

# ESTUDI DE L'AGENDA 21 LOCAL DE LLORET DE MAR I DELS SEUS REPTES DE FUTUR

AUTORS

**Ackermann, C; Boyra, J; Martínez, A; Vendrell, A.**

josep.boyra@tsi.url.edu

## RESUM

L'article es fruit d'un treball de final de carrera realitzat per les estudiants Carla Alexandra Ackermann, Anna Martínez Moles i Alba Vendrell Torres durant el curs 2009/2010. Aquest treball de recerca va ser tutoritzat per Josep Boyra, josep.boyra@fje.edu, doctor en Geografia, i professor de l'àrea de ciències socials de TSI - Turismo Sant Ignasi, Universitat Ramon Llull, Barcelona.

L'objectiu d'aquest article es divulgar la recerca feta i al mateix temps fer una síntesi de les seves principals aportacions, entre les que destaquem l'anàlisi de L'Agenda 21 Local de Lloret de Mar i el seu grau d'assoliment respecte dels reptes de futur per tal d'aconseguir ser una destinació turística competitiva i sostenible al llarg del temps.

## PARAULES CLAU

Agenda 21 Local, turisme sostenible, competitivitat de la destinació

## ABSTRACT

This article is based on a research developed during the academic year 2009-2010 by Carla Alexandra Ackermann, Anna Martínez Moles and Alba Vendrell Torres. The research was conducted under the supervision of Professor Josep Boyra, PhD from TSI - Turismo Sant Ignasi, Ramon Llull University. The aim of the article is to divulge the contents of the research and its main results regarding the positive effects of Local Agenda 21 in the tourism industry of Lloret de Mar.

## KEYWORDS

Local Agenda 21, sustainable tourism, destination excellence.

## INTRODUCCIÓ

Són molts els efectes negatius, en tots els nivells d'una població (socioculturals, econòmics i mediambientals), que el desenvolupament massiu i insostenible del turisme dels anys 60 i 70 del darrer segle han suposat. Però, alhora, cal tenir en compte que també són moltes les poblacions que han volgut rectificar els seus errors i dirigir-se cap a un turisme molt més sostenible i respectuós amb el seu entorn en els darrers anys.

Aquest és el cas de Lloret de Mar, un dels màxims exponents del turisme de masses de sol i platja a Catalunya i una de les primeres poblacions a Catalunya que, seguint l'exemple del municipi de Calvià (Mallorca), ha decidit canviar les seves actuacions per unes altres més sostenibles i beneficioses per a la població en el seu conjunt.

Amb aquesta investigació, hem volgut conèixer les situacions generals en les quals es trobava i es troba el municipi abans i després de l'aplicació de l'Agenda 21 Local respectivament, observant i estudiant els nivells d'aplicació en tots els seus sectors i analitzant les seves millores i reptes encara necessaris per a seguir endavant, tenint sempre com a referència els principis de la Declaració de Rio de Janeiro (1992).

Per tal d'aconseguir desenvolupar el nostre estudi i arribar a unes conclusions contrastades i objectives de la realitat, l'article es basa en les següents apartats:

- Anàlisi de l'Agenda 21 i el seu pla d'acció, amb els seus principis i aplicacions, com el marc adient per la implementació d'un desenvolupament més sostenible dels municipis turístics.
- Estudi de Lloret de Mar com a destinació turística de sol i platja, evolucions i elements positius i negatius del seu model turístic.
- Presentar la síntesi dels resultats derivats del treball de camp realitzat per determinar el grau d'aplicació de l'Agenda 21 Local a Lloret de Mar.
- Extracció de conclusions sobre l'aplicació de l'Agenda 21 Local de Lloret de Mar i futurs reptes del municipi.

## ANÀLISI DE L'AGENDA 21 LOCAL I CONCEPTES ASSOCIATS

L'any 1992 es va celebrar la Conferència de les Nacions Unides sobre el Medi Ambient i el Desenvolupament, comunament coneguda com la Cimera de la Terra a Rio de Janeiro. En aquest esdeveniment, es van aprovar el Programa 21, la Declaració de Rio sobre Medi Ambient i Desenvolupament, la Declaració de Principis sobre els Boscos i les Convencions sobre el Canvi Climàtic. Aquest programa de les Nacions Unides, oficialment anomenat com Programa 21 Local, és conegut arreu de tot el món com Agenda 21 Local, la xifra 21 fa referència al segle actual. L'Agenda 21 Local és doncs un pla d'acció dissenyat per aconseguir un desenvolupament més sostenible des del punt de vista social, econòmic i ecològic que garanteixi el nostre futur comú.

L'Agenda 21 Local representa un compromís que les diverses localitats i països han assumit per promoure el desenvolupament sostenible, a partir d'un model alternatiu que busca la cooperació entre les administracions públiques i privades i, sobretot, dels agents socials i econòmics. L'objectiu principal de l'Agenda 21 Local és implementar els conceptes i idees principals del

Programa 21 a nivell local, donada la importància dels municipis com a les identitats administratives més petites que vertebrin i ordenen el territori i la seva gran biodiversitat. Els municipis són, per tant, una important eina de gestió a escala local que ha esdevingut fonamental per desenvolupar les accions dirigides a impulsar l'Agenda 21 Local que ha de garantir el seu creixement sostenible.

El principi primordial de l'Agenda 21 Local és "*actuar globalment pensant localment*" (Agenda 21 Local). Per tant, es pot definir l'Agenda 21 Local com a un pla d'acció o estratègia municipal, amb els mateixos articles que la l'Agenda 21 (40 en total), que pretenen fer possible, entre altres, que els ciutadans dels diversos municipis puguin decidir en el desenvolupament sostenible del seu municipi. Per tant, l'aplicació d'aquest model és una estratègia que va de baix a dalt, és a dir, que des de les petites actuacions i les decisions dels ciutadans es pot arribar a un model global sostenible. Un dels principals conceptes de l'Agenda 21 Local es el desenvolupament sostenible. El desenvolupament sostenible ho podem definir com a "*un model que satisfà les necessitats presents sense comprometre les opcions de les generacions futures*" (Agenda 21 Local) i que s'ha anat formant al llarg dels anys a partir de diverses conferències i trobades internacionals.

A continuació es presenten una sèrie de conceptes associats a l'Agenda 21:

- *Qualitat ambiental*: grau en que l'estat actual o previsible d'algun component natural bàsic permet que el medi ambient dugui a terme adequadament les seves funcions, condicionant la vida a la Terra. La valoració de la qualitat mediambiental és molt subjectiva, cosa que ens duu a dir que per realitzar-la és necessària l'opinió dels visitants i dels residents, és a dir, de tots aquells usuaris de les facilitats del destí turístic. Ha estat necessari per a les actuals i següents generacions, cosa que equivaldria a la satisfacció de les necessitats bàsiques i fonamentals de la societat en tots els seus nivells: educació, salut, alimentació, seguretat social, habitatge, desenvolupament urbà i medi ambient.
- *Turisme de masses*: tipus de turisme que mou una gran quantitat de persones al mateix temps cap a un lloc concret i que pot tenir efectes negatius sobre el medi ambient.
- *Capacitat de càrrega d'un municipi*: nivell de població o d'activitat productiva i/o de consum que pot afrontar un territori donat sense experimentar un impacte negatiu excessiu.
- *Nou sistema que relacioni les administracions locals amb la ciutadania*: suposa que l'Administració Pública, en comptes de controlar el procés, el faciliti, tot estimulant la participació dels agents implicats (socials, polítics i econòmics). Per tant, el protagonista és el ciutadà i no les posicions més elevades de l'actual jerarquia.
- *Habitabilitat*: preservar els recursos naturals exhauribles per tal de garantir el seu ús per part de les futures generacions i simultàniament afavorir el desenvolupament i l'ús de fonts d'energia renovables.
- *Conservació*: gestió d'un recurs o d'un ecosistema particular, per tal de prevenir-ne la seva sobre explotació o destrucció en el futur.
- *Cohesió social*: el grau de consens dels membres d'un grup social o la percepció de pertinença a un projecte o situació comú.
- *Petjada ecològica*: aquell impacte que l'actuació humana realitza a la Terra, en relació a la capacitat de càrrega i recuperació del planeta.

- *Diversificació d'activitats econòmiques:* acció necessària per tal d'evitar una situació de risc derivada d'una forta dependència d'una sola activitat econòmica.

## LLORET DE MAR I LA SEVA AGENDA 21 LOCAL

Lloret de Mar és una ciutat localitzada al sud de la Costa Brava que pertany a la comarca de la Selva, localitzada a Girona.

**Població:** 40.269 habitants

**Densitat:** 808,11 hab./km<sup>2</sup>

**Superfície:** 48,71 km<sup>2</sup>



Com a part de la seva història, cal remarcar que durant la dècada dels anys 1960 i 1970, l'agricultura i la pesca eren les seves principals fonts de riquesa però, actualment, el turisme és l'activitat econòmica primordial, al rebre el 12% del turisme que visita Catalunya i més del 40% de tota la Costa Brava. Aquest fet es pot corroborar analitzant l'ocupació per sectors. El 88% de la població activa del municipi treballa en el sector serveis i d'aquesta, el 68% treballa en el comerç i la hostaleria. Aquesta forta dependència del mercat laboral respecte del sector turístic determina notables fluctuacions de la taxa d'atur durant l'any degudes a l'estacionalitat del turisme en el municipi.

Avui en dia, el tipus de turisme que rep Lloret de Mar és, primordialment, un turisme familiar residencial que estiuja a la ciutat per raons de sol i platja. Aquesta imatge ha estat un dels valors més importants del municipi des dels inicis del seu creixement turístic. La seva popularitat consolidada al llarg dels anys ha convertit a Lloret de Mar en una de les destinacions turístiques de Catalunya, en particular, i de l'Estat Espanyol, en general, amb major projecció arreu d'Europa. Val a dir que el turisme esportiu també està adoptant un paper important en el municipi gràcies al segell de destinació turística esportiva amb activitats com el senderisme, el BTT, el submarinisme, el golf, i/o les activitats aquàtiques entre d'altres.

Un altre tipus de turisme que rep el municipi és el cultural, i això es demostra amb les visites guiades que s'estan duent a terme pel centre històric per conèixer la seva història, tradicions i costums, per àrees verdes i àrees desconegudes, especialment a partir de l'aplicació de l'Agenda

21 Local. Finalment, destacar que, actualment, s'estan realitzant projectes importants per desenvolupar el segment del turisme de negocis, com per exemple el *Convention Bureau*.

Per tal d'aprofundir en aquest estudi i aconseguir una visió més concreta i real sobre la situació actual que es dona a Lloret de Mar es va dur a terme un treball de camp basat en una sèrie d'enquestes, totes elles basades en el model Lickert. Aquesta sèrie d'enquestes i de preguntes obertes van ser dirigides als tres grans grups més representatius del turisme a Lloret de Mar. Així 18 habitants, veïns del municipi, varen ser enquestats mitjançant una enquesta de 22 preguntes tancades i 5 preguntes obertes, així mateix 10 turistes varen ser enquestats mitjançant una enquesta de 16 preguntes tancades i 7 preguntes obertes i per últim 9 empreses varen respondre a una enquesta de 6 preguntes tancades i 4 preguntes obertes. Els resultats obtinguts varen ser contrastats en funció del nivell d'estudis i l'edat de l'enquestat ajudant-nos, doncs, a obtenir una visió més objectiva i real de la situació. Una síntesi d'aquests resultats obtinguts mitjançant les enquestes realitzades es presenta a continuació.

Segons els resultats obtinguts en aquestes enquestes, podem constatar, en primer lloc, que la majoria dels veïns del municipi no tenen una opinió gaire favorable pel que respecte l'activitat turística que es desenvolupa a Lloret de Mar. No obstant, la gran majoria reconeixen que els seus ingressos provenen de l'activitat turística i per tant reconeixent la seva dependència i importància per la seva economia en particular. Entre els punts més destacables de la enquesta dirigida a la població local, trobem que la nota mitja donada a la representació de la població per part de l'Ajuntament és elevada, la qual cosa constitueix un fet important que cal tenir en compte ja que és un dels principis més importants de l'Agenda 21 Local. Pel que fa a la qualitat de vida a Lloret de Mar, es podria assegurar, segons la nota de 3.7, que els lloretencs consideren que s'hi viu adequadament però que la temporada alta suposa sempre complicacions. Tot i així, els lloretencs consideren que en comparació a fa 5 anys, hi hagut una millora, situant-se la puntuació mitja en 4.3.

Les preguntes obertes també han estat decisives a l'hora d'extreure conclusions. Segons les respostes, es pot deduir que tot i que l'oferta turística que té el municipi agrada al lloretencs, el turisme que reben és un dels fets que més els preocupa. Per tant, com a conclusió principal, els lloretencs consideren necessari modificar el tipus de turisme actual per un de més qualitat i respectuós amb la localitat. Finalment, pel que fa a l'Agenda 21 Local, el 83% dels enquestats la desconeixen, majoritàriament degut a una falta tant d'interès per part de la mateixa població com d'un esforç d'informació per part de l'Ajuntament.

Les enquestes realitzades als turistes indiquen que, en general, el turista a Lloret de Mar està content amb els atractius del municipi i rep una oferta que satisfà les seves necessitats i expectatives. Entre les seves respostes més significatives cal destacar, en primer lloc, la nota mitja respecte de la percepció sobre de la qualitat de l'entorn del litoral que és de 4.5 sobre 5. D'aquesta resposta es pot deduir que la percepció positiva de l'entorn natural es una de les raons principals del seu viatge. Això, doncs, significa que Lloret de Mar respon bé a les seves necessitats amb platges maques i netes i instal·lacions adequades.

En quant als termes de contaminació acústica i lumínica, la puntuació ha estat, no obstant, bastant a la baixa ja que, els turistes, independentment de la seva edat, prenen consciència de l'alta contaminació, especialment en determinades zones. Els turistes troben que la qualitat mediambiental a Lloret de Mar és l'adequada, això sí, cal tenir en compte que les enquestes van ser

realitzades al mes d'abril, és a dir, durant la temporada baixa caracteritzada per un turisme força diferent al dels mesos de juliol i agost. Tant els habitants com els turistes opinen que el que més els agrada de Lloret de Mar són les seves platges, la qualitat del servei, el cost de l'estada i la tranquil·litat de la localitat. Entre els més joves, cal destacar l'àmplia oferta d'oci nocturn com a un dels elements que més els agrada.

Pel que fa als aspectes negatius, pocs d'ells n'han trobat un. No obstant això, alguns han destacat la falta d'aparcament, el volum de gent que hi ha en el municipi i els robatoris que es duen a terme. No hi ha dubte que aquests aspectes negatius detectats estan relacionats amb la gran afluència de visitants durant els mesos d'estiu i són el producte, fins a un cert punt estandarditzat, de la massificació turística pròpia de les destinacions de sol i platja al llarg de l'alta temporada. Finalment però, cal destacar els aspectes que més han cridat l'atenció dels turistes en la seva visita i que són francament positius, com ara, la bellesa i la naturalesa de l'entorn natural, el bon temps, l'existència de molts serveis dels quals no tenien informació prèvia, la gran oferta d'oci tant diürn com nocturn a preus assequibles, així com l'amabilitat de la gent de Lloret de Mar.

Dels resultats extrets de les enquestes realitzades a diferents responsables d'un ventall d'empreses de Lloret de Mar, entre les quals s'inclouen empreses dels sectors de la hoteleria, la restauració, el lloguer d'apartaments turístics, les botigues de souvenirs, els proveïdors d'excursions nàutiques i el lloguer de cotxes entre d'altres, es pot concloure que en general existeix un alt grau de desconeixement de les iniciatives dirigides a la conservació de la qualitat mediambiental en el municipi. Cal remarcar que els enquestats en general no tenen en compte o desconeixen els estàndards de qualitat mediambiental pel que fa el turisme a Lloret de Mar. No obstant això, el sector hoteler està més ben posicionat en relació a la resta d'empreses turístiques.

Pel que fa a les ajudes de l'Ajuntament, totes les empreses enquestades, siguin del sector que siguin, coincideixen que l'Ajuntament no dona cap tipus d'ajuda econòmica ni organitzativa per aplicar mesures i/o programes de gestió mediambiental en a les seves empreses. Segons els enquestats, l'Agenda 21 Local no està ben promoguda ja que cap d'elles, excloent l'Hotel Guitart Monterrey 5\*, rep informació sobre aquesta.

Pel que fa a la participació entre l'empresa pública i la privada, el resultat ha estat d'un 1.7 com a mitja. Amb aquesta puntuació, doncs, es reflecteix la situació que les empreses consideren que s'està donant al municipi. Cal per tant millorar i afavorir la col·laboració de les entitats públiques i privades ja que precisament la participació entre l'empresa pública i la privada es un dels principis fonamentals que l'Agenda 21 Local proclama.

Si considerem la qualitat del turisme a Lloret de Mar, les empreses ens donen una valoració inferior a la que tenen els propis habitants enquestats ja que són els principals agents als quals els afecta la tipologia del turista. En gran mesura, això és degut als paquets turístics que aquests visitants contracten ens els seus països d'origen. Cal tenir en compte el cas de l'Hotel Guitart Monterrey 5\*, com a un dels enquestats que dona una nota més alta (un 3), donat que el seu tipus de client té unes necessitats bastant diferents als de la resta d'empreses enquestades.

Per tant, com a conclusió i basant-nos en la puntuació total de 2.4 com a nota mitja, podem dir que Lloret de Mar encara ha d'avançar molt pel que a fa a l'aplicació de l'Agenda 21 Local a les empreses i en la seva promoció i difusió per part de l'Ajuntament. A més, podem constatar que l'Ajuntament sembla estar dedicant grans esforços només cap a una direcció, el turisme de luxe,

deixant de banda les petites empreses, com podrien ser les agències de viatges, els restaurants o els petits hotels. Així es pot concloure que l'única empresa que declara conèixer i rebre informació sobre l'Agenda 21 Local de Lloret de Mar és l'Hotel Guitart Monterrey. De fet aquesta unitat hotelera afirma haver realitzat una reforma integral de les seves instal·lacions l'any 2008 per tal d'adaptar-se als reptes de futur.

En aquest sentit, i com a prova de la manca per part del consistori de campanyes realment efectives de comunicació i promoció de l'Agenda 21 Local de Lloret de Mar dirigides als empresaris turístics del municipi, cal afegir el cas paradigmàtic de l'Hotel SAMBA 3\* que com d'altres declara no rebre informació sobre les mesures que impulsa l'Agenda 21 Local de Lloret de Mar, tot i ser el primer hotel de la Costa Brava que va començar a implementar estàndards de qualitat mediambiental i, per tant, també a rebre certificacions d'aquest tipus.

## REPTES DE FUTUR

Segons els resultats de les enquestes i els nostres estudis, proposem tot un conjunt de reptes de futur que considerem necessaris d'aplicar a Lloret de Mar per tal de dur a terme una bona Agenda 21 Local que realment ajudi a la població, en totes els seus vessants, a arribar a un turisme sostenible i respectuós per tots:

- Creació de normatives i estratègies mediambientals que ajudin a protegir i a controlar les accions que puguin significar algun tipus d'efecte negatiu per a la localitat.
- Creació d'estratègies de promoció a nivell comarcal ja que és només a partir d'una unió amb la resta de municipis de la comarca de la Selva que Lloret de Mar podrà arribar a ampliar i diversificar la seva demanda, alhora d'ajudar a la resta d'empreses del sector.
- Implantació de nous reptes segons l'economia global, especialment tenint com a referència els canvis que s'estan donant actualment, ja que és a partir d'ells que també poden aparèixer noves oportunitats i mercats.
- Foment de la participació activa entre l'empresa pública i privada per tal d'arribar a projectes comuns que beneficiïn a ambdues.
- Foment de la participació ciutadana ja que sense la seva opinió, tant de la població pròpiament dita com dels treballadors, no s'aconseguirà realment una correcta aplicació de l'Agenda 21 Local ni un turisme respectuós amb totes les necessitats de les minories.
- Regeneració sostenible de Lloret de Mar a partir de la implantació de nous plans, com podria ser el ja creat i actualment aturat PALS (Pla d'Acció Local per a la Sostenibilitat).
- Canvi de l'estereotip turisme de "borratxera" a partir de noves mesures, com el foment d'una major despesa o la creació d'activitats molt més adequades a les noves necessitats.
- Segmentació de la demanda per tal d'arribar a tots els possibles mercats ja que és a partir de l'agrupació dels possibles clients segons les seves possibles necessitats es poden crear, adequar i millorar els productes i recursos de Lloret de Mar.
- Major formació tant dels directius com empleats de les empreses turístiques com d'altres sectors ja que és únicament a partir d'aquesta formació que s'aconseguirà assolir l'acompliment dels projectes i plantejaments proposats.

## CONCLUSIONS

Després de la nostra investigació a Lloret de Mar i l'augment del nostre coneixement adquirit al llarg d'aquest treball, podem constatar de manera conclusiva que a Lloret de Mar encara li queda molt per arribar a la sostenibilitat, especialment, tenint en compte que l'Agenda 21 Local no està seguint tots els principis publicats en la mateixa. D'aquesta manera, en primer lloc, trobem que hi ha una clara necessitat de creació de diàleg per part de l'Administració Pública per tal de conèixer quines són les necessitats i desitjos dels ciutadans i usuaris, els quals estan afectats per cada una de les decisions i accions realitzades per consistori en el seu municipi.

A més, observem la manca d'interrelacions entre els agents ambientals, socials i econòmics, bàsicament deguda al desconeixement de la població sobre el que realment és l'Agenda 21 Local i sobre què han de fer per poder participar en ella. Les empreses no en són una excepció trobant en la majoria d'elles una falta de formació i participació en els nous projectes que es duen a terme. Concretament, hem pogut observar que l'únic segment implicat en l'estratègia comuna de l'Ajuntament de Lloret de Mar ha estat l'oferta del turisme de luxe.

Segons paraules de la Directora del Fòrum de l'Agenda 21 Local del municipi, la Sra. Maria Antònia Leal, per aconseguir una recuperació de l'interès de la ciutadania pel que respecta a l'Agenda 21 Local a Lloret de Mar, es volien dur a terme tot un conjunt de noves activitats que englobessin a la població local. A més, el municipi ha format part a nivell internacional de xarxes per a localitats que disposen d'una Agenda 21 Local i que juntes han participat en xerrades i programes amb altres països on s'assessoraven els uns als altres. Tot i així, cal tenir en compte que, actualment i en part degut a l'actual situació de crisi econòmica a escala global, no s'està portant endavant cap tipus d'acció per tornar a aconseguir aquest interès de la població. De fet i segons diferents gràfiques elaborades per l'Ajuntament l'interès de la població per l'Agenda 21 Local ha anat decreixent considerablement en els últims anys.

Com a conseqüència creiem oportú intensificar la promoció de l'Agenda 21 Local en el municipi i en el sector turístic en concret, conscienciant a l'oferta de l'alta importància que té el medi ambient en la nova tipologia de demanda. Amb aquesta nova visió, s'aconseguiria no només involucrar a les empreses del sector en aquesta nova estratègia necessària per a tothom, sinó també que la població no es senti desplaçada en les decisions de l'Ajuntament ans al contrari demostrí més interès en els projectes i activitats creats per l'Administració Pública.

Així doncs i tenint en compte la síntesi dels resultats de les enquestes que varem realitzar a Lloret de Mar, els lloretencs no consideren disposar d'una bona qualitat de vida a l'haver determinades mancances en quant a la seguretat, diversos problemes amb el medi ambient i contaminació acústica i lumínica, entre altres. Per millorar aquestes percepcions creiem que seria oportú fomentar ajudes, tant econòmiques com en formació, dirigides a l'oferta turística privada, per tal d'aconseguir que aquesta fos més diversa i atractiva tant pels turistes com per a la mateixa població local.

Cal assenyalar, tot i així, que el consistori de Lloret de Mar és conscient de totes aquestes mancances i prova d'això és el seu anhel per millorar i corregir al llarg dels propers anys tots els errors que, lògicament, ha comès en la seva situació pionera en quant a l'aplicació de l'Agenda 21 Local en destinacions turístiques.



## BIBLIOGRAFIA UTILITZADA PEL TREBALL DE RECERCA

- ABELLA PONS, J. 2009. "Reseñas de publicaciones. Participación ciudadana, patrimonio cultural y museos: entre la teoría y la praxis", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 7, No 2, pp. 337-340.
- ABREU, R., DAVID, F i CROWTHER, D. 2005. "Corporate social responsibility in Portugal: empirical evidence of corporated behaviour", *Corporate governance*, Vol. 5, No 5, pp. 3-18.
- AGUIRRE, J. A. 2007. "Deseables y posibles: participación comunitaria, patrimonio histórico-cultural, calidad ambiental y desarrollo turístico sostenible. San Jerónimo de Moravia, Costa Rica", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 5, No 1, pp 1-16.
- Ajuntament de Lloret de Mar. 2009. "Atur registrat, contractació i afiliació a la Seguretat Social", Servei d'Ocupació Municipal i de promoció econòmica, pp. 4 i 8.
- Ajuntament de Lloret de Mar. 2009. "Butlletins Municipals: 68, 69,70, 71 i 72".
- ALFREDO ASCANIO, Ph. D. 2003. "Turismo: reestructuración cultural", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 1, No 1, pp 33-37.
- AMER FERNÁNDEZ, J. 2003. "Empresariado hotelero e implementación de un impuesto turístico: el caso de la ecotasa en Baleares", *Cuadernos de Turismo*, No 12, pp. 165-178.
- ARNAIZ BURNE, S; DACHARY A. (2004) "Sustentabilidad, pobreza y turismo: ¿Oportunidad o necesidad?", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 13, pp. 160-173.
- ARNER FERNÁNDEZ, J. 2009. "Emprendedores turísticos locales y su intermediación en la esfera de las políticas públicas: el caso de Mallorca. Una aproximación desde la sociología histórica y política", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 7, No 3, pp. 371-380.
- BARBAZA, Y. 1988 *El paisatge humà de la Costa Brava*. Barcelona: Edicions 62.
- BEARDSLEY D.; CLEMMONS D.; DELLI PRISCOLI M.; KANE J., MADER R.; MCLAREN D. I WINEBRENNER C. 2006. "Responsible Travel Handbook", *Transitions Abroad Magazine*, P.O. Box 745, pàgs. 10-91.
- BENGOECHEA MORANCHO, A. 2000 *El papel de las corporaciones locales en la consecución de un turismo sostenible*. Valencia: Tirant lo Blanc.
- BERALDO MACIEL LEME, F. 2009. "Educación ambiental y turismo", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 18, pp. 92-106.
- BOADA I JUNCÀ M.; BENAYAS DEL ÁLAMO J.; RODOREDA I BARTÉS G. ; RAFA I FORNIELES M.; JODAR S.; BLANCO PORTILLO R.; MAYOR FARGUELL X.; LLIMONA F.; BROTONS LL.; CAMPILLO I BESSES X.; CERDÁN HEREDIA R.; FERNÁNDEZ-ARROYO JUAN R.; OTERO ARMENGOL I.; JUSTEL A.; JIMÁNEZ L.; GARCÍA VENTURA D. i ZAHONERO I XIFRÉ A. 2005. "Documentación i encuentro sobre impactos del uso público en espacios naturales", *Función abertis*, pàgs. 4-78.
- BOSCH OLIVER, A., RIERA FONT, A., RIPOLL PENALVA, A. i ROSSELLÓ NADAL, J. 2005. "Estrategia de especialización y diferenciación de la planta hotelera en la Baleares", *Cuadernos de Turismo*, No 16, pp. 49-63.
- BRAMWELL, B. 1996. *Sustainable Tourism Management: Principles and Practice*, ATLAS, Universitat de Tilburg, Holanda.
- "Business Ethics: The Bottom Line", 1997. 28 minuts. Films for the Humanities and Sciences, P.O. Box 2053, Princeton. VHS.
- CAHN, S. i PASTORE, J. M. 2003. "Decision modelling: an objective approach to moral reasoning", *Teaching Business Ethics*, Vol. 7, pp. 329-340.
- CALAFUIG I SERRA S. 2005. "La gestió turística local en el litoral català: una lectura des de la dialèctica socioespacial", *Universitat de Girona, tesis doctoral*, pàgs. 19-418.
- CAPELLÀ I HEREU, [et al.] 1998 *Turisme sostenible a la Mediterrània : guia per a la gestió local*. Girona: Brau.
- CASTROGIOVANNI, A. C. 2007. "Lugar, No-Lugar y Entre-Lugar", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 16, pp. 5-25.
- CÉSAR-DACHARY, A. 1996. "Desarrollo sustentable, turismo y medio ambiente en el Caribe. ¿Una opción válida?", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 5, pp. 18-51.
- CIRER COSTA, J. C. 2009. "De cuando el paquete turístico constituía en elemento de innovación turística", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 7, No 3, pp. 407-414.

- CLAVER CORTÉS, E., PEREIRA MOLINES, J. i MOLINA AZORÍN, J. F. 2007. "Impacto del tamaño, el tipo de gestión y la categoría sobre el desempeño de los hoteles españoles", *Cuadernos de Turismo*, No 19, pp. 27-45.
- CORDEIRO, William P. 2003. "The only solution to the decline in business ethics: ethical managers", *Teaching Business Ethics*, Vol. 7, pp. 265-277.
- CUSICK, J. 2009. "Study abroad in support of education for sustainability: a New Zealand case study", *Springer*, Vol.11, pp.801-813.
- D'AMATO, A. i ROOME, N. 2009. "Leadership of organizational change towards an integrated model of leadership for corporate responsibility and sustainable development: a process model of corporate responsibility beyond management innovation", *Corporate Governance*, Vol. 9, pp. 421-434.
- DELOITTE. 2005. "Impactos sobre el entorno, la economía y el empleo de los distintos modelos de desarrollo turístico del litoral Mediterráneo español, Baleares y canarias", *Exceltur*, pàgs. 10-72.
- DE OLIVEIRA SANTOS, G. E. 2007. "Modelos teóricos aplicados al turismo", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 16, pp. 96-110.
- DIAS, R. 2008. "Marketing ecológico y turismo", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 17, pp. 140-155.
- DÍAZ PÉREZ, F. M. ; BETHENCOURT CEJAS, M. Y i GONZÁLEZ MORALES, O. 2003. "Diversificación de productos y segmentación de la demanda turística en la isla de La Palma: aplicaciones decara a la política turística", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 1, No 2, pp. 195-205.
- DODDS, R. "Local Agenda 21 Sustainable Tourism policy: lessons from the case of Calvià, Spain".
- DRAPER, S. 2006. "Corporate responsibility and competitiveness at the meso level. Key models for delivering sector-level corporate responsibility", *Corporate governance*, Vol. 6, No 4, pp. 409-419.
- EBERHARD-HARRIBEY, L. 2006. "Corporate social responsibility as a new paradigm in the European policy: how CSR come to legitimate the European regulation process", *Corporate governance*, Vol. 6, No 4, pp.358-368.
- FLÁVIA, L. 2007. "El rescate cultural y turismo", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 16, pp. 26-44.
- FLUVIÀ FONT, M., SARDÀ, R. i VALLS, J. 2002 *Búsqueda de principios y procedimientos para asegurar un desarrollo turístico sostenible en la Costa Brava*. Barcelona: ESADE.
- FORONDA ROBLES, C. i GARCÍA LÓPEZ, A. M. 2009. "La apuesta por la calidad como, elemento diferenciador en los destinos turísticos: planes renovados", *Cuadernos de Turismo*, No 23, pp. 89-110.
- FORTIÀ I RIUS, R. 1996 *Turisme i entorn natural a la Costa Brava*. Universitat de Girona, Girona.
- GARCIA, G. 2001 *Gestión del desarrollo sostenible en turismo: modelo científico para la formulación de las actuaciones de la agenda 21 en turismo. Estudio de casos prácticos con soluciones*. Barcelona: Codina.
- GARCÍA RODRÍGUEZ, F. J. 2005. "Diferencias regionales y estructurales de reputación en la empresa hotelera española", *Cuadernos de Turismo*, No 15, pp. 135-148.
- GARRIGÓS SIMÓN, F. i NARANGAJAVANA, Y. 2002. "La demanda hotelera en España: estudio retrospectivo de la década 1990-2000", *Cuadernos de Turismo*, No 10, pp. 137-154.
- Generalitat de Catalunya 1999 *La Carta Europea del Turismo sostenible en los espacios protegidos*. Generalitat de Catalunya, Departament de Medi Ambient. Barcelona.
- GIBSON, K. 2002. "Going beyond intuitions: reclaiming the philosophy in business ethics", *Teaching Business Ethics*, Vol. 6, pp. 151-166.
- GÓMEZ FERRI, J. (2004) "Turismo y Patrimonio: Conflicto social y modelos de desarrollo urbano en Valencia, España", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 13, pp. 69-88.
- GONZÁLEZ HERRERA, M. 2009. "Impactos del turismo sobre los procesos de cohesión social. Caibaráren, Cuba.", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 18, pp. 53-68.
- GONZÁLEZ HERRERA, M. 2004. "Gestión ambiental para un modelo sostenible", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 13, pp. 35-49
- HELLSTRAND, S., SKANBERG, K. i DRAKE, L. 2009. "The relevance of ecological and economic policies for sustainable development", *Springel*, Vol. 11, pp. 853-870.
- HERNÁNDEZ, A. 2003 *Informe sobre los indicadores de sostenibilidad utilizados por los municipios firmantes de la Carta de Aarlborg*. Madrid, Espanya.
- HERREMANS, I. 2006 *Cases in Sustainable Tourism*. Binghamton, Estats Units: Haworth.
- Institut d'Estadística de Catalunya. 2009. "Estadística bàsica territorial de Municipis", Lloret de Mar, pp.13-15.

- KATHURIA, V. (2008) "Public disclosures: using information to reduce pollution in developing countries", *Springer Science+Business Media B.V.*, pp. 954-969.
- LACANAU, G. C. 2004. "Geografía y territorio. El papel del geógrafo en la escala local", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 13, pp. 182-185.
- LANE, P. 1996 *The regeneration of seaside towns and resorts*. Universitat de Girona, Girona.
- LERBERG JORGENSEN, A. i STEEN KNUDSEN, J. 2006. "Sustainable competitiveness in global value chains: how do small Danish firms behave?", *Corporate governance*, Vol. 6, No 4, pp. 449-462.
- LIPMAN, G., SAVIGNAC A. i STRONG M. 1995 *Agenda 21 for the travel and Tourism Industry. Towards Environmentally Sustainable Development*. Madrid: WTO.
- LLORET TURISME 2007 *Plan Lloret Grandes Horizontes*. Lloret Turisme, Lloret de Mar.
- LÓPEZ BONILLA, J. M. I LÓPEZ BONILLA, L. M. 2007. "Diferencias territoriales en la planificación y la gestión del destino turístico", *Cuadernos de Turismo*, No 19, pp. 71-90.
- LÓPEZ PINA, P. i GARCÍA HERNÁNDEZ, J. A. 198. "Acceso laboral y formación turística", *Cuadernos de Turismo*, No 1, pp. 91-98.
- López, F. Segalà, Santiago i Garcia Llovera, M. 1998 *Situació i perspectives de les costes catalanes*. Consorci del FAR: Barcelona.
- MARCHENA, M. 1996 *La reconversión del turismo litoral en el espacio mediterráneo*. Universitat de Girona, Girona.
- MARISCAL GALEANO, A. 2003, "La formación turística en Andalucía: input para la mejora de la calidad del empleo turístico", *Cuadernos de Turismo*, No 12, pp. 93-117.
- MARRERO RODRÍGUEZ, J. R i SANTANA TURÉGANO, M. Á. 2008. "Competitividad y calidad en los destinos turísticos de sol y playa. El caso de las Islas Canarias", *Cuadernos de Turismo*, No 22, pp. 123-143.
- MARTÍN DE LA ROSA, B. 2003. "Turismo y gestión cultural en las Islas Canarias: apuntes para una reflexión", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 1, No 1, pp. 105-110.
- MASTNY, L. 2001. "Travevling light: New Paths for International Tourism", *Worldwatch Paper*, N° 159, pàgs. 5-40. Disponible a: <http://www.worldwatch.org/node/831>
- MC ALEER, S. 2003. "Friedman's stockholder theory of corporate moral responsibility", *Teaching Business Ethics*, Vol. 7, pp. 43-451.
- MIDTTUN, A., GAUTESEN, K. i GJOLBERG, M. 2006. "The political economy of CSR in Western Europe", *Corporate governance*, Vol. 6, No 4, pp. 369-385.
- NORER, R. (2005) "Lebendiges Agrarrecht. Nachhaltigkeit", *Springer Viena*, Capítol 20.
- OCUC *Guía de Turismo Sostenible*. Barcelona: Organització de Consumidors i usuaris de Catalunya i Fundació Territori i Paisatge.
- OMT 1999 *Agenda para planificadores locales: turismo sostenible y gestión municipal*. Madrid.
- OSORIO GARCÍA, M. 2009. "Foro mundial de turismo. Por la sustentabilidad del turismo en México", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 18, pp. 107-109.
- OTERO URIETA, A. 2007. "La importancia de la visión del territorio para la construcción de desarrollo competitivo de los destinos turísticos", *Cuadernos de Turismo*, No 19, pp. 91-104.
- PASTOR ALFONSO, M. J. 2003. "Turismo, cultura y medio ambiente", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 1, No 2, pp 145-153.
- PASTOR ABREU, A. 2004. "Opiniones y ensayos. Turismo: ¿desarrollo duradero?", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 2, No 1, pp 145-147.
- PAUNERO AMIGO, X. 1998 *La Costa Brava: turismo y desarrollo*. Universitat Rovira i Virgili. Unitat de Geografia. Grup Estudis Turístics, Tarragona.
- PAUNERO I AMIGO X. "La Costa Brava. Turiso y desarrollo", *Turismo y desarrollo del territorio en la España de fin de siglo*, Universitat de Girona, pàgs. 413-423.
- PÉREZ DE LA HERAS, M. 2004 *Manual del Turismo sostenible: cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente sostenible*. Madrid: Mundiprensa.
- PONCE SÁNCHEZ, M. D. 2004. "La calidad ambiental como factor competitivo de los destinos tradicionales de sol y playa", *Cuadernos de Turismo*, Vol. 13, pp. 91-105.

- PRATS, L. 2003. "Patrimonio + turismo = ¿desarrollo?", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 1, No 2, pp. 137-136.
- PRATS, M. 2007 *Turisme Sostenible: Experiències europees aplicables a Catalunya*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Consell Assessor per al Desenvolupament Sostenible.
- REINALDO DIAS (2008) "Marketing ecológico y turismo", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 17, pp. 140-155.
- RICHINS, H. 2009. "Environmental, cultural, economic and socio-community sustainability: a framework for sustainable tourism in resort destinations", *Springel*, Vol. 11, pp. 785-800.
- RIEGO ARTIGAS 2004 *La Agenda 21 local: vehículo idóneo para la necesaria participación directa de los ciudadanos en el desarrollo sostenible. Programa 21 y el modelo Deyna de Agenda 21 Local*. Madrid: Mundi-prensa.
- ROSSOUW, G.J. 2002. "Three approaches to teaching business ethics", *Teaching Business Ethics*, Vol. 6, pp. 411-433.
- SALINAS CHÁVEZ, E. i LA O OSORIO, J. A. 2006. "Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba", *Cuadernos de Turismo*, No 17, pp. 201-221.
- SAHLIN-ANDERSSON, K. 2006. "Corporate social responsibility: a trend and a movement, but of what and for what?", *Corporate governance*, Vol. 6, No 5, pp. 595-606.
- SENNES, V., [et al.] (2008) "Local policies for reducing the ecological impact of households: the case study of a suburban area in France", *Springer Science+Business Media B.V.*
- SERRA PARDÀS, M. 1996 *Reflexions a l'entorn dels models turístics a la Costa Brava*. Universitat de Girona, Girona.
- SILVA PEREIRA, G. 2008. "Manejo de residuos sólidos en un evento turístico", *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 17, pp. 119-139.
- SIMGA-MUGAN, C. i ÖNKAL-ATAY, D. 2003. "Contextual effects on ethical sensivity and penalty judgments", *Teaching Business Ethics*, Vol. 7, pp. 341-363.
- TRÉLLEZ SOLÍS, E. y QUIROZ PERALTA, C. 1995 *Formación ambiental participativa: Una propuesta para América Latina*. Lima, Perú: OEA.
- ULRICH, C. i NADKARNI, N. M. 2009. "Sustainability research and practices in enforced residential institutions: collaborations of ecologists and prisoners", *Springer*, Vol. 11, pp. 815-832.
- UNWTO. 2009. "Conclusiones al seminario internacional: Respuestas del Turismo Mundial a los Nuevos Retos de la Economía Global", *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 7, No 2, pp. 137-140.
- VALLS, J. 2004 *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. Barcelona: Gestión 2000.
- VICENTE I RUFI, J. 1996 *Per què fa, com a mínim, vint anys que es parla de crisi del turisme a la Costa Brava?* Universitat de Girona, Girona.
- VIÑALS, M<sup>a</sup> Jose 2000 *Conservación de la naturaleza y el turismo sostenible en la cuenca mediterránea*. Almena, I Congreso Internacional sobre Turismo y Mediterráneo.
- WATSON, C. E. 2003. "Using stories to teach business ethics. Developing Character through examples of admirable actions", *Teaching Business Ethics*, Vol. 7, pp. 93-105.
- WTO 1995 *Agenda 21 for the travel and tourism Industry: towards environmentally sustainable development*. WTO.
- WTO 2002 *Voluntary initiatives for sustainable tourism* Madrid: WTO.