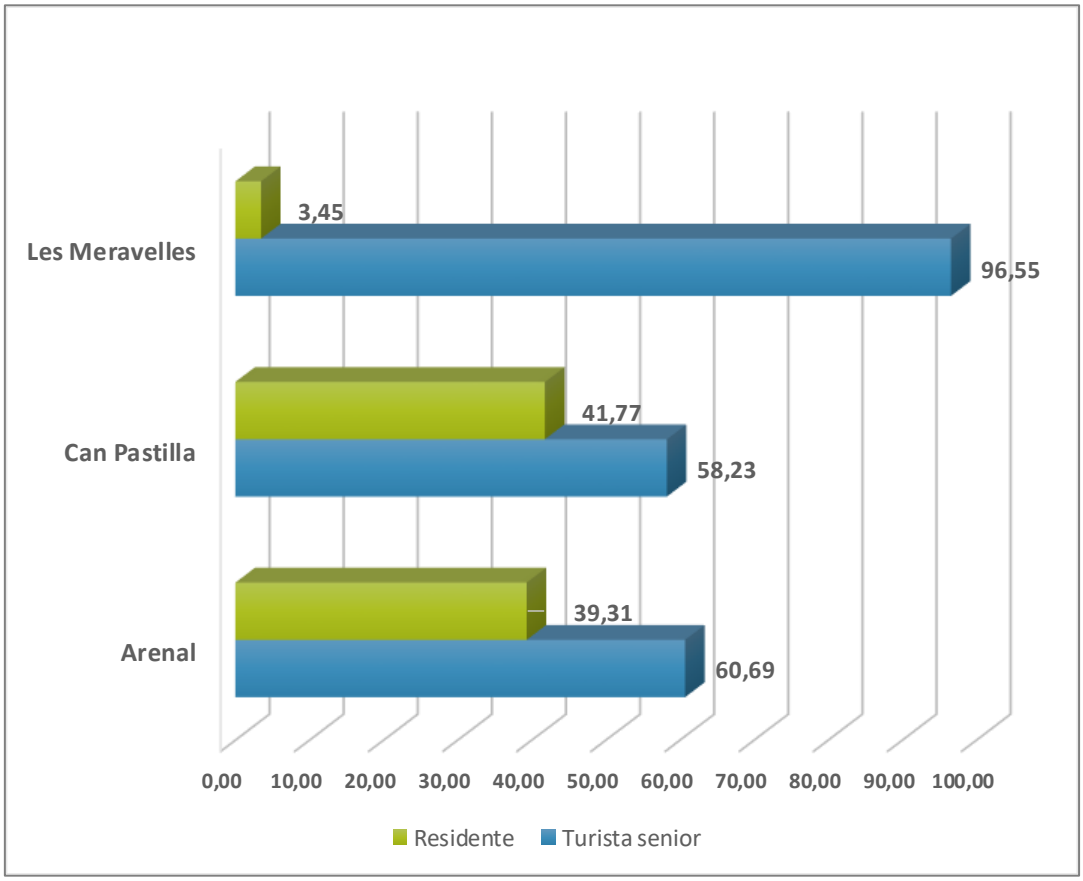


Gráfico 22. Distribución según condición turista/residente de las encuestas realizadas en cada distrito de la Playa de Palma

De esta forma, la mayor proporción de encuestas a turistas seniors se obtuvo en s'Arenal (64%), seguido de Can Pastilla (22%) y Les Meravelles (14%), mientras que en esos mismos distritos se obtuvieron 71%, 28% y 1% respectivamente a residentes.

Teniendo en cuenta que la cuestación se realizó en la vía pública y en días laborables es más probable que las encuestas a residentes se correspondan con vecinos que residen en cada uno de los distritos y, en cambio, los turistas encuestados pueden encontrarse desplazados con respecto a la ubicación del hotel en el que están alojados, puesto que una de las actividades más frecuentes es el paseo, que se realiza a lo largo de la primera línea de playa.

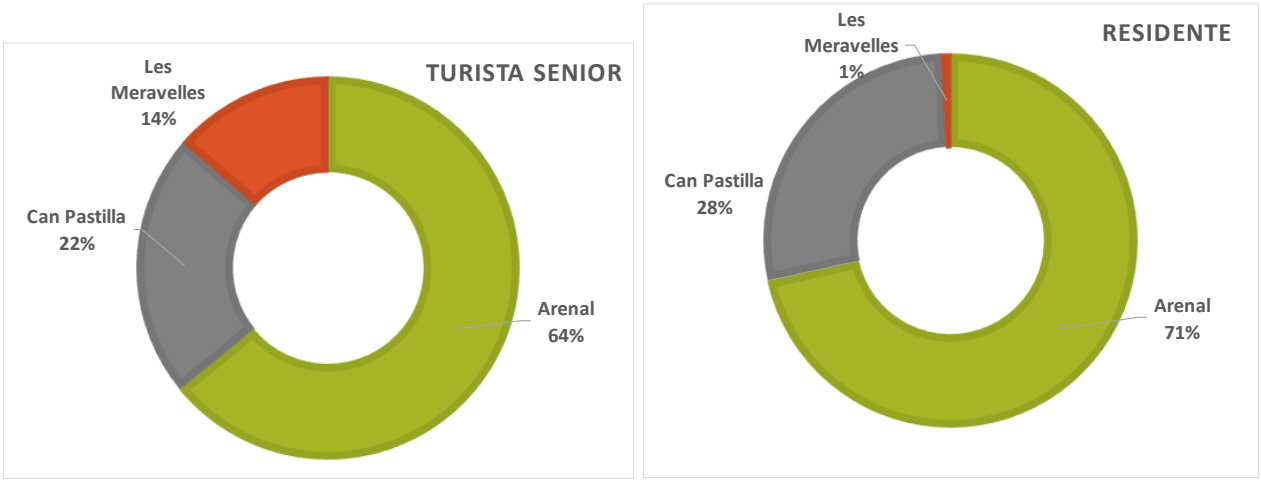


Gráfico 23. Reparto proporcional de encuestas realizadas a turistas seniors y a residentes en cada distrito de la Playa de Palma ED2017

Dado que algunas preguntas hacen referencia cuestiones de seguridad de la Playa de Palma que perciben tanto los turistas como los residentes, es más probable que las respuestas de los residentes varíen según su lugar de cuestación, que suponemos espacialmente relacionada con su entorno cotidiano; por el contrario, las respuestas de los turistas, mucho más móviles de un lugar a otro de la Playa de Palma y por períodos de tiempo que no exceden su estancia (una media de 7-15 días), responderá probablemente a un conocimiento más global de la Playa de Palma, pero más fragmentado en el tiempo debido a la relativamente breve estancia si se la compara con la experiencia que adquieren los residentes al vivir cotidianamente en alguno de los barrios de la Playa de Palma.[136]

P1. ¿Durante su estancia en la Playa de Palma ha sufrido algún hurto, robo?

La Encuesta Dirigida 2017 (ED2017) planteó un conjunto de preguntas tendentes a conocer la experiencia personal del entrevistado sobre la delincuencia real y percibida tanto por haber sido víctima directa de ella o haberla visto (victimización directa) como por conocer casos de otras personas que la hubiera padecido (victimización indirecta).

La primera pregunta planteaba a los entrevistados si durante su "estancia", en el caso que el entrevistado fuera un turista, como si durante su "residencia" en el Playa de Palma, había sufrido algún tipo de delito (hurto o robo, se sugerían como ejemplo). La Tabla 27 presenta un cuadro resumen con los principales datos obtenidos en la pregunta P1. El cuadro está estructurado en tres columnas: una con el total de encuestados, una segunda con las respuestas sólo de los turistas seniors y una tercera con las respuestas de los residentes. En cada grupo, se presentan cuatro tipos de datos: valores absolutos obtenidos

[136] Veremos más adelante en este mismo capítulo que pese a que el tiempo medio de estancia es breve, el 49% de los turistas repiten visita, por lo que llegan a familiarizarse con el destino turístico y a conocer bien su funcionamiento.

según respuestas Sí/No por sexo; valores relativos calculados sobre el total del grupo; sobre el total de cada sexo y sobre el total de cada tipo de respuesta Sí/No.

TOTAL ENCUESTADOS				TURISTA SENIOR				RESIDENTES			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
SI	40	32	72	SI	2	2	4	SI	38	30	68
NO	339	240	579	NO	256	152	408	NO	83	88	171
Total	379	272	651	**Total**	**258**	**154**	**412**	Total	121	118	239
TOTAL ENCUESTADOS				**TURISTA SENIOR**				**RESIDENTES**			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
SI	6,14%	4,92%	11,06%	SI	0,49%	0,49%	0,97%	SI	15,90%	12,55%	28,45%
NO	52,07%	36,87%	88,94%	NO	62,14%	36,89%	99,03%	NO	34,73%	36,82%	71,55%
Total	58,22%	41,78%	100,00%	Total	62,62%	37,38%	100,00%	Total	50,63%	49,37%	100,00%
TOTAL ENCUESTADOS				**TURISTA SENIOR**				**RESIDENTES**			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
SI	10,55%	11,76%	11,06%	SI	0,78%	1,30%	0,97%	SI	31,40%	25,42%	28,45%
NO	89,45%	88,24%	88,94%	NO	99,22%	98,70%	99,03%	NO	68,60%	74,58%	71,55%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	Total	100,00%	100,00%	100,00%	Total	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL ENCUESTADOS				**TURISTA SENIOR**				**RESIDENTES**			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
SI	55,56%	44,44%	100,00%	SI	50,00%	50,00%	100,00%	SI	55,88%	44,12%	100,00%
NO	58,55%	41,45%	100,00%	NO	62,75%	37,25%	100,00%	NO	48,54%	51,46%	100,00%
Total	58,22%	41,78%	100,00%	Total	62,62%	37,38%	100,00%	Total	50,63%	49,37%	100,00%

Tabla 27. P1 Cuadro resumen de los resultados de victimización directa por delito. ED 2017

Del total de los encuestados que fueron 651 personas, 72 (11,06%) respondieron a la pregunta de si habían sido víctimas de algún hurto o robo afirmativamente y un 88,94% respondieron de forma negativa. Sin embargo, se aprecia que el porcentaje de respuesta varía mucho entre los turistas y los residentes. Así, mientras sólo 4 turistas respondieron haber sufrido algún delito durante su estancia en la Playa de Palma (0,97%), el porcentaje ascendió hasta el 28,45% entre los residentes, indicándonos ya que la EN2017 va a arrojar datos sensiblemente distintos para cada uno de los colectivos examinados.

Por sexo, el porcentaje de mujeres que ha sido víctima directa de un delito es ligeramente superior al de los hombres (11,76% frente al 10,55%) si calculamos el número de víctimas sobre el total de cada sexo. Sin embargo, en términos globales, tanto entre los residentes como entre los turistas encuestados, son los hombres los que declaran en más ocasiones haber sido víctimas de un delito (hurtos y robos, con mayor frecuencia).

La victimización directa entre los turistas seniors es pues muy baja, inferior al 1%. Sin embargo, sí es considerablemente alta entre los residentes, pues casi 3 de cada 10 personas que viven cotidianamente en la Playa de Palma declara haber sido víctima directa de un delito. Hemos de retener esta relación 1 a 30 de victimización directa cuando analicemos las respuestas obtenidas sobre victimización indirecta y percepción.

A fin de mejorar la interpretación de estos resultados de estas dos tasas de victimización conviene tomar en consideración que el tiempo de exposición al potencial riesgo de ser víctima de un delito es un diferente entre el colectivo de residentes y el de turistas seniors. Para comenzar, el residente está expuesto una media de 365 días al año (variando su grado de exposición según su estilo de vida, horas de permanencia en lugares considerados

seguros como podrían ser los lugares de trabajo etc.), mientras que el turista sénior está expuesto durante su estancia que, como máximo, es de 15 días.

Las tasas de victimización obtenidas (0,97% para los turistas seniors y 28,45% para los residentes) deben pues ajustarse para poder establecer comparativas. Respondiendo pues a la cuestión de ¿qué porcentaje de turistas seniors sería víctima del delito si permaneciera expuesto al mismo tiempo que los residentes en la Playa de Palma? Para resolver la cuestión aplicamos la tasa de victimización que los turistas (0,97%) obtienen en un máximo de 15 días a un total de 365 días, lo que arroja una nueva tasa de victimización del 23,6%, un 4,85% inferior a la obtenida por los residentes. Dicho de otra forma, los residentes en Playa de Palma refieren una tasa de victimización superior en un 4,85% a la tasa que registrarían los turistas si permanecieran 365 días en la Playa de Palma.

P2. ¿Se siente seguro paseando por la zona de la Playa de Palma?

La pregunta 2 P2 interpela al encuestado acerca de su "sensación" de seguridad en el espacio público de la Playa de Palma. Esa "sensación" de seguridad, como percepción que es, se supone que no es solamente resultado de la victimización directa sino también de las construcciones sociales existentes en relación al significado de "sentirse" seguro. En esta respuesta, así como en la P5, P6 y P7, que inquieren sobre la identificación de los *crime hotspots*, las causas de la inseguridad y la valoración global de la seguridad en la Playa de Palma, iremos comprobando que la misma Playa de Palma ofrece sensaciones distintas para residentes que para los turistas, lo que apunta a la existencia de una vivencia diferenciada para ambos colectivos y anima a indagar sobre las causas que motivan esta distinta percepción.

TOTAL ENCUESTADOS				TURISTAS SENIORS				RESIDENTES			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
SI	313	190	503	SI	236	124	360	SI	77	66	143
NO	66	82	148	NO	22	30	52	NO	44	52	96
Tota	379	272	651	Total	258	154	412	Total	121	118	239
TOTAL ENCUESTADOS				TURISTAS SENIORS				RESIDENTES			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
SI	48,08%	29,19%	77,27%	SI	57,28%	30,10%	87,38%	SI	32,22%	27,62%	59,83%
NO	10,14%	12,60%	22,73%	NO	5,34%	7,28%	12,62%	NO	18,41%	21,76%	40,17%
Total	58,22%	41,78%	100,00%	Total	62,62%	37,38%	100,00%	Total	50,63%	49,37%	100,00%
TOTAL ENCUESTADOS				TURISTAS SENIORS				RESIDENTES			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
SI	82,59%	69,85%	77,27%	SI	91,47%	80,52%	87,38%	SI	63,64%	55,93%	59,83%
NO	17,41%	30,15%	22,73%	NO	8,53%	19,48%	12,62%	NO	36,36%	44,07%	40,17%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	Total	100,00%	100,00%	100,00%	Total	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL ENCUESTADOS				TURISTAS SENIORS				RESIDENTES			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
SI	62,23%	37,77%	100,00%	SI	65,56%	34,44%	100,00%	SI	53,85%	46,15%	100,00%
NO	44,59%	55,41%	100,00%	NO	42,31%	57,69%	100,00%	NO	45,83%	54,17%	100,00%
Total	58,22%	41,78%	100,00%	Total	62,62%	37,38%	100,00%	Total	50,63%	49,37%	100,00%

Tabla 28. P2. Cuadro resumen de los resultados de percepción de seguridad en Playa de Palma. ED 2017

En la Tabla 28 se presenta un cuadro resumen con los principales resultados obtenidos en la P2. El cuadro se estructura en tres columnas (total encuestados, turistas, residentes). En cada grupo, se presentan cuatro tipos de datos: valores absolutos obtenidos según

respuestas Sí/No por sexo; valores relativos calculados sobre el total del grupo; sobre el total de cada sexo y sobre el total de cada tipo de respuesta Sí/No.

En el conjunto de la muestra, el 77,27% de los encuestados afirma sentirse seguro paseando por la Playa de Palma, un porcentaje que asciende al 87,38% entre los turistas, pero se reduce hasta el 59,83% entre los residentes. En todos los conjuntos (total, turistas y residentes) el porcentaje de mujeres que afirman sentirse seguras paseando por la Playa de Palma es inferior al de los hombres; no obstante, casi el 70% de las mujeres, pero hasta el 82,5% de los hombres, responden afirmativamente a la pregunta de que se siente seguro paseando por la Playa de Palma. Es en el colectivo de turistas seniors donde la diferencia es mayor, aunque también es ese el colectivo donde un mayor porcentaje de mujeres afirman sentirse seguras (80,5% frente al 91,4% de los turistas seniors, una diferencia de algo de más de 10 puntos). Entre los residentes que respondieron afirmativamente a la pregunta, encontramos una menor diferencia por sexos. El 55,9% de las mujeres y el 63,64% de los hombres residentes afirman sentirse seguros paseando en la Playa de Palma. La prevalencia del sexo masculino por lo que respecta a la sensación de seguridad en la Playa de Palma es clara y es mayor entre los turistas que entre los residentes.

Lógicamente estos valores relativos se invierten al analizar las respuestas de los encuestados que dicen "NO" sentirse seguros paseando por la Playa de Palma. En su conjunto, un 22,73% de los encuestados (el 10,14% de los hombres y el 12,60% de las mujeres) no se siente seguro en la Playa de Palma, pero tomando por separado cada sexo se observa que el porcentaje de mujeres que no se siente seguras es superior al de los hombres.

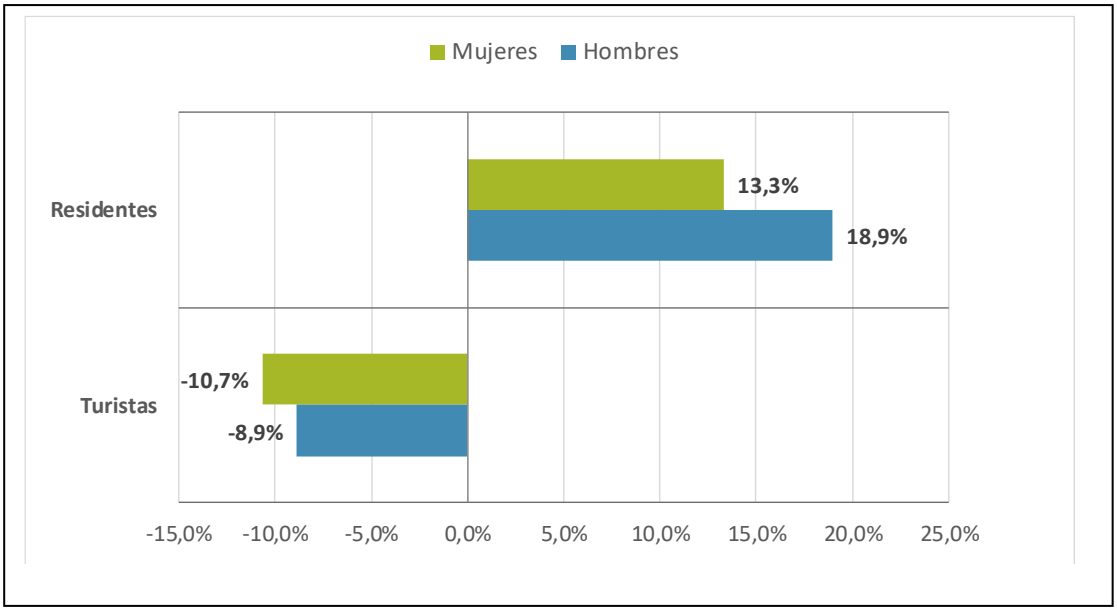


Gráfico 24. P2. Personas que dicen NO sentirse seguras en Playa de Palma. Variación de los Turistas/Residentes sobre la media de encuestados de cada sexo

Ya sea en el total de la muestra, ya sea entre los turistas o entre los residentes, el porcentaje de mujeres que afirma "NO" sentirse segura paseando por la Playa de Palma es siempre superior al de los hombres.

Esta tendencia ha sido sobradamente demostrada en numerosos estudios (Gustafsod, 1998; Stanko, 2009; Massolo, 2010; Vozmediano, 2010; Slovic, 2016) aunque resulta difícil atribuir esta constante a una única causa. Volveremos más adelante para intentar explicar el fenómeno en Playa de Palma. En la ED2017, de media, el 30,15% de las mujeres, frente a tan sólo el 17,41% de los hombres, contestaron que "NO" se sentían seguras paseando por la Playa de Palma. De esta forma, en el conjunto de la muestra, pero también en cada colectivo turista/residente por separado, las mujeres responden en términos relativos con una mayor frecuencia "NO" a la pregunta de si sienten seguras dando un paseo por la Playa de Palma que el colectivo de "hombres". En la muestra, un 55,41% de las mujeres respondieron no sentirse seguras frente a un 44,59% de los hombres (10,8% de diferencia). Mientras que, entre los hombres, el porcentaje que respondió no sentirse seguro descendió hasta el 44,59% frente al 62,23% que respondió Si (un 23,5% más).

Si tomamos esos valores relativos del total de la muestra que respondió "NO" sentirse seguro paseando en la Playa de Palma (30,15% para el colectivo "mujeres" y 17,41% para el colectivo "hombres") y lo comparamos con el porcentaje de los turistas seniors y de los residentes que han respondido igualmente "NO" a la pregunta P2, vemos que, entre las mujeres turistas seniors, la sensación de no-seguridad es inferior a la media de las mujeres en un 10,7% y en cambio entre las residentes, la sensación de seguridad es tan sólo un 8,9% superior (13,3%).

Por su parte, tomando como media el valor 17,14% a que ascienden, de promedio, los hombres que responden "NO" sentirse seguros en la Playa de Palma, se obtiene que entre los turistas seniors ese porcentaje se reduce al 8,9% y de nuevo aumenta entre los residentes, que superan en casi un 19% esta media global de los hombres encuestados. (Gráfico 24)

Se concluye así que los valores globales de la muestra combinan dos conjuntos heterogéneos de personas encuestadas, turistas y residentes, que manifiestan percepciones de seguridad distintas, siendo los turistas seniors quienes valoran de forma mucho más positiva todos los ítems frente a los residentes, especialmente frente a las mujeres residentes, que devienen como el grupo más crítico.

Puede resultar paradójico, aunque algunos autores como Vozmediano (2010) han descrito ya el fenómeno, que de un lado sólo un 1% de los turistas seniors afirme en la P1 haber sido víctima de un delito y, en cambio, su percepción de inseguridad ("respondieron NO a la P2) ascienda hasta el 12,62% de los turistas seniors. Esta aparente paradoja de registrar una victimización subjetiva más alta que la victimización objetiva y directa declarada es una prueba más de que entre las variables que configuran la percepción de inseguridad influyen más elementos que el haber sido o no víctima directa de un delito. La percepción de seguridad/inseguridad es resultado pues de un conjunto de variables y factores entre los que la victimización directa constituye sin duda un elemento decisivo, pero no es el único. Veremos a continuación otros elementos coadyuvantes en la construcción de la percepción de seguridad/inseguridad.

P3. ¿Ha visto cometer algún delito, hurto o robo en la zona?

La pregunta 3 P3 iba directamente encaminada a valorar el grado de observación de los encuestados de la realidad delictiva. Preguntados ya acerca de si había sido víctimas directas de un delito, se les preguntaba ahora si habían sido "testigos" de la comisión de actos delictivos o de acciones propias de los delitos oportunistas como hurtos o robos. Del total de los encuestados, sólo un 17,67% afirmó haber visto cometer algún tipo de delito en la Playa de Palma, frente a un 82% que dijo no haber presenciado nunca ningún tipo de delito.

.

TODOS LOS ENCUESTADOS						
	Hombre	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
SI	65	50	115	17,15%	18,38%	17,67%
NO	312	222	534	82,32%	81,62%	82,03%
No contesta	2	0	2	0,53%	0,00%	0,31%
Total	**379**	**272**	**651**	100,00%	100,00%	100,00%
RESIDENTE						
	Hombre	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
SI	52	45	97	42,98%	38,14%	40,59%
NO	67	73	140	55,37%	61,86%	58,58%
No contesta	2		2	1,65%	0,00%	0,84%
Total	**121**	**118**	**239**	100,00%	100,00%	100,00%
TURISTAS SENIORS						
	Hombre	**Mujer**	**Total**	**Hombre**	**Mujer**	**Total**
SI	13	5	18	5,04%	3,25%	4,37%
NO	245	149	394	94,96%	96,75%	95,63%
Total	**258**	**154**	**412**	100,00%	100,00%	100,00%

Tabla 29. P3. Cuadro resumen de los resultados de observación directa del delito en Playa de Palma. ED 2017

Los porcentajes varían nuevamente según observemos el colectivo de turistas seniors o de residentes. Mientras sólo un 4,37% de los turistas seniors afirmaron haber visto cometer algún delito en la Playa de Palma, entre los residentes la cifra se multiplica por diez, de manera que hasta un 40,59% de los residentes afirma haber visto cometer delitos en la playa de Palma. Este es un dato importante pues está indicando que o bien los turistas y los residentes contemplan una realidad distinta o bien que, pese a observar la misma realidad, se aproximan a ella con una capacidad de observación que faculta a unos y a otros para ver cosas diferentes. No podemos ignorar la respuesta de los residentes a la pregunta P3, por lo que hemos de concluir que, en efecto, los residentes han observado delitos reales cometidos en la Playa de Palma, por lo que su victimización directa está ofreciendo un dato real y objetivo. Ahora bien, la pregunta que cabe plantearse entonces es ¿por qué los turistas seniors no observan, como los residentes, la comisión de delitos? La respuesta a esa pregunta probablemente se encuentra en lo que Amorín describe como una "*infraestructura orientada a la explotación sensorial y económica del espacio*" (Amorín et al., 2012:6), que envuelve al grupo de turistas desde su llegada al hotel en unos circuitos que se sobrentienden seguros y por los que el turista circula realizando actividades supervisadas o cuando menos bajo control horario (horarios de comidas etc.),

lo que impide la aventura en solitario o la exploración de rutas y lugares no pautados. De hecho, el tiempo no pautado, el tiempo "libre" de los turistas seniors, que no olvidemos viajan en grupo, se dedica fundamentalmente a pasear por la Playa de Palma, lo que normalmente exige circular en el entorno de la Playa y la primera línea, lo que evita la exploración de lugares alejados del hotel o de esa zona longitudinal de paseo.

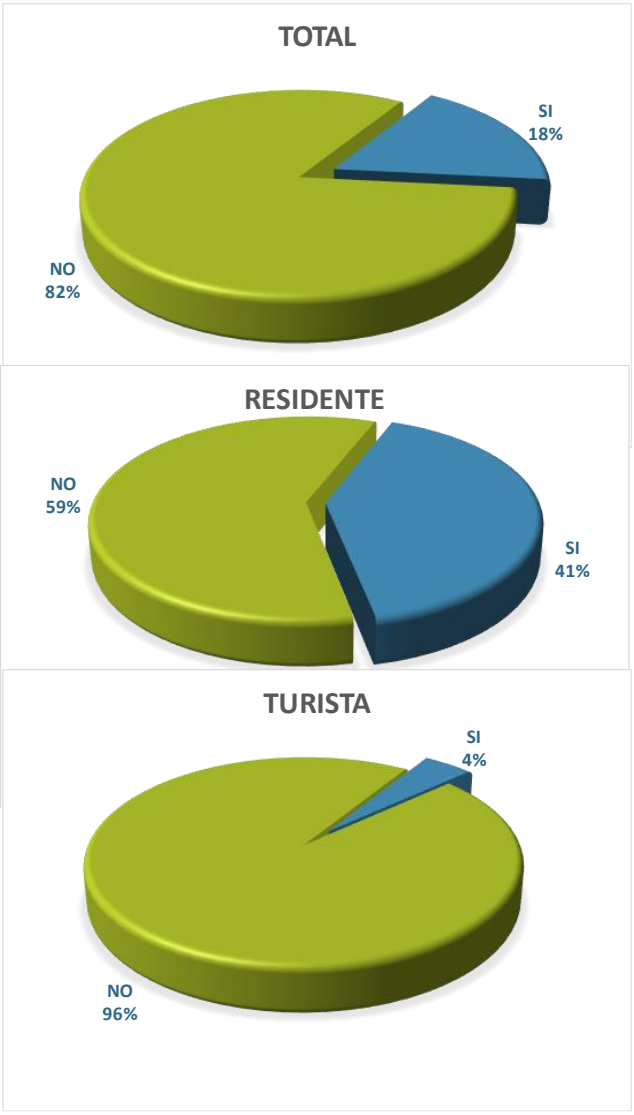


Gráfico 25. P3. Porcentaje de encuestados, residentes y turistas según hayan presenciado o no la comisión de un delito en Playa de Palma. ED2017

Estos paseos por el espacio público de la Playa de Palma se realizan a horas centrales del día o de la tarde, de manera que no son frecuentes las salidas nocturnas de los turistas seniors, cuando podrían probablemente ser testigos de algún tipo de alteración del orden público con mayor probabilidad.

El hecho de que los residentes sí hayan presenciado un mayor número de delitos que los turistas, en una relación 10 a 1, está también relacionado con el tiempo de estancia en la Playa de Palma, que en los residentes no solo es más prolongado en el tiempo si no, además, constante. Es decir, los residentes no están solamente durante los meses de temporada baja-media que es cuando los turistas seniors visitan la Playa de Palma, sino también durante el verano, cuando la composición del flujo turístico varía y el turismo sénior es sustituido por el turismo joven, alemán, británico y holandés (principalmente) mucho más masivo y que incluye el llamado turismo de borrachera, que es el que con mayor frecuencia resta expuesto a la victimización directa de robos, hurtos y otros delitos. El turismo sénior coincide pues en el espacio con la población residente pero no en el tiempo, a pesar de que, como veremos más adelante, más de la mitad de los turistas seniors repite visita.

❖ P3.1. y P3.2. ¿Dónde vio cometer el delito y qué delito vio cometer?

A aquellos encuestados que respondieron afirmativamente a la pregunta P3 (¿Ha visto cometer algún delito, hurto o robo en la zona?) se les formularon una serie de preguntas anexas. En primer lugar, la pregunta ¿dónde? (P3.1) y en segundo lugar qué tipo de delito (P3.2.).

De los 97 residentes que habían presenciado delitos, el 77% respondió a la pregunta, mientras que de los 18 turistas que dijeron haber presenciado algún delito, respondieron a la pregunta el 83,3%. Al tratarse de respuestas abiertas, la variedad de referencias espaciales ha sido muy amplia. A fin de ordenar los lugares identificados por los encuestados se han clasificado las respuestas en tres grandes tipologías de espacios: "Espacio público", "barrios específicos" y "negocios y servicios". En la tipología "Espacio público" se han incluido las respuestas que han delimitado una zona en concreto accesible para cualquier persona. En esta tipología se incluyen respuestas genéricas como "*por toda la Playa de Palma*", "*en la calle*", "*en la playa"*, "*en el paseo*" o "en primera línea". Una segunda tipología la constituyen las respuestas de los que han identificado el lugar donde presenciaron la comisión de un delito con el nombre del barrio (Can Pastilla o s'Arenal, ninguno identificó "Les Meravelles" como lugar, aunque sí locales o lugares ubicados en ese barrio). Finalmente, la tercera tipología se ha denominado "Negocios y servicios" y se han incluido aquí de forma genérica los epígrafes "farmacia", "supermercado", "mercado", "hotel, "autobús", "peluquería", "tienda" etc., es decir, locales comerciales de uso público o servicios públicos como la línea de autobuses municipal que cubre el servicio de la Playa de Palma.

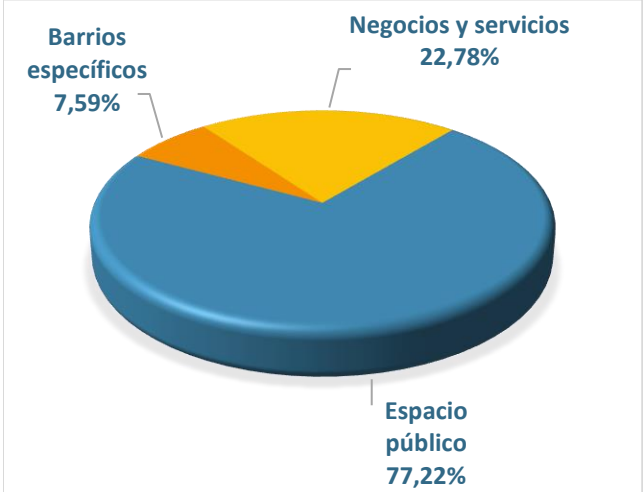


Gráfico 26. P3.1. Tipología de espacios donde se han visto cometer delitos. Residentes

En correspondencia con un mayor y mejor conocimiento del espacio, han sido los residentes los que han aportado más detalles y precisión a la hora de localizar las zonas donde vieron la comisión de delitos.

En la Tabla 30 pueden verse los resultados globales a esa pregunta que han ofrecido los residentes. Así, un 77% de los lugares identificados con áreas de victimización observada se corresponden con el "Espacio Público", un 22,8% con negocios y servicios y un 7,6% con barrios específicos.

En el detalle de las respuestas puede verse que, entre los residentes, la playa (44%) y la calle (27,8%) son los lugares de victimización directa que se identifican como principales lugares donde se han visto cometer delitos.

RESIDENTES	Total	%/respuestas	%/residentes
Espacio público			
Por toda PdP	1	1,27%	0,42%
Playa	35	44,30%	14,64%
1 LINEA	1	1,27%	0,42%
Balneario	1	1,27%	0,42%
Paseo	1	1,27%	0,42%
En la calle	22	27,85%	9,21%
subtotal	**61**	**77,22%**	**25,52%**
Barrios específicos			
Can Pastilla	3	3,80%	1,26%
Arenal	3	3,80%	1,26%
subtotal	**6**	**7,59%**	**2,51%**
Negocios y servicios			
Farmacia	2	2,53%	0,84%
Hotel	1	1,27%	0,42%
Mercado	1	1,27%	0,42%
Peluquería	1	1,27%	0,42%
Supermercado	2	2,53%	0,84%
Tienda	6	7,59%	2,51%
Bus	5	6,33%	2,09%
subtotal	**18**	**22,78%**	**7,53%**
Total respuestas	**79**	**100,00%**	**33,05%**
No contesta			
No contesta	154		64,44%
subtotal	154		**64,44%**
Total general	**239**		**100,00%**

Tabla 30. P3.1. Lugares donde los residentes afirman haber visto cometer delitos. ED2017

Un 7,59% de los residentes que han presenciado un delito localiza el hecho en un comercio o tienda, en la que habitualmente ha visto producirse un robo o una sustracción. El cuarto lugar identificado es la línea del autobús de la EMT, que alcanza el 6,33% de las respuestas.

Por lo que respecta a los turistas, recordemos que el número de los que afirmaba haber visto cometer algún tipo de delito era solo el 4% de los turistas seniors encuestados (15 respuestas). De éstos, 8 contestaron a la pregunta P3.1., e identificaron también, como los residentes, la playa y la calle y como los lugares donde habían presenciado delitos. En el caso de los turistas seniors, hasta el 20% de los respondieron identificaron el propio hotel o sus inmediaciones como los lugares delictivos, lo que identifica a los propios turistas como víctimas de los delitos y la existencia de delincuentes especializados en aprovechar los momentos de descuido de este colectivo.

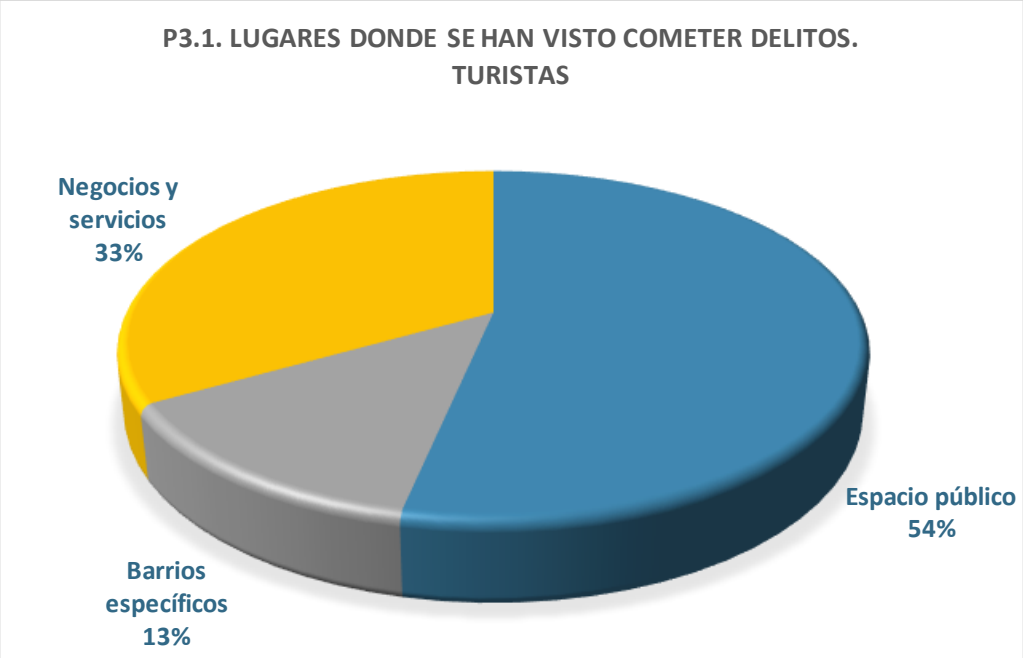


Gráfico 27. P3.1. Tipología de espacios donde se han visto cometer delitos. Turistas

TURISTAS	Total	%/respuestas	%/turistas
Espacio público			
Playa	4	26,67%	0,97%
Calle	4	26,67%	0,97%
subtotal	**8**	**53,33%**	**1,94%**
Barrios específicos			
Can Pastilla	1	6,67%	0,24%
s'Arenal	1	6,67%	0,24%
subtotal	**2**	**13,33%**	**0,49%**
Negocios y servicios			
Hotel	3	20,00%	0,73%
Tienda	1	6,67%	0,24%
BUS	1	6,67%	0,24%
subtotal	**5**	**33,33%**	**1,21%**
Total respuestas	**15**	100,00%	**3,64%**
No contesta			
No contesta	397		96,36%
Total	**412**		100,00%

Tabla 31 P3.1. Lugares donde los turistas seniors afirman haber visto cometer delitos. ED2017

Aunque en términos absolutos el número de respuestas no sea significativo, sí resulta indiciario de los lugares que deben reclamar la atención de las políticas públicas de seguridad, que deben dirigirse hacia el espacio público más concurrido, como es la zona de playa y las calles de primera línea y cercanas a los hoteles.

Cuando a los encuestados se les pregunta qué tipo de delito vieron cometer, nuevamente el inventario de conductas que refieren los residentes es más amplio que el de los turistas, pero coincidente en muchos de los hechos. Así, ambos colectivos identifican las «sustracciones o hurtos» como la principal actividad delictiva, aunque esa identificación obedece más a la circunstancia en la que se produjeron los hechos que a la calificación penal del mismo.

RESIDENTES	Nº respuestas	%	TURISTAS	Nº respuestas	%
Atraco	1	1,22%	Robo	1	8,33%
Robo	1	1,22%	Sustracción/Hurto	7	58,33%
Robo bicicleta	1	1,22%	Tirón	2	16,67%
Robo cartera	1	1,22%	Trileros	2	16,67%
Robo vehículo	2	2,44%	Total respuestas	**12**	**2,91%**
Robo vivienda	2	2,44%	No contesta	400	**97,09%**
Sustracción/Hurto	64	78,05%	**Total**	**412**	
Tirón	9	10,98%			
Venta droga	1	1,22%			
Total respuestas	**82**	**34,31%**			
No contesta	**157**	**65,69%**			
Total	**239**				

Tabla 32 P3.2. Tipología de actos delictivos que identifican los encuestados. ED2017

Muchos encuestados, especialmente los residentes, hablan de «robo», en sentido genérico, para identificar los actos de apropiación de bienes ajenos. Cuando los encuestadores les preguntaron acerca de si la víctima se dio cuenta de ese *robo*, o implicó violencia sobre personas o cosas, o más bien el acto se produjo sin que la víctima lo advirtiera en el momento y sin violencia alguna, los encuestados matizaron y eso ha permitido distinguir los «robos» de los «hurtos/sustracciones». Agrupando los delitos visualizados por los encuestados en categorías para hacer más sencilla su interpretación, vemos que tanto entre residentes como entre los turistas seniors, las «sustracciones/hurtos» se identifican como las acciones delictivas más observadas. Si recordamos que en la pregunta P3.1. los lugares donde se localizaron preferentemente estas acciones fueron "playa", "calle" y "comercios", resulta coherente el tipo de delito identificado con el lugar. En efecto, la sustracción o hurto tiene lugar principalmente aprovechando situaciones de descuido de las potenciales víctimas, lo que resulta muy fácil en la playa, donde los bañistas se encuentran distraídos tomando el sol o refrescándose en el agua, dejando desatendidas sus pertenencias. Igualmente, la calle ofrece buenas ocasiones de distracción por las aglomeraciones, por las actividades que se realizan (músicos, vendedores ambulantes, tiqueteros) y por las múltiples ofertas que invitan a la distracción (escaparates, bancos de descanso, terrazas de bares y restaurantes, etc.). Finalmente, también los comercios, muchos de los cuales están especializados en la venta de *souvenirs*, ubicados en primera línea y que cuentan con expositores de los que es fácil sustraer alguno de los objetos expuestos, son lugares óptimos para la comisión de hurtos.

Las «sustracciones/hurtos» alcanzan el 78% de los actos delictivos identificados por los residentes y el 58% de los identificados por los turistas. (Gráfico 28).

Los residentes señalan en segundo y tercer lugar los "tirones" (11%) y robos (9%) producidos sobre bienes variados (viviendas, carteras, vehículos, bicicletas, etc.). (Gráfico 29).

Ambas categorías suman otro 20% de los delitos vistos por los residentes, siendo la venta de droga (1,2%), una actividad residual, no tanto porque no exista sino porque no se realiza probablemente de forma tan visible.

Figura 90. Tienda de souvenirs. Facilidad para la sustracción.

Gráfico 28. P3.2. Tipología agrupada de actos delictivos que identifican los turistas encuestados. ED2017

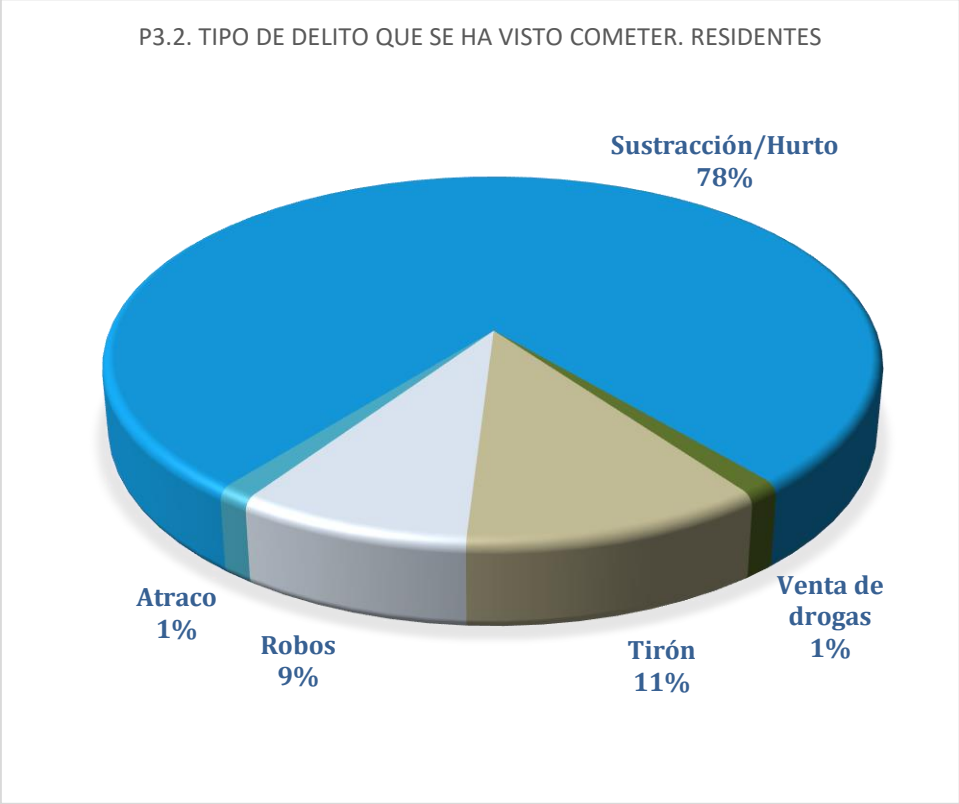


Gráfico 29. P3.2. Tipología agrupada de actos delictivos que identifican los residentes encuestados. ED2017

Estos hechos reportados dan idea del ambiente con el que conviven diariamente los residentes en Playa de Palma. La vida cotidiana en estas barriadas turísticas de primera línea supone un contacto frecuente con actividades que, sin ser penalmente punibles, sí dan cuenta de una convivencia afectada por prácticas antisociales que imponen una tensión ante la necesidad de protegerse para no ser víctima de delitos oportunistas.

Entre los turistas seniors, los que presenciaron la comisión de algún tipo de delito y lo identificaron coinciden en señalar las «sustracciones/hurtos» como los más frecuentes (58%), pero colocan a la par los «tirones» (17%) y de forma específica a los «trileros» (17%) (Gráfico 28). El timo (como tipo de estafa) que en sentido amplio supone el juego del trile, aunque no acabe suponiendo un hecho delictivo por no superar generalmente los 400€[137], afecta casi en exclusiva a los turistas, pues ningún residente accede al juego, que se conoce trucado de antemano y sin posibilidad real alguna de que el apostante gane. Los turistas en cambio, animados por la formación de corros de personas y por las aparentes ganancias que obtienen los «ganchos» -que actúan como cebo para animar a

[137] Artículo 248 y 249 del Código Penal vigente *«Cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilizaren engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno (…) Si la cuantía de lo defraudado no excediere de 400 euros, se impondrá la pena de multa de uno a tres meses»*

los que se paran a mirar para que apuesten-, acaban perdiendo mucho dinero. El trile es una problemática que afecta a casi todas las zonas turísticas de sol y playa desde hace décadas.

Figura 91- Grupo de trileros en la Playa de Palma ©C. Forteza. Diario de Mallorca 11/08/2015

En muchos destinos turísticos existen auténticos profesionales de este timo que se distribuyen en zonas específicas de los paseos costeros, muy concurridos por los visitantes. Con una bolita y tres cubiletes los trileros convencen a los incautos de que es posible ganar la apuesta [138], algo prácticamente imposible aun en el caso de que se jugara honestamente. La forma de atajar esta práctica ha contado con varios intentos, como es el de prohibir el juego en la vía pública, pero ello conlleva la doble victimización de los jugadores que además de verse timados por los trileros pueden llegar a ser multados por participar en una actividad administrativamente prohibida, lo que no es en absoluto comprendido por los turistas, especialmente extranjeros.[139]

En su conjunto pues, los delitos que han sido observados directamente por los turistas seniors se mueven en el entorno de las actividades que producen de forma ilícita un beneficio a quienes las practican, bien sustrayendo bienes, apropiándose de ellos -por descuido o a la fuerza- o también mediante juegos de azar que encubren engaños.

- **Victimización directa observada según sexo y edad.**

Hemos considerado de interés ver si existe relación entre las respuestas obtenidas a la P3 (Observación de la comisión de un hecho delictivo) y el sexo o la edad en el grupo de residentes y de turistas seniors. Para ello hemos distribuido las respuestas P3-SÍ (se han observado delitos) y las respuestas P3-No (no se han observado delitos) de acuerdo con los intervalos de edad establecidos al estructurar la muestra según el colectivo de turistas seniors o de residentes y el sexo de los encuestados.

Existía la posibilidad de que la distribución por edad de las respuestas a la P3, tanto afirmativas como negativas, guardara relación con la propia estructura de los datos, es decir, que un mayor número de respuestas se presentaran en los grupos de edad más numerosos. Para corregir este sesgo, hemos calculado las respuestas P3-Sí (observó

[138] Puede verse una descripción del juego, sus variantes y las figuras que componen el equipo (trilero, ganchos, avistadores, matón, roper) en la página dedicada a Tahurismo. *Three card monte o Trile con cartas*.

[139] Los turistas entienden que si la actividad es ilícita en el espacio público debería perseguirse y erradicarse antes de que nadie pudiera participar en ella.

delito) de hombres y mujeres de cada grupo de edad sobre el total de individuos de ese mismo grupo de edad. En la representación gráfica se presentan así, sobre el eje de ordenadas el % de hombres y de mujeres que han contestado "Sí" a al P3 (por grupos de edad) y el % de individuos de cada grupo de edad que componen la muestra (Gráfico 30 y 31).

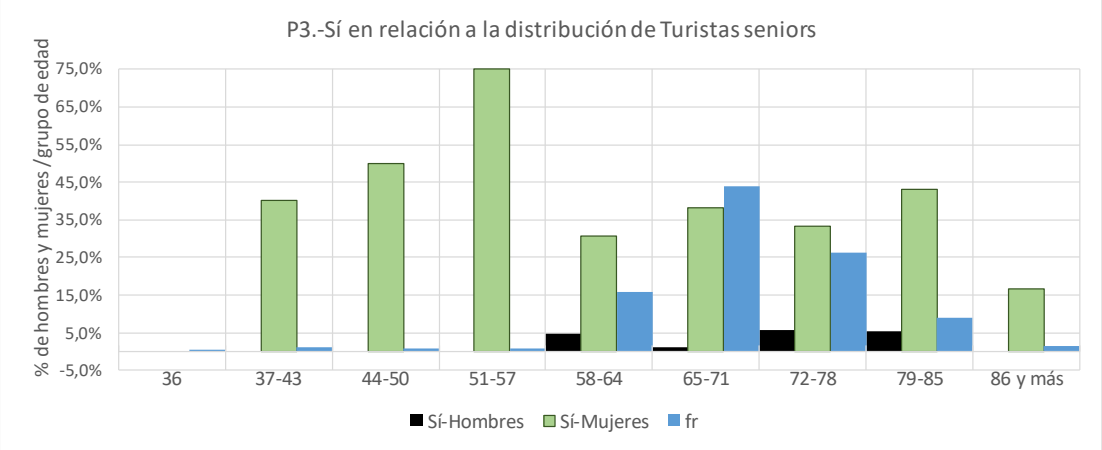


Gráfico 30. Relación de turistas seniors que han observado delitos por grupos de edad y sexo según histograma de frecuencias de encuestados.

En la representación gráfica de los turistas seniors se observa en primer lugar que han contestado afirmativamente un número mucho mayor de mujeres que de hombres en todos los grupos de edad y, en segundo lugar, que ese porcentaje que ha contestado "Si" (haber observado la comisión de un delito) en cada grupo de edad tiene un peso relativo muy superior al peso del número total de individuos de ese mismo grupo de edad sobre el total de la muestra en todos los grupos a excepción de 65-71. Que el único grupo 65-71 en que el peso de la respuesta P3-Sí de las mujeres sea inferior al peso de su grupo de edad sobre el total de la muestra indica que la distribución de la repuestas P3. Sí, sigue fuertemente condicionada por la estructura de datos de la propia muestra, de manera que –pese a la corrección- crece hacia las colas de distribución, donde el bajo peso de los individuos encuestados favorece que unas pocas respuestas afirmativas adquieran un peso relativo muy alto[140]. No obstante, parece apuntarse la tendencia a que las observaciones de comisión de delitos son más frecuentes en los grupos de menos de 58 años y en los mayores de 72. Un dato igualmente relevante es el hecho de que los hombres encuestados hayan reportado casos de observación de delitos en un número mucho menor que el de las mujeres, cuando están repartidos de forma equitativa en el conjunto de los turistas seniors encuestados. Se apunta la tendencia así a una mayor capacidad de observación de la realidad por parte de las mujeres y de identificación de situaciones en las que existen personas que se están comportando de manera anómala (sustrayendo bienes, por ejemplo) que se identifican como hechos delictivos.

[140] Por ejemplo, en el grupo 51-57, que pesa el 1% de la muestra, las respuestas P3.Sí de las mujeres suponen el 75% del grupo.

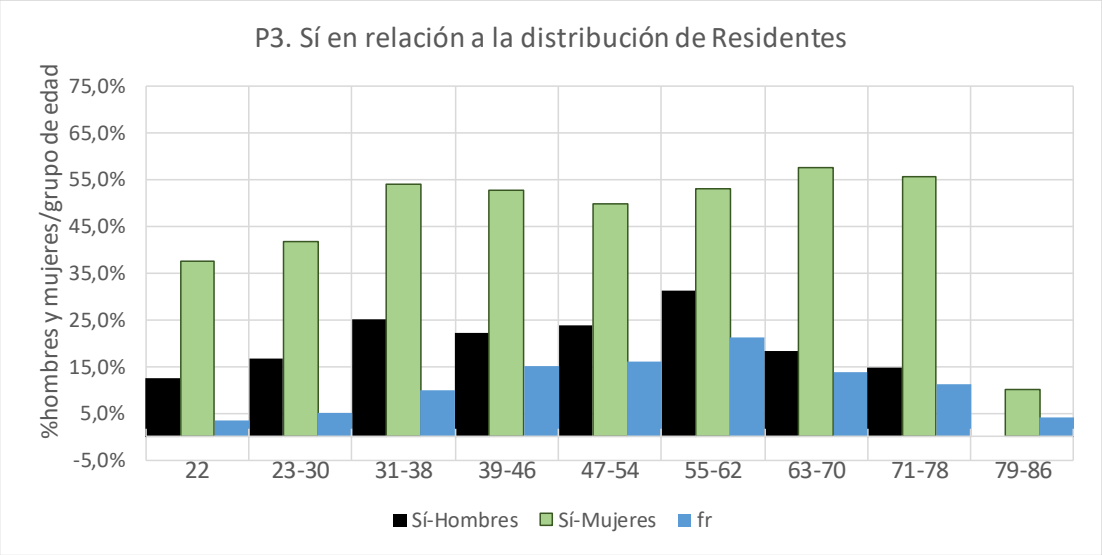


Gráfico 31. Relación de turistas seniors que han observado delitos por grupos de edad y sexo según histograma de frecuencias de encuestados.

La misma tendencia se repite entre los residentes, donde la distribución de la muestra por grupos de edad (fr), con individuos mucho más equitativamente repartidos entre todas las edades que los del turismo sénior (lógicamente concentrados en los mayores de 65 años), no parece afectar la distribución de los pesos relativos de las mujeres que han observado delitos. Así, en todos los grupos etarios el peso relativo de las mujeres que han observado delitos es muy superior al peso de cada grupo etario sobre el total de la muestra. De la misma forma que sucedía con la muestra de turistas seniors, también aquí las mujeres residentes reportan un mayor número de observaciones que los hombres, siendo mayores entre los 31 y los 62 años y decayendo a partir de esa edad. Las mujeres residentes de entre 31 y 46 años y mayores de 62 han observado proporcionalmente un mayor número de delitos que los hombres u otras más jóvenes y más mayores.

En las dos muestras (turistas seniors y residentes) se repite pues la tendencia a un mayor registro de observaciones de comisión de delitos, por encima de los individuos masculinos en todos los grupos de edad. Esta es una tendencia que convendría analizar más a fondo en una nueva encuesta diseñada exprofeso para la comprobación de esta realidad, que incluyera preguntas relativas a los elementos de entorno que facilitaron la identificación de estos actos.

P4. ¿Algún conocido suyo ha sido víctima de delito, hurto o robo en la zona?

La pregunta 4 (P4) incluida en la encuesta tenía la intención de indagar acerca de la percepción indirecta del delito. Después de haber interrogado a los encuestados acerca de su victimización directa —si habían sido ellos mismos víctimas (P2) o si habían sido testigos (P3)— la pregunta 4 se adentra en la victimización vicaria. Como señalan Chacón y Téllez (2017:12), la experiencia directa, personal «*es la fuente más genuina porque es la vivida; sin embargo, el conocimiento compartido por "otros" constituye lo que Surette (2007) denomina realidades simbólicas, es decir, aspectos que creemos y vivimos como información relevante, aunque no se vivan o se experimenten directamente*». La pregunta

hace referencia pues al conocimiento que los turistas seniors y residentes encuestados pudieran tener de la existencia de delitos, hurtos o robos en la Playa de Palma a través de información recibida a través de algún conocido.

Además de explorar qué diferentes experiencias y observaciones han vivido directamente los turistas y residentes en Playa de Palma se busca indagar ahora qué experiencia vicaria han adquirido pues tanto una como otra, combinadas, conforman el conocimiento que los individuos identifican como "mundo real". Ray Suzette ha incidido largamente sobre qué es la realidad socialmente construida y llega a la conclusión de que lo que creemos que es el mundo no es más que el resultado de una realidad que hemos construido socialmente, como resultado del conocimiento experiencial propio y ajeno. La incorporación al "mundo real" percibido de cada individuo de las experiencias ajenas constituye una "realidad simbólica" que nos permite construir un mundo colectivo (social) en el que nuestras acciones cobran sentido. Es importante pues ver hasta qué grado las percepciones de seguridad que pueda suscitar la Playa de Palma es resultado no sólo de la experiencia directa de los que visitan y residen en ella, sino también de la realidad simbólica que se ha construido en torno suyo. Dentro de esa realidad simbólica, las narraciones, historias y experiencias contadas y relatadas por otro, cobran una gran importancia como fuente de conocimiento que incorpora información al imaginario social.

Separando nuevamente a los encuestados en turistas seniors y residentes, las respuestas obtenidas a la P4. No dejan lugar a dudas, mientras sólo el 14% de los turistas encuestados afirman conocer algún caso de un colega, amigo o conocido que haya sido víctima de un delito, hurto o robo en la Playa de Palma, entre los residentes la cifra aumenta hasta el 46,4%. Observando los resultados según sexo comprobamos en la tabla que con independencia de la submuestra (turista o residente) las mujeres presentan una victimización mayor que los hombres. Un 17,53% del total de turistas seniors femeninas afirman tener conocidos que han sido víctimas de delito, hurtos o robos en la Playa de Palma, frente al 11,24% de los turistas masculinos. La mayor victimización indirecta femenina se repite en la submuestra de residentes, aunque con valores relativos mucho más altos. Así, hasta el 53,39% de las mujeres residentes frente a 39,67% de los hombres residentes, afirman conocer a personas que han sufrido delitos en la Playa de Palma.

TURISTA				RESIDENTE			
	Hombre	**Mujer**	**Total**		**Hombre**	**Mujer**	**Total**
SI	29	27	56	SI	48	63	111
NO	229	127	356	NO	73	55	128
Total	**258**	**154**	**412**	Total	121	118	239
	Hombre	**Mujer**	**Total**		**Hombre**	**Mujer**	**Total**
SI	11,24%	17,53%	13,59%	SI	39,67%	53,39%	46,44%
NO	88,76%	82,47%	86,41%	NO	60,33%	46,61%	53,56%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	**Total**	100,00%	100,00%	100,00%
	Hombre	**Mujer**	**Total**		**Hombre**	**Mujer**	**Total**
SI	51,8%	48,2%	100,00%	SI	43,2%	56,8%	100,00%
NO	64,3%	35,7%	100,00%	NO	57,0%	43,0%	100,00%
Total	62,6%	37,4%	100,00%	**Total**	50,6%	49,4%	100,00%

Tabla 33. P4. Victimización indirecta. Turistas y residentes que conocen víctimas de delitos. Valores absolutos y relativos. ED2107

Por su parte, los turistas seniors masculinos que ha contestado "Sí" a la P4 representan más de la mitad, en valores relativos, del conjunto de turistas seniors incluidos en la victimización indirecta, puesto que las mujeres representan el 48,2% restante. Pero sucede lo contrario entre el colectivo de residentes, donde las mujeres victimizadas indirectamente son el 56,8% frente al 43,2% de los hombres residentes. En términos relativos pues, un 86,41% de los turistas seniors afirma no tener conocidos que hayan sido víctimas de delitos frente a tan sólo el 53,56% de los residentes. Estas tasas de victimización indirecta tan distintas nos ayudarán luego a explicar los resultados de la pregunta P7, en la que se indaga acerca de la percepción de seguridad de la Playa de Palma.

La representación gráfica de los resultados obtenidos ayuda a visualizar las diferentes tasas de victimización indirecta existentes entre turistas seniors y residentes, aunque también revela una misma constante: la de una mayor victimización indirecta femenina. Las causas de esta mayor victimización indirecta entre las mujeres, con independencia a su pertenencia al colectivo de turistas seniors o al de residentes, obliga a pensar que existe una mayor comunicación de hechos delictivos entre personas del género femenino que masculino. Fijémonos que la pregunta va dirigida al conocimiento de personas que han sufrido victimización directa, de manera que ese mayor conocimiento que muestran las

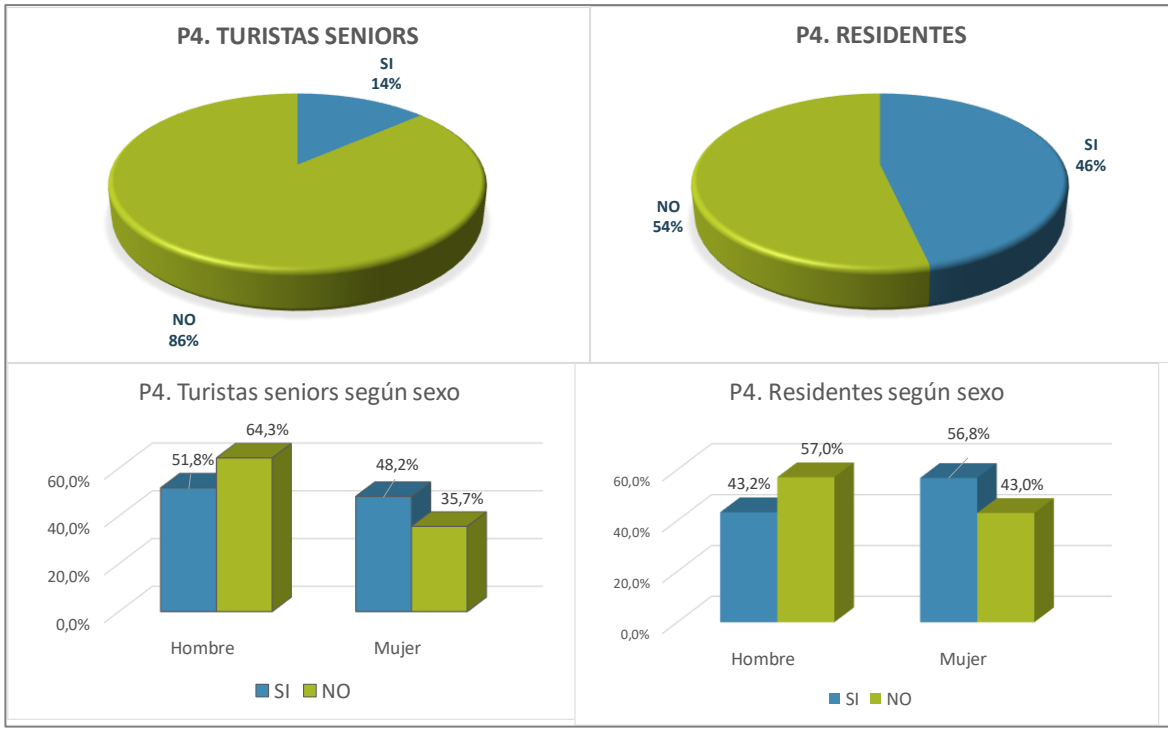


Gráfico 32. P4. Representación gráfica de los resultados de la victimización indirecta. Turistas y residentes ED2107

mujeres de la existencia de víctimas puede tener que ver con su participación en mecanismos de interacción social que propicien un mayor grado de difusión de noticias a través vínculos no sólo familiares sino también del entorno de la comunidad. La exposición reiterada a información relacionada con personas conocidas que hayan resultado víctimas de delito incide muy probablemente en la construcción de una mayor

percepción del riesgo, que puede o no traducirse en temor (Russo&Locato, 2010:970; Chacón&Tellez, 2017:13).

Atendiendo a la edad y sexo de los individuos que confirmaron su victimización indirecta por declarar su conocimiento de personas que habían sido víctimas de delitos en la Playa de Palma se observa que en el colectivo de turistas la tasa de victimización de hombres y mujeres difiere entre sí y con la distribución normal de la muestra. En la muestra, el intervalo de edad con mayor frecuencia es el de 65-71 años, seguido del de 72-78. Aunque tanto entre los hombres como en las mujeres el intervalo de 65-71 reúne también el porcentaje más elevado de turistas seniors que conocen personas que han sufrido delitos, la distribución en los restantes intervalos de edad difiere. Así, la victimización entre los turistas entre 58-64 años, que representan un 15% de los turistas encuestados, asciende hasta un 24% entre los hombres y aun 14% entre las mujeres, mientras en los del grupo 72-78 años, que representan el 26% de la muestra, la victimización es tan sólo del 17% entre los hombres y del 18,5% entre las mujeres. La tendencia entre los turistas seniors masculinos es pues a ver reducida su victimización con la edad, mientras entre las mujeres, aunque igualmente disminuye, lo hace a un menor ritmo.

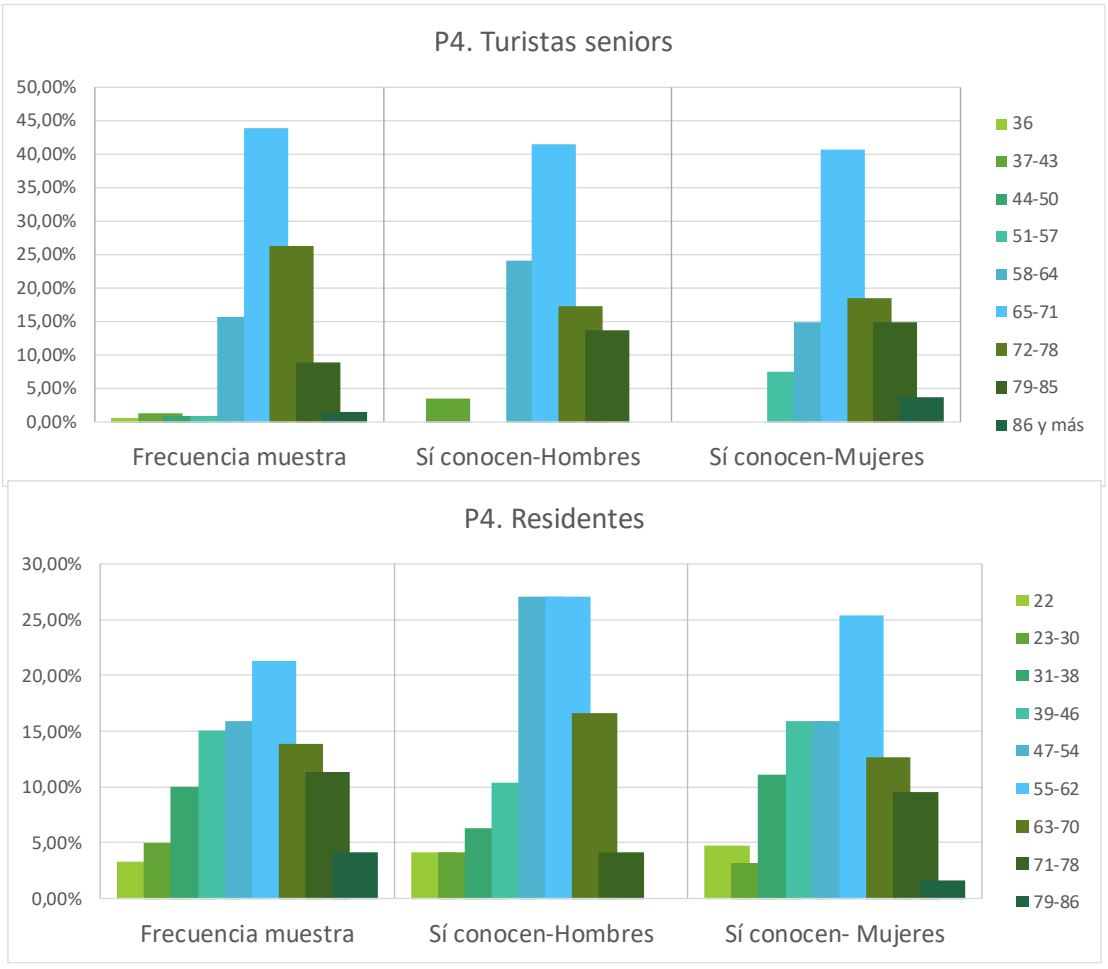


Gráfico 33. P4. Victimización indirecta según sexo y intervalo de edad. Turistas y residentes ED2107

Entre los residentes, el intervalo 39-46, que supone el 15% de la muestra, tiene una tasa de victimización del 10,4% entre los hombres, pero del 16% en las mujeres. En los grupos de edad centrales, 47-54 y 55-62, que suponen respectivamente el 15% y el 21,3% de la muestra, la victimización indirecta masculina es del 27% en ambos grupos y la femenina del 15,8% y del 25,40% respectivamente. En la gráfica resulta fácil observar que los hombres menores de 47 años tienen una tasa de victimización menor que las mujeres, cuya victimización es superior a la de los hombres entre los 23 y los 46 años y entre los 70 en adelante. La victimización indirecta masculina entre los residentes supera a la de las mujeres entre los 46 y 62 años.

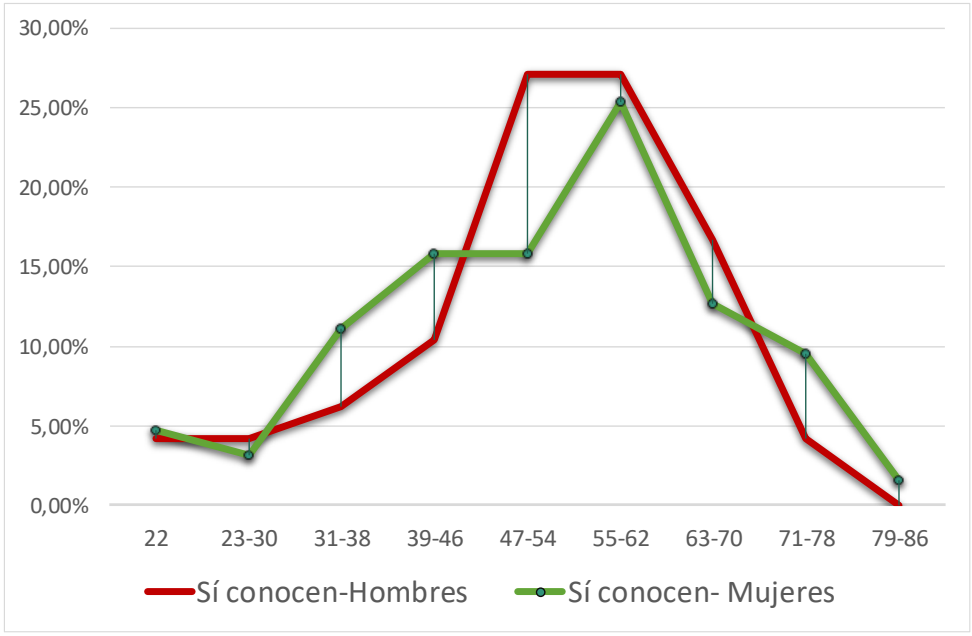


Gráfico 34. P4. Diferencia de victimización indirecta según edad y sexo. Residentes.

Pueden ser muchos los factores que expliquen esta diferencia entre los grupos de edad y debería realizarse un estudio más exhaustivo y enfocado tanto a conocer la relación existente entre el residente que dice conocer a personas que han sufrido delitos en la Playa de Palma y dichas víctimas directas y, por otro, los lugares donde se obtiene esa información. Ello serviría para determinar si la mayor difusión de las noticias sobre victimización directa tiene lugar a través de vínculos familiares, vecinales, laborales o a través de la frecuentación de lugares en los que victima indirecta y directa coinciden (una ruta de autobús, una escuela, una ruta, una cafetería, un supermercado). Los canales de difusión del conocimiento vicario son importantes a la hora de establecer medidas preventivas en la comunidad que persigan detener el contagio del miedo y reducir la exposición a hechos vicarios que contribuyen a la generación de miedo difuso (Stanko, 2000).

P5. ¿Qué zona de la Playa de Palma le ha parecido más insegura?

La pregunta P5 se planteó simultáneamente como mecanismo de identificación de los crime *hotspots* o puntos calientes del delito en la Playa de Palma y como pregunta de control para comprobar la congruencia en las respuestas de los encuestados. El primer dato significativo en los resultados de esta pregunta es el bajo número de "no sabe/no contesta" registrados. Sólo 17 personas del total de 651 encuestados no contestaron a la pregunta. No es que en una encuesta de opinión resulte deseable registrar un alto número de "no sabe/no contesta", pero dada la pregunta y las respuestas obtenidas en otros apartados de la encuesta, hubiera resultado congruente obtener un alto número de no-respuestas. La razón es simple. Hemos visto en la P2, al preguntar si el encuestado se siente seguro paseando por la Playa de Palma (algo que podía venir condicionado tanto por una victimización directa como indirecta) que el 91,4% de los turistas seniors hombres y el 80,52% de las turistas seniors mujeres (360 personas) habían afirmado sentirse seguros en la Playa de Palma. Por su parte, los residentes, aunque en un número menor, habían contestado también afirmativamente en un 62,65% de los hombres y en 55,93% de las mujeres (143 personas). Es decir, 503 personas, 77,3% de la muestra, han afirmado sentirse seguras en la Playa de Palma. Ello lleva a pensar que cuando se les pregunte a los encuestados que identifiquen qué lugares, a su juicio, les parecen más inseguros, en torno a un 77% debería responder que "ninguno de los lugares les parece inseguros" o bien deberían responder dejando en blanco la respuesta ("no sabe/no contesta"). Lo anterior sólo sucede parcialmente entre los turistas seniors, entre los que, como veremos, 225 de 412, el 54,6%, han respondido precisamente "*Ninguna zona parece insegura*", pero no deja de ser una cifra alejada del 87,4% que respondió sentirse seguro en la Playa de Palma. Así, pese a existir un porcentaje de encuestados (77%) que afirmó sentirse seguro paseando en la Playa de Palma ello no impidió que se sintieran capaces de identificar puntos o zonas inseguras en ella. De esta forma, al menos en una parte, las respuestas obtenidas en la P5 no son más que un nuevo ejemplo de lo que Pierre Bordieu denomina *"los efectos perniciosos de las encuestas de opinión*", que consisten precisamente en conminar a las personas a responder preguntas que nunca se habían planteado (Bourdieu, 2000).

Parece obvio que una persona (turista/residente) que ha sufrido una victimización directa, ha sido testigo de un delito o incluso ha oído hablar de su comisión deba estar más sensibilizada ante las cuestiones de seguridad que otra que nunca ha padecido una victimización directa o indirecta. Sin embargo, hemos de recordar que sólo un 1% de los turistas seniors afirmaron haber sido víctimas de un delito (un 28,4% los residentes), un 4% habían visto un delito (40% los residentes) y un 13,6% conocía a alguien que había sido víctima de un delito en Playa de Palma (46% los residentes); no resulta pues aparentemente muy congruente que un 61,6% de los encuestados identifique lugares de la Playa de Palma a los que califica sin dudarlo como altamente "inseguros". Sin embargo, sucede con mucha frecuencia que las personas opinan de asuntos sobre los que otros suponen que debieran tener una opinión formada, simplemente porque son preguntados o por la presión que pueda ejercer el encuestador al preguntarle (Bishop, G, et al. 1986).

En la encuesta que realizó en 2009 la Fundación CIREM para el Consorcio de la Playa de Palma (CIREM,2010) entre los residentes para analizar su percepción y valoración de la Playa de Palma y también en el sondeo de opinión sobre seguridad entre los turistas de

Playa de Palma realizado por *Gabinet de Perspectiva* (Tovar, et. al. 2010c) se detectó ya un sesgo similar. Si a los residentes o a los turistas se les preguntaba cuál era el principal problema de Playa de Palma respondían que "la seguridad" un porcentaje menor que si se les presentaba una lista de problema entre los que se incluía la seguridad y se les pedía que jerarquizaran de mayor a menor importancia los problemas de Playa de Palma. Es decir, ante una lista de problemas de una zona, entre los que la seguridad es uno de ellos, un alto porcentaje de personas se sienten inclinadas a valorar "la seguridad" como problema, e incluso como "problema importante" por el simple hecho de que figura en la lista, aunque nunca antes hubiera pensado en "la seguridad" como un posible problema. El pensamiento heurístico opera entonces de una forma lógica forzando un razonamiento del tipo: *"si en una lista de problemas se incluye la seguridad, será que la seguridad es un problema, aunque a mí no se me hubiera ocurrido pensar que lo fuera".* Eso significa que si se pregunta por una cuestión parece que se esté forzando al encuestado a tener necesariamente una opinión sobre ella, la expectativa misma de la respuesta, genera entonces espontáneamente una respuesta. Obviamente, cuando se formulan preguntas que requieren de conocimientos específicos para contestar de forma rigurosa, lo sensato es preguntar de forma selectiva solo entre expertos, pues una encuesta masiva sólo obtendría resultados sin sentido (Bourdieu, 1977; 2000)[141].

En nuestra pregunta 5 (P5) se optó pues por no presentar un listado de lugares, lo que hubiera favorecido un sesgo de anclaje, en el sentido de propiciar que los encuestados seleccionaran un lugar, aun siendo la elección arbitraria o sin fundamento, pero inducida por figurar entre los elegibles (Blumental-Bary, 2017). Por otra parte, resultaba esperable que los residentes, dado que la Playa de Palma es su entorno de vida cotidiano y en el que desarrollan de forma rutinaria sus actividades, ofrecieran no sólo un abanico de respuestas más amplio sino también más preciso. Igualmente, dada su mayor experiencia vital y su mayor tasa de victimización directa e indirecta, consideramos que la identificación que pudieran realizar de los *crime hotspots* resultaría más cercana a la realidad.

Por lo que respecta a los turistas seniors, dada su baja victimización, hemos de suponer que la identificación de *crime hotspots* se realizó como resultado de una inferencia espacial que situó el distrito de s'Arenal y los balnearios 0-4 como los de mayor riesgo, bien porque la simple aglomeración de gente en esas zonas sugiriera inconscientemente una mayor probabilidad de que se cometieran actos delictivos, bien por el tipo de gente con la que se cruzaron durante sus paseos les llevaron a considerar que, dado que había que contestar, esas zonas podían ser con mayor probabilidad "puntos clave" de inseguridad. Comprobaremos estos extremos al analizar las repuestas a la pregunta 6.

[141] Razónese en relación al absurdo que supondría realizar una encuesta masiva entre la población acerca, por ejemplo, de qué alternativas resultan preferibles al tamoxifeno en el tratamiento del cáncer, algo que sólo puede ser contestado de forma rigurosa por expertos seleccionados.

❖ **Elección de los *crime hotspot* entre los residentes.**

De los 239 residentes encuestados han contestado identificando algún lugar como el de mayor inseguridad un 87%. Sólo un 10% ha respondido afirmando que no conoce ningún lugar inseguro en la Playa de Palma y un 3% no ha respondido. (Gráfico 35)

En la Tabla 34 y 35 pueden verse los datos obtenidos y un resumen de los mismos tras proceder a la agrupación de respuestas por categorías.

RESIDENTES			
Lugares señalados			
Hot-spots	**Hombre**	**Mujer**	**Total residentes**
TODAS	10	10	20
NINGUNA	16	9	25
PLAYA	2	5	7
BUS 15	1		1
1 LINEA		1	1
2 LINEA	1	1	2
Balnearios			
Balneario 0	1		1
Balneario 1	3	4	7
Balneario 2	3	2	5
Balneario 3	2		2
Balneario 4		2	2
Baleneario 5		1	1
Balneario 6	3	3	6
Tramos de Balnearios			
1 AL 0	2		2
1 AL 6	1	2	3
2 AL 6	1		1
2 AL 7	1		1
3 AL 0	1	7	8
3 AL 1	3	8	11
3 AL 2		4	4
3 AL 6		1	1
4 AL 0	5	2	7
4 AL 1	2	10	12
4 AL 2		2	2
4 AL 5	1		1

Tramos de Balnearios (cont.)			
Hot-spots	**Hombre**	**Mujer**	**Total residentes**
5 AL 0	3	1	4
5 AL 1	1	3	4
5 AL 2	1		1
5 AL 3	1	1	2
6 AL 0		3	3
6 AL 1	3	2	5
6 AL 2	1	1	2
6 AL 3	1		1
6 AL 4	1		1
6 AL 5		4	4
7 AL 8	1	1	2
8 AL 0		1	1
9 AL 6	1		1
Can Pastilla			
Calle Virgilio	1		1
Plaza Can Pastilla		2	2
Can Pastilla	1		1
Les Meravelles			
MEGA PARK		1	1
Hotel Flamingo		1	1
Calle del Jamón	2	1	3
Arenal			
S'Arenal	36	9	5
Club Nautico s'Arenal		1	1
Torrent dels Jueus	2	4	6
Calle Fita-puente	1	2	3
Calle Amilcar		1	1
Llucmajor	1	2	3
No contestan	4	3	7
Total general	**121**	**118**	**239**

Tabla 34. P5. Clasificación de lugares identificados como inseguros por los residentes. EN2017

Como puede verse, los residentes son precisos en sus respuestas. Exceptuando los que contestan "todas las zonas", los residentes no sólo especifican los balnearios o los tramos balnearios que consideran más inseguros, sino que incluso señalan calles, locales de ocio (MEGAPARK), hoteles etc. Dada la variedad de respuestas se ha optado por reagrupar

las mismas en 10 categorías de lugares: todos (indicado "toda la Playa de Palma como lugar inseguro"); playa; bus (línea del autobús de la EMT que cubre el servicio regular Palma-s'Arenal L-15); primera línea; segunda línea; balnearios, tramos balnearios, distrito de Can Pastilla, distrito de Ses Meravelles y distrito de s'Arenal.

De estas 10 categorías, los tramos balnearios (35%) y los balnearios específicos (10%) suman ya el 45% de los lugares considerados inseguros, siendo el balneario 4 el que se obtiene un número más elevado de elecciones, aunque en general el tramo balneario 0 al 5 es donde los residentes consideran que se concentran los lugares más inseguros.

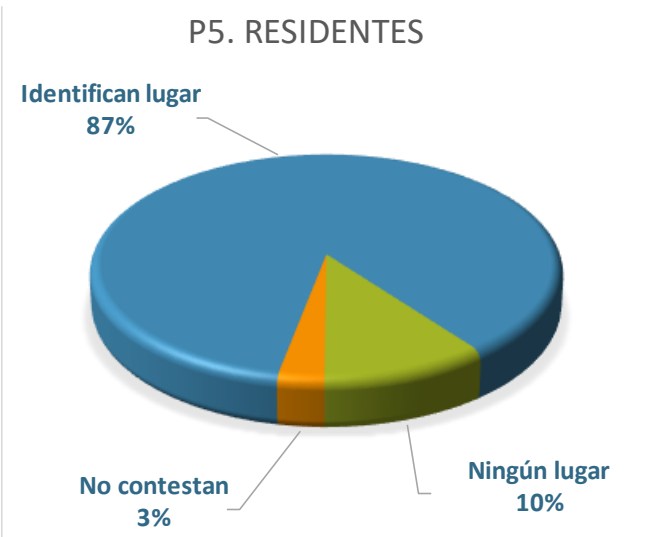


Gráfico 35. P5. Porcentaje de residentes que ha identificado lugares inseguros. EN2017

Ello resulta coherente con el hecho de que el distrito de s'Arenal, cuyo litoral precisamente lo conforman esos tramos balnearios, es el que se identifica por parte de los residentes como el más inseguro (24%), mientras que el distrito de Can Pastilla (1,7%) y el de Les Meravellas (2,8%) no alcanzan conjuntamente ni el 4% de las localizaciones inseguras.

RESIDENTES				*(valores relativos)*			
Hot-spots	**Hombre**	**Mujer**	**Total residentes**	**Hot-spots**	**Hombre**	**Mujer**	**Total residentes**
TODAS	10	10	20	TODAS	8,3%	8,5%	8,4%
NINGUNA	16	9	25	NINGUNA	13,2%	7,6%	10,5%
PLAYA	2	5	7	PLAYA	1,7%	4,2%	2,9%
BUS 15	1		1	BUS 15	0,8%	0,0%	0,4%
1 LINEA		1	1	1 LINEA	0,0%	0,8%	0,4%
2 LINEA	1	1	2	2 LINEA	0,8%	0,8%	0,8%
Balnearios	12	12	24	Balnearios	9,9%	10,2%	10,0%
Tramos balnearios	31	53	84	Tramos balnearios	25,6%	44,9%	35,1%
Can Pastilla	2	2	4	Can Pastilla	1,7%	1,7%	1,7%
Les Meravalles	2	3	5	Les Meravalles	1,7%	2,5%	2,1%
s'Arenal	40	19	59	s'Arenal	33,1%	16,1%	24,7%
No contestan	4	3	7	No contestan	3,3%	2,5%	2,9%
Total	**121**	**118**	**239**	Total	100,00%	100,00%	100,00%

Tabla 35 P5. Resumen de lugares identificados como inseguros por los residentes (valores absolutos y relativos) EN2017

Figura 92 Crime Hotspot "Torrent dels Jueus"-puente y C/ Fita

Es en el distrito de s'Arenal donde los residentes localizan otro de los puntos de inseguridad de la zona, en concreto, las inmediaciones del Torrent dels Jueus y su puente que sirve de divisoria municipal entre Palma y Llucmajor en el levante del municipio.[142] Al establecerse una frontera administrativa entre un municipio en el que la Policía Nacional y Policía Local de Palma, tienen competencia (Palma) y otro cuya competencia recae en la Guardia Civil (Llucmajor) y Policía Local de Llucmajor, se producen con frecuencia desplazamientos por infracciones administrativas de ordenanzas municipales, aprovechando la dicotomía de sus articulados, que imposibilita la persecución de determinadas actividades a uno y otro lado del torrente por los distintos cuerpos de seguridad. Por último, sorprende que la playa, donde se producen muchos hurtos durante la temporada alta, no sea identificada por los residentes de forma específica como escenario delictivo, aunque puede pensarse también que al elegir un balneario o tramo de balnearios se está también incluyendo no solo la parte del paseo sino también la playa y toda la primera línea.

[142] La franja es desde hace décadas un lugar degradado para el que el Ayuntamiento de Palma aprobó el 2017 una inversión de casi 2 millones de euros procedentes del impuesto de Turismo Sostenible para convertir el cauce hormigonado del torrente en un espacio verde por el que se pretende hacer circular agua depurada. No es una novedad la transformación de antiguos cauces de torrente en zonas ajardinadas (véase el ejemplo del Parque del Túria en Valencia), sin embargo, no es el caso del Torrent dels Jueus que es un cauce activo y la salida al mar de una cuenca de 30,5 Km^2, lo que significa que no deberían realizarse actividades humanas en él dadas las consecuencias que comportaría su reactivación en caso de lluvias torrenciales.

Resultado por sexos. Otro de los resultados que merece ser destacado en las respuestas a la P5 de los residentes es la distinta selección de lugares que han realizado los hombres residentes frente a las mujeres. En la los Gráficos 36 y 37 puede verse la distribución por sexos de los lugares inseguros agrupados según categorías y en el Gráfico 38 un detalle que visualiza de forma más gráfica en qué consiste la diferencia entre ellos. El distrito de s'Arenal es, en su conjunto, la zona cero de la inseguridad para los hombres residentes. Un tercio de la muestra lo identifica como la zona de mayor inseguridad, mientras que entre las mujeres son los tramos balnearios, especialmente los comprendidos entre 0 y 5 los que se identifican como los más inseguros. Hasta un 45% de las mujeres residentes los señalan como las zonas de mayor inseguridad. Esos mismos tramos balnearios ocupan la segunda posición entre los hombres, con un 25% del total de la muestra.

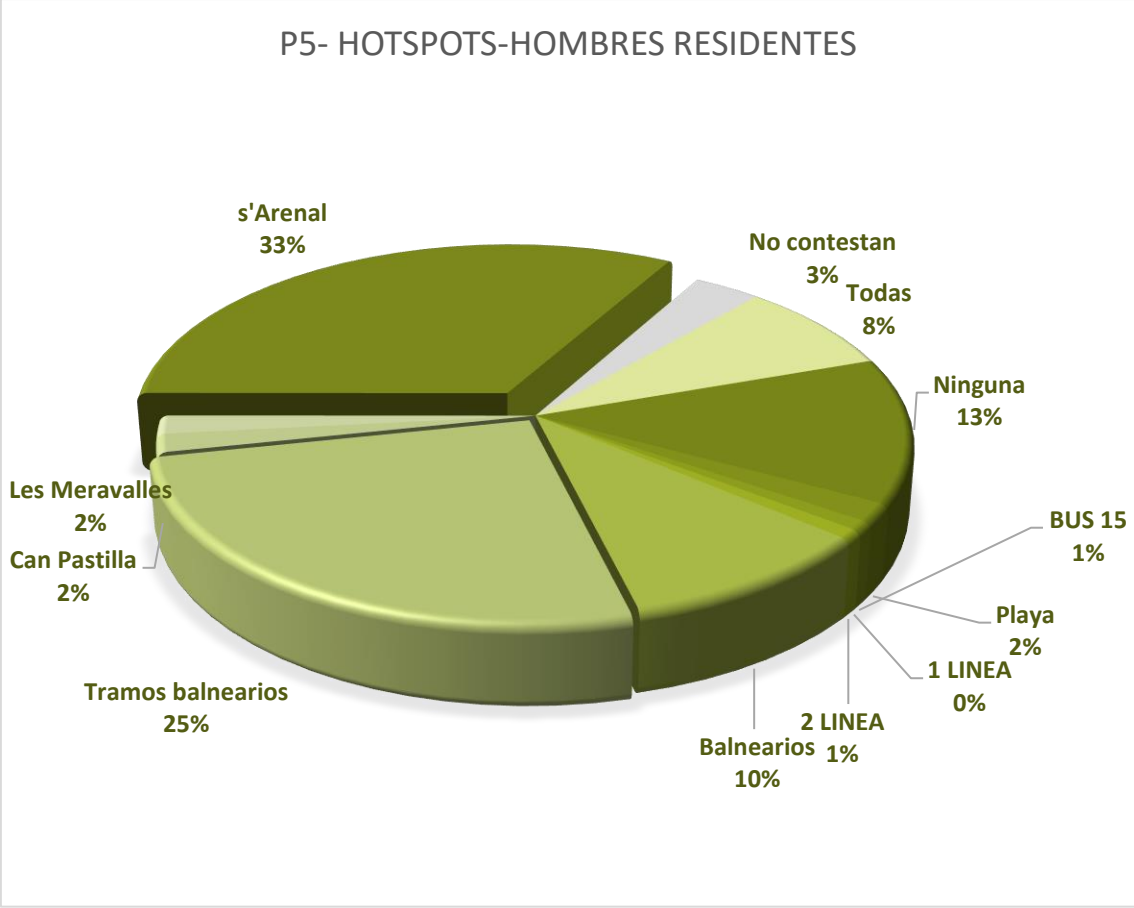


Gráfico 36. P5. Distribución de las categorías de lugares inseguros. Residentes Masculinos. EN2017

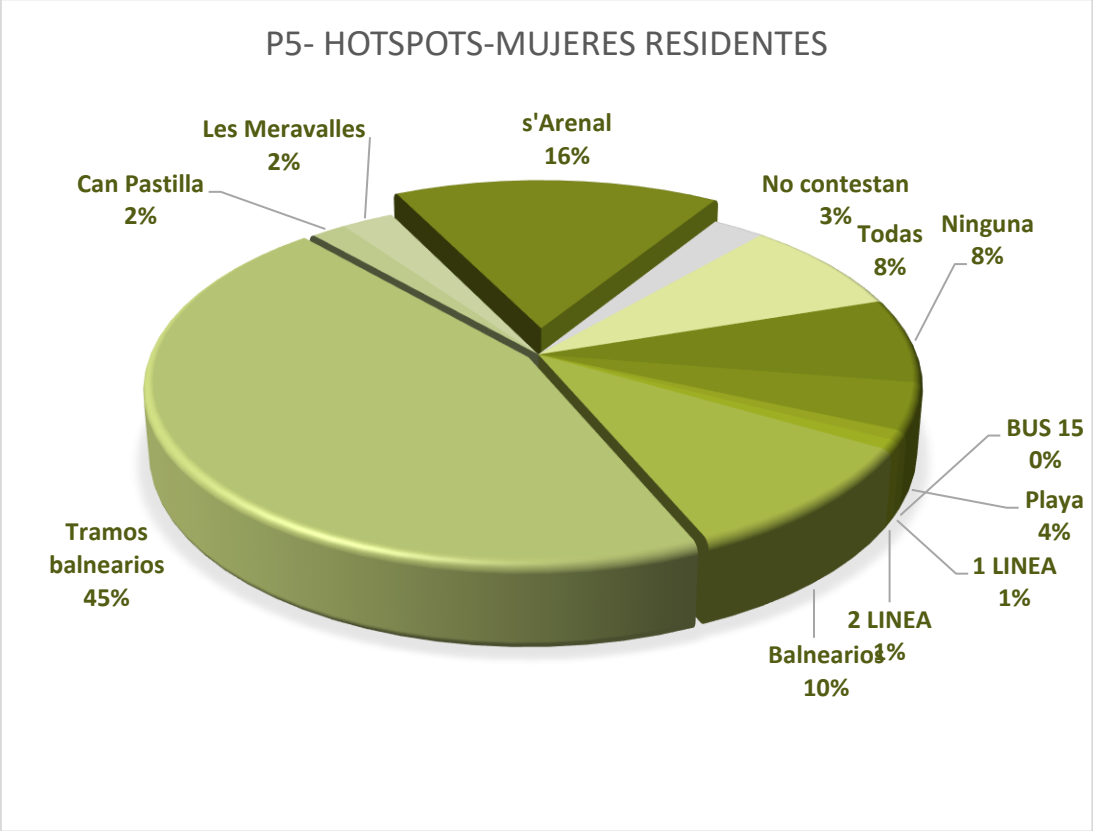


Gráfico 37. P5. Distribución de las categorías de lugares inseguros. Residentes Femaninos. EN2017

El 10% de los residentes, hombres y mujeres, señalan balnearios específicos como los más inseguros. De forma individualizada, es el balneario 4 el que se repite de forma más continuada.

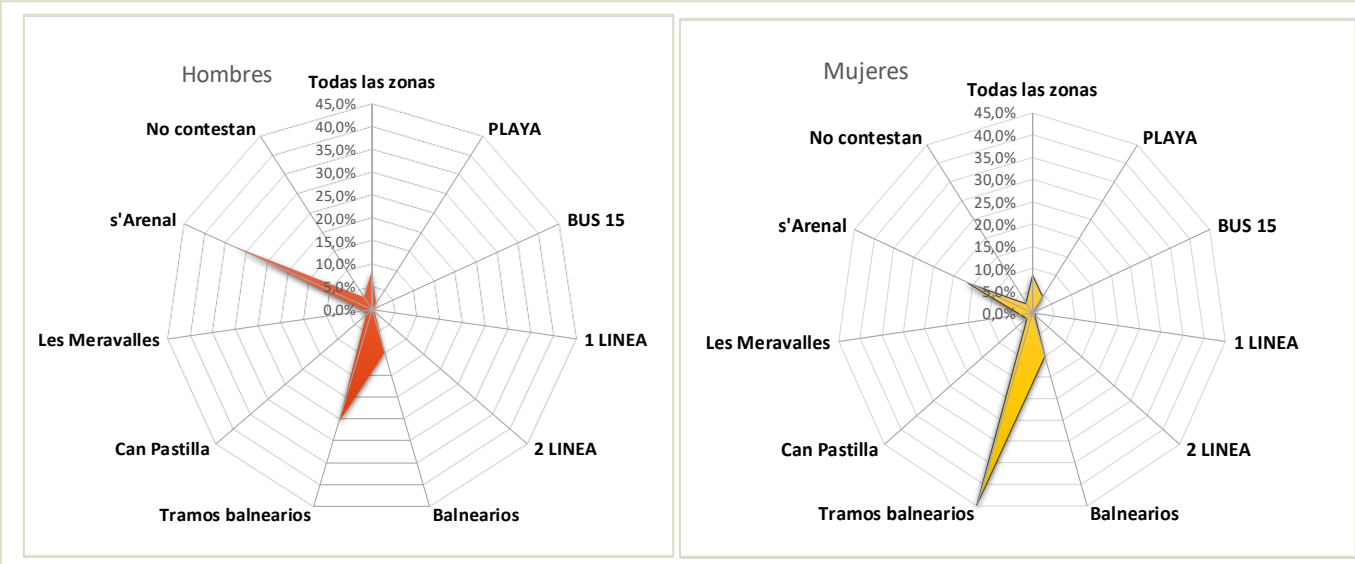


Gráfico 38. P5. Identificación de los principales lugares inseguros entre hombres y mujeres residentes. EN2017

Si segmentamos las respuestas de los hombres y mujeres residentes que escogen un distrito concreto como zona más insegura y lo relacionamos con su lugar de residencia en Playa de Palma, observamos un hecho que merece ser comentado. Como vemos en el Gráfico 39, son los hombres residentes en Can Pastilla los que señalan s'Arenal como distrito más inseguro (52%) mientras que entre los propios residentes en s'Arenal, sólo un 17% coincide con la valoración realizada por los hombres residentes de Can Pastilla, superando por tanto "otras zonas" el 76%.

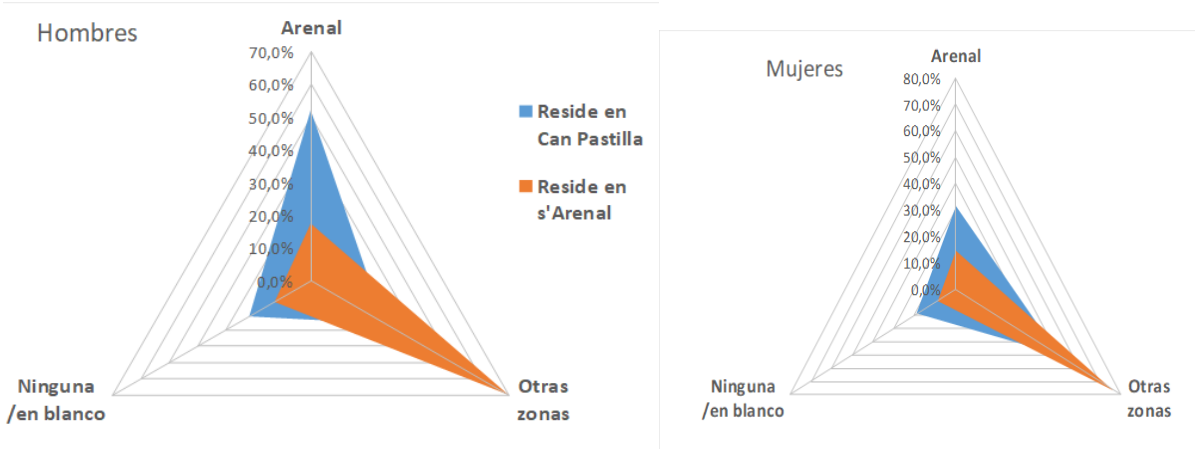


Gráfico 39. P5. Distrito de residencia y elección de distrito más inseguro según sexo. EN2017

Ello invita a reflexionar acerca de qué lleva a los residentes a decidir qué lugar de la Playa de Palma es más inseguro. Podría pensarse que una residencia continuada en un distrito donde, en efecto, el grado de conflictividad social aparece como relevante, debería generar entre sus residentes una percepción de inseguridad mayor que la de otros lugares, pero no es así. Cuando menos, el mejor conocimiento de la zona lleva precisamente a sus residentes a localizar con gran precisión los puntos de inseguridad (Calle Fita, límite del Torrent dels Jueus, Calle Amilcar, etc.), mientras que, entre los residentes, especialmente masculinos, de Can Pastilla, la percepción se hace extensiva a todo el distrito.

Esto indica que los propios residentes participan de la construcción de la realidad social que se nutre no solo de sus propias experiencias directas, sino también de lo que cuentan y relatan otras personas, de los medios de comunicación, de la información generada por las instituciones, y que todo ello se comparte a través de sistemas simbólicos, entre los que el conocimiento, lo que "se sabe" de los lugares, de la gente, de la zona, de la Playa de Palma, es la forma más común de construir la "realidad" de la Playa de Palma vista por quien reside en ella.

La disparidad de percepciones entre los residentes, dependiendo del sexo y del lugar de residencia, indica que, aunque pueda establecerse una valoración o percepción media en cuestiones como la inseguridad, deben analizarse a fondo qué variables determinan las elecciones individuales.

❖ **Elección de los *crime hotspot* entre los turistas seniors.**

De los 412 cuestionarios obtenidos entre los turistas seniors un 54,6% respondió a la pregunta P5 "Ninguna", esto es, más de la mitad consideró que no existe en la Playa de Palma ninguna zona insegura, lo que equivale a no haber podido identificar ningún lugar que incitara entre los entrevistados la sensación o la percepción de miedo o inseguridad, un porcentaje que alcanza hasta el 60% entre los hombres (45% entre las mujeres). El mero dato ya es significativo pues indica que cuando menos no resulta evidente a ojos de los turistas seniors la existencia de puntos negros generadores de inseguridad. De entre los que sí contestaron, puede que, afectados por el simple hecho de habérseles formulado la pregunta, se observa que la enumeración de lugares es mucho más reducida que entre los residentes. Los tramos balnearios, y en especial los comprendidos entre el Club Náutico de s'Arenal y el inicio del balneario 5, con especial incidencia en el balneario 4, son las franjas identificadas como más inseguras, algo en el que como hemos visto, coincidirían con los residentes.

Figura 93. Detalle del Balneario 4

Los turistas seniors sólo identifican de forma precisa la Calle Fita, límite del Torrent dels Jueus, y algunas calles cercanas a los hoteles donde se hospedan, fundamentalmente en el distrito de s'Arenal. Esto parece indicar que no tienen un conocimiento extenso de toda la Playa de Palma, sino un conocimiento general que se va haciendo más preciso a medida que se acerca al lugar de alojamiento y se extiende a lo largo de las rutas habituales. Esta

consideración nos llevaría plantear la cuestión, muy difícil de resolver, acerca de cómo influye la familiaridad o mejor conocimiento de un determinado espacio en la percepción de seguridad/inseguridad que se tiene de él. Si bien puede decirse que, aparentemente, un espacio que no se conoce no puede desarrollar una percepción de seguridad/inseguridad específica es cierto que también existen topofobias específicas sobre lugares que no se conocen, puesto que la sensación de inseguridad puede generarse a través de medios indirectos (conocimiento vicario), sin que concurse expresamente la experiencia directa ni la valoración racional de la misma. También podría suponerse que un mayor conocimiento de determinadas zonas en la que se producen conflictos, como sucede entre los residentes, puede llegar a desarrollar una mayor resiliencia entre la población, lo que redundaría en una menor percepción de inseguridad, aunque objetivamente los hechos delictivos pudieran ser más numerosos o frecuentes.

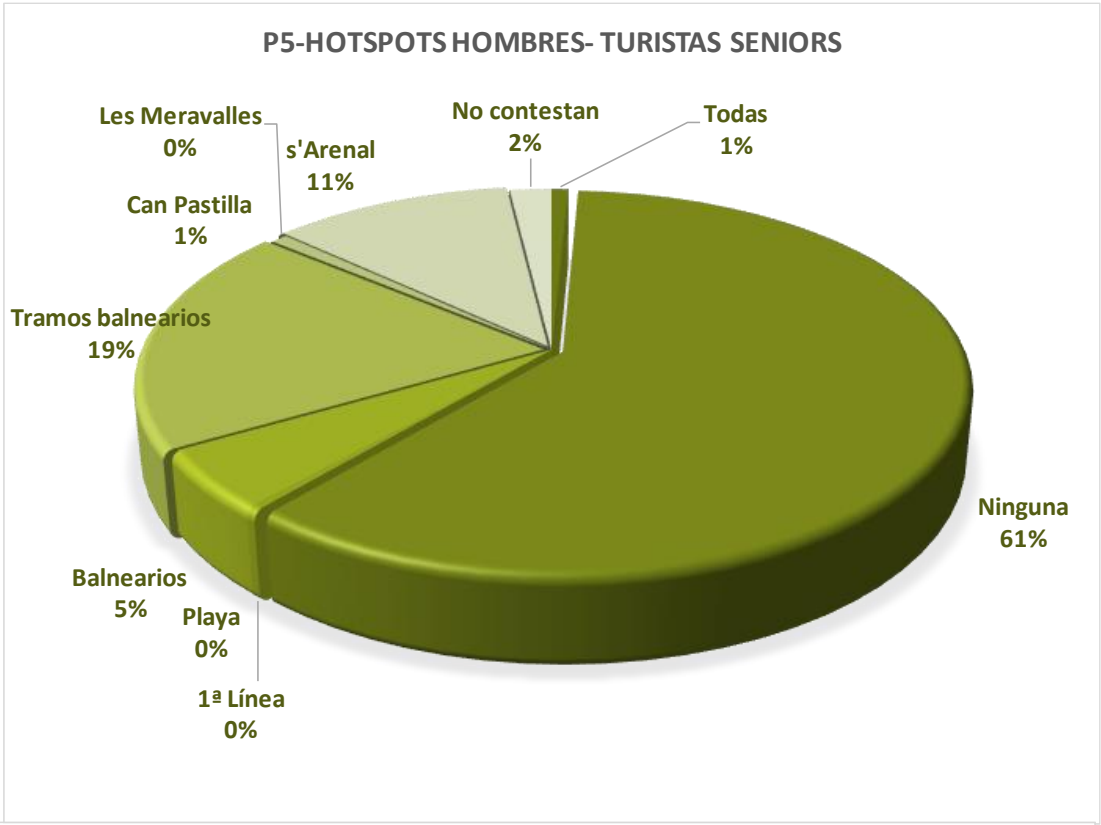
TURISTAS SENIORS			
Hot-spots	**Hombre**	**Mujer**	**Total turistas**
TODAS	2	1	3
NINGUNA	156	69	225
PLAYA		1	1
1 LINEA	1	2	3
Balnearios			
Balneario 1	7	4	11
Balneario 2	2	3	5
Balneario 3		1	1
Balneario 4	1	9	10
Baleneario 5	2	1	3
Balneario 6	1		1
Balneario 7		1	1
Balneario 8		1	1
Tramos Balnearios			
1 AL 0		1	1
2 AL 1	1	1	2
3 AL 0	2	7	9
3 AL 1	4	4	8
3 AL 2	2	1	3
4 AL 0	21	14	35
4 AL 1	10	8	18
4 AL 2	1	1	2
5 AL 0		1	1
5 AL 1	1		1
5 AL 4	1		1
6 AL 0	6	5	11
6 AL 0/ BUS	1		1
Can Pastilla			
Can Pastilla	1		1
AQUARIUM	1	1	2
s'Arenal			
Calles hoteles s'Arenal		1	1
s'Arenal	26	5	31
Torrent dels Jueus	2	1	3
Calle Fita-puente		3	3
Llucmajor	1	2	3
No contestan	5	5	10
Total	**258**	**154**	**412**

TURISTAS SENIORS			
Hot-spots	**Hombre**	**Mujer**	**Total turistas**
TODAS	2	1	3
NINGUNA	156	69	225
PLAYA	0	1	1
1 LINEA	1	2	3
Balnearios	13	20	33
Tramos balnearios	50	43	93
Can Pastilla	2	1	3
Les Meravalles			
s'Arenal	29	12	41
No contestan	5	5	10
Total	**258**	**154**	**412**

(Valores relativos)

Hot-spots	**Hombre**	**Mujer**	**Total turistas**
TODAS	0,8%	0,6%	0,7%
NINGUNA	60,5%	44,8%	54,6%
PLAYA	0,0%	0,6%	0,2%
1 LINEA	0,4%	1,3%	0,7%
Balnearios	5,0%	13,0%	8,0%
Tramos balnearios	19,4%	27,9%	22,6%
Can Pastilla	0,8%	0,6%	0,7%
Les Meravalles	0,0%	0,0%	0,0%
s'Arenal	11,2%	7,8%	10,0%
No contestan	1,9%	3,2%	2,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 36. P5Clasificación de lugares identificados como inseguros por los turistas seniors. ED2017



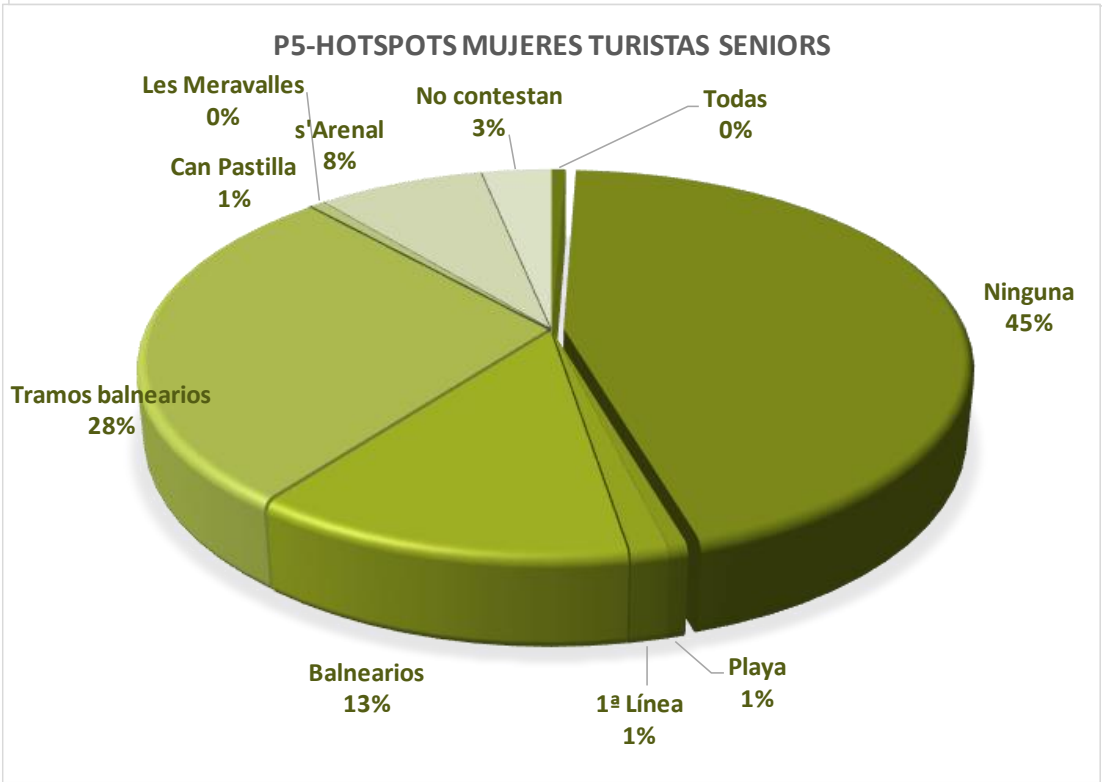


Gráfico 40. P5. Distribución por sexo de las categorías de lugares inseguros. Turistas seniors. EN2017

Las diferencias más significativas por sexos sea quizá que las turistas seniors han logrado percibir un mayor número de lugares como inseguros, frente a los hombres, que en su mayoría, como hemos visto, han contestado que ningún lugar les parece inseguro. Existen coincidencias en la identificación de lugares más inseguros entre turistas seniors y residentes. Aunque con distintos valores relativos, se constata que los tramos balnearios y los balnearios del 0 al 4 se identifican como los más inseguros, sin embargo, los residentes son capaces de ofrecer una gama más variada de localizaciones y eligen puntos que los turistas no mencionan, como puede ser la línea de autobús, o la segunda línea de Playa.

Quiere esto decir que conocer en opinión de los dos colectivos, turistas seniors de un lado y residentes por otro, cuáles son los *crime hotspot* de la Playa de Palma reviste interés, pero no un interés idéntico o igualmente significativo. Pudiera parecer que en una encuesta de opinión todas las opiniones son igualmente válidas, pero desde un punto de vista estadístico y racional no es así, por lo que, consecuentemente, tampoco todas las opiniones tendrán el mismo peso. En el caso de la pregunta P5 planteada, ya hemos visto por qué resulta más cercana a la tasa real de delincuencia la opinión de los residentes, que la de los turistas. Los residentes, por el hecho de haber hecho de la Playa de Palma su entorno de vida cotidiano, pulsan la realidad social, de disorden y delictual de forma mucho más ajustada a lo que pueda hacerlo un turista medio, a menos que haya sufrido una victimización directa durante su estancia. La opinión de los residentes ayuda pues a revelar de forma más fiable la cifra negra u oculta del delito, aunque como conjunto social restan sujetos igual que los turistas seniors a las influencias de las informaciones vicarias, medios de comunicación e imágenes socialmente creadas.

¿Quiere decir eso que las opiniones de los turistas en materia de seguridad no son relevantes? En absoluto. Revisten igualmente un gran interés, pero por otros motivos. La identificación que hacen los turistas de los lugares más inseguros de la Playa de Palma nos lleva a comprobar que es necesario cuestionarse la premisa de que todos los colectivos pueden responder a las mismas preguntas, como si pudiera existir un *consenso* o un estado de opinión único sobre la seguridad. La identificación de los lugares inseguros por parte de los turistas seniors responde al resultado de la lectura espacial que habitualmente se hace de los lugares y de los entornos que uno sólo conoce a través de visitas de corta duración. Cuando el entorno cumple con el código espacial que se supone asimilable al de un entorno seguro, nada puede llevar al visitante a concluir que el espacio transmite inseguridad. La percepción de un lugar como "inseguro" no apunta únicamente a la existencia de hechos o situaciones identificadas indiscutiblemente como delictivas (robos, hurtos, drogadicción…) sino también a cuestiones asociadas con la calidad ambiental del entorno, que puede percibirse a través de cualidades estéticas del mobiliario urbano, fachadas, jardines, paseos, aceras, señalización y a cuestiones sensoriales como ruido, gritos, bocinas de coches, atascos, música ensordecedora, iluminación, etc. En la medida que el entorno transmite una sensación de apacible cotidianeidad, la percepción de seguridad de los visitantes, al menos por lo que a la valoración situacional se refiere, está garantizada.

Un destino turístico como la Playa de Palma que ha mejorado notablemente en los últimos años su oferta hotelera y embellecido algunas zonas de primera línea, aunque quede aún mucha inversión pública por hacer, ofrece habitualmente un escenario tranquilo en los meses de temporada baja y media. Los paseos repletos de personas que llenan las calles, realizando actividades tranquilas y en actitud hedonista, como puede ser pasear o tomar el sol, ir en bicicleta, degustar un helado sentados en una terraza frente al mar, protegen la percepción del turista sénior frente a una realidad que sí resulta visible para los residentes. El contraste entre la percepción de seguridad del turismo sénior y los residentes obliga a plantearse hasta qué punto los turistas resultan refractarios a las cuestiones de seguridad cuando el entorno transmite y cumple con el código espacial que se supone seguro. Si el entorno de Playa de Palma coadyuvara a la sensación de un miedo difuso, los turistas lo percibirían. De esta forma, las respuestas obtenidas en la pregunta 5, el mayor o menor número de lugares percibidos como inseguros por los residentes y turistas, anticipa en cierta forma la respuesta que se obtendrá en la pregunta 7, referida a la valoración de la seguridad en la Playa de Palma y que podremos relacionar con la pregunta P6 (causas de la inseguridad), que veremos a continuación.

Figura 94. P5 Tramos balnearios 1-4 (s'Arenal). Fotos del autor

P6. ¿Por qué? (Por qué le ha parecido esa zona la más insegura P5)

Íntimamente ligada a la anterior pregunta P5, se preguntó a los encuestados que habían identificado algún lugar de la Playa de Palma como "inseguro", ¿por qué? Se buscaba obligar al entrevistado a razonar su respuesta a la P5, de manera que pudieran explorarse qué elementos del entorno de la Playa de Palma influían en la capacidad electiva de los turistas y residentes cuando se le preguntaba por la inseguridad.

RESIDENTES				TURISTAS			
	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total
Borrachos	1		1	Aceras	1		1
Botellón		1	1	Ciclistas	1		1
Ciclistas	1		1	Delincuencia	1		1
Delincuencia		2	2	Gente (aglomeración)	3		3
Droga		1	1	Gente (ausencia)	1		1
Gente (aglomeración)	5		5	Gente (tipo)	2	3	5
Gente (ausencia)		2	2	Iluminación	8	6	14
Gente (tipo)	7	7	14	Incivismo		1	1
Iluminación	4	2	6	Inseguridad	1	4	5
Incivismo		1	1	Juerga	1		1
Inseguridad	1		1	Racismo/Xenofobia	3	2	5
Mafias	1		1	Robos	1		1
Miedo tardes de invierno		1	1	Tipo de turismo (joven)	3		3
Monopatin	2		2	Tráfico	1		1
Noche		1	1	Trileros	87	62	149
Ocupas	1		1	Venta ambulante	4	1	5
Oido	1		1	No contestan	140	75	215
Peleas	2	1	3	**Total**	**258**	**154**	**412**
Racismo/Xenofobia	14	5	19				
Robos	9	4	13				
Rotura mobiliario	1		1				
Tipo de turismo (joven)	7	2	9				
Trileros	32	53	85				
Venta ambulante	4	7	11				
No contestan	28	28	56				
Total	**121**	**118**	**239**				

Tabla 37. P6 Causas por las que se identificaron lugares P5 como inseguros. Residentes y Turistas seniors. EN2017

❖ Causas de inseguridad entre los residentes

Empezando por los residentes, hay que analizar en primer lugar las no respuestas. En total, 56 residentes no han contestado a la pregunta P6. Dado que la pregunta P6 inquiere acerca de las causas que llevan a considerar determinadas zonas de la Playa de Palma inseguras, cabría esperar que los residentes que hubieran contestado "Ninguna" [ninguna zona es considerada insegura] que, como recordaremos, ascendía a un total de 25 personas y a 32 si incluimos los que no contestaron, no se pronunciaran ahora acerca de las causas que les producía inseguridad. Sin embargo, los "No contestan" ascienden entre los residentes a 56. Analizado esas no respuestas se obtiene que la cifra la conforman: 35 residentes que contestaron a la P5, 4 que no contestaron a la P5 y 17 que contestaron "Ninguna" a la P5, lo que implica que hasta 8 residentes que contestaron "Ninguna" han sido capaces de responder acerca de las "causas" de la inseguridad. Esta variación lleva a pensar que en la encuesta hay siempre un porcentaje, aunque sea mínimo, de personas que cuyas respuestas a preguntas encadenadas deberían ser revisadas porque no se ajustan a la coherencia que la estructura de la encuesta presupone en ellas. De un lado, las personas que identifican lugares como inseguros y no responden por qué causa realizan esa elección, puede llevar a pensar que la identificación que han realizado (P5) responde a la existencia de un miedo difuso que no puede concretarse (no existen causas explicativas), lo que obligaría a indagar acerca de cómo se conforman las percepciones de los lugares inseguros entre los residentes, pero también pudiera ser que hubieran

respondido al azar puesto que eran preguntados. De otro lado, cabría analizar también en más profundidad las respuestas P6 de los residentes que sin haber identificado ningún lugar como inseguro fueron capaces de ofrecer causas de inseguridad. Revisando otros trabajos realizados (Chacón&Téllez, 2016; Amorín et. al. 2012) se encuentra que cuando se realizan encuestas entre residentes y turistas resulta frecuente observar niveles discrepantes de seguridad. Mientras los turistas no parecen ser conscientes de los problemas de seguridad que sí parecen detectar los residentes, estos últimos enumeran una larga lista de cuestiones que tienen que ver más con la utilización de la encuesta como forma de protesta ante demandas ciudadanas normalmente desatendidas, que con la existencia real de un temor, miedo o inseguridad ciudadana. De hecho, los residentes que no identificaron ningún lugar como inseguro, pero sí eligieron "causas" de la inseguridad, pudieron muy bien entendido ésta como elementos que suponen una alteración de la vida cotidiana en su barrio, que pueden provocar accidentes de circulación o que deterioran su calidad de vida. Las causas que enumeran estos residentes que no habían contestado a la P5 como causas de inseguridad son actividades como "ciclistas", "circular en monopatín", "incivismo", "trileros" y "tipo de gente". Volveremos sobre estas elecciones tras analizar qué han respondido el grueso de residentes encuestados.

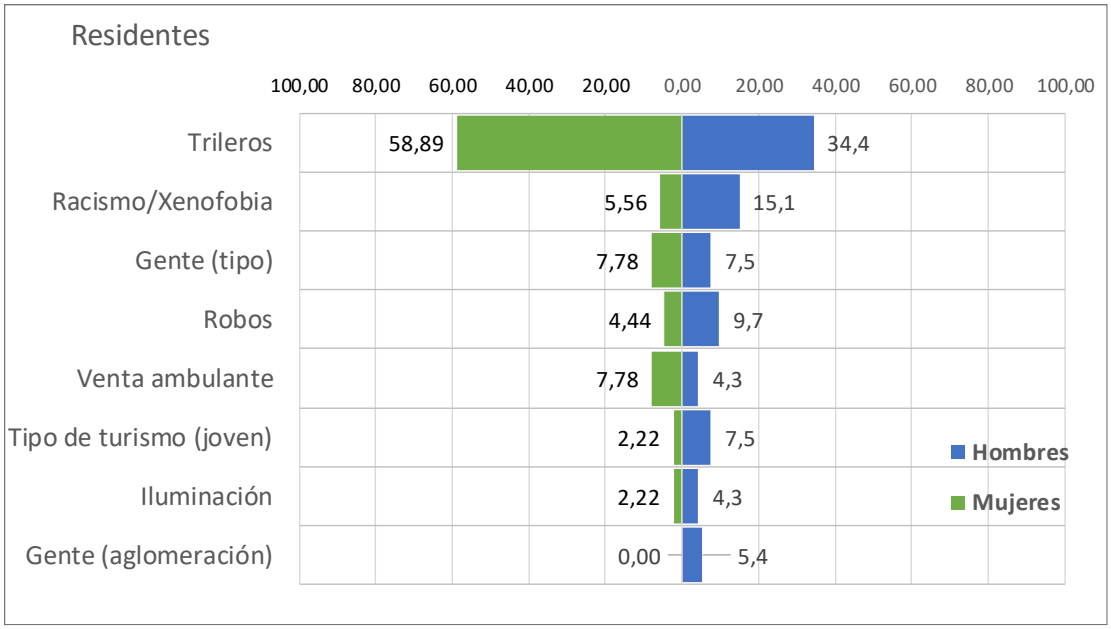


Gráfico 41. P6 Principales causas de inseguridad según sexo. Residentes. EN2017

Dejando de lado pues esos 56 residentes que no han respondido a la P6, un 23,4% de los residentes encuestados, los 183 que sí han contestado concentran de forma mayoritaria su respuesta en la actividad del trile. El 46% de los residentes identifica a los trileros como la principal causa de inseguridad, aunque las diferencias por sexo son muy significativas. En el Gráfico 41, donde están representadas las causas de inseguridad que suponen más del 2% de respuestas entre el total de residentes, vemos que los trileros son identificados

como causa de inseguridad por un 59% de las mujeres residentes frente a un 34% de los hombres.

Como segunda causa de inseguridad, se sitúa la categoría "Racismo/Xenofobia", que engloba distintas respuestas todas ellas calificables como expresiones racistas o xenófobas que atañen a características fenotípicas de otros residentes, a su nacionalidad, etnia o religión etc. [143] Esta elección es mayor entre los hombres (15,1%) que entre las mujeres, donde sólo alcanza un 5,5%. Esta relación 3 a 1 entre los hombres y las mujeres residentes es pues otra de las causas selectivas de inseguridad que convendría analizar con más profundidad en otros tipos de estudios. En tercera posición entre los residentes se sitúa la categoría "Gente (tipo)". Hay que explicar que la respuesta "gente" dada por los encuestados era una expresión frecuente con significados distintos. Unos señalaban como causa de inseguridad "*la gente*" en función de su número (aglomeración de gente/ausencia de gente) y otros hacían clara referencia al "tipo" de gente, utilizando para ello expresiones como "gente rara", "extranjeros", "gente con mala pinta", "indigentes" aunque sin llegar a consideraciones racistas o xenófobas. En esa categoría, hombre y mujeres residentes coinciden en su elección (7,5% hombres; 7,8% mujeres). No obstante, si unificamos las dos categorías que atribuyen la causa de la inseguridad a un determinado grupo humano (racismo/xenofobia y tipo de gente), esta causa explica hasta una cuarta parte de las causas de inseguridad entre los hombres residentes y un 13,34% en las mujeres.

"Robos" y "venta ambulante" ocupan la cuarta y quinta posición alternativamente entre hombres y mujeres. Los robos son identificados como la causa principal de inseguridad por casi un 10% de los hombres residentes (un 4,4% entre las mujeres), mientras que la venta ambulante se considera causa de inseguridad para casi un 8% de las mujeres (un 4,3% entre los hombres).

El "tipo de turismo (joven)" y la "iluminación" son elegidos como causa de inseguridad por un porcentaje más elevado hombres (7,5% y 4,3% respectivamente) que por las mujeres (2,22% en ambos casos), cuestionando así el supuesto mayor efecto de la falta de iluminación sobre la percepción de inseguridad de las mujeres.

En conjunto, los residentes identifican como causas de la inseguridad en de determinados lugares de la Playa de Palma en las personas y actividades que llevan a cabo en dichos lugares. Parece claro que los trileros y el entorno en el que se mueven son identificados como causa de inseguridad mayoritaria entre las mujeres, junto con el tipo de gente y la venta ambulante. Entre los hombres, aun siendo los trileros también identificados como causa de inseguridad, triplican su relevancia prejuicios de tipo étnico y racial, la existencia de robos y el tipo de gente joven. Estos datos deberían alertar a la Administración pública y animarla a ahondar en el problema de convivencia que se revela presente entre los residentes en la Playa de Palma, realizando una encuesta estratificada no solo por edad y sexo sino también por ocupación, lugar de origen, nivel de estudios y años de residencia en la zona.

- **Causas de inseguridad entre los turistas seniors**

[143] Respuestas del tipo "negros", "gente de color", "rumanos", "ecuatorianos", "gitanos", "moros" etc.

A la pregunta P6 han contestado un total de 197 turistas, un 48% de los encuestados, lo que arroja un 52% de "No contestan". El número de "no contestan" es razonable atendiendo al hecho de que un 54,6% de los turistas habían contestado que "Ninguna" (zona de la Playa de Palma) les parecía insegura (P5) y un 2,4% no contestaron. Sin embargo, como en el caso de los residentes, nuevamente hay un porcentaje de encuestados que no identificaron ningún lugar como especialmente inseguro y en cambio sí han contestado acerca de las causas de inseguridad (39 turistas, 16% de los que "no contestan").

Entre los que sí han contestado, el abanico de causas es mucho más reducido que en el caso de los residentes y una sola causa, la presencia de trileros, destaca de forma

Figura 95. Iluminación y actividades en la Playa de Palma.
Fotografías del autor

abrumadora. Hasta en un 78,5% entre las mujeres y en un 73,7% entre los hombres, la actividad del trile es identificada como causa principal por la que los turistas consideran una zona de la Playa de Palma como insegura. En segundo lugar, aunque a mucha distancia de la anterior, destaca la iluminación.

La falta de iluminación adecuada es la causa principal de inseguridad para un 7,6% de las mujeres turistas y para un 6,8% de los hombres, lo que debería analizarse en comparación con las respuestas de los residentes, atendiendo al grupo de edad. Probablemente, un mejor conocimiento de la zona hace que la iluminación no sea la una de las causas principales de inseguridad entre los residentes.

Siguiendo con los turistas seniors, la categoría "tipo de gente" y la agrupación de respuestas en la categoría "racismo/xenofobia" es la causa principal para el 6,3% de las mujeres y para el 4,3% de los hombres. Vimos cómo convivir con la diversidad étnica y cultural ofrecía más dificultades para los hombres residentes que para las mujeres, pues atribuían estos a la presencia de determinados grupos sociales la causa principal de inseguridad (hasta un 15%), en cambio, cuando quien valora la causa de inseguridad es el turista sénior, son las mujeres las que se muestran más sensible a la presencia de gente *distinta*, a la que probablemente esperaban.

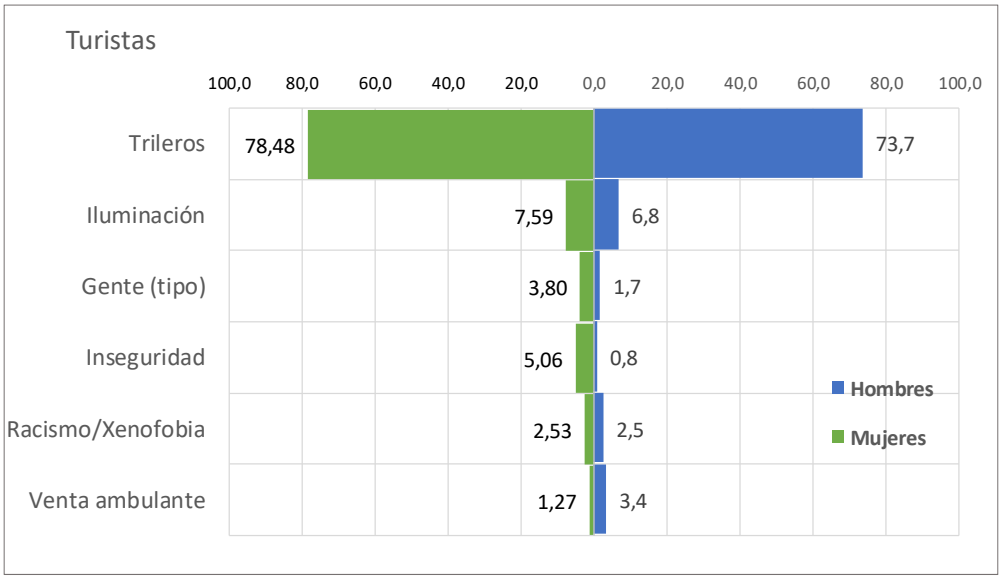


Gráfico 42. P6 Principales causas de inseguridad según sexo. Turistas seniors. EN2017

La "inseguridad", que puede identificarse como miedo difuso es la primera respuesta escogida por un 5% de las turistas seniors, aunque esa definición no sea elegida más que por un 0,5% de los hombres. Finalmente, la venta ambulante es seleccionada por un 3,4% de los hombres, pero tan solo por un 1,24% de las mujeres.

En definitiva, trileros, iluminación y venta ambulante, constituyen la primera elección de los turistas seniors cuando se les pregunta por qué han identificado determinados lugares o zonas de la Playa de Palma como inseguros. Por lo que respecta a las mujeres, los trileros, la iluminación, la inseguridad y el tipo de gente constituyen las causas fundamentales de inseguridad entre las turistas seniors.

Figura 96. Bloque New Jersey protegiendo una zona de terrazas en la Playa de Palma.
Fuente: Fotografía del autor

Como puede verse, las respuestas a esta pregunta están fuertemente condicionadas por percepciones de la realidad que poco tienen que ver con la victimización real o con los peligros potenciales que puedan existir en la Playa de Palma. La lectura del espacio en clave delictiva no es una cuestión fácil. El "ojo clínico" como podríamos llamar a la

capacidad que tienen por ejemplo los miembros de la Policía local para detectar donde existen puntos delictivos con capacidad de victimización y dónde sólo existen puntos de conflicto social, no lo tiene generalmente la población ni residente ni turista. La gente de la calle, como pueden ser los encuestados, tiene su propia percepción de qué zonas son o están llamadas a ser lugares inseguros por un proceso de conformación de valoraciones que determinan su elección final, entre las que intervienen indudablemente experiencias directas y vicarias, pero también prejuicios, opiniones no contrastadas, noticias de los medios de comunicación y un conjunto de factores ambientales tales como ruido, peleas, falta de luz, suciedad, deterioro ambiental. Un análisis racional del espacio podría haber llevado a la conclusión a alguno de los encuestados de que existía, por ejemplo, la posibilidad de un ataque terrorista, dada la instalación a lo largo del paseo de la primera línea de barreras New Jersey, por ejemplo, o simples jardineras, y en cambio nadie reparó en este elemento urbano y despertó sentido alguno de sensación de peligro.[144]

P7. ¿Cómo valoraría la seguridad de la Playa de Palma de 1 a 10

La valoración que hace cada individuo de la percepción de seguridad como resultado del riesgo percibido ante la delincuencia se ha convertido en un indicador global para la medición de la ansiedad causada por la violencia y la intimidación directa e indirecta. (Stanko, 2009).

El riesgo percibido por los individuos no es resultado exclusivamente de su victimización directa o indirecta, sino también de su participación en un entorno sociocultural, que determina socialmente qué elementos sociales y ambientales deben considerarse que suponen un riesgo y son los que ayudan a construir una imagen colectiva acerca de qué entornos suponen un mayor o menor riesgo para las personas. El resultado de esta pregunta P7 se obtiene, como las otras, de forma individual, la interpretación de sus resultados obliga a enmarcar los mismos entendiendo que la percepción individual del riesgo en un lugar concreto forma parte de la construcción e imagen que se ha construido socialmente sobre ese lugar.

La primera pregunta con la que se iniciaba la encuesta pretendía conocer el grado de victimización directa de los encuestados (P1. ¿Ha sido víctima de un delito, robo, hurto en Playa de Palma?); la segunda valoraba el nivel subjetivo de seguridad que cada encuestado declaraba sentir paseando en la Playa de Palma; en la tercera pregunta los encuestados eran considerados observadores objetivos y se les preguntaba sobre si habían sido testigos de algún delito en Playa de Palma (dónde lo habían visto y qué tipo de delito); la cuarta pregunta medía la victimización indirecta, preguntando a los encuestados si conocían a alguien que hubiera sido víctima de delito en la Playa de Palma; finalmente, la pregunta 5 buscaba la identificación de los lugares que los encuestados consideraban más inseguros en la Playa de Palma y a continuación, por qué (P6). Las respuestas a estas preguntas previas servían para establecer luego, mediante triangulación

[144] La Policía Local, ante la nueva ola de atentados que han utilizado coches/furgonetas a gran velocidad lanzados contra mercados, paseos y zonas de gran tránsito peatonal, ha instalado en varias zonas de Playa de Palma bloques de hormigón estilo “New Jersey” para prevenir posibles ataques de este tipo.

de respuestas, una explicación coherente a la séptima pregunta, que es la que directamente pregunta a los encuestados que valoren la seguridad en la Playa de Palma en una escala de 1 a 10.

❖ **Resultados globales. Valoración de la seguridad en la Playa de Palma.**

La cifra que resume la valoración promedio que dan los 651 a la seguridad en Playa de Palma es de 6,39. Un aprobado alto. Sin embargo, la valoración "media" está fuertemente condicionada por los dos grupos claramente diferenciados que constituyen la muestra: los turistas seniors, de un lado y los residentes, de otro.

Como puede apreciarse en el Gráfico 43, la valoración media es el resultado de dos vectores en el que uno es claramente favorable, el de los turistas seniors que valoran con un 7,77 la seguridad en Playa de Palma, y otro vector, el de los residentes, que no lo es tanto, 5,54, es decir, un aprobado muy ajustado.

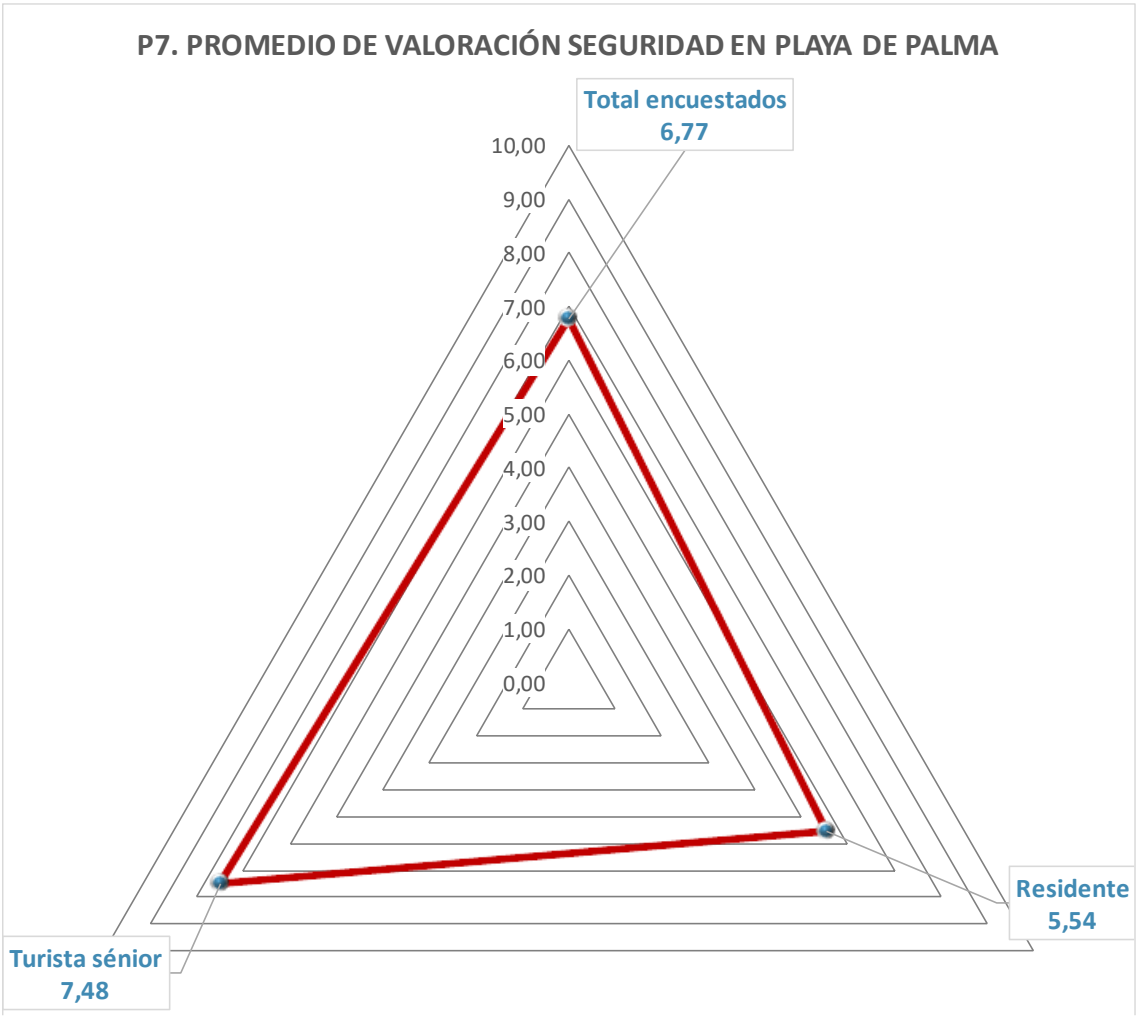


Gráfico 43. Valoración media de la seguridad en Playa de Palma según encuestados, residentes y turistas.

Si a esos resultados promedio los analizamos también según el sexo y edad de los encuestados, el distrito de residencia en el caso de los residentes, o lugar de cuestación en el caso de los turistas a las preguntas sobre victimización directa e indirecta,

lograremos extraer mucha más información y también comprender la variabilidad interna existente en esa valoración global.

TODOS			
	Hombre	Mujer	Total general
ARENAL	6,66	6,09	6,39
CAN PASTILLA	7,68	7,00	7,56
LES MERAVELLES	7,56	7,45	7,50
Total general	7,07	6,35	6,77

Tabla 38. P7. Valoración de la seguridad de los encuestados según lugar de residencia/encuesta

El lugar de residencia para los residentes, y el lugar de muestreo para los turistas seniors, ofrece ya para una matización importante en cuanto a la valoración de la seguridad entre los encuestados. Como vemos en la Tabla 38 la peor valoración de la seguridad la realizan las mujeres que han respondido la encuesta desde s'Arenal (6,09), seguidas de los hombres encuestados en ese mismo distrito (6,66) y la puntuación más alta la realizan los hombres encuestados en Les Meravelles (7,56).

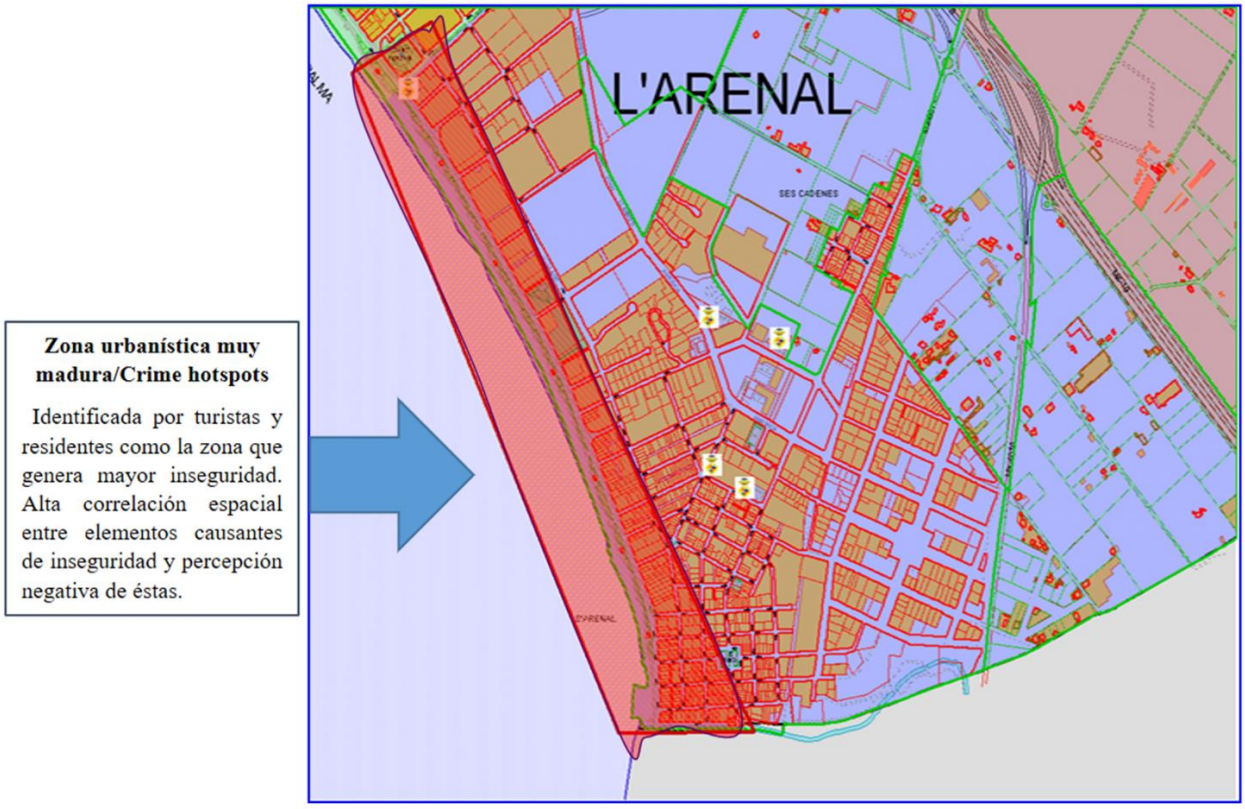


Figura 97. Ubicación de la zona de los puntos calientes Hots sptos, que presenta un deterioro urbanístico como zona madura urbanística.

En general, la puntuación de las mujeres es, en todos los distritos, inferior a la de los hombres de su mismo distrito y existe igualmente una gradación geográfica, oeste-este, en Playa de Palma, que hace variar la valoración de seguridad desde Can Pastilla hacia s'Arenal, siguiendo una gradación descendente sea cual sea la valoración de partida que tomemos (hombres, mujeres, total etc). Esto conduce necesariamente a la conclusión de que existe un consenso generalizado, extendido incluso entre los turistas seniors, de que, en términos comparativos, la zona de s'Arenal es menos segura, así lo perciben con distintos grados de intensidad residente y turistas (vid. Figura 97)

❖ Valoración de la seguridad en Playa de Palma según los residentes

Empezamos con la valoración de la seguridad que han realizado los residentes encuestados. El valor promedio que obtiene la pregunta P7 entre los residentes considerados en su globalidad es un 5,54.

La valoración de la seguridad en Playa de Palma obtiene un "aprobado" más bien justo entre los residentes. Sin embargo, esta valoración promedio puede y debe matizarse en función de diversas variables que afectan la distribución de valores.

La primera distinción que hemos de establecer en esta submuestra es el lugar de residencia de los encuestados, pues se establecen valoraciones de la seguridad claramente diferenciadas según esta variable. Como hemos comentado, turistas y residentes valoran peor s'Arenal que otras zonas de Playa de Palma, pero entre los residentes existen diferencias por sexo y edad que conviene analizar.

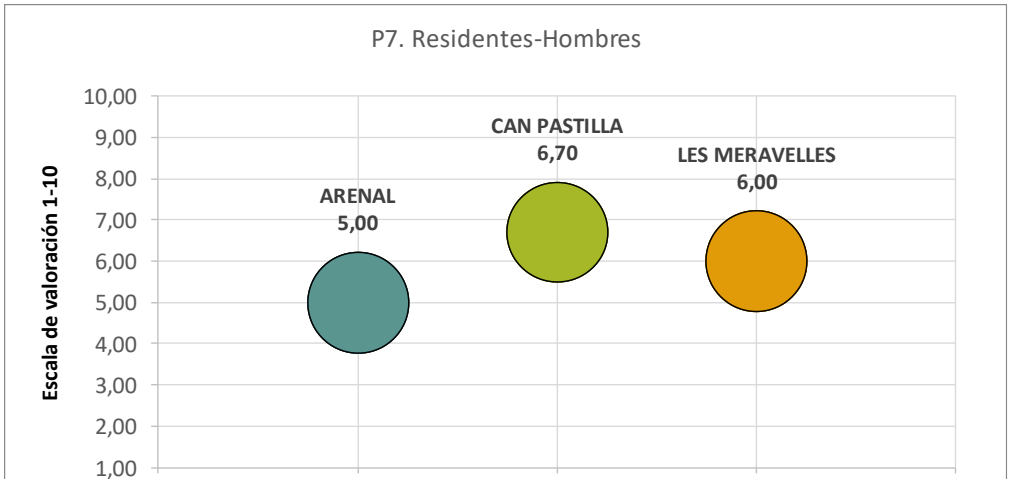


Gráfico 44. P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma según distrito de residencia. Residentes varones. ED2017

La valoración de los residentes varones varía entre 5 y 6,7 según el lugar de residencia. Los que mejor valoran la seguridad en Playa de Palma son los hombres residentes en Can Pastilla (6,7), aunque su puntuación no alcanza el notable. Recordemos que estos residentes habían identificado en la pregunta P5 s'Arenal como el lugar que les parecía más inseguro, de manera que su propio entorno residencial les inspiraba mayor seguridad y confianza, aunque sin alcanzar una puntuación excelente. Por lo que respecta a los

residentes en Les Meravelles, los pocos hombres que contestaron la encuesta en este distrito, dan un aprobado (6) a la Playa de Palma y son nuevamente los residentes varones en s'Arenal los que peor valoración hacen de la seguridad en Playa de Palma, un mero 5. (Gráfico 44).

Por lo que respecta a las mujeres, no existen observaciones de mujeres residentes en el distrito Les Meravelles (Gráfico 45). La valoración de la seguridad declarada por las mujeres residentes en los dos distritos geográficamente opuestos de la Playa de Palma, sigue la misma tendencia que la valoración entre los hombres. Es casi 1 punto más baja entre las residentes en s'Arenal (5,23) que entre las residentes en Can Pastilla (6,19), aunque, de promedio, la valoración de las residentes en Can Pastilla es 0,8 puntos inferior a la valoración realizada por los hombres de ese Distrito y la de s'Arenal, un 0,23 más alta.

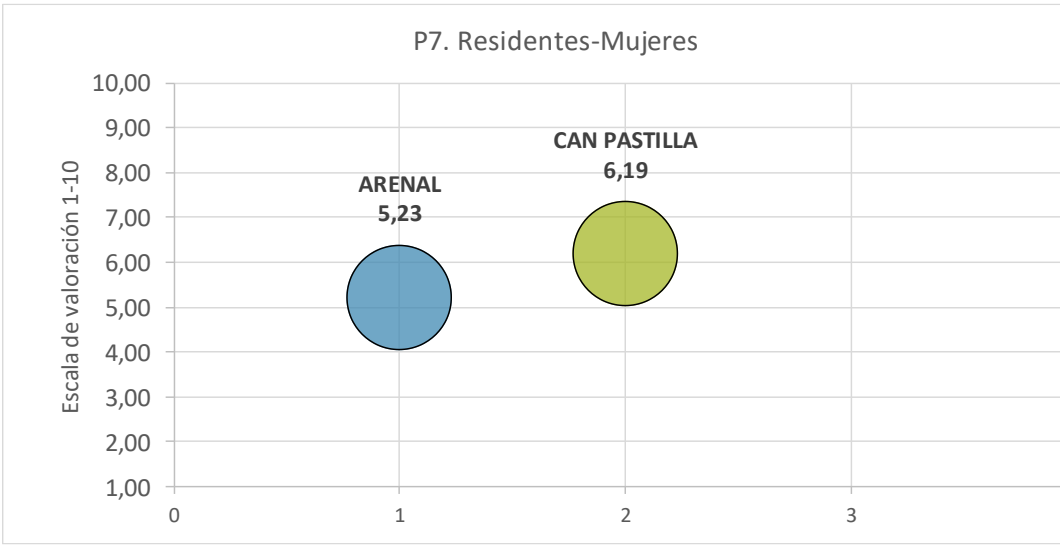


Gráfico 45. P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma según distrito de residencia. Residentes mujeres. ED2017

En su conjunto, hombres y mujeres residentes en Can Pastilla tiene una mejor valoración de la seguridad de la Playa de Palma que los residentes en S'Arenal. Veremos al final del apartado qué conclusiones pueden extraerse de esta distinta valoración según cuál sea el espacio de vecindad de los encuestados.

Si una vez vista la valoración promedio que hacen hombres y mujeres residentes de la seguridad en Playa de Palma analizamos la frecuencia con que unos y otros han escogido cada una de las puntuaciones en la escala 1 a 10, obtenemos un histograma para cada sexo que permite ahondar en las diferentes visiones de la seguridad que ofrece la Playa de Palma según consideremos a los hombres o a las mujeres residentes.

Si cuantificamos cuántos hombres y cuántas mujeres han respondido a cada valor de la escala 1 a 10 y expresamos ese número como porcentaje sobre el total de cada sexo, obtenemos una especie de pirámide en la que las cuatro primeras filas indican

valoraciones inferiores al 5, es decir, el porcentaje de residentes que puntúan con un "suspenso" la seguridad en Playa de Palma (Gráfico 46).

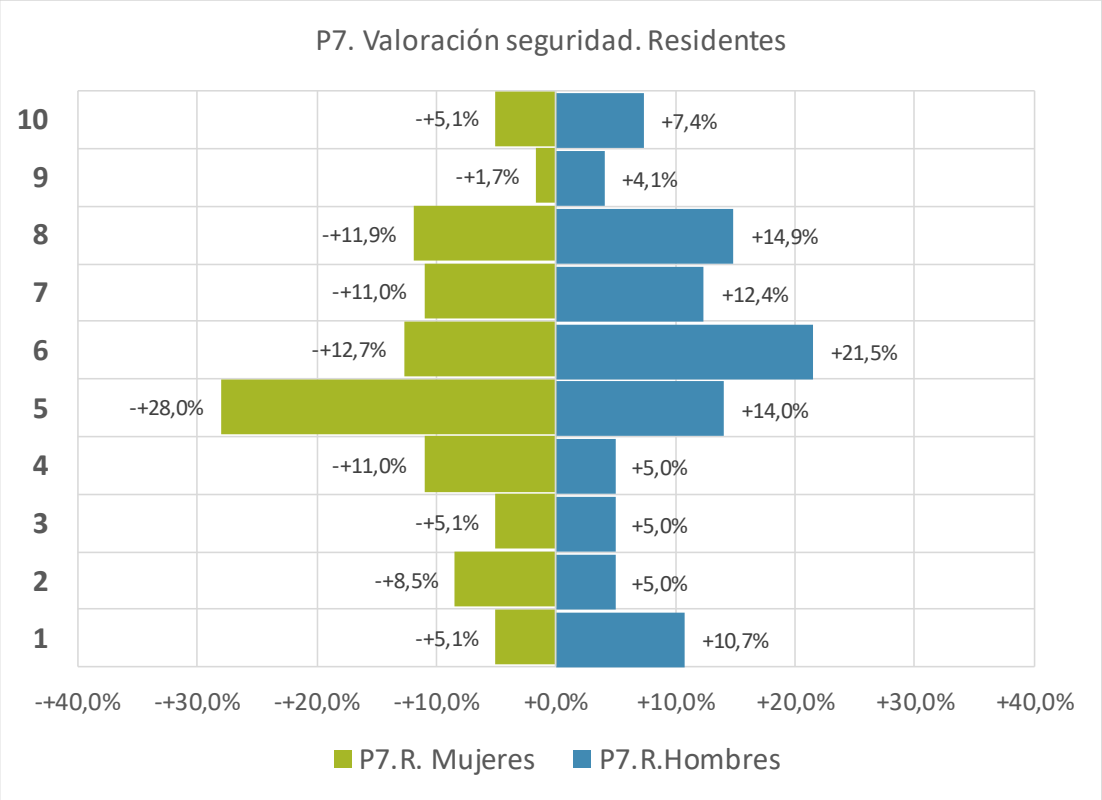


Gráfico 46. Valoración de la Playa de Palma por sexo. Residentes. Frecuencia por sexo.

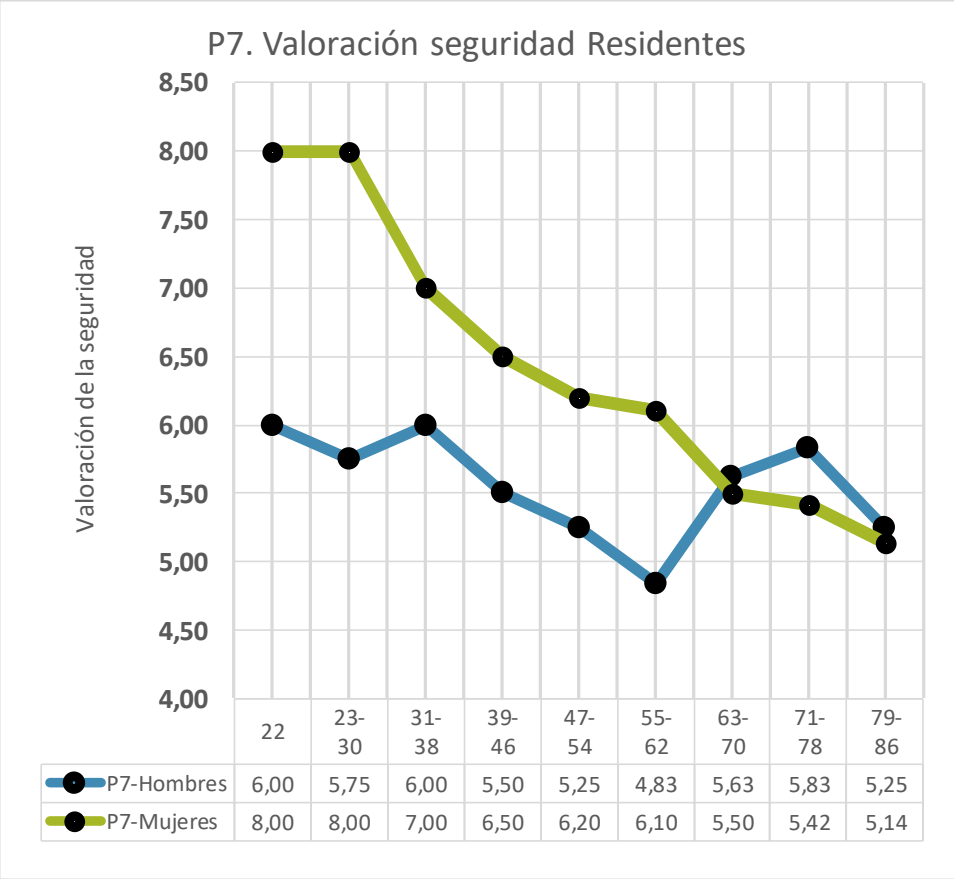
Así, vemos cómo un 25,7% de los 121 hombres encuestados, valoran con menos de un 5 la seguridad de Playa de Palma, mientras que entre las 118 mujeres residentes encuestadas ese porcentaje asciende hasta el 29,7%. Es decir, mientras sólo una cuarta parte de los hombres residentes considera la Playa de Palma insegura, hasta un tercio de las mujeres residentes tiene una mala opinión sobre la seguridad.

Entre las mujeres, la nota predominante es 5. Hasta un 28% de las mujeres dan un aprobado justo a la seguridad en este destino turístico, mientras el valor predominante entre los hombres residentes (hasta un 21%) es el 6. Con una valoración positiva y alta (notable, entre 7 y 8) sólo se encuentran en torno a un 20% del total de encuestados residentes y con una calificación de 9-10 (excelente) sólo el 9% de muestra.

La valoración global de la seguridad en Playa de Palma es regular y mala (inferior a 5) para un tercio de los residentes y mientras para cada puntuación inferior a 5 el número de mujeres supera al de los hombres, estos últimos tienden a tener una visión más positiva a la hora de valorar la seguridad del conjunto.

Los datos revelan la necesidad de una intervención en el colectivo de residentes y especialmente entre las mujeres residentes, que perciben mucho más negativamente que ningún otro colectivo las condiciones de seguridad de Playa de Palma.

Atendiendo ahora a las valoraciones de los residentes por sexo y grupo de edad, se observa otro hecho relevante: la valoración de la seguridad va empeorando a medida que se avanza en los grupos de edad y el descenso en la valoración es mucho más pronunciado entre las mujeres que entre los hombres.



	22	23-30	31-38	39-46	47-54	55-62	63-70	71-78	79-86
P7-Hombres	6,00	5,75	6,00	5,50	5,25	4,83	5,63	5,83	5,25
P7-Mujeres	8,00	8,00	7,00	6,50	6,20	6,10	5,50	5,42	5,14

Gráfico 47. Valoración de la seguridad por sexo y grupos de edad. Residentes EN2017

El grupo de mujeres menores de 30 años valoran con un 8 la seguridad en Playa de Palma. De 31 años hasta 62, la valoración cae 1 punto, pasando de un notable (7) a un aprobado (6) y sigue en descenso hasta obtener valoraciones negativas que se compensan con valores cercanos al 5 a partir de los 63 años. Por su parte, la valoración también empeora con la edad de los hombres residentes, pero existe una menor disparidad de las valoraciones. Entre los menores de 30 años, la valoración media es de 6 puntos y va en descenso hasta alcanzar 4,8, de media, entre los varones de 55-62 años. En las edades más avanzadas, entre 63 a 78 la valoración vuelve a ser más positiva, para decaer definitivamente entre los mayores de 78 años, ligeramente por encima de la valoración media de las mujeres de esa misma edad.

❖ Valoración de la seguridad en Playa de Palma según los turistas seniors

La valoración promedio que obtiene la pregunta P7 entre los turistas seniors es 7,48. Así pues, la seguridad en Playa de Palma recibe un notable (7,5) entre los turistas seniors. Como en el caso de los residentes, analizamos la valoración de los turistas seniors (hombres y mujeres) atendiendo en primer lugar —-en este caso— al emplazamiento donde han sido entrevistados. Bien es verdad que la localización del turista a lo largo de los recorridos de muestreo no tiene el mismo grado de fiabilidad que la residencia habitual de los vecinos entrevistados. Sin embargo, dado que los turistas seniors realizan habitualmente paseos que los alejan de su lugar de residencia (hotel) mucho más que los residentes, podemos considerar que conocen algo mejor el entorno del distrito en el que se ubica su hotel, pero también el resto de la Playa de Palma.

Por otra parte, dado el mayor número de encuestas recogidas en el distrito de s'Arenal y

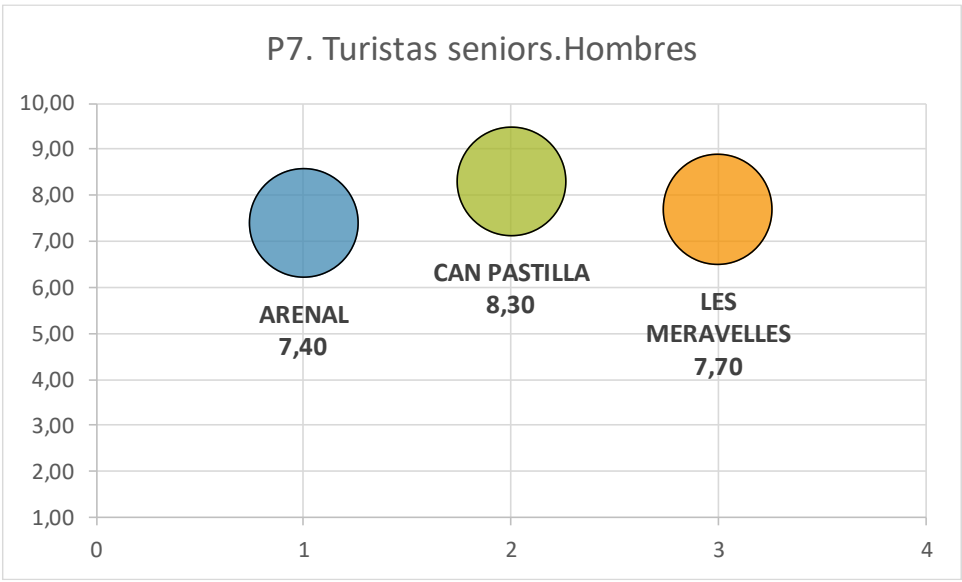


Gráfico 48.P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma según distrito de residencia. Turistas seniors hombres. ED2017

la posición distal máxima que presenta el distrito de Can Pastilla respecto de aquél, hace que podamos considerar fiable la variación en la valoración de la seguridad que dan los turistas seniors del conjunto de la Playa de Palma según donde hayan sido entrevistados.

Observando la valoración media que dan los turistas seniors hombres se tiene que no baja de 7,4 en ningún caso y alcanza hasta los 8,3 puntos en el caso de los entrevistados en Can Pastilla.

La valoración promedio que hacen las turistas seniors mujeres es algo más baja en todos los distritos. Hay una diferencia de medio punto en la valoración de s'Arenal que hacen los turistas hombres (7,4) y la que hacen las mujeres (6,9).

Como en el caso de las mujeres residentes, las turistas seniors mujeres son más estrictas a la hora de valorar la seguridad que los hombres. Ese diferencial con respecto del colectivo (residente/turista) apunta que existe una tendencia a que hombres y mujeres perciban y valoren la seguridad del espacio de forma distinta, incluso ante condicionantes tan dispares como son el grado de experiencia sobre el espacio (residencia permanente frente a visita turística) o la edad.

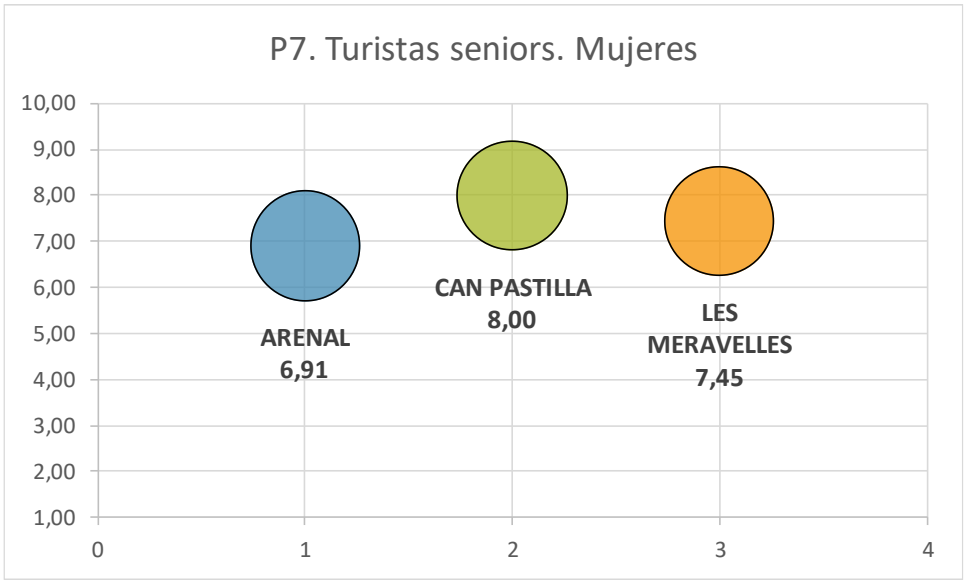


Gráfico 49. P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma según distrito de residencia. Turistas seniors mujeres. ED2017

Al realizar el histograma de frecuencias de respuesta que han obtenido cada uno de los valores de la escala 1 a 10 con la que los turistas seniors han valorado su percepción de seguridad en Playa de Palma (Gráfico 50) vemos que un 2,32% de los hombres y hasta un 6,5% de las mujeres dan un "suspenso" en seguridad a la Playa de Palma. En su conjunto, esto significa que prácticamente un 4% de los turistas seniors (3,97%) valoran la seguridad de la Playa de Palma con un valor <5[145].

Los valores que se repiten con mayor frecuencia en el caso de los turistas seniors son 7 y 8 (notable). Hasta un 50,6% (hombres) y un 51,3% (mujeres) escogen esta valoración positiva y alta para calificar la seguridad, lo que favorece que la media de la submuestra esté en torno a 7,4. Igual que sucedía con los residentes, los turistas seniors hombres valoran, de media, algo mejor la seguridad que las mujeres, de manera que hasta un 27,8% de los hombres valoran la seguridad como "excelente" (9-10 en la escala) frente a sólo un 16,2% de las mujeres.

[145] Recordemos que esa valoración <5 ascendía al 27,6% entre los residentes

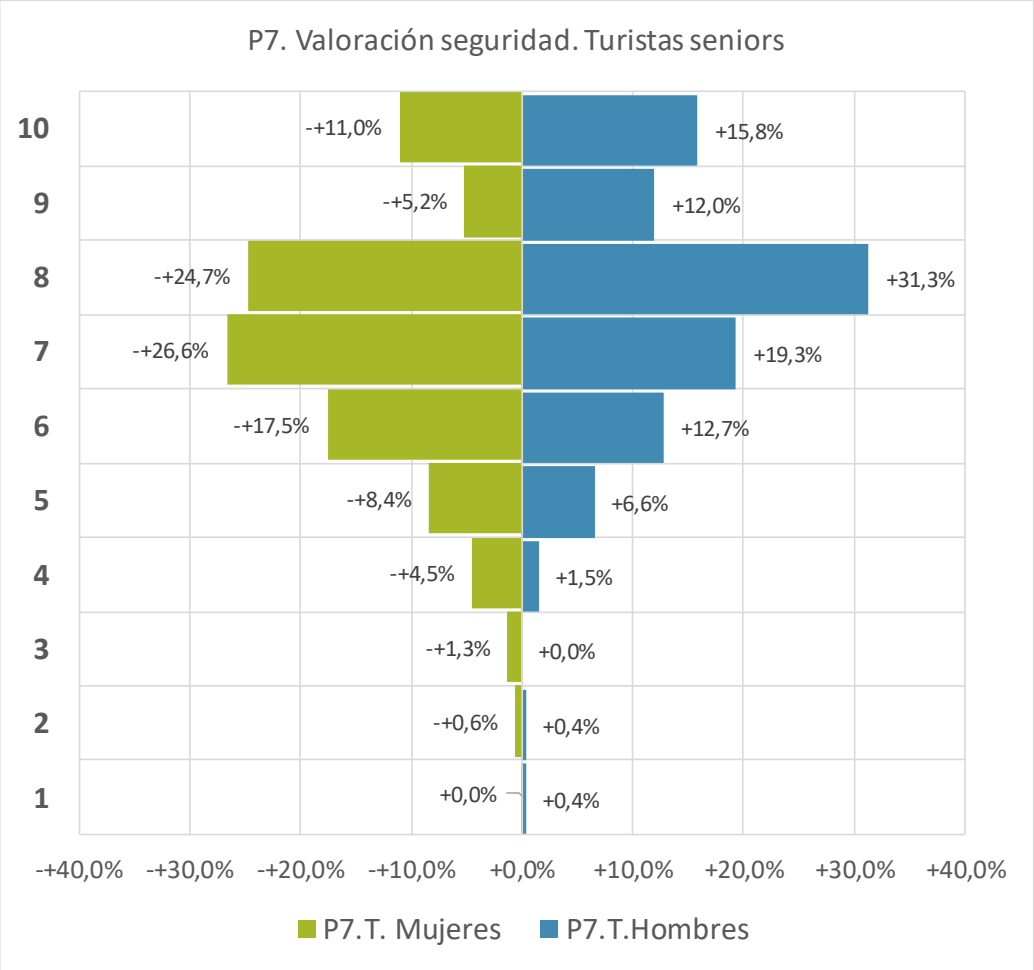


Gráfico 50**.** Valoración de la Playa de Palma por sexo. Turistas seniors. Frecuencia por sexo.

Los datos obtenidos en la valoración de la seguridad indican que el 96% de los turistas seniors valoran la seguridad de la Playa de Palma con un notable alto y excelente, siendo las mujeres turistas las más exigentes a la hora de valora la seguridad.

Por grupos de edad, el hecho de que la muestra de turistas seniors esté claramente sesgada hacia los grupos de edad de mayores de 60 años, hace que el cruce de resultados "valoración de la seguridad" y sexo-edad, no resulten tan claros como en el caso de los residentes. En el Gráfico 51 puede verse que la valoración media es de 7, hasta los 65 años para las mujeres y hasta los 72 para los hombres, en que la media de valoración crece hasta 8 puntos para empezar a descender entre los 78-79 años. La puntuación varía pues entre valores sensiblemente altos de la variable, por lo que entre los turistas seniors la valoración media de seguridad en Playa de Palma es siempre entre "notable" y "excelente".

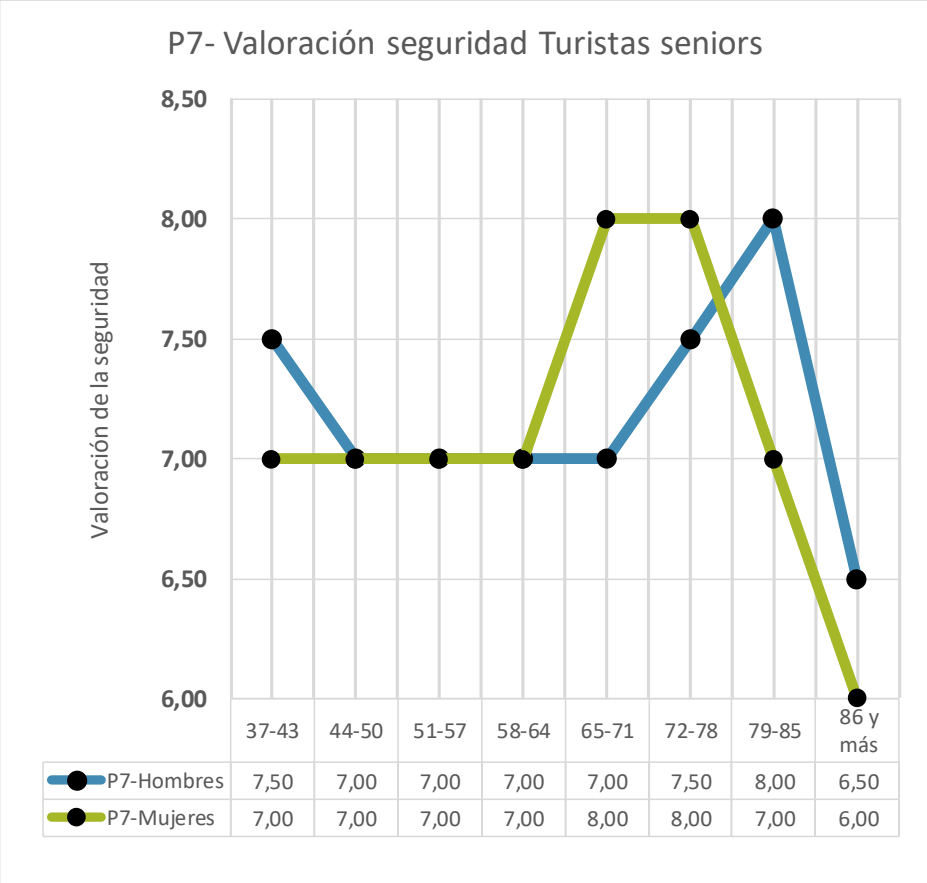


Gráfico 51. Valoración de la seguridad por sexo y grupos de edad. Turistas seniors. (EN2017).

6.2. Influencia de la victimización directa e indirecta en la valoración de la seguridad (P7) de residentes y turistas

No hay duda de que la valoración global que cada encuestado ha dado a la seguridad de la Playa de Palma es el resultado subjetivo de un gran número de variables: edad, sexo, experiencia en victimización, exposición a informaciones que difunden hechos delictivos, conocimiento directo superficial/profundo del lugar, etc. Para observar el grado de influencia que han tenido la victimización directa e indirecta declarada por los encuestados sobre su valoración global de la seguridad en Playa de Palma (P7) hemos procedido a cruzar sus respuestas con las que dieron al contestar a las preguntas P1 (¿Ha sido víctima de delito?; P2 (¿se siente seguro paseando por la Playa de Palma); P3 (¿Ha visto cometer un delito?); P4 (Conocido que haya sufrido delito en Playa de Palma).

Las valoraciones medias que obtiene la pregunta P7 entre los residentes (5,54) y entre los turistas seniors (7,49) varían ostensiblemente entre quienes contestaron “Sí” o “No” a las preguntas P1, P2, P3 y P4. Quiere esto decir que observando cómo mejora o empeora la valoración de Playa de Palma según turistas y residentes hayan contestado “Sí” o “No” a esas cuatro preguntas, podremos estimar el grado de influencia que tienen la victimización directa (P1, P3), la percepción individual de seguridad en los espacios abiertos de Playa de Palma (P2) y la victimización indirecta (P4), sobre la valoración de la seguridad en la Playa de Palma.

En la Tabla 39 se presenta la valoración media que dan los encuestados (residentes/turistas seniors) a la pregunta P7 según hubieran contestado afirmativa o negativamente a las preguntas sobre victimización directa o indirecta.

P7. Valoración de la seguridad en Playa de Palma

P1	SI	NO	
Residente	5,04	5,74	
Turista sénior	6,50	7,49	
P2	**SI**	**NO**	
Residente	6,38	4,28	
Turista sénior	7,70	5,96	
P3	**SI**	**NO**	**(en blanco)**
Residente	4,70	6,10	7,00
Turista sénior	7,11	7,50	
P4	**SI**	**NO**	
Residente	5,03	5,98	
Turista sénior	6,52	7,63	

Tabla 39 Valores de P7 según respuesta (Sí/No) dada por residentes y turistas a P1, P2, P3 y P4

Veamos qué evidencian las cifras de esta tabla, analizando separadamente residentes y turistas seniors.

❖ **Valoración de la seguridad según los residentes**

Los residentes, de promedio, valoran la seguridad de Playa de Palma con un 5,54. Las variables P1, P2, P3 y P4 son variables dicotómicas. Sus respuestas Sí/No, indican si los encuestados han sido o no víctimas directas o vicarias o por el contrario no se han visto afectados por hechos delictivos de ninguna forma. Si estas variables no tuvieran influencia en la valoración final (P7), sería esperable que no hubiera grandes diferencias en función de si las respuestas a las preguntas P1, P2, P3 y P4 fueron positivas o negativas. En la medida que la valoración de quienes contestaron Sí o No a cada una de las preguntas varíe respecto de esa media (5,54) podremos inferir que la valoración de la seguridad está más o menos determinada por alguna de ellas.

Si observamos la primera pregunta P1, observamos que el hecho de haber sido víctima directa de un robo, hurto o delito en la Playa de Palma, modifica 0,70 puntos la valoración global de la seguridad de los residentes en Playa de Palma, que pese a ello se mantiene entorno al aprobado (5,04 a 5,74).

Es más, haber sido testigo de un robo, hurto o delito en Playa de Palma (P3), parece influir mucho más en la valoración de la seguridad que haberla padecido (P1), pues la puntuación que dan a P7 los residentes que han sido testigos de un delito es de 4,28, mientras que, si no han sido testigos, su valoración global asciende hasta 6,38, dos puntos más. Recordemos que mientras un 28% de los residentes había sido directamente víctima de un robo/hurto o delito en Playa de Palma (P1), los que declaraban haber sido testigos (P3) ascendían hasta un 46% del total de residentes. Probablemente, enfrentarse a un entorno en el que con relativa frecuencia se cometen delitos influye más en la construcción de la imagen de un lugar que el haber sido directamente víctima ocasional de alguno. Ello apunta a la importancia que la representación del espacio tiene para la valoración de la seguridad y a la existencia de procesos psicosociales que contribuyen a configurar una determinada composición socioespacial como amenazante (Valera&Guardia, 2014:197) en la que las variables del entorno que generan inseguridad son tanto o más importante que la experiencia directa con el hecho delictivo.

Si representamos gráficamente cómo varía la valoración de la seguridad en Playa de Palma según se haya contestado afirmativa o negativamente a las distintas preguntas P1, P2, P3 y P4, respecto de la media del colectivo residente, podemos determinar cuál de las tres variables tiene una mayor capacidad de afectación.

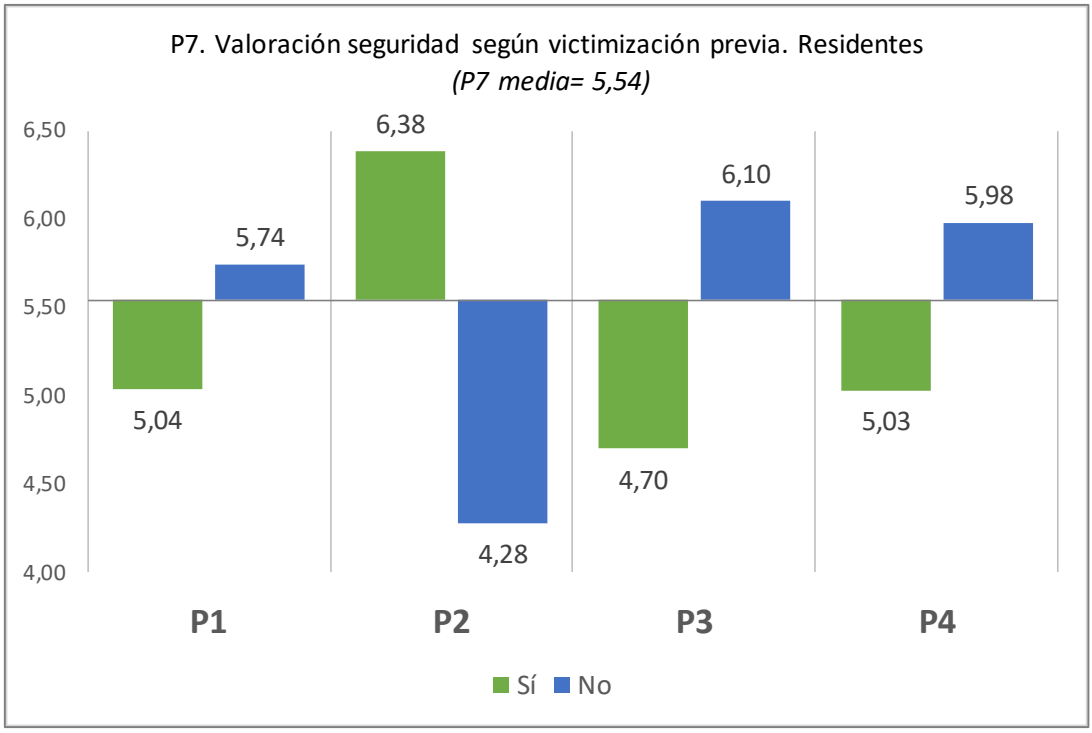


Gráfico 52. Valores de P7 en relación al valor medio entre residentes según respuestas a P1, P2, P3 y P4

En el Gráfico 52 están representados los valores que obtiene P7 entre los residentes según estos hayan contestado Sí/No a las distintas preguntas que se les plantearon para cuantificar cuantos habían sido víctimas directas (P1), habían sido testigos directos de la comisión de un delito (P3), conocían a víctimas (P4) y se sentían seguros (P2-Sí) o no seguros paseando por la Playa de Palma (P2-No). Considerando P1, P2, P3 y P4 variables con capacidad para modificar la variable P7, vemos en la gráfica cuán alejados se encuentran los valores P7 en relación a la media con la que valoran la seguridad los residentes (media= 5,54). La "peor" valoración promedio de P7 la dan los residentes que "No" se sienten seguros en la Playa de Palma (P2-No=4,28), mientras que los que dicen "Sí" sentirse seguros, son los que, a su vez e inversamente, dan la mejor valoración promedio de P7 (P7-Sí=6,38).

El siguiente factor que hace descender la valoración de seguridad de la Playa de Palma entre los residentes es, como hemos visto, haber presenciado la comisión de un delito (P3), mientras que haber sido víctima directa (P1) o bien tener conocidos que hayan sido víctimas (P2), parece influir menos en la valoración global de la seguridad entre los residentes.

Ello nos lleva a pensar que el conjunto de variables que representan las experiencias directas previas de victimización (P1), las experiencias vicarias directas, de ser testigo de la comisión de delitos (P3) y el conocimiento de personas cercanas que hayan sido víctimas de delitos (P4) o victimización vicaria indirecta, configura un factor que hemos

denominado "*Representación espacial*", que viene a determinar la percepción del riesgo que tiene cada individuo al realizar actividades rutinarias tan simples como "pasear" en el espacio público (P2). Pero como puede verse en el esquema que presentamos en la Figura 98, la valoración de la Seguridad/Inseguridad percibida (P7) no está únicamente condicionada por ese factor de representación espacial sino también por el factor "*Características individuales"* (entre las que encontramos las ya comentadas de sexo, edad, condición residente o turista, etc.) y el factor que hemos denominado "*Entorno inseguro".* Este último factor, cuyas variables han sido definidas por los encuestados al responder qué lugares consideraban más inseguros y por qué (P5 yP6), conforman un conjunto que condiciona también la valoración de la seguridad declarada por los residentes y turistas en P7.

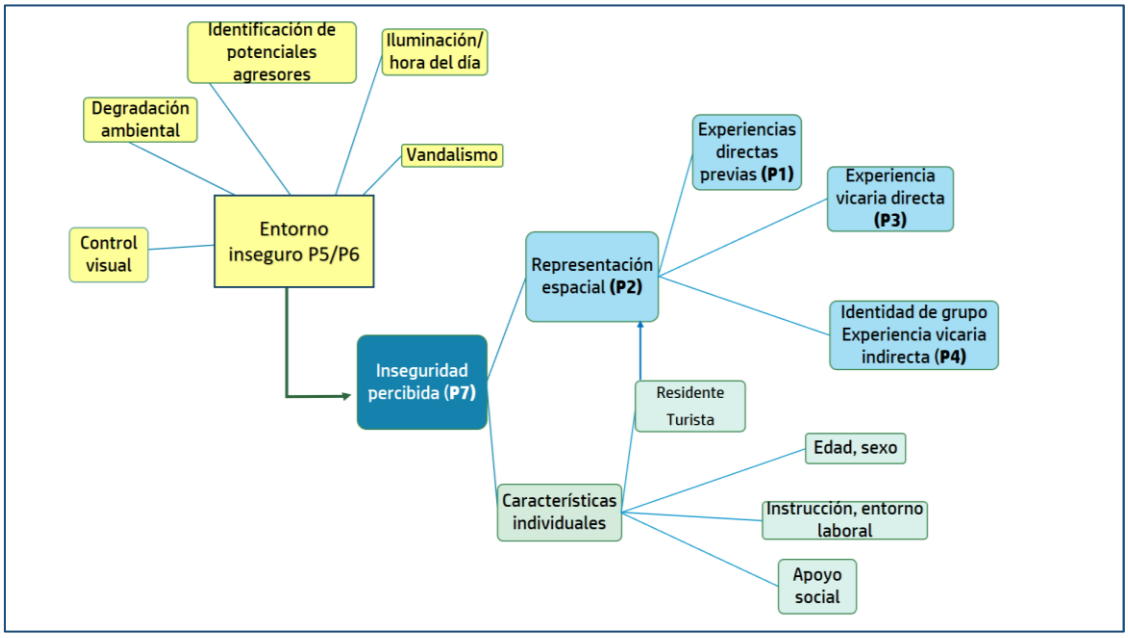


Figura 98. Esquema explicativo de la interrelación de variables que condicionan la inseguridad percibida (P7).

Fuente: Adaptado de Carro, Valera, Vidal, (2010).

Las variables que configuran el factor "*Entorno inseguro*" han sido apuntadas por los encuestados en sus respuestas, y se advierte que, aunque en buena medida son variables mesurables cuantitativamente, también están sujetas a una valoración subjetiva (mayor o menor grado de vandalismo, degradación ambiental, grado de iluminación, variedad étnico cultural etc.). Con los datos disponibles no podemos precisar en qué medida cada una de estas variables o el factor en su conjunto determina la valoración de la seguridad de los encuestados (P7), pero sí inferir que su papel es más determinante en el caso de los residentes que en el caso de los turistas seniors, aunque sólo sea por una cuestión de exposición temporal a dicho entorno. El efecto del factor *"Entorno inseguro*" afecta de forma distinta a los residentes y a los turistas, como veremos a continuación.

❖ **Valoración de la seguridad según los turistas seniors**. Los turistas seniors valoran, de media, la seguridad de la Playa de Palma con un 7,48, lo que establece ya una diferencia de partida importante con respecto a los residentes. Igual que en el caso de los residentes, hemos procedido a representar gráficamente la distinta valoración de seguridad que hacen los turistas seniors según hayan respondido a las preguntas P1, P2, P3 y P4.

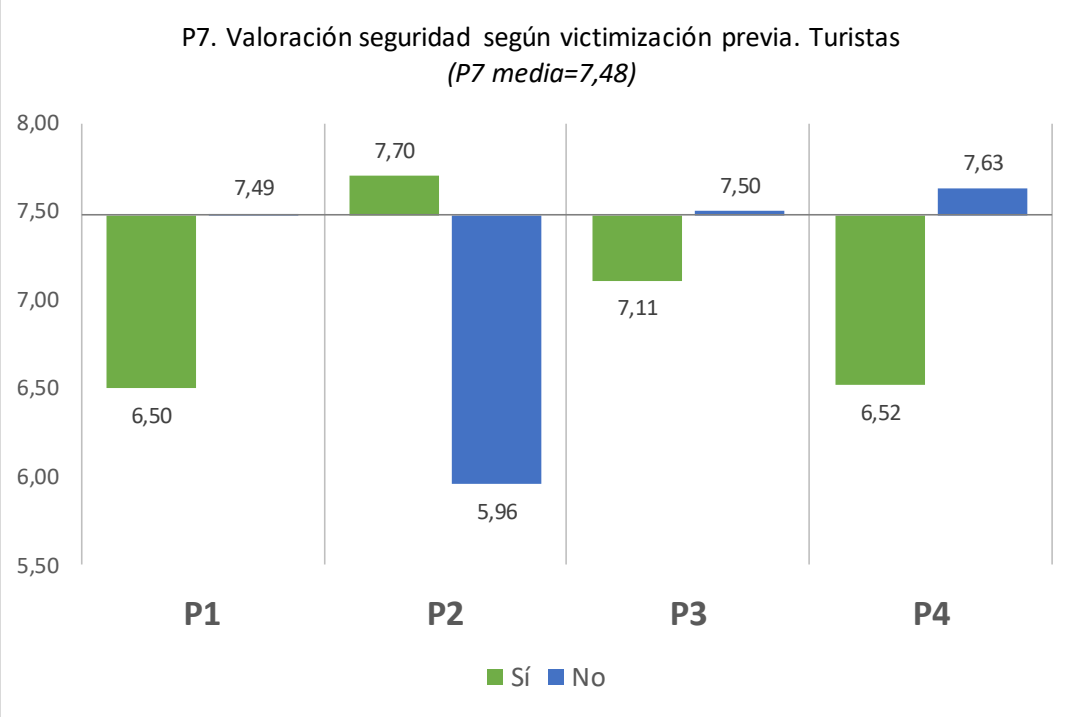


Gráfico 53.Valores de P7 en relación al valor medio entre turistas seniors según respuestas a P1, P2, P3 y P4

Como puede verse en el Gráfico 53**,** entre los turistas seniors resulta más determinante la victimización directa previa (P1) que entre los residentes. La valoración de la seguridad (P7) entre los turistas que han sido víctimas de algún robo, hurto o delito durante su estancia en Playa de Palma desciende hasta 6,50, frente a quienes no ha sufrido dicha victimización, que valoran la seguridad con 7,49 (igual que la media). Un punto pues es el diferencial de valoración de los turistas entre haber sido víctima directa de un delito o no. Contrariamente a lo que sucede con los residentes, ser testigo de la comisión de un delito (P3) parece afectar menos a su valoración global de la Playa de Palma, que ser víctima directa (P1) (una diferencia de 0,4 puntos en la valoración P7 según se haya contestado sí/no a la P3).

Sólo aquellos turistas seniors que declaran sentirse inseguros paseando por la la Playa de Palma (P2), empeoran sensiblemente su valoración global de la seguridad en la Playa de Palma. La puntuación media que dan estos turistas seniors a la seguridad en la Playa de Palma es sólo de 5,78, mientras que los que contestaron "Sí" a la P2 (*sentirse seguros paseando*), puntúan con 7,43, un valor prácticamente idéntico a la media (P7=7,49).

Así pues, entre los turistas seniors, la valoración de la playa de Palma sólo se va afectada en el caso de que haya existido un contacto directo con el delito, es especial, haber sido víctima directa del mismo; en caso contrario, la valoración media no se ve afectada. Hemos de concluir pues que, de acuerdo al esquema presentado de interrelación de variables, los turistas seniors se ven directamente afectado por la representación espacial que se hacen del destino turístico y ésta está condicionada por el hecho de haber tenido o no experiencia directa con el delito. Las variables examinadas en el factor "Entorno inseguro" influyen en los turistas seniors, pero no directamente alterando su percepción global de seguridad (P7) sino afectado su opinión sobre zonas puntuales donde se han observado hechos generadores de inseguridad (falta de iluminación, vandalismo, grupos percibidos como amenaza etc).

Estimamos pues que la mayor diferencia entre los residente y turistas en cuando al grado de influencia que el entorno inseguro tiene sobre la valoración global de seguridad, viene dada por la mayor exposición a dicho entorno que padecen los residentes.

6.2.1. Interdependencia de las variables en la percepción de seguridad

En el apartado anterior hemos intentado establecer la influencia que guardan las respuestas de los encuestados a las preguntas sobre victimización directa e indirecta con la percepción del entorno y la valoración global de la seguridad en la Playa de Palma y hemos hallado un comportamiento diferenciado entre los turistas seniors y los residentes. Por ello, y a fin de comprobar que ese comportamiento diferencial no es fruto del azar, de un sesgo interpretativo o de una inferencia errónea producto de la agregación de los datos, hemos aplicado un Análisis por Componentes Principales (ACP), de un lado, al conjunto de turistas seniors y, de otro, a los residentes. La finalidad de este ACP es determinar si hay combinaciones lineales significativas de las variables consideradas y llegar a explicar la máxima varianza total que sea posible. No se pretende pues hacer emerger ninguna estructura subyacente o latente de los datos o explicar las correlaciones entre variables, para lo que sería preciso realizar un Análisis Factorial, sino transformar la matriz inicial de datos (variables que se suponen relacionadas) en un nuevo conjunto reducido de nuevas variables independientes que llamamos «componentes principales». Estas nuevas variables o «componentes principales» son el resultado de combinaciones lineales de las variables iniciales y se van construyendo según el orden de importancia en cuanto a la variabilidad total que recoge la muestra.

Para el ACP aplicado a los resultados de la ED2017 de turistas seniors y para el ACP aplicado a los resultados de la ED2017 de los residentes, hemos considerado nueve variables: Zona, Edad, Nacionalidad, Sexo, P1. Sufrió robo; P2. Se siente seguro paseando; P.3. Ha visto delito; P4. Conoce víctima y P7. Valoración de la seguridad. De acuerdo con la Figura 98, y con el análisis descriptivo realizado, se supone que las personas que valoren mejor la seguridad de la Playa de Palma (P7) se sentirán a su vez más seguras paseando por la zona turística (P2), lo que responderá tanto a las experiencias directas previas que haya tenido en materia de seguridad (P1), como a las experiencias vicarias directas (P3) o indirectas (P4) y también al conjunto de características individuales que constituyen los perfiles de los sujetos (edad, sexo, nacionalidad y zona en la que fueron encuestados).

❖ Resultados del ACP Turistas seniors

Se han considerado 412 individuos encuestados, nueve variables con limitación a cuatro factores; luego se ha procedido a realizar una rotación Varimax[146] en dos dimensiones (D1 y D2), al objeto de conservar solo aquellos componentes que recogen la mayor parte de la variabilidad, lo que permite representar los datos en dos ejes factoriales y permite identificar grupos naturales entre las observaciones. La matriz de cargas factoriales (Tabla 40) identifica para cada factor o componente el peso, ponderación o saturación factorial que cada variable tiene en cada factor, expresado como índice de correlación entre filas (variables) y columnas (factores/componentes).

Por su parte, la Tabla 41 recoge la contribución de cada variable a cada factor expresado en porcentaje. Obviamente, las variables que más contribuyen porcentualmente a explicar cada factor son también las que presentan las cargas factoriales más altas, tanto si puntúan con signo positivo o negativo.

	F1	F2	F3	F4
Zona	**0,721**	-0,033	0,184	-0,110
Edad	0,212	-0,124	-0,364	**0,709**
Nacionalidad	-0,134	**0,487**	0,074	-0,268
Sexo	**0,593**	0,374	-0,082	-0,161
P1. Sufrió robo	-0,253	**0,557**	0,098	-0,169
P2. Se siente seguro	-0,433	-0,371	**0,447**	0,052
P3. Ha visto delito	-0,102	0,329	**0,573**	0,408
P4. Conoce victima	0,333	0,115	**0,550**	0,365
P7. Valoración seguridad	0,262	-0,501	0,368	-0,425

Tabla 40. ACP Turistas seniors. Matriz de cargas factoriales

	F1	F2	F3	F4
Zona	**37,823**	0,088	2,926	1,086
Edad	3,262	1,261	11,484	**44,743**
Nacionalidad	1,302	**19,532**	0,470	6,401
Sexo	**25,541**	11,546	0,584	2,294
P1. Sufrió robo	4,651	**25,592**	0,828	2,544
P2. Se siente seguro	**13,616**	11,360	**17,303**	0,240
P3. Ha visto delito	0,755	8,893	**28,440**	14,782
P4. Conoce victima	8,043	1,082	**26,253**	11,864
P7. Valoración seguridad	5,007	**20,646**	11,712	**16,046**

Tabla 41. ACP Turistas seniors. Contribución de las variables a los factores (%)

[146] La rotación Varimax es una rotación ortogonal de los ejes factoriales al efecto de conseguir que la correlación de cada una de las variables sea lo más próxima posible a 1 con solo uno de los factores o Componentes y próxima a 0 en todos los demás.

Los cuatro factores iniciales permiten identificar en cada uno de ellos las dos o tres variables que se relacionan, positiva o negativamente, con mayor fuerza, de manera que podemos renombrar los factores o componentes en función de ellas.

Factor 1. Esta componente aúna un conjunto de atributos que relacionan la zona donde se realizó la encuesta, previsiblemente cercana al lugar de alojamiento del turista sénior el sexo del turista y su percepción de seguridad en el espacio público (P2)[147]. Así, denominamos a esta componente «Factor espacial y sexo» y explica el 63,4% de la varianza del factor. Dependiendo del sexo del encuestado y de la zona donde se le localizó al contestar la encuesta obtenemos una cierta relación negativa con la sensación de seguridad percibida en el espacio público (carga negativa de -0,433), aunque la variable determinante es la localización geográfica del encuestado.

Factor 2. Esta componente agrupa tres variables, dos de ellas (P1. Sufrió robo y Nacionalidad) se relacionan de forma la P7. Valoración de la seguridad en la Playa de Palma, de manera que haber sido víctima directa de un robo y la nacionalidad del turista está inversamente relacionado con una imagen positiva de seguridad. Por ello, denominamos esta componente como «Victimización directa». Las tres variables explican conjuntamente el 65,7% de la varianza del factor.

Factor 3. Este factor engloba P3. Haber visto delito; P4. Conocer víctima y P2. Se siente seguro, de manera que identifica claramente las respuestas de los turistas que han declarado haber sido testigo de la comisión de delitos o conocer a víctimas de los mismos. Este componente se identifica pues con la «Victimización indirecta». Las variables señaladas explican el 71,9% de la varianza del factor.

Factor 4. Este factor relaciona de forma inversa la edad del encuestado y la P7. Valoración de la seguridad, de manera que el factor señala un hecho que ya constatamos en la descripción de los resultados: la valoración de la seguridad empeora con la edad de los turistas seniors (Vid. Gráfico 51). Ambas variables explican el 44,7% de la varianza del factor.

La tabla 42 representa de forma resumida la denominación que hemos dado a los factores, las variables que los definen y el porcentaje de varianza total que explican.

	Denominación	**Variables**	**Varianza explicada (%)**
Factor 1	Factor espacial y sexo	Zona; sexo y P2. Se siente seguro	63,364
Factor 2	Victimización directa	P1. Sufrió robo; P7. Valoración de seguridad y nacionalidad	65,770
Factor 3	Victimización indirecta	P3. Haber visto delito; P4. Conocer víctima; P2. Se siente seguro	71,996
Factor 4	Edad y percepción	Edad y P7. Valoración de seguridad	44,743

Tabla 42. ACP Turistas seniors. Denominación de los factores y varianza explicada (%)

[147] Recordemos que la pregunta P2 preguntaba acerca de si se sentía seguro paseando por la Playa de Palma.

	D1	D2
Zona	**0,653**	-0,308
Edad	0,148	-0,196
Nacionalidad	0,064	**0,501**
Sexo	**0,691**	0,117
P1. Sufrió robo	-0,019	**0,612**
P2. Se siente seguro	**-0,542**	-0,176
P3. Ha visto delito	0,033	0,342
P4. Conoce victima	0,351	-0,022
P7. Valoración seguridad	0,049	-0,563

Tabla 43. ACP Turistas seniors. Cargas factoriales tras rotación Varimax

Finalmente, procediendo a la rotación Varimax y reduciendo los factores a dos dimensiones obtenemos una nueva tabla de cargas factoriales (Tabla 43) donde claramente se diferencia una dimensión que agrupa las variables zona-sexo en relación negativa a la percepción de seguridad y otra dimensión que relaciona la P7. Valoración global de la seguridad en Playa de Palma con la victimización directa. Aunque la rotación no ofrece diferencias muy significativas entre las gráficas (vid. Gráfico 54), puede verse que las dos dimensiones consideradas posicionan las dos respuestas sobre percepción de seguridad (P2. y P7.) en los cuadrantes negativos de tal manera que percepción de la seguridad entre los turistas seniors se relaciona negativamente con el sexo y con la zona (D1), mientras que la segunda dimensión (D2) agrupa una valoración negativa global de la seguridad en Playa de Palma (P7) dependiendo fundamentalmente de si sufrió o no un robo (P1), lo que concuerda con el análisis descriptivo ya realizado.

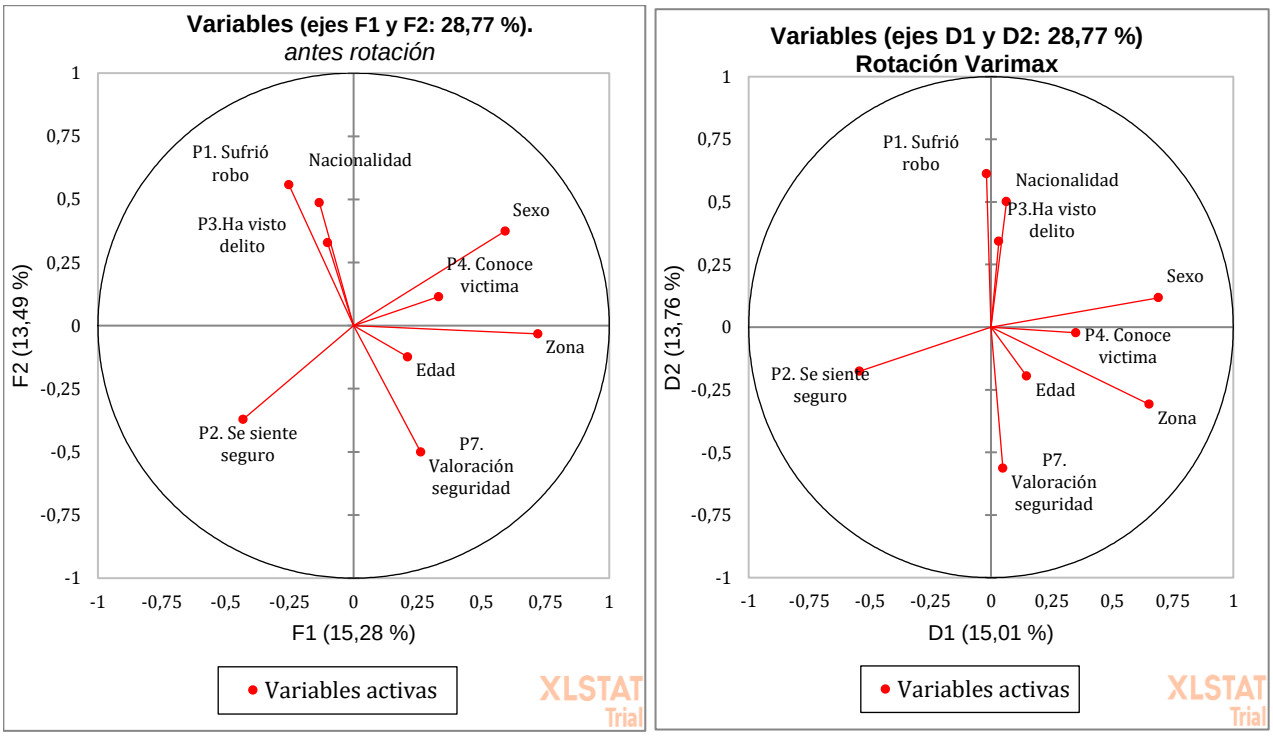


Gráfico 54. ACP Turistas seniors. Representación de las variables en dos dimensiones antes y después de la rotación Varimax

❖ Resultados del ACP Residentes

Por su parte, para la realización del Análisis en Componentes Principales de los resultados ofrecidos por los residentes se han considerado 239 individuos encuestados e igualmente nueve variables. Se ha limitado el ACP a cuatro factores y, posteriormente, se ha procedido a realizar una rotación Varimax en dos dimensiones[148].

La matriz de cargas factoriales (Tabla 44) identifica para cada factor o componente el peso, ponderación o saturación factorial que cada variable tiene en cada factor, expresado como índice de correlación entre filas (variables) y columnas (factores/componentes). La Tabla 45 recoge la contribución de cada variable a cada factor expresado en porcentaje.

	F1	F2	F3	F4
Zona	-0,719	-0,404	0,002	-0,075
Edad	0,058	-0,053	**0,718**	**-0,414**
Nacionalidad	-0,012	-0,111	**0,785**	0,261
Sexo	0,431	**0,479**	0,211	0,246
P1. Sufrió robo	0,097	**0,676**	-0,183	-0,258
P2. Se siente seguro	**0,611**	-0,211	-0,068	0,357
P3. Ha visto delito	-0,394	**0,522**	0,209	**0,386**
P4. Conoce victima	-0,507	-0,020	-0,098	**0,543**
P7. Valoración seguridad	**0,541**	-0,438	-0,054	0,187

Tabla 44. ACP Residentes. Matriz de cargas factoriales

	F1	F2	F3	F4
Zona	**28,838**	11,863	0,000	0,582
Edad	0,185	0,205	**40,578**	**17,493**
Nacionalidad	0,008	0,902	**48,518**	6,974
Sexo	10,362	**16,722**	3,504	6,163
P1. Sufrió robo	0,528	**33,274**	2,626	6,780
P2. Se siente seguro	**20,778**	3,238	0,361	13,044
P3. Ha visto delito	8,671	**19,828**	3,435	**15,215**
P4. Conoce victima	**14,329**	0,029	0,751	**30,158**
P7. Valoración seguridad	**16,301**	**13,940**	0,228	3,591

Tabla 45. ACP Residentes. Contribución de las variables a los factores (%)

Los cuatro factores iniciales permiten identificar en cada uno de ellos las dos o tres variables que se relacionan, positiva o negativamente, con mayor fuerza, de manera que podemos renombrar los factores o componentes en función de ellas.

Factor 1. Esta componente relaciona negativamente la zona, en este caso de residencia, al tratarse los encuestados de población residente en Playa de Palma, con su valoración global de la seguridad (P7), con su percepción de seguridad realizando una actividad rutinaria como pasear (P2) y con el hecho de conocer a alguna víctima de delito (P4). El lugar de residencia es en el caso de los residentes el condicionante más claro tanto de su

[148] Vid. nota 146

sensación de seguridad como de la valoración que hacen del destino turístico, pues esa ubicación geográfica condiciona su experiencia vicaria en cuanto a victimización. Denominamos a este factor «Factor espacial y victimización». Lugar de residencia (Zona) y sensación de seguridad en el espacio público (P2) explican ya casi el 50% de la varianza, que sube hasta el 80,3% si se incluye la valoración global de seguridad (P7) y el conocimiento de alguna persona que haya sido víctima de un delito (P4).

Factor 2. El segundo factor está claramente determinado por la variable P1 (Sufrió un robo), con un 33% de la varianza, que se relaciona positivamente con la variable sexo y con la P3. Haber visto la comisión de un delito. Claramente este factor señala la victimización directa y el sexo como explicativos y así lo hemos denominado. Las tres variables explican el 83.8% de la varianza del factor.

Factor 3. La componente 3 identifica las variables "edad" y "nacionalidad" como relacionadas entre sí, sin que se relacionen con ninguna otra variable de forma significativa. El hecho de que los residentes encuestados ofrezcan un abanico amplio de edades y, a la vez, que los residentes extranjeros pertenezcan a unos grupos de edad muy concretos, probablemente está en el origen de la relación entre estas dos variables en la muestra de residentes. Ambas variables explican el 89,1% de la varianza conjunta.

Factor 4. La componente 4, con variables relacionadas de forma más débil, puesto que la mayor saturación corresponde a una puntuación de 0,543, está compuesta fundamentalmente por las variables P4. Conocer a la víctima edad y P3. Haber visto cometer un delito. Conjuntamente, estas tres variables explican el 62,9% de la varianza. Denominamos al factor «Victimización indirecta».

La tabla 46 representa de forma resumida la denominación que hemos dado a los factores, las variables que los definen y el porcentaje de varianza total que explican.

	Denominación	**Variables**	**Varianza explicada (%)**
Factor 1	Factor espacial y victimización	Zona; P2. Se siente seguro; P7. Valoración seguridad; P4. Conoce víctima;	80,25
Factor 2	Victimización y sexo	P1. Sufrió robo; P3 Ha visto delito; Sexo; P7. Valoración seguridad	83,76
Factor 3	Edad y nacionalidad	Edad y nacionalidad	89,10
Factor 4	Victimización indirecta	P4. Conoce Víctima; Edad; P3. Ha visto delito	62,87

Tabla 46 ACP Residentes. Denominación de los factores y varianza explicada (%)

Finalmente, procediendo a la rotación Varimax y reduciendo los factores a dos dimensiones obtenemos una nueva tabla de cargas factoriales (Tabla 47) en la que se agrupan, en la Dimensión 1 (D1) las variables "P1. Sufrió robo" con la variable "Sexo" y, ambas, negativamente, con la variable "Zona", lo que es consistente con el análisis descriptivo realizado en la muestra de residentes. En efecto, como hemos visto, el lugar de residencia, junto con el sexo (ser mujer, en este caso), se relaciona con la ocurrencia de P1. Sufrió delito, lo que confirma que existe una exposición diferencial al riesgo de

ser víctima de un delito (P1) dependiendo del sexo y del lugar de residencia de los encuestados.

En la Dimensión 2 (D2), la valoración global de la seguridad de la Playa de Palma que hacen los residentes (P7) obtiene una puntuación negativa (-0,687), que se une también a la puntuación negativa que obtiene la P2 (Sentirse seguro paseando), relacionándose de forma opuesta, ambas, con la P4. Ha visto delito y con la P1. Sufrió robo. Esa D2 establece pues una relación inversa entre la victimización directa o indirecta y la percepción y valoración de la seguridad en la Playa de Palma.

En este caso, la rotación Varimax (Gráfico 55) sí facilita la lectura de las variables en las dos dimensiones, de manera que en el cuadrante cuarto del plano cartesiano (+X,—Y) se sitúan claramente las variables que afectan la percepción (P2) y la valoración de la seguridad (P7) y se relacionan con las del primer cuadrante (+X,+Y), que son las variables de victimización directa y victimización vicaria directa (P1. y P3) y sexo, por un lado, y con las situadas en el segundo cuadrante (-X, +Y), Zona y P4. Conoce a víctima. Esta última variable, que consideramos genera una identidad o solidaridad de grupo, supone relacionar la zona de residente con una mayor posibilidad de tener conocimiento de otros residentes que han sido víctimas de delito, lo que nuevamente señala el lugar de residencia como el entorno que determina en mayor medida tanto la exposición al riesgo como un aumento de la probabilidad de conocer a otras víctimas, lo que redunda en una mayor sensación de inseguridad y una valoración negativa global de la Playa de Palma.

	D1	**D2**
Zona	-0,804	0,182
Edad	0,007	-0,078
Nacionalidad	-0,084	-0,075
Sexo	**0,641**	0,067
P1. Sufrió robo	**0,525**	**0,437**
P2. Se siente seguro	0,312	**-0,566**
P3. Ha visto delito	0,057	**0,652**
P4. Conoce victima	-0,390	0,325
P7. Valoración seguridad	0,108	**-0,687**

Tabla 47 ACP Residentes. Cargas factoriales tras rotación Varimax

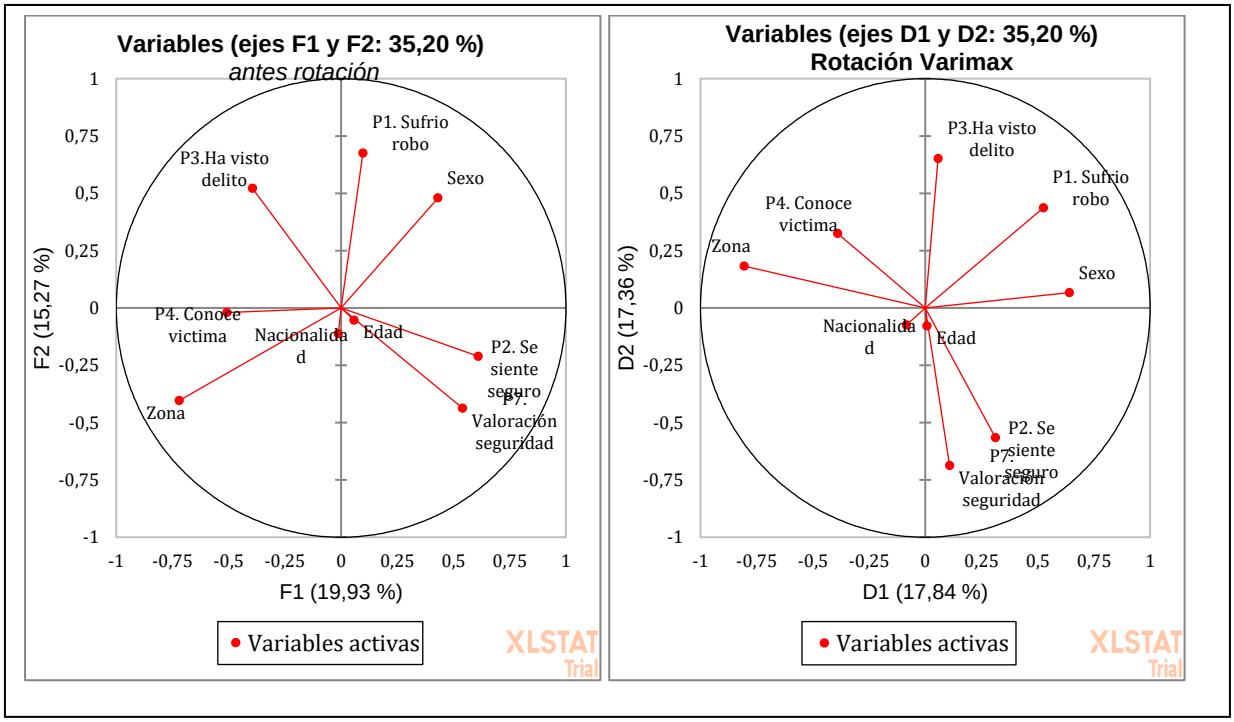


Gráfico 55. ACP Residentes. Representación de las variables en dos dimensiones antes y después de la rotación Varimax

Como hemos visto, la diferente valoración que realizan los residentes y los turistas seniors en cuando al grado de influencia que el entorno inseguro tiene sobre la valoración global de seguridad, parece venir dada por la mayor exposición a dicho entorno que padecen los residentes. Sin embargo, para conocer si realmente la experiencia de los turistas seniors encuestados se limita a su tiempo de estancia se incluyó en la Encuesta Dirigida 2017 (ED2017) una pregunta destinada a que los encuestados que se identificaran como «turistas» respondieran sobre la repetición del viaje. Así, en la P8 se les preguntó "¿Es esta su primera visita?" y, en caso de que respondieran "no", se les preguntó ¿cuántas veces con anterioridad habían visitado la Playa de Palma? Los resultados permiten ver el grado de fidelización del turismo sénior y relacionar dicha fidelización con la percepción global de seguridad. Veámoslo.

P8. Grado de fidelización del turismo sénior y su influencia en la percepción de seguridad

De los 412 turistas encuestados, un 50% se encontraban realizando su primera visita, mientras que el resto, descontando un 1,21% que no contestó, equivale a decir que el 48,79% repitió visita. Atendiendo al número de repeticiones, la mayor frecuencia de repetición es haber visitado dos veces la Playa de Palma (29,13%), lo que arroja ya un volumen acumulado del 79,13%. Por exclusión, el 20% son turistas seniors que han visitado la Playa de Palma más de dos veces, de manera que puede afirmarse que una

quinta parte del turismo sénior que nos visita, ha estado tres veces o más en Mallorca (Gráfico 56).

Numero de veces que ha visitado la Playa de Palma

nº veces	nº turistas	%/total	% acumulado
1	206	50,00%	50,00%
2	120	29,13%	79,13%
3	52	12,62%	91,75%
4	12	2,91%	94,66%
5	6	1,46%	96,12%
6	3	0,73%	96,84%
7	5	1,21%	98,06%
10	2	0,49%	98,54%
25	1	0,24%	98,79%
No contesta	5	1,21%	100,00%

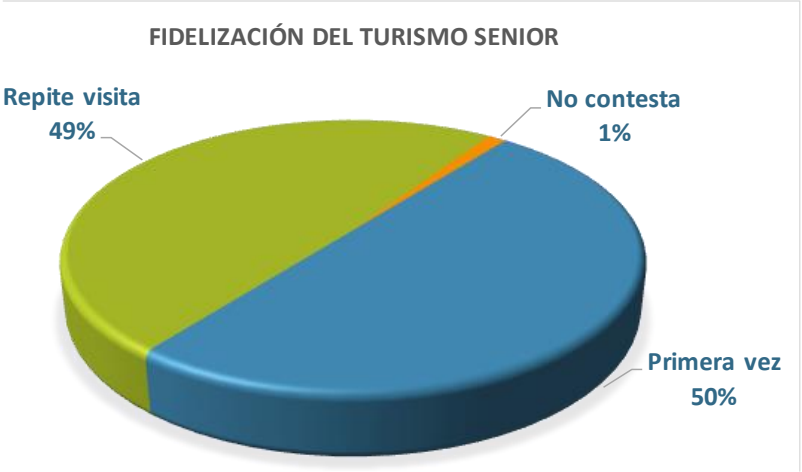


Gráfico 56. P8. Número de veces que ha visitado Playa de Palma. Fidelización del turismo sénior (EN2019).

Si relacionamos ahora qué valoración media hacen los turistas seniors de la seguridad en Playa de Palma en función de la recurrencia de su visita, obtenemos que la valoración de los que nos visitan por primera vez es inferior a la media (7,03), pero la percepción de seguridad va mejorando hasta llegar a los que han visitado la Playa de Palma por quinta vez (8,83). A partir de la quinta visita, la valoración de la seguridad decae progresivamente hasta igualar la valoración de los que nos visitan por primera vez (7,0). La valoración de la seguridad crece hasta alcanzar la consideración de "excelente" (9) entre los que llevan más de 10 años repitiendo visita (Gráfico 57).

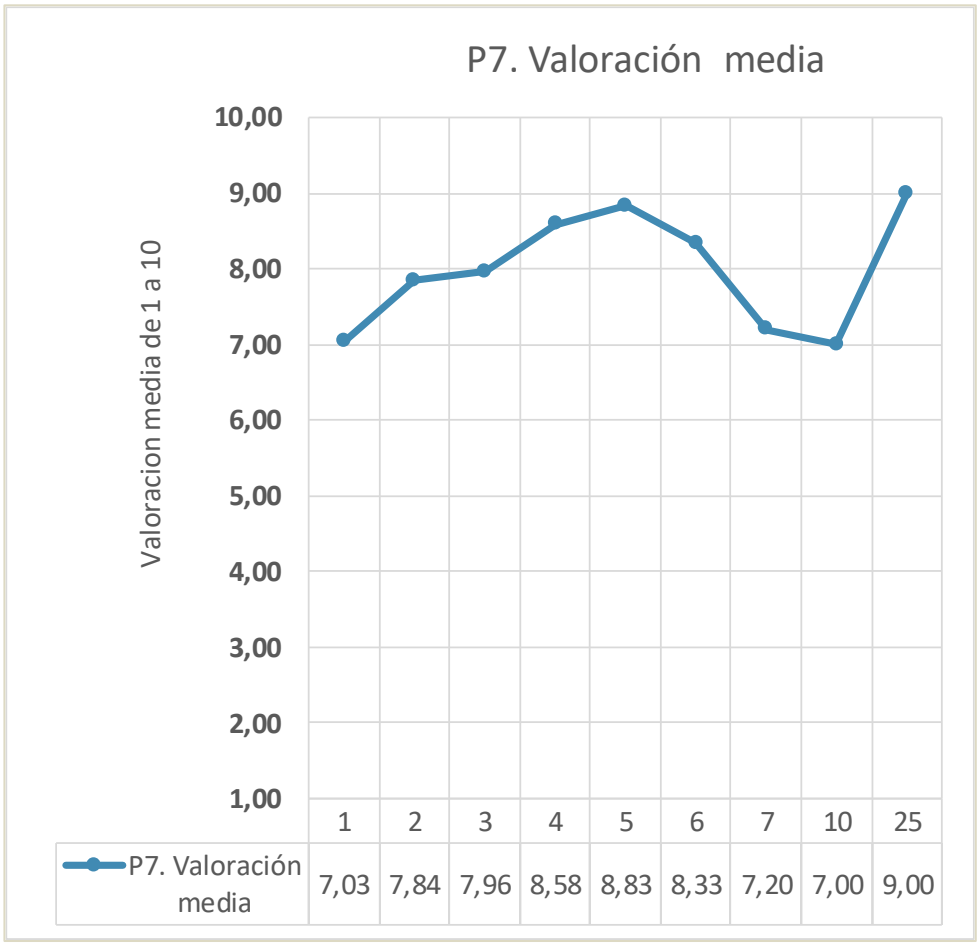


Gráfico 57. P7 Valoración de la seguridad en Playa de Palma de los turistas seniors y número de visitas.

La evolución de la valoración de la seguridad es en cierta manera lógica. Si los turistas que visitan por primera vez la Playa de Palma hicieran una valoración regular, mala o pésima de la seguridad de Playa de Palma, probablemente los que repiten viaje no supondrían el 48%. La valoración primera tiene que ser necesariamente favorable para instar la repetición de la visita. En segundo lugar, el hecho de que existan turistas que han venido más de 10 veces, significa que la experiencia repetida año tras año de pasar unos días de vacaciones en Playa de Palma, no puede compararse con la experiencia de una residencia continuada. Si fueran comparables es de suponer que la percepción de seguridad de los turistas iría acercado posiciones con la percepción de los residentes, sin embargo, no sucede así. En realidad, si la repetición de visita en el destino turístico comportara un mejor conocimiento de la problemática de la zona, hasta el punto de que la opinión sobre la seguridad se acercara a la media de opinión de los residentes, lo probable es que la repetición de destino no se produjera. En cierta forma, la repetición electiva de la Playa de Palma se produce precisamente porque el factor "Entorno inseguro" no afecta el factor "Representación espacial" o no de la misma forma a como lo hace en los residentes.

Apuntamos a que una de las claves que debe operar en la distinta influencia con que el "Entorno inseguro" afecta la "Representación espacial" y ambos a la "Inseguridad percibida" es el vínculo que une al residente y al turista con la Playa de Palma. Así, mientras el residente establece con el entorno (inseguro o no) de la Playa de Palma una relación de vecindad, el turista establece una vinculación conscientemente recreativa y de corta duración. Después de analizar los resultados de esta encuesta estamos en condiciones de ver la necesidad de plantear nuevas preguntas, como, por ejemplo, preguntar a los residentes si saldrían de Playa de Palma si pudieran y a los turistas si escogerían Playa de Palma para vivir. Es decir, el turista puede percibir la Playa de Palma como un destino vacacional seguro, pero otra cosa sería si se planteara "residir" en la Playa de Palma.

Esa pregunta fue planteada a los residentes en la encuesta sobre *Percepción y opinión de los residentes sobre la Playa de Palma* realizada por CIREM (2010) por encargo del Consorcio de Playa de Palma. Sobre una muestra de solo 113 residentes, en el Informe de resultados, CIREM observaba que el 29% de los residentes se marcharía de la Playa de Palma si pudiera, mientras que el 71% restante no abandonaría la Playa de Palma. ¿Cuáles serían los resultados casi una década después? La valoración que hacen los residentes de la seguridad en la Playa de Palma no es muy buena, pero ¿hasta qué punto esa insatisfacción con el entorno que se percibe inseguro afecta tan negativamente la representación espacial que llevaría a los residentes a abandonar el barrio? Preguntados por las motivaciones que impulsaban en su momento a los residentes a desear permanecer en la Playa de Palma, se situaban, en primer, la "calidad de vida" (56%) y, en segundo lugar, "las relaciones personales" existentes (32%), que ascendía hasta el 44% como motivación entre los residentes de s'Arenal. Por el contrario, las motivaciones que esgrimían los residentes para abandonar la Playa de Palma si pudieran eran, principalmente, los problemas de convivencia generados por la inseguridad (44%), seguidos a mucha distancia del "coste de la vida" (11%) y la "falta de equipamientos" (11%). Por zonas, sin embargo, la encuesta de 2010 no sólo señalaba ya s'Arenal como el distrito donde la motivación principal para abandonarlo eran los problemas de convivencia e inseguridad (50%), sino que se señalaban igualmente cuestiones como el ruido y la suciedad, el mal estado de las calles y la falta de servicios públicos e infraestructuras. Es decir, la problemática a la que se enfrentan los residentes de la Playa de Palma tiene que ver más con la degradación del entorno urbano y una dinámica social de conflicto social que llevan décadas afectando a las distintas zonas que con un problema directo ocasionado por la actividad principal, que es la turística.

Es obvio que la actividad turística ha atraído población trabajadora, en las últimas décadas emigrantes internacionales, a la Playa de Palma y que las cerca de 40.000 plazas turísticas que se ofertan generan una actividad inusual en otros barrios de Palma, pero los residentes mejorarían mucho su percepción de seguridad si mejoraran sus condiciones ambientales más que si desaparecieran los turistas alojados en los hoteles. En el fondo, la principal problemática en relación con la percepción de la seguridad es una cuestión de convivencia entre grupos sociales muy distintos, a la que sin duda se añaden los comportamientos incívicos de los turistas en determinados balnearios, aunque en lo que es el día a día de los residentes, produce mayor sensación de inseguridad el abandono del espacio público

y el deterioro de la convivencia que la relación que pueda establecerse con los turistas o los conflictos que puedan generar puntualmente éstos.

Recordemos que los residentes que han presenciado actos delictivos tienen una percepción de la seguridad peor que aquellos que han sido víctimas directas. La contemplación del deterioro ambiental y también de la convivencia entre residentes (peleas, persecuciones callejeras, robos…) acaban por prefigurar una representación del espacio como "ambientalmente inseguro", que percibe incluso que puede convertirse en una amenaza para él mismo (46% declara no sentirse seguro paseando por la Playa de Palma P2).

En cambio, los turistas, por más que hayan repetido visita y hayan permanecido en cada una de ellas entre 7 y 15 días, que es la estancia que oferta el IMSERSO, reducen la actividad durante su visita a las prácticas de ocio habituales: pasear, actividades de entretenimiento, compras, restauración, etc., actividades que no conlleva el desarrollo de un patrón de actividades rutinarias como sí realizan los residentes. De este modo, aunque sólo sea por la brevedad de la estancia de los turistas seniors, por más que resulte anualmente repetitiva, no puede compararse el grado de exposición al entorno ambiental que sufren los residentes. Hemos de pensar que la experiencia diaria acumulada durante años lleva a una situación perceptiva marcada por dos vectores que se compensan y acaban determinando la permanencia de los residentes en la Playa de Palma y en especial en s'Arenal, su distrito más degradado.

Como principal Factor de expulsión (Push Factor), actúa el deterioro ambiental y social del vecindario. La degradación ambiental, la falta de servicios, la suciedad, y el ruido constituyen un conjunto de elementos ambientales que hacen especialmente de s'Arenal una zona deprimida, que motiva claramente a los residentes a abandonar la zona. Igualmente contribuyen al deterioro del vecindario los actos incívicos de algunos residentes, en temporada alta de los turistas, y, en conjunto, un cúmulo de conflictos entre ciertos colectivos que los residentes de más larga permanencia observan como una prueba inequívoca del progresivo deterioro del vecindario[149]. Podría pensarse que a medida que los residentes cumplen años de permanencia en el barrio, su percepción del mismo se acomoda hasta el punto de considerar "normal" ciertos usos y costumbres que suceden habitualmente, de manera que podría pensarse que, a mayor tiempo de permanencia hay una menor percepción de inseguridad puesto que el entorno potencialmente inseguro se ha interiorizado como "normalizado". Sin embargo, hemos visto que no es así. Los residentes que peor valoran la seguridad son los que llevan más de 20 años de residencia en s'Arenal, lo que conduce a preguntarse por qué no han abandonado ya el barrio si la percepción de inseguridad es cada vez mayor. Es entonces cuando entran en juego los factores de retención (Retention factors), que no de "atracción". En la encuesta realizada en 2010 se identificaba como factor de permanencia en el barrio "las relaciones personales", es decir, que las relaciones personales constituyen, simultáneamente, un

[149] Recordemos que en la zona de s'Arenal es donde se concentra una mayor diversidad de nacionalidades y donde los choques culturales son más frecuentes. Los vecinos refieren la costumbre de ciertos colectivos masculinos latinoamericanos de emborracharse y pelearse de forma habitual, lo que ocasiona constantes denuncias e intervenciones policiales.

elemento de cohesión entre "iguales" y un elemento de diferenciación y divergencia entre colectivos desiguales.

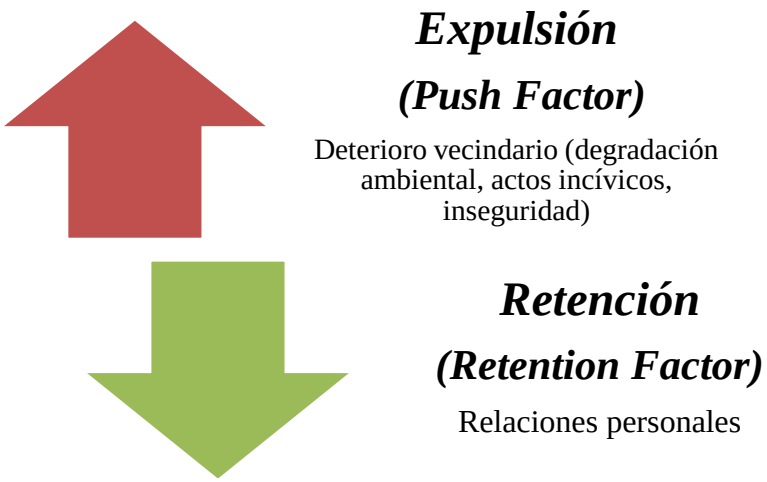


Figura 99. Esquema de las fuerzas de expulsión-retención que mantiene a los residentes en entornos inseguros.

Podríamos establecer así que la convivencia entre grupos sociales muy distintos en un entorno urbano degradado que va convirtiéndose progresivamente en un lugar percibido como inseguro, lleva tanto a afianzar los lazos existentes entre personas que se sienten afines como a autopercibirse distante, alejado y distinto de los colectivos que –a su juicio- son considerados causantes de la inseguridad, incivismo e inseguridad. En la Figura 99 se intenta representar esquemáticamente el funcionamiento de estas dos fuerzas opuestas.

En la representación espacial no operan únicamente elementos de carácter físico-ambientales, al estilo de las Ventanas Rotas (Broken Windows), sino que también se incluyen procesos psicosociales de valoraciones de grupos y colectivos que residen en ese espacio y que pueden llegar a percibirse como amenazantes (Valera y Guàrdia, (2014). También en la Playa de Palma y en concreto en s'Arenal, se comprueba que el miedo a la delincuencia está directamente relacionado con características ambientales, pero también con la identidad social y el grado de interrelación grupal. Debería explorarse la relación intergrupal en contextos de degradación ambiental, pues el deterioro del vecindario y de las mutuas percepciones de los colectivos residentes atendiendo a los comportamientos públicos de éstos parecen influir directamente en la construcción social del miedo al delito y a la percepción de la inseguridad. Si a ello sumamos el papel de los medios de comunicación, que magnifican siempre que es posible la cuestión de la inseguridad como forma de atraer la atención de la opinión pública hacia determinados lugares y avivar la polémica con el fin de reclamar la atención de la Administración Pública que parece vivir ignorante de esos problemas, tenemos que la percepción ciudadana no puede sino ir empeorando progresivamente. Los intereses económicos que se centran en actividades y negocios turísticos ubicados en la franja litoral de la Playa de Palma exigen a la Administración Pública que actúe invirtiendo en mejoras de

infraestructuras y servicios, especialmente en s'Arenal, pero hasta ahora los intentos de reconversión impulsados por el sector público no han obtenido logros visibles.

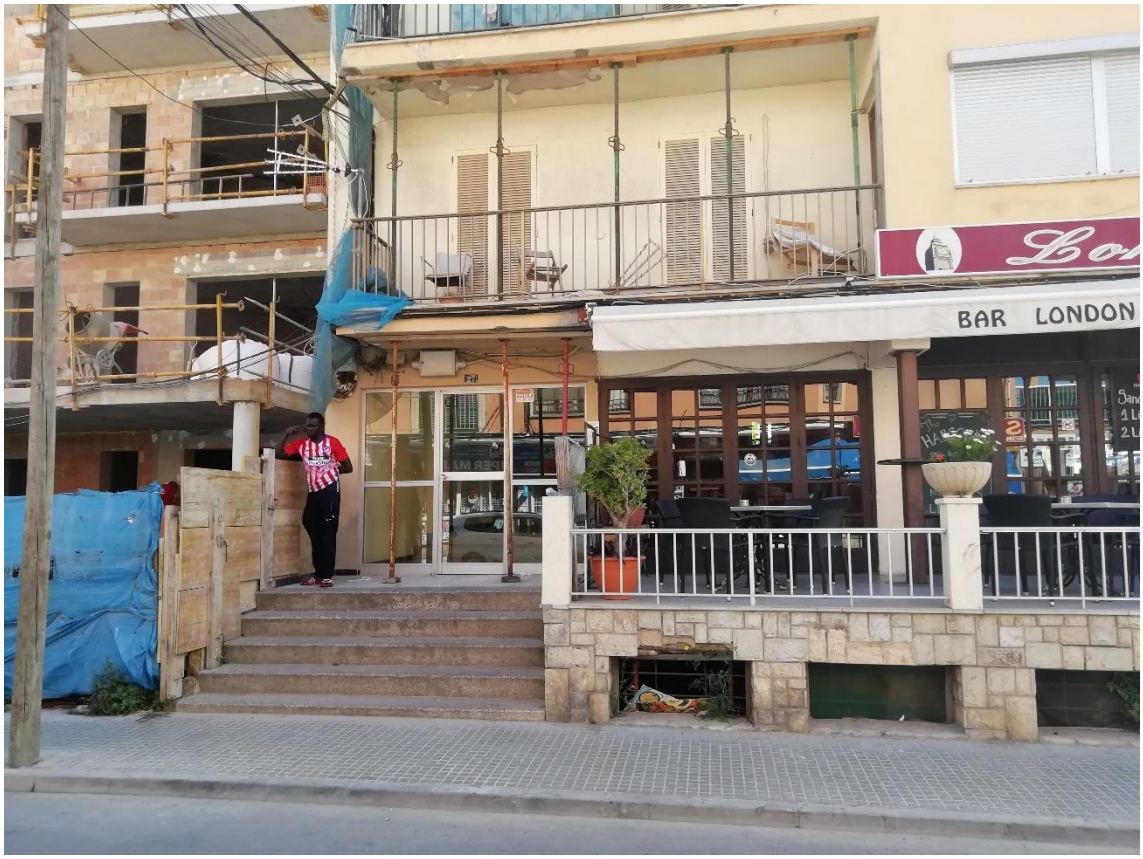


Figura 100. Bloque residencial de población africana, sobre Bar London C/ Trasimé 27

La administración pública tiene difícil intervenir directamente en el nivel de inseguridad de la población cuando ésta es resultado de una percepción multifactorial. Sí puede hacerlo desde una perspectiva del contexto y del espacio físico que constituyen los barrios. Desde el punto de vista del vecindario, las dinámicas sociales que se encuentran entremezcladas para acabar generando una percepción generalizada de inseguridad tienen que ver con lo que Barciela ha denominado "*los marcos teóricos de ruptura*" (Barciela Fernández, 2017:190), que supone la ruptura del contrato social (Marco etnocultural), la pérdida de los bienes comunes (Marco socioeconómico) y la situación de indefensión/inseguridad (Marco político-institucional). De acuerdo con esta teoría, s'Arenal es uno de los barrios donde existe una alta probabilidad de que exista un estallido social a medida en que los niveles de conflictos se incrementen, de ahí la urgencia en la adopción de políticas públicas específicas que restauren los marcos de convivencia imprescindibles en toda sociedad, pero especialmente frágiles en zonas deprimidas en las que existe una alta diversidad cultural. La actividad de la Política Local como agentes mediadores debería ser uno de los elementos clave para la restauración del Marco político-institucional en la medida que contribuiría a reducir la inseguridad percibida y los actos incívicos.

6.2.2. Cómo mejorar la seguridad según los encuestados

Aprovechando el contacto directo entre encuestador y encuestado durante la realización de las Encuestas Dirigidas (ED2017), de un cierto número de encuestas han podido recabarse informaciones extra acerca de cómo mejorarían la seguridad los encuestados. Los resultados no ofrecen validez estadística, pero sí reflejan una tendencia de opinión que nos ofrece una línea de investigación futura a explorar. Siguiendo el marco teórico de la participación de la ciudanía como vía para la mejora de la seguridad y de la teoría de la prevención comunitaria de la seguridad pública (Hughes, 2012), se invitó a los residentes encuestados que habían manifestado una mala percepción de la seguridad a que manifestaran qué propuestas contribuirían, a su juicio, a mejorar la seguridad de la Playa de Palma. En el caso de los turistas, y dado que mayoritariamente todos tenían una opinión buena o muy buena de la seguridad en Playa de Palma, se les ofreció simplemente sugerir qué medidas podrían adoptarse para mejorar la seguridad. Cabe tener en cuenta que la respuesta fue libre y, por consiguiente, algunos encuestados dieron más de una idea (opciones). Dada la variedad con la que los encuestados expresaban sus ideas, éstas han sido agrupadas en 4 tipos de medidas:

A) Medidas preventivas-policiales; que incluyen todas las mejoras referidas a aumentar la presencia policial a pie por las calles, con clara preferencia hacia la identificación visual y uniformada (no de paisano); instalar cámaras de videovigilancia policial; aumentar la velocidad de respuesta de la policía, etc.

B) Medidas punitivas; que incluyen todas las mejoras referidas al ámbito normativo tanto administrativo-sancionador, como penal. Así, los encuestados han expresado ideas como “cumplimiento íntegro de las condenas”; “mayor dureza en las sanciones”, “mejor regulación de la venta ambulante”, etc.

C) Medidas ambientales; que incluyen las mejoras que suponen una intervención en el entorno físico que los encuestados consideran que mejorarían la seguridad. Como ejemplo, son medidas del tipo “mejorar la iluminación de los alrededores de hotel”; “vigilar los itinerarios”; “mejorar la iluminación de la playa”; “mejorar la circulación a pie en las calles”; “la seguridad empeora de noche” y “la seguridad empeora en verano” (estas últimas propuestas por los residentes).

D) Medidas sociales; que incluyen algunas medidas que proponen intervenciones en colectivos concretos que han de sobreentenderse se consideran causantes de la inseguridad y que muestran, especialmente entre los residentes, la estigmatización de ciertos grupos. Así, algunos encuestados han propuesto medidas del tipo: “echar a los gitanos”; “controlar el tipo de gente que viene en verano”; “acabar con las peleas entre latinos en plena calle”; “expulsar a los carteristas”; “aumentar la colaboración ciudadana con la policía”; “poner precio alto a la entrada en el Megapark”, etc.

Las diferencias entre residentes y turistas se ponen de manifiesto nuevamente al observar qué tipo de medidas se sugieren como promotoras de una mejora de la seguridad en Playa de Palma. Estos son los resultados:

❖ Residentes

Entre los residentes encuestados, sugirieron mejoras un 70%. En una primera opción, el 90% de los encuestados escogen medidas de tipo policial, que, como hemos definido no tienen tanto un carácter represivo sino disuasorio (vid. Gráfico 58). Los residentes consideran que la mera presencia de policías locales uniformados ayuda a mantener el control vecinal, a atajar los actos incívicos en cuanto éstos se produzcan, y critican grandemente la falta de medios de la Policía Local, que tiene una respuesta lenta y de pocos efectivos para la cantidad de intervenciones que son necesarias en la zona. La presencia policial es para los residentes un elemento tranquilizador, que lejos de generar inquietud se percibe como un elemento de control social externo capaz de garantizar la convivencia. Cabría analizar más a fondo esta demanda de presencia policial y contrastarla con los resultados obtenidos en otros estudios donde se analizaron los efectos sobre la percepción del miedo y de valoración de las fuerzas de seguridad que supusieron planes como el Plan Belloch (Medina, 2003).

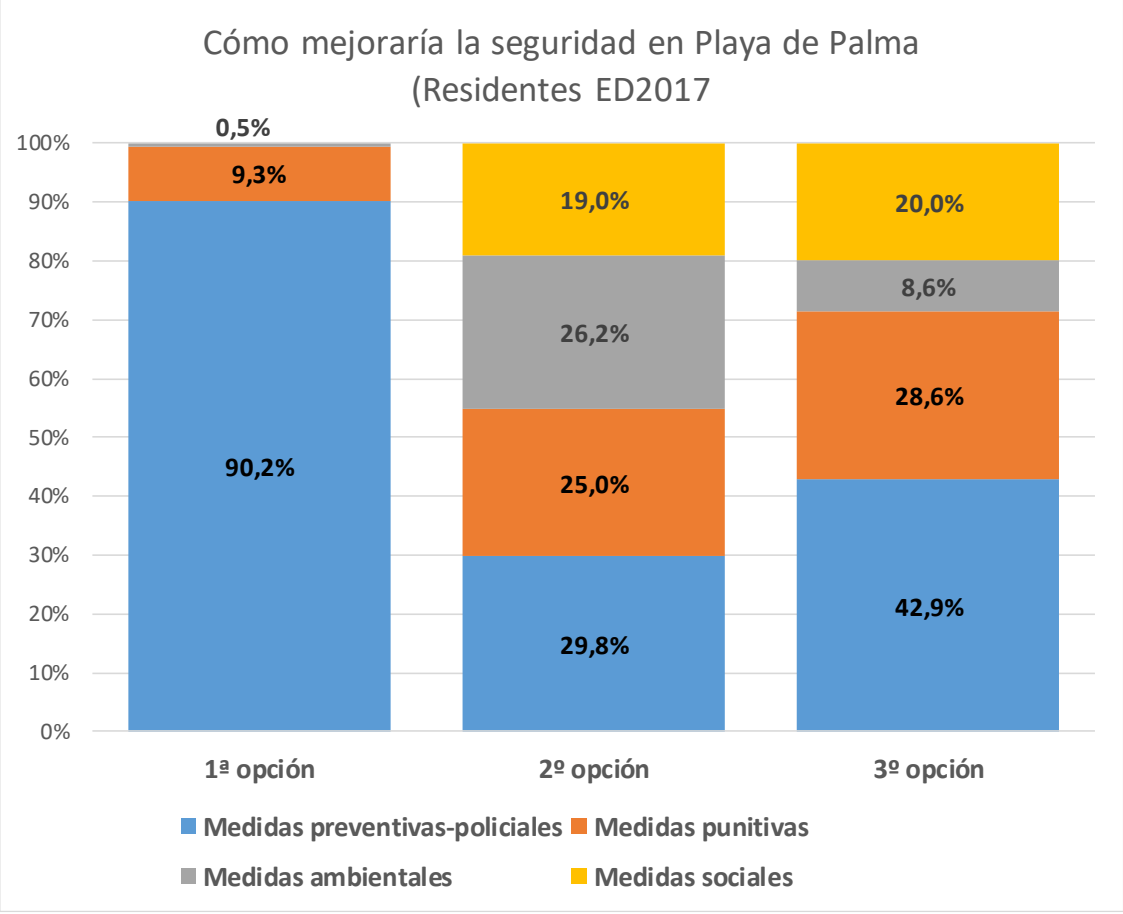


Gráfico 58. Propuestas de los residentes para mejorar la seguridad en Playa de Palma (ED2017).

También en primera opción, un 9,3% de los residentes se decantó por medidas de carácter punitivo que permitiera soluciones "definitivas" a la comisión reiterada de delitos o de actos incívicos y sólo un 0,5% propuso medidas ambientales.

En segunda opción y tercera opción, las medidas preventivas de tipo policial son también las que se proponen mayoritariamente (29,8% y 42,9% respectivamente), seguidas nuevamente de las punitivas (25% y 28,6%), alcanzando un 45% de las medidas propuestas en segunda opción y un 28,6% en la tercera opción. Considerando que las medidas de tipo ambiental, como son las mejoras en infraestructuras y servicios, deben ser proporcionadas por el Ayuntamiento de Palma, al igual que las prestaciones en materia de Policía Local, los datos sugieren que existe un amplio margen para la actuación pública que mejoraría sustancialmente la percepción de seguridad de los residentes en la Playa de Palma. Recordemos que las percepciones, no por ser subjetivas, son irreales. De ningún modo, forman parte de la construcción social del espacio en el que residen los vecinos de la Playa de Palma y se basan en datos objetivables que se reflejan tanto el deterioro y degradación progresiva del entorno urbano como en los problemas de convivencia. No atenderlos, como sucede desde hace décadas, supone alimentar de forma latente un conflicto que irá creciendo hasta desencadenar episodios de violencia, como sucede en los barrios periféricos de las grandes ciudades francesas, por ejemplo (Barciela Fernández, 2017).

- ❖ Turistas seniors

Entre los turistas seniors encuestados no ha sido posible preguntar únicamente a los que valoraban con menos de un 5 la seguridad en Playa de Palma, puesto que, como hemos visto, mayoritariamente realizan una valoración positiva y alta de la seguridad. Por tanto, se ha preguntado a todos ellos en el marco de la pregunta P7. No han respondido el 17%. La amplia respuesta hace que deban considerarse las propuestas que realizan los turistas seniors. En primera opción, vemos en el Gráfico 59 que casi un 30% considera que no hacen falta medidas extras para mejorar la seguridad en Playa de Palma porque ya es adecuada. Las respuestas dadas por estos turistas se expresan con frases como "ya me siento seguro"; "hay presencia policial"; "no es necesario tomar ninguna medida más", etc. El 70% restante se decanta en primera opción por medidas de tipo preventivo-policial. No hay que olvidar que algunos de esos mismos turistas pasaron durante su estancia por el programa de charlas de seguridad que la Policía Local impartió en los hoteles de Playa de Palma y que han dado lugar a las encuetas no dirigidas END2016 y END2017 que analizaremos en el apartado siguiente. Quiere esto decir, que muchos de los turistas seniors estaban ya familiarizados con las actividades de la Policía Local, lo que puede haber influido también a la hora de considerar que la labor de prevención comunitaria es una de las mejores medidas que pueden desarrollarse para mejorar la seguridad.
En segunda opción, las medidas preventivas policiales alcanzan igualmente un 50% del conjunto, aunque cuantitativamente sean un 10% de los que escogieron esta medida en primera opción. [150]

Las medidas ambientales y sociales sólo aparecen en segunda opción, pero revisten igualmente interés. Así, por ejemplo, los turistas seniors proponen mejorar la iluminación en el entorno de los hoteles, y despejar los itinerarios peatonales de obstáculos. Ello

[150] Que las medidas preventivas-policiales representen el 70% en primera opción y el 50% en la segunda se debe a que algunos de los encuestados sugirieron distintos tipos de medidas que, al agruparlas por categorías, dan la impresión de que se reiteran. Así, por ejemplo, un turista tipo pudo proponer como medidas de mejora en primera opción "aumentar el número de policías paseando" y en segunda opción "poner cámaras de videovigilancia en los cajeros".

traslada la atención a la cuestión tanto de cómo influye la oscuridad en la percepción del miedo como a cuestiones más prosaicas como el mayor riesgo de caídas a los que se exponen las personas cuando circulan por itinerarios sin iluminación, con bordillos y aceras en mal estado y con obstáculos que hay que ir salvando.

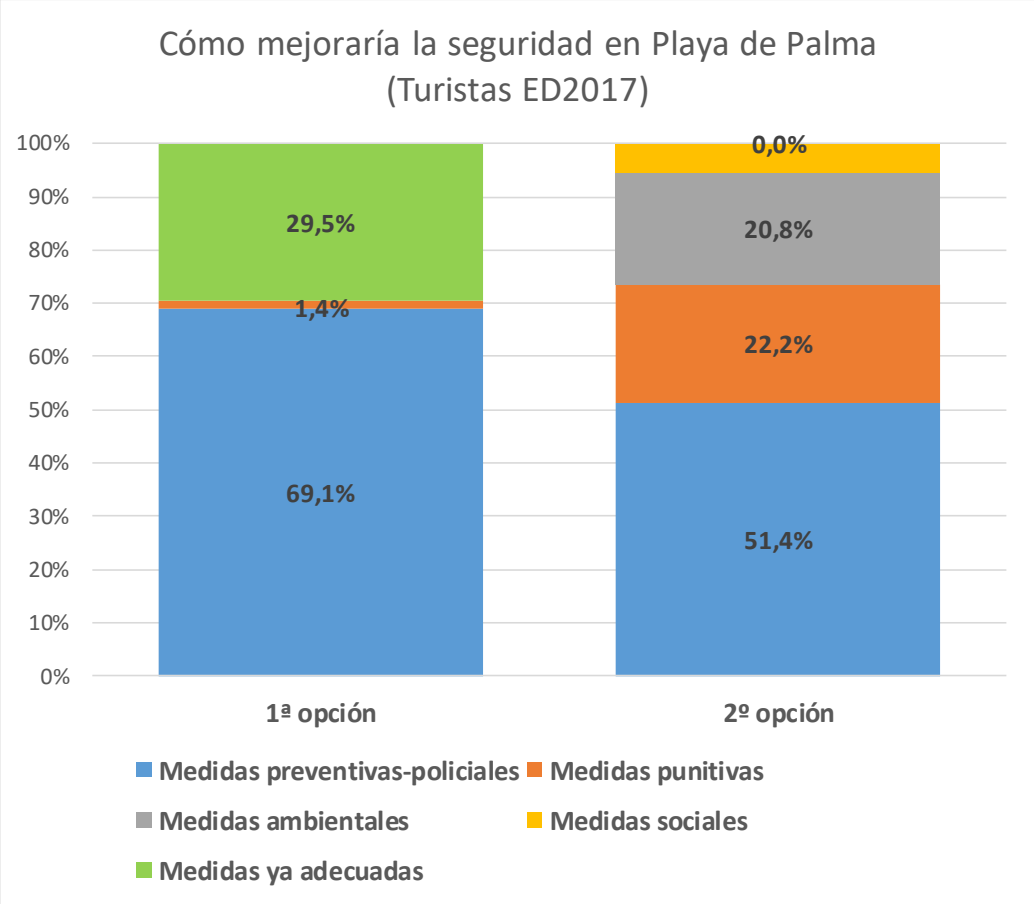


Gráfico 59. Propuestas de los turistas seniors para mejorar la seguridad en Playa de Palma (ED2017)

Figura 101. Necesidad de intervención el espacio público de la Playa de Palma
Fuente: Fotografías del autor

Conviene pues ver que en las medidas de carácter ambiental el mantenimiento en buen estado del espacio público es fundamental, no sólo para mejorar la percepción de que la calle guarda orden y no está abandonada, sino para mejorar la vida en la propia calle y facilitar los desplazamientos a los peatones que circulan. La falta de aparcamiento es otro de los elementos del espacio público que genera accidentes en la vía por falta de visibilidad, al obligar bajar de las aceras y todo ello dificulta la circulación de las personas (turistas y residentes). Como bien señalan los turistas, mejorar el entorno de los hoteles y los itinerarios habituales que siguen los hospedados, mejora la seguridad en la medida que reduce las posibilidades de accidentes. Estas propuestas pueden considerarse una prueba más de la necesidad de intervención de la Administración Pública en Playa de Palma, ya reclamada desde hace tiempo por el sector turístico y que resulta imprescindible si se quiere apostar por el turismo sénior que, por su edad, lógicamente tiene unas

exigencias de movilidad que requieren de entornos y recorridos seguros, bien iluminados y sin obstáculos.

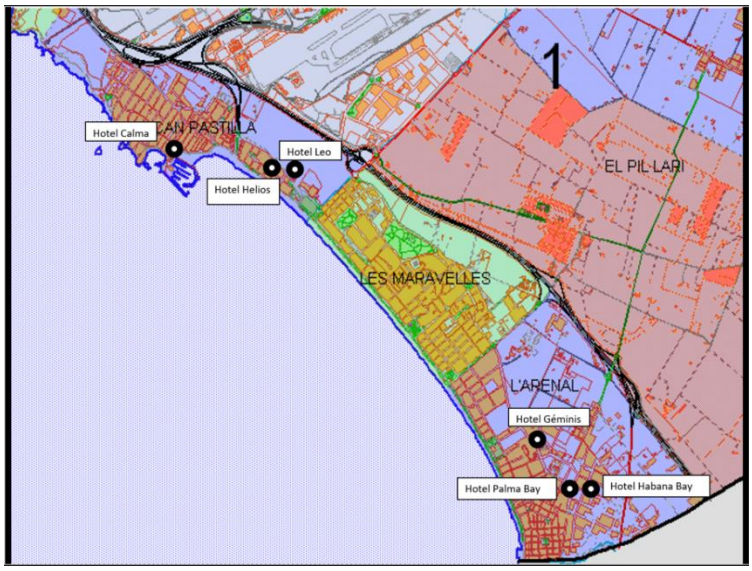
6.3. Encuestas No Dirigidas. Valoración de charlas de seguridad y percepción del turismo sénior

Tal y como se explicó en el capítulo 3, el trabajo de campo de esta investigación ha consistido en la realización de dos tipos de encuestas, unas que hemos denominado «Encuestas Dirigidas» (ED), cuyos resultados hemos visto en los epígrafes previos de este capítulo y otras «Encuestas No Dirigidas» (END), que presentamos a continuación.

La finalidad de la END era conocer, de un lado, la valoración que los turistas séniors hacían de la charla sobre temas de seguridad en la zona turística de la Playa de Palma impartida por la Policía Local y, de otro, la valoración de la seguridad percibida durante su estancia en la Playa de Palma.

Las encuestas como se explicó constaban de variables que consideramos que podrían influir en la valoración de los ítems, tales como sexo, edad, lugar de origen y 7 ítems de los cuales, el primero (P1) pretendía conocer si los turistas habían asistido con anterioridad a algún tipo de charla o curso de prevención en materia de seguridad ciudadana; cinco destinados valorar la charla en sí (P2. Interés de la charla; P3. Utilidad durante su estancia; P4. Utilidad para su vida cotidiana; P5. Interés de los temas; P6. Valoración de la iniciativa) y un último ítem (P7) destinado a conocer la percepción de seguridad del destino turístico visitado.

Este cuestionario se pasó de enero a mayo de 2016 en tres hoteles de Can Pastilla y en 2017 en cuatro hoteles de s'Arenal y uno nuevamente de Can Pastilla, con lo que se cubrió la totalidad de la Playa de Palma en las temporadas 2016 y 2017.



Puede verse la localización de los puntos de muestreo realizados en la END en la Figura 102.

Presentamos en primer lugar los resultados obtenidos en 2016 en la zona de Can Pastilla.

Figura 102. Localización de puntos de muestreo en Can Pastilla y Arenal. Hoteles participantes en END2016 y 2017

6.4 Características de la END2016 Zona de Can Pastilla

En la temporada 2016 se realizaron un total de 58 charlas (28 en el Hotel Leo y 30 en el Hotel Calma, a las que asistieron un total de 2.193 turistas séniors alojados en los mismos. De este universo muestral, 425 contestaron la encuesta no dirigida que se les facilitó (16%) (vid. Gráfico 60).

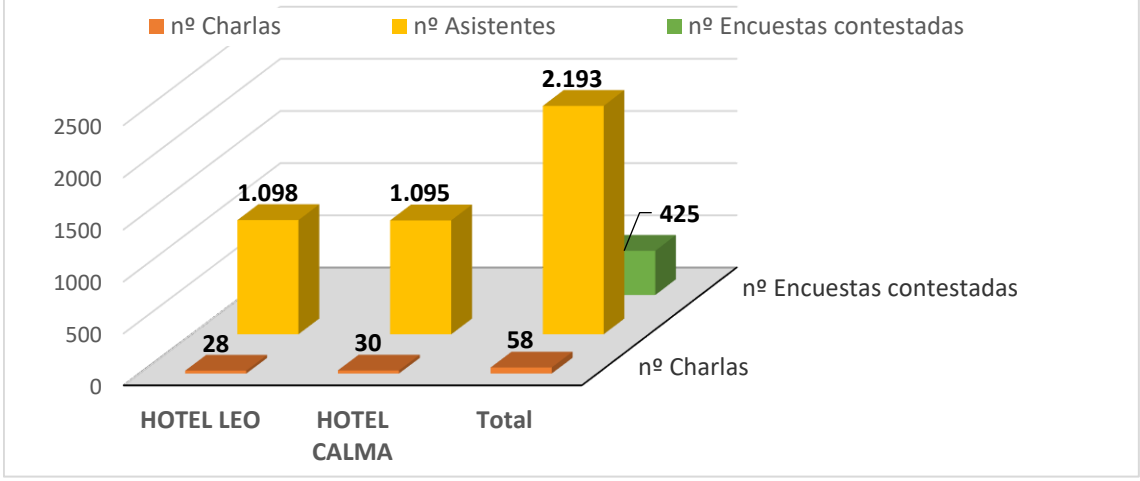


Gráfico 60. Distribución de charlas de seguridad y encuestas no dirigidas 2016 contestadas.

❖ Características de la muestra
Distribución por sexo y edad

La END2016 fue contestada por un total de 204 hombres y 221 mujeres, lo que arroja una ligera ventaja del 4% al sexo femenino en el conjunto de la muestra (Gráfico 61).

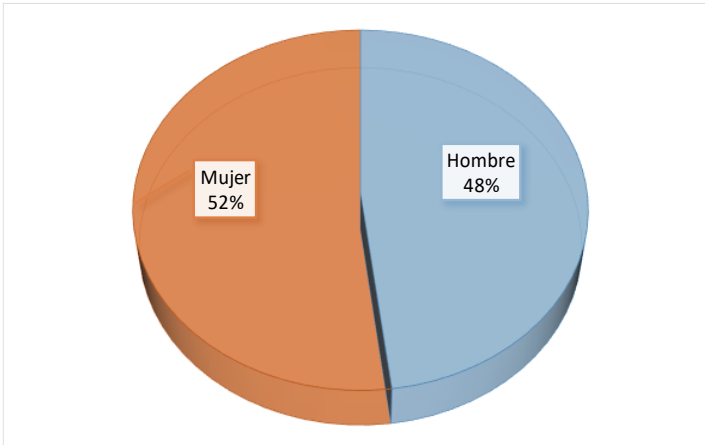


Gráfico 61. Distribución por sexo de la muestra (END2016).

Por lo que respecta a la edad, el espectro muestral es amplio, pero concentrado, como veremos, en franjas etarias que superan los 60 años, debido a que los encuestados eran todos ellos turistas del programa de Turismo Social del IMSERSO, se dirige fundamentalmente a personas jubiladas.

La muestra recogió un total de 425 cuestionarios válidos de sujetos que oscilaron entre 43 y 86 años, por lo que el rango muestral de edad es R=43. Para determinar el número de intervalos adecuado para analizar de forma significativa la distribución y frecuencia por edades se aplicó la regla de Sturges[151], que determinó un total de 9 clases como se indican en la Tabla 48, con un intervalo de amplitud 5.[152]

	Hombre	Mujer	Total
Menos de 50	2	1	3
50-54	0	2	2
55-59	2	9	11
60-64	29	50	79
65-69	80	88	168
70-74	57	53	110
75-79	23	15	38
80-85	11	2	13
Más de 85	0	1	1
	204	221	425

Tabla 48. Distribución por grupos de edad de la muestra (END2016).

La distribución por sexo y edad de los cuestionarios recogidos en la Tabla 48 y Gráfico 62 prueban nuevamente una mayor presencia de mujeres en el conjunto que empieza a crecer hacia los 58 años y se mantiene hasta los 78, en que vuelven a igualarse. La mayor presencia femenina puede deberse a la existencia de un mayor número de

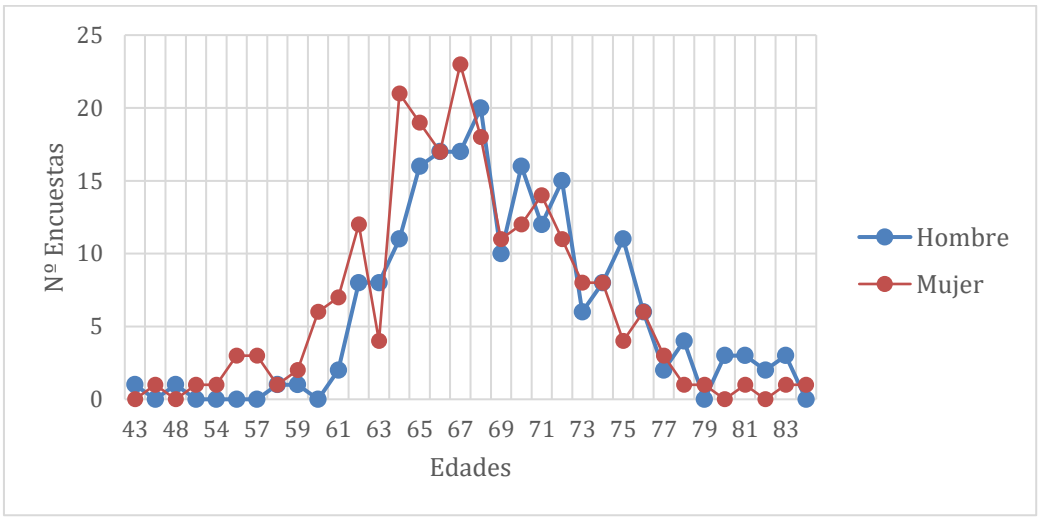


Gráfico 62. Distribución de la muestra por edad y sexo (END2016).

mujeres que de hombres entre los asistentes a las charlas, pero también a un mayor interés

[151] La regla de Sturges se calcula con la fórmula K= 1+3,3322*$\log_n$ (siendo K el número de clases y n el número de casos). En nuestra muestra de 2016, K= 1+3,322*$\log_{425}$ que da K=8,76, nueve una vez redondeado.

[152] La amplitud del intervalo se determinó dividiendo el rango por el número de clases (R/K= 43/8,76= 4,91 →5 redondeando).

en participar en la encuesta. Al no haberse estructurado la muestra por sexo, no puede afirmarse con absoluta certeza cuál es la causa de esta mayor presencia.

Si agrupamos las respuestas por intervalos de edad y analizamos el peso relativo de cada sexo en cada grupo (Gráfico 63) vemos que el porcentaje de mujeres decrece en cada grupo, desde los 50-54 a los 80-85, mientras que la de los hombres va aumentando su

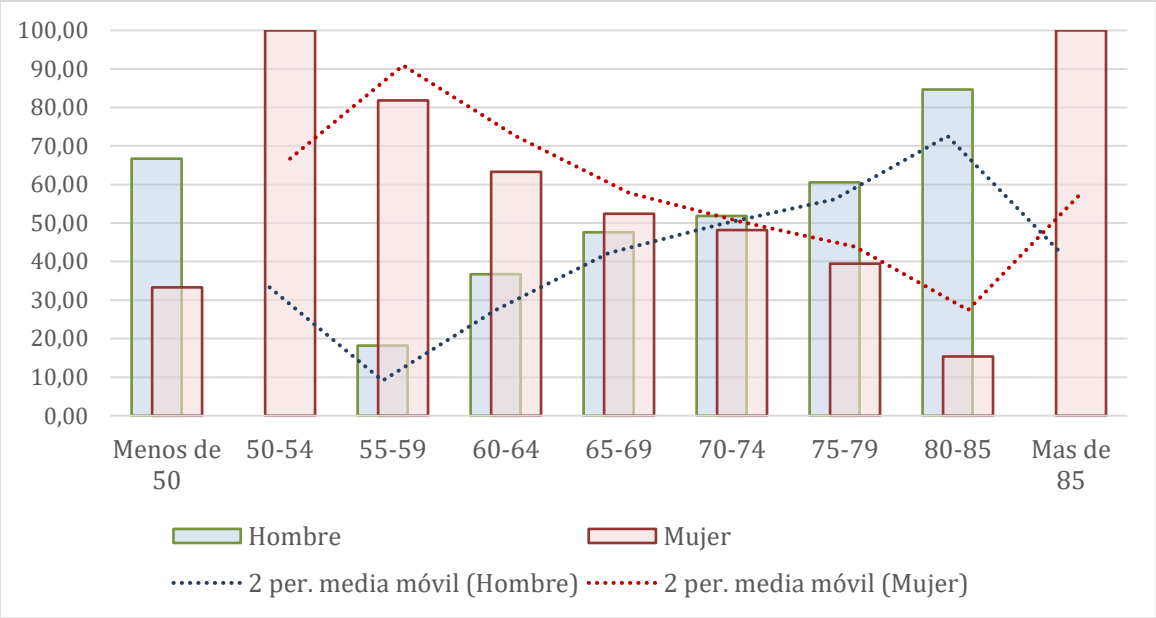


Gráfico 63. Composición de la muestra según sexo en cada grupo de edad. (END2016).

peso relativo a medida que se avanza en los grupos de edad, representando el 60% en el grupo 75-79 y más del 84% en el grupo 80-85.

Lo anterior resulta coherente con el hecho de que la media de edad entre las mujeres es de 66 años y la de los hombres de 69.

La concentración de mujeres en los grupos etarios más jóvenes de entre los representados en la muestra, y la de hombres en los grupos de edad más avanzados, puede verse en el Gráfico 64 en la que se representa el histograma de frecuencias relativas de la muestra atendiendo el grupo de edad y sexo.

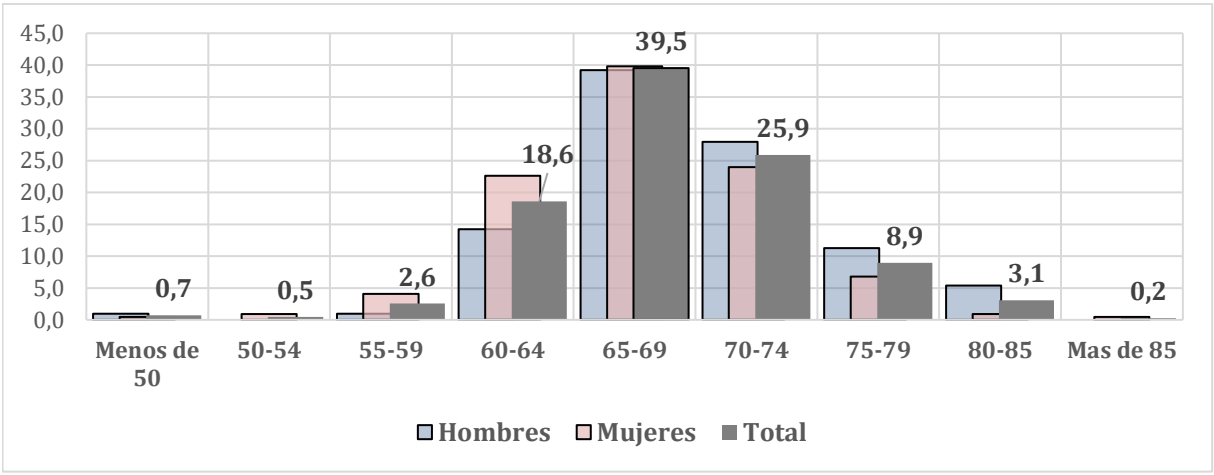


Gráfico 64. Histograma de frecuencias de edades representadas en la muestra (total y por sexo) (END2016).

El grupo etario de entre 65-69 años representa prácticamente el 40% del total, con una composición muy igualada entre hombres y mujeres. El siguiente grupo con mayor presencia en la muestra es el de 70-74 años (26%) seguido por el de 60-64 (18,6%), de tal manera que entre los 60 y los 74 años se encuentra el 84% de todos los encuestados, con una ligera ventaja de las mujeres sobre los hombres en el grupo de 60-64 y a la inversa en el grupo de 70-74. La distribución está desplazada hacia las edades superiores a la media. Tomando como intervalo medio el de [65-69] se observa que los grupos de edad de más de 69 años (por encima del límite superior del intervalo) suponen el 16% más de población que los grupos que se encuentran por debajo de 65 (límite inferior del intervalo

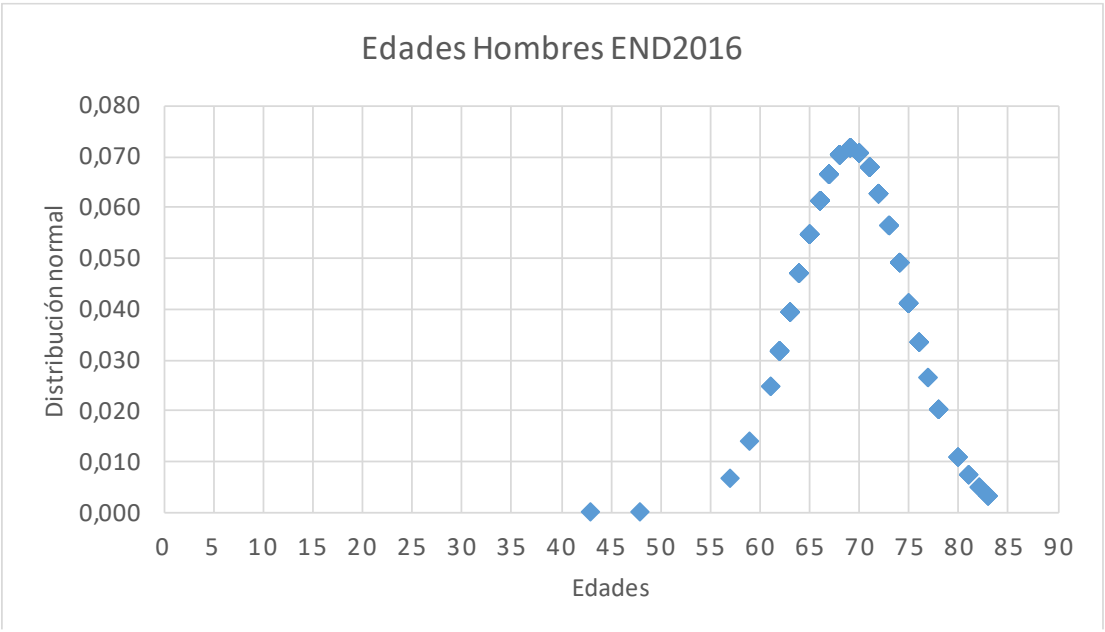


Gráfico 65. Distribución normal de la variable edad según sexo de los encuestados. (Hombres) (END2016).

[65-69]). Los turistas séniors que visitan la Playa de Palma se concentran pues entre los 60-74 años, reduciéndose su presencia a medida que avanzamos en los grupos de edad.

La franja de edad está considerada una de las variables que más incide en la percepción de la valoración de la propia seguridad y de la seguridad del entorno (percepción ambiental) pues se supone que, a medida que se avanza en edad, la pérdida habitual de facultades físicas y mentales incrementa la percepción de autovulnerabilidad, lo que suele derivar en un aumento de la sensación de riego y de inseguridad subjetiva (Vozmediano, 2010).

Por ello, determinar las franjas de edades más representadas en la muestra es un dato relevante a la hora de interpretar las respuestas a las preguntas del cuestionario. Las respuestas obtenidas en las franjas de edades entorno a la media de edad de la muestra tendrán estadísticamente mayor probabilidad de representar el colectivo de turistas sénior, mientras que las opiniones de los encuestados que se encuentran en las colas de la distribución normal (menores de 50 y mayores de 84) representarán con menor significación la opinión media de los encuestados y, a su vez, la probabilidad de obtener esa respuesta en el conjunto de turistas sénior que la muestra representa.

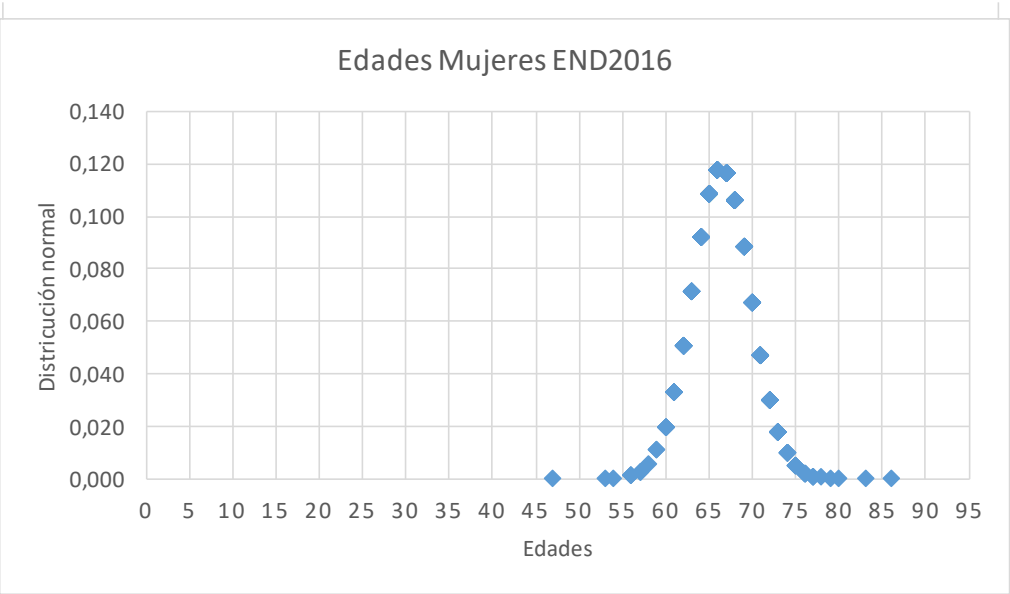


Gráfico 66. Distribución normal de la variable edad según sexo de los encuestados. (Mujeres) (END2016).

Al analizar si la muestra obtenida en la encuesta END2016 tiene o no una distribución normal (Gráficos 63 y 64), vemos que sí la tiene. La muestra está desplazada más hacia la derecha en el caso de la muestra de hombres (edad media $\mu = 69$) que en el caso de la muestra de mujeres ($\mu = 66$). Como sabemos, la desviación estándar determina el grado de curvatura de la distribución, de manera que cuanto mayor sea la desviación estándar más se dispersaran los datos en torno a la media y la curva será más plana. En nuestro caso, sucede a la inversa, ambas curvas están muy pronunciadas y con un bajo valor de desviación estándar, $\sigma = 5{,}6$ en el caso de la muestra de los hombres y $\sigma = 3{,}4$ en el caso de la muestra de mujeres. Ello significa que existe una mayor probabilidad de obtener datos cercanos a esa edad media de la distribución.

Distribución por lugar de procedencia.

La muestra de 425 encuestados en 2016 revela que la distribución por orígenes de los turistas séniors alojados en la Playa de Palma es amplia, estando representadas todas las Comunidades Autónomas, aunque con muy desigual importancia (Tabla 49). Cataluña, Andalucía y el País Vasco son las comunidades autónomas de origen que concentran más turistas (en torno a un 12% cada una), de manera que conjuntamente esas tres comunidades representan el 37,6% de los encuestados. En cuarto lugar, aparece Madrid (10,8%) y en quinto lugar la Comunidad Valenciana (9,9%). El punto geográficamente más alejado de Baleares, el archipiélago canario, alcanza una representación del 7,8%, muy por encima de otras CCAA más próximas como puede ser Murcia o Aragón.

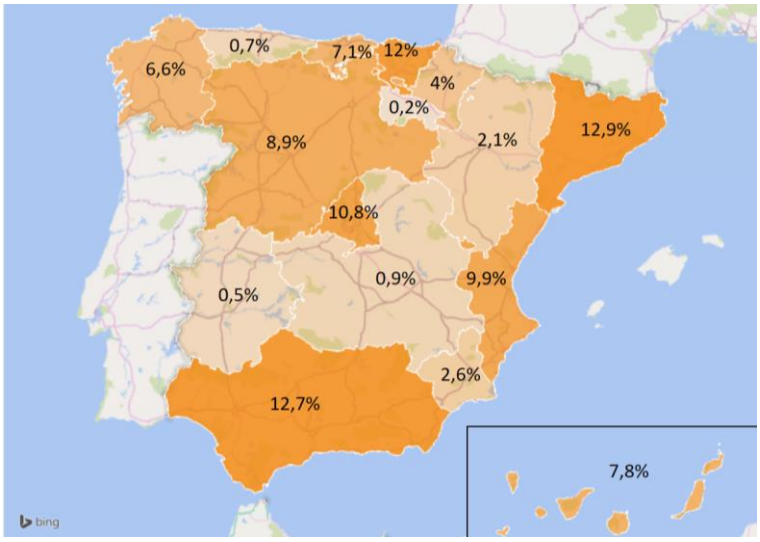


Figura 103.Mapa origen Turismo sénior 2016 Playa de Palma

CCAA de origen	nº encuestados	%
Cataluña	55	12,9
Andalucía	54	12,7
País Vasco	51	12,0
Madrid	46	10,8
Comunidad Valenciana	42	9,9
Castilla y León	38	8,9
Canarias	33	7,8
Cantabria	30	7,1
Galicia	28	6,6
Navarra	18	4,2
Murcia	11	2,6
Aragón	9	2,1
Castilla La Mancha	4	0,9
Astúrias	3	0,7
Extremadura	2	0,5
La Rioja	1	0,2
Total	**425**	**100,00**

Tabla 49. Distribución por lugar de procedencia del turismo sénior. (END2016).

La representación cartográfica de la muestra según orígenes permite visualizar que las CCAA litorales reúnen el 76,5% de los turistas, mientras que las interiores conjuntamente, no suponen más que el 23,5% restante. Ahora bien, la distribución geográfica de las personas que viajaron con el IMSERSO a Baleares el 2016 no es un reflejo de la distribución de la población mayor de 65 en España. Si atendemos al número total de personas entre 65 y 69 años que cada provincia española tenía en 2016

veremos (Figura 104) que las provincias que tienen un mayor volumen de personas mayores se localizan en áreas litorales, a excepción de Madrid, lo que resulta coherente con el hecho de que son también las CCAA litorales las más pobladas. Así, el menor volumen de personas entre 65-69 años en Castilla-La Mancha o el eje Ávila-Soria tiene que ver más con los escasos efectivos demográficos globales de esas regiones que no con una población no envejecida, pues el índice de envejecimiento tiene que ver con el peso en términos relativos que los mayores de 65 años tienen sobre un conjunto territorial determinado, y no con su número absoluto.

Así, comparando el mapa de la Figura 103 con el de la Figura 104 vemos que comunidades autónomas como Asturias o Extremadura, con un volumen de población entre 65-69 años superior a la media española no aportan un flujo significativo de viajeros del IMSERSO a Baleares, lo que abre un interesante campo de estudio acerca de las preferencias a la hora de escoger destino dentro de España de los participantes en el IMSERSO.

Un estudio que analizara en origen las motivaciones que mueven a la población española a escoger o no Baleares como destino en el programa de turismo social abrirían nuevas posibilidades de adaptar el producto hacia aquellas provincias y comunidades donde la población mayor de 65 años es más numerosa. No disponiendo de dicho estudio, podemos apuntar como probable que la proximidad geográfica, lo cual implica un menor tiempo de desplazamiento, como también la proximidad cultural y los lazos migratorios fuertemente establecidos entre Baleares y la Comunidad Autónoma Catalana y Valencia y Andaluza, pueden estar en el origen de la elección como destino.

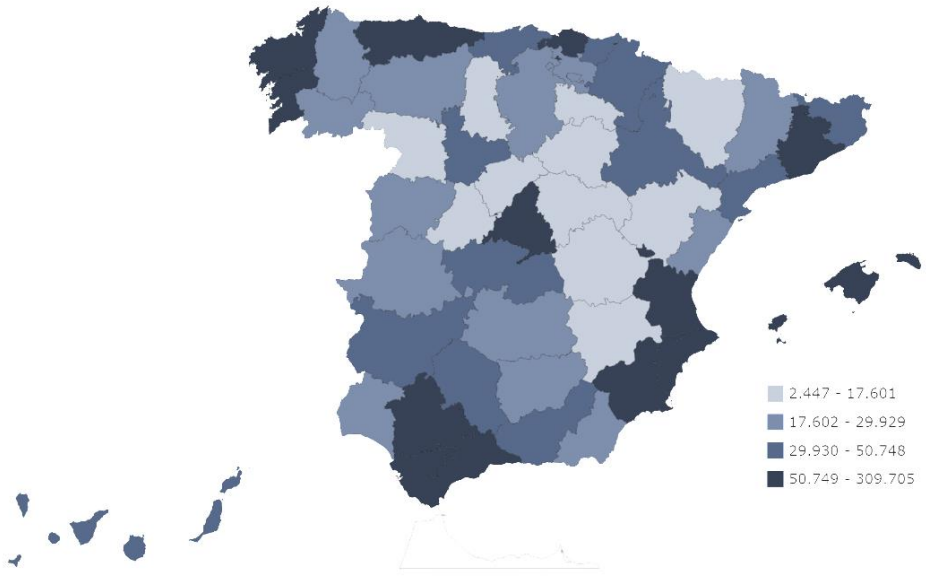


Figura 104 Distribución provincial de la población entre 65-69 años (2016-INE)

6.5 Respuestas obtenidas al cuestionario en la END2016

Pasando ahora a analizar las respuestas que los turistas seniors han dado a las distintas preguntas de la encuesta END2016, presentamos los resultados obtenidos pregunta a pregunta. Hemos de hacer constar que tanto en la END2016 como la END 2017, el número total de individuos de que se dispone es muy reducido cuando se analizan las respuestas atendiendo a subconjuntos como CCAA de origen o en algunos grupos de edad, por lo que los resultados obtenidos no pueden extrapolarse y deben ser tratados con prudencia. Pese a ello, se ha realizado su explotación puesto que con carácter indiciario y en previsión de futuras encuestas, consideramos de interés disponer de los resultados para 2016 y 2017.

P1. ¿Había asistido con anterioridad a alguna charla sobre seguridad o autoprotección.?

La primera de las preguntas hizo referencia a si los turistas habían asistido con anterioridad a una charla sobre seguridad o autoprotección. La pregunta, de carácter binario (Sí/No), pretendía obtener información acerca de si los turistas que asistieron a las charlas sobre seguridad impartidas por la Policía Local de Palma tenía ya experiencia previa en recibir este tipo de información. Se supone que si los turistas ya habían asistido con anterioridad a sesiones informativas de este tipo estarían más familiarizados con las tácticas de prevención situacional, conocerían mejor los riesgos y su valoración sobre la seguridad de la Playa de Palma revelaría una percepción más ajustada con la realidad de la zona de estudio.

Los resultados de la END2016 a esta primera pregunta indican que un 82% de los turistas séniors, tanto hombres como mujeres, no había asistido previamente a charlas de este tipo y sólo un 18% respondió de forma afirmativa (Gráfico 67). Se constata pues el déficit existente en materia de prevención situacional y la falta de cultura en prevención comunitaria del delito. (Hughes, 2012).

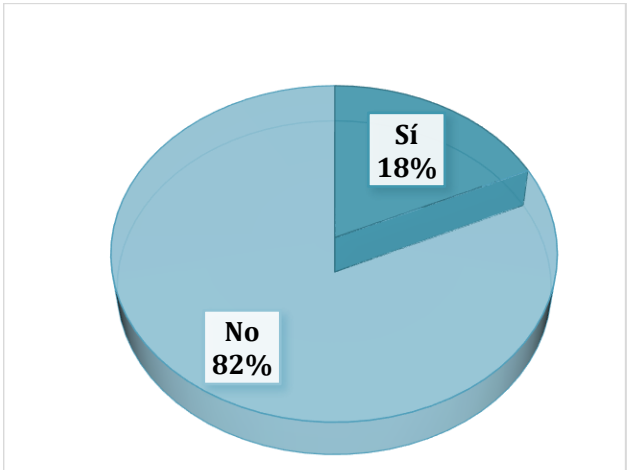


Gráfico 67. P1. Asistencia previa a charlas de seguridad 2016

Si atendemos a la distribución por edades, las franjas etarias de los "Sí" aumenta a edades más tempranas que los "No", pudiendo afirmar que los más jóvenes tienen una mayor probabilidad de haber asistido a charlas que los más mayores. Las franjas en las que se concentran más respuestas afirmativas se extienden entre 60 y 69 años (61,1%% de los Sí), mientras que la mayor concentración de "No" se halla entre los 65-79 (66,6%).

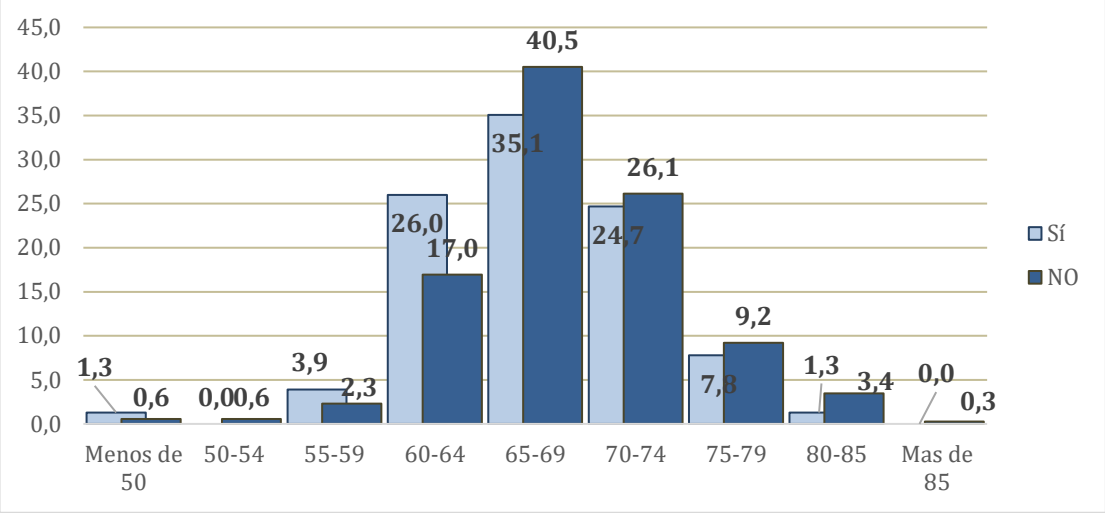


Gráfico 68. P1. Frecuencia relativa de asistencia/no asistencia previa a las charlas. (END2016).

Considerando que la muestra fue tomada en 2016, puede afirmarse que los que en ese año tenían 65 años habían nacido en 1951, de manera que los años nacidos antes de esa fecha, coincidiendo con la primera posguerra española, tienen una menor probabilidad de haber asistido a algún tipo de actividad preventiva o de autoprotección, mientras que los nacidos en la década de los cincuenta y en adelante, tienen una mayor probabilidad.

Por lugares de orígenes, la procedencia de los turistas que han asistido previamente algún tipo de sesión informativa en materia de seguridad se concentra en el área de Cataluña, lo que no resulta sorprendente, dado que –como hemos visto- la CCAA catalana concentra el 12% de los turistas de la Playa de Palma.

P2. Interés de la charla a la que ha asistido

La segunda de las preguntas hizo referencia al interés que la charla de seguridad tuvo para los asistentes. (Gráfico 69). La escala de respuesta se graduó en 5 niveles de intensidad, de 1. Nada, 2. Poco, 3. Algo, 4. Mucho a 5. Muchísimo. El 96,5% de las respuestas válidas (425) valoraron el interés de la encuesta como bastante o muy interesante (valores 4 y 5 de la escala). El hecho de que sólo un 2,6% se situara en el valor central y el porcentaje de las respuestas que consideraron la charla “nada” o “poco” interesante no llegue al 1%, prueba que el contenido de las charlas de seguridad logra despertar el interés de los visitantes por los consejos, recomendaciones y medidas de autoprotección que explica la Policía Local en sus charlas.

No existen valoraciones significativamente distintas del interés de las charlas según sexo (en el nivel 4 se sitúan un 50% de los hombres y un 48,9% de las mujeres, y en el nivel 5 un 46,1% los hombres y un 48% las mujeres).

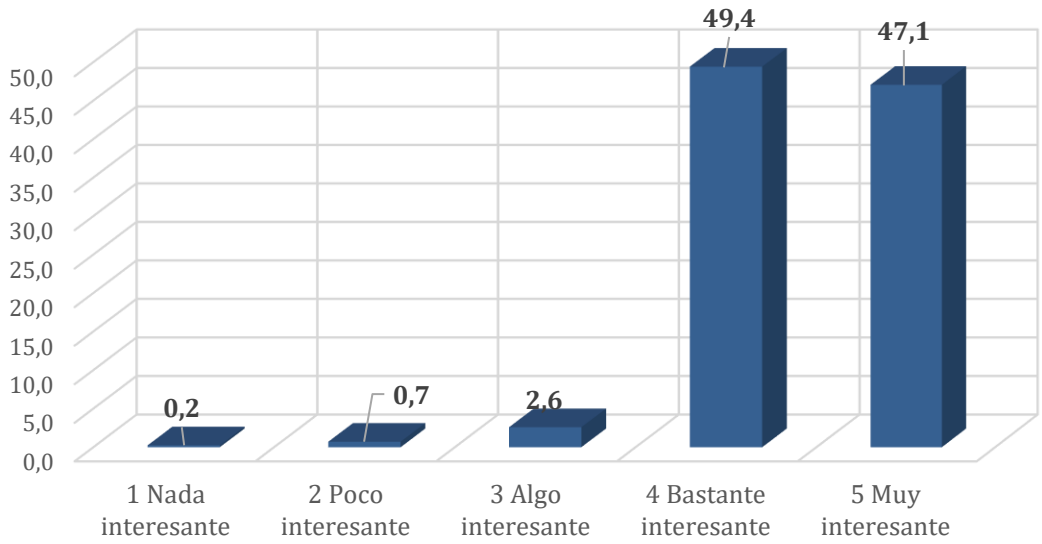


Gráfico 69. P2. Interés de la charla. Porcentaje de respuestas según escala de intensidad END2016

Cuando analizamos la distribución del interés de las charlas atendiendo a la edad (Gráfico 70) vemos que entre los 60 y 75 años, es donde se concentra el mayor número de encuestados, las valoraciones "bastante interesante" (4) y "muy interesante" (5) varían de forma similar. La tendencia es a valorar más positivamente el interés de la charla a medida que el encuestado aumenta la edad siendo las edades más jóvenes las más críticas en su valoración.

Que resulte de "bastante" y "mucho" interés para los asistentes a las charlas informativas la información relativa a las medidas preventivas de seguridad y de autoprotección tiene un doble significado. En primer lugar, revela que el poder de convocatoria que despierta la autoridad policial entre el conjunto de turistas seniors, que –pese a estar de vacaciones- asisten voluntariamente a las sesiones informativas. En segundo lugar, pone de manifiesto que la cuestión de la seguridad, aun en entornos que emocionalmente guardan afinidad con estados de ánimo positivos, optimistas, relajados, como corresponden a un tiempo de ocio vacacional, ejerce un poderoso atractivo sobre los grupos humanos, en especial si están formados por personas mayores.

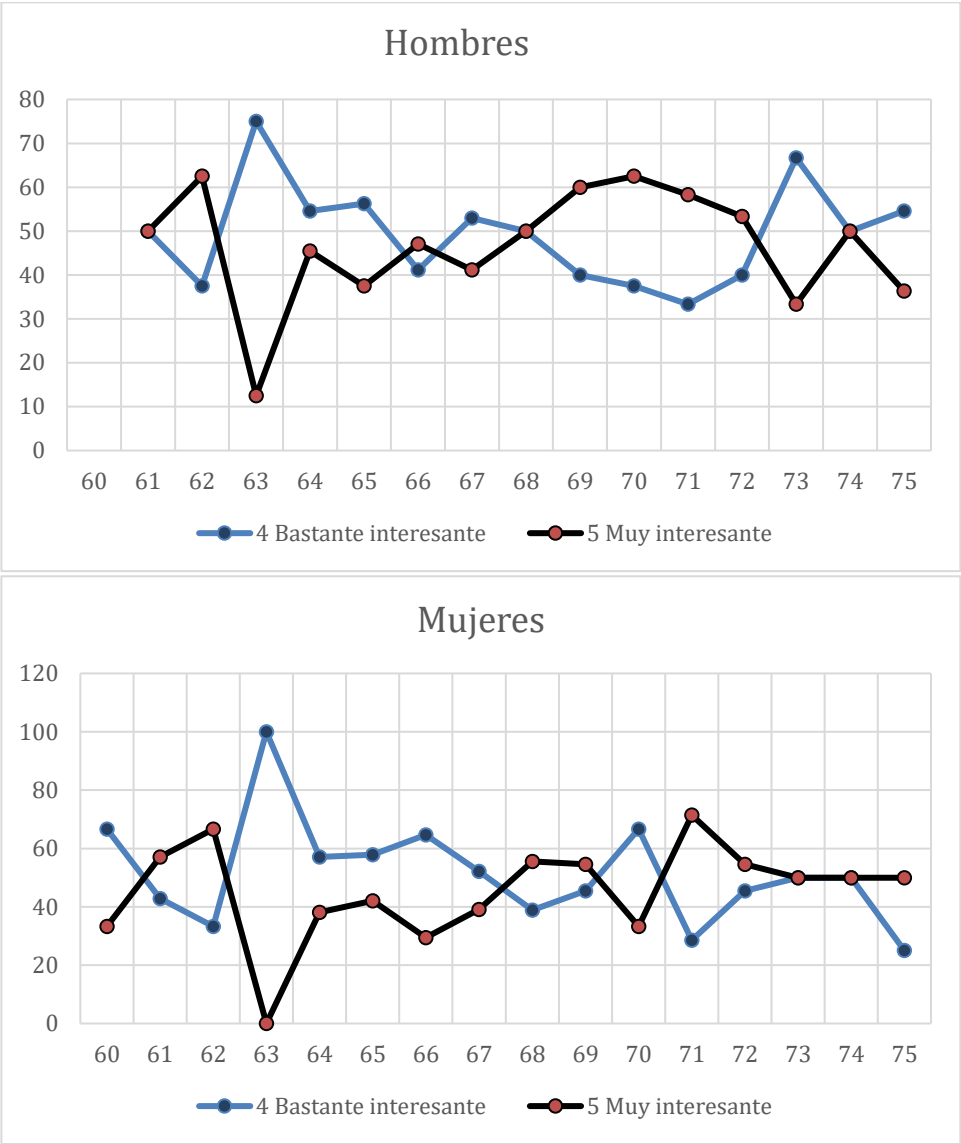


Gráfico 70**.** P2 Interés de la charla. Escala de intensidad según sexo y edad [60-75] (END2106).

P3. Utilidad durante la estancia

Las preguntas 3 y 4 pretendían que los encuestados valoraran la utilidad de las charlas informativas en dos entornos espaciales distintos. Uno, en el entorno turístico, durante su estancia (P3); otro, en su vida cotidiana (P4), por tanto, en cada uno de sus correspondientes espacios de vida habituales. La escala valorativa, de cinco niveles de intensidad, variaba entre 1. Nada, 2. Poco, 3. Algo, 4. Mucho y 5. Muchísimo.

Se presupone que el diferencial en la respuesta que pueda existir mostrará la diferente percepción de seguridad que tienen los turistas seniors de su lugar de residencia comparado con el lugar de vacaciones. Se supone también que la utilidad de las medidas de prevención del delito y de autoprotección que se les muestra en las charlas resultarán de mayor utilidad en el espacio (residencial/vacacional) que el turista sénior perciba como más inseguro. Atendiendo al hecho que los lugares que forman parte de nuestro entorno habitual, precisamente por su familiaridad, se nos representan como más seguros que los

entornos nuevos y desconocidos, será razonable esperar que la charla se considere de mayor utilidad durante su estancia en la Playa de Palma, que en su lugar de residencia habitual.

Si lo anterior es cierto y, por consiguiente, los turistas seniors consideran un lugar seguro su lugar de residencia o, en cualquier caso, más seguro que el entorno vacacional desconocido, la utilidad de las medidas preventivas será mayor en éste último. Por el contrario, si el turista halla más útiles las recomendaciones recibidas para su vida cotidiana que para el destino turístico, cabrá suponer que la percepción de su entorno habitual es más negativa en términos de seguridad que el propio destino turístico que se visita. A estos efectos, como veremos más adelante, se han analizado también de forma conjunta las respuestas de los encuestados a estas dos preguntas atendiendo a su origen y sexo.

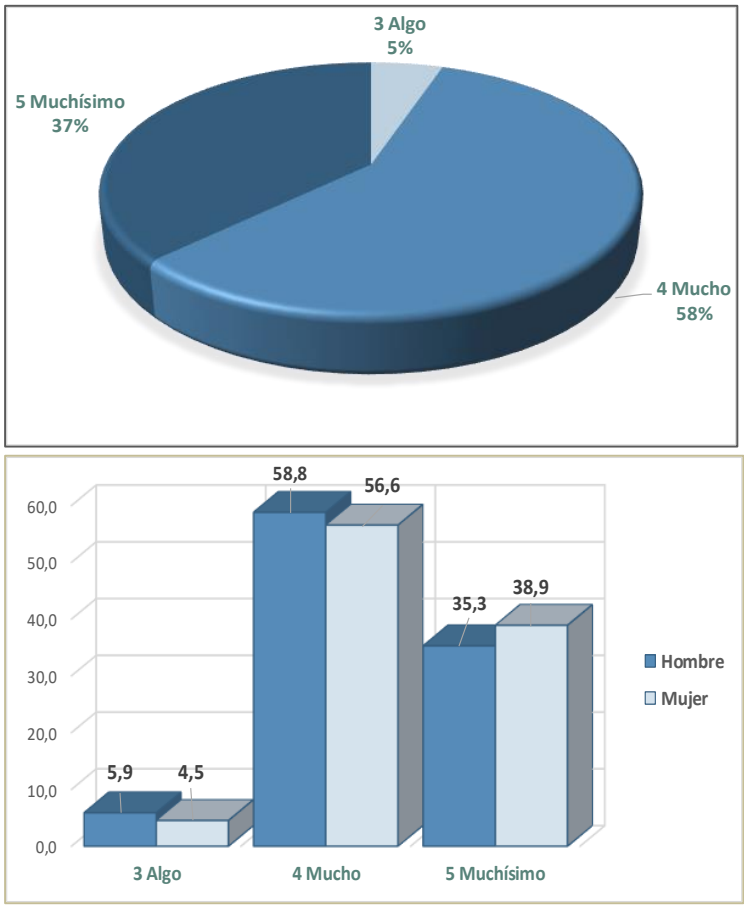


Gráfico 71. P3. Utilidad de la charla durante su estancia. (END2016).

Respecto a la primera de las preguntas, ninguno de los encuestados consideró que la información recibida durante la charla tuviera "ninguna" (1) o "poca" (2) utilidad durante su estancia turística, de manera que los valores se repartieron entre "algo" (3) y "muchísimo" (5). Un 6%, de promedio, consideró que las charlas tenían "algo" de utilidad (5,9% hombres y 4,5% mujeres), pero el grueso de los encuestados, hasta un 94,8%, consideraron que la información recibida era de "mucha" (4) o "muchísima" (5) utilidad durante la estancia turística, existiendo una mayor tendencia a maximizar la utilidad por parte del colectivo de mujeres, frente al de hombres (un 38,9% de las mujeres valoran "muchísimo" (5) la utilidad de las charlas frente a sólo un 35,3% de los hombres) (vid. Gráfico 71). Los numerosos estudios que relacionan la percepción del miedo al delito con factores personales como el sexo y la edad podrían ayudar a explicar por qué las mujeres encuentran de mayor utilidad que los hombres la información de carácter preventivo, recomendaciones y medidas de autoprotección que

brindan los policías durante su charla informativa. En cualquier caso, esta es una tendencia de respuesta que, como veremos, se repite en buena parte de las preguntas.

P4. Utilidad en su vida cotidiana

Cuando los encuestados son preguntados acerca de la utilidad de las charlas informativas para su vida cotidiana, en términos generales, como puede verse en el Gráfico 72, se obtienen valores ligeramente más bajos que en la pregunta anterior (P3. Utilidad durante la estancia). Como ya comentamos, resulta coherente suponer que los turistas seniors considerarán que las indicaciones recibidas por parte de la Policía Local van a resultarles más útiles durante su estancia, donde se supone que van a moverse en un entorno poco conocido, que en su vida cotidiana. En una primera aproximación, esto se cumple. Aunque el grueso de respuestas se agrupa en torno a los niveles "Mucho" (4) y "Muchísimo" (5) en un 85,9%, este porcentaje es menor que el obtenido en la pregunta P3, en la que el 94,8% de los encuestados consideró que la charla tenía mucha o muchísima utilidad para mejor la seguridad durante su estancia. La utilidad de la charla para su vida cotidiana, tal como esperábamos, se reduce. Hasta un 1,5% considera que la charla resultará "poco" (1) o "nada" (2) útil a su regreso y la valoración media ["algo útil"] asciende hasta el 13%, 2,5% más que en la pregunta anterior.

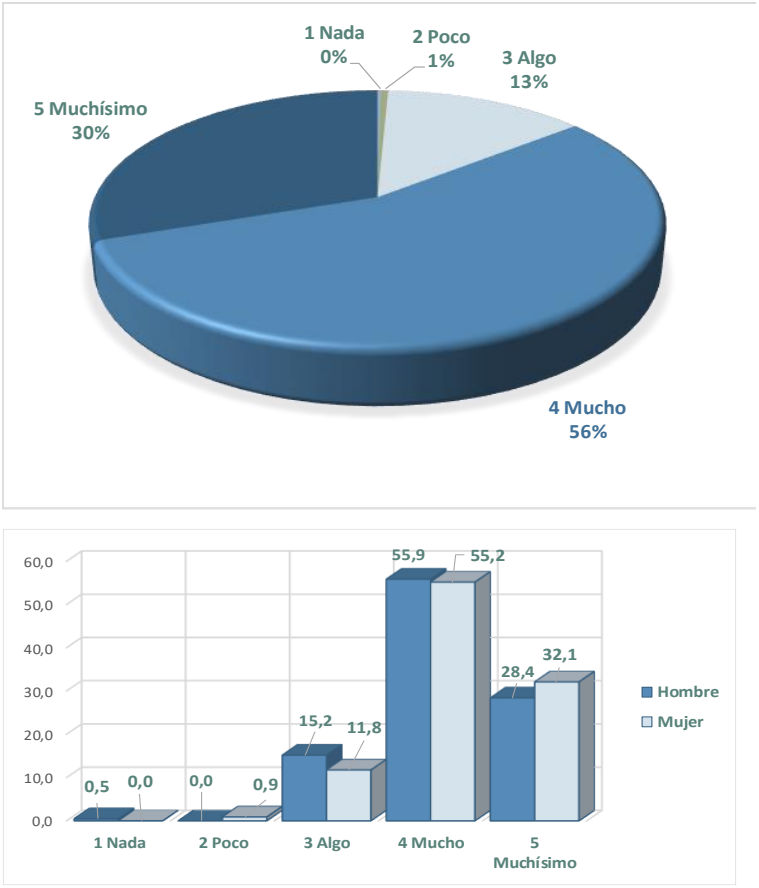


Gráfico 72. P4. Utilidad de la charla en su vida cotidiana. (END2016).

Igualmente, se repite de nuevo una valoración más positiva del interés en el grupo de mujeres. La valoración de las mujeres es un 3,7% superior a los hombres, en el grado de intensidad 5 ("muchísimo").

Sin embargo, volviendo a la idea de que el diferencial de respuesta a la pregunta P3 y P4 podría arrojar diferencias significativas según cuál fuera el origen de los encuestados cruzamos el promedio de las valoraciones obtenidas en los niveles de interés "Mucho" (4) y "Muchísimo" (5) de las preguntas P3 (utilidad durante la estancia) y P4 (utilidad en

la vida cotidiana) con las Comunidades Autónomas de origen y con el sexo de los encuestados. Los resultados ofrecen datos interesantes. (vid. Gráfico 74 y 75).

CCAA de residencia	P3 Utilidad en el destino Turístico	P4 Utiliad en el lugar de Residencia	CCAA de residencia	P3 Utilidad en el destino Turístico	P4 Utilidad en el lugar de Residencia
Andalucía	**4,30**	**4,20**	**Comunidad Valenciana**	**4,33**	**4,21**
Hombre	4,31	4,27	Hombre	4,28	4,22
Mujer	4,29	4,14	Mujer	4,38	4,21
Aragón	**4,22**	**4,22**	**Extremadura**	**5,00**	**4,00**
Hombre	4,33	4,33	Hombre	5,00	4,00
Mujer	4,17	4,17	Mujer	5,00	4,00
Asturias	**5,00**	**5,00**	**Galicia**	**4,33**	**4,37**
Hombre	5,00	5,00	Hombre	4,36	4,21
Mujer	5,00	5,00	Mujer	4,31	4,50
Canarias	**4,64**	**4,45**	**La Rioja**	**5,00**	**5,00**
Hombre	4,64	4,57			
Mujer	4,63	4,37	Mujer	5,00	5,00
Cantabria	**4,33**	**4,27**	**Madrid**	**4,17**	**4,02**
Hombre	4,27	4,27	Hombre	4,24	4,00
Mujer	4,40	4,27	Mujer	4,12	4,04
Castilla la Mancha	**4,50**	**4,50**	**Murcia**	**4,36**	**3,91**
Hombre	4,50	4,00	Hombre	4,33	4,00
Mujer	4,50	5,00	Mujer	4,40	3,80
Castilla y León	**4,26**	**3,97**	**Navarra**	**4,39**	**4,11**
Hombre	4,15	3,80	Hombre	4,33	4,00
Mujer	4,39	4,17	Mujer	4,44	4,22
Cataluña	**4,33**	**4,09**	**País Vasco**	**4,16**	**3,94**
Hombre	4,29	4,11	Hombre	4,15	3,88
Mujer	4,37	4,07	Mujer	4,17	4,00
			Total general	**4,32**	**4,15**

Tabla 50. P3 y P4. Promedio de valoración por CCAA de origen y sexo. (END2016).

En la muestra (Tabla 50) están representadas todas las Comunidades Autónomas en una proporción cuya distribución en valores absolutos ya analizamos en la Tabla 49.[153] Considerando en primer lugar el distinto nivel de respuesta a las preguntas P3 y P4, vemos los principales hechos significativos: en primer lugar, los turistas seniors procedentes de Asturias y La Rioja otorgan a la charla "muchísimo" interés (5) tanto para su estancia (P3) como para su vida cotidiana (5). También con la misma valoración promedio valoran los turistas seniors de Castilla La Mancha (4,5), y Aragón (4,22) la utilidad de las charlas en ambas preguntas P3 y P4. En las restantes CCAA existen una variación entre la valoración de la pregunta P3 y la P4. Para el 96% de los encuestados, existe una variación entre la utilidad de las charlas informativas durante la estancia y la utilidad de las mismas en la vida cotidiana y esta variación, a excepción de las turistas seniors procedentes de Galicia, es a favor de considerar que las recomendaciones de seguridad resultan más útiles en el destino turístico que para el entorno habitual en el que se desenvuelve cotidianamente las personas seniors. Sólo Galicia, y en especial el colectivo de mujeres,

[153] El reducido número de sujetos en algunas de las CCAA obliga a considerar con prudencia los resultados.

consideran que las charlas tienen superior interés para su vida cotidiana que en el destino turístico.

Así, mientras para los turistas gallegos la pregunta P4 recibe una valoración promedio de 4,37, la valoración de la utilidad para el destino es de 4,33. Esta superior valoración del interés de las charlas para su vida cotidiana obedece simplemente al hecho de que un mayor número de encuestados respondió "muchísimo" (5) a la pregunta P4 y sólo "mucho" (4) a la pregunta P3.

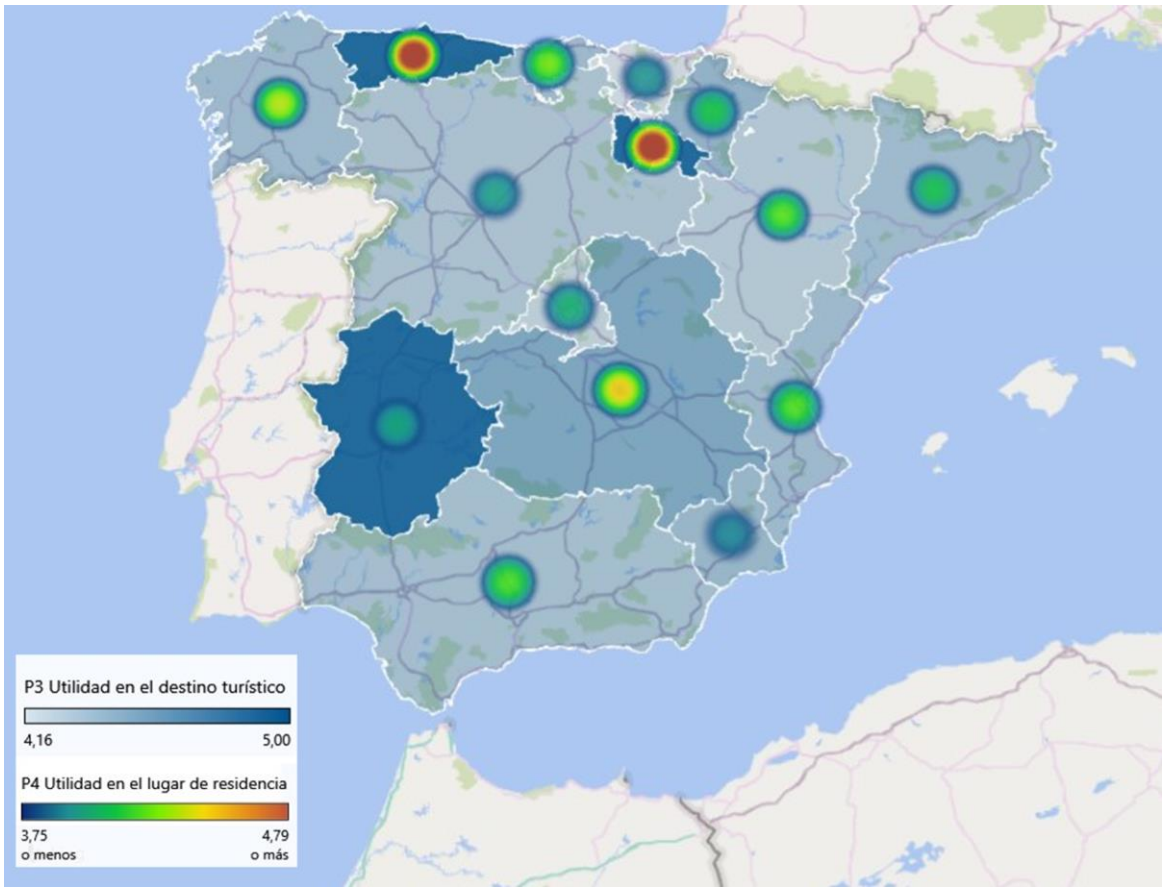


Figura 105. Promedio de valoraciones obtenidas a las preguntas P3 y P4 de la END2016 por CCAA.

Por su parte, los turistas de Castilla y León, País Vasco y Murcia son los que dan una valoración promedio inferior a 4 al valorar la utilidad de las charlas en su vida cotidiana, lo que nos lleva a suponer que residen en lugares que perciben como muy seguros y donde las recomendaciones recibidas no resultan de gran utilidad en sus entornos habituales, aunque sí en el destino turístico escogido (Figura 105).

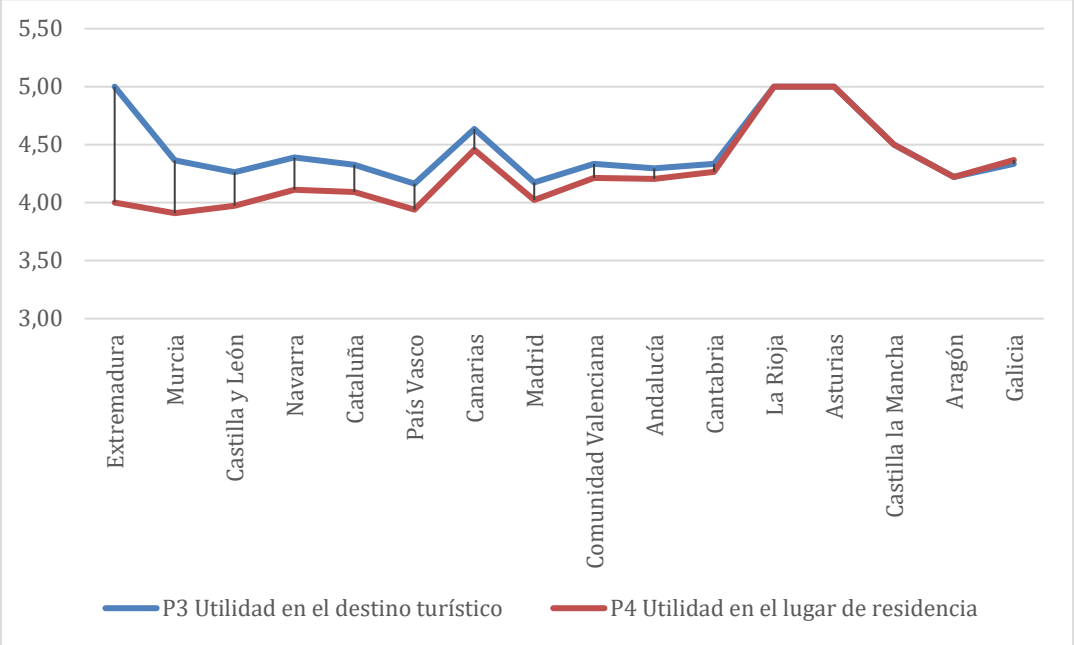


Gráfico 73. Promedio de valoración a las preguntas P3 y P4 por CCAA. (END2016).

Deseamos conocer si esa distinta valoración de la utilidad de las charlas durante la estancia en la Playa Palma y para la vida cotidiana que hemos observado entre los turistas séniors según su CCAA de origen, presenta alguna variación significativa por sexo. Para ello hemos calculado el diferencial entre las valoraciones promedio a la pregunta P3 y a la pregunta P4. Cuanto mayor y positivo sea ese diferencial, mayor será la valoración que los turistas séniors estarán dando a la utilidad de ese tipo de charlas en el destino turístico. A medida de nos acerquemos a un diferencial 0, el grado de utilidad será idéntico y, si se obtienen valores negativos, estaremos ante un colectivo de turistas seniors que valora como más útiles los consejos en materia de seguridad para su vida cotidiana que durante su estancia.

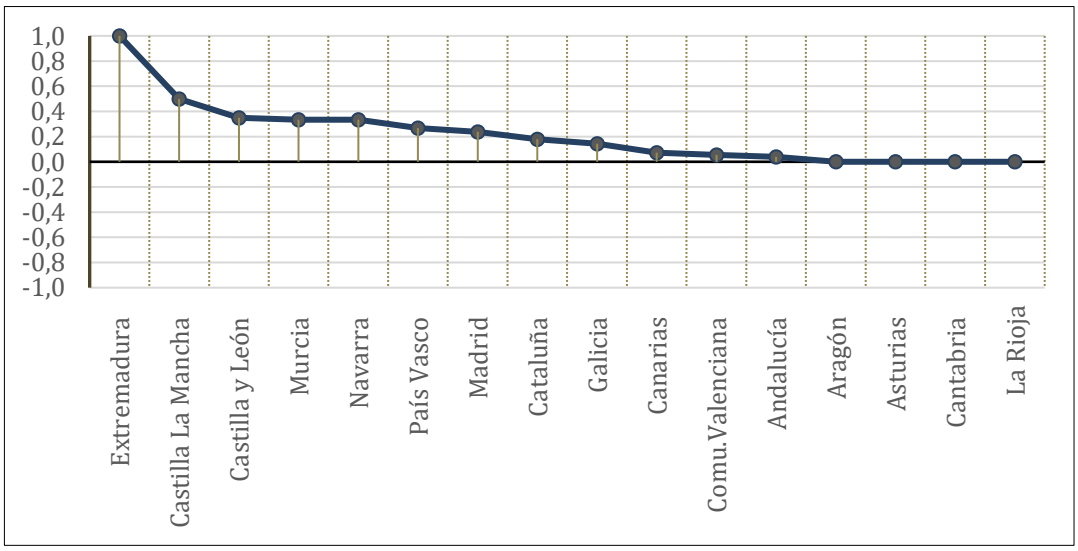


Gráfico 74. Diferencial promedio en la valoración de las preguntas P3 y P4. Hombre por CCAA (END2016).

Observando ese diferencial por CCAA y sexo (Gráficos 74 y 75) vemos que para el colectivo "hombres" ningún turista sénior valora las charlas sobre seguridad de mayor utilidad para la vida cotidiana que para su estancia en la Playa de Palma.

El diferencial es máximo (1 punto) en el caso del colectivo "hombres" procedente de la Comunidad de Extremadura y de casi 0,5 puntos en los de Castilla La Mancha, Castilla y León, Murcia y Navarra.

Por lo que respecta a las mujeres, es sin duda el colectivo en el que existe más variabilidad interna y también comparándolo con el colectivo masculino. Así, mientras las turistas seniors de Castilla La Mancha y Galicia valoran más como de mayor utilidad para su vida cotidiana que para su estancia las charlas informativas, las provenientes de Extremadura y Murcia invierten dicha valoración. La muestra por CCAA no es suficientemente alta como para establecer conclusiones significativas, pero sí revelan la existencia de un sesgo por género y también una valoración diferencial de la utilidad de

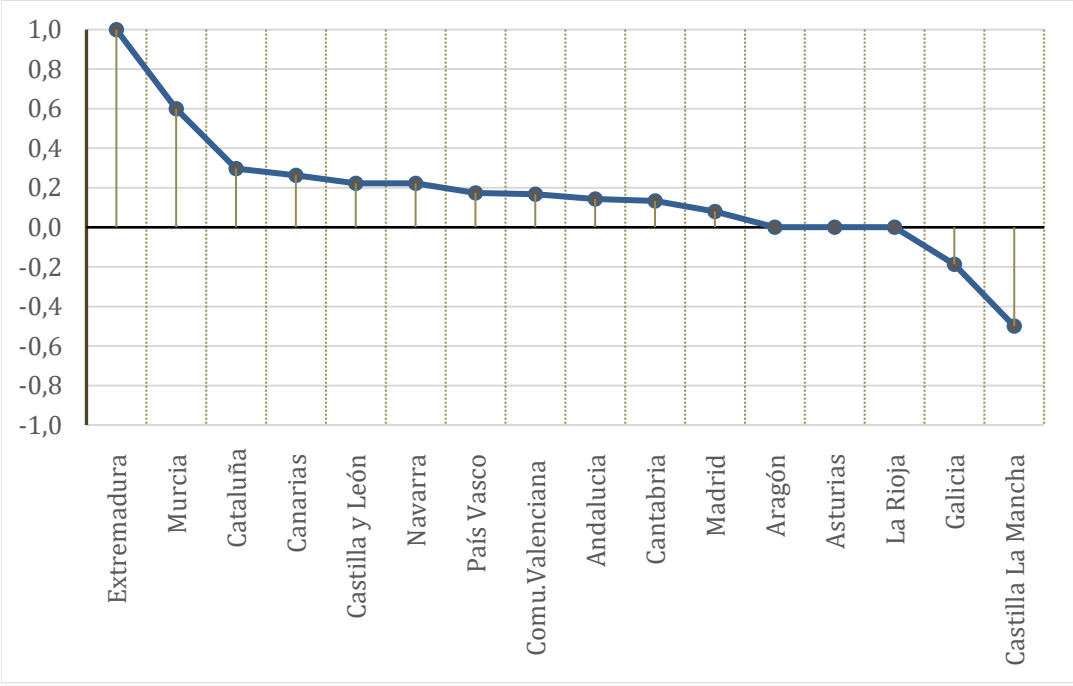


Gráfico 75. Diferencial promedio en la valoración de las preguntas P3 y P4. Mujeres por CCAA (END2016).

las charlas informativas sobre seguridad que se ofrecen.

Esa línea de investigación debería poder ahondar en las diferentes valoraciones que tienen los turistas seniors de sus respectivos entornos de vida cotidiana. Debería explorarse si cuando los turistas seniors proceden de localidades turísticas o cercanas al modo de vida urbano que se desarrolla en las ciudades turísticas como Palma, consideran de mayor o menor utilidad las charlas sobre seguridad. Es decir, habría que analizar hasta qué punto el hecho de vivir diariamente en entornos cotidianos similares al lugar de destino turístico hace que el turista se sienta familiarizado con ciertas actividades, usos y comportamientos y, por ello, menos receloso, expectante o vigilante cuando visita destinos turísticos como el de Playa de Palma.

P5. Valoración temas expuestos

La quinta pregunta (P5) inquirió a los turistas seniors acerca de cómo valoraban los temas expuestos en la charla. La escala de intensidad en la valoración se graduó en 5 niveles: "nada interesante" (1), "poco interesante" (2), "algo interesante" (3), "interesante" (4) y "Muy interesante" (5) (Gráfico 76). Los temas expuestos en la charla, como se explicó, eran recomendaciones sencillas de autoprotección, válidas para cualquier entorno, que aconsejaban desde cómo utilizar bolsos y mochilas a cómo llevar encima dinero y sacarlo de un cajero o moverse en transporte público a situaciones específicas del entorno turístico en el que los turistas iban a moverse durante su estancia (en el caso concreto de la Playa de Palma, recomendaciones a cerca de distintos juegos fraudulentos, como el trile, timos, venta ambulante, etc.).

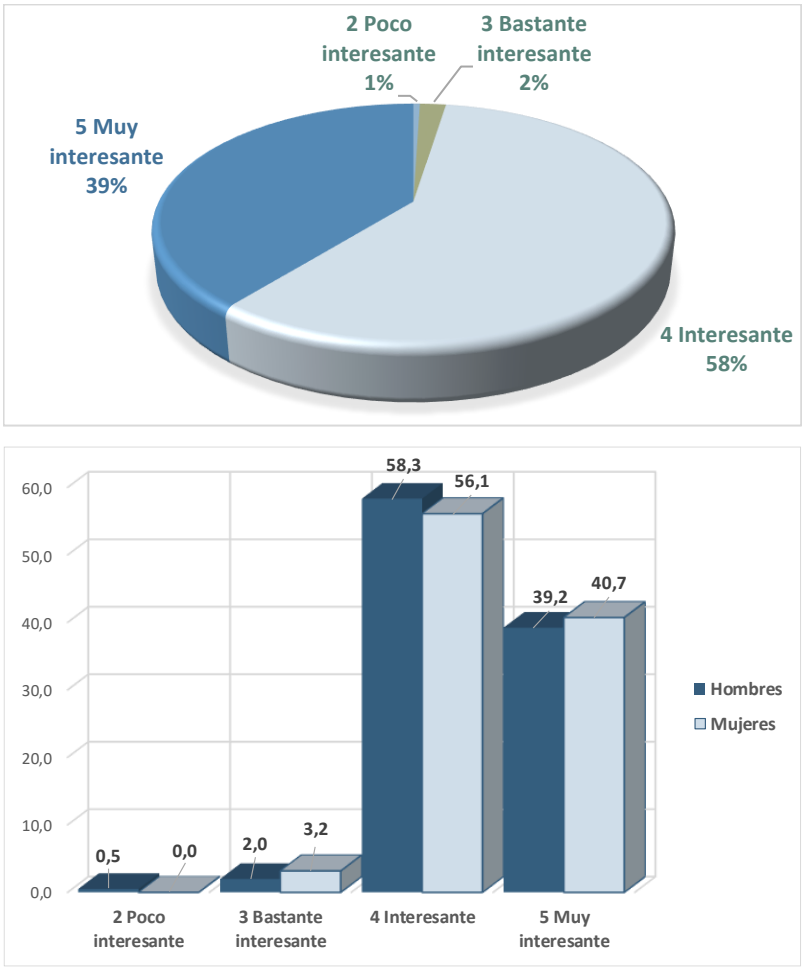


Gráfico 76. P5. Valoración de los temas de la charla. (END2016).

De los 425 encuestados, un 97,2% valoró los temas analizados de "interesante" (4) o "muy interesante" (5), de manera que sólo un 2% respondió en el valor medio de la escala (3) "Bastante interesante". Sólo un 1% de las respuestas están por debajo de esta valoración. (vid. Gráfico 76).

Los temas tratados parecen ser pues del interés de los turistas seniors y los resultados refuerzan la idea de que las tácticas propias de la Policía Comunitaria (*Community Policing*) suelen ser bien valoradas por quienes participan en ellas, por cuanto suponen implicar directamente a las personas en la producción de seguridad y auto-seguridad, así como también involucrarlas en la prevención a través de la cooperación.

Por lo que respecta a los grupos de edad, las valoraciones más positivas se alcanzan entre los grupos 70-75 años y, como sucedía en otras respuestas, la proporción de mujeres que responde con el máximo valor (5) supera ligeramente al conjunto de los hombres (40,7% frente a 39,2%), que tienden ser más moderados en sus valoraciones (59% de los hombres valora con 4 el interés de la charla frente al 56,1% de las mujeres).

P6. Valoración de la iniciativa de la Policía Local

Por lo que respecta a la valoración que hacen los turistas seniors de esta iniciativa policial, de nuevo, en la escala de intensidad graduada en cinco niveles ("malo" (1), "regular" (2), "bueno" (3), "Muy buena" (4) y "Excelente" (5), más del 87% de las respuestas se concentran en los ítems más altos. Así pues, la iniciativa es vista como "muy buena" o "excelente" para la mayor parte de los turistas seniors encuestados. (Gráfico 77). Cabe destacar en esta respuesta que es la primera en la que las valoraciones más altas ("excelente" (5) son hechas por los hombres y no por las mujeres. En efecto, como puede verse en la gráfica, el 48% de los hombres frente a tan sólo el 44,3% de las mujeres valoran como "excelente" esta iniciativa policial, mientras que las mujeres, se reparten de forma muy parecida las puntuaciones en los niveles 4 y 5 (43,9% y 44,3% respectivamente).

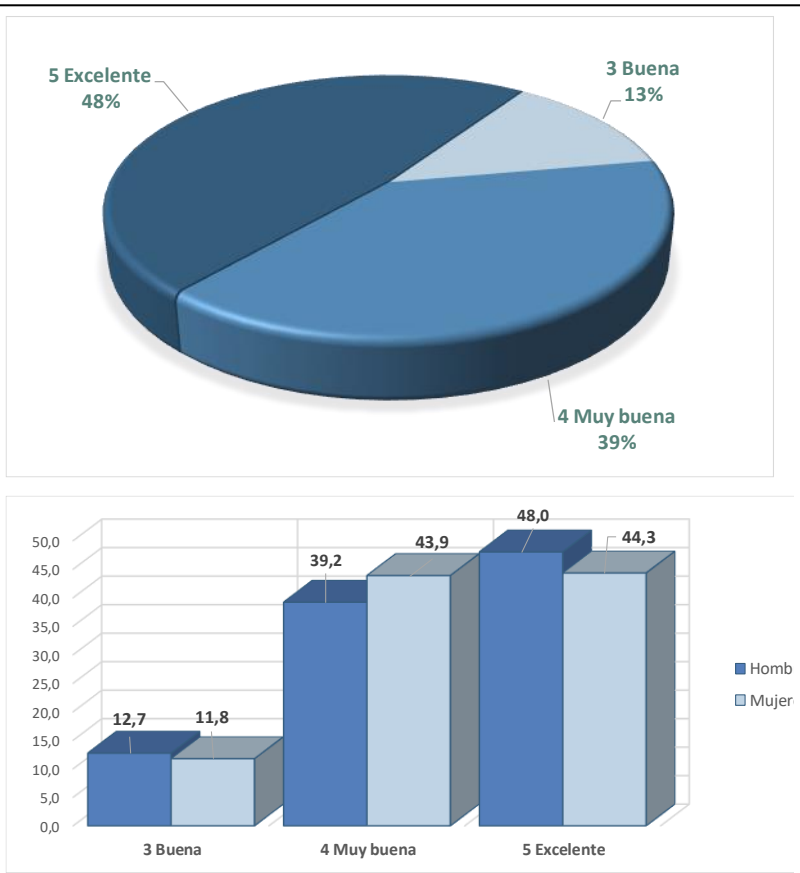


Gráfico 77. P6. Valoración de la iniciativa policial. (END2016).

Esta valoración refuerza la idea de que la población, tanto residente como visitante.

Valoran positivamente que la policía establezca una relación de confianza y se muestre como una autoridad cercana y accesible, que cuenta con los ciudadanos y se preocupa fehacientemente de su seguridad. El enfoque comunitario, como señala Vidales (2012), se muestra especialmente viable en el ámbito local, donde la proximidad de la Policía es vista tradicionalmente como un elemento de interlocución válido entre las autoridades y la comunidad y, ahora también, entre las autoridades y los visitantes.

P7. Percepción de seguridad en la Playa de Palma

La última de las preguntas (P7) pretendía conocer la percepción de seguridad que el turista sénior tenía de la Playa de Palma. Para ello se recurrió nuevamente a una escala de intensidad de cinco niveles graduados desde "mala" (1), "regular" (2), "buena" (3), "muy buena" (4) y "excelente" (5).

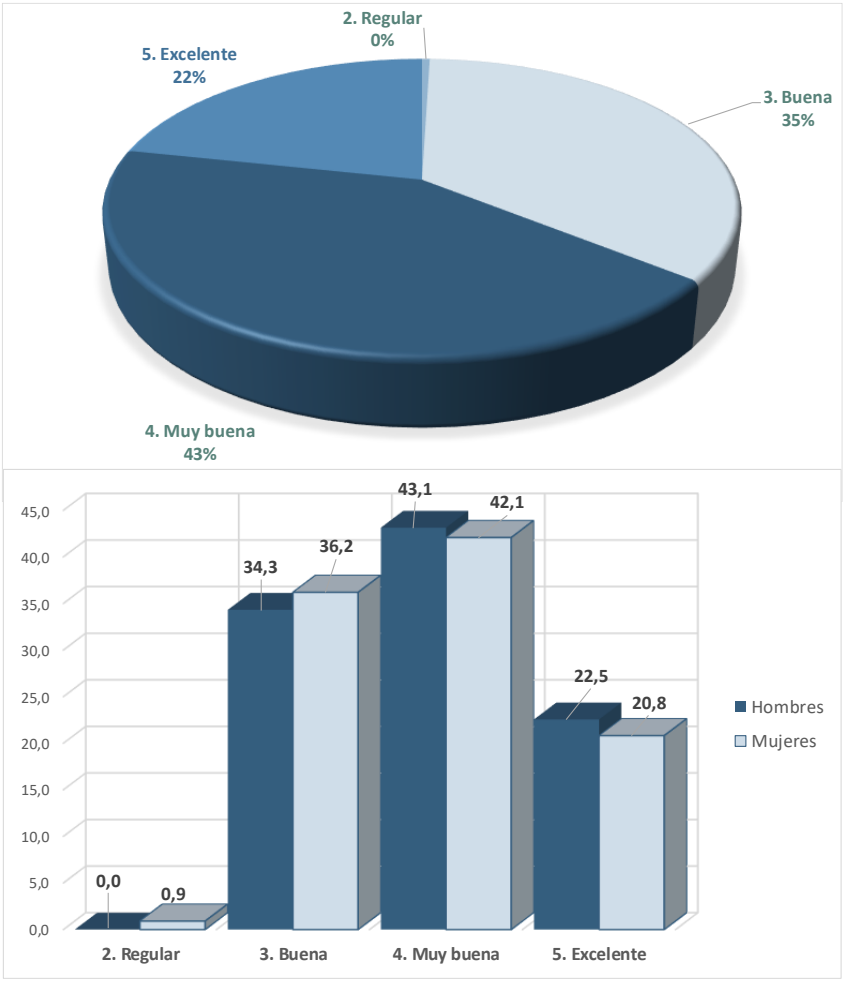


Gráfico 78. P7. Percepción de seguridad de la Playa de Palma. (END2016).

Los turistas seniors encuestados perciben de forma mayoritaria como "Muy buena" (4), con un 43%, la seguridad en la Playa de Palma; como "Buena" (4), la valoran el 35% de los encuestados y un 22% como "Excelente" (5). Ni un solo turista percibe la seguridad como "Mala" (1) y sólo un 0,5% la valora como "Regular" (2) (Gráfico 78).

Este es un dato relevante puesto que significa que un 99,5% de los turistas seniors que nos visitaron el 2016 percibieron la seguridad de la Playa de Palma de "buena" a "excelente". Por sexos, la valoración más estricta es la realizada por las mujeres, de hecho, es en ese colectivo donde se registran las únicas valoraciones "Regular" (2) de toda la muestra. Así, entre los hombres, las valoraciones "Muy buena" y "Excelente" suponen el 65,6% de las respuestas, mientras en el colectivo de mujeres ambos niveles alcanzan sólo el 62,9%, un diferencial de casi 3 puntos. La mayor preocupación por la seguridad y el mayor interés por los temas de la charla muestran una mayor sensibilidad del colectivo de mujeres hacia la prevención del delito, que puede estar en la base de una percepción más fina de los elementos del entorno susceptibles de generar inseguridad, por lo que su valoración de éste puede ser más estricta que la del colectivo masculino.

Hemos querido analizar de forma conjunta las respuestas a la pregunta P1 (Había asistido con anterioridad a una charla de seguridad) y a la P7 (percepción de seguridad de la Playa de Palma), para ver si de alguna forma la formación previa en materia de seguridad

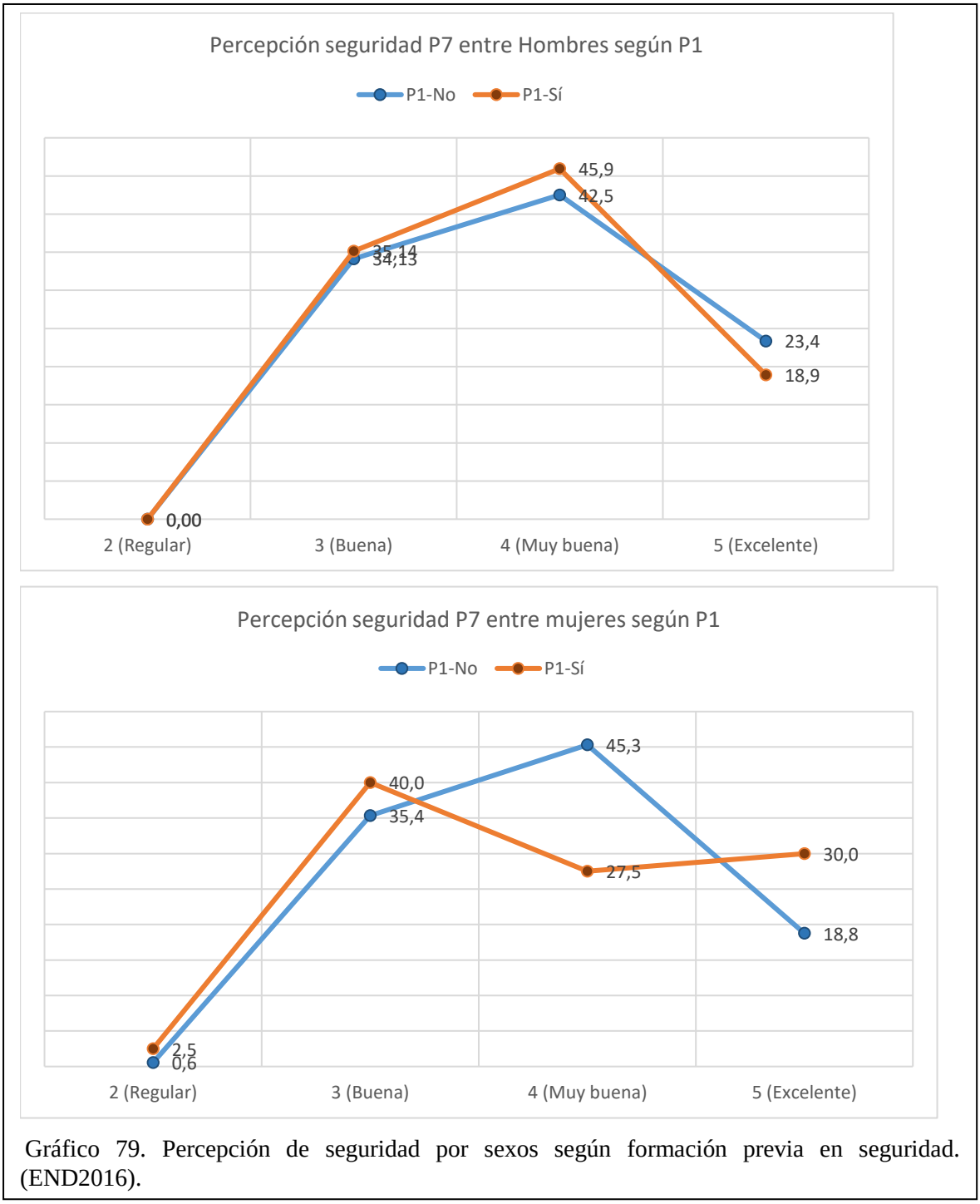


Gráfico 79. Percepción de seguridad por sexos según formación previa en seguridad. (END2016).

comportaba una modificación de la percepción de seguridad futura. Los resultados, desagregados por sexo, no dejan de resultar sorprendentes.

El cruce de ambas variables revela que los hombres que han asistido previamente a las charlas de seguridad moderan su valoración "Excelente" (5) en favor de "Muy buena" (4), mientras que las mujeres que han participado previamente en charlas sobre seguridad tienden diferenciar ampliamente su percepción en relación con el colectivo de mujeres que nunca ha asistido a una charla de seguridad. Si observamos las respuestas de las mujeres que nunca han asistido, comprobamos que mayoritariamente su percepción sobre la seguridad de la Playa de Palma es "Muy buena" (4), (escogen esta opción un 45,3% de las mujeres), frente a tan sólo un 18,8% que perciben la seguridad como "Excelente" (5). En cambio, si observamos la distribución de las respuestas en el colectivo de mujeres que habían ya asistido previamente a charlas sobre seguridad, se comprueba que la valoración "Muy buena" (4) cae un 17,8%, que se distribuye un 2% en la valoración "Regular" (2), un 4,6% en la valoración "Buena" y un 11,2% en la valoración "Excelente" (Gráfico 79). Es decir, parece como si el efecto de las charlas de seguridad en el colectivo de mujeres

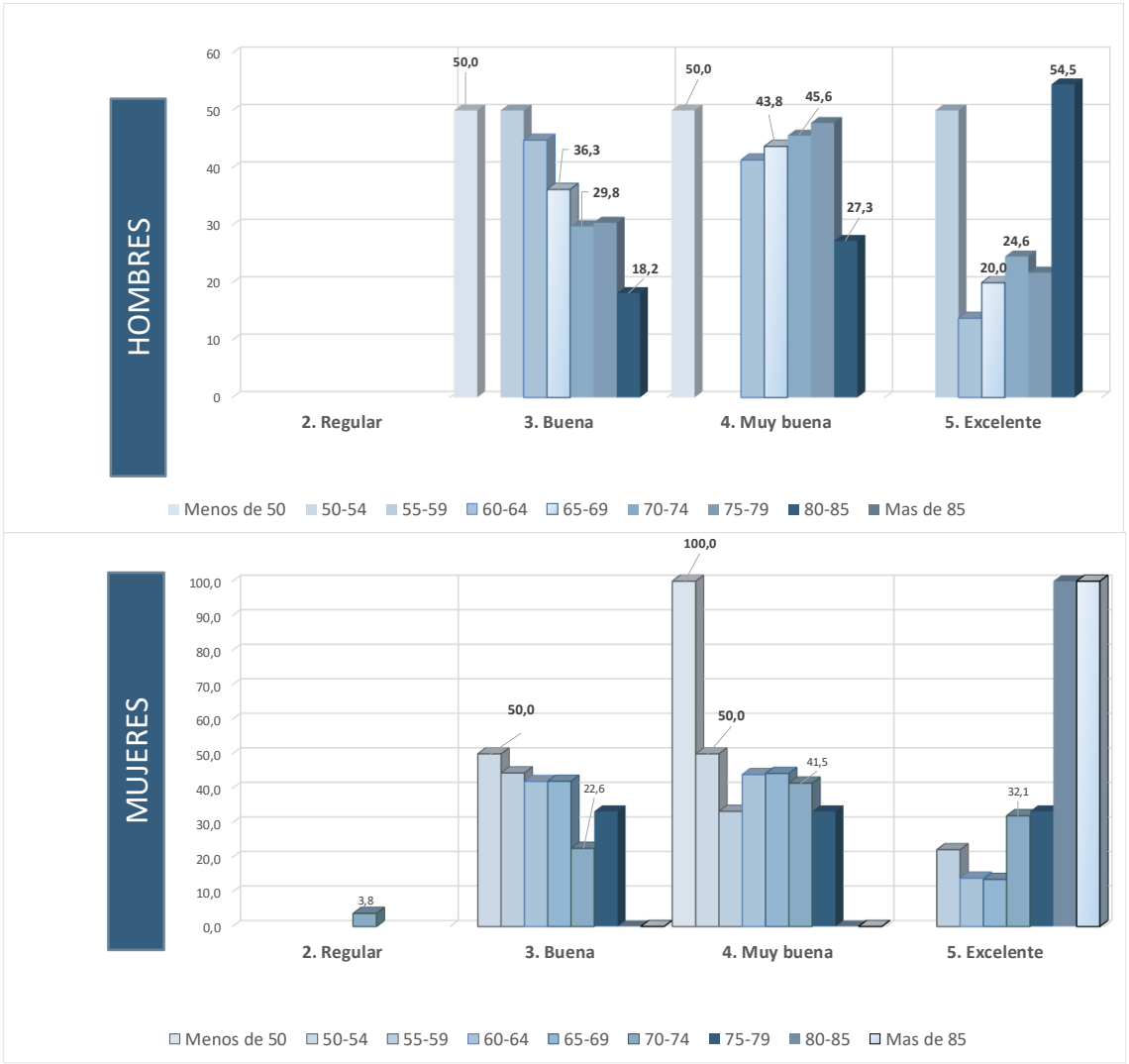


Gráfico 80. P7. Percepción de seguridad en Playa de Palma según sexo y grupo de edad. (END2016).

sirviera para corregir la percepción general que tienen el mismo colectivo de mujeres que nunca han asistido a charlas de seguridad y que dicha corrección se materializa reposicionando las valoraciones hacia los valores centrales y máximos (se incrementa un 4,6% la valoración "Buena" crece hasta un 30% frente al 18,8% anterior el número de mujeres que perciben como "Excelente" la seguridad en la Playa de Palma).

Cuando analizamos la percepción "Buena", "Muy buena" y "Excelente" por grupos quinquenales de edad y sexo, observamos que entre los hombres la tendencia es a mejorar la percepción de seguridad a medida que se avanza en el grupo de edad (Gráfico 80).

Por el contrario, entre las mujeres, la tendencia es a que los grupos de edad más jóvenes (menos de 50 años) perciban como "Muy buena" la seguridad en Playa de Palma y que sean los grupos de 80-85 y más de 85 los que perciban la seguridad como "Excelente".

Considerando el conjunto de preguntas P2 a P6, que afectan la temática de la charla, utilidad, interés e iniciativa policial, el grupo de edad que de promedio valora con puntuaciones más bajas es el de 60 a 69 años, mientras que el grupo de 80 años y más es el que puntúa de promedio con valores más altos cualquiera de los ítems considerados.

- ❖ Resultados por Comunidad Autónoma de procedencia

Si atendemos a la percepción media que declaran los turistas seniors según su Comunidad Autónoma de procedencia, tenemos que son los turistas de Castilla la Mancha, Extremadura y Canarias los que perciben la seguridad de la Playa de Palma como "Excelente" (>4 en la valoración) (vid. Gráfico 81).

El resto de turistas, a excepción de los de La Rioja, que perciben la seguridad de la Playa de Palma como "Regular", puntúan la seguridad como "Buena", con variaciones que van desde una media de 3,3, para Asturias, hasta 4 puntos para Navarra, Galicia y Aragón. En conjunto, la percepción de seguridad de la Playa de Palma entre los turistas seniors es de 3,8, cercana por tanto a "Muy buena".

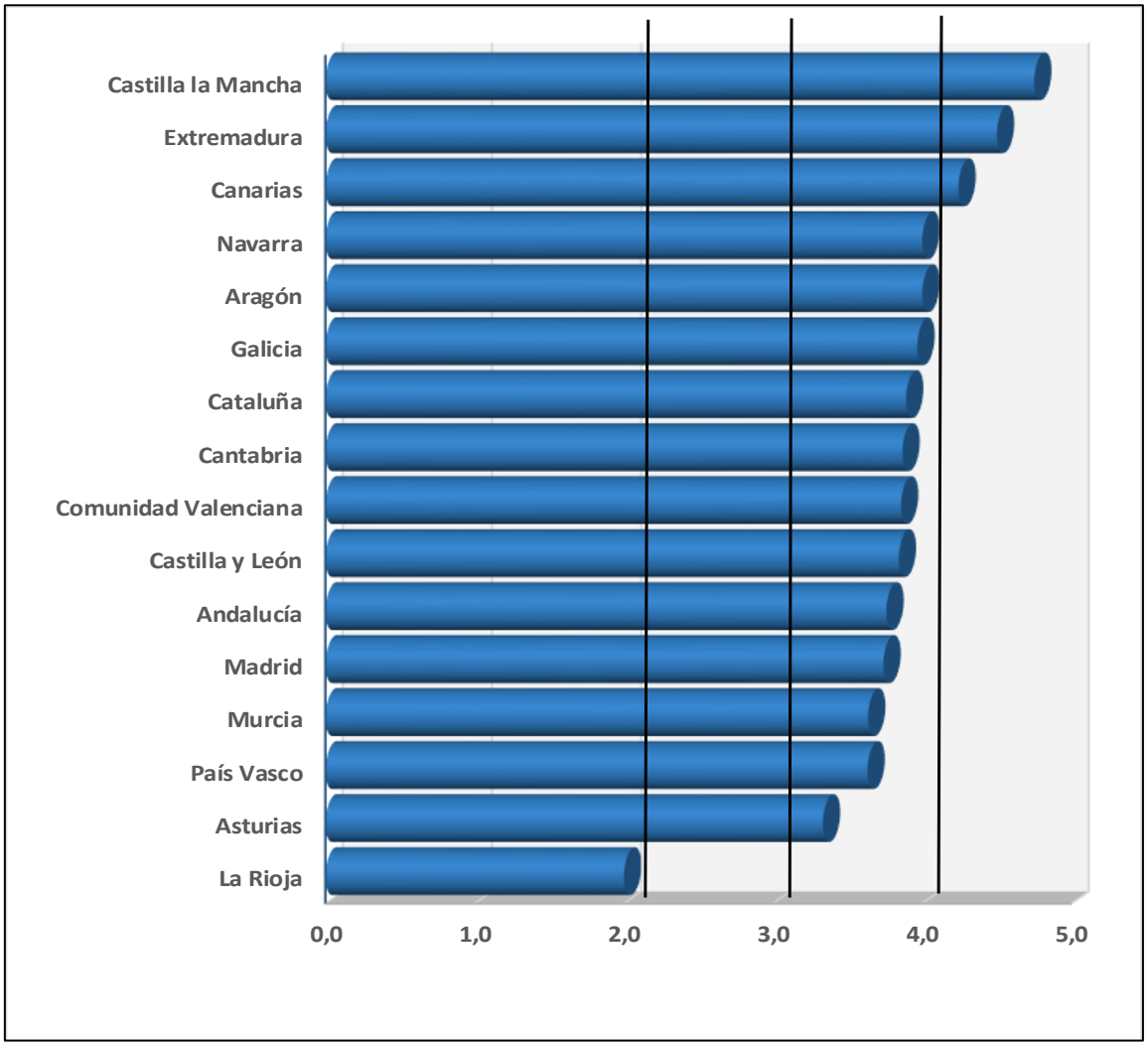


Gráfico 81. P7. Percepción media de seguridad en Playa de Palma por CCAA de origen. (END2016).

La pregunta acerca de la percepción de seguridad en la Playa de Palma es, pese a todo, la que obtiene una puntuación promedio más baja del conjunto de preguntas formuladas y ligeramente superior entre los hombres (3,88 de media) que entre las mujeres (3,83). La segunda cuestión con menor valoración se registra al valorar la utilidad de las charlas de seguridad en la vida cotidiana; en esa pregunta (P4), los hombres puntúan de media 4,12 y las mujeres 4,19. En todos los ítems valorados, excepto en el de percepción de seguridad (P7) y en la valoración de la iniciativa policial (P6), las mujeres valoran de media de forma más generosa tanto la charla, como su temática y utilidad y parecen encontrar muy útil el tipo de información que se les ofrece durante las charlas informativas (vid. Gráfico 82). Mejorar la comunicación con el colectivo femenino y comprender la relación entre la autopercepción de vulnerabilidad y de autoprotección puede ayudar a mejorar los contenidos de las charlas que se diseñen en un futuro.

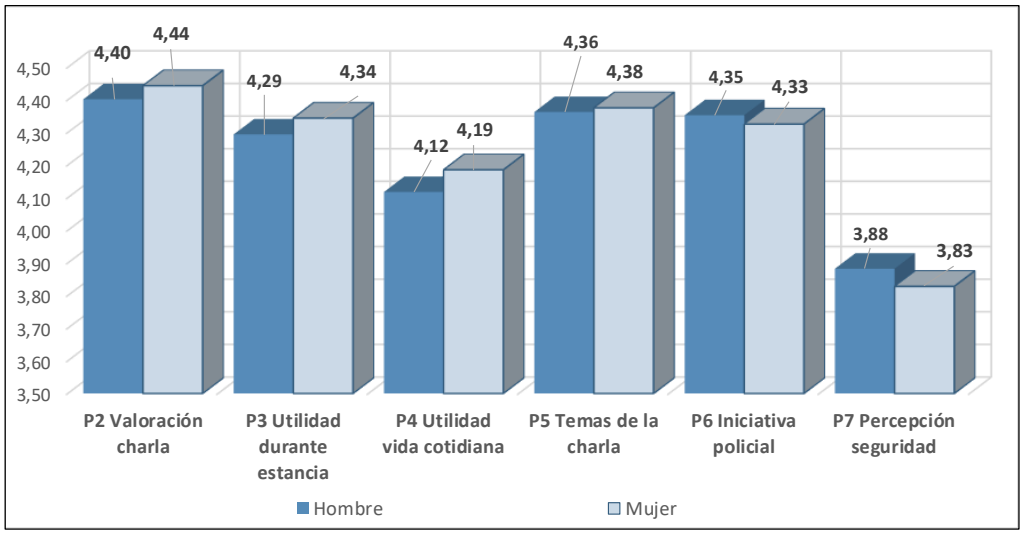


Gráfico 82. Valoraciones medias por sexo de las preguntas de la Encuesta No Dirigida. (2016)

6.6. Características de la END2017- Zona de s'Arenal

Como explicamos en el capítulo 3 de Metodología, la finalidad de las Encuestas No Dirigidas (END) era conocer tanto la valoración que los turistas seniors hacían de las charlas sobre seguridad que la Policía Local organiza entre los visitantes, como explorar la percepción de seguridad que este colectivo tiene de su destinación turística, la Playa de Palma.

La END se pasó en el año 2017 en la zona de s'Arenal, que fue el lugar de operaciones en el que la Policía Local de Palma trasladó la experiencia de las charlas de seguridad puestas en marcha por primera vez en 2013 en la zona de Can Pastilla. Como en 2016, el cuestionario se pasó entre los asistentes a las charlas informativas organizadas por la Policía Local en 2017.

Aunque el número de hoteles que colaboraron en la iniciativa fue superior a la del 2017, la comercialización tardía de los viajes del IMSERSO retrasó la llegada de turistas, con lo que el tiempo disponible para la realización de las charlas de seguridad disminuyó, realizándose la formación y la encuesta durante los meses de marzo y abril de 2017. Se realizaron en 2017 un total de 16 charlas (frente a las 58 de 2016), por las que pasaron un total de 1.243 asistentes, que eran turistas seniors alojados en distintos hoteles de la Playa de Palma. A fin de extender la iniciativa puesta en marcha en 2016, en 2017 se repitió la experiencia en el Hotel Calma (Can Pastilla) y en los hoteles Hotel Palma Bay, Hotel Habana Bay, Hotel Géminis localizados en s'Arenal (vid. Gráfico 83).

De los 1.243 asistentes, 258 retornaron debidamente cumplimentada la encuesta facilitada al finalizar las charlas, de manera que contamos con un 20,8% de participación. Como puede apreciarse en la Figura 27, el 72% de los asistentes estaban alojados en hoteles de s'Arenal, donde se realizaron el 62,5% de las charlas del año 2017.

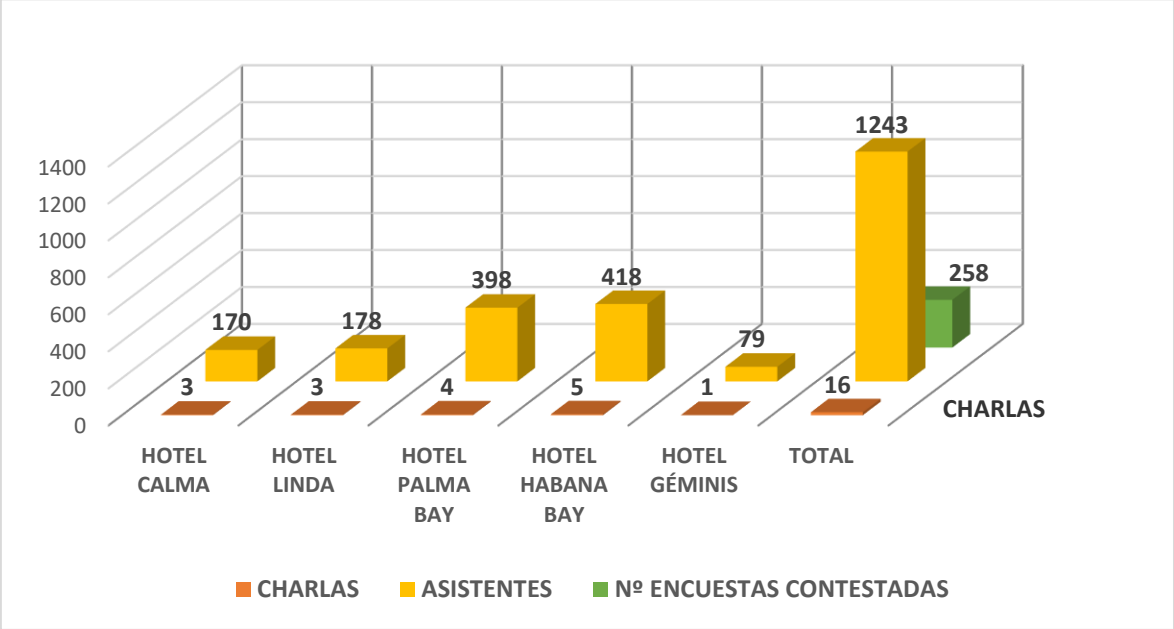


Gráfico 83. Distribución de las charlas de seguridad y encuestas no dirigidas 2017 contestadas

❖ **Características de la muestra**
Distribución por sexo y edad

La END2017 fue contestada por 258 personas (124 hombres y 134 mujeres), lo que arroja una ligera ventaja del 3,9% al sexo femenino en el conjunto de la muestra (Gráfico 84).

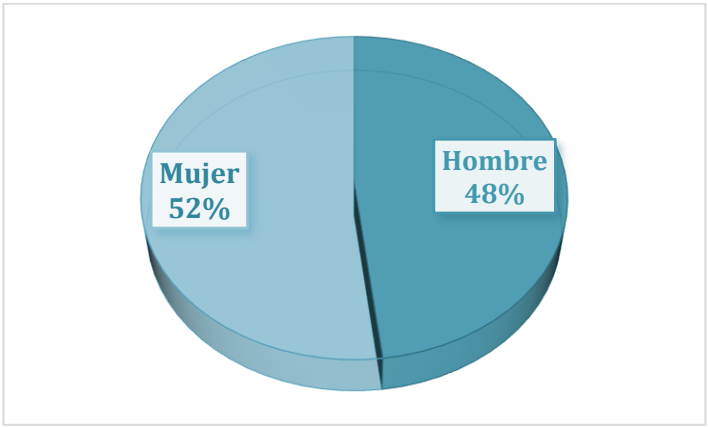


Gráfico 84. Distribución por sexo de la muestra END2017

Por lo que respecta a la edad, el espectro muestral fue más reducido que en la encuesta de 2016, e igualmente concentrado en las franjas etarias entre 63-72 años como corresponde a la edad media de los turistas que viajan en el programa de Turismo Social del IMSERSO.

La muestra de 2017 recogió un total de 258 cuestionarios válidos de sujetos que oscilaron entre 56 y 85 años, por lo que el rango muestral de edad es R=29. Para determinar el número de intervalos adecuado para analizar de forma significativa la distribución y frecuencia por edades se aplicó la

regla de Sturges[154], que determinó un total de 9 clases como se indican en la Tabla 51, con un intervalo de amplitud 3.[155]

La distribución por edad y sexo de la muestra revela que la presencia de mujeres es superior a la de los hombres en todas las edades hasta los 73 años, en que el número de varones supera ligeramente el de mujeres (Gráfico 85). La muestra presenta dos edades en las que las mujeres y los hombres son claramente dominantes: corresponden a las mujeres de 64 años y los hombres de 72, con 16 y 18 encuestados respectivamente. De 66 a 68 años de edad se alcanza la máxima representación de la muestra, con 59 encuestados, un 22,9% de la muestra.

	Hombre	Mujer	Total
Menos de 60	4	4	8
60-62	3	14	17
63-65	19	27	46
66-68	30	29	59
69-71	26	21	47
72-74	29	19	48
75-77	3	13	16
78-80	5	4	9
Más de 80	5	3	8
	124	134	258

Tabla 51. Distribución por grupos de edad de la muestra (END2016).

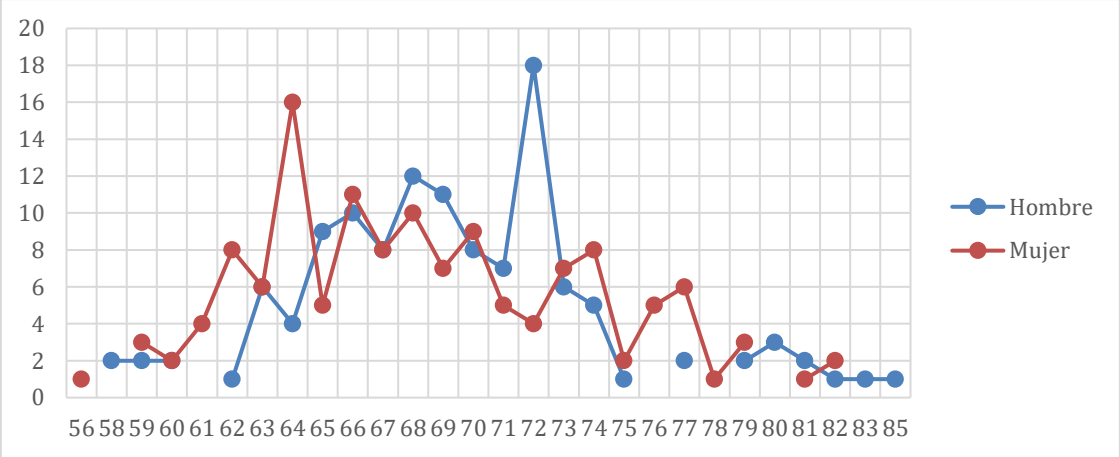


Gráfico 85. Distribución de la muestra por edad y sexo. (END2017).

Cuando agrupamos a los encuestados por intervalos de edad podemos ver qué composición por sexo presenta la muestra en cada uno de ellos (vid. Gráfico 86).. Los hombres, aunque representan menos de la mitad de la muestra (48%), son mayoritarios en todos los grupos de edad a excepción del tramo 60-65 y del grupo 75-77 en las que las mujeres representan el 65% y 81,3%, respectivamente. La media de edad de las mujeres está en 68 años y la de los hombres en 69.

[154] La regla de Sturges se calcula con la fórmula K= 1+3,3322*$\log_n$ (siendo K el número de clases y n el número de casos). En nuestra muestra de 2017, K= 1+3,322*$\log_{258}$, que da K=9,01, nueve una vez redondeado.

[155] La amplitud del intervalo se determinó dividiendo el rango por el número de clases (R/K= 29/9,01= 3,22 →3 redondeando).

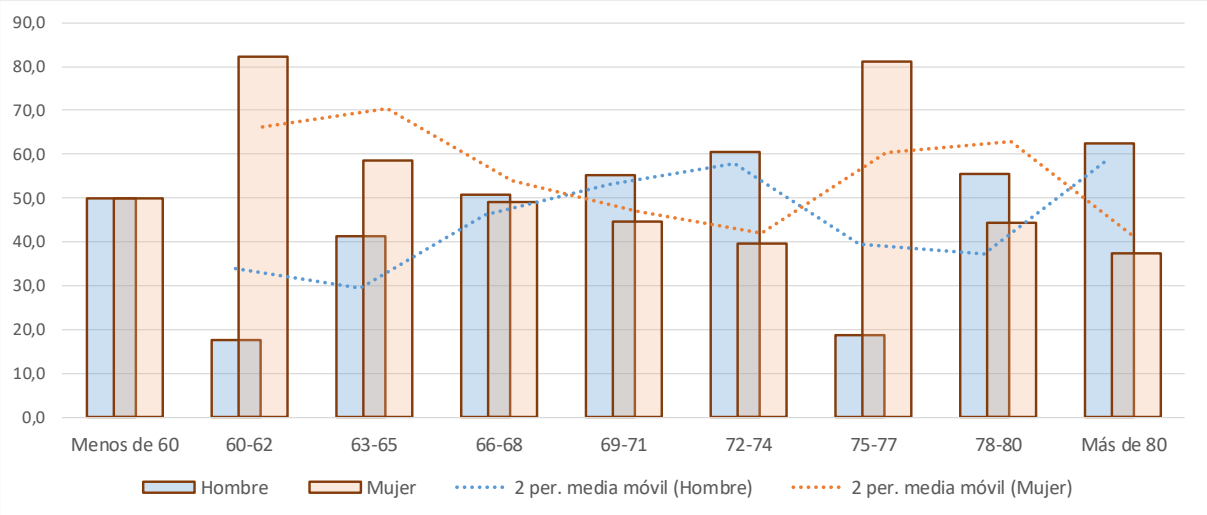


Gráfico 86. Composición de la muestra según sexo en cada grupo de edad. (END2017).

El histograma de frecuencias relativas de la muestra, atendiendo a edad y sexo, permite ver que entre los 63 y los 74 años se concentra el 77,5% de la muestra (Gráfico 87). Además del predominio de las mujeres en los grupos de edad menores de 66 años. La cola de distribución normal crece hacia las edades superiores a los 75 años, desplazando la distribución hacia las edades superiores a la media, aunque con porcentajes muy bajos. Así, el grupo etario central de la distribución, el de 69-71 años, que representa el 18,2% del total divide la muestra en dos grupos, uno de edades inferiores a los 69 años, que representan el 50,4% y otro de más de 71 años, que representa el 31,4%. Así pues, la muestra de la Encuesta No Dirigida 2017 tiene una mayor representación de personas mayores entre 56 y 68 años.

Al ser la franja de edad una de las variables que influyen de manera más decisiva en cuanto a la percepción de la seguridad, conviene conocer la representación etaria de la muestra a fin de poder tomar en consideración este hecho al interpretar los resultados de la encuesta. En este caso, las opiniones de los encuestados que se encuentren por debajo de los 69 años tendrán una probabilidad mayor de representar el colectivo de turistas sénior de 2017, que aquellos que se encuentran en la cola de la distribución normal (75 años y más).

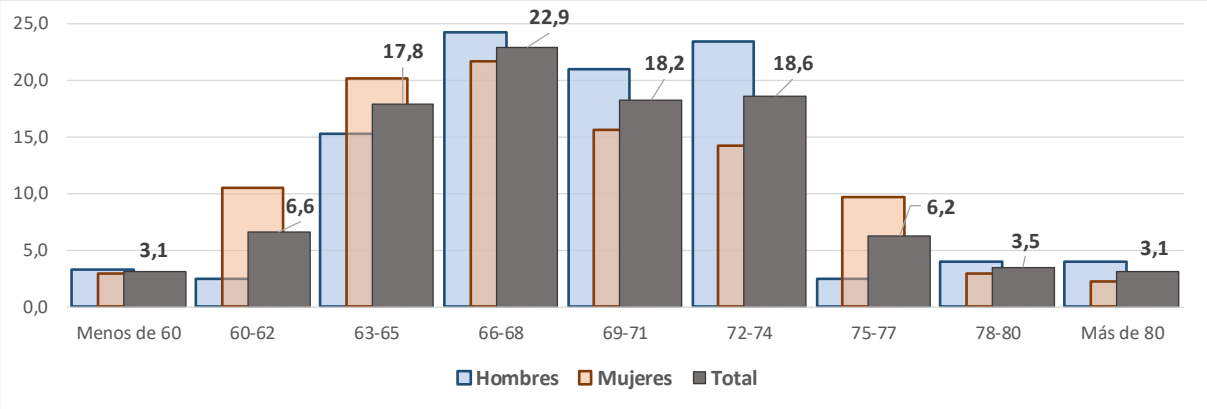


Gráfico 88. Histograma de frecuencias de edades representadas en la muestra (total y por sexo). (END2017).

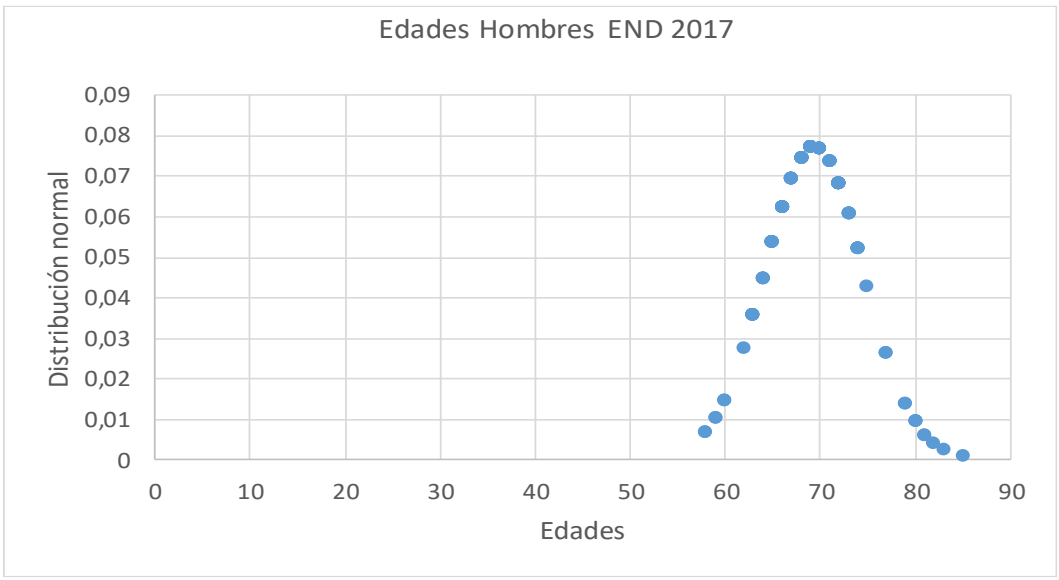


Gráfico 87. Distribución normal de la variable edad según sexo de los encuestados.(Hombres) END2017

Al analizar si la muestra de la END2017 tiene o no una distribución normal (Gráfico 88 y 89), vemos que sí la tiene. La muestra está claramente desplazada hacia la derecha en ambos casos. La muestra de edades del colectivo masculino tiene una edad media de 69 años ($\mu = 69$) , mientras que la de las mujeres es de 68 ($\mu = 68$).

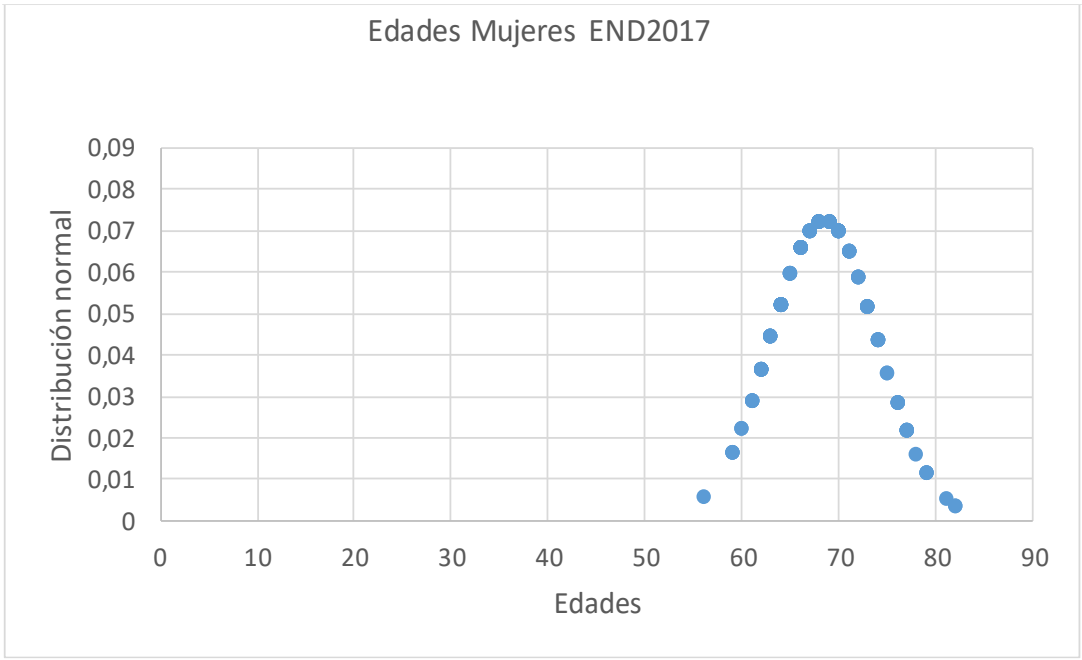


Gráfico 89. Distribución normal de la variable edad según sexo de los encuestados. (Mujeres). (END2017).

Tal y como vimos en la muestra de 2016, las variaciones en torno a la media de distribución son bajos, de manera que se presentan agrupados formando curvas muy pronunciadas entorno a esas medias. En ambos casos, la desviación estándar, que es la que determina la curvatura de la curva de distribución normal, es baja, de $\sigma = 5{,}2$ en el caso de los hombres y de $\sigma = 5{,}5$ en el caso de las mujeres. Ello significa que las respuestas que obtengamos en la END2017 tienen una gran probabilidad de encontrarse entorno a esas edades medias.

La concentración de edades en esos grupos etarios responde claramente al hecho de que la muestra se ha seleccionado de entre los asistentes a las charlas que la Policía realiza a los turistas seniors que viajan con el programa del IMSERSO, que habitualmente superan los 65 años de media.

Distribución por lugar de procedencia

La muestra de 258 encuestados en 2017 revela que la distribución por orígenes de los turistas seniors alojados en la Playa de Palma es amplia, estando representadas todas las Comunidades Autónomas a excepción, este año, de La Rioja y Canarias. Madrid (17,1%), País Vasco (16,3%) y Andalucía (14,7%) representan ya el 48,1% de la muestra. Cinco Comunidades Autónomas más, entre un 10% y un 7%, aportan otro 43,8% a la muestra: Castilla y León, Extremadura, Comunidad Valenciana, Galicia y Cantabria, quedando con menos de un 3% Cantabria, Asturias, Aragón, Murcia, Castilla La Mancha y Navarra.

La representación cartográfica de la distribución de la muestra 2017 permite ver que las regiones del interior, sobre todo Madrid, Castilla y León y Extremadura, representan ya

el 38% de los encuestados, mientras que el litoral mediterráneo, con Andalucía a la cabeza, aportan otro 32,5% al conjunto (Figura 105).

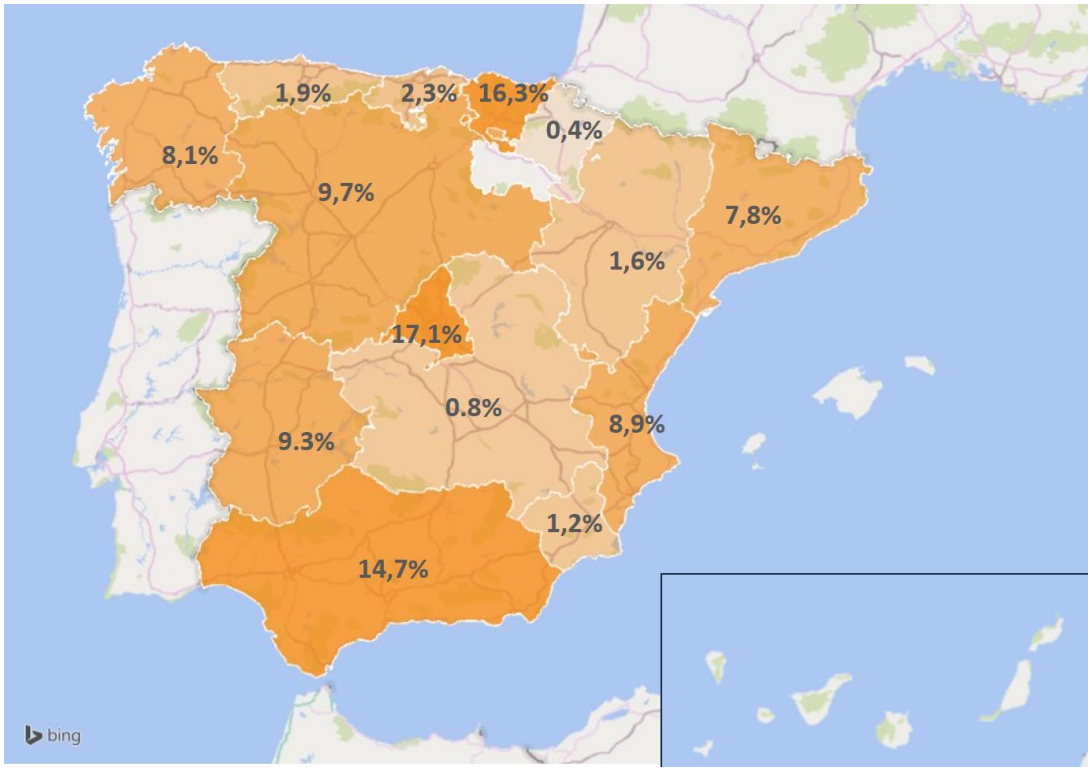


Figura 106. Mapa origen de los turistas seniors 2017 en la Playa de Palma. (END2017).

De las Comunidades Autónomas del litoral cantábrico es el País Vasco, con 16,3% de los turistas seniors, y Galicia, con un 8,1%, los que destacan en el conjunto. Cabe tener en cuenta que, en 2017, el colectivo demográfico formado por las personas con 65 años y más ascendía en España a 8.876.204 habitantes de los que, por una distribución de efectivos, más de la mitad se concentraban en Andalucía, Madrid, Cataluña y Valencia. Sin embargo, las CCAA en las que el grupo de 65 años y más tenía, en términos relativos, más peso son: Castilla y León (24,8%), Galicia (24,6%), País Vasco (21,7%), seguidas por Aragón (21,4%), Cantabria (21,1%), Extremadura (20,2%) y La Rioja (20,4%) todas ellas por encima la media del 18% que representan los mayores de 65 años en España[156].

El grupo etario con mayor peso en la muestra de la END2017 es, como hemos dicho, el de 65-69 años. Ese mismo grupo estaba integrado en España, en el 2017, por 1.649.058 personas de las que un 70% estaban en Andalucía, Madrid, Cataluña, Comunidad, Valenciana, Galicia y Castilla y León, es decir, las mismas CCAA que aportan a la muestra un mayor volumen, aunque en ella destacan también el País Vasco y

[156] En algunas de esas CCAA, como es el caso de Castilla y León, Aragón o Castilla la Mancha, la tasa de sobreenvejecimiento (grupo de 85 años y más sobre el grupo de 65 y más) es también muy elevado (20,6%, 19,1% y 19%, respectivamente)

Extremadura, que pese a contribuir al total nacional algo menos que las anteriores CCAA, cuentan con una población de 65-69 años en torno al 5% y en ellas los mayores de 65 años representan una quinta parte de su población. Sin duda, la Comunidad Autónoma que tiene una mayor proporción de mayores y es más viajera es Castilla y León, que escoge además Baleares como uno de sus destinos favoritos (Tabla 52).

.

CCAA de origen	nº encuestados	%
Madrid	44	17,1
País Vasco	42	16,3
Andalucía	38	14,7
Castilla y León	25	9,7
Extremadura	24	9,3
Comunidad Valenciana	23	8,9
Galicia	21	8,1
Cataluña	20	7,8
Cantabria	6	2,3
Asturias	5	1,9
Aragón	4	1,6
Murcia	3	1,2
Castilla La Mancha	2	0,8
Navarra	1	0,4
Total general	**258**	**100,0**

Tabla 52. Distribución por lugar de procedencia del turismo sénior (END2017).

6.7. Respuestas obtenidas al cuestionario en la END2017

Pasando ahora a analizar las respuestas que los turistas seniors que han dado a las distintas preguntas de la encuesta END2017, presentamos los resultados obtenidos pregunta a pregunta.

P1. ¿Había asistido con anterioridad a alguna charla sobre seguridad o autoprotección?

La primera de las preguntas, como sabemos, hizo referencia a la experiencia previa que los turistas pudieran tener en materia de seguridad y, en concreto, si habían asistido alguna vez a una charla en la que se informara sobre esta cuestión o sobre las medidas de autoprotección que cabe adoptar como mecanismos preventivos. La respuesta Sí/No era importante por cuanto había de permitir relacionar esta formación previa con la percepción de seguridad de su entorno vacacional, suponiendo, claro está, que la

información sobre los riesgos reales y las medidas preventivas ayudan a afinar y precisar la percepción de los riesgos reales.

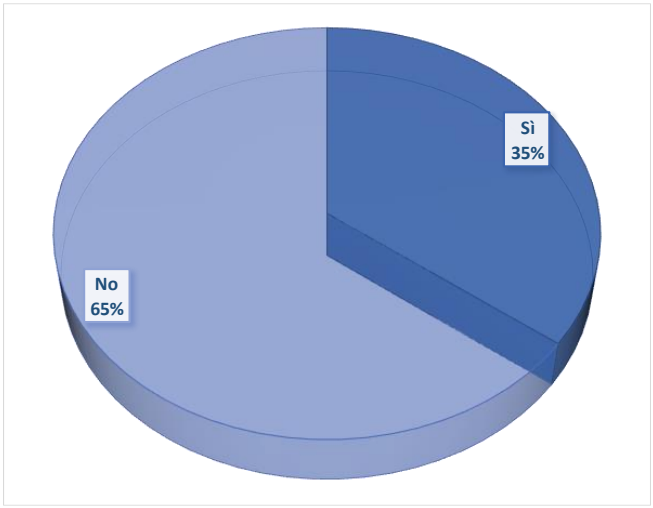


Gráfico 91. P1. Asistencia previa a charlas de seguridad (END2017).

La encuesta END2017 señala que un 35% sí habían asistido previamente a charlas de seguridad similares a las que dio la Policía Local de Palma y un 65% no había asistido. Con respecto a las cifras de 2016, las de 2017 han variado un 17%, pasando de un 18% que "Sí" había asistido en 2016 a un 35% (Gráfico 91). Este incremento en el número de turistas que ya habían recibido previamente formación en materia de seguridad puede venir motivado por el número de turistas seniors que repiten visita y que habían asistido ya en 2016 a las charlas que ofreció la Policía Local. En cualquier caso, este es un dato que debería seguir siendo recogido y complementado con otras preguntas acerca, por ejemplo, del lugar donde se recibieron las charlas o el número de veces que ha escogido la Playa de Palma como lugar de vacaciones.

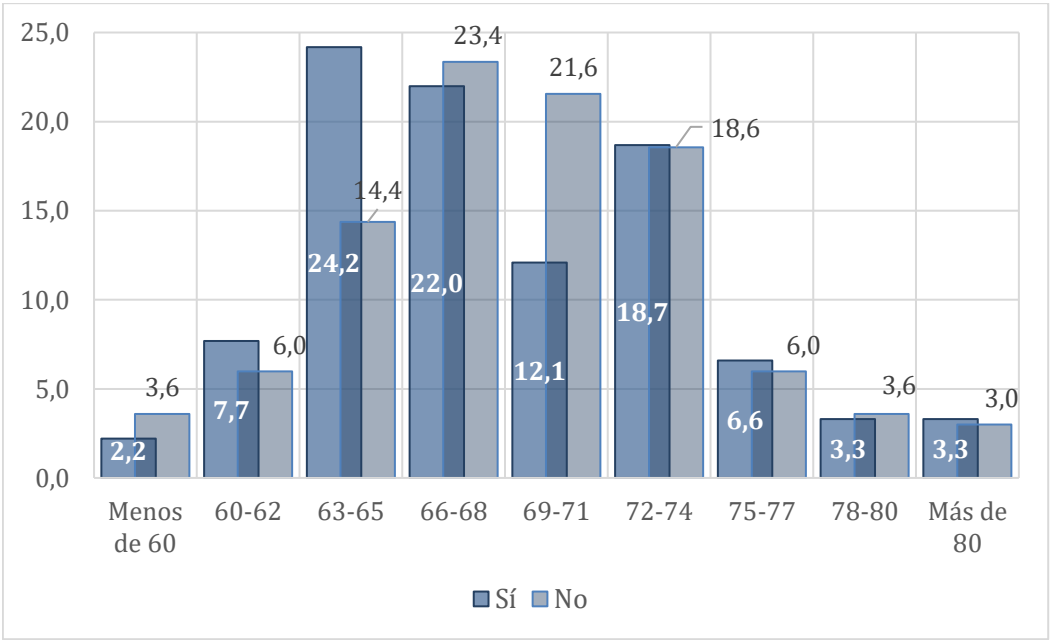


Gráfico 90. P1. Frecuencia relativa de asistencia/no asistencia previa a las charlas. (END2017).

Si atendemos a la frecuencia relativa con que se distribuyen según edad los turistas que tienen experiencia previa (Sí) en asistir a charlas de seguridad, frente a los que no la tienen (No), observamos que entre los 63 y 68 años, se concentran el 46,2% de los que respondieron afirmativamente y la frecuencia de respuestas afirmativas va reduciéndose con la edad (Gráfico 90).

Por el contrario, los turistas que nunca antes asistieron a charlas de seguridad va incrementándose hasta los 68 y reduciéndose a partir de esa edad.

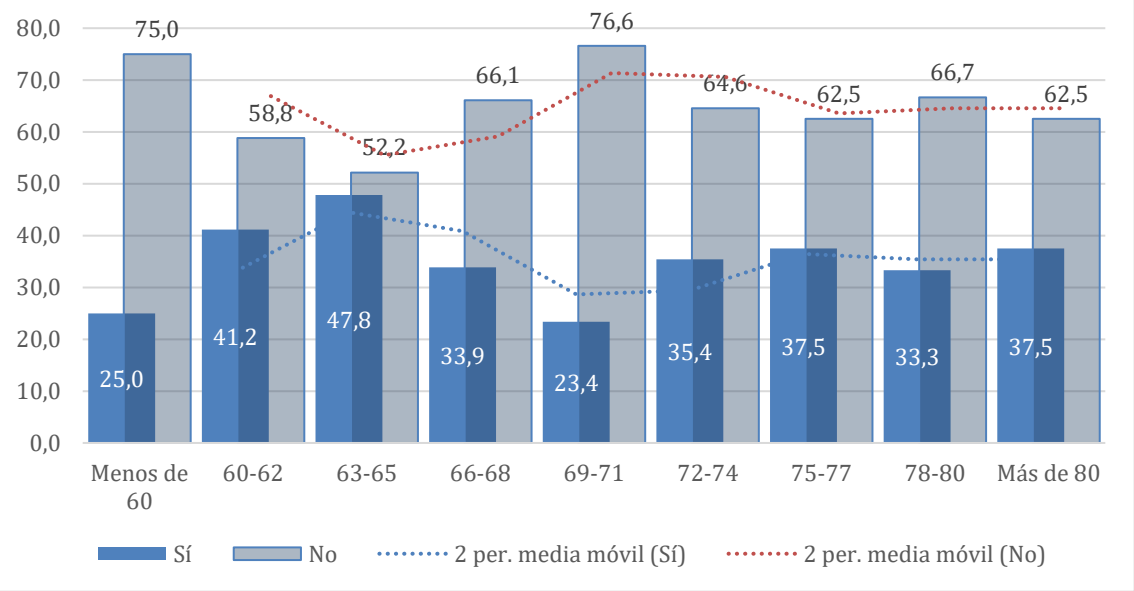


Gráfico 92. P1. Porcentaje de asistencia/no asistencia previa a las charlas por grupo de edad. (END2017).

No obstante, en cada intervalo de edad considerado, el porcentaje de turistas que "No" ha asistido a una charla de seguridad es siempre superior al que sí lo ha hecho (Gráfico 92). Los intervalos en los que los turistas que han asistido previamente a charlas de seguridad son casi la mitad está en 63-65 años, donde los "Sí" representan el 47,8% de los turistas de esa edad. Por el contrario, el intervalo de edad en el que el número de "Sí" es minoritario es el de 69-71, donde los "No" alcanzan el 76,6%. Lógicamente, esa distribución etaria está fuertemente condicionada por la estructura de edad de la muestra, pero comparando los resultados de la END2016 y la END2017 se ve que la tendencia es a que los grupos de edad más jóvenes tengan una mayor probabilidad de haber recibido formación en materia de seguridad e indica, a su vez, que debería continuarse con esta formación sin descuidar a los mayores de 70 años.

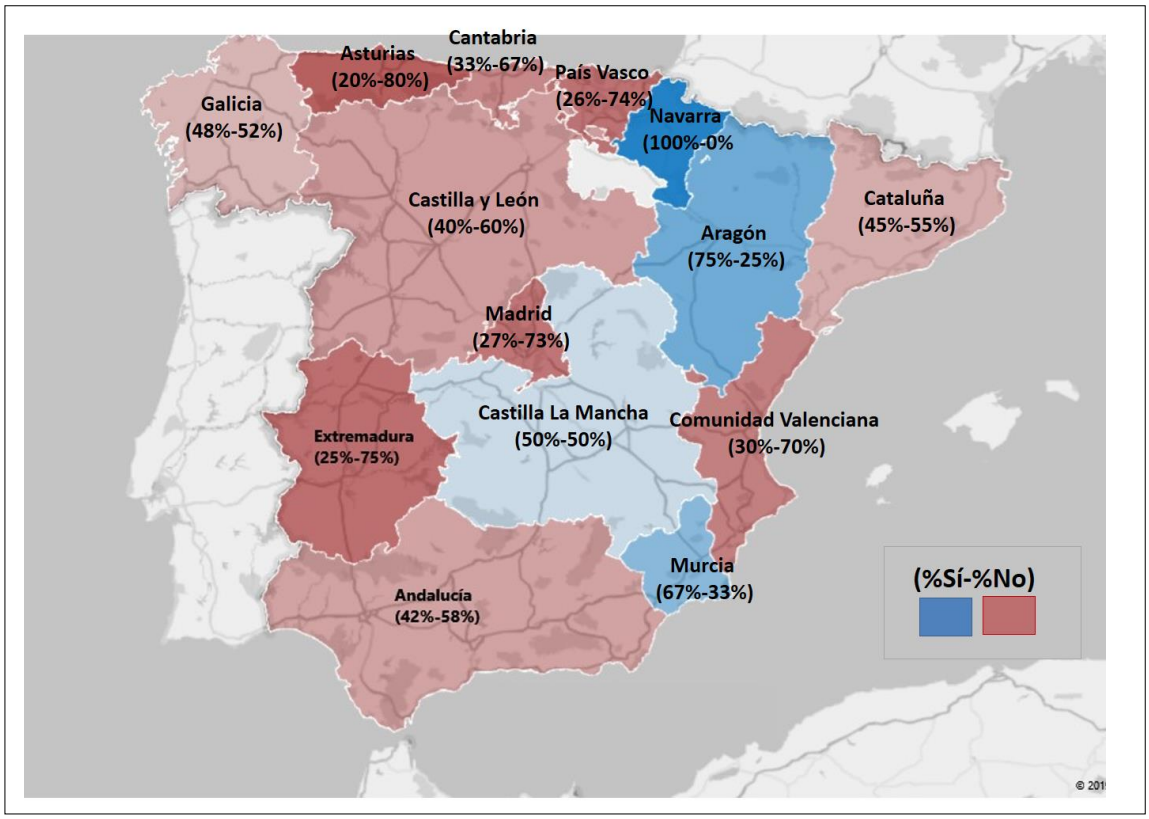


Figura 107. Comunidades autónomas de origen END2017 según distribución de la experiencia previa en charlas de seguridad de sus turistas.

La Figura 107 representa, por CCAA, la proporción en que sus turistas seniors han asistido previamente a charlas de seguridad. Sólo en cuatro CCAA, Navarra, Murcia, Aragón y Castilla La Mancha, la proporción de turistas que ha recibido formación previa supera a los que no la han recibido. En el resto de Comunidades, en especial Madrid, Extremadura, Asturias y País Vasco, los turistas que nunca recibieron formación previa supera el 70%. Hay que reseñar que, en la muestra de 2017, las CCAA que mayor número de turistas aportaron fueron precisamente aquellas en las que los turistas con formación previa eran más escasos. Eso lleva a pensar que la asistencia a charlas de seguridad no es realmente frecuente, puesto que el porcentaje de los que alguna vez asistieron se reduce a medida que la CCAA aumenta el número de turistas que moviliza y este grupo (el de asistentes previos) sólo destaca en aquellas CCAA que realmente aportan un número mínimo de turistas a la muestra, como es el caso de Aragón, Murcia, Castilla la Mancha y Navarra que, conjuntamente, aportaron a la muestra de 2017 un 4% del total de turistas.

P2. Interés de la charla a la que ha asistido

La segunda de las preguntas pretendía conocer el interés que la charla de seguridad tuvo para los asistentes. La escala de respuesta se graduó en 5 niveles de intensidad, de 1. Nada, 2. Poco, 3. Algo, 4. Mucho a 5. Muchísimo. El 93,8% de las respuestas válidas consideraron que la charla era "Bastante" o "Muy interesante" (puntuación 4 y 5 de la escala). En el valor intermedio ("Algo interesante") se situó casi un 4% de la muestra y sólo un 2,3% calificaron la charla como de nulo o poco interés (Gráfico 93).

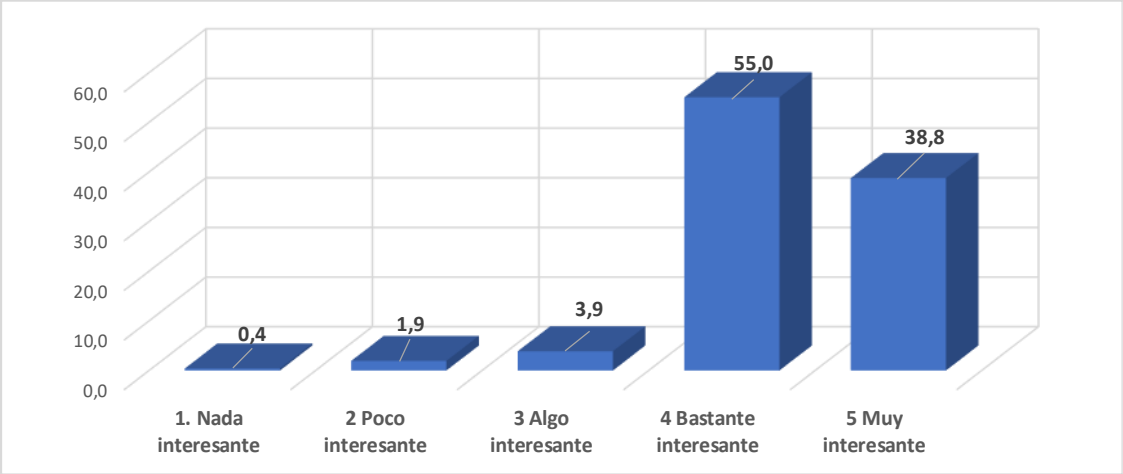


Gráfico 93. P2. Interés de la charla. Porcentaje de respuestas según escala de intensidad (END2017).

No existen variaciones significativas en la valoración según sexo en los valores más altos de la escala, aunque el valor 5 "Muy interesante" alcanza al 41% de las respuestas de las mujeres mientras sólo se decantan por esta opción el 36% de los hombres; de igual forma, en el valor 2 "Poco interesante" se concentra hasta el 2,4% de las respuestas de los hombres, pero sólo el 1,9% de las respuestas de las mujeres. Como ya sucedía en la encuesta de 2016, las mujeres tienden a hacer valoraciones más positivas del interés de la charla que los hombres, aunque, como ellos, más de la mitad responden con un "Bastante interesante" (4) a la pregunta P2.

Para analizar cómo influyen el sexo y la edad en la distribución del interés de la charla (Gráfico 94) escogemos las respuestas de los encuestados que tienen entre 65 y 75 años porque esa es la franja etaria donde se concentra más de 75% de los encuestados en la END2017 (el resto de edades cuentan con un número muy bajo de representantes y no favorecen la visualización de una tendencia).

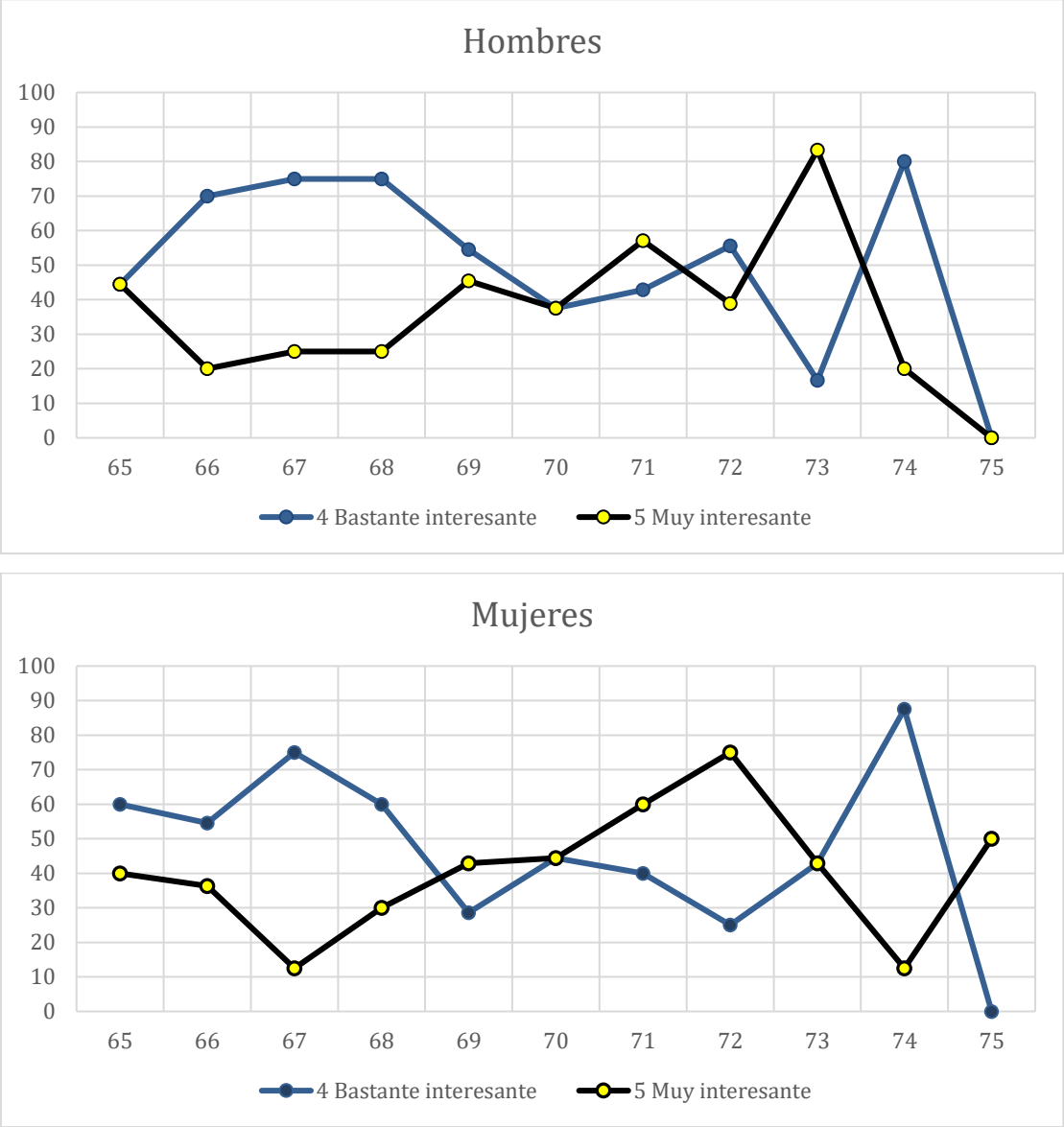


Gráfico 94. P2 Interés de la charla END2017. Escala de intensidad según sexo y edad [65-75]

P3. Utilidad durante la estancia

Como se explicó, las preguntas P3 y P4 interrogaban a los encuestados a cerca de la utilidad de las charlas de seguridad durante su estancia turística en Playa de Palma y, a su regreso, en su vida cotidiana. La escala de valoración se graduó nuevamente en cinco niveles de intensidad: 1. Nada, 2. Poco, 3. Algo, 4. Mucho y 5. Muchísimo.

Así, la diferente respuesta que pueda existir sobre la utilidad de la información durante su estancia o en su lugar de residencia habitual, resultará indicativa de la distinta percepción que eventualmente pueda existir de la seguridad en uno u otro lugar. Suponemos que un mejor conocimiento, familiarización o experiencia de vida en entornos urbanos en los que se reside o viaja de vacaciones habitualmente redunda en una mayor percepción de seguridad en todos ellos, mientras que la disparidad de contextos

favorece que los nuevos lugares se perciban como más o menos seguros que los de origen, en función de la percepción tomada como referencia, que suele ser el lugar de origen.

Un 62,4% de las respuestas se concentró en torno al nivel 4 "Mucho" y un 29,1% escogió "Muchísimo" (5) a la hora de valorar la utilidad de las charlas durante su estancia, con lo que el 91,5% de los turistas encuestados consideraron que la charla informativa tenía "Mucho" o "Muchísimo interés". El punto medio (3. "Algo") fue elegido sólo por un 8% de los turistas encuestados siendo residual (1%) los que consideraron "Poco" (2) o "Nada" (1) útil la charla (Gráfico 95).

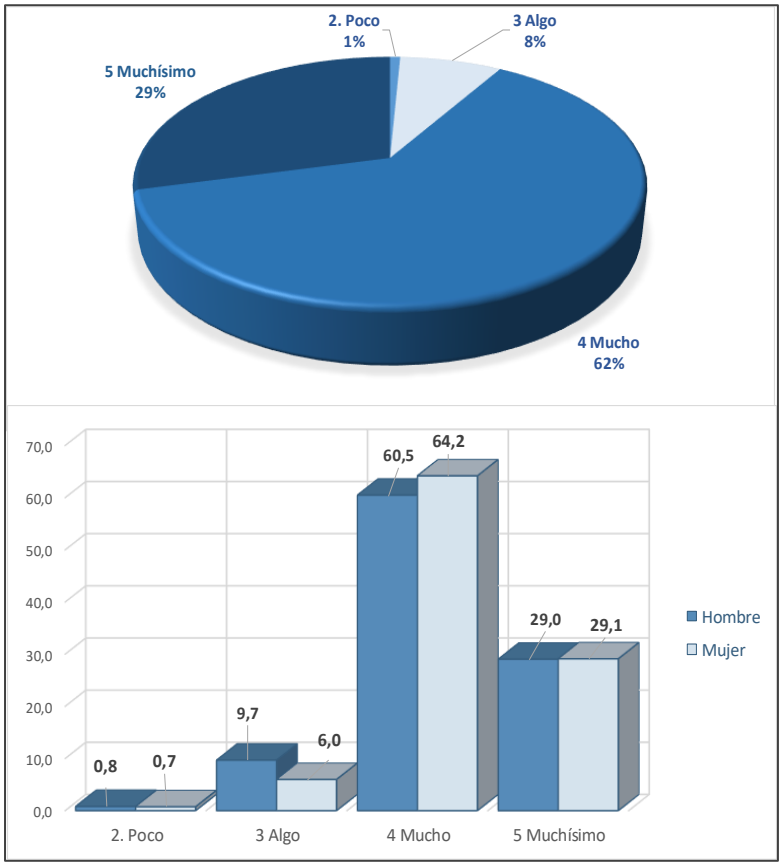


Gráfico 95. P3. Utilidad de la charla durante su estancia. (END2017).

Por sexos, un 3,7% del colectivo de mujeres más que el de los hombres escogió el nivel 4 en su valoración (64,2% mujeres frente al 60,5% de los hombres) y, por su parte, el colectivo masculino estableció ese mismo diferencial en el nivel 3 ("Algo", 9,7% frente al 6% de las mujeres). Aunque con menor variación que la muestra de 2016, nuevamente las mujeres parecen conceder una mayor utilidad a las charlas que los hombres, lo que, teniendo en cuenta que son mayoría en la muestra, indica una mayor tendencia a valorar la información de carácter práctico que puede ayudar a mejorar la prevención frente al delito y a reducir la vulnerabilidad.

P4. Utilidad en su vida cotidiana

En la P4, cuando se les pregunta a los turistas sobre la utilidad que a su juicio tienen las charlas informativas para mejorar la seguridad en su vida cotidiana, en general, en la muestra de 2017 se obtienen valores significativamente más bajos (Gráfico 96). Así, sólo un 81,8% (frente al 91,5% de la P3) consideran que la charla informativa tendrá "Mucha"

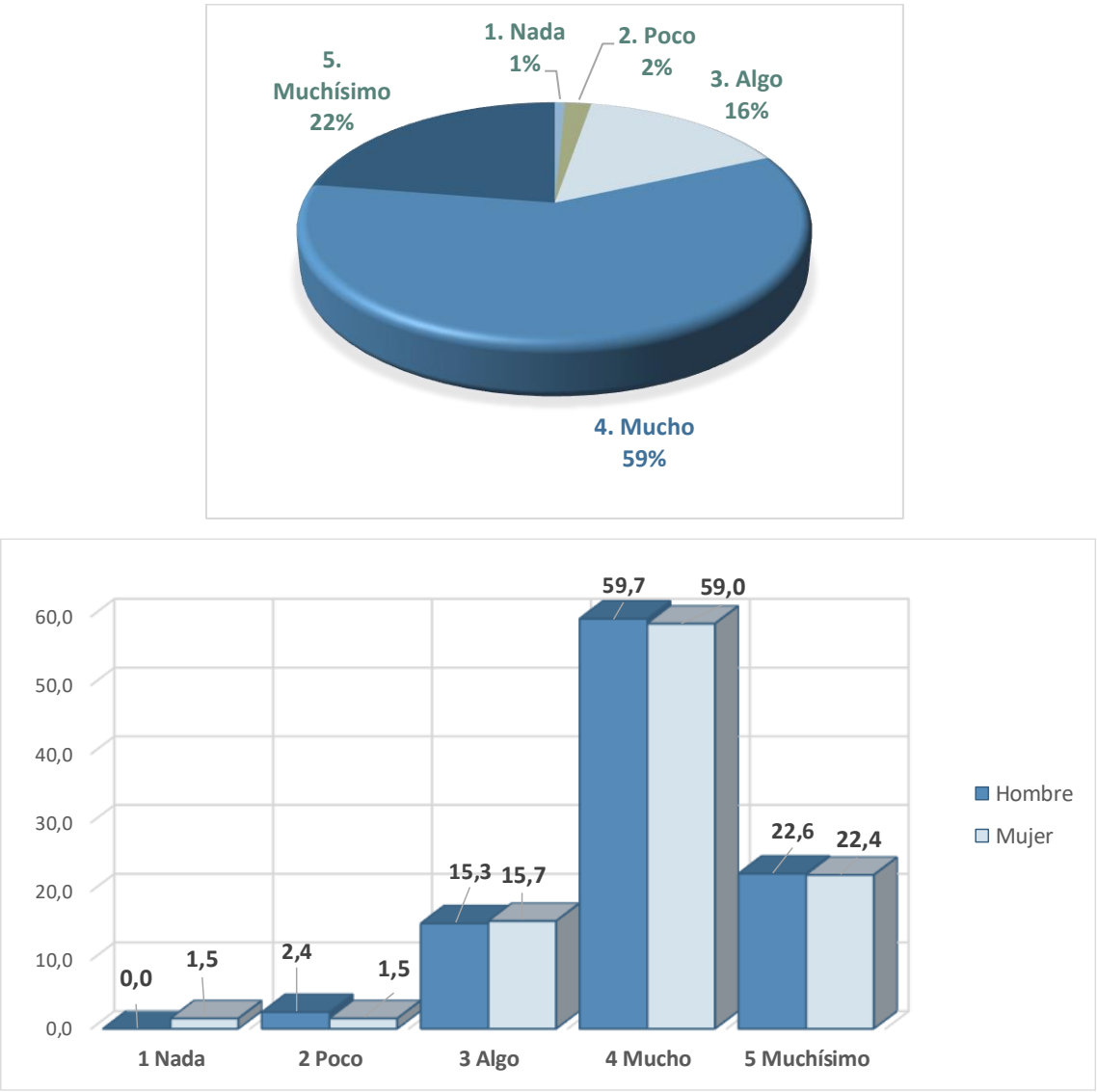


Gráfico 96. P4. Utilidad de la charla en su vida cotidiana. (END2017).

utilidad en su vida cotidiana. Como en la encuesta de 2016, hasta un 2,7% de los turistas encuestados en 2017 consideran que la charla les resultará "Poco" o "Nada" útil en su lugar de residencia habitual. No existen en esta ocasión diferencias significativas respecto al sexo de los encuestados.

Considerando ahora conjuntamente las respuestas obtenidas a las preguntas P3 y P4, atendiendo a las Comunidades Autónomas de procedencia de los turistas seniors, observamos que el promedio de las puntuaciones dadas por los turistas hace que la

valoración se mueva entre los niveles 4 y 5 de la escala. Por tanto, las variaciones entre CCAA y entre las puntuaciones otorgadas a las preguntas P3 y P4 son de apenas unas décimas entre ellas.

En todos los casos[157], la valoración de la utilidad de las charlas informativas en el destino turístico es superior a la utilidad que se prevé en el lugar de origen (Tabla 53). Los diferenciales entre ambas cuestiones son máximas en el caso de Castilla y León (P3=4,28 y P4=3,8), Extremadura (P3=4,42 y P4=4,04) y Cantabria (P3=4,17 y P4=3,83). Los turistas procedentes de Extremadura son los que valoran como más útiles las informaciones proporcionadas por la Policía Local en las charlas (P3=4,42) y los de Murcia y Navarra (P3=4) los que, de media, conceden "Mucha" (4) utilidad a la información. Sólo los turistas de Cataluña

CCAA de residencia	P3 Utilidad en el destino Turístico	P4 Utiliad en el lugar de Residencia	CCAA de residencia	P3 Utilidad en el destino Turístico	P4 Utilidad en el lugar de Residencia
Andalucía	**4,18**	**4,11**	**Comunidad Valenciana**	**4,22**	**4,04**
Hombre	4,16	4,05	Hombre	4,17	4,00
Mujer	4,21	4,16	Mujer	4,27	4,09
Aragón	**4,25**	**4,25**	**Extremadura**	**4,42**	**4,08**
Hombre	4,25	4,25	Hombre	4,40	4,20
Mujer			Mujer	4,43	4,00
Asturias	**4,20**	**4,00**	**Galicia**	**4,24**	**4,14**
Hombre	4,00	3,67	Hombre	4,20	4,10
Mujer	4,50	4,50	Mujer	4,27	4,18
Canarias			**La Rioja**		
Hombre			Hombre		
Mujer			Mujer		
Cantabria	**4,17**	**3,83**	**Madrid**	**4,20**	**4,07**
Hombre	4,00	3,50	Hombre	4,35	4,18
Mujer	4,25	4,00	Mujer	4,11	4,00
Castilla la Mancha	**4,00**	**4,00**	**Murcia**	**4,00**	**4,00**
Hombre	4,00	4,00	Hombre	4,00	4,00
Mujer			Mujer	4,00	4,00
Castilla y León	**4,28**	**3,80**	**Navarra**	**4,00**	**4,00**
Hombre	4,36	4,07	Hombre		
Mujer	4,18	3,45	Mujer	4,00	4,00
Cataluña	**3,95**	**3,80**	**País Vasco**	**4,14**	**3,95**
Hombre	3,80	3,70	Hombre	4,05	3,95
Mujer	4,10	3,90	Mujer	4,22	3,96
			Total general	**4,20**	**4,01**

Tabla 53. P3 y P4. Promedio de valoración por CCAA de origen y sexo. (END2017).

Los turistas procedentes de Aragón puntúan con 4,3, de promedio, el interés de las charlas en su lugar de residencia habitual (P4), a los que hay que añadir—con una valoración de 4,1— los procedentes de Andalucía, Extremadura, Galicia y Madrid. Sólo los turistas de Cantabria, Castilla y León y Cataluña valoran por debajo de 4 la utilidad de la información en el lugar de residencia.

[157] Cabe recordar que en la muestra de 2017 no existe representación de turistas procedentes de Canarias y Rioja y que de tres CCAA la representación es sólo masculina, caso de Aragón, o sólo femenina, caso de Navarra y Castilla La Mancha.

Por sexo, merece destacar que las mujeres conceden mayor utilidad a las charlas para mejorar la seguridad durante la estancia turística que los hombres. Esto sucede en todas las CCAA a excepción de Madrid, en que los hombres valoran con 4,35 la utilidad durante la estancia frente a 4,11 de valoración de las mujeres, y Castilla y León (4,36 frente a 4,18).

Por lo que respecta a la utilidad de la charla para mejorar la seguridad de los turistas en sus correspondientes lugares de residencia habitual, solo Castilla León, Cantabria y Cataluña no alcanzan el nivel 4 en su valoración de utilidad (Figura 103. Mapa END2017). En el lado contrario, son Aragón, Andalucía y Galicia las comunidades cuyos turistas consideran que las charlas les serán de entre "Mucha" y "Muchísima utilidad" en su lugar habitual de residencia (Figura 104)..

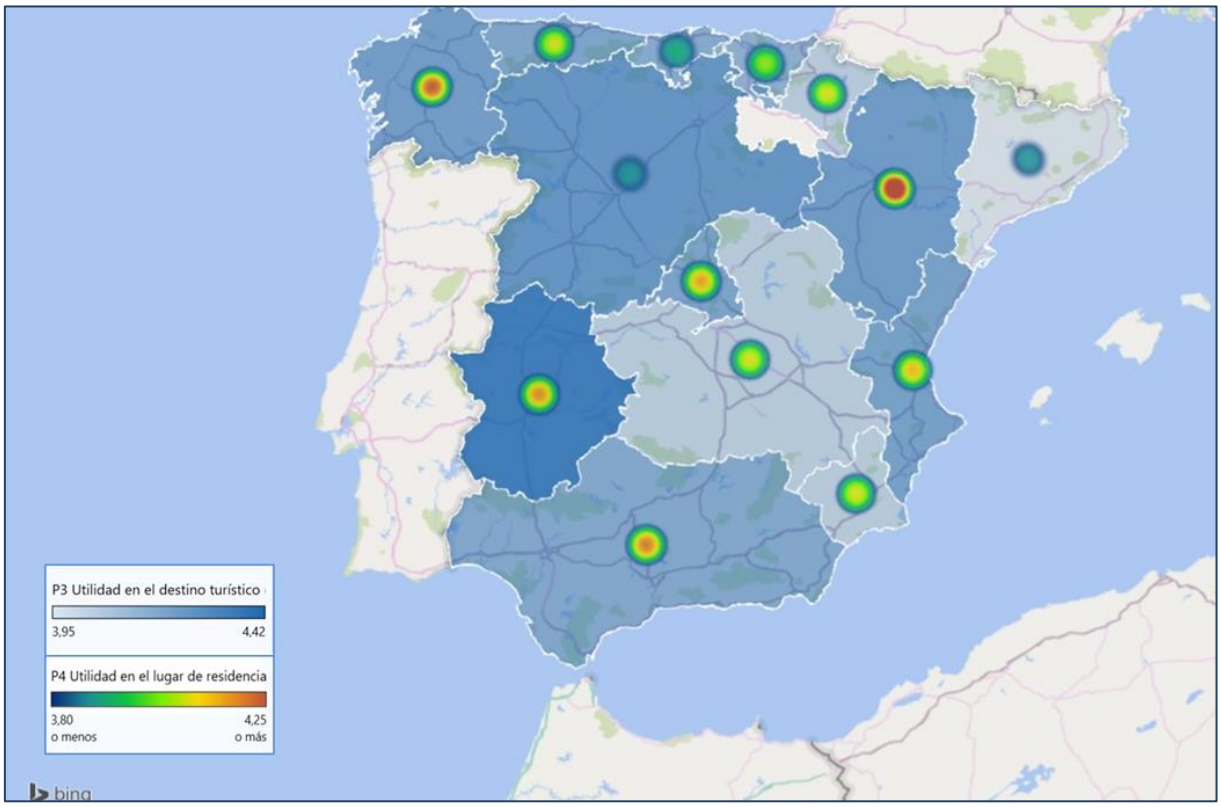


Figura 108. Promedio de valoraciones obtenidas a las preguntas P3 y P4 de la END2017 por CCAA.

Comparativamente, las CCAA donde mayor diferencia existe entre la valoración de la utilidad para el destino turístico y para el lugar de residencia habitual es entre las mujeres de Castilla y León, que valoran con 4,15 la utilidad de la charla en P3 y con solo 3,45 en P4 (Gráfico 97), seguida por Extremadura y Cantabria.

No existen diferencias de valoración entre P3 y P4 en Aragón, Navarra, Murcia y Castilla la Mancha, lo que indica que no existe especial percepción del riesgo ni en los lugares de residencia habitual ni el destino visitado que obligue a considerar más útil las charlas sobre prevención del riesgo en uno u otro ámbito.

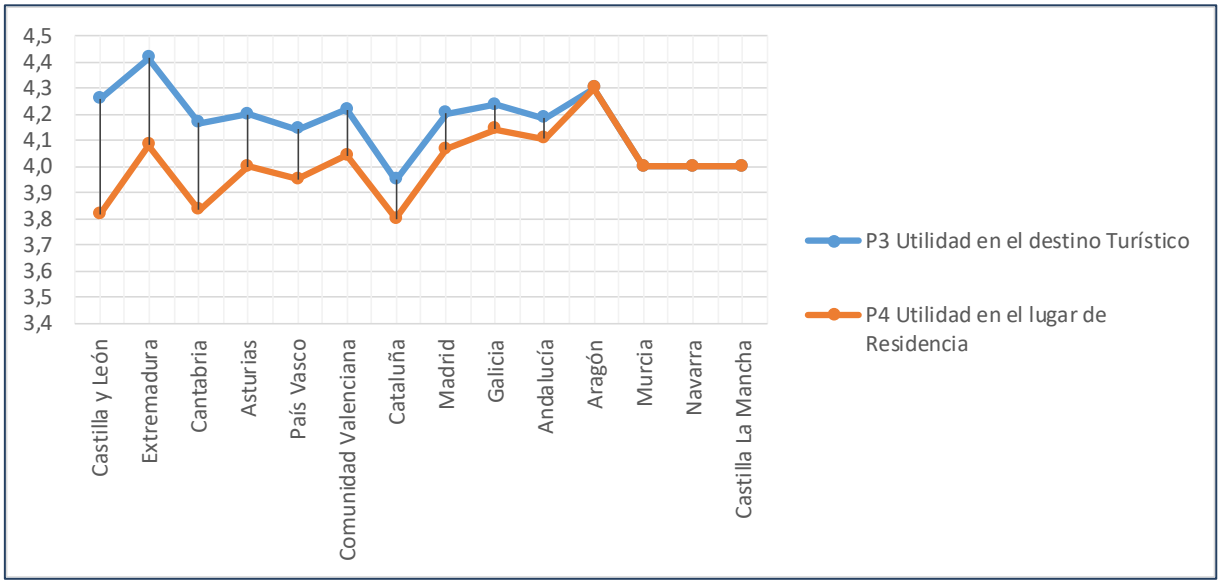


Gráfico 97. Promedio de valoración a las preguntas P3 y P4 por CCAA. (END2017).

Como en la encuesta END2016, deseamos conocer aquí también si esas variaciones en la valoración de la utilidad de las charlas durante la estancia en la Playa Palma y para la vida cotidiana que hemos observado entre los turistas seniors según su CCAA de origen, presentan alguna variación significativa por sexo. Para ello hemos calculado el diferencial entre las valoraciones promedio a la pregunta P3 y a la pregunta P4. Cuanto mayor y positivo sea ese diferencial, mayor será la valoración que los turistas seniors estarán dando a la utilidad de ese tipo de charlas en el destino turístico. A medida de nos acerquemos a un diferencial 0, el grado de utilidad será idéntico y, si se obtienen valores negativos, estaremos ante un colectivo de turistas seniors que valora como más útiles los consejos en materia de seguridad para su vida cotidiana que durante su estancia.

Observando ese diferencial por CCAA y sexo (Gráficos 96 y 97) vemos que para el colectivo "hombres" ningún turista sénior valora las charlas sobre seguridad de mayor utilidad para la vida cotidiana que para su estancia en la Playa de Palma.

Aunque podemos distinguir un conjunto formado por Asturias, Cantabria y Castilla la Mancha, donde el diferencial es de medio punto entre la valoración de la utilidad de P3 y P4, aunque muy posiblemente ese diferencial máximo, igual que sucede con el diferencial mínimo (diferencial=0 de Aragón, Murcia y Navarra), venga determinado por el hecho de tener una baja representación en el total de la muestra, de manera que los pocos turistas procedentes de estas comunidades presentan valores dispares entre ellos. Así, a medida que observamos las CCAA con mayor representación en la muestra (Madrid, País Vasco, Andalucía, Castilla y León, Extremadura, Comunidad Valenciana, Galicia y Cataluña, que conjuntamente suponen el 92% de la muestra), nos acercamos al diferencial promedio (d=0,15).

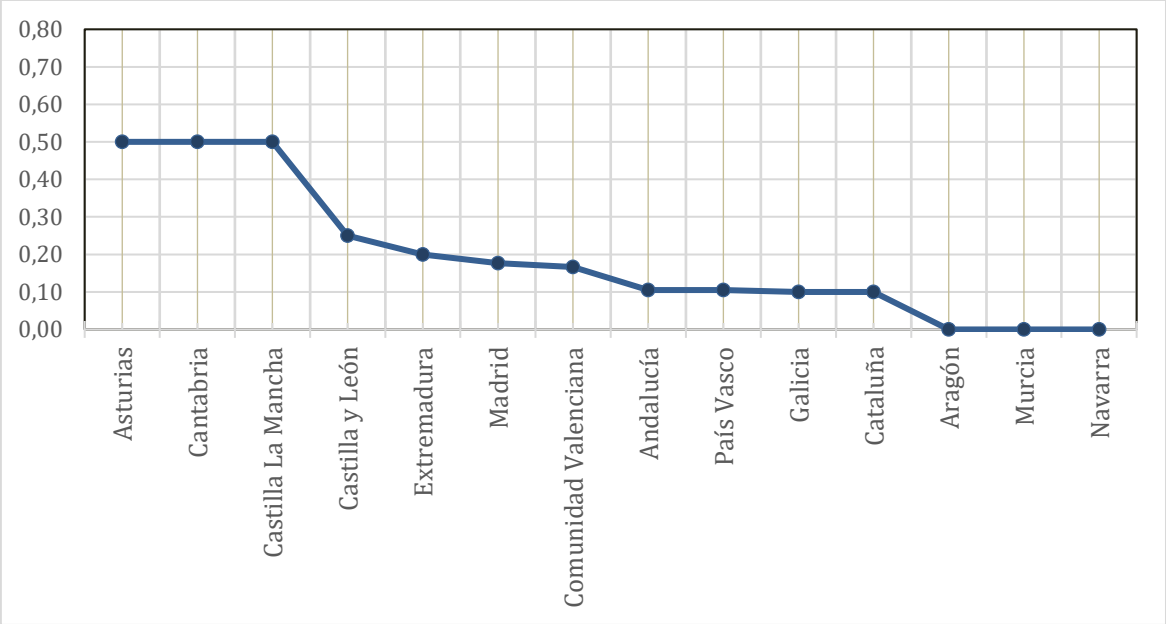


Gráfico 98. Diferencial promedio en la valoración de las preguntas P3 y P4. Hombre por CCAA END2017

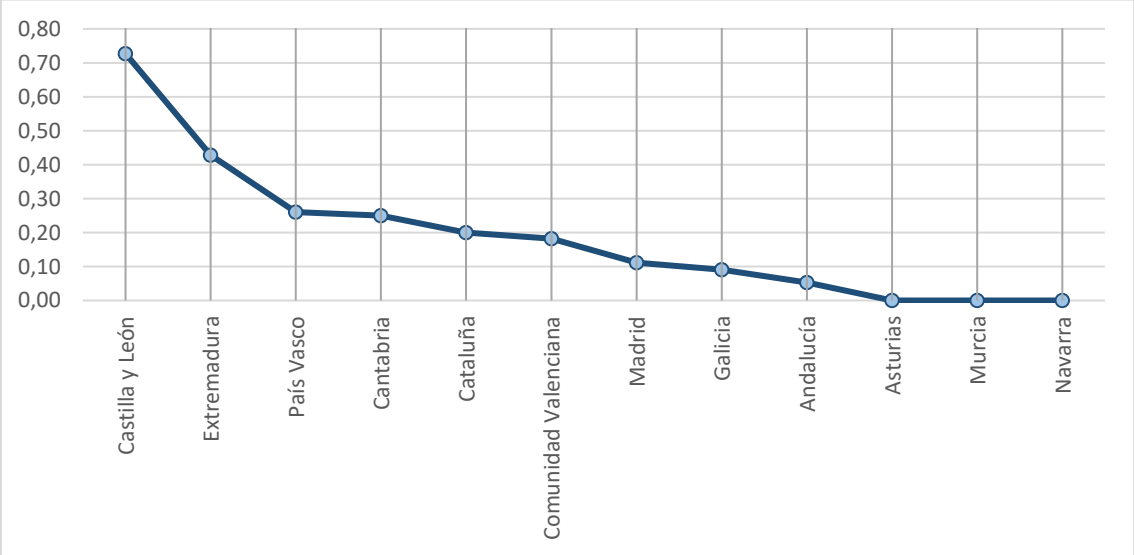


Gráfico 99. Diferencial promedio en la valoración de las preguntas P3 y P4. Mujeres por CCAA END2017

Por su parte, en el colectivo de mujeres, el diferencial medio es ligeramente más alto (diferencial=0,22). Destacan en él las mujeres de Castilla y León, que valoran con 4,18 utilidad para P3 y sólo con 3,45 la utilidad para P4 y las de Extremadura, que como ya sucedía con la muestra de 2016, presentan un diferencial alto entre ambas valoraciones (0,43 en END2017).

En torno al promedio se encuentran las turistas procedentes de Cataluña, Comunidad Valenciana y Madrid. El diferencial cero de Asturias, Aragón, Murcia y Navarra no es

estadísticamente significativo puesto que las mujeres de esas CCAA sólo representan el 3% del subjconjunto muestral (Gráfico 98 y 99).

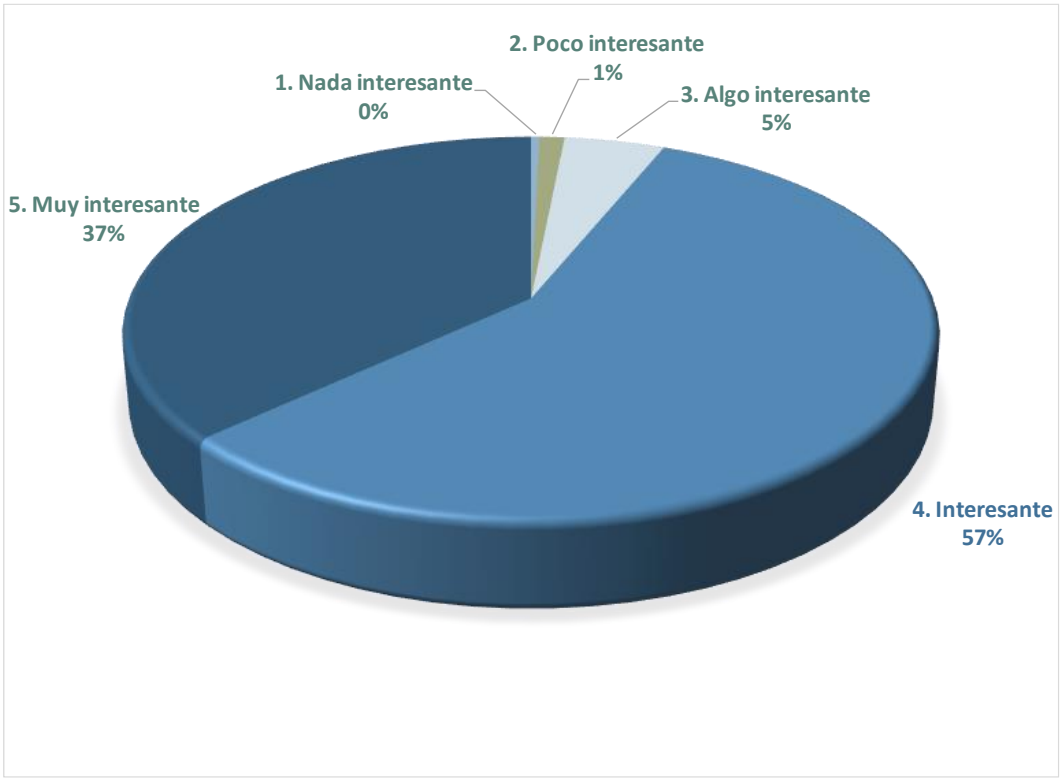
En términos generales, la valoración promedio que los turistas seniors hacen de la utilidad de las charlas policiales para mejorar su seguridad en el destino turístico es alto (entre 4 y 5 de la escala de intensidad) y siempre es superior a la utilidad que consideran que tienen esas charlas para mejorar su seguridad en sus lugares habituales de residencia. Por CCAA, los turistas seniors que visitaron la Playa de Palma en 2017 procedentes de Cataluña son los que valoran más modestamente el interés de este tipo de charlas, mientras que los procedentes de Castilla y León, Extremadura y Galicia, entornos todos ellos mucho menos turísticos que Baleares, valoran la utilidad de las charlas mucho más positivamente. Probablemente un análisis longitudinal más largo y una mayor precisión en el lugar de origen (por localidad y provincia) ayudaría a determinar hasta qué punto la convivencia cotidiana con un entorno no turístico establece un mayor contraste con las localidades turísticas que se escogen para las vacaciones, hasta el punto de hacer necesarias unas pautas de comportamiento no habituales en la vida cotidiana pero que se valoran como "muy útiles" en esos nuevos entornos con los que uno no está familiarizado.

P5. Valoración temas expuestos

La quinta pregunta (P5) interrogó a los turistas seniors sobre cuán interesantes les parecieron los temas que la Policía Local planteó en sus charlas. Como en otras preguntas, la escala de intensidad en la valoración se gradué en 5 niveles: "Nada interesante" (1), "Poco interesante" (2), "Algo interesante" (3), "Interesante" (4) y "Muy interesante" (5).

Recordemos aquí que la temática de las charlas incluye tanto consejos y recomendaciones de seguridad válidos para cualquier ámbito en el que la distracción, el entorno relajado y la falta de cuidado expreso de los bienes puede favorecer la aparición de delitos oportunistas, como un conjunto de medidas expresas válidas para el entorno turístico concreto de la Playa de Palma, en el que el turista sénior puede acabar siendo un objetivo de distintas prácticas ilícitas como la venta ambulante, el trile o verse envuelto en situaciones que pueden acarrearle algún contratiempo.

De los 258 encuestados, un 93,8% ha considerado la temática de la charla como "Interesante" (4) o "Muy interesante" (5) y sólo un 5% de la muestra escogió el valor medio de la escala ("Algo interesante" 3) y un 1,4% estimó "Poco" (2) o "Nada" (1) interesante la temática planteada (Gráfico 100). Aunque la END2017 presenta una reducción de 4 puntos en los niveles máximos de valoración, sigue siendo válida la afirmación de que una abrumadora mayoría de los turistas seniors que acudieron a las charlas valoran positivamente las temáticas tratadas en las mismas. Nuevamente, los resultados validan la tesis de que las tácticas de la Policía Comunitaria (*Community Policing*) son bien recibidas por quienes participan de ella y que existe un verdadero interés por los temas relacionados con la seguridad en el espacio público y con las estrategias de autoprotección, lo que en definitiva contribuye a reforzar la colaboración ciudadana en la consecución del objetivo común de lograr una mayor seguridad pública.



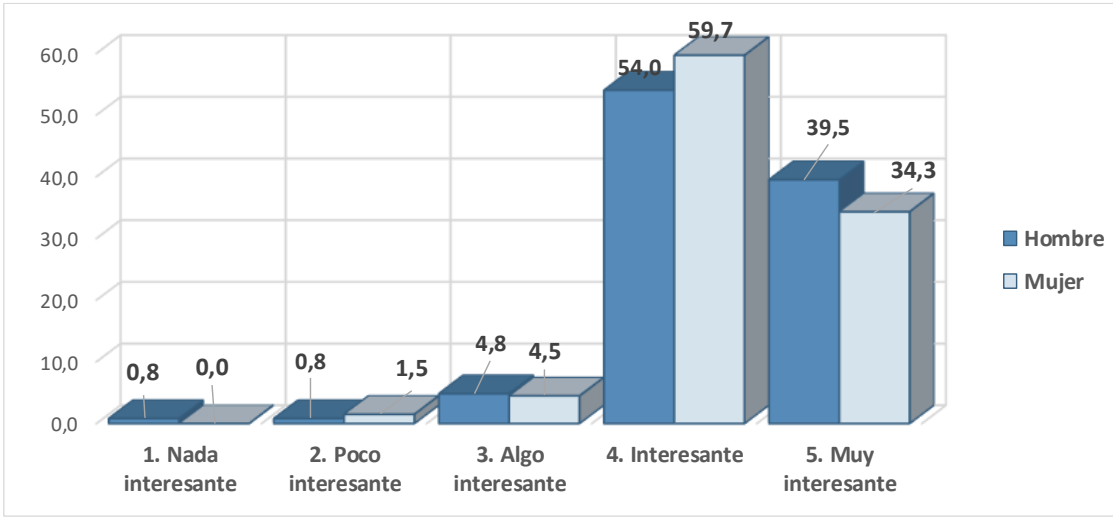


Gráfico 100. P5. Valoración de los temas de la charla. (END2017).

Por sexo, existen apenas unas décimas de diferencia entre hombres y mujeres en su elección de los valores 4 y 5 de la escala.

Las valoraciones de los turistas seniors procedentes de las CCAA de Madrid y Cataluña contribuyen a centrar la muestra (preferencia de posición 3 en la escala de valores), mientras que los turistas procedentes de Castilla y León, Extremadura y Galicia tienden, de promedio, a seleccionar valores más altos (4 y 5) en la escala. Se muestra de nuevo

relevante poder analizar con mayor detalle la relación existente entre los contextos de origen y su familiaridad o no con los contextos turísticos urbanos y la valoración del interés de las charlas y sus temáticas.

P6. Valoración de la iniciativa de la Policía Local

La sexta pregunta de la END2017 pretendía conocer la valoración que merecía a los turistas seniors esta iniciativa policial de informar a los visitantes de los riesgos existentes, así como de las medidas de prevención y autoprotección que convenía adoptar para mejorar la seguridad personal. La escala se graduó en cinco niveles: "Mala" (1), "Regular" (2), "Buena" (3), "Muy Buena" (4) y "Excelente" (5).

Un 86% de los turistas seniors considera que la iniciativa policial es "Muy buena" o "Excelente", mientras que la valoración media ("Buena", 3) es escogida por un 13%. En esta pregunta, la valoración media de los hombres es 3.6% más alta que la valoración que hacen las mujeres (87,9% frente a un 84,3%). La mayor diferencia, de casi el 3% se da en la valoración 4, que obtiene el apoyo del 48,4% de los hombres y el 45,5% de las mujeres (Gráfico 101).

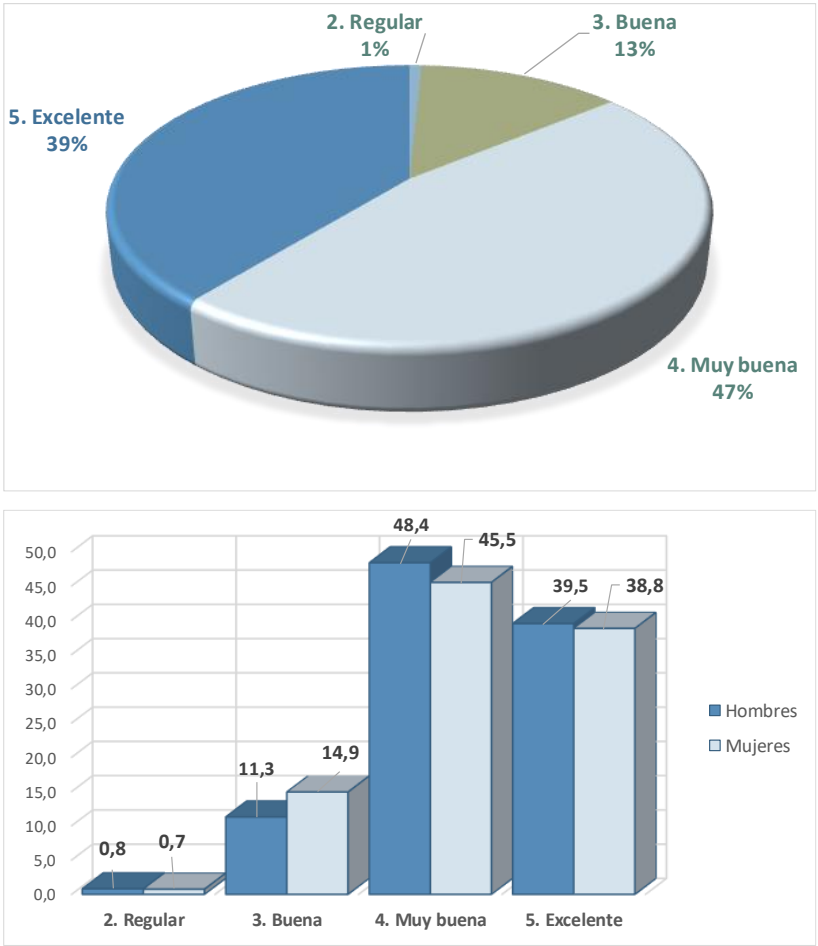


Gráfico 101. P6- Valoración de la iniciativa policial. (END2017).

Si existe o no una visión distinta de la misión y función de la Policía Local por parte del colectivo masculino y femenino es un nuevo tema de interés a dilucidar. Los resultados tanto de la END2016 como de la END2017 refuerzan la idea de que sí existe una tendencia a valorar de forma distinta según sexo. Estudiar cuáles son las claves de esta distinta percepción es una de las líneas futuras de trabajo que cabrá explorar. En cualquier caso, sin diferencias por razón de sexo, los turistas seniors valoran positivamente que la Policía Local lleven a cabo acciones que muestren el interés real de la Administración pública la zona visitada por reforzar la seguridad del espacio público

donde los turistas pasan sus vacaciones, lo que contribuye a una buena imagen turística del destino y da apoyo a la cultura de la calidad.

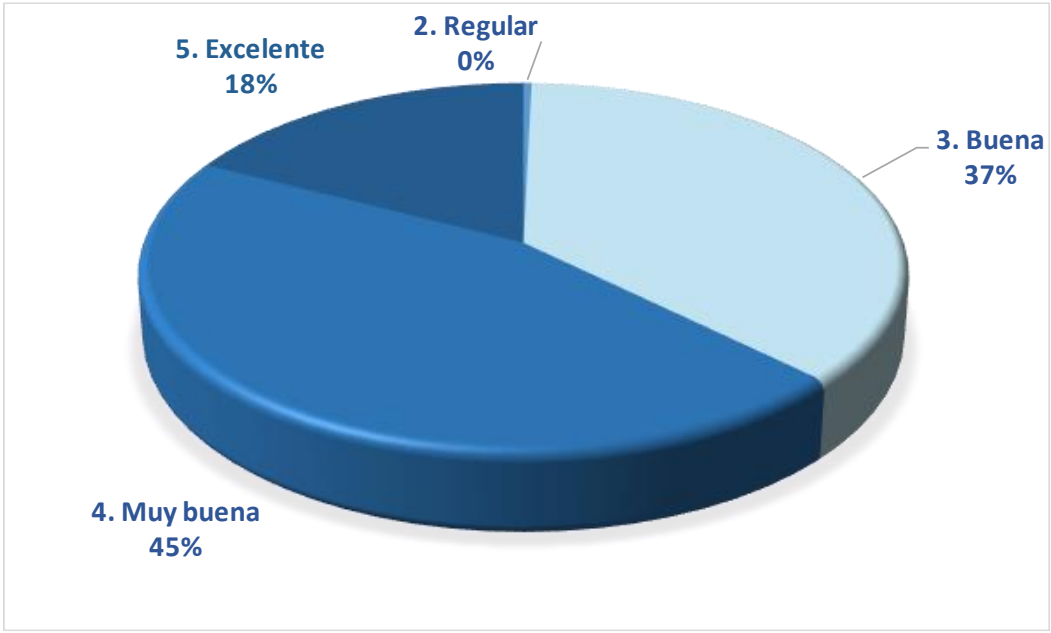
P7. Percepción de seguridad en la Playa de Palma

La última de las preguntas (P7) busca conocer la percepción de seguridad que el turista sénior tiene de la Playa de Palma. Para ello se le preguntó directamente cuál era su percepción de seguridad en la Playa de Palma, ofreciéndole cinco niveles de respuesta: "Mala" (1), "Regular" (2), "Buena" (3), "Muy buena" (4) y "Excelente" (5).

Los turistas seniors que participaron en la END2017 perciben la seguridad en la Playa de Palma de forma mayoritaria como "Muy buena" (4), con un 45%; como "Buena" (4), la valoran el 37% de los encuestados y un 18% como "Excelente" (5). Ni un solo turista percibe la seguridad como "Mala" (1) y sólo un 0,4% la valora como "Regular" (2).

Éste es un dato relevante puesto que significa que un 99,6% de los turistas seniors que nos visitaron el 2017 percibieron la seguridad de la Playa de Palma de "buena" a "excelente", aunque con respecto a END2017 han aumentado las valoraciones "Buenas" (4) un 32% y se ha reducido un 4% las "Excelente" (5), en favor de "Muy buena" (4). Al no existir una serie cronología de este tipo de encuestas, no es posible establecer aún si existe o no una tendencia o si las variaciones son meramente coyunturales y responden simplemente al diferente número total de encuestas recogidas en los años 2016 y 2017.

Por sexos (Gráfico 102), nuevamente las mujeres valoran de forma más estricta la seguridad percibida en Playa de Palma. Mientras las valoraciones "Muy buena" y "Excelente" suponen el 64,5% de las respuestas entre los hombres, en el colectivo de mujeres ambos niveles alcanzan sólo el 61,2%, un diferencial de algo más de 3 puntos. Ello provoca que, la valoración 3, punto medio en la escala de intensidad ("Buena") sea más alta entre las mujeres (38,8%) que entre los hombres (34,7%). Se repite pues que el colectivo de mujeres, bien por ser más sensible a la influencia del entorno o al hecho mismo que éste haga necesaria la instauración de charlas preventivas de seguridad, tiene a una percepción media de la seguridad en la Playa de Palma ligeramente inferior a la media del colectivo masculino.



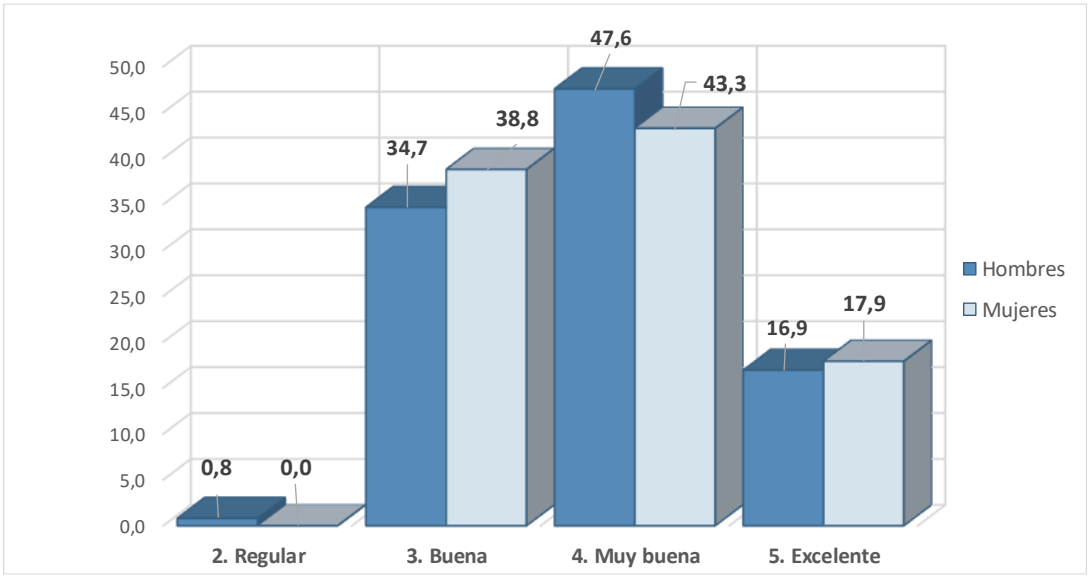


Gráfico 102. P7. Percepción de seguridad de la Playa de Palma. (END2017).

Cuando analizamos de forma conjunta las respuestas a la pregunta P1 (¿Había asistido con anterioridad a una charla de seguridad?) y P7 (Percepción de la seguridad de la Playa de Palma), para ver si puede considerarse que la formación previa en cuestiones de seguridad influye de alguna forma en la percepción de la seguridad obtenemos, por sexos, que los hombres que han tenido formación previa (P1-Sí) tienden a repartir su percepción de seguridad en los valores 3, 4 y 5 de la escala: "Buena" y "Muy buena" (con un 38,64% de las respuestas en ambas opciones), mientras que en la valoración "Excelente" se concentra hasta una quinta parte de las respuestas (20,45%.) En cambio, los hombres que no han recibido formación previa (P1-No) tienden a concentrar hasta más de la mitad de

las respuestas en la valoración "Muy buena" (52,5%) y "Buena" (32,5%), mientras sólo el 15% responde "Excelente" y hasta un 2,27% la valora como "Regular".

Las charlas de seguridad y el mejor conocimiento de las tácticas de prevención situacional en entornos urbanos (vacacionales o no) parecen afectar aquí al colectivo de hombres en el sentido de corregir sus valoraciones eliminando las más bajas y más altas y redistribuyendo de forma más ajustada la puntuación entre los valores centrales. Podríamos inferir que la mejor formación en materia de seguridad ayuda a ponderar la percepción de seguridad que una persona sin formación alguna tiene habitualmente.

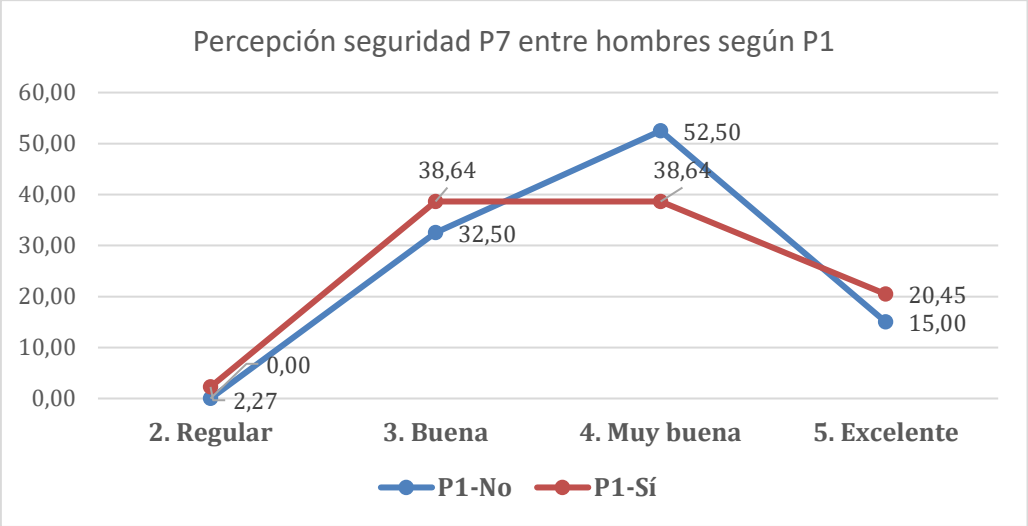


Gráfico 103. Percepción de seguridad por sexos según formación previa en seguridad. (Hombres) (END2017).

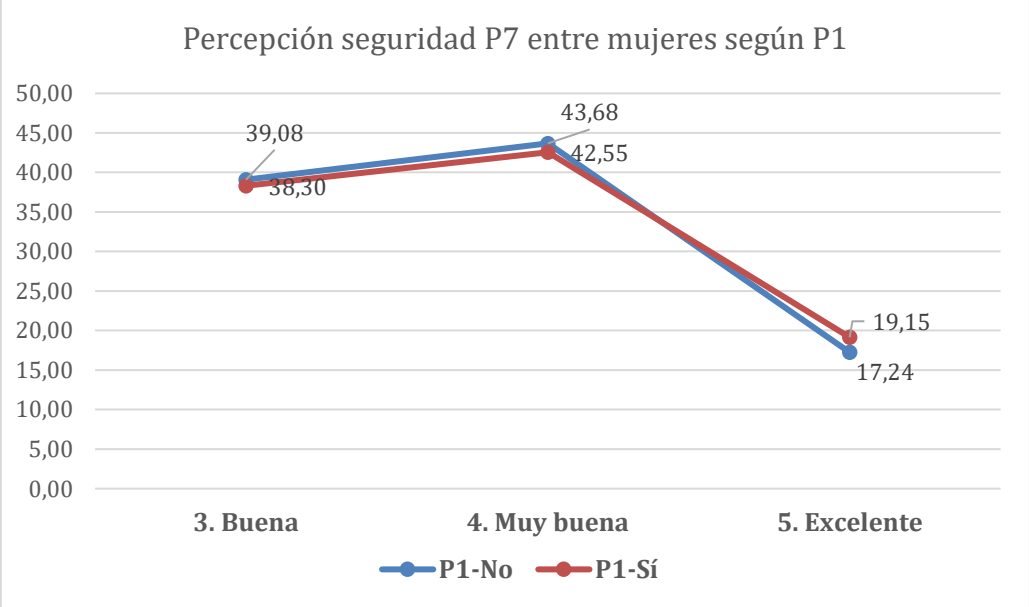


Gráfico 104. Percepción de seguridad por sexos según formación previa en seguridad. (Mujeres) (END2017).

Esta percepción previa de la seguridad -que tanto puede ser más positiva como más negativa de lo que la realidad es-, se muestra sensible a los efectos de la información y formación en materia de seguridad que las personas puedan recibir, ayudando a suavizar las valoraciones extremas (1,2 y 5) y a centrar las respuestas en tornos a los valores medios de la escala de puntuación.

Por lo que respecta a las mujeres, como se ve en el Gráfico 104 no parece que la formación previa modifique más que muy levemente la percepción de seguridad de la Playa de Palma. La diferencia que obtienen las puntuaciones medias del colectivo de mujeres varían apenas 1,9%, mejorando la valoración "Excelente", que pasa de 17,24% al 19,15% en detrimento de las valoraciones "Buena" (que pierde 0,78%) y "Muy buena" (que pierde 1,12%. Ninguna mujer valoró la seguridad negativa ni regularmente, por lo que el promedio es de 3,79.

Cuando analizamos la percepción "Buena", "Muy buena" y "Excelente" por intervalos de edad y sexo, observamos que entre los hombres los grupos de edad que concentran las valoraciones más moderadas (nivel 3 "Buena") son los más jóvenes para, a partir de los 63 años en adelante descender hasta representar un 30% de las puntuaciones. Se advierte también que los grupos de 70 en adelante perciben un grado de seguridad mayor ("Muy buena" o "Excelente") (Gráfico 105).

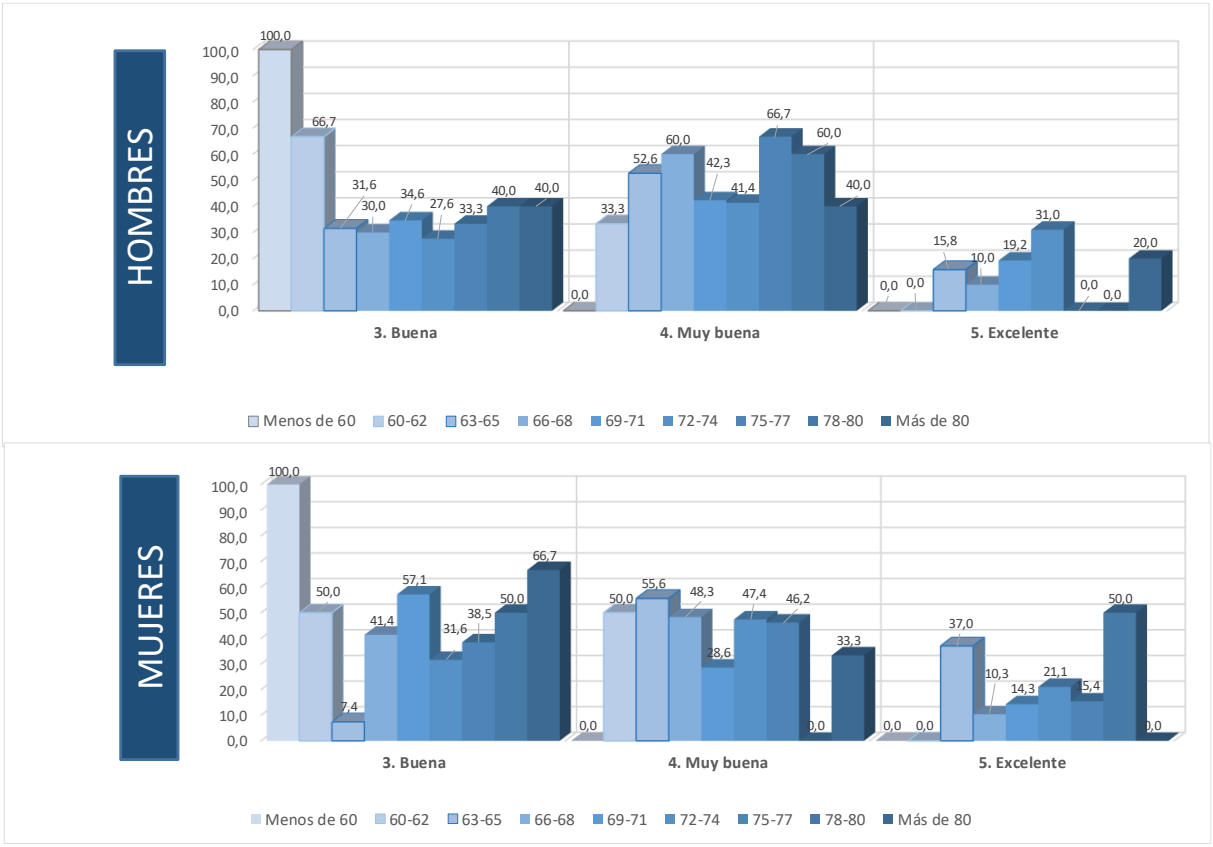


Gráfico 105. P7. Percepción de seguridad en Playa de Palma según sexo y grupo de edad. (END2017).

Por lo que respecta a las mujeres, un 50% de las turistas de edades comprendidas en, los intervalos de menos de 62 años, 72-74 y 78 y más puntúan como "Buena" la seguridad en la Playa de Palma. La percepción de la seguridad como "Muy buena" sólo es inferior al 30% en el grupo 69-71, mientras que la percepción "Excelente" supera el 20% en los grupos 63-65, 72-74 y 70-80. La distribución de las valoraciones no sigue así un patrón estable que permita relacionar de forma directa la mejor o peor percepción de seguridad con un intervalo de edad concreto. El hecho de que sólo un 3,8% de los hombres de 69-71 años valoren la seguridad como "Regular", hace que en su conjunto deba afirmarse que la percepción de seguridad de la Playa de Palma es entre "Buena" y "Excelente".

- **Resultados por Comunidad Autónoma de procedencia**

Si atendemos a la percepción media que declaran los turistas seniors según su Comunidad Autónoma de procedencia, tenemos que son los turistas de Aragón y Murcia los que perciben la seguridad de la Playa de Palma como prácticamente "Excelente" (>4 en la valoración) (vid. Gráfico 106).

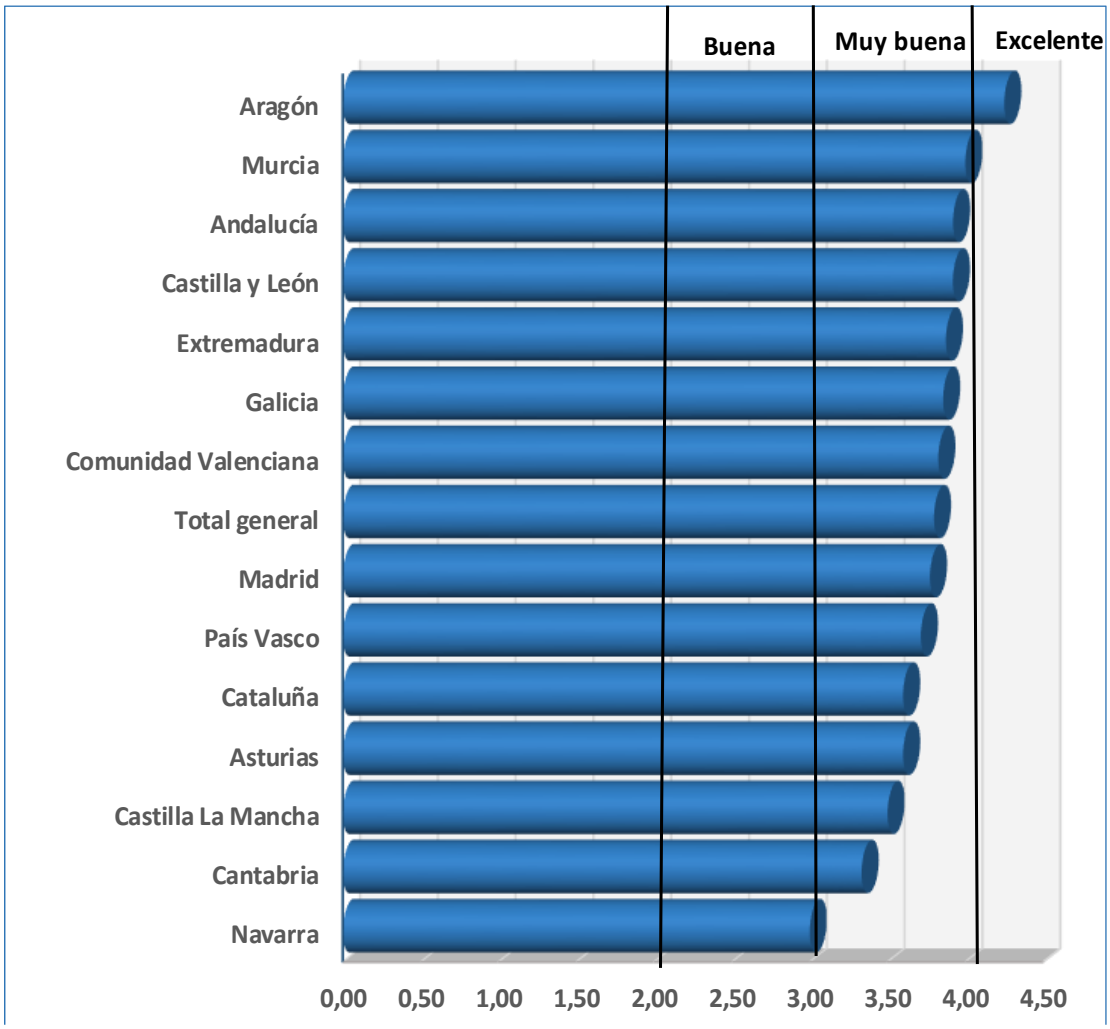


Gráfico 106. P7. Percepción media de seguridad en Playa de Palma por CCAA de origen. (END2017).

El resto de turistas se mueven entre una valoración de 3 (Navarra) y de 3,92 (Andalucía). La valoración promedio es de 3,73, por tanto, cercana a "Muy buena" (4).

La pregunta acerca de la percepción de seguridad en la Playa de Palma es, pese a todo, la que obtiene una puntuación promedio más baja (3,80) del conjunto de preguntas formuladas, las diferencias por sexo no son significativas (3,81 los hombres y 3,79 las mujeres).

Como ya sucedía en la END2016, la segunda cuestión que los turistas seniors valoran con un menor interés es la P4 (vid. Gráfico 107). Utilidad de las charlas en la vida cotidiana, la que los hombres puntúan con un 4,02 y las mujeres con un 3,99. Advirtamos que nos movemos en la franja alta de la escala de valoración, entre 4 y 5, por lo que todas las valoraciones son, de media, altas. En todos los ítems valorados, excepto en P2. Valoración de la charla y P3. Utilidad durante la estancia, el colectivo masculino de turistas seniors valora, aunque solo sea apenas unas décimas, por encima de la valoración que hace el colectivo femenino esos mismos ítems. En P2 y P4, las preguntas que interrogan sobre el interés de la charla y su utilidad durante la estancia, son mejor valoradas por las mujeres que por los hombres, mostrando así el mayor interés de este colectivo por los temas de seguridad. Un estudio en más profundidad de este fenómeno observado debería ahondar en las causas de este mayor interés, entre las que no se descarta una mayor agudeza perceptiva a la hora de decodificar señales que el entorno no habitual puede estar generando y que el colectivo femenino detecta con más facilidad.

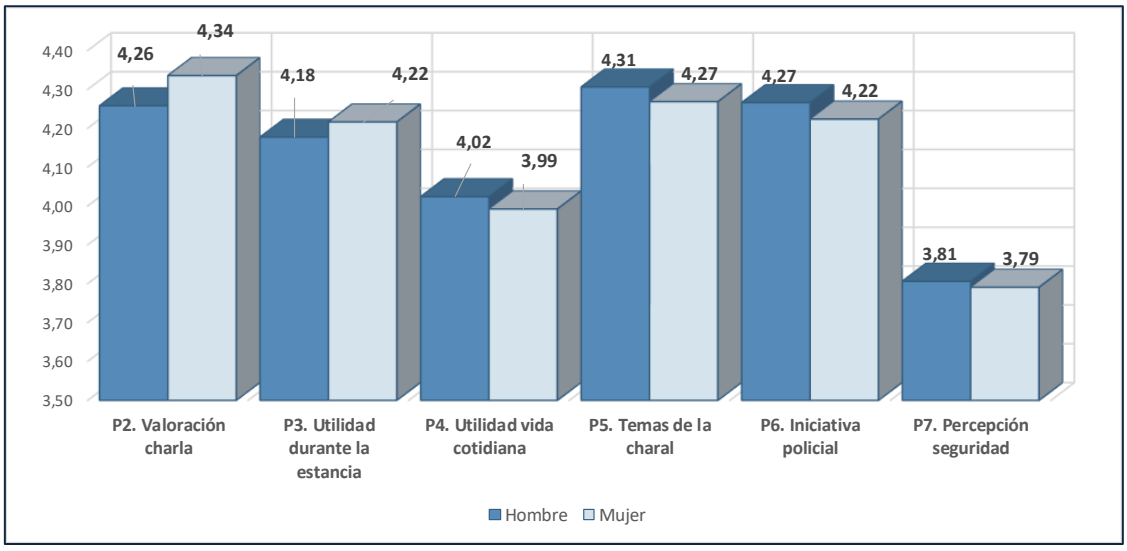


Gráfico 107. Valoraciones medias por sexo de las preguntas de la Encuesta No Dirigida. 2017

Sobre una valoración de 1 a 5, la encuesta no dirigida del año 2017 arroja resultados muy satisfactorios entre los turistas seniors, lo que refuerza la idea de que las técnicas de prevención comunitarias favorecen una mejor percepción del riesgo y refuerza la autopercepción de seguridad.

7. CONCLUSIONES

7. Conclusiones

Como se explicó en los primeros capítulos, esta tesis ha pretendido explorar la percepción de seguridad de los turistas seniors que visitan la Playa de Palma (Mallorca), un destino turístico de sol y playa que viene dando signos de obsolescencia desde hace unas décadas. El estudio de cómo un conjunto de visitantes valora la seguridad del destino turístico que visita podría parecer un tema menor, máxime cuando el lugar de vacaciones es ya un destino consolidado en el que no existen amenazas o peligros evidentes. Sin embargo, coincidiendo con ese proceso de obsolescencia indicado, la Playa de Palma ha ido apareciendo en los medios de comunicación repetidamente en los últimos tiempos, como un destino turístico con problemas de seguridad pública, protagonizado sobre todo por un tipo de demanda turística que se conoce como «turismo de borrachera». En ese contexto, hemos querido estudiar la percepción de seguridad en el turismo sénior por ser tanto un segmento de la demanda turística especialmente sensible a las cuestiones de seguridad como también por ser una de las piezas clave de la política de diversificación de mercado, de producto y de desestacionalización, que viene siguiendo la Administración pública y el propio sector turístico para propiciar un cambio de modelo.

Hemos abordado la investigación desde un triple marco teórico en el que hemos conjugado, de un lado, las teorías criminológicas y de prevención del delito, haciendo uso de los enfoques de la teoría comunitaria para la identificación de los actores; de otro, el territorio o espacio geográfico, hoy espacio turístico, sobre el que se ha venido construyendo la imagen del destino, su evolución histórica, territorial y sociológica; y, finalmente, la política pública y el papel de las Policías Locales como instrumento de la intervención social comunitaria para la gobernabilidad de espacios en crisis.

A partir de la revisión bibliográfica hemos podido comprobar que, pese al gran cuerpo teórico existente en materia de seguridad ciudadana y prevención del delito (*crime*, en sentido amplio), se echa en falta un cuerpo teórico semejante en relación a cómo abordar los conflictos sociales que generan inseguridad ciudadana y que no son estrictamente delictivos o para los que la Administración pública no tiene una vía de intervención claramente definida ni contrastada al menos en España[158]. En esta investigación hemos visto que determinadas conductas consideradas incívicas y antisociales son capaces de conformar una imagen negativa de los lugares y de convencer a la opinión pública de que existe un problema de inseguridad ciudadana. Por su parte, la Administración asiste impávida ante una realidad que no hace más que deteriorarse y perjudicar no sólo los negocios turísticos, que en el caso de la Playa de Palma son enormemente importantes, sino también la vida diaria de miles de personas envueltas en una espiral de falta de servicios, infraestructuras, desórdenes públicos y abandono.

[158] No podemos extendernos en las conclusiones acerca de las políticas seguidas en otros países como, por ejemplo, en Reino Unido, donde entre 1998 y 2014, por ejemplo, existió la posibilidad de instar por vía civil una Orden de Comportamiento Antisocial (ASBO *Anti-Social Behaviour Orders*) contra personas con comportamientos antisociales tales como intimidación, embriaguez, violencia, vandalismo etc. Las órdenes ASBO fueron reemplazadas por las Ordenanzas Civiles y la Orden de Comportamiento Criminal.

Dado que los distintos capítulos constituyen ejes de la investigación que pueden hasta cierto punto considerarse separadamente, estructuramos las conclusiones en tres apartados:

7.1. Conclusiones en relación al desarrollo territorial de la zona de estudio

En el capítulo dedicado a la historia de la construcción territorial de la zona de estudio hemos visto que el proceso urbanizador de s'Arenal, futura Playa de Palma, se desarrolló a lo largo del siglo XIX y principios del XX en torno a tres ejes: las actividades extractivas de la zona oriental, canteras junto a Llucmajor, primero y salineras en Ses Fontanelles después; la construcción de oratorios y pequeñas iglesias a lo largo de la ruta Palma-Llucmajor por la costa; y la apertura de vías de comunicación terrestre (carretera y ferrocarril) que conectaron ambos extremos de la línea de costa; uniendo así los núcleos más externos del frente litoral: s'Arenal y Can Pastilla. El proceso de parcelación dio lugar a una progresiva atomización de la estructura de propiedad de la tierra que favoreció la aparición en alguno de ellos de hostales y pensiones para los trabajadores y personal de paso. Hacia los años 50 empezó la andadura de la Playa de Palma como marca turística, una iniciativa privada que tuvo muy buena acogida y que consiguió aglutinar los pequeños núcleos existentes bajo una única denominación comercial. El éxito de las actividades turísticas iniciadas en los años 60 promovió la creación de la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma (1977) cuya influencia política no ha dejado nunca de estar presente, pues mantuvo hasta el inicio del período democrático un alcalde pedáneo (alcalde turístico) que lograba dar mayor eficacia a las propuestas de interés para la zona, y continúa en la actualidad, siendo uno de los grupos de interés más importantes a considerar para cualquier actuación pública que pretenda desarrollarse en Playa de Palma.

Del análisis de los diversos planes de la Administración Publica desarrollados desde 1996 en distintas zonas turísticas de España y de sus actuaciones en concreto en Playa de Palma, podemos concluir que la mayor operación diseñada, el *Consorcio para la reconversión de la Playa de Palma* ha sido uno de los más sonoros y desdichados fracasos del sector público en el ámbito turístico. Entre los factores que determinaron su fracaso se encuentran: los cambios de gobierno; la falta de capacidad de ejecución presupuestaria; el diseño de planes estratégicos que no resolvieron los problemas de la población residente, que se opuso frontalmente a determinadas acciones de esponjamiento; la segmentación de ámbitos de estudio con diversidad de equipos que trabajaron sin coordinación y la falta de un estudio riguroso sobre la propiedad del suelo, entre otros. Estos factores determinaron la liquidación de un ente que tuvo en sus manos una oportunidad histórica de realizar un cambio de modelo turístico de forma planificada aunando esfuerzos del sector público y privado. Este fracaso sin duda contribuyó a generar entre los residentes una mayor sensación de abandono por parte de la Administración pública, además de agravar, por su inacción concreta, los problemas de seguridad que ya se detectaron indirectamente y que no han hecho más que crecer desde entonces.

En el mismo capítulo 4 hemos analizado las características socioeconómicas y demográficas más relevantes de la Playa de Palma, para situar en ese contexto territorial la población y sus actividades como una capa de información decisiva a la hora de estudiar

un destino turístico desde el punto de vista de la seguridad. De la estructura demográfica puede concluirse que la zona de estudio constituye uno de las zonas del municipio de Palma con una mayor tasa de población extranjera por habitante, en el que se está produciendo un proceso de sustitución de población española por extranjeros comunitarios y, secundariamente, extracomunitarios (centroafricanos). De los tres sectores de Playa de Palma, s'Arenal concentra el 41% de todos los extranjeros de la zona de estudio y el 61% de todos los extracomunitarios residentes en Playa de Palma.

Otra de sus características es la edad media de su población, menor que el de otros barrios más envejecidos, sin duda por haber absorbido tradicionalmente parte del flujo migratorio, primero peninsular, luego extranjero, que ha llegado a Palma, atraído por la oferta de trabajo generada por el sector turístico. La concentración de inmigrantes en el distrito de s'Arenal aparece claramente revelada en indicadores como el índice de envejecimiento, así, mientras en Can Pastilla por cada 100 jóvenes hay 135 mayores de 64 años (Índice de 135%), en s'Arenal son sólo 88 (Índice de 88%).

Fruto también de esa inmigración, se detecta un índice de masculinidad muy elevado entre ciertas comunidades de migrantes (Senegal 474,1; India 244,2; Marruecos 129,6 y China 120), lo que tiene como consecuencia una nueva estructura de hogares y de unidades de convivencia donde coexisten dos patrones: el de hogares de un solo miembros (hombres solos mayoritariamente) y hogares con más de 5 miembros, característico de los pisos compartidos por inmigrantes extracomunitarios.

La principal ocupación de la población activa residente en Playa de Palma se encuentra en el Sector Servicios, y en trabajos relacionados con la actividad turística: hostelería (63%), bares y restaurantes (17%) y sólo un 20% dedicada a otras actividades. Inmigración y ocupación en la hostelería son pues dos de los rasgos clave de Playa de Palma, al que se une otro dato no muy favorable que es el bajo nivel de instrucción, pues sólo un 10% de la población tiene estudios superiores y hasta el 54,4% no tiene estudios o sólo tiene estudios primarios, lo que favorece el crecimiento de un sector de economía informal de bajos ingresos.

La trama actual trama urbana de la Playa de Palma combina usos del suelo residenciales y turísticos en distinta proporción según los sectores. La densidad residencial aparente es baja, sin embargo, hemos comprobado el amplio número de viviendas vacías y secundarias, que se ocupan en temporada alta, lo que establece una presión demográfica cambiante en el espacio residencial, a la que hay que añadir la oferta de alojamiento turístico reglada.

Después de estudiar la distribución de la oferta de alojamiento según año de construcción, hemos visto que la construcción de los establecimientos hoteleros traza un registro de más de 50 años en los que se han ido combinando y superponiendo distintas normativas urbanísticas, que han determinado -entre otros- volúmenes y alturas distintos; estilos constructivos cambiantes e incluso modas en el diseño de las edificaciones. Un 60% de la planta hotelera fue construida antes de 1970 y en este segmento se concentran el 48,9% de las plazas. En la zona central (Les Meravelles) y sector W de s'Arenal (Ses Cadenes) se concentran los establecimientos más grandes y con mayor número de plazas. Estos datos, que confirman la madurez del destino, deben matizarse tomando en consideración las inversiones en reformas y remodelaciones que se han realizado. Hemos comprobado que se ha producido un evidente trasvase de plazas desde tipologías como Apartamentos

Turísticos hacia plazas hoteleras y también un trasvase de plazas de categorías inferiores (1, 2 y 3 estrellas) a 4 estrellas, 4 estrellas superior, 5 estrellas y 5 estrellas Gran Lujo. Desde 2011 el número de plazas en hoteles de 3 estrellas se ha reducido un 39% y se han incrementado un 91,6% (8.113 plazas) el número de plazas ofertadas en 4 estrellas. A este trasvase hay que añadir, la aparición de unas nuevas 1.000 plazas en hoteles de 5 estrellas y desde 2011-2012 la aquilatación hasta la categoría 4 estrellas superior y 5 estrellas Gran Lujo de otras tantas plazas. Debe concluirse pues que las reformas integrales realizadas por las grandes cadenas este último sexenio son las que están repercutiendo más claramente en una mejora de la calidad del destino. Ello lleva también a la conclusión de que contrariamente a lo que afirma la bibliografía al uso, en la Playa de Palma ni el llamado «segundo» ni «tercer» boom turístico (1973-1988 y 1993-2001) han supuesto en absoluto el fin, abandono, estancamiento o declive de la oferta hotelera, más bien al contrario, han significado una redefinición cualitativa de la planta hotelera hacia un mayor número de plazas en establecimientos de mucha mayor calidad. Es en este entorno turístico de reconversión del sector hacia estándares de calidad superior en el que cabe establecer la situación en la que viven los residentes, que no han visto mejorar en absoluto la calidad media de sus servicios, ni de las infraestructuras, ni de su cualificación profesional.

Las actuaciones de envergadura del Sector Público en la Playa de Palma se remontan a los años 80-90, y consistieron tanto en el aumento de la conectividad por carretera mediante la construcción de enlaces con la autopista de Llevant hacia Palma y al aeropuerto, la peatonización de la primera línea de playa y la regeneración artificial de ésta, incluyendo su paseo marítimo. En la última década, el fracaso del *Consorcio de la Playa de Palma* ha hecho inoperativa la inversión pública que, por su gran alcance, no puede depender exclusivamente del Ayuntamiento de Palma, aunque eso no exime de la responsabilidad de la capital balear de realizar el mantenimiento adecuado de los barrios de Playa de Palma, cuyos residentes deben ver mejoradas urgentemente el número y la calidad de sus servicios, incluyendo el de seguridad pública.

Esta evolución de la trama urbana y de las actuaciones públicas y privadas se han realizado al margen de cualquier tipo de estudio de seguridad pública lo que ha impedido aprovechar la transformación urbana para mejorar la prevención situacional o el riesgo percibido en el entorno.

7.2. Conclusiones en relación a la construcción social del destino Playa de Palma

En el capítulo 5 hemos visto cómo la imagen de un destino turístico influye decisivamente en la elección que hacen los turistas al programar sus vacaciones y cómo los medios de comunicación de masas, y en los últimos tiempos las redes sociales, han adquirido un extraordinario protagonismo a la hora de influir y condicionar la elección de los futuros visitantes y también su conducta en los lugares de destino. Los medios transmiten una información que acaba conformando la opinión pública, aunque sus mensajes tienen una eficacia variable dependiendo de los receptores. A través de la lectura de bibliografía y de la consulta específica en hemerotecas hemos constatado que la temática «antisocial» está integrada permanentemente en la agenda informativa, en sus versiones más sensacionalistas, violentas y escandalizantes, según los medios, hasta el punto que han

conseguido trasladar la temática a la agenda política, entrando de lleno en los planes de gobernabilidad y gobernanza, como una problemática que preocupa a los ciudadanos y a la que los poderes públicos deben dar respuesta.

El análisis de documentación concreta sobre Playa de Palma nos ha permitido ver que el tratamiento de la información que realizan los medios de comunicación locales e internaciones, por preciso que sea, tiende a asociar en el imaginario colectivo las cualidades negativas a un espacio mucho más amplio que aquél en el que se han producido los hechos sobre los que se informa, con lo que asistimos al descrédito por contagio a toda la Playa de Palma, aunque estos hechos estén más que localizados en ciertos balnearios y locales de ocio. La relocalización de las noticias contribuye así al fomento de la percepción de la inseguridad ciudadana por contagio, de manera que el rumor de una victimización o la noticia de la misma pueden dar lugar inmediatamente a un aumento exponencial del mensaje de inseguridad.

A fin de comprobar que la «imagen» del destino turístico evoluciona con la propia sociedad, hemos analizado en 5.2 los actos antisociales en los orígenes del turismo. Se concluye que las conductas que en cada momento han sido consideradas censurables han cambiado a lo largo de los años. En la Playa de Palma, la primera conducta que se identificó como problemática a principios del siglo XX fue el desnudo para la inmersión en el mar, que se consideró un comportamiento claramente disocial del que se hicieron eco en su momento los medios de comunicación y obligó a la Administración pública a señalizar los lugares aptos para el baño y la vestimenta correcta. Con el transcurrir de los años, las conductas consideradas desviadas del orden moral vigente han ido cambiando. En la Playa de Palma, la presencia de fuerzas de seguridad se inició por parte de la Guardia Civil, para el control de contrabando y se extendió con la aparición de un cuerpo específico de vigilancia de playas. En este capítulo hemos visto cómo la presencia de cuerpos de seguridad en la Playa de Palma fue en sus inicios una iniciativa coercitiva de la Administración y, en la actualidad, en una sociedad mucho más permisiva sin leyes que coarten la libertad a la hora de vestirse o relacionarse, se producen, paradójicamente un incremento constante de demandas de seguridad por parte de la población. En efecto, hemos constatado que la población residente exige más efectivos policiales y refuerzos en la temporada turística. Una demanda continua que se exige para gestionar el entorno de residencia que se valora socialmente como inseguro debido a las actividades antisociales que llevan a cabo un cierto tipo de turistas, comportamientos antisociales siempre relacionados con el turismo de borrachera y habitualmente de nacionalidad alemana y holandesa.

Los medios de comunicación extranjeros difunden tanto las actividades de ocio diurno y nocturno que actúan como un atractivo de la Playa de Palma como las noticias de sucesos, excesos y actos vandálicos que publicitan una imagen negativa y actúan como repulsivo del destino. Los receptores de esta imagen negativa son los potenciales turistas que hubieran venido de no haberse visto desincentivada su elección, y a los que cabe convencer con propaganda institucional y privada de que la Playa de Palma ofrece un producto distinto.

La inseguridad en Playa de Palma se construye como resultado de una percepción sesgada de la realidad, que criminaliza conductas incívicas protagonizadas por los turistas extranjeros después de haber asociado la Playa de Palma a un lugar de ocio sin fin. Al

amparo de una publicidad que invita a escoger la Playa de Palma para realizar actividades que son consideradas antisociales en cualquier lugar (Playa de *Palma, una vez en la vida*), crecen muchos negocios que extraen jugosos beneficios del comportamiento incívico de los turistas jóvenes a los que atrae. Por su parte, el sector formal, integrado por el sector público y un sector privado mayoritario compuesto por cadenas hoteleras, asociaciones de comerciantes, la plataforma Playa de Palma, promueven un destino turístico distinto, con una imagen positiva que busca atraer una demanda de calidad, trabajar para la excelencia y aquilatar la oferta.

Las conductas antisociales más características que han sido estudiadas (trile, masajistas, tiqueteros, venta ambulante, pedal beer, molestias al vecindario, ruidos a altas horas, etc.) han permitido establecer un modelo explicativo del funcionamiento de la Playa de Palma desde el punto de vista socioeconómico que podríamos resumir como sigue: coexisten en la Playa de Palma dos planos que se superponen y que se comunican. En el plano superior, claramente visible, que hemos llamado "Plano formal y reglado", actúa la Administración Pública y el sector turístico en su conjunto, entidades y empresas que desarrollan su actividad de acuerdo con la legalidad vigente y que convergen con la Administración a la hora de promover un cambio de modelo hacia la calidad, la excelencia, la mejora de la oferta, la diversificación y un turismo de calidad. En el plano inferior, se sitúan otros dos conjuntos de empresas, unas que bordeando la legalidad incluso mediante empresas interpuestas para asegurarse clientes, están dispuestas a sacrificar la imagen del destino, la convivencia y el uso reglado del espacio público, para seguir aumentando sus beneficios. Son empresas que promueven el consumo desenfrenado de alcohol, actividades ruidosas que incomodan a la ciudadanía a cualquier hora del día e inducen a prácticas de riesgo. Estas empresas atraen hacia Playa de Palma un tipo de turismo que específicamente se desplaza en busca de este espacio sin ley y es el que protagoniza los continuos episodios incívicos que ocupan las primeras páginas de los periódicos de mayo a septiembre. Junto a estas empresas y como un subproducto de su actividad, existen grupos ilegales organizados, que actúan sobre este tipo de turistas, pero también sobre el resto de visitantes y residentes, promoviendo actividades irregulares con distinto grado de gravedad, que contribuyen a difundir una imagen negativa del destino y a aumentar la percepción de inseguridad.

Se concluye pues que debido a este tipo de actividades, existe en Playa de Palma un grave problema de equidad, en cualquiera de los significados que podamos dar al término, en el sentido que la distribución de responsabilidades, de inversiones públicas y privadas no resultan lo eficientes que deberían porqué buena parte de los esfuerzos públicos y privados deben destinarse a compensar o resolver los problemas de imagen, de convivencia y de degradación del espacio público que determinados grupos alegales generan operando en un plano informal y sumergido.

La construcción social de la Playa de Palma está influenciada por los medios de comunicación, por la propaganda que a través de las redes sociales y páginas webs, que realizan empresas especializadas que intentan influir en las opiniones de los potenciales turistas. Las noticias que sobredimensionan los hechos negativos, igual que las que asocian el destino exclusivamente a la fiesta sin fin, atraen un segmento de la demanda que viaja para experimentar ese tipo de riesgo, compitiendo con los que buscan otras experiencias más sosegadas, familiares y de descanso. Mientras tanto, el sector público y

un conjunto mayoritario de empresas del sector, en especial algunas cadenas hoteleras que han realizado importantes inversiones en Playa de Palma, trabajan en la línea opuesta, promoviendo una imagen de calidad en la que puedan combinarse variadas experiencias asociadas al deporte, la cultura, la gastronomía y el descanso, como es el caso de Palma Beach.

Los residentes y el sector privado que opera en el plano formal reclaman a la Administración la regulación del sector informal, de la que los elementos visibles, como la venta ambulante, los trileros o los tiqueteros, son sólo una parte muy superficial del negocio oculto que se mueve tras ellos. Es en la oferta de ocio y en los grupos especializados en ese segmento de turismo de borrachera sobre el que cabe actuar, pero no sólo desde el Sector Público, sino conjuntamente con el sector privado.

Se concluye pues que existe en la Playa de Palma una doble imagen de destino turístico y mientras una, la del plano formal y reglado, transmite seguridad, calidad y excelencia, la del plano informal genera inseguridad, actos incívicos y violencia. La competitividad futura de la Playa de Palma no se medirá tan sólo en función de la mayor inversión en calidad que hayan podido hacer las cadenas hoteleras, ni siquiera en el supuesto de haber logrado un entorno ambiental reformado y cuidado por la Administración Pública, también se medirá en función de cuán rápido desaparezcan o se reconviertan los múltiples negocios dedicados a atraer ese turismo de borrachera que es del todo incompatible con el modelo turístico que se pretende consolidar.

El papel regulador del Ayuntamiento de Palma, a través de las Ordenanzas Municipales, puede contribuir a contener el avance de los efectos de este turismo promovido por un sector muy específico de la oferta de la Playa de Palma, aunque las Ordenanzas no sean capaces de atajar el origen del problema. Aunque la presencia policial y el mantenimiento del orden público en la calle infunden seguridad entre los residentes y es una petición reiterada por parte de todos los colectivos de Playa de Palma, las conductas incívicas son mayoritariamente provocadas por la ingesta masiva de alcohol, cuya venta y distribución necesita de un tipo de disposiciones normativas que la Administración no puede negarse a proporcionar.

El análisis de la suerte que han corrido las distintas ordenanzas municipales nos permite ver que tampoco existe, desde la representación política del Ayuntamiento, un consenso acerca de qué medidas cabe adoptar para regular estas conductas antisociales y los actos incívicos, habiéndose producido impugnaciones de las ordenanzas y conflictos entre partidos y asociaciones civiles incapaces de ahondar en las raíces del problema y de buscar, junto con el sector privado y los residentes, soluciones consensuadas.

La identificación errónea de un conflicto de orden socioeconómico y político convertido en “problema turístico” provoca que la ciudadanía que asume ese discurso imperante, acabe rechazando la actividad turística, lo que a su vez genera una respuesta defensiva del sector turístico formal. De esta forma, una falsa pugna entre agentes sociales y grupos de interés acaba por desencadenar una situación de vacío legal, como es la que se ha encontrado el Ayuntamiento de Palma desde la suspensión de la Ordenanza Cívica.

Finalmente, al analizar los actores que intervienen configurando el escenario social de la zona de estudio, hemos comprobado la existencia de grupos marginales en proceso de estigmatización que se corresponden con minorías en cuyas comunidades es imprescindible intervenir mediante políticas comunitarias para minimizar el conflicto. En

este escenario hemos visto que las tácticas de prevención del delito y la mejora de la seguridad en zonas turísticas, por tener una población fluctuante y cambiante, necesitan más que otras reforzar los lazos comunitarios, una tarea en que la Policía Local resulta clave como agente mediador imprescindible para reequilibrar los mecanismos de autocontrol de la comunidad.

La investigación sobre seguridad en las zonas turísticas debe conducir necesariamente a su mejora, de manera que indagar sobre las causas que genera inseguridad en determinados colectivos, como el turismo sénior que ha sido el objeto de esta investigación, redundan en la mejora de la seguridad global de la zona. Con una organización adecuada, es posible identificar las causas de la inseguridad permitiendo una mejora de la calidad del entorno, adoptando medidas correctoras y, por tanto, generando valor. Esta es una cuestión vital para cualquier zona turística y los agentes sociales que concentran en ese espacio sus intereses económicos deberían considerar que la seguridad es un activo y un valor añadido a su producto que pueden comercializar.

7.3. Conclusiones en relación a la percepción de seguridad del turismo sénior

En nuestra zona de estudio, donde los actores políticos están bien definidos, la gobernanza en materia de seguridad debería ser facilitada por las instituciones responsables. La mayor dificultad sin duda reside en dar voz a actores temporales y cambiantes como son los visitantes. Por ello, consideramos que resultaría de gran interés conocer el punto de vista en materia de seguridad que tiene uno de los segmentos de esta demanda turística, que es el turismo sénior. Y a ello hemos dedicado la investigación de campo cuyos resultados hemos analizado en el capítulo 6.

Con el fin de incorporar la percepción de la seguridad del turismo sénior como una valiosa información a considerar a la hora de planificar y diseñar la política pública de seguridad en la Playa de Palma, esta investigación ha trabajado con dos encuestas, una dirigida y dos no dirigidas, que han arrojado datos de gran interés que permiten conocer mejor las percepciones de los turistas seniors y también de una muestra de la población residente, que participó también en la encuesta dirigida.

7.3.1. Conclusiones en relación a la Encuesta dirigida

Fueron entrevistadas 651 personas, 412 turistas seniors y 239 residentes habituales. Un 91% de los turistas seniors eran de nacionalidad española, como corresponde a la afluencia mayoritaria del turismo sénior que viaja con el programa vacacional del IMSERSO durante la estación previa al verano, mientras que la muestra de residentes arrojó una mayor variabilidad en la composición por nacionalidad, pues el 13,4% de los encuestados residentes era extranjero. El muestreo aleatorio en los distritos de la Playa de Palma ha puesto de relieve la diversidad cultural que convive en la playa de Palma, en la que 1 de cada 5 residentes es extranjero.

La Encuesta Dirigida 2017 (ED2017) planteó un conjunto de preguntas tendentes a conocer la experiencia personal del entrevistado sobre la delincuencia real y percibida tanto por haber sido víctima directa de ella o haberla visto (victimización directa) como

por conocer casos de otras personas que la hubiera padecido (victimización indirecta). La investigación ha demostrado que entre los turistas seniors el grado de victimización es muy bajo, no llega ni a un 1% (0,97%), mientras que entre los residentes asciende al 28,5%, siendo mayoritariamente los hombres quienes declaran haber sido víctimas de delitos (hurtos, robos con mayor frecuencia), con lo que la disparidad entre turistas y residentes, por lo que respecta a la victimización directa, es de 1 a 30. El cálculo que homogeiniza estos resultados con respecto al distinto tiempo de exposición de los turistas seniors (15 días máximo) y los residentes (365 días) indica que los residentes tienen una tasa de victimización del 4,8% superior a la que tendrían los turistas seniors si permanecieran todo el año en la Playa de Palma.

La percepción de seguridad fue medida mediante técnicas de análisis estadístico descriptivo, pero también haciendo uso de medidas estadísticas de interdependencia entre variables (Análisis de Componentes Principales). Al analizar la respuesta de los encuestados a las preguntas clave sobre percepción y valoración de la seguridad de la Playa de Palma (P2 y P7), la investigación ha podido comprobar que un mismo lugar ofrece sensaciones distintas para residentes que para los turistas, lo que apunta a la existencia de una vivencia diferenciada para ambos colectivos y anima a indagar sobre las causas que motivan esta distinta percepción. Así, mientras el 87,4% de los turistas afirmas sentirse seguro paseando por la Playa de Palma, sólo tiene esa seguridad el 59,8% de los residentes. El colectivo masculino tiene una mayor sensación de seguridad que el femenino en ambos conjuntos de manera que, ya sea sobre el total de la muestra, entre los turistas o entre los residentes, el porcentaje de mujeres que afirma "NO" sentirse segura paseando por la Playa de Palma es siempre superior al de los hombres. De media, la ED2017 señala que el 30,2% de las mujeres, frente a tan sólo el 17,4% de los hombres, afirman no sentirse seguras paseando por la Playa de Palma.

El resultado del ACP de los residentes indica claramente que el lugar de residencia guarda relación directa e inversa con la percepción de riesgo de victimización, que viene reforzado tanto por coincidir en estos sujetos la victimización directa (haber sufrido algún delito) o indirecta (conocer alguna víctima o haber sido testigo de un delito).

El resultado de ACP de los turistas señala que la valoración global de seguridad está directamente condicionada por la edad, mientras que la percepción de riesgo o la inseguridad frente al espacio público realizando actividades al aire libre como pasear está más condicionada por el sexo y por la victimización indirecta.

Se concluye así que los valores globales de la muestra combinan dos conjuntos heterogéneos de personas encuestadas, turistas y residentes, que manifiestan percepciones de seguridad distintas, siendo los turistas seniors quienes valoran de forma mucho más positiva todos los ítems frente a los residentes, especialmente frente a las mujeres residentes, que devienen como el grupo más crítico, sensible y con peor percepción de seguridad.

Se ha obtenido también que hasta un 12,6% de los turistas seniors respondieron no sentirse seguros paseando por la Playa de Palma, pese a que sólo un 0,97% afirmaron haber sido víctima de un delito, lo que indica que en un 11% de los turistas seniors existe una victimización subjetiva más alta que la victimización objetiva y directa declarada, lo que corrobora que la percepción de seguridad no está únicamente determinada por haber sufrido una victimización directa.

Por lo que respecta a la observación de delitos, sólo un 4,7% de los turistas afirma haber sido testigo de la comisión de algún delito, mientras que entre la población residente el porcentaje asciende a un 40,6%. Entre las causas de este distinto nivel de observación se halla el hecho de que el colectivo de turistas sénior viaja en primer lugar en temporada baja y media, lo que evita su coincidencia con la afluencia masiva de visitantes extranjeros que se concentran en los meses de junio a agosto. Por otra parte, realizan también desplazamientos en el entorno de la Playa de Palma habitualmente acompañados, siguiendo itinerarios prefijados en horarios pautados, que requieren un regreso temprano al hotel para la cena, de manera que las distancias medias respecto del hotel no son excesivas y se realizan preferentemente por la primera línea de playa y a horas diurnas. Quiere esto decir que tampoco hay una coincidencia horaria entre los picos de mayor nivel de conflictividad (horas nocturnas) y la circulación exterior de los turistas seniors en la Playa de Palma. Finalmente, su estancia media de 7 a 15 días en primavera no puede compararse con la permanencia regular de los residentes, que irremediablemente se ve afectado por todo el ciclo anual de actividades y visitantes que conforman los distintos productos que se comercializan bajo la marca "Playa de Palma". Así pues, la asincronía en la frecuentación del espacio, tal y como plantemos en la hipótesis inicial, resulta ser un elemento clave para que la experiencia turística configure una percepción de seguridad alta, que contrasta con la que tienen los residentes u otros colectivos de turistas que visitan la Playa de Palma en otra época del año.

Otro de los objetivos de la investigación, como se recordará, era localizar los *crime hotspots*. Un 77% de los lugares que han sido identificados por los encuestados con puntos calientes de inseguridad se corresponden con el espacio público, un 22,8% con negocios y servicios y un 7,6% con barrios específicos. Entre los residentes, la playa (44%) y la calle (27,8%) son los lugares de victimización directa que se identifican como principales lugares donde se han visto cometer delitos. Le siguen, con un 7,6%, los delitos cometidos en comercios o negocios (fundamentalmente, sustracciones) y finalmente, la línea 15 de la EMT, con un 6,3% de las respuestas.

La investigación revela que hasta un 20% de los turistas seniors identifican el propio hotel o sus inmediaciones como lugares delictivos, donde existen delincuentes especializados en aprovechar los momentos de descuido y descanso de los turistas. La identificación que hacen los turistas de los lugares que consideran más inseguros deben reclamar la atención de las políticas públicas de seguridad, que deben dirigirse hacia el espacio público más concurrido, como es la zona de playa y las calles de primera línea y cercanas a los hoteles.

Los tipos de delitos que han sido identificados por los turistas seniors y los residentes dan cuenta de la existencia más bien de un entorno degradado en el que existen problemas de convivencia y alteración de orden público que de criminalidad penal. La vida cotidiana en las barriadas turísticas de primera línea supone un contacto frecuente con actividades que, sin ser penalmente punibles, sí dan cuenta de una convivencia afectada por prácticas antisociales que imponen una tensión ante la necesidad de protegerse para no ser víctima de delitos oportunistas.

A la hora de identificar los lugares que se consideran más inseguros, los residentes son mucho más precisos en sus respuestas. Señalan con mucho mayor detalle las calles, los locales de ocio, los hoteles en donde a su juicio se producen más hechos delictivos. La

calle Fita, el Megapark, el balneario 4 son identificados como entornos que generan mayor inseguridad. Hombres y mujeres residentes difieren sin embargo a la hora de identificar los lugares más inseguros y el lugar de residencia resulta determinante en el caso de los hombres. Así, los que peor valoran el barrio de s'Arenal son los hombres residentes en Can Pastilla (57%), mientras que los que residen en s'Arenal mismo no sienten inseguro su barrio más que un 17%. La estigmatización del conjunto de s'Arenal es pues evidente dentro de los residentes mismos en la Playa de Palma.

Esto indica que los propios residentes participan de la construcción de la realidad social que se nutre no sólo de sus propias experiencias directas, sino también de lo que cuentan y relatan otras personas, de los medios de comunicación, de la información generada por las instituciones, y que todo ello se comparte a través de sistemas simbólicos, entre los que el conocimiento, lo que "se sabe" de los lugares, de la gente, de la zona, de la Playa de Palma, es la forma más común de construir la "realidad" de la Playa de Palma vista por quien reside en ella.

La disparidad de percepciones entre los residentes, dependiendo del sexo y del lugar de residencia, indica que, aunque pueda establecerse una valoración o percepción media en cuestiones como la inseguridad, deben analizarse a fondo qué variables determinan las elecciones individuales.

Entre los turistas seniors, por el contrario, no existen de forma evidente puntos negros generadores de inseguridad, aunque los tramos balnearios comprendidos entre el Club Náutico de s'Arenal y el inicio del balneario 5, con especial incidencia en el balneario 4, son las franjas identificadas como más inseguras, coincidiendo así con la percepción de los residentes.

Estas diferencias permiten concluir que la población residente, por el hecho de su permanencia regular en la Playa de Palma, pulsa la realidad social y criminal de forma más ajustada y precisa que un turista medio, excepto en el caso de que haya sido víctima de algún delito. La opinión de los residentes ayuda pues a revelar de forma más fiable la cifra negra u oculta del delito, aunque como conjunto social restan sujetos igual que los turistas seniors a las influencias de las informaciones vicarias, medios de comunicación e imágenes socialmente creadas.

La identificación de los lugares inseguros por parte de los turistas seniors responde al resultado de la lectura espacial que habitualmente se hace de los lugares y de los entornos que uno sólo conoce a través de visitas de corta duración. Cuando el entorno cumple con el código espacial que se supone asimilable al de un entorno seguro, nada puede llevar al visitante a concluir que el espacio transmite inseguridad. La percepción de un lugar como "inseguro" no apunta únicamente a la existencia de hechos o situaciones identificadas indiscutiblemente como delictivas (robos, crímenes, drogadicción…) sino también a cuestiones asociadas con la calidad ambiental del entorno, que puede percibirse a través de cualidades estéticas del mobiliario urbano, fachadas, jardines, paseos, aceras, señalización y a cuestiones sensoriales como ruido, gritos, bocinas de coches, atascos, música ensordecedora, iluminación, etc. En la medida que el entorno transmita una sensación de apacible cotidianeidad, la percepción de seguridad de los visitantes, al menos por lo que a la valoración situacional se refiere, está garantizada.

La investigación concluye también que los residentes identifican como causas de la inseguridad en determinados lugares de la Playa de Palma a ciertos grupos de personas y

actividades. Los trileros y el entorno en el que se mueven son identificados como causa de inseguridad mayoritaria entre las mujeres, junto con el tipo de gente y la venta ambulante. Entre los hombres, aun siendo los trileros también identificados como causa de inseguridad, triplican su relevancia los prejuicios de tipo étnico y racial, la existencia de robos y el tipo de gente joven que se concentra en verano. Estos datos deberían alertar a la Administración pública y animarla a ahondar en el problema de convivencia que se revela presente entre los residentes en la Playa de Palma, realizando una encuesta estratificada no solo por edad y sexo sino también por ocupación, lugar de origen, nivel de estudios y años de residencia en la zona. La forma casi mecánica con la que se asocian los conflictos vecinales con la presencia de ciertos colectivos, es una llamada de alerta a la necesidad de establecer pautas cívicas que ayuden a la convivencia de grupos culturales y sociales muy distintos, como los que residen actualmente en s'Arenal.

Entre los turistas seniors, aunque el abanico de causas que provocan inseguridad es mucho más reducido que entre los residentes, se incide nuevamente en la presencia de trileros como causa de inseguridad. Hasta en un 78,5% entre las mujeres y en un 73,7% entre los hombres, la actividad del trile es identificada como causa principal de inseguridad, seguida por cuestiones ambientales como la falta de iluminación o la venta ambulante, de la que sorprende más el colectivo que la practica (población senegalesa) que la actividad en sí misma. No obstante, los hechos delictivos observados no tienen que ver con ninguna de estas causas de inseguridad, sino con que identificaron situaciones en las que se estaban produciendo «sustracciones/hurtos» (58%), y en menor medida «tirones» (16,67%).

Por consiguiente, las respuestas dadas por los turistas seniors y los residentes señalan que los lugares, colectivos y actividades identificados como inseguros son resultado de un proceso completo de elección en los que, en ausencia de victimización directa, la observación de la comisión de delitos, pero también los prejuicios, noticias de los medios de comunicación y variables de entorno como la suciedad, el ruido, las peleas o el abandono del espacio público contribuyen a generar percepción de inseguridad que se transforman en demandas por parte de los residentes y es de esperar que, entre los turistas, lleguen a transformarse en la no repetición del destino.

Sin embargo, pese a identificar situaciones y lugares que infunden temor, la opinión de los turistas seniors que visitan la Playa de Palma es aun notablemente alta en materia de seguridad. Mientras los residentes le dan una valoración de 5,5 sobre 10, los turistas seniors puntúan, de media, un 7,5/10.

Esta es una de las principales conclusiones de la tesis: el turismo sénior valora la seguridad en la Playa de Palma con un notable. Esta es una conclusión importante porque pone de manifiesto que los incidentes que suceden durante los meses de verano, pese a crear una pésima imagen del destino turístico entre la población local y, eventualmente en la prensa extranjera, tiene menos repercusión en el entorno nacional, de donde proceden los turistas seniors. También que los hechos delictivos de carácter penal, no son los más frecuentes, aunque robos, hurtos, sustracciones y actividades poco ortodoxas como el trile o la venta ambulante causan inseguridad, además de condiciones ambientales que favorecen una percepción de entorno descuidado. Por parte de los residentes, en cambio, es la acumulación de incidentes de baja y media intensidad los que van minando su percepción de seguridad, unido a la situación de abandono y desamparo

que manifiestan en forma de queja ciudadana y en la demanda de mayor presencia policial.

La valoración global de la seguridad en la Playa de Palma es regular y mala (inferior a 5) para un tercio de los residentes y mientras para cada puntuación inferior a 5 el número de mujeres supera al de los hombres, estos últimos tienden a tener una visión más positiva a la hora de valorar la seguridad del conjunto. La media de valoración de las mujeres residentes es 5 y la de los hombres 6, es decir, mientras sólo una cuarta parte de los hombres residentes considera la Playa de Palma insegura, hasta un tercio de las mujeres residentes tiene una mala opinión sobre la seguridad.

La valoración que realizan las mujeres residentes empeora con la edad. El grupo de mujeres menores de 30 años valoran con un 8 la seguridad en Playa de Palma; de 31 años hasta 62, la valoración pasa de notable (7) a un aprobado (6) y sigue en descenso hasta obtener valoraciones negativas (4 y 3) que se compensan con valores cercanos al 5 a partir de los 63 años. Por su parte, la valoración también empeora con la edad de los hombres residentes, pero existe una menor disparidad de las valoraciones. Entre los menores de 30 años, la valoración media es de 6 puntos y va en descenso hasta alcanzar 4,8, de media, entre los varones de 55-62 años. A falta de un estudio más detallado, puede apuntarse como explicación el tiempo de residencia continuado en Playa de Palma, pues las personas de mayor edad residentes son las que han visto deteriorarse más claramente el entorno urbano y vecinal de Playa de Palma, en especial de s'Arenal. No puede extrañar pues que la peor valoración de la seguridad la realicen las mujeres residentes de s'Arenal (6,1), seguidas de los hombres encuestados en ese mismo distrito (6,7) y la puntuación más alta la realizan los hombres encuestados en Les Meravelles (7,6). En general, la puntuación de las mujeres es, en todos los distritos, inferior a la de los hombres de su mismo distrito. Se observa también que la valoración va empeorando de Oeste (Can Pastilla) a Este (s'Arenal). Esto conduce necesariamente a la conclusión de que existe un consenso generalizado, extendido incluso entre los turistas seniors, de que, en términos comparativos, la zona de s'Arenal es menos segura, así lo perciben con distintos grados de intensidad residentes y turistas.

Los datos revelan la necesidad de una intervención urgente en el colectivo de residentes y especialmente entre las mujeres residentes, que perciben mucho más negativamente que ningún otro colectivo las condiciones de seguridad de Playa de Palma.

La indagación en la influencia que la victimización directa e indirecta haya podido tener en la valoración de la seguridad entre los encuestados, arroja conclusiones interesantes.

Así, se concluye que haber sido testigo de un robo, hurto o delito en Playa de Palma, influye mucho más en la valoración de la seguridad que haberla padecido. De esta forma, los residentes que han sido testigos de un delito (un 46% de los residentes) valoran la seguridad en Playa de Palma con un 4,3, mientras que los que no han presenciado delitos, de media, valoran la seguridad con un 6,4, dos puntos más.

Probablemente, enfrentarse a un entorno en el que con relativa frecuencia se cometen delitos influye más en la construcción de la imagen de un lugar que el haber sido directamente víctima ocasional de alguno. Ello apunta a la importancia que la representación del espacio tiene para la valoración de la seguridad y a la existencia de procesos psicosociales que contribuyen a configurar una determinada composición

socioespacial como amenazante, en la que las variables del entorno que generan inseguridad son tanto o más importante que la experiencia directa con el hecho delictivo

Así, concluimos que la valoración de la Seguridad/Inseguridad percibida está condicionada por tres factores: factor "*Representación espacial*", factor "*Características individuales"* (entre las que encontramos las ya comentadas de sexo, edad, condición residente o turista, etc.) y el factor "*Entorno inseguro".*

Entre los turistas seniors resulta más determinante la victimización directa previa, que entre los residentes, de esta forma, la valoración de la seguridad entre los turistas que han sido víctimas de algún robo, hurto o delito durante su estancia en Playa de Palma cae hasta 6,5, frente a quienes no ha sufrido dicha victimización (7,5). Contrariamente a lo que sucede con los residentes, entre los turistas seniors, ser testigo de la comisión de un delito afecta menos a su valoración global de la Playa de Palma, que ser víctima directa.

Hemos de concluir pues que, de acuerdo al esquema presentado de interrelación de variables, los turistas seniors se ven directamente afectados por la representación espacial que se hacen del destino turístico y ésta está condicionada por el hecho de haber tenido o no experiencia directa con el delito. Las variables examinadas en el factor "Entorno inseguro" influyen en los turistas seniors, pero no directamente alterando su percepción global de seguridad, sino afectado su opinión sobre zonas puntuales donde se han observado hechos generadores de inseguridad (falta de iluminación, vandalismo, grupos percibidos como amenaza etc.).

Estimamos que la mayor diferencia entre los residente y turistas en cuando al grado de influencia que el entorno inseguro tiene sobre la valoración global de seguridad, viene dada por la mayor exposición a dicho entorno que padecen los residentes. La exposición al entorno es sin duda mayor entre los residentes que entre los turistas, por ello se ha relacionado la valoración sobre la seguridad que hacen los turistas seniors con su grado de repetición de la visita.

En esta investigación, los turistas seniors que visitaban por primera vez la Playa de Palma fue del 50%, mientras que los que repiten viaje ascendían a 48% (una vez descontados los que no contestaron). En términos generales, la valoración de los que visitan por primera vez la Playa de Palma es de 7,03 y asciende paulatinamente hasta alcanzar el 8,33 entre los que han repetido visita hasta 5 veces, lo que es congruente con la repetición misma, puesto que, de otorgar una mala valoración a la seguridad, lo probable es que no se repitiera la visita. De hecho, la valoración cae entre 6 y 10 repeticiones en una media de 7,5 y asciende a 9 en el caso de los que llevan más de 25 repeticiones.

De estas valoraciones se concluye que, pese a la repetición de visita, la estancia en la Playa de Palma como turista no puede compararse con la de un residente. Si lo fuera, lo lógico sería que la valoración entre turistas altamente fidelizados y residentes de larga estancia fueran aproximando sus percepciones en seguridad, lo que no sucede. De ello se deduce que la repetición electiva de la Playa de Palma se produce precisamente porque el factor "Entorno inseguro" no afecta el factor "Representación espacial" o no de la misma forma a como lo hace en los residentes. Cómo afecta el entorno inseguro a la representación espacial es algo que deberá investigarse con mayor profundidad.

De la comparativa entre la encuesta realizada en 2010 en que los residentes fueron preguntados acerca de sus motivaciones para permanecer o abandonar la Playa de Palma y la percepción de seguridad manifestada en la ED2017, se concluye que como principal factor de expulsión (*Push Factor*), actúa el deterioro ambiental y social del vecindario. La degradación ambiental, la falta de servicios, la suciedad, el ruido constituyen un conjunto de elementos ambientales que hacen especialmente de s'Arenal una zona deprimida, que motiva claramente a los residentes a abandonar la zona. Igualmente contribuyen al deterioro del vecindario los actos incívicos de algunos residentes, en temporada alta de los turistas, y, en conjunto, un cúmulo de conflictos entre ciertos colectivos que los residentes de más larga permanencia observan como una prueba inequívoca del progresivo deterioro del vecindario, algo que corrobora el hecho de que los residentes que peor valoran la seguridad son los que llevan más de 20 años de residencia (especialmente en s'Arenal). Frente a esos factores de expulsión, actúan, compensándolos, los factores de retención (*Retention factors*). El principal factor que retiene a los residentes en Playa de Palma son las relaciones personales, un elemento de cohesión entre "iguales" que a medida que se acrecienta se convierte en un elemento de diferenciación y divergencia entre colectivos que de inmigrantes que se perciben como no iguales.

La problemática a la que se enfrentan los residentes de la Playa de Palma tiene que ver más con la degradación del entorno urbano y una dinámica social de conflicto que llevan décadas afectando a las distintas zonas que con un problema directo ocasionado por la actividad principal, que es la turística. Obviamente la actividad turística viene atrayendo un alto volumen de población inmigrante, que acude atraída por la oferta en el mercado laboral. Sin embargo, las condiciones en las que viven, el estado de las viviendas, los servicios e infraestructuras de que disponen, junto con salarios bajos y empleos precarios, son las que envuelven a los residentes/trabajadores del destino turístico en un entorno descuidado, en el que la convivencia se hace cada vez más difícil.

Finalmente, de las preguntas que informalmente se plantearon a los encuestados acerca de qué medidas tomarían para mejorar la seguridad, hay un consenso generalizado en que las medidas de carácter preventivo-policial, seguidas de las medidas punitivas (mayores sanciones, condenas, endurecimiento de la normativa), son las prioritarias. No obstante, un dato relevante que se extrae de este estudio es también que hasta un 30% de los turistas seniors considera que la seguridad es suficientemente buena y que no hace falta adoptar ninguna media extra, algo en lo que obviamente discrepan los residentes, entre los que un 90%, en primera opción, propone como medida urgente una mayor presencia policial.

7.3.2. Conclusiones en relación a la Encuesta No Dirigida

Esta investigación ha llevado a cabo una encuesta no dirigida resultado de la participación voluntaria de los turistas seniors que asistieron a las charlas de seguridad impartidas por la Policía Local, en el marco del programa de prevención comunitaria. Interesaba en esta investigación evaluar este programa puesto en marcha como parte del desarrollo de las tácticas de Policía Comunitaria (*Community Policing*). Los resultados de la encuesta realizada en 2016 y 2017, en la que se valoraron cuestiones como experiencia previa en este tipo de charlas, interés de la temática, utilidad de las charlas en el destino turístico y en su lugar de residencia, etc. permiten concluir que las tácticas de la Policía Comunitaria (*Community Policing*) son bien recibidas por quienes participan de ella y que existe un

verdadero interés por los temas relacionados con la seguridad en el espacio público y con las estrategias de autoprotección, lo que en definitiva contribuye a reforzar la colaboración ciudadana en la consecución del objetivo común de lograr una mayor seguridad pública.

De esta forma, un 82% de los turistas seniors en 2016 y un 65% en 2017 (número menor dado el número de turistas seniors que en 2017 repitieron visita), no habían asistido nunca anteriormente a este tipo de charlas. El contenido de las mismas despertó el interés de los turistas sénior por conocer qué medidas de autoprotección podían adoptar, así como recomendaciones y consejos sobre seguridad, sólo un 1% consideró las charlas nada o poco interesantes.

Una conclusión derivada de esta experiencia es la alta valoración recibe la Policía Local cuando desarrolla este tipo de actuaciones preventivas. Al alto poder de convocatoria que ejerce la Policía Local entre el conjunto de turistas seniors, que pese a estar de vacaciones, asisten voluntariamente a las sesiones informativas, se une la cuestión de la temática. La seguridad en el viaje tiene un poderoso atractivo sobre los grupos humanos, especialmente entre los adultos de mayor edad, a pesar de estar en un entorno tranquilo y normalmente positivo, alegre y optimista, que suele ser el estado de ánimo de quienes viajan por descanso, ocio y nuevas experiencias.

Los turistas seniors valoraron que la información sobre seguridad recibida tendría una mayor utilidad durante su estancia en la Playa de Palma, que, a su regreso, en su lugar de residencia habitual, siendo los turistas procedentes de Castilla y León, País Vasco y Murcia los que menor utilidad concedían a la información recibida para su vida cotidiana. Sólo los turistas seniors procedentes de Galicia, en especial las mujeres, consideraron las charlas de mayor interés en su día a día cotidiano que en el destino turístico. Probablemente un análisis longitudinal más largo y una mayor precisión en el lugar de origen (por localidad y provincia) ayudaría a determinar hasta qué punto la convivencia cotidiana con un entorno no turístico establece un mayor contraste con las localidades turísticas que se escogen para las vacaciones, hasta el punto de hacer necesarias unas pautas de comportamiento no habituales en la vida cotidiana pero que se valoran como "muy útiles" en esos nuevos entornos con los que uno no está familiarizado.

Los resultados de las encuestas END2016 y END2017 avalan la tesis de que, cuando se las responsabiliza, las personas responden favorablemente a la petición de adoptar conductas que refuercen su auto-protección y reduzcan su vulnerabilidad y están dispuestas a cooperar en la producción de entornos seguros. Los resultados refuerzan la idea de que la población, tanto residente como visitante, valora positivamente que la policía establezca una relación de confianza y se muestre como una autoridad cercana y accesible, que cuenta con los ciudadanos y se preocupa fehacientemente de su seguridad. Debemos concluir pues que el enfoque comunitario se manifiesta especialmente útil en comunidades locales, donde la Policía Local es un agente próximo que no se percibe como un elemento represor sino como mediador e interlocutor válido entre la autoridad administrativa y la comunidad de residentes y de turistas.

Los turistas seniors que visitaron la Playa de Palma en 2016 y 2017 percibieron la seguridad de la Playa de Palma como buena o excelente. La tendencia según sexo y edad

es a que las mujeres muestran una mayor preocupación por los temas de seguridad y que se valorará mejor la seguridad a medida que se avanza en los grupos de edad.

Las charlas de seguridad y el mejor conocimiento de las tácticas de prevención situacional en entornos urbanos (vacacionales o no) parecen contribuir a corregir las valoraciones previas de los sujetos encuestados, en el sentido de corregir especialmente las valoraciones más extremas y redistribuyendo de forma más ajustada la puntuación entre los valores centrales. Podemos inferir que la mejor formación en materia de seguridad ayuda a ponderar la percepción de seguridad que una persona sin formación alguna tiene habitualmente. Esta percepción previa de la seguridad -que tanto puede ser más positiva como más negativa de lo que la realidad es-, se muestra por tanto sensible a los efectos de la información y formación en materia de seguridad que las personas puedan recibir, lo que significa que una buena información proporcionada desde una instancia como la Policía Local, que se supone experta en el tema, ayuda a corregir los sesgos y prejuicios iniciales que pudieran tener los sujetos.

En todos los ítems valorados, excepto en el de percepción de seguridad y en la valoración de la iniciativa policial, las mujeres valoran de media de forma más generosa tanto la charla, como su temática y utilidad y parecen encontrar muy útil el tipo de información que se les ofrece durante las charlas informativas. Mejorar la comunicación con el colectivo femenino y comprender la relación entre la autopercepción de vulnerabilidad y de autoprotección puede ayudar a mejorar los contenidos de las charlas que se diseñen en un futuro.

En cualquier caso, se concluye que el turismo sénior valora con un notable alto la seguridad en la Playa de Palma, que percibe como un destino seguro pese a que identifica la primera línea entre s'Arenal y el balneario 4 como la zona generadora de mayor inseguridad debido a la presencia de grupos que realizan actividades que les generan inseguridad (trile y venta ambulante principalmente).

La investigación demuestra la existencia de una mala percepción de seguridad entre los residentes en Playa de Palma, que es pésima entre los residentes en s'Arenal y que se genera de manera multifactorial. El deterioro ambiental, los ruidos, las peleas y conflictos vecinales por actos incívicos, la presencia de múltiples grupos étnicos que dificulta la creación de una comunidad única de residentes, unidos a la falta de servicios y equipamientos públicos y a la presencia de grupos de turistas que alteran el orden público por el elevado consumo de alcohol, está en la base de esta pérdida de calidad de vida y de incremento de la inseguridad.

La Policía Local se visualiza por parte del turismo sénior y de los residentes como un elemento clave dentro de la política pública de seguridad y se reclama su presencia como elemento de control y de regulación de la convivencia.

Finalmente, se comprueba que existe en Playa de Palma un grupo de empresas turísticas, de alojamiento, ocio y servicios que atraen un tipo de turismo de muy baja calidad, que da amparo al desarrollo de un plano informal, no reglado y carente del control público necesario en el que se mueven distintas actividades ilícitas y grupos marginales que se benefician de la presencia del turismo de borrachera y que resultan, equivocadamente identificados como los causantes de la inseguridad percibida.

8. DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

8. Discusión y propuestas

Una vez finalizado todo el proceso de investigación, se ha constatado que existe un déficit de información muy importante en cuanto a datos objetivos tanto de victimización directa como indirecta, así como una ausencia total de estudios longitudinales que permitan evaluar la eficacia de las políticas públicas de seguridad que se van implantando a medida que se suceden cambios políticos en las distintas administraciones públicas responsables.

En esta investigación se han obtenido datos que se consideran de relevancia para la mejora de la seguridad pública en el ámbito de la Playa de Palma, pero que perderá gran parte de su eficacia si no puede dársele continuidad al estudio de las diversas variables analizadas.

Esta investigación debería suponer un primer paso para el desarrollo de una metodología de estudio sobre la seguridad en zonas turísticas maduras y desearíamos que pudiera servir de base al desarrollo de un *Observatorio de Seguridad* que sistematizara la recogida de datos, emitiera regularmente informes y proporcionara a las Policías Locales y a las distintas administraciones públicas, en especial a los Ayuntamientos y Consells Insulares, que tienen responsabilidad en materia turística, propuestas de intervención y mejora continuada de la seguridad en las zonas turísticas, lo que puede extenderse obviamente a otros ámbitos territoriales no específicamente turísticos.

La gran diferencia observada entre la percepción de seguridad que tiene el turismo sénior nacional (IMSERSO) que nos visita frente a la población residente en Playa de Palma nos lleva necesariamente a investigar las causas de esa distinta percepción más a fondo. Se han apuntado en esta tesis diversas explicaciones, que encuentran apoyo teórico en otros estudios realizados por otros investigadores en otras áreas, pero que deberían analizarse con mayor especificidad, realizando periódicamente encuestas entre la población residente y viendo el seguimiento de un conjunto de indicadores. No obstante, el grado de hartazgo manifestado por la población residente frente al papel de la Administración Pública, que ha sido claramente incapaz de atender las demandas ciudadanas realizadas por los distintos grupos vecinales, aconseja que paralelamente a la obtención de datos reales con los que analizar la causas de la percepción de inseguridad se tomen medidas urgentes que podrían consistir en mejorar los servicios de transporte y recogida de basuras, la regulación específica de los horarios de apertura y cierre de locales y el aumento de Policía Local destinada permanentemente a la zona. No deben generarse expectativas que no puedan cumplirse, de manera que las políticas públicas anunciadas con *mayúsculas*, como sucedió con el *Consorcio de Playa de Palma*, movilizan un nivel tan elevado de interés, demandas y expectativas que el propio objetivo inicial se multiplica hasta hacerse ingobernable. Una línea de investigación que debería explorarse es precisamente la política de inversiones públicas en las zonas turísticas, donde podría probablemente visualizarse el sistemático abandono en ellas que ha sufrido la población residente, cuando es la que realmente sufre más directamente las consecuencias de vivir en una zona de turismo maduro.

La residencia continuada en barrios tradicionales sobre los que se ha desarrollado durante décadas una actividad turística de masas, como puede ser s'Arenal, y en los que la

Administración Pública no ha llevado a cabo ningún tipo de actuación especial, conlleva a un nivel de estrés vecinal que se ha puesto de manifiesto en las encuestas realizadas a los residentes. Planteamos para su debate público una cuestión que parece una consecuencia clara de la búsqueda de la equidad y de la justicia redistributiva que debe promover la Administración Pública: consideramos que una parte no menor de la recaudación de la ecotasa debería destinarse directamente a la mejora de los barrios en los que residen los ciudadanos de la Playa de Palma, que deben convivir no sólo con las incomodidades ambientales que comporta la llegada masiva de turistas en verano, en especial el llamado turismo de borrachera, sino también con la degradación ambiental y social progresiva de su espacio público. Si algún "ambiente" se ha visto perjudicado, social y económicamente, por el desarrollo del turismo de masas, este ha sido indudablemente el espacio urbano donde viven los residentes. Las inversiones suelen destinarse a la primera línea, a la playa, a la iluminación de la primera línea, a su peatonización, pero a medida que uno se adentra hacia el interior de las zonas donde vive la población, el abandono de la inversión pública es absolutamente evidente. Esa otra Playa de Palma que no ven en exceso, ni mucho menos *viven*, los turistas seniors que nos visitan necesita una intervención pública que convierta el espacio urbano de la Playa de Palma en un barrio con dotaciones y servicios equiparables en calidad a lo que desde el sector privado se ofrece a los turistas. Mejorar el nivel de satisfacción de los residentes en Playa de Palma es uno de los objetivos prioritarios que debe plantearse el Ayuntamiento de Palma y debe lograrlo con la participación de otras administraciones públicas y con el consenso del sector privado.

Otro de los aspectos que deberían investigarse a futuro, en relación a la eficacia de las técnicas de prevención comunitaria desarrolladas por la Policía Local, es conocer mejor la relación existente entre entornos cotidianos de origen de los turistas y eficacia de las técnicas de auto-protección en la mejora de la seguridad. Debería explorarse si cuando los turistas seniors proceden de localidades turísticas o cercanas al modo de vida urbano que se desarrolla en las ciudades turísticas como Palma, consideran de mayor o menor utilidad las charlas sobre seguridad. Es decir, habría que analizar hasta qué punto el hecho de vivir diariamente en entornos cotidianos similares al lugar de destino turístico hace del residente que viaja un turista *familiarizado* con ciertas actividades, usos y comportamientos y, por ello, menos receloso, expectante o vigilante cuando visita destinos turísticos como el de la Playa de Palma. Por el contrario, convendría conocer el efecto sobre la percepción de seguridad que tiene el hecho de vivir cotidianamente en un entorno rural o cuando menos no turístico y el grado de efectividad que sobre estos colectivos tienen las charlas de prevención. Este mejor conocimiento permitiría desarrollar estrategias de promoción turística mejor adaptadas a los potenciales clientes, poniendo en valor aquellos aspectos en materia de seguridad que se hayan revelado de mayor interés.

Planteamos pues como línea de estudio de futuras investigaciones establecer lo que en esta investigación sólo se ha podido plantear como una conclusión preliminar y es determinar si, efectivamente, es el tipo de relación que los turistas y residentes mantienen con el entorno el que afecta la representación espacial que se hacen del destino turístico o del lugar de residencia y si ambos elementos son los que determinan el grado de inseguridad percibida. Hemos visto en esta investigación que el residente establece con

el entorno (inseguro o no) de la Playa de Palma una relación de vecindad, mientras que el turista establece una vinculación conscientemente recreativa y de corta duración. ¿Es esta relación con el entorno la que determina su percepción de seguridad? Es decir, el turista percibe la Playa de Palma como un destino vacacional seguro, pero probablemente percibiría el lugar de otra forma si tuviera que "residir" de forma permanente en él. Aunque no tenga mucho sentido preguntar a personas mayores de 65 años si residirían, si pudieran, en la Playa de Palma, pues obviamente los turistas seniors responderían tomando en consideración muchos otros factores además de la "seguridad" (arraigo familiar, disponibilidad de alojamiento, nivel de vida, etc.), si podría establecerse hasta qué punto lo que transmite seguridad y confortabilidad para residir coincide con lo que transmite seguridad a la hora de viajar.

Por lo que respecta a la actuación específica de la Policía Local, y como propuesta para la mejora de las técnicas de intervención comunitaria que viene practicando, debería mejorarse la obtención de evidencias por lo que respecta a los impactos negativos que provocan los actos antisociales e incívicos tanto entre los turistas como entre los residentes. Igualmente, debería mejorarse el estudio de la percepción de seguridad entre las mujeres. Los resultados tanto de la END2016 como de la END2017 refuerzan la idea de que existe una tendencia a valorar de forma distinta según sexo. Estudiar cuáles son las claves de esta distinta percepción es una de las líneas futuras de trabajo que cabrá explorar, al igual que si existe o no una visión distinta de la misión y función de la Policía Local por parte del colectivo masculino y femenino; en ese sentido, cabría plantear a la Policía Local la necesidad de que incorporara de forma específica agentes femeninas a las actividades que lleva a cabo dentro del programa de intervención comunitaria. Se trataría de observar qué efecto causa entre los receptores de las charlas informativas o entre los participantes a los grupos vecinales de apoyo, la presencia de mujeres Policía, y en especial si su presencia activa puede ayudar a reducir el miedo difuso en el colectivo femenino.

El papel de la Policía Local es bien valorado por los encuestados turistas y residentes, y se reclama por parte de ambos colectivos una mayor presencia en la Playa de Palma. La mejora de efectivos durante todo el año, con el correspondiente refuerzo veraniego, así como la mejora de la dotación de infraestructura de que dispone (vehículos, sistemas de intercomunicación, monitorización, etc.) resulta imprescindible, pero esta investigación revela también la necesidad de proponer a la administración pública una formación continuada y específica para el trabajo en contextos turísticos, pues las problemáticas que presentan los destinos turísticos maduros en materia de seguridad distan mucho de ser comunes a otros entornos urbanos.

Finalmente, cabe recomendar que el sector turístico reconozca la seguridad no sólo como una condición necesaria para el desarrollo de la actividad turística, sino como un activo que la Playa de Palma puede y debe promocionar, comprometiéndose a erradicar definitivamente los negocios destinados a atraer el turismo de borrachera, que comprometen la imagen del destino, restan eficacia a la inversión en calidad e incrementan el nivel de conflictividad entre los residentes. Ello debe hacerse además de forma inminente, antes de que la percepción sobre la seguridad en la Playa de Palma, que ahora es aun notablemente buena entre el turismo sénior, acabe deteriorándose.

9. BIBLIOGRAFÍA

9. Bibliografía

1. Abellán García, A.; Ayala García, A.; Pérez Díaz, J.; Pujol Rodríguez, R. (2017): «Un perfil de las personas mayores en España, 2018. Indicadores estadísticos básicos». Madrid, *Informes Envejecimiento en red* nº 13 Madrid: SCIC (Ministerio de Economía y competividad. Recuperado el 3 de Enero de 2018, de http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred indicadoresbasicos13.pdf
2. Abellán García, A.; Ayala García, A.; Pérez Díaz, J.; Pujol Rodríguez, R. (2018): «Un perfil de las personas mayores en España, 2018. Indicadores estadísticos básicos». Madrid, *Informes Envejecimiento en red* nº 17, 34 p. [Fecha de publicación: 07/02/2018]. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enredindicadoresbasicos18.pdf>
3. Aguilar, D. M. (2001): El turismo social como tipología turística desestacionalizadora de la empresa hotelera. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales*, (41), 93-110.
4. Aguilar, Mariano (1999): *El ejército español durante el franquismo*. Madrid: Ediciones Akal. ISBN 84-460-0962-1999.
5. Aguiló, E. (1984): "La medición de la estacionalidad del turismo: el caso de Baleares", Estudios Turísticos, núm. 81, pág. 79-88.
6. Aguiló, E., & Rosselló, J. (2005): «Host community perceptions. A cluster anàlisis». *Annals of Tourism Research*, 32(4), 925-941
7. Ahumada Ramos (de), F.J. (2001):*Materiales para el estudio del derecho Económico-Administrativo* Editorial Dykinson
8. Akis, S., Peristianis, N. Warner, J. (1996): «Residents' attitudes to tourism development: the case of Cyprus». *Tourism Management*,17(7), 481-494.
9. Alarcón Urbistondo, P.; Rojas-de-Gracia, M. M. (2017): «La imagen de los destinos turísticos desde un punto de vista holístico versus atributos a través de las Redes Sociales». *International Journal of Information Systems and Tourism* (IJIST), 2(2), 7-21.
10. Alberoni, F. (2003): *El arte de liderar*. Barcelona : Gedisa.
11. Alcaide Casado, J. C. (2005): *Donde está el marketing para mayores*. Universidad de Méjico , 50.
12. Alcozeba,Y, Queralt,A, Rodó,J. (2002): *La Gobernanza para el desarrollo sostenible en Cataluña. Conceptos, requerimientos institucionales y elementos de análisis*. Institut Internacional de la Governabilitat de Catalunya (IIG): Consell Assessor per al Desenvolupament Sostenible. Generalitat de Catalunya. 32p
13. Alén González, M.E; Domínguez Vila, T.; Fraíz García, A. (2002):«El turismo sénior como segmento de mercado emergente» *Cuadernos de Turismo*, núm. 26, 2010, pp. 9-24 Universidad de Murcia Murcia, España
14. Álvarez, C. (10 de Febrero de 2006): Turismo sénior. Nuevos productors turísticos II. Uhutur. Universidad de Huelva. http://www.uhu.es/uhutur/documentos/npturisticos2/Turismo%20senior.pdf
15. Alvárez, M. (1997): «La metodología del instituto de estudios de policia para el análisis de la inseguridad». *Ciencia Policial*, 7-17.

16. Alvira, F.; Rubio,Mª A. (1982): «Victimización e inseguridad, las perspectivas de las encuestas de victimización en España». *Reis*, 29-50.

17. Amorin, E. et al. (2012): Seguridad percibida en la ciudad de Curitiba. Un sondeo exploratorio en residentes locales y turistas. *Revista de Análisis Turístico* n.14 p.1-9 Disponible en: <http://www.aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/128/114>.

18. Ander-Egg, E. (1995): *Técnicas de investigación social* 24º edición. Buenos Aires: Lumen.

19. Andrade Suárez, M. (2012): La generación de la imagen del destino a través de las fuentes de información y comunicación turística: El caso Gallego. *Revista de Estudios Regionales*, (93), 17-41.

20. Aponte, R. (1990.): «Definitions of the Underclass: A Critical Analysis». *Sociology and critical American Issues*, 117-137. Recuperado el 3 de abril de 2017, de http://adatbank.transindex.ro/html/cim_pdf399.pdf

21. Aranguren, J. (2006): La inactividad de la administración en el ordenamiento jurídico. archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/20199/tratado_beccaria_hd32_2015.pdf?se

22. Baloglu, S.; McCleary, K.W. (1999):«A model of destination image formation. Annals of Tourism Research», vol. 26, nº 4, pp. 868-897. PII: S0160-7383(99)00030-4

23. Banaclocje Palao, J. (1996):*La libertad personal y sus limitaciones*. Madrid: McGraw-Hill.

24. Barceló i Pons, B y otros. (1982): *Cien años de la historia de baleares.* Palma: Salvat. Barcelona: Bosch.

25. Barceló i Pons, B. (2000):«Història del Turisme a Mallorca» *Treballs de la Societat Catalana de Geografia* núm. 50 Vol. XV, 31-54, Barcelona

26. Barciela Fernández, A. (2017): Teoría de los marcos de ruptura.Modelo causal de los conflictos en barrios vulnerables con alta diversidad cultural. Tesis Doctoral. Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones. Universidad de Comillas

27. Bardolet, E, Sheldon,P J. (2008): «Turismo en archipiélagos: Hawai y Baleres» *Annals of tourism resarch*, 279-307.

28. Barragán Muñoz, Juan M. (2003): «The End of the Century for Coastal Management in Spain», *Journal of Coastal Research*, 19-2, 314-325

29. Barragán Muñoz, Juan M. (2005): *La gestión de áreas litorales en España y Latinoamérica* Universidad de Cádiz. Servicio de Pubicaciones, 198 págs.

30. Bauman, Z. (2012): *Vida liquida*. (A. Santos Mosquera, Trad.):Barcelona: Espasa Libros.

31. Bauman, Z. (2017): *Retropía*. Barcelona: Espasa libros.

32. Beas Secall, L. (2012): Los planes de excelencia turística en España (1992-2006): Una apuesta por la revitalización de los destinos. Revista *Scripta Nova* Vol. XVI, núm. 411, 20 de agosto de 2012

33. Beccaria, C. (1764): *Tratado de los delitos y las penas*. (2015, Ed.):Madrid: Universidad

34. Becker, H. (2009): *Outsiders. Hacia una sociología de la desviación*. Buenos Aires: Siglo XXI.

35. Beechert, E.D. (1982):"Racial Divisions and Agricultural Labor Organizing in Hawaii" *American Labor in the Southwest: The First One Hundred Years*, ed. James C. Foster. Tucson ,University of Arizona Press, p.121-123

36. Bellis, M. A., Hughes, K., Bennett, A. & Thomson, R. (2003): The role of an international nightlife resort in the proliferation of recreational drugs. *Addiction* 98, 1713-21. 30

37. Bellis, M. A., Hughes, K., Dillon, P., Copeland, J. & Gates, P. (2007): Effects of backpacking holidays in Australia on alcohol, tobacco and drug use of UK residents. BMC Public Health 7(1):

38. Berastain, A. (2000): *Victimología, nueva palabras clave*. Valencia: Tirant lo blanc.

39. Berastain, A. (2005): *Estudios de Victimología.* (T. Sumalla, Ed.):Valencia: Tirano Lo Blanch.

40. Berki, R. (1986): *Security and Society: Reflections on Law, Order and Poítics*. Londres: Dent.

41. Bértolo, C. (2017): Llamando a las puertas de la revolución, Antologia. Penguin, Randon House.

42. Betancourt García, Mª.E, Castillo Nechar, M, Montejo Salgado,I, Chacón Rodríguez,M. (2012): «Comportamiento complejo del sistema turístico, tratamiento interdisciplinario y transdisciplinario». *Annals Of Toursm Research*, 185-207.

43. Binimelis, J. (1919): «Historia de Mallorca», *Boletín de la Sociedad Arqueológica Luliana* nº35 p

44. Blanco Herranz, F. J. B. (2004): «Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística» *Estudios turísticos*, (160), 5-30.

45. Blázquez Salom, M. (2013): «La profundización de la vía urbano-turística-financiera en Palma (2007- 2011): políticas y materialización en tiempos de crisis», in Observatorio Metropolitano de Madrid (Eds): *Paisajes devastados: después del ciclo inmobiliario: impactos regionales y urbanos de la crisis*. pp.355-388.

46. Blumenthal-Barby, J. S. (2016): «Biases and heuristics in decision making and their impact on autonomy». *The American Journal of Bioethics*, *16*(5), 5-15.

47. Boakye, K. A. (2009): «Institutionalisation, contextual weaknesses and vulnerability to crime». In: Paper presented at the ATLAS Africa conference, Gaboronne, Botswana, July 1e3rd, 2009

48. Boakye, K. A. (2012): «Tourists' views on safety and vulnerability. A study of some selected towns in Ghana». *Tourism Management*, *33*(2), 327-333.

49. Bobbio, N, Matteucci,N, Pasquino, G.F. (2011): *Diccionario de Politica*. México : Siglo XXI.

50. Bonet Esteva, M. (1995): *La victima del delito* (la autopuesta en peligro como causa de exclusión del tipo injusto): Madrid: Mc Graw Hill.

51. Bonet Vanrell, J. (2017): *Estudi dels efectes del terrorisme en el turisme. L'exemple de la conca mediterrània 1995-2015.* Treball Fi de Grau en Geografia. Facultat de Filosofia I Lletres. Universitat de les Illes Balears, 35 pp.

52. Boniface, B., Cooper, C., & Cooper, R. (2012): *Worldwide destinations: The geography of travel and tourism* (6th edition): Oxon, UK: Routledge

53. Borja i Sebastià, J. (2006): «Pors urbanes i demandes de seguretat: la repressió preventiva.» *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 77.

54. Borrat, H. (1989): El periódico, actor del sistema político. *Quaders de comunicación i cultura*(12), 67-80. Recuperado el 3 de MARZO de 2017, de http://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/download/41078/89080

55. Bosch, J. L., Farrás, J., Martín, M., Sabaté, J., & Torrente, D. (2004): «Estado, mercado y seguridad ciudadana. Análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España». *Revista Internacional de Sociología*, *62*(39), 107-137.

56. Bourdieu, P. (1977): «Sur le pouvoir symbolique» *Annales* nº 3, París.

57. Bourdieu, P. (2000): *Cuestiones de Sociología*, Istmo, España, 2000, pp. 220-232, Col. Fundamentos, no. 166.

58. Boyer, M. (2002): «El turismo en Europa, de la Edad Moderna al siglo XX». *Historia contemporánea*, *25*(2002), 13-31.

59. Brandariz García, J. (2007): «Seguridad ciudadana, sociedad del riesgo y retos inabordables de la política criminal». *Revista Galega de Seguridade Pública*, 35-54.

60. Bretones, M. (2008): *Funciones y efectos de los medios de comunicación de masas; modelos de análisis*. Universidad de Barcelona, 9. Obtenido de http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/6201

61. Brotons Capó, M.; Murray-Mas, I.; Blázquez-Salom, M. (2016): «Viaje de ida y vuelta, al mito. La contribución del cine a la formación de la iconografía turística de Mallorca» *Anales de Geografía de la Universidad Complutense;* Madrid Tomo 36, N.º 2, 203-236.

62. Brunt, P.; Mawby, R.; Hambly, Z. (2000): «Tourist victimisation and the fear of crime on holiday», *Tourism Management*, Volume 21, Issue 4, pp. 417-424, https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00084-9.

63. Buades Clar, M. (2015): *Las cifras de delitos y su distribución espacial y estacional en España: datos oficiales y dinámicas turísticas y demográficas.* Trabajo Fin de Grado en Geografía. Departamento de Geografía (UIB):(inédito):p. 32

64. Bueno, B. (2004): Veinticinco años de creación del Imserso. Reseña. Servicios de Información sobre Discapacidad. Universidad de Salamanca-Instituto Universitario de Integración en la Comunidad http://sid.usal.es/16264/1-1

65. Buil Gil, D. (2016): Criminología (ii): evolución teórica, pasado presente y futuro. Crimipedia. Universidad Miguel Hernández

66. Bunge, M. (1969): *La investigación científica*. Ariel, Barcelona

67. Cañellas, L. i. (1989): Las encuestas de victimización los ciudadanos, ¿Cómo lo ven? *Prevenció. Quaderns d'estudis i documentació,* 27-40.

68. Canyelles, T. (2015): *L'illa desvestida, moralitat contra nuesa a les platges mallorquines*. Palma: Lleonard Muntaner.

69. Carbonell, J. (1999): Derecho penal: concepto y principios Constitucionales. Valencia: Tiran lo Blanc.

70. Carbonero Gamundi, Mª A; Ballester Brage,L; Horrach Torrens,A.; Sanz Gómez, A. (2006): *Dades per un diagnòstic dels barris de Palma*. Palma: Ajuntament de Palma.

71. Carman, J.M. (1990):Consumer Percepcions of Service Quality. An assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66, 33-55

72. Carro Fernández-Valmamayor, J. L. (1989): *Sobre los conceptos de orden público, seguridad ciudanada, y seguridad pública*. En M. d. Interior, Policia y Sociedad (págs. 25-48): Madrid: Dirección General de Policía

73. Carro, D., Valera, S., & Vidal, T. (2010): «Perceived insecurity in the public space: Personal, social and environmental variables.» *Quality and Quantity,* 44, 303e314

74. Casado, J. (2005), ¿Dónde está el Marketing para mayores? MK Marketing+Ventas nº

75. Casas Anguita, J.; Repullo Labrador, J.R.; Donado Ocampo,J. (2003):«La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)» *Atención Primaria*, Vol. 31. Núm. 8.Mayo 2003 Pág.469-558

76. Castaño, J, Moreno,A, García,S. (2003): Aproximación psicocial a la motivación

77. Castaño, J. M. (2005): *Psicología social de los viajes y del turismo*. Madrid: Thomson.

78. Castaño, J.M., Moreno, Crego,A. (2006): Perfiles turísticos en una muestra de sujetos. *Estudios Turísticos*, nº 171, 57-76.

79. Castells. M. (2001): *La era de la información* (Vol. 3): Madrid: Alianza Editorial

80. Charlot, M.; Marx, R. (coords.), (1933): *Londres 1851-1901. La era victoriana o el triunfo de las desigualdades*, Alianza Editorial, Madrid.

81. Checa Olmos, F. (1998): Africanos en la otra orilla. Trabajo, cultura e integración en la España Mediterránea. Editorial Icaria Antrazyt, Barcelona.

82. Chen, C. y Wu, C. (2009):«How motivations, constraints, and demographic factors predict seniors´ overseas travel propensity». *Asia Pacific Management Review*, 14 (3): 301-312.

83. Clar, J. (2012): *Informe de percepció de seguretat/inseguretat a la zona de l'Arenal*, març 2012. Escola Municipal de Formació, Policia Local de Palma

84. Cabellos, M. (2016): La Platja de Palma, evolució històrica i planejament urbà. Palma: Documenta Balear.

85. Caínzos López, M. (2016): «Clases, intereses y actores sociales: un debate posmarxista». *Revista española de investigación Sociológica* (46), 81-89. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/249415.pdf

86. Caixabank (2017): *Turismo: viajando al futuro*, Informe mensual Caixabank Research. Servicio de Estudios de Caixabanl. Barcelona.

87. Calafat, A;Blay,N.; Hughes, K.; Mendes, F.; Cibin, B, et al.. (2011): *Tourism, nightlife and violence; a cross cultural analysis and preventive recommendations*. Palma: IREFREA.

88. Camps, V. ;Giner, S. (1998): *Manual de civisme*. Barcelona: Ariel.

89. Canals, P. (2006*): S'Arenal que he viscut*. Palma: Documenta Balear.

90. Canals, P. (2013): S'Arenal-Can Pastilla, Platja de Palma. Editorial Gràfic Art Palma, Palma:

91. CIREM (2010): Percepción y opinión de los residentes sobre la Playa de Palma. Resultados de la encuesta. CIREM Fundación, Barcelona, marzo. Consorcio Playa de Palma

92. Clarke, R.V. (1980): "'Situational' Crime Prevention: Theory and Practice." British Journal of Criminology 20:136-47.

93. Clarke, R.V. (1997):Situational Crime Prevention; Sucessful Case Studies Harrow and Heston Publishers, New York 2nd editon

94. Clarke, R.V.; Cornish, D.B. (1985): "Modeling Offenders' Decisions: A Framework for Research and Policy." In: M. Tonry and N. Morris (eds.), Crime and Justice: A Review of Research, vol. 6. Chicago, IL: University of Chicago Press

95. Clingermayer, J.C. (2004):«Heresthetics and Happenstance: intentional and unintentional exclusionary impacts of the zoning decision-making process». *Urban Studies*. Vol 41, Issue 2, pp. 377 - 388

96. Cerdá, B. A. (2017): «Los lobbies y la Tecnocracia en la Gestión Pública». *Miguel Hernández Communication Journal*, (8), 465-485.

97. Celeste, E., Carneiro, M.J. Kastenholz, E., Alvelos, H. (2017):Social tourism programmes for the senior market: a benefit segmentation analysis, *Journal of Tourism and Cultural Change*, 15:1, 59-79,DOI: 10.1080/14766825.2015.1117093

98. Chacón, M. & Téllez, W. (2017): «Victimización y "ondas de choque": simulación computacional de la propagación del miedo al crimen». *Revista Criminalidad*, 59 (1): 9-25

99. Cueva Perus, Marcos. (2008): «Para una antropología del parásito social». *Cuicuilco*, *15*(43), 11-31. Recuperado en 29 de julio de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592008000200001&lng=es&tlng=es.

100. Cobler Martínez, E, Gallardo Campos, R.A, Lázaro Guillamón C. Pérez i Montiel,J. (2014): *Mediación policia, teoría para la gestión del conflicto*. Madrid: Dykinson.

101. Cohen, S. (1972): *Folk devils and moral panics. The creation of Mods and Rockers* Oxford: Oxford University Press.

102. Cohen, L.E. y Felson, M. (1979): Social change and crime rate trends: A routine activities approach. *American sociological review, 44*, 588-608.

103. Coll Ramis, M.A.; Seguí Llinas, M. (2014): "El papel del clima en la estacionalidad turística y la configuración de productos turísticos emergentes. El caso de Mallorca", *Cuadernos de Turismo* nº33, 15-30

104. Coll Ramis, M. (2016): *Análisis socio-espacial de la estacionalidad turística en Mallorca*. Tesis Doctoral Programa de Doctorado en Geografia. Universitat de les Illes Balears http://hdl.handle.net/10803/457700

105. Conde-Pumpido, C. (1989): «Violencia social y seguridad ciudadana». Poder Judicial , 95-110. Conferencia en el Instituto Navarro de Administración Pública. Pamplona : Instituto criminalidad (SEC): *Revista Apunts de Seguretat*, núm 3.

106. Cornish, D.B.; Clarke, R.V. (1987): "Understanding Crime Displacement: An Application of Rational Choice Theory." Criminology 25(4):901-916.

107. Cossio-Cuadrado, L.F. (2011): *El bikini. De la revolución cultural al paradigma consumista* TFG del Grado de Comunicación Social, Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

108. Crawford, D., Goodbey, G. (1987):"Reconceptualizing barriers to family leisure" *Leisure Sciencies*, 9, 119-127

109. Crawford, D., Jackson, E. y Goodbey, G. (1991):"A hierachical model of leisure constraints". *Leisure Sciences* 13:309-320

110. Cruz Soriano, E. (2017): El turismo nacional en Baleares: evolución y perspectiva. Trabajo Fin de Grado. Facultad de Turismo, Repositorio de TFG de la UIB.

111. Curbet J. (1983): *Democracia i policia*. Barcelona: Generalitat de Catalunya (Direcció General de Seguretat Ciutadana, Departament de Governació):

112. Curbet J. (2006): Dret a la seguretat o seguretat dels drets? per una seguretat sostenible. *Revista Catalana de Seguridad Pública*, 15.

113. Curbet J. (2010): *El rei nu. un anàlisi de la (in):seguretat ciutadana.* Girona: CGG Edicions.

114. Curbet, J. (2003): *Una seguridad ilusoria.* Barcelona: Institut de Ciències Polítiques i Socials

115. Curbet, J. (2011): *Un mundo inseguro*. Barcelona: U.O.C.

116. Dalapeh. (2011): *Identificación de los aspectos más relevantes del sector comercio y servicios. Palma: Consorcio Platja de Palma.*

117. Davidoff, P., & Davidoff, D. (1994): *Sales and marketing for travel and tourism*. Newersey: Prentice Hall.

118. Dávila, J.M. & Ponce, G. (1988): «La distribución espacial de la delincuencia en el País Valenciano y su relación con algunas variables socioeconómicas». *Investigaciones Geográficas*, Vol. 6, pp. 187-205. de Criminología (págs. 427-429): Barcelona: Gedisa.

119. De los Monteros, Gerardo Novo E, Osorio García, Maribel, Torres Nafarrate, Toluca Javier, & Esquivel Solís, Edgar. (2012): Imagen turística y medios de comunicación: Una construcción social. *Estudios y perspectivas en turismo*, *21*(6):Recuperado en 23/03/2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000600004&lng=es&tlng=es

120. Del Pino Junilo Reyes Mª, Quintero Castañeda,N. (2015): Emnienda artículo 248-1. En Boletin oficial de las cortes generales senado (pág. 359): Madrid: BOCG.

121. Días Martín, R. (Coord): (2012):Informe sobre el Envejecimiento en España. IMSERSO Colección Documentos. Serie Estadística 2223

122. Díaz Rojo, J.A. (2009): «La polémica, las 'buenas noticias' y las 'malas noticias' como valores noticiosos predominantes en el discurso sobre la salud en tres diarios nacionales españoles». *Tonos, Revista electrónica de Estudios Filológicos*.núm. XVII, julio

123. Díaz, R., Gutiérrez, D., & Garau, J. B. (2007): «Actitud del Residente en Destinos Turísticos Insulares: Un Análisis Comparativo». *XIX Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing*

124. DIRECCIÓN GENERAL DE PUERTOS Y COSTAS (Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo), 1991, Actuaciones en la costa 1988-1990 , Madrid, MOPU, 307 pp

125. Domínguez i Figueirido, J.L, Rodríguez Basanta, A. (2004): «Policia y conflicte. una anàlisis de les demandes sociales que s'expresen a través dels mitjans de comunicació». *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 45-64.

126. Domínguez, J.A.; Aledo, A.; Roig, B.: «Dificultades epistemológicas y técnicas en encuestas a población elusiva: el caso de los turistas residenciales», *Cuadernos de Turismo*, nº 37, pp. 135-155.

127. Donaire, J.A.(2008): «La efervescencia de la "turismofobia». Barcelona Metrópolis. *Revista de información y pensamiento urbanos* junio-septiembre.

128. Doxey, G. (1975): «A causation theory of visitor-resident irritants: methodology and research inferences in the impact of tourism». En *Sixth Annual Conference Proceedings of the Travel Research Association*. San Diego, California, (septiembre):

129. Dumazedier. (1974):«Realidadades del ocio e ideologías» In Dumazedier, et al. *Ocio y Sociedad de Clases*, pág. 9-45. Barcelona, Editorial Fontanella.

130. Duncan, A. (2011): *Diccionario de criminología*. Barcelona: Gedisa.

131. Dunkel, F. (1998): *Fundamentos criminológicos generales de relación entre la víctima el autor y el derecho penal*. Freiburg: Universidad Freiburg.

132. Duro, J. F. (2015): Estacionalidad turística en las provincias españolas; medición y análisis. *Cuadernos de turismo*, 157-177.

133. Dussich, J.P.J. (2015):«The evolution of Internacional Victimology and its current status in the world today» *Journal of Victimology* nº 1 p.37-81

134. Echeburúa, E, Salaberría, K, Cruz-Sáez, M. (2014): «Aportaciones y limitaciones del DSM-5 desde la Psicología Clínica». *Terapia Psicológica*, 69 y siguientes.

135. Echeburúa, E.; Baca, E. y Tamarit, J. (2006): *Manual de victimología*. Valencia: Tiran lo Blanc.

136. Edney, J.J. (1976):«Human Territories: Comment on Functional Properties.» *Environment and Behaviour*, 8, 31-47.http://dx.doi.org/10.1177/001391657600800103

137. Edney, J.M. (1972):«Property, Possession and Permanence: A Field Study in Human Territoriality» Journal of Applied Social Psychology Volume 2, Issue 3

138. Ekblom, P. (2012):«Prevención situacional del delito». En John Eugene& Muncie Mclaughlin, *Diccionario Criminología*, Editorial Gedisa.

139. Ellenberger, H. (1954):«Psychological relationships between the criminal and his víctima». *Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique* 2, pp. 103-121..

140. EUROPAPRESS (2017): Compromís pide en el Senado que se erradique a los trileros tipificando su actividad como "estafa", págs. (15 de Marzo de 2017): http://www.europapress.es/nacional/noticia-compromis-pide-senado-erradique-trileros-tipificando-actividad-estafa-20170315132800.html

141. Fábregues i Cuxart, L. (1974): *Estampas del Terreno*. Ediciones Cort, Palma

142. Faircloughn, N. (2003), *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*, London: Routledge.

143. Faircloughn, N.(1995), *Media Discourse*, London: Edward Arnold

144. Farré, J. (2005): Comunicación de Riesgo y espirales de miedo. Comunicación y Sociedad, 3, 95-119. Recuperado el 02 de noviembre de 2017

145. Fattah, E. A. (2014): «Victimología: pasado, presente y futuro.» *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 1-33. Recuperado el 2017 de septiembre de 3, de http://criminet.ugr.es/recpc/16/recpc16-r2.pdf

146. Felson, M. y Clarke, R.V. (1998): Opportunity makes the thief: Practical theory for crime prevention. *Police Research Series*, *Paper 98*, 1-43.

147. Fernández, R. (2014): «Teoría de la clase ociosa». *Iberian Journal of the History of Economic Thought*, I(2), 429.

148. Ferrer Guasp, P. (2008):*Contraban, república i guerra*. Documenta Balear, Palma p. 350

149. Ferrer Guasp, P. (2014):*Contraban, corrupció i estraperlo a Mallorca (1939-1975)*, Editorial Nestor Carda, Palma, p. 250

150. Ferrer, J.L (2016): «Viaje al turismo basura». Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Colección 360º Barcelona.

151. Ferret, J.L. (2009): «Qui governa quan no governa ningú?» Metropolis de Barcelona (Ciutat de la por):

152. Fleischer, A., & Pizam, A. (2002): «Tourism constraints among Israeli seniors». *Annals of Tourism Research*, *29*(1), 106-123.

153. Folgado, J.; Oliveria, P.A.; Hernández J.M. (2011): Imagen del destico y marca turística. Sinergias e implicaciónes *Tourism & Management Studies*, ISSN 2182-8458, ISSN-e 2182-8466, *Nº. Extra 1 (Proceedings Int. Conference Tourism & Management Studies 2011: Full Papers), 2011*, págs. 904-914

154. Font Obrador (1975b*): S'Arenal; Miscelánea histórica del caserío (1861-1930):..* y monografía del templo dedicado a Ntra. Sra. de la Lactancia de Mn. Sebastián Guasp Cerdá Ajuntament de Llucmajor

155. Font Obrador, B (1972): *Historia de Llucmajor*, vol. I y II. Ajuntament de Llucmajor

156. Fraile, P.; Bonastra, Q. (2010):«Seguridad y mapas online del delito: la otra cara de la participación ciudadana». Barcelona *Scripta Nova* (U.B):

157. Fraile, P.; Bonastra, Q. (2011):«Espacio, delincuencia, seguridad; hacia un diseño de un modelo de análisis territorial». *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles* nº 57 – 2011, págs. 123-146.
https://re positori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/46537/018719.pdf?sequence=1

158. Fraile, P.; Bonastra, Q.: Rodríguez, G, Arella, C. (2006): *Paisaje ciudadano y percepción de la inseguridad*. Madrid. Dykinson.

159. Fuentes, J.L. (2005): «Los medios de comunicación y el derecho penal». *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 16:2-16:51.

160. Fuster Bernat, G. (1971):«Manacor en bikini» *Perlas y Cuevas*. *Revista de Manacor*, nº 262 25 septiembre de 1971 p. 13-14

161. GADESO (2017): "Radiografia de la Platja de Palma. A l'espera de la reconversión integral" Quaderns GADESO Anàlisi de la realitat socioeconòmica de les Illes Balears.Nº 327 agost 2017 http://arxiugadeso.org/sesiones/gadeso/web/14_revista/ca_10000296.pdf

162. Galafasi, G. (2011):«Teorías diversas en el estudio de los movimientos sociales. Una aproximación a partir del análisis de sus categorías fundamentales» *Cultura y Representaciones Sociales***,** 6 (11): (2011), pp. 7-32

163. Galan, R. (2013): «La última gran obra de la Platja de Palma» Diario de Mallorca, dia 2 junio. Palma https://www.diariodemallorca.es/palma/2013/06/02/ultima-gran-obra-platja-palma/849991.html

164. Galdón, G. (2010): Seguretat i regeneració urbana. Palma: Consorcio PdP.

165. Gallardo Campos, R.A.: Hierro Batalla, A. (2016): «La inseguridad ciudadana y la necesidad de orientar la actividad policial hacia la prevención». En *Mediación policial , la reflexión sobre la reflexión* (págs. 73-80): Castellón de la Plana : Universidad Jaime I.

166. Gallardo-Pujol, D., Forero, C. G., Maydeu-Olivares, A., & Andrés-Pueyo, A. (2009): «Desarrollo del comportamiento antisocial: factores psicobiológicos, ambientales e interacciones genotipo-ambiente». *Revista de Neurología*, 48(4), 191-198.

167. Galtung, J.; Ruge, M. (1965):«The structure of foreign news: The presentation of the Congo, Cuba and Cyprus crises in four foreign newspapers». *Journal of International Peace Research*, vol. 1, p. 64-90.

168. Gans Herbert J. (1980), *Deciding What's News*, London, Constable.

169. García de Pablos, A. (2010): *La prevención del delito y análisis de los diversos modelos*. Barcelona. U.O.C.

170. García de Pablos, A. (2015): *La moderna criminología científica y los diversos modelos teóricos*. Barcelona. U.O.C

171. García Ferrando, M. (1993): «La Encuesta». En M. García Ferrando, J.; Ibáñez y F. Alvira (Ed.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 123-152): Madrid, España: Alianza Universidad

172. García Sastre, Mª.A, Martorell Cunill, O. (2007): «Una reflexión sobre el modelo turístico de las Illes Balears», en *Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa*: XX Congreso anual AEDEM (Vol.1, pp. 1097-1106): Palma de Mallorca: AEDEM Ediciones.

173. García, E. (2001): *Inmigración y delincuencia en España: análisis criminológico.* Valencia: Tirant lo blanc.

174. García, R. C. P., Morales, L. M., & González, Y. D. (2007): «La imagen del destino y el comportamiento de compra del turista» *Teoría y praxis*, (3), 89-102.

175. García-Castro, J.D, Barrantes,B. (2016): «Perception and fear of crime: a review of articles in spanish 2004-2014». *Reflexiones* vol.95 n.1 San Pedro de Montes de Oc

176. García-Pablos, A. (1988): *Manual de criminología, introducción y teorías de la criminalidad*. Madrid: Espasa-Calpe.

177. García-Pablos, A. (1994): *Criminología*. Valencia: Tirano lo blanc.

178. García-Pablos, A. (2003): *Tratado de criminologia.* Valencia: Tirant lo blanch.

179. Garrido, V. (1984): Delincuencia y sociedad. Madrid: Mezquita.

180. Garrido,V, Stangeland,P, Redondo, S. (2001): *Principios de criminología*. Valencia: Tiran lo blanch.

181. Gartner, W. C. (1993): «Image formation process», *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 2, 2-3, pp. 191-

182. Gatnau Vera, M. (2015): *Turismo Sénior*. Factory, Consultora hotelera y de asset Management.

183. Geisner, I., Mittmann, A., Sheng, E., Herring, T., Lewis, M., & Lee, C. (2015):«Understanding college student spring break drinking: Demographic considerations, perceived norms and travel characteristics». *Addiction Research & Theory*, *23*(3), 238-245.

184. George, R. (2003): «Tourists' perceptions of safety and security while visiting Cape Town». *Tourism Management*, 24(5), 575-585

185. Gil Calvo, E. (2006): «Risc, incertesa i mitjans de comunicació». *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 97.

186. Gilbert,R, Hallinan, C.; O'Hara, S.; Tomley, S. (2014): *El libro de la política*. Madrid: AKAI.

187. Girard, R. (1986): El chivo expiatorio. Barcelona: Anagrama.

188. Goldstein, H. (1979): «Improving policing: a problem-oriented approach» *Crime and Delinquency* nº 25, 58-236.

189. Goldstein, H. (1990): *Problem-Oriented Policing.* New York: McGraw-Hill.

190. Góngora Benítez de Lugo, M. (1995) ;«Demain, une conference européenne sur le tourisme social», *Espaces*, núm. 133, pág. 77-79.

191. González Reverté, F.; Antón Clavé, S.: (2008):«La naturaleza del turista. De la turismofobia a la construcción social del espacio turístico». Salvador Antón Clavé, Francesc González Reverté (coord.):*A propósito del turismo: la construcción social del espacio turístico* ISBN 978-84-9788-574-4, págs. 11-34

192. Gordon, B. M. (2002): El turismo de masas: un concepto problemático en la historia del siglo XX. *Historia contemporánea*, *25*, 125-156.

193. Gorrias, A.; Ramis, M.; Tugores, A. (2002): *150 anys de la policia municipal 1852-2002*. Palma : Ajuntament de Palma.

194. Grant, A. (1983): «La eficacia policial». En J. Rico, *Policia y sociedad democrática* (págs. 279-297): Madrid: Alianza Editorial.

195. Graña, F. (2005): «Globalización, gobernanza y "Estado mínimo": pocas luces y muchas sombras». *Polis. Revista Latinoamericana*, (12)

196. Grinols, E. L., Mustard, D. B., & Staha, M. (2011). How do visitors affect crime? *Journal of Quantitative Criminology*, 27(3), 363-378.

197. Guardia, F. R.; García-Sastre, M. A.; & Hormaeche, M. A. (2017): «El turista actiu sènior: el cas de les Illes Balears». *Anuari de l'envelliment: Illes Balears*, (2017), 151-172.

198. Guerrero E. Capella, B. (2013):*Tourist Market Segmentation in Spai*n https://issuu.com. Obtenido de https://issuu.com/elenag896/docs/market_segmentation

199. Guillen, F. (2000): «La utilidad de las legislaciones y políticas duras como políticas de seguridad ciudadana» *Revista Catalana de Seguretat Pública*, núm. 6-7. Escuela de Policía de Cataluña, junio-diciembre 2000, págs. 93 a 115.

200. Guillén, F. (2016): Modelos de policía. Hacia un modelo de seguridad plurar. Hacia una propuesta operacional. Colombia: Fundación Método. Obtenido de Harrow and Heston.

201. Gullone, E. (2000):«The development of normal fear: A century of research». *Clinical psychology review*, *20*(4):429-451.

202. Gunn, C. A. (1978):«Vacationscape». *Designing tourist regions*, 2ª Ed, V.N. Reinhold, New York.

203. Gustafsod, P. E. (1998): «Gender Differences in risk perception: Theoretical and methodological perspectives». *Risk analysis*, *18*(6), 805-811.

204. Guy, D. (2003): La sociedad del espectáculo. *Valencia: Editorial Pre-textos*. (traducción y reedición del original "*La Société du spectacle"* Buchet Chastel-1967)

205. Habermas, J. (1992): «Further Reflections on the Public Sphere», in *Habermas and the Public Sphere*, Ed. Craig Calhou, trans. Trhomas Burguer. MIT Press, Cambridge MA

206. Harcourt, B.E. 2001. *Illusion of order: the false promise of broken windows policing* .Cambridge: Harvard University Press.

207. Harcup, T; O'Neill, D., (2001):«What Is News? Galtung and Ruge revisited», *Journalism Studies*, 2:2, 261-280, DOI: 10.1080/14616700118449

208. Harper Jr, D. W. (2001). Comparing tourists crime victimization. Annals of Tourism Research, 28(4), 1053-1056.

209. Hassemer,W, Muñoz,F. (2001): *Introducción a la criminología*. Valencia: Tirant lo Blanc.

210. Hayes, B.E., (1995): Cómo medir la satisfacción del cliente. Barcelona. Gestión 2000.

211. Herrero Herrero, C. (1988): «Delitos contra la propiedad». *Poleteia*, 117.

212. Herrero Herrero, C. (2001): *Criminología (parte general y especial):* Madrid: Dykinson.

213. Herrero, N. Mut, J.M., Sastre, A. Lladó, S. (2006): *Estudi de qualitat i millora del servei ofert per la Policia Local de Palma.* Policia Local de Palma, Àrea de Seguretat Ciutadana, Trànsit i Transports. Palma: Ajuntament de Palma.

214. Herzog, B. (2011): «Exclusión discursiva, hacia un nuevo modelo de exclusión social». *Revista Internacional de Sociología* (RIS), 69(3, Septiembre-Diciembre), 607-626, 2011. http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/viewFile/405/414

215. Hetherington, A. (1985): *News, Newspapers and Television*. London: Macmillan.

216. Hirschi, T. (1969):*Causes of delinquency*. Berkeley: University ofCalifornia Press.

217. Hobbes, T. (1611): El Leviatan. (A. Escohotado, Trad.):Buenos Aires: Losada.

218. Hobsbawm, E. (2012): Historia del siglo XX. Barcelona: Crítica.

219. Holcomb, J., & Pizam, A. (2006). Do incidents of theft at tourist destinations have a negative effect on tourists' decisions to travel to affected destinations? In Y. Mansfeld & A. Pizam (Eds.), Tourism, Security and safety (pp. 115-134). London: Routledge

220. Homs, J. (2013): Antisociales y psicópatas. Barcelona: Bosch.

221. Hong, S.; Lee, S.; Lee Seokho, Jang, H. (2009): «La selección de destinos repetitivos». *Annals of Tourism research*, 24-55.

222. Hope, T.; Sparks, R. (2000): *Crime, risk and insecurity*. London: Routledge

223. Horrach Estarellas, B. (2014): Nuevas pautas de regeneración de los destinos turísticos maduros. Tras más de cien años de construcción de "Platja de Palma". *Arquitectura, Ciudad y Entorno*, [S.l.], ISSN 1886-4805. Disponible en: <http://revistes.upc.edu/ojs/index.php/ACE/article/view/3631>.

224. Horrach Estarellas, B. (2016): *Aprendiendo de la balearización: Mallorca, un laboratorio internacional del turismo de masas y de conformación de los destinos maduros litorales*. Tesi doctoral Universitat Politècnica de Catalunya. Departament d'Urbanisme i Ordenació del Territori

225. Hossain, A., Bailey, G., & Lubulwa, M. (2003): «Characteristics and travel patterns of older Australians: Impact of population ageing on tourism.» Paper presented at the *International Conference on Population and Health: Modelling our Future, Bureau of Tourism Research* Canberra.

226. Huete, R.;» antencón, A. (2018): «El auge de la turismofobia ¿hipótesis de investigación o ruido ideológico? »*Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Pasos Vol. 16 N.1. Págs. 9-19. 2018

227. Hughes, G. (2012*): Diccionario de criminología*. Barcelona: Gedisa.

228. Hylleberg, S. (1992):«General introduction». In S. Hylleberg (Ed.):*Modelling seasonality* (pp. 3–14): Oxford: Oxford University Press

229. Imbert, G. (1998): «La intimidad como espectáculo de la televisión a la telebasura. Hacia una estética de lo hipervisible» *Revista de Occidente nº 201* febrero, Madrid.

230. Imbert, G. (2002): «Azar, conflicto, accidente, catástrofe: figuras arcaicas en el discurso posmoderno». *Trama y fondo: revista de cultura*, (12), 2.

231. IMSERSO. (s.f.): Ciudades y Comunidades Amigables. Recuperado el 5 de Enero http://ciudadesamigables.imserso.es/imserso_01/ciudades_amigables/ayun_parti/redespana/index.htm =gbs_atb#v=onepage&q&f=false Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya (Generalitat de Catalunya

232. Instituto de Mayores y Servicios Sociales –IMSERSO (2008): *Informe 2008. Las personas mayores en España.* IMSERSO. [Fecha de publicación: 2009] http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/infppmm2008.pdf

233. INSTITUTO IDES (1990): *Análisis económico del impacto del programa de vacaciones para la tercera edad*, Instituto Nacional de Servicios Sociales, Ministerio Asuntos Sociales.

234. Jones, C., Barclay, E., & Mawby, R. (2013). Public disorder, antisocial behaviour and alcoholrelated crime: From the metropolis to the tourist resort. In C. Jones, E. Barclay, & R. Mawby (Eds.), The Problem of Pleasure (pp. 107-121). London: Routledge.

235. Jones, M. (2014): VIII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad. Longevidad y cambios en la periodicidad de la vida adulta. Nuevos paradigmas de una vejez emergente- (pág. 8): Ciudad de la Plata http://www.aacademica.org/000-099/319

236. Josiam, B. M.; Hobson, J. S. P.; Dietrich, U. C. y Smeaton, G. (1998): "An analysis of the sexual, alcohol and drug related behavioural patterns of students on spring break*"*, *Tourism Management,* vol. 19 (6)**,** 501-513.

237. Juan, A.; Amador, J.; Duch, M.A.; Blai, D.; Tejera, E.; Mayol, A. (2010): *Ocio nocturno en las Illes Balears Diagnóstico y propuestas de calidad desde la Salud Pública*. Govern de les Illes Balears, Ministerio de Sanidad

238. Jupp, V. (2012): *Diccionario de la criminología*. Barcelona: Gedisa.

239. Jurowski, C. A. (1994):*The interplay of elements affecting host community resident attitudes toward tourism: A path analytic approach*. Ph.D., Virginia Polytechnic Institute and State University

240. Kelling, G. L.; Wilson, J. Q. (1982): «Broken windows: the police and neighborhood safety»**.** *Atlantic Monthly*. Mar; 249(3):29–38.

241. Kelling, G.; Coles, C. (1998):*Fixing broken windows: restoring order and reducing crime in our communities*. New York: Free Press.

242. King, G, Keohane, R.O.; Verba, S. (2009): *El diseño de la investigación social, la inferencia científica en los estudios cualitativos*. Madrid: Alianza.

243. Kottak, C. (2002): *Antropología cultural*. Madrid: Macgraw-Hill, Interamericana-España.

244. Kozak, M., & Rimmington, M. (2000). Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. Journal of Travel Research, 38(3), 260-269.

245. Landrove, G. (1998): *La moderna criminologia*. Valencia: Tirant lo blanc.

246. Lansky, M. (2010):«La vergüenza oculta» *Clínica e investigación racional*, Revista electrónica, 61-81.

247. Laraña, E. (1999): «La construcción de los movimientos sociales». In Lasierra, G. (2016): *Modelos de policia hacian un modelo de seguridad* plural. Madrid: Bosch.

248. Lázaro, C. (2016): «De la autoridad y sus agentes«. En R. H. Gallardo Campos, *Mediación policial, la reflexión sobre la reflexión* (págs. 171-176): Castellón de la Plana: Universidad Jaume I.

249. Le Serre, D. (2008): *Who is the senior consumer?* Recuperado el 26 de junio de 2009 http://www.escpeap.net/conferences/marketing/2008_cp/Materiali/Paper/Fr/LeSerre.pdf

250. Lee, C. M., Maggs, J. L. & Rankin, L. A. (2006): «Spring break trips as a risk factor for heavy alcohol use among first-year college students». *Journal of Studies on Alcohol*, 67, 911-6.

251. Lee, S.H.; Tideswell, C. (2005): «Understanding attitudes towards leisure travel and the constraints faced by senior Koreans», *Journal of Vacations Marketing*, vol. 11, NO 3, pp. 249-263.

252. Lemieux, A. M., & Felson, M. (2019). Tourist and visitor crime. In M. Natajaran (Ed.), International and transnational crime and justice, 2nd ed. (pp. 144-147). Cambridge: Cambridge University Press.

253. Lentz, S. A.; Chaires, R. H. (2007): «The invention of Peel's principles: A study of policing 'textbook' history». *Journal of Criminal Justice* 35: 69-79. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2006.11.016.

254. León,O.; Montero, I. (2009): *Introducción y métodos de encuentas*. Barcelona: U.O.C.

255. Lledó Real, P. (1998): «La inseguretat com a causa del racisme i la xenofòbia». *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 19-29

256. López Pérez, R. (1998): Crítica de la Teoría de la Información *Cinta de Moebio*, (3):[Fecha de consulta: 15/07/ 2018] Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10100304>

257. López-Nieto, F. (1982): *La seguridad ciudadana y su normativa legal*. Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y Juzgados.

258. López-Rey y Arrojo, M. (1985):*Compendio de criminologia y política criminal*. Madrid: Tecnos.

259. Losada Sánchez, N.; Alén González, E., & Dominguez Vila, T. (2018):«Factores explicativos de las barreras percibidas para viajar de los sénior». *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *16*(2):

260. Loubet del Bayle, J. (1998): «La Policía» . Madrid: Acento.

261. Luhmann, N. (2014): Sociología Política, Madrid, Editorial Trotta

262. MacCanell, D. (2017): *El turista una nueva teoría de la clase ociosa* (2 ed.): Madrid: Melusina.

263. Mankiw, G. (s.f.): Principios de Economía, 3ª edición (3 ed.): Mc Graw Hill. manuelangelvenegasgarcia/docs/mkt_magazine

264. Manzanera, L. R. (2008): «La elección de la víctima». *Eguzkilore*, 155-158. *Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología* Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de; http://www.ehu.eus/documents/1736829/2176658/07+Rodriguez.indd.pdf

265. Marcus, M. (2006): «Seguretat urbana, seguretat humana» Revista Catalana de Seguretat Pública, 9.

266. Marín Sánchez, M., García González, A.J. y Troyano Rodríguez, Y. (2006): Modelo de ocio activo en las personas mayores: revisión desde una perspectiva psicosocial. SOCIOTAM: Revista internacional de ciencias sociales y humanidades, 16 (1), 147-167.

267. Marín, M. (1990): *La profesión de policía*. Madrid: Siglo XXI

268. Márquez, H.E.; Montero, J.C. (2005): «Gobernanza para la gobernabilidad La construcción de "Fuerza Civil", la nueva policía de Nuevo León» *Revista Mexicana de Análisi político y administración pública* México.

269. Marsillach, A. (1935): «La señorita de ayer y la de hoy», en *Nuestros Hogares*, Revista mensual, Año VIII, 2ª época, nº 17, septiembre

270. Martín Fernández, Manuel (1990): *La profesión de policía*. Siglo XXI de España Editores.

271. Martín Ruíz, J. F. (2005): «Los factores definitorios de los grandes grupos de edad de la población: tipos, subgrupos y umbrales». *Geocrítica Scripta Nova* Universitat de Barcelona Vol.IX nº 190, 1/06/2005, http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-190.htm

272. Martín, D. (2009):«Fidelidad del turista. un enfoque de modelos estructurales». *Annals of Tourism Research*, 127-150.

273. Martínez Gallego, F.A. (2010): «Publicidad y turismo: La industria del forastero en la Exposición Regional de Valencia de 1909». Ámbitos [en línea] 2010, (Sin mes):: [Fecha de consulta: 19 de junio de 2017] Disponible en:http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16820577010 ISSN 1139-1979

274. Martínez García, E. (2013):«El turista sénior en Europa: actualidad y futuro» *Revista Iberoamericana de Turismo* RITUR, Penedo, vol. 3, n.1, p. 38-56 http://hdl.handle.net/10256/9119

275. Martínez, J. (2015): *Políticas públicas de seguridad ciudadana, ánalisis y propuestas desde la criminología*. Valencia: Universidad de Valencia

276. Martínez, R. (1995): *El derecho a no ser discriminado por razón de sexo*. Madrid: McGraw-Hill.

277. Mascaro, J. (1986): *Corpus de toponimia de Mallorca* - (Mapas): Palma: Promocions.

278. Massolo, A. (2005): «Género y seguridad ciudadana: el papel y reto de los gobiernos locales». *Estudios Centroamericanos (ECA), 681*, 682.

279. Mayer, O. (2002): De las corporaciones locales . Madrid: A.T.M.

280. Mazza, A. (2009): Ciudad y espacio público formas de la inseguridad urbana. Madrid: Maireira libros.

281. Mawby, R. I. (2000). Tourists' perceptions of security: The risk-fear paradox. Tourism Economics, 6(2), 109-121.

282. Mawby, R. I. (2014). Crime and disorder, security and the tourism industry. In M. Gill (Ed.), The handbook of security (pp. 383-403). London: Palgrave Macmillan.

283. Mawby, R., Tecău, A., Constantin, C., Chițu, I., & Tescașiu, B. (2016). Addressing the security concerns of locals and visitors for the sustainable development of tourist destinations. Sustainability, 8(6), 524.

284. Mcguire, F. A. (1984):«A factor analytic study of leisure constraints in advanced adulthood». *Leisure Sciences*, 6 (3): 313-326.

285. Medina, J. (2003):«Inseguridad Ciudadana, miedo al delito». *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 03.01-03.21. Recuperado el 5 de Marzo de 2014, http://criminet.ugr.es/recpc/05/recpc05-03.pdf

286. Medina, J. (2013): *Polícias y estrategias de prevención del delito y seguridad ciudadana*. Madrid: EDISOFER.

287. Medina, J.E.(2014): *Prevención situacional y análisis geográfico del delito* (bl. I):Elche. Crímina

288. Meliá, C. (2007): «Seguridad ciudadana y derecho penal del enemigo». *Revista Galega de Segurida de Pública*, 55-62.

289. Melucci, A. (1999):*Acción colectiva, vida cotidiana y democracia*. El Colegio de México

290. Mendoza Ontiveros, M.M.; Monterrubio Cordero, J.C. (2012): «Actitud de la comunidad residente en Acapulco hacia los *spring breakers* y su comportamiento» Revista de Análisis Turístico, nº 13, 1º semestre 2012, pp. 27-38

291. Merton, R. (1949):Teoría y estructura sociales México, Fondo de Cultura Económica

292. Merton, R. (1954):"Anomie, anomia e interacción social. Contextos de conducta desviada", en CLINARD, Marshall (ed.): *Anomia y Conducta Desviada*, pp. 201-226, Buenos Aires, Paidós, 1967.

293. Micic, J., Denda, S., & Popescu, M. (2019). The significance of the risk-related challenges in tourist destination choice. Journal of the Geographical Institute "Jovan Cvijić" SASA, 69(1), 39-52.

294. Minaert, L.; Miatland, R.; Miller, G. (2009):«Turismo y política social. el valor del turismo social». *Annals of Tourism Research*, 36(2): 316-334

295. Ministerio del Interior. (2017): *Estadísticas de criminalidad*. Madrid: Ministerio del Interior.

296. Mir, O. (2003): «Concepto de derecho administrativo desde una perspectiva lingüística y Constitucional». *Revista de Administración Pública*, 47-87.

297. Mir, S. (2015): *Derecho Penal parte general* (10 ed): Valencia: Tirant lo Blanc.

298. Miravet, S. (2017): *El diagnóstico de la modernidad acelerada en Z. Bauman, Una lectura a través de Reinhart Koselleck y Hartmut Rosa* . Valencia: Universidad de Valencia.

299. Miró, F.: Bautista, R. (2014): «¿Porqué cumplimos las normas penales. Sobre la discusión en materia de seguridad penal». INDRET.

300. Moles,J., G. (2011): «Prevenir o reprimir: un fals dilema?» En *La ciutat de la por*. Metrópolis Barcelona

301. Mongardini. (2007): *Miedo y sociedad*. Madrid: Alianza (Sociología):

302. Montoro,L, Alonso,F, Esteben,C, Toledo, F. (2000): *Manual se seguridad vial: el factor humano*. Barcelona : Ariel intras.

303. Morales, S. T., & Macías, I. C. (2017): Políticas sociales y envejecimiento en la Unión Europea. Revisión bibliográfica. *Revista electrónica de terapia ocupacional Galicia, TOG*, (26), 19.

304. Morquecho Güitrón, A.C.; Vizcarra Guerrero, L.R. (2009): «Inseguridad Pública y miedo al delito, un análisis de las principales perspectivas teóricas y metodológicas para su estudio». *Letras Jurídicas* núm.6. Universidad de Guadalajara (México)

305. Morse JM. (1991):«Approaches to Qualitative-Quantitative Metodological Triangulation. Metodology Corner» *Rev. Nursing Research*; num. 40(1)

306. Munné, F., & Codina, N. (2002): «Ocio y tiempo libre: consideraciones desde una perspectiva psicosocial». *Revista Licere-Brasil*, *5*(1), 59-72.

307. Muñóz de Escalona, F. (2010): *«Crítica de la obra que cimento el paradigma convencional del turismo: Los "Gründrisse*". TURyDES, Vol 3, Nº 7 (abril/abril 2010):

308. Murriá,S, González,C, Consola, A. (2008): *Metodología para el análisis, diseño y evaluación de políticas de seguridad*. Madrid: Federación Española de Sociología.

309. Mut Calafell, A (2005):*Pregó de les Festes de Sant Cristòfol*. S'Arenal. Llucmajor. http://www.llucmajor.org/documents/pregons-santcristofol.html

310. Mut García, J. (2013):«*Abordamiento al problema. Bases para la redacción de una ordenanza-marco de civismo para PdP*» Escola Municipal Policia Local

311. Nam, J, Ekinci,Y, Whayatt,G. (2012): «Valor y fidelidad de marca y satisfacción del consumidor» *Annals Of Tourism Research*, 27-51.

312. Naredo, M.; Praxágora, Coop. (2010): *Guia per a l'elaboració de diagnòstics de seguretat amb visió de gènere a l'àmbit rural i urbà*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

313. Navarro Céspedes, J.M.; Casas Cardoso, G.M.; González Rodríguez, E. (2010): "Análisis de Componentes Principales y Análisis de Regresión para datos categóricos. Aplicación en la hipertensión arterial". *Revista de Matemática: Teoría y Aplicaciones* 17(2): 1999-230, La Habana, CIMPA, Universidad Central

314. Neuman, E. (1994): *Victimología y control Social (las víctimas del sistema penal):* Buenos Aires: Universidad.

315. Neuman, E. (2001): *El rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales*. Buenos Aires : Universidad.

316. Nitschke. (1956): *Historia de un viaje a Playas Arenal* (residencia solimar): Palma: Pere Canals.

317. Noelia, M. R. (2014): Término Crimipedia; Victimología. (Crimina, Ed.):Obtenido de crimina.es/crimipedia.

318. O.M.T. (2014): *Recomendaciones de la O.M.T, por un turismo accesible para todos*. Madrid: UNWTO.

319. O.M.T.(2017): *Entender el turismo glosario básico*. Obtenido de media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico

320. O.N.U. - *Derechos Humanos, O. d. (29 de Noviembre de 1985*): Obtenido de O.N.U.: www.un.org/es/documents/ag/res/40/list40.htm

321. Olesniewicz, P.; Markiewicz-Patkowska, J.; Widawski, K. (2016):«Tourism activity in the third age group: its characteristics on selected exemples» *Economic Problems of Touri*sm 4/2016 (36):DOI: 10.18276/ept.2016.4.36-13 | 141–151

322. Oliver Aguiló, M. (2011): *Estudi d'Avaluació i Diagnòstic del Producte Turístic de la la Platja de Palma*. Palma: GADESO. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.gadeso.org/sesiones/gadeso/web/14_revista/ca_10000296.pdf

323. OMS (2017): *Envejecimiento y ciclo de vida*. Organización Mundial de la Salud Obtenido de http.//who.int/ageing/about/facts/es/

324. Palma, C. P. (2009): *Platja de palma un reto de futuro, una oportunidad única, un sueño realizable*. Palma: Consorci Platja de Palma.

325. Palma, C. P. (2010): *Platja de Palma. Cap al turisme del segle XXI*. Palma: Consorci Platja de Palma .

326. Palma, C. P. (2010): *Un posicionamiento turístico y competitivo (Estratégia I del P.A.I. de la Platja de Palma):* Palma: Consorcio Playa de Palma.

327. Pampillón, R. (24 de enero de 2007): ¿Qué es un Free Rider (colado, viajero sin billete, gorrón, parásito, polizón, etc.)? *Economy weblog* Obtenido de Economy. http://economy.blogs.ie.edu/archives/2007/01/que_es_un_free.php

328. Parada, J.R. (2017): *Derecho administrativo II. Madrid*: Ediciones Académicas.

329. Paradell, Ll.; Bosch, A. (2008): *Conflictología policíaca. Policía i conflicte*. (págs. 23-37): Barcelona: U.O.C.

330. Pasquino, G. (2011):*Nuevo curso de ciencia política*. Fondo de Cultura Económica, México. 1ºedición 1997 en italiano.

331. Paterson, I. (2006): *Growing Older. Tourism and Leisure Behaviour of Older Adults*. Oxfordshire. CABI, Cromwell Press, Trowbridge

332. Pearce, P. (1982): *The social psycoholy of tourist benaviour*. Oxford: A.Wheaton&C.Ltd.

333. Peces Barba, G. (1983): *Derechos fundamentales.* Madrid: Universidad de Madrid.

334. Pereda Beltrán, N.; Tamarit Sumalla J. M. (Coords). (2013), *Victimología teórica y aplicada* Madrid: Huygens Editorial p. 349.

335. Peres Neto, L. (2004): «El populismo punitivo en españa; del estado social al estado penal«. Surveillance in Latin America, 229-245. Obtenido de http://www2.pucpr.br/ssscla/papers/SessaoC_A33_pp219-245.pdf

336. Pérez, C. (2012): «Violencia sobre adultos mayores; incidencia actual en Cuba» Recrim,

337. Pérez, C. (2013): «Análisis de la participación ciudadana en España». *Revista digital* (CEMCI), 1-17.

338. Pérez, E. (1993): El ocio. Perspectiva pedagógica. Revista Complutense de Madrid, 66-

339. Petters, T. (1995): «Justicia reparadora». *50º Curso internacional de Criminología* (pág. 229): México: Curso internacional de Criminología.

340. Pidgeon, N., Hood, C., Jones, D., Turner, B. & Gibson, R. (1992): Risk Perception. En The Royal Society (Ed.), *Risk: analysis, perception and management. Report of a Royal Society Group*. Londres: The Royal Society.

341. Pintaudi, S. (2005):«Participación Ciudadana en la Gestión Pública: los desafíos políticos». Scripta Nova, IX (194), 102. Obtenido, http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-194-102.htm

342. Pizam, A., & Mansfeld, Y. (1996): *Tourism, crime and international security issues.* Chichester: Wiley.

343. Pomed Sánchez, L. (2006):«Alguns aspectes de la jurisprudència constitucional sobre el dret a la llibertat i a la seguretat». *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 157-168.

344. Pons, R, Morales,L Díaz,Y. (2007): «La imagen del destino y el comportamiento de la compra del turista». *Teoría y Praxis*, 89-107.

345. Pousada, R. V. (2012): «Economía e historia del turismo español del siglo XX». *Historia contemporánea* ISSN 1130-2402, Nº 25, 2002

346. Prats, J. (2009): Gestió pública. Barcelona: U.O.C. Promociones y Publicaciones Universitarias. propuestas para una medición contextualizada del miedo al delito.

347. Pulido, A. (1971): Estadística y técnicas de investigación social. Salamanca, España: Anaya.

348. Puy Rodríguez, A. (1994):*La percepción social del riesgo. Dimensiones de evaluación y predicción*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid

349. Puy Rodríguez, A. (1995): *Percepción social de los riesgos*. Madrid: Mapfre.

350. Quesada, M. (2010):«Els mitjans són innocents?» Secció: La ciutat de la por. Polítiques de seguretat: prevenció i repressió. *Metròpolis*. Revista d'Informació i Pensament Urbans. Barcelona. http://lameva.barcelona.cat/bcnmetropolis/arxiu/ca/pagee4f7.html?id=23&ui=344

351. Quetglas, M. (2009a): *¿Pueden las demandas ciudadas, cambiar las políticas de seguridad pública?* Trabajo de fin de Máster en Políticas Públicas. U.O.C., Director Jaume Curbet.

352. Quetglas, M. (2009b): *La qualitat en el servei de la Policía Local de Palma*. Palma. Escola Municipal de Formació.

353. Quetglas, M. (2010): *Polítiques Públiques de Seguretat Ciutadana.* Palma: Escola Municipal de Formació.

354. Quetglas, M. (2014): *Una propuesta de política en seguridad pública en la Playa de Palma,* 2014. Trabajo Fin de Máster. Máster sobre la Prevención y Análisis del Crimen. Universidad Miguel Hernández.

355. Ramírez, O. (2010): «Percepción del riesgo del sector agroindustrial frente al uso agrícola de plaguicidas: la soja transgénica en la Pama Argentina». *Ambito y Desarrollo* volumen XIV, nº 20 pp. 35-62

356. Reichmann, J. (1994):«Los verdes austriacos; política ecologísta en un país de consenso». Working paper. Universitat de Barcelona https://www.icps.cat/archivos/WorkingPapers/WP_I_89.pdf?noga=1

357. Rejón Guardia, F.; García Sastre, M.A.; Alemany Hormaeche, M. (2017): «El turista actiu sènior: el cas de les Illes Balears» .en Orte Socías, C. *Anuari de l'Envelliment de les Illes Balears*, Grup d'Investigació i Formació Educativa i Social (GIFES): UIB. http://diari.uib.cat/digitalAssets/461/461928_anuari_envelliment_2017.pdf

358. Requena Espada, L. (2014):*Criminología del desarrollo y las carreras criminales*. Barcelona: Bosch.

359. Restrepo, J.D. (2001): *La objetividad periodística: utopía y realidad*. Chasqui Nº 74, Quito: CIESPAL.

360. Reyes, M. (18 de enero de 2011): «¿Pero quienes son las víctimas?» Diario *El País*.

361. Ribas, C. (2008): *Generalidades sobre los métodos cualitativos: rasgos básicos, variantes campos de aplicación* . Barcelona, Documentos de trabajo UOC

362. Rivera, A. (1997): *La victimología*. Bogotá. Jurídica Radar p. 305

363. Robert, P. (2006):«Seguretat objetiva i seguretat subjetiva». *Revista Catalana de Seguretat Pública*, 85.

364. Rodríguez del Bosque,I, San Martín,H. (2008):«La satisfacción del turista. un modelo cognitivo-afectivo en turismo». *Annals of Tourism Resaerch*, 122-145.

365. Rodríguez, I.; Such, M.P. (2014):«La política turística española de apoyo a la renovación y reestructuración de destinos turísticos maduros: una valoración a partir de las experiencias piloto recientes» En: ACE: *Architecture, City and Environment* = Arquitectura, Ciudad y Entorno, 9 (25): 437-466, 2014. DOI: 10.5821/ace.9.25.3635. ISSN: 1886-4805

366. Rodríguez, V. R., Díaz, M. A. C., & Huber, A. (Eds.): (2005): *La migración de europeos retirados en España* (Vol. 23): Editorial CSIC-CSIC Press.

367. Rodríguez. (1989): *Derecho Penal Español*. Madrid: Dykinson.

368. Rivera, A. (1997): *La victimología*. Bogotá: Editorial Jurídica Radar, p.305

369. Rosal. J, D. (1976): *Del tratado del derecho penal* Valladolid: Universidad de Valladolid.

370. Ross, C. T; Winterhalder, B; McElreath, R. (2018):«Resolution of apparent paradoxes in the racespecific frequency of use-of-force by police». *Palgrave Communication* p. 4-61 |DOI: 10.1057/s41599-018-0110-

371. Rosselló Verger, V.M. (1959): «El Prat de Sant Jordi y su desecación» al *Boletín de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Palma de Mallorca*, núm. 622 pp. 1-10.

372. Rosselló, R. (1989): «El pla de Sant Jordi. Notes històriques (segles XIII-XVI)», *Boletín de la Sociedad Arqueológica Luliana* nº 45 pp. 91-103

373. Royal Society (The) :(1983):*Risk Assessment. Report of a Royal Society study group*. Royal Society Ed. Londres

374. Ruíz Collado, J. «El turismo de la tercera edad generará casi dos millones de pernoctaciones en Baleares», *Ultima Hora*, edición del día 8 de octubre de 2017. https://ultimahora.es/noticias/local/2017/10/08/297799/turismo-tercera-edad-generara-casi-millones-pernoctaciones-baleares.html

375. Ruíz Varea, T. (2014): «*Informe sobre la problemática que sufre la Playa de Palma en cuanto a conductas antisociales, desviadas o delictivas*» Trabajo Fin de Grado Criminología UOC

376. Ruíz, J. (2007):«Cultura ciudadana, miedo al crimen y victimización: un análisis de sus interrelaciones desde la perspectiva del tejido social». *Acta colombiana de psicología* 10 (1): 65-74,2007 (Universidad Católica de Colombia):(págs. 64-74): Bogotá : Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. http://www.redalyc.org/html/798/79810107/

377. Russo, S. & Roccato, M. (2010): «How long does victimization foster fear of crime? A longitudinal study. *Journal of Community Psychology*» *38* (8): 960-974.

378. Saez, H. (2018):«El nuevo Imserso no gusta a los hoteleros». EL MUNDO, 14 julio 2018. Sección Baleares https://www.elmundo.es/baleares/2018/07/14/5b49bc34e2704e72188b45a2.html

379. Salvà Tomas, P. (2001): «Hacia una sociedad de mayores: una aproximación al proceso de envejecimiento de la población». In *Gerontología educativa y social: pedagogía social y personas mayores* (pp. 153-172): Servei de Publicacions i Intercanvi Científic.

380. San Martín, R. (2014): Contra la objetividad. El mito de la neutralidad periodística y las alternativas para repensarlo. Perspectivas de la Comunicación - ISSN 0718-4867, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 73-80, ene. 2014. ISSN 0718-4867. Disponible en: <http://revistas.ufro.cl/index.php/perspectivas/article/view/11>. Fecha de acceso: 22 abril 2018

381. Sánchez-Cuenca. (2017): *La desfachatez intelectual escritores e intelectuales ante la política*. Madrid: Libros de La Catarata.

382. Sanz, A. (2014): *Inseguridad en zonas turísticas intensivas: datos policiales y percepción de los turistas. El caso de la Playa de Palma*. Memoria de investigación de Diploma de estudios avanzados (DEA): Palma. U.I.B.

383. Sassen, S. (2013):*Inmigrantes y ciudadanos*. Madrid: Siglo XXI.

384. Savater, F. (1997):*Política para amador*. Barcelona: Ariel.

385. Sbert Barceló, T. (2002):*Una evolución turística histórica de la Playa de Palma.* Asociación de hoteleros Playa de Palma-Arenal-Can Pastilla.

386. Schenkel, É. N. (2013):«El turismo social como política estatal en Sudamérica». *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Vol. 11 N.º 1 págs. 173-183. 2013

387. Schulz, C. (1989):*Seguridad es un pulgar y una manta*. Barcelona: Plaza Joven.

388. Seabra, C.; Dolnicar, S.; Abrantes, J.L.; Kastenholz, E. (2013):«Heterogeneity in risk and safety perceptions of international tourists», *Tourism Management*, Volume 36, 2013, pp. 502-510

389. Seguí Llinás, M. (2018): *Técnicas de análisis geográficas aplicadas al turismo*. Palma de Mallorca: U.I.B.

390. Segura-Sampedor, J; Pineño-Flores, C.; García-Pérez, M.; Jiménez-Morillas, Morale, R.; González-Argente, X. (2017):«Balconing: An alcohol-induced craze that injures tourists. Characterization of the phenomenon *Injury* Volume 48, Issue 7, July 2017, Pages 1371-1375

391. Selby N, Singleton B, Flosi E (2016):*In context: understanding police killings of unarmed civilians*. Contextual Press

392. Senda Sénior. (26 de Diciembre de 2017): SENIOR. Recuperado el 2 de Enero de 2018

393. Senserrich, R. (2014):*Influencia, limitación de mandatos y grupos de presión*, Politikon

394. Serrano, A., Vázquez, C. (2007): *Tendencias de la criminalidad, percepción social de la sinergía e implicaciones.* International Conference on Tourism Editorial Edisofer

395. Shrader-Frechette, K.S. (1991):*Risk and Rationality. Philosophical. Foundations Lar Populist Reforms.* Berkeley y Londres, Univ. of California Press.

396. Shu, S. (1999):«Housing layout and crime vulnerability». *Proceedings 2nd International Space Syntax Symposium*. Brasilia.

397. Sillano, M.; Greene, M.; Ortúzar, J. (2006): «Cuantificando la Percepción de Inseguridad Ciudadana en Barrios de Escasos Recursos» *EURE (Santiago), 32* (97), 17-35. https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612006000300002

398. Skogan, W. (1990):*Disorder and decline: crime and the spiral of decay in American neighbohoods*. New York: Free Press.

399. Slovic, P. (2016): *The perception of risk*. Routledge.

400. Solís Delgadillo, D. (2017): «Hacia una definición del concepto grupo de interés» *Perfiles latinoamericanos*, *25*(50), 83-101.

401. Sönmez, S., Apostolopoulos, Y., Yu, C. H., Yang, S., Mattila, A., & Lucy, C. Y. (2006): «Binge drinking and casual sex on spring break». *Annals of Tourism Research*, *33*(4), 895-917.

402. Soria, M.A. Saiz, M.D. (2006): *Psicología Criminal* . Madrid: Pearson educación

403. Sorrentino, A. (1947): *Síntesis de doctrina social católica*. Bilbao: Pia Sociedad de San Pablo.

404. Soto Navarro, S. (2005): «La influencia de los medios en la percepción social de la delincuencia» *Revista electrónica de Ciencia Penal y Criminológica*, 7-9. Obtenido de http://criminet.ugr.es/recpc

405. Stanko, E. (2000): «Victims R'Us: the life history of "fear of crime" and the politicisation of violence». In T. Hope, & R. Sparks (Eds.), *Crime, risk and insecurity* (pp. 13e31): London: Routledge.

406. Stanko 2009): «¿Se puede reducir el miedo a la delincuencia que tienen las mujeres?» *Revista Catalana de Seguretat Pública* Mayo. pp.51-65

407. Steinhilper, G. (1979): « Violence et police », 3e Colloque Criminologique 1977, in La police et la prévention de la criminalité, Conseil de l'Europe, Affaires juridiques, Etudes relatives à la recherche Criminologique, Volume XVI, Strasbourg. pp.65-102

408. Stepchenkova, S; ad Eales, J. S. (2010):«Destination Image as Quantified Media Messages: The Effect of News on Tourism Demand», *Journal of Travel Research* Vol 50, Issue 2, pp. 198 – 212m https://doi.org/10.1177/0047287510362780

409. Suarez-Meaney, T. Chías, L. Cervantes, A. (2010):«Relación entre calidad urbana, accidentabilidad vial y homicidios». Juárez: *Congreso internacional de planificación y estudios urbanos*.

410. Summers, L. (2009):«Las técnicas de prevención situacional aplicadas a la delincuencia juvenil». *Revista de derecho penal y criminología* , 395-409.

411. Supremo Tribunal, F. d. (1972):*Circulares relacionadas con la Ley de Peligrosidad y Rehabilitación Social*. Madrid: El Consultor de los Ayuntamientos y Juzgados.

412. Surette, R. (2007):*Media, crime, and criminal justice. Images, realities, and policies.* Beltmon: Thomson Wadsworth.

413. Sutherland, E. H. (1949): *Princípios de criminologia*. Livraria Martins Editôra, SA.

414. Sutherland, E. H., Geis, G., & Goff, C. (1983): *White collar crime: The uncut version* (Vol. 58): New Haven, CT: Yale University Press.

415. Tamarit, J. (2006): *La Victimología; Cuestiones Conceptuales y Metodológicas*. Valencia: Tiran lo blanc.

416. Tarlow, P. E., & Santana, G. (2002):«Providing safety for tourists: A study of a selected sample of tourist destinations in the United States and Brazil». *Journal of Travel Research*, *40*(4), 424-431

417. Terricabras, J. (2006): «La por l'estranger. Reptes globals de seguretat urbana (págs. 111-126):*Revista Catalana de Seguretat Pública* Girona: Ajuntament de Girona.

418. Tittle, C. (2006):«Los desarrollos teóricos de la criminología». In Rosemary Barberet& Jesús Barquín (coord):*Justicia Penal siglo XXI. Una selección de Criminal Justice 2000*. National Institute of Justice (U.S. Departament of Justice):

419. Tomas Ramis, P. (2018): *S'Areanl durant la II República. Una visió municipal*. Pregó de les festes de Sant Cristòfol 2017. Ajuntament de Llucmajor

420. Tovar, J. (2003): *Análisis y coste de la seguridad en los municipios turísticos*. Consultor de seguridad y emergencia pública, 2003. Trabajo mecanografiado, inédito.

421. Tovar, J.; Sanz, A.; Petrus, J.M. ; Ramis, C. (2010a): *La propuesta de análisis de la seguridad.* Palma, Consorcio Playa de Palma.

422. Tovar, J.; Sanz, A.; Petrus, J.M. ; Ramis, C. (2010b): *Marchas exploratorias. Informes derivados.* Palma, Consorcio Playa de Palma.

423. Tovar, J.; Sanz, A.; Petrus, J.M. ; Ramis, C. (2010c): Encuesta de seguridad a Turista de Playa de Palma. Sondeo 2010. Informe de Resultado. Consorcio Playa de Palma.

424. Triandis, H. C. (1981): Influencias culturales en el comportamiento social. In *Trabajo presentado al XVIII Congreso Interamericano de Psicología, Santo Domingo, República Dominicana*.

425. Trilla Bernet, J. (1991): Revisión de los conceptos tiempo libre y ocio."El caso infantil". *Infancia y Sociedad Revista de estudios,* nº 8 marzo 1991 pp.17-31.

426. Tseloni, A.; Pease, K. (2003):«Repeat personal victimization: "Boosts" of "flags"?» *British Journal of Criminology*, vol. 43, nº1, p.196-212 https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/handle/2134/894

427. TSJ (2016):Derogación de la Ordenanza para fomentar y garantizar la convivencia cívica en la Ciudad de Palma de Mallorca, Sentencia nº 45 (Sala Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia 2 de febrero de 2016):

428. Tubau, O,. Nevado, S. (1989): «Las víctimas propiciatorias. Prevenció» *Quaderns d'estudis i documentació*, 55-62.

429. Tudela, P. (2011): *La evaluación de la Policía preventiva. Santiago* (Chile): *Fundación Paz Ciudadana*.

430. Turaine, A. (1977): La marginalidad urbana. *Revista Mexicana de Sociología*, *39* (4), 1105-1142.

431. Turaine, A. (1984), "Le retour de l'acteur, essai de sociologie", éd. Fayard, Paris, France.

432. Tutor Anton, A. (2015): «La creación del imaginario. Un ejemplo: Formentera». *Treballs de la Societat Catalana de Geografia*, núm. 79, juny 2015, p. 99-122 ISSN: 1133-2190 (ed. impresa); 2014-0037 (ed. digital):http://revistes.iec.cat/index.php/TSCG DOI: 10.2436/20.3002.01.80

433. *Última Moda*. Revista ilustrada Hispano-Americana. Madrid. 20/08/ 1893, año VI n1 294

434. Vacas, C., & Landeta, M. H. (2009): «Aproximación al último medio siglo de turismo en España, 1959-2009». *Estudios turísticos*, *180*, 21-64.

435. Valera, S., & Guàrdia, J. (2014): «Perceived insecurity and fear of crime in a city with low-crime rates». *Journal of environmental psychology*, *38*, 195-205.

436. Van Soomeren, P. (2001): «Prevenció de la delinqüència mitjançant el disseny ambiental». *Revista Catalana de Seguredad Pública*, 11-38.

437. Vargas Hernández, J. (2007):«Crisis de la gobernabilidad del Estado-nación» *X Coloquio Internacional de Geocrítica* Porto Alegre, 28 de mayo - 1 de junio de 2007 Universidade Federal do Rio Grande do Sul

438. Vargas Sánchez, A.; Porras Bueno, N. y Plaza Mejía, M.A. (2011): «Explaining residents' attitudes to tourism: Is a universal model possible? », *Annals of Tourism Research*, vol. 38, nº 2, pp. 460-480.

439. Vargas, A.; Plaza, M.A.; Porras, N. (2009): «Understanding Residents' Attitudes toward the Development of Industrial Tourism in a Former Mining Community», Journal of Travel Research 47 (3): 373-387.

440. Varios. (2011): La revalorización de la Platja de Palma, plan de acción integraL. Palma: Consorcio de la Platja de Palma.

441. Varona, G. (2010): *Programa de investigación sobre prevención de la inseguridad y mapas de criminalidad*. Convenio 2010 entre el departamento de Interior del Gobierno Vasco y le Instituto Vasco de Criminología

442. Vázquez Anderson, A. (2004): «Más allá de Habermas: la realidad de los medios de comunicación». *Comunicación y Sociedad*, (2), 247-273.

443. Velarde, O.; Martín M. (2009):*Conflictos de la vida coditiana que generan violencia en los hogares. Area de gobierno de familia y servicios sociales* Ayuntamiento de Madrid. Universidad Complutense, 180p.

444. Velasco, M. (2008):«Gestión de destinos. ¿Gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino?» *Actas de XVII Simposio Internacional de Turismo y ocio*

445. Velásquez, E. (2006): *La gobernabilidad y la gobernanza de la seguridad ciudadana. Hacia una propuesta operacional* (No. 003016): Grupo Método.

446. Verdaguer, M. (1977): *La ciutat esvaïda*. Palma: Moll.

447. Vidales Rodríguez,C., Carque Vera J.L. (2014): *Policia comunitaria una policia para la sociedad del siglo XXI.* Valencia: Tirant lo blanc.

448. Vidales, C. (2012):«Seguridad ciudadana, políticas de seguridad y estrategias policiales». *Revista de Estudios Penales y Criminológicos*, nº 32 469-502.

449. Vinyamata Camp, E. (2008): *Conflictes i conflitologia*. Barcelona: UOC.

450. Virta, S. (2012): «Segurity» . En J. Mclaughin E. Muncie, *Diccionario de Criminología* (págs. 472-474): Barcelona: Gedisa.

451. Von Hentig, H. (1972): *El delito II*. Madrid: Espasa-Calpe.

452. Vozmediano, L. (2010): «Percepción de inseguridad y conductas de autoprotección» Eguzkilore: *Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología* (24): 203-237

453. Vozmediano, L., San Juan, C., & Vergara, A. I. (2008):«Problemas de medición del miedo al delito: Algunas respuestas teóricas y técnicas». *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*.

454. Vozmediano, L., San Juan, C. (2010): «Criminología ambiental: conceptos básicos y aplicaciones en la investigación y la intervención». Apuntes del libro: *Criminología Ambiental: Ecología del delito y de la seguridad.* Editorial UOC.

455. Wacquant, L. (2011):«Poner orden a la inseguridad. Polarización social y recrudecimiento punitivo» *Revista Catalana de Seguridad Pública*, 141-155. Ensayo síntesis del libro Castigar los pobres (2006):

456. Walker A. (1993): *Age and attitudes: main results from a Eurobarometer survey*. Brussels: Commission of the European Communities

457. Walker, M.C. (2004):*Marketing to seniors*, 1st Books Library, Bloomington

458. Watts, A. (2001): *La sabiduría de la inseguridad*. Barcelona: Kairos.

459. Wilson, J, Kelling,G. (1982): Ventanas rotas; la policía y la seguridad en los barrios. *Delito y sociedad*, 67-79.

460. Wilson, J.Q.; Herrnstein, R.J. (1985): *Crimen & Human nature*. New York: The Free Press.

461. Wolfang, F. (199): «El comportamiento de la víctima y de la teoría de la conducta típica». En M. Bonet Esteva, *La victima del delito* (págs. 226-227): Madrid: McGRAW-HILL.

462. Xamena, P. (1978): *Història de mallorca*. Palma: Moll. You, X., & O'Leary, J. T. (1999). Destination behaviour of older UK travellers. Tourism Recreation Research, 24(1), 23-34.

463. Yrigoy Cadena, I. (2015): *La urbanización turística como "solución espacial": agentes, planeamiento y propiedad en playa de Palma y Magaluf (Mallorca):*Tesis doctoral. Programa de Doctorat en Geografia. Departament de Geografia. UIB. http://hdl.handle.net/10803/364777

464. Yrigoy, I., Artigues, A.A., Blázquez-Salom, M. (2013): «El papel del Estado en la renovación urbano-»turística de espacios turísticos. El caso de la Playa de Palma, Mallorca, España». *Revista Bitácora Urbano* Territorial [en linea] 2013, 22 (Enero-Junio):: [Fecha de consulta: 27 de agosto de 2018] Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74829048014> ISSN 0124-7913

465. Zapatel, V. V., Yusta, V. S., García, J. L. P., & Ripoll, V. T. (2012): «Lesiones y muerte por balconing en Baleares». *Revista Española de Medicina Legal*, *38*(2), 46-49.

466. Zimmer, Z., Brayley, R. E., & Searle, M. S. (1995). Whether to go and where to go: Identification of important influences on seniors' decisions to travel. Journal of Travel Research, 33(3), 3-10

467. Zúñiga Rodríguez, L. (2001): *Política Criminal*. Madrid. Colex.