



Estudio sobre la actitud de los canarios ante el turismo

Informe abreviado

Febrero 2008

TÉCNICOS EN SOCIOANÁLISIS, SL

Juan del Río Alonso
Director del Proyecto

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	FICHA TÉCNICA	6
3.	PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA	10
3.1.	Actividades económicas importantes en Canarias	11
3.2.	Grado de importancia del turismo en la economía insular	12
3.3.	Vínculos sociales del turismo, en espontáneo	13
3.4.	Repercusiones económicas y sociales	15
3.5.	Repercusiones del turismo sobre distintas variables sociales	17
4.	LA RELACIÓN DE LOS CANARIOS CON EL TURISMO / TURISTA	19
4.1.	Grado de interés por el Turismo.....	20
4.2.	Beneficio personal y familiar del turismo	21
4.3.	Encuentros con turistas	23
4.4.	Nivel de atención de los canarios a los turistas	24
4.5.	Percepción del comportamiento de los turistas en Canarias	25

5.	EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD.....	26
5.1.	Valoración de las zonas turísticas de la Isla	27
5.2.	Comparativa entre zonas turísticas de la Isla y España.....	29
5.3.	Comparativa retrospectiva (5 años).....	31
5.4.	Evaluación del volumen actual de turistas.....	33
5.5.	Visión del turismo.....	34
5.6.	Precios	36
6.	POLÍTICA DE TURISMO	38
6.1.	Necesidades para la mejora del turismo.....	39
6.2.	Política de marketing.....	41
6.3.	Valoración de los recursos que destina el Gobierno para la promoción turística	42
6.4.	Turismo y Medio Ambiente	43

1. *INTRODUCCIÓN*

1. INTRODUCCIÓN

Este estudio versa sobre las actitudes de la población canaria ante el turismo.

A modo justificativo y pertinencia de esta investigación, la primera cuestión a explicar es el por qué, o más bien, para qué un estudio de estas características. La primera cuestión que se nos plantea es por qué es importante conocer la opinión de los ciudadanos ante el sector turístico en su conjunto. Ante tal cuestión, en primer lugar vendría justificado por la propia importancia que el turismo tiene para la economía de estas Islas.

Por otro lado, hay que llamar la atención sobre determinadas especificidades del turismo que repercuten en la opinión pública y la actitud de la población que recibe a los turistas (el anfitrión), que influiría de alguna manera sobre el propio funcionamiento de la actividad del sector.

El turista confiere valor al trato que recibe. Esta valoración no se limita exclusivamente a su interacción más directa (alojamiento u otros elementos centrales), si no que viene influida por el conjunto de interacciones que llevan a cabo durante el viaje.

Por otro lado, con la investigación realizada se ha obtenido valiosa información de cara a la definición de líneas posibles de actuación respecto a cualquier campaña de sensibilización que se dirija hacia la población anfitriona del turismo: los propios canarios.

2.

FICHA TÉCNICA

2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

2.1. Ámbito

Comunidad Autónoma de Canarias.

2.2. Universo

Población mayor de 16 años de ambos sexos residentes en viviendas familiares.

Datos de referencias: Revisión del Padrón Municipal de Habitantes a 1-1-2006 (INE).

2.3. Número de entrevistas

Se han realizado un total de 1.413 entrevistas efectivas.

2.4. Sistema de muestreo (distribución de la muestra)

Se ha aplicado un muestreo polietápico estratificado por conglomerados con submuestreo, con selección de las unidades últimas por cuotas de sexo y edad.

1º Etapa: Encuestas realizadas por islas

	N	%
Lanzarote	181	12,8
Fuerteventura	191	13,5
Gran Canaria	410	29,0
Tenerife	425	30,1
La Gomera	70	5,0
La Palma	64	4,5
El Hierro	72	5,1
Total	1413	100,0

2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

2ª Etapa: Estratificación proporcional por tamaño del municipio

En una segunda etapa y dentro de cada isla, se llevó a cabo un muestreo estratificado con afijación proporcional según tamaño del municipio.

2.5. Selección de las unidades de muestreo

Selección de viviendas

La selección de la vivienda se hizo de forma totalmente aleatoria, a partir de listados telefónicos o guías, por municipios.

Selección de Individuos

Cualquier ciudadano de nuestro universo que se preste a responder. No obstante se siguió un método de selección previo mediante la cumplimentación de cuotas establecidas de sexo y edad.

2.6. Ponderación de la muestra

Con todo, TSA al final del muestreo llevó a cabo un re-equilibrio de la muestra por medio de la definición de coeficientes de ponderación, los cuales nos aseguran la representatividad de la muestra, tanto en lo referido al peso real del municipio de residencia del entrevistado en el conjunto de la isla, del peso de las isla en la Comunidad Autónoma, como el peso de los diferentes sexos e intervalos de edad.

2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

2.7. Tipo de entrevista

Se realizaron entrevistas telefónicas.

Las instrucciones que se dan a los entrevistadores son las de formular cada una de las preguntas valiéndose de, exactamente, los mismos términos con que figuran en el cuestionario, siguiendo el mismo orden, y absteniéndose de ofrecer explicaciones o interpretaciones adicionales que puedan desvirtuar la uniformidad de las respuestas.

2.8. Margen de error

El error de muestreo máximo para datos generales obtenidos con la muestra de 1.413 elementos **es de $\pm 2.7\%$** al nivel del conjunto de Canarias en el supuesto de muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas) y para $p/q=50/50$.

2.9. Duración del trabajo de campo

Para asegurar que todos los ciudadanos tuvieran las mismas probabilidades de ser elegidos en el muestreo, el trabajo de campo se desarrolló entre el 30 de noviembre de 2007 y 14 de enero de 2008 (incluyendo festivos). La inclusión de los días sábado y domingo garantizaban la presencia de personas con difícil localización en otros días de la semana.

2.10. Empresa responsable

Este estudio ha sido elaborado en su totalidad por Técnicos en Socioanálisis, S.L., bajo la dirección de Juan del Río Alonso; tanto en los aspectos teóricos (diseño de la investigación: contenido del estudio, diseño de cuestionario, diseño muestral), como en los aspectos prácticos (trabajo de campo, tratamiento de datos y elaboración de informes).

3.

PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

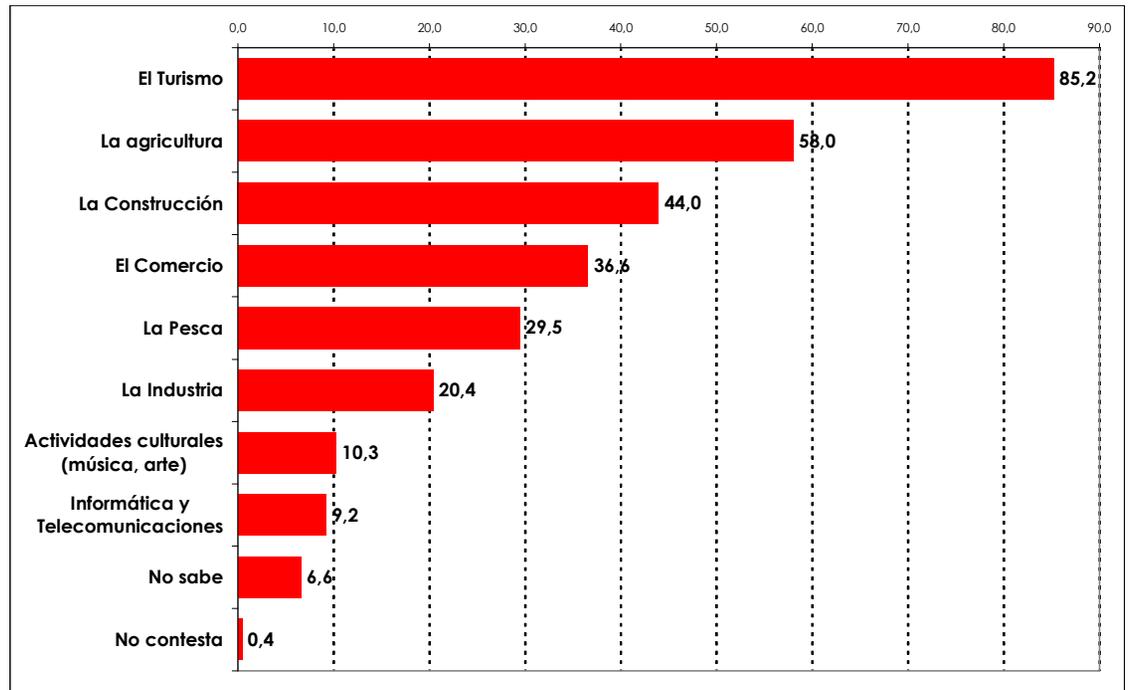
3. PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

3.1. Actividades económicas importantes en Canarias (respuesta múltiple)

P2. De las siguientes actividades económicas que le voy a decir dígame, por favor, cuál le parece que es la más importante para economía canaria? ¿Y después...? ¿Y cuál otra?

Los canarios tienen muy claro la importancia del sector turístico en el sistema económico particular.

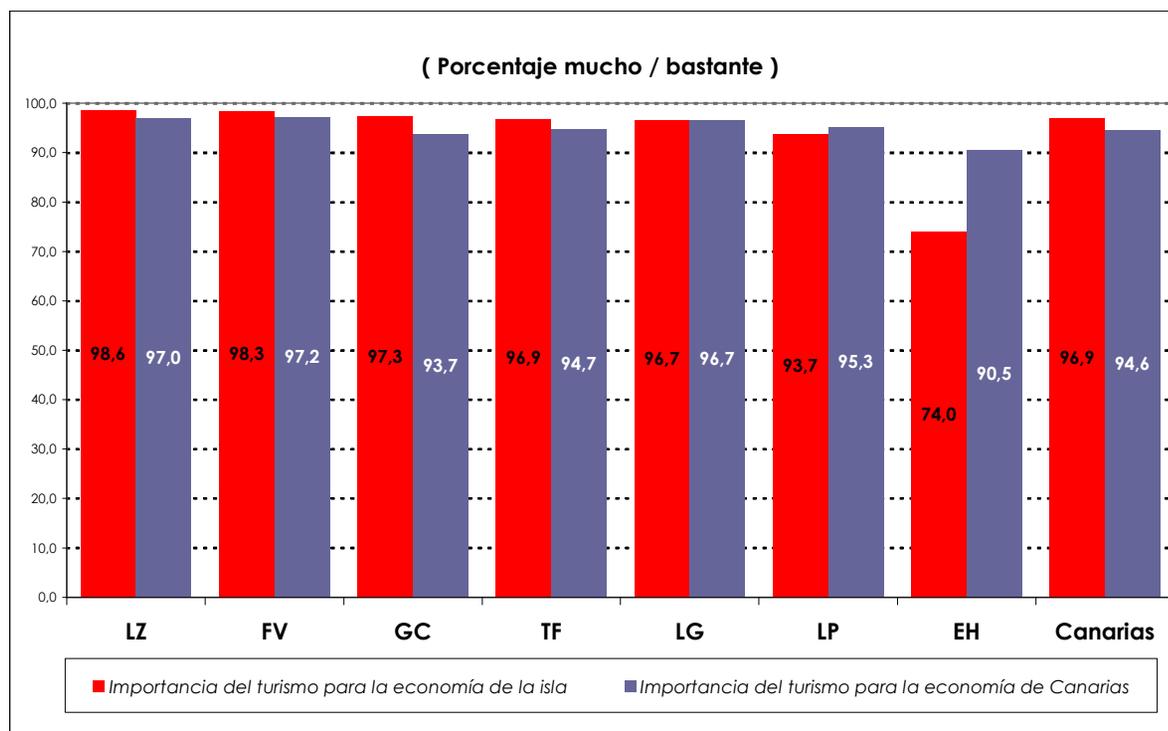
De hecho, cuando se pregunta sobre qué actividades económicas (las tres primeras) son importantes para la economía de Canarias, prácticamente 9 de cada 10 encuestados señalan el turismo.



3. PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

3.2. Grado de importancia del turismo en la economía insular, según isla

P9. ¿Qué importancia cree que tiene el turismo para la economía de su isla.... mucha, bastante, poca o ninguna? ¿Y para la economía de Canarias?



Por si quedara alguna duda, prácticamente la totalidad de la población también considera que el turismo es importante para la economía del Archipiélago (más del 90%), tanto para la economía insular como del conjunto.

3. PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

3.3. Vínculos sociales del turismo, en espontáneo

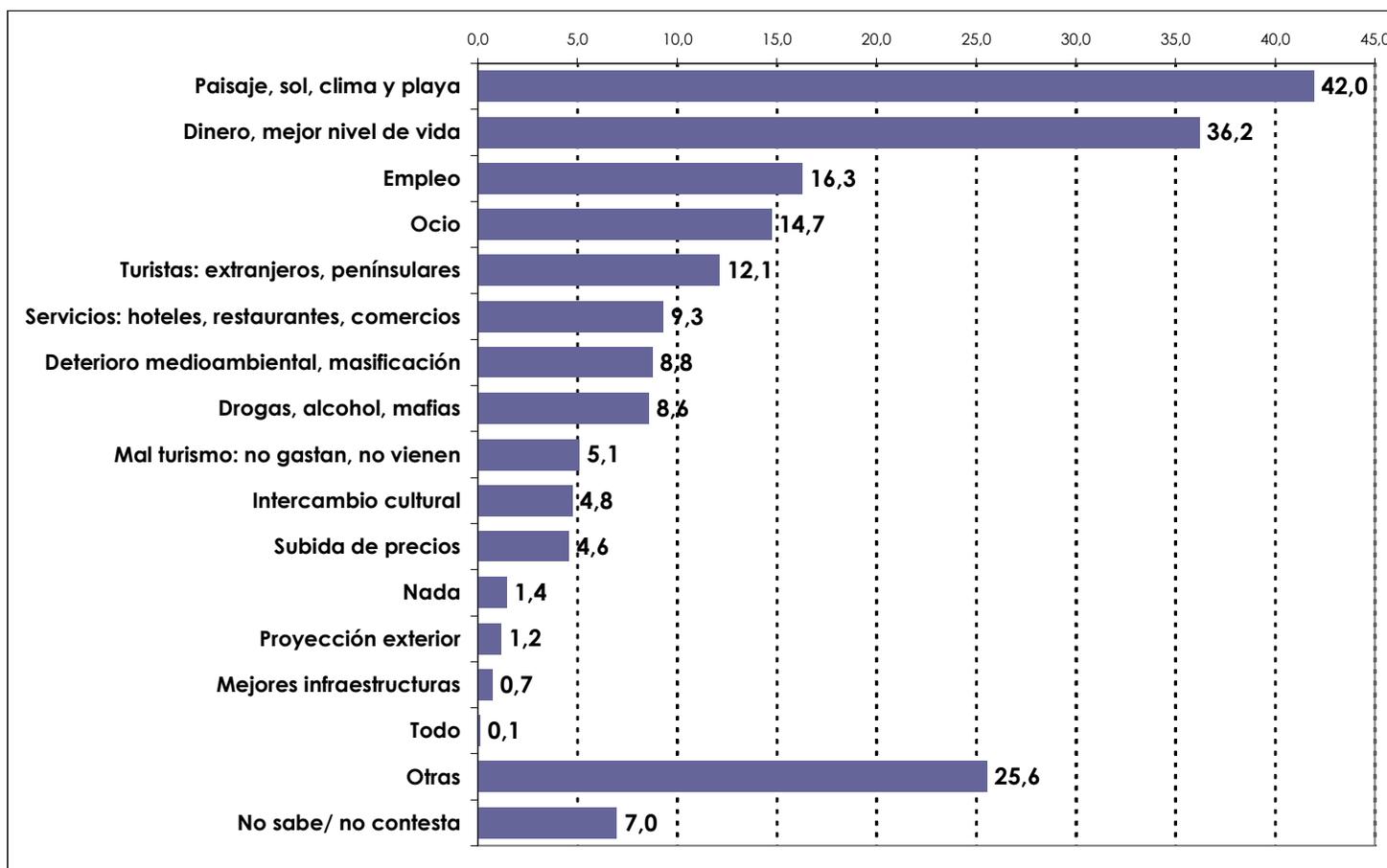
De forma espontánea, la opinión pública canaria relaciona el turismo con los aspectos medioambientales que lo sustentan (el paisaje, las playas, el clima, el sol) y con aspectos económicos (dinero y empleo).

Las vinculaciones espontáneas con los aspectos más negativos que pudiera generar el turismo recibe unos porcentajes minoritarios, entre el 8-9%. En concreto nos referimos al deterioro medioambiental (señalado por el 8.8%) y a la delincuencia y drogadicción (8.6%).

3. PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

3.3. Vínculos sociales del turismo, en espontáneo

P11. Cuando oye hablar de turismo en Canarias, ¿con qué tres cosas lo relaciona, qué se le viene a la cabeza ...?





3. PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

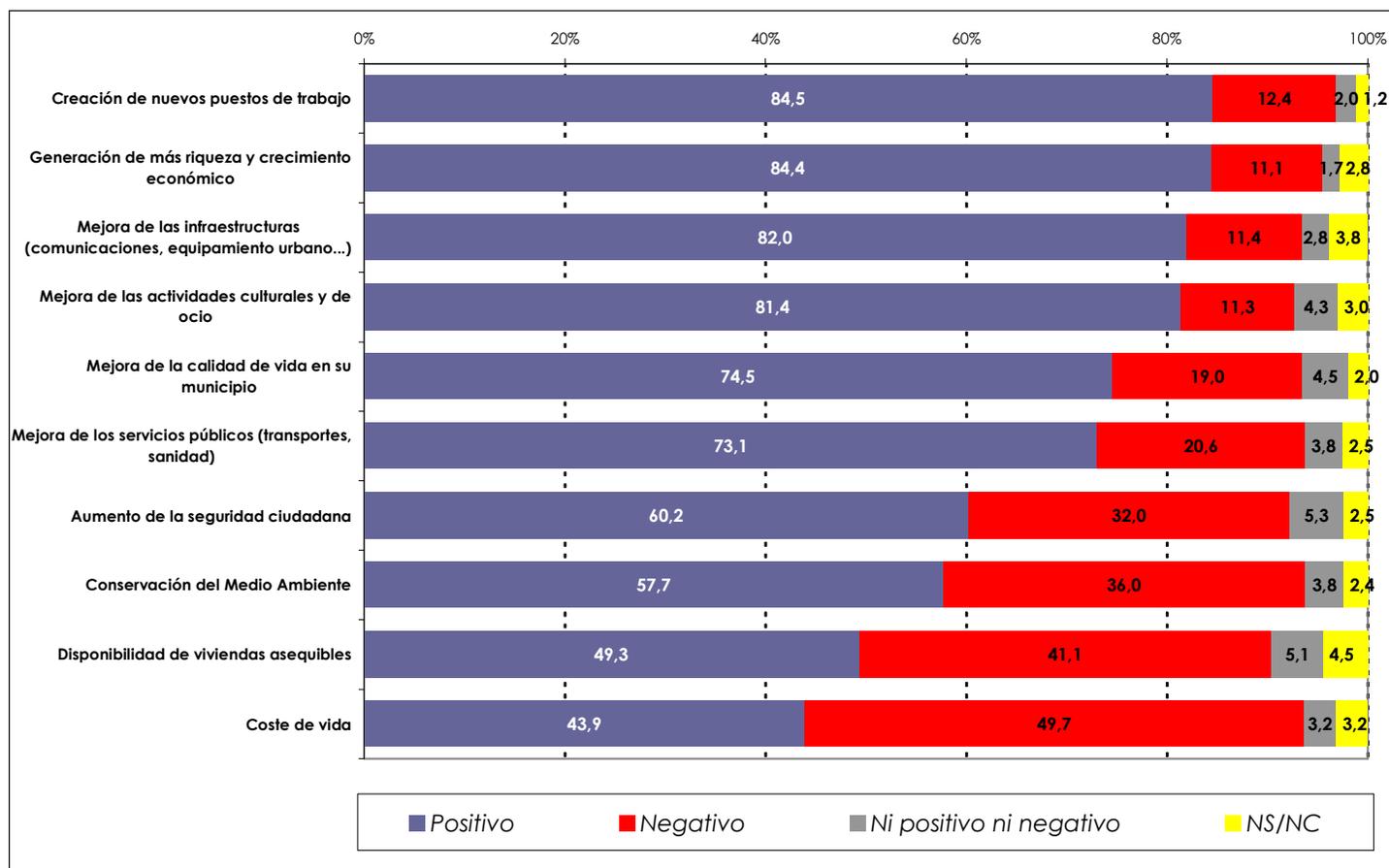
3.4. Repercusiones económicas y sociales

En definitiva, la población, que como observamos, es consciente de la importancia del turismo en la economía canaria, percibe claramente sus efectos positivos sobre la actividad económica en general (el turismo como motor de riqueza, generador de puestos de trabajo, correa de transmisión de mejora de infraestructuras y servicios públicos), pero también percibe sus negativas repercusiones sobre la seguridad ciudadana, el medio ambiente y el encarecimiento en general del coste de la vida.

3. PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

3.4. Repercusiones económicas y sociales

P3. ¿Y en qué sentido cree Ud. que pueden verse afectados los siguientes aspectos por el turismo, cree que el efecto puede ser POSITIVO o NEGATIVO para la....?



3. PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

3.5. Repercusiones del turismo sobre distintas variables sociales

Aunque la población percibe los efectos positivos del turismo en la vida de los canarios, también es perfectamente consciente del otro lado de la moneda: genera riqueza y empleos de calidad, pero gran parte de los beneficios no repercuten directamente en el destino (se lo quedan las empresas externas), además de significar una pérdida de identidad, así como un elevado deterioro de la costa por la actividad constructiva y ocupacional.

También se tiene la sensación de que el cliente turista ha ido perdiendo calidad paulatinamente. Esta es una apreciación que viene de la mano de la creciente y mayoritariamente extendida preocupación por el medio ambiente y los recursos naturales, y de la sensación de crisis general que últimamente se ha ido extendiendo por amplios sectores de la población.

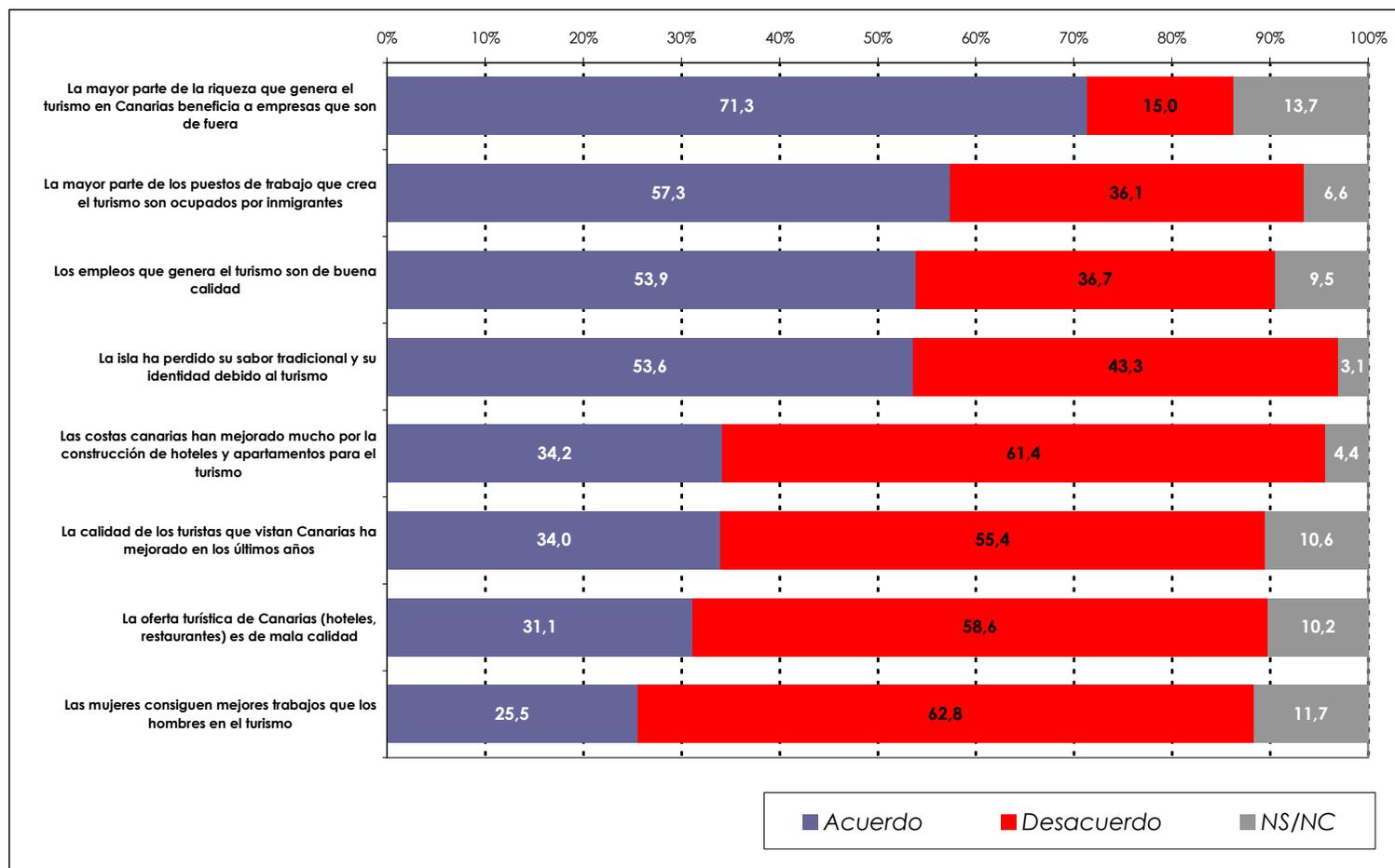
Aunque la opinión pública canaria mayoritaria cree que el sector turístico genera puestos de trabajo de calidad, existe la sensación de que gran parte de estos puestos son ocupados por inmigrantes.

Sólo un tercio de la población critica la oferta turística actual de Canarias.

3. PERCEPCIÓN DE LOS EFECTOS DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD CANARIA

3.5. Repercusiones del turismo sobre distintas variables sociales

P20. Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes frases en relación con el efecto que causa el turismo, ¿está Ud. de acuerdo o en desacuerdo con que...



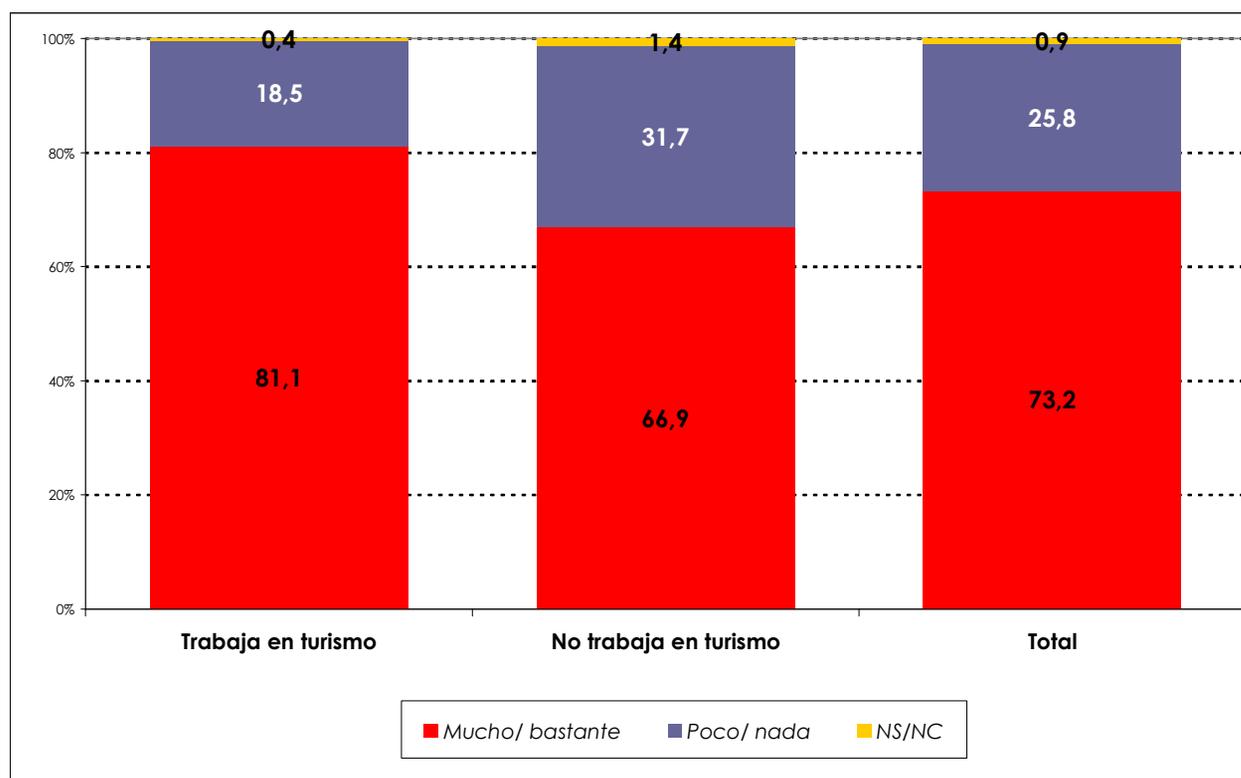
4.

LA RELACIÓN DE LOS CANARIOS CON EL TURISMO / TURISTA

4. LA RELACIÓN DE LOS CANARIOS CON EL TURISMO / TURISTA

4.1. Grado de interés por el Turismo, según tipo relación laboral con el turismo (personal/familiar)

P1. ¿Podría decirme si los temas relacionados con el turismo en Canarias le preocupan mucho, bastante, poco o nada?



En principio los canarios manifiestan un elevado interés por los temas relacionado con el turismo, así, hasta un 73.3% manifiesta mucho/bastante interés.

Siendo siempre mayoritario el interés entre el conjunto de la población, desciende ligeramente entre los más jóvenes (16-24 años) y los de más edad (mayores de 65). Algo similar ocurre con las amas de casa y estudiantes.

4. LA RELACIÓN DE LOS CANARIOS CON EL TURISMO / TURISTA

4.2. Beneficio personal y familiar del turismo

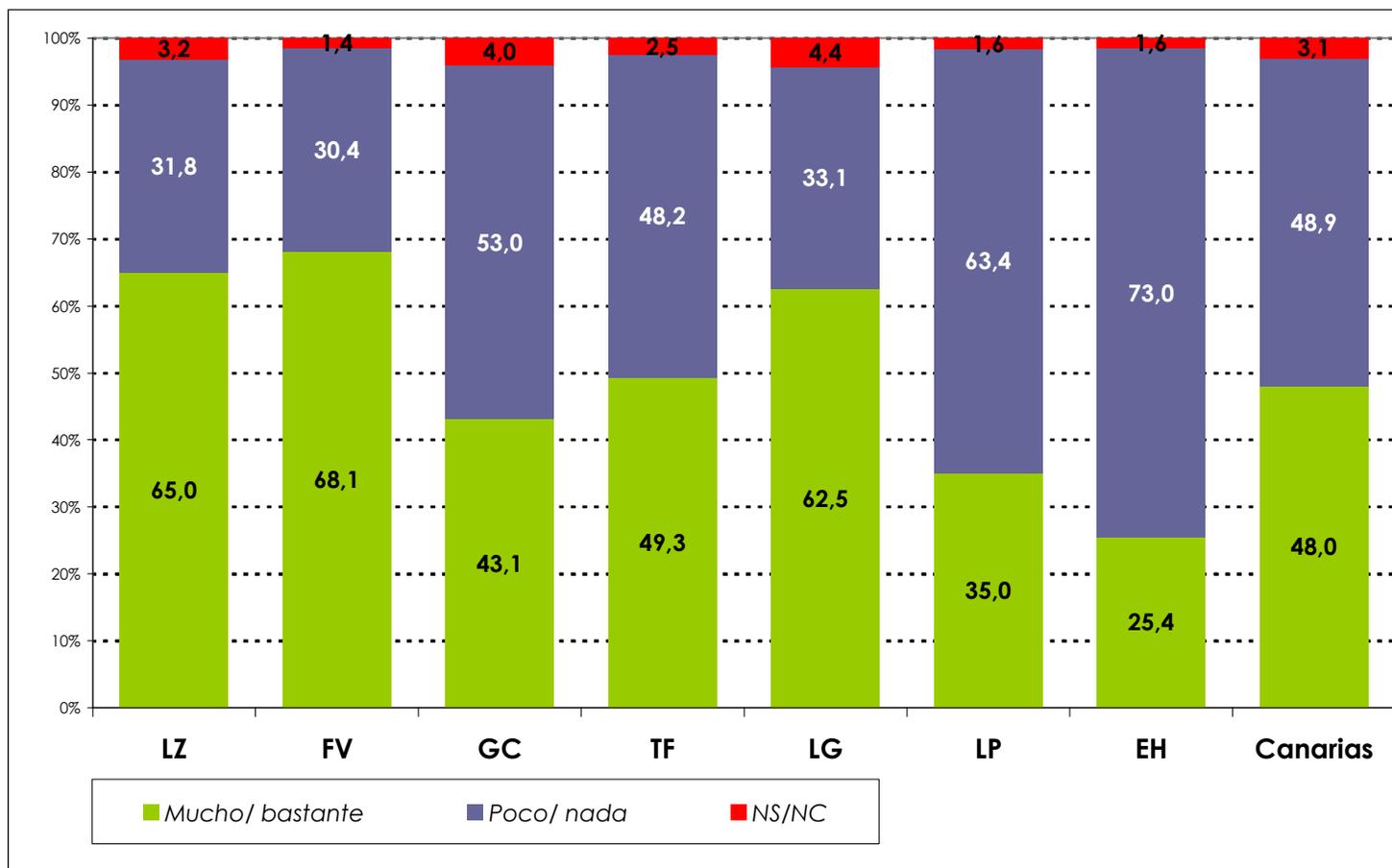
Aparte del mayoritario interés por los temas del turismo de la mayoría de la población, se observa que el beneficio directo de esta actividad repercute a prácticamente la mitad de la población (hasta un 48.0% de los encuestados manifiestan que el turismo les beneficia mucho/ bastante de forma directa).

Este grado de beneficio directo encuentra una correspondencia similar con los porcentajes de ocupación directa (personal o familiar) en el sector, en concreto el 44.3%. Es decir, y según los datos de la encuesta exclusivamente, prácticamente 4 de cada 10 canarios dependen directamente del turismo, bien porque están ocupados en el sector o lo está algún miembro del núcleo familiar.

4. LA RELACIÓN DE LOS CANARIOS CON EL TURISMO / TURISTA

4.2. Beneficio personal y familiar del turismo

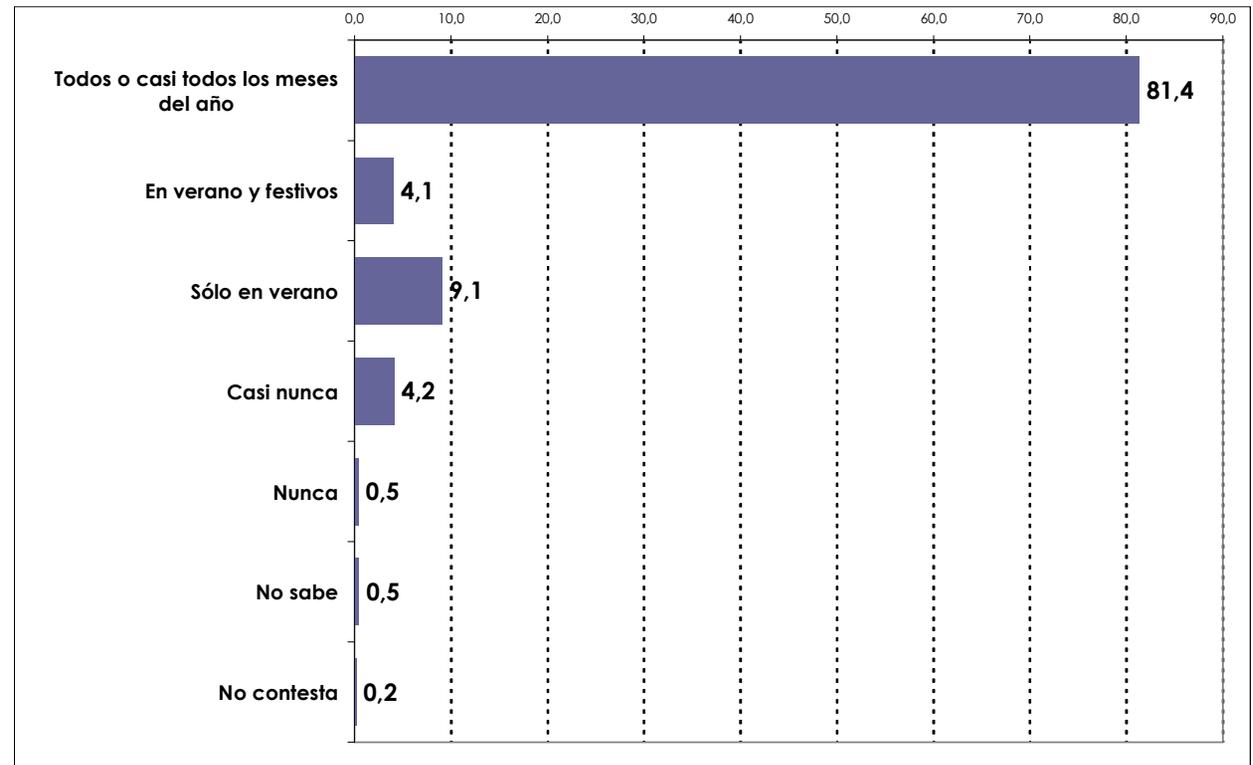
P25. ¿En qué medida diría usted que le beneficia personal o familiarmente el turismo, mucho, bastante, poco o nada?



4. LA RELACIÓN DE LOS CANARIOS CON EL TURISMO / TURISTA

4.3. Encuentros con turistas

P15. A lo largo del año se encuentra Ud. con turistas....

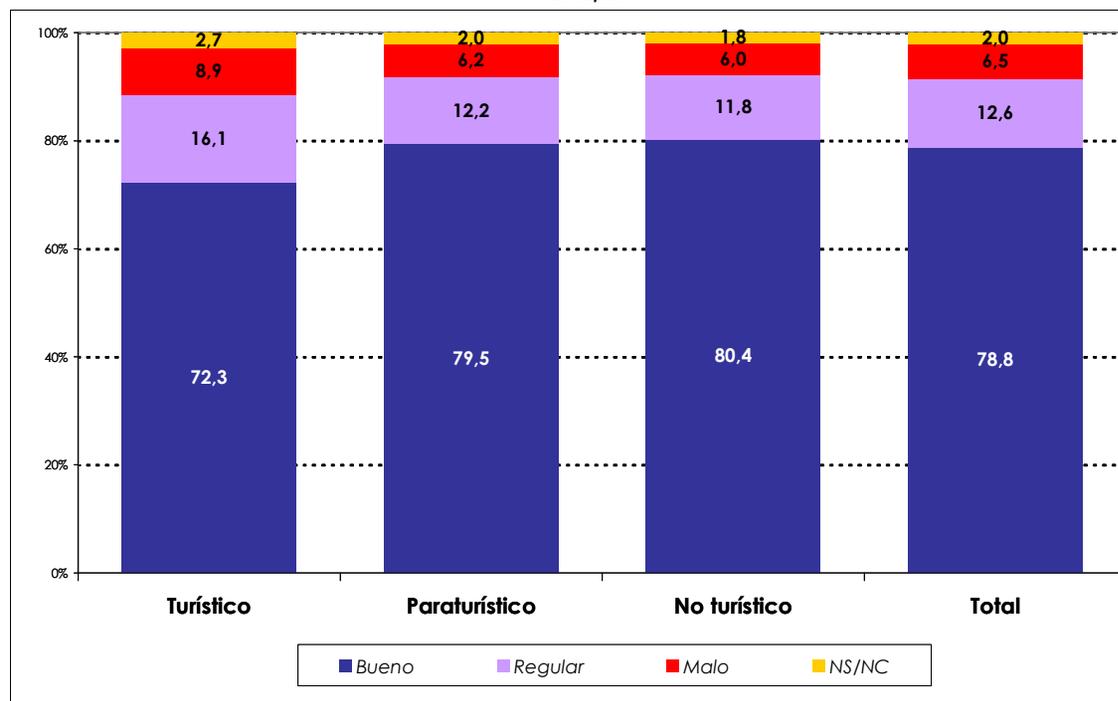


Como reflejo de las características del espacio insular, en donde coexisten diversos ambientes en un espacio relativamente pequeño, la inmensa mayoría de la población tiene encuentros con turistas a lo largo del año y de forma continuada (respuesta "todos o casi todos los meses" 81.4%). Por tanto, la presencia y/o encuentros con del turistas es algo cotidiano en la vida de los canarios.

4. LA RELACIÓN DE LOS CANARIOS CON EL TURISMO / TURISTA

4.4. Nivel de atención de los canarios a los turistas

P17. ¿Cómo diría Ud. que es el trato y la atención que dan los canarios a los turistas, cree que es...?, según tipo de municipio



Además de una interrelación cotidiana, los canarios se autodefinen como muy atentos con nuestros visitantes, somos unos anfitriones de trato muy bueno/ bueno para prácticamente 8 de cada 10 canarios mayores de 15 años.

4. LA RELACIÓN DE LOS CANARIOS CON EL TURISMO / TURISTA

4.5. Percepción del comportamiento de los turistas en Canarias

A la vista de los resultados, la interacción entre turistas y anfitriones es francamente positiva: no hay grandes rechazos, se les considera respetuosos, agradables y amables, al igual que nos autodefinimos como gente de buen trato, hospitalarios. La única crítica al respecto se centra en el nivel de gasto interior.

- **Respeto**: Sólo un minoritario 12.4% manifiestan que se han sentido “ofendidos” por algún comportamiento específico de los visitantes. Entre este segmento minoritario de ofendidos, aumenta su peso relativo entre los más jóvenes, entre aquellos sujetos entre 18 a 34 años (se incrementa la respuesta “irrespetuoso” a más del 17%).
- **Simpatía**: Sólo un minoritario 7.6% los considera desagradables.
- **Nivel de gasto**: Siendo los turistas que nos visitan percibidos como agradables y simpáticos, también se les percibe mayoritariamente como un “poco tacaños”. El porcentaje de respuesta que gastan poco/ muy poco asciende al 64.5%.

5.

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.1. Valoración de las zonas turísticas de la Isla

La primera impresión que tiene la población sobre la situación genérica del sector nos ofrece una imagen tímidamente positiva de forma mayoritaria.

Ante la pregunta de cómo considera las zonas turísticas de la isla de residencia, la respuesta positiva o “muy buena/ buena” engloban hasta el 53.8%.

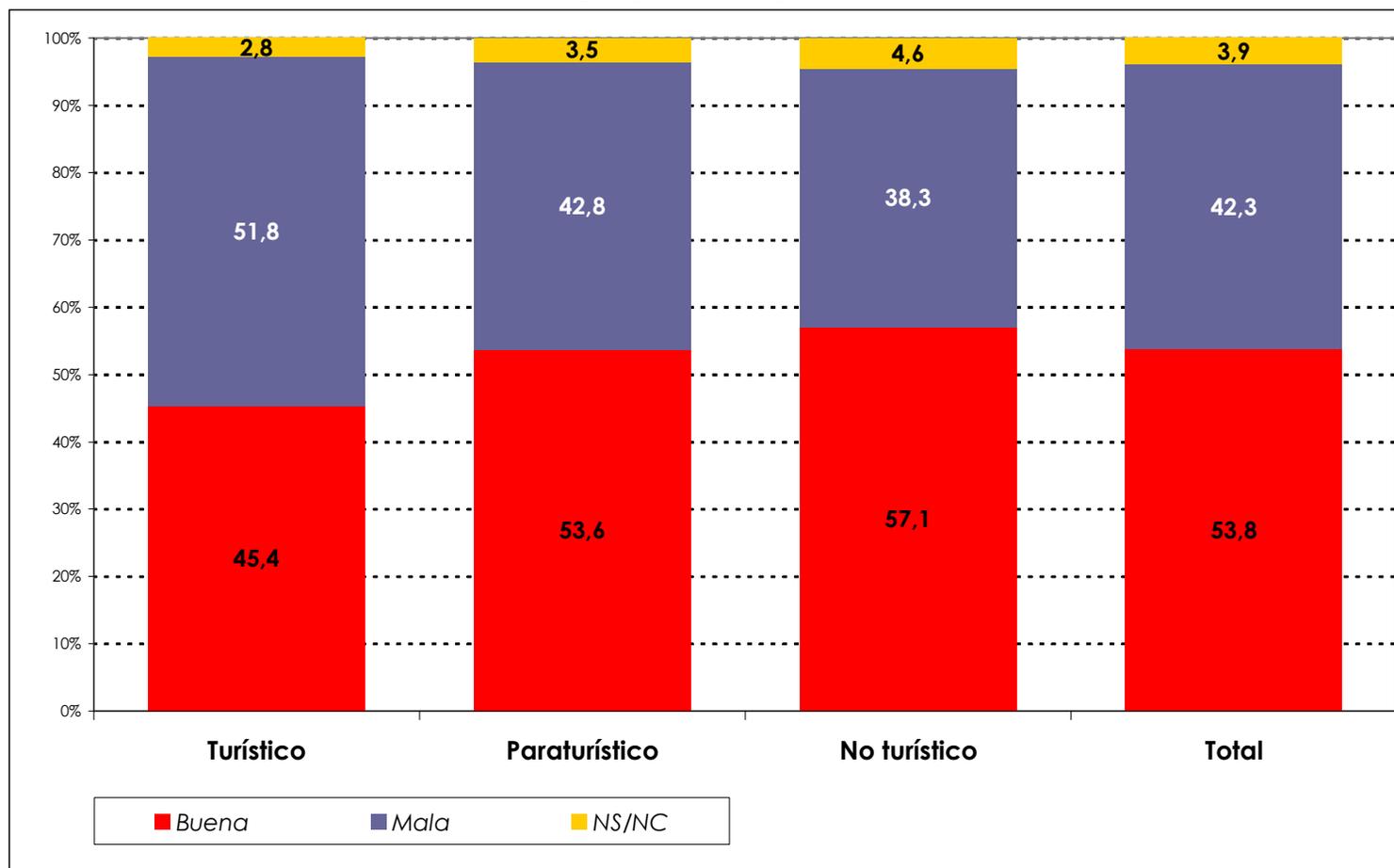
Son precisamente los ciudadanos más dependientes del sector los que manifiestan un mayor grado de negatividad en las percepciones. En este sentido se observa un incremento sustancial en la valoración negativa entre los residentes en municipios turísticos y/ o empleados directa o indirectamente en el sector.

Según la edad, vuelven a ser los segmentos más jóvenes, y también más alejados de la actividad económica, los más positivos en sus valoraciones.

5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.1. Valoración de las zonas turísticas de la Isla, según tipo de municipio

P4. En su opinión ¿la situación en que se encuentran las zonas turísticas de la ISLA es actualmente muy buena, buena, mala o muy mala?, según tipo de municipio



5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

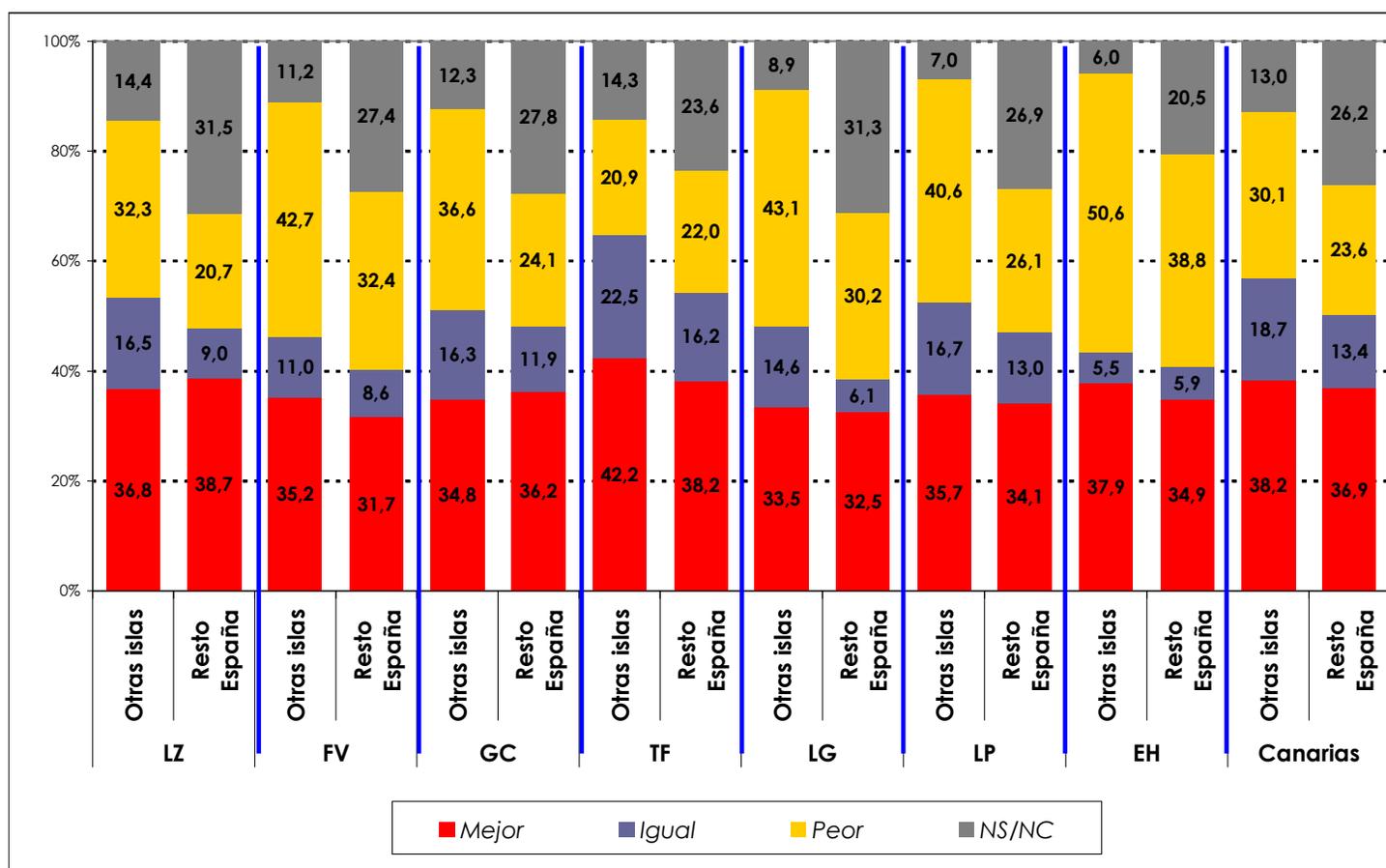
5.2. Comparativa entre zonas turísticas de la Isla y España

Según isla de residencia, la percepción de que las zonas turísticas insulares están en peores condiciones que el resto de islas es mayoritaria (saldos negativos en Fuerteventura, Gran Canaria, la Gomera, la Palma y El Hierro), mientras que la percepción positiva, que están en mejores condiciones, se localiza en Lanzarote y, fundamentalmente, Tenerife.

5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.2. Comparativa entre zonas turísticas de la Isla y España, según isla

P5. ¿Y cómo cree que están las zonas turísticas de..... (ISLA) en comparación con las de las otras islas? ¿Y en comparación con el resto de zonas turísticas de España?



5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.3. Comparativa retrospectiva (5 años)

Cuando se hace una comparación retrospectiva, respecto a los últimos cinco años, la opinión pública se divide prácticamente en dos partes iguales, entre los consideran que ha mejora o empeorado.

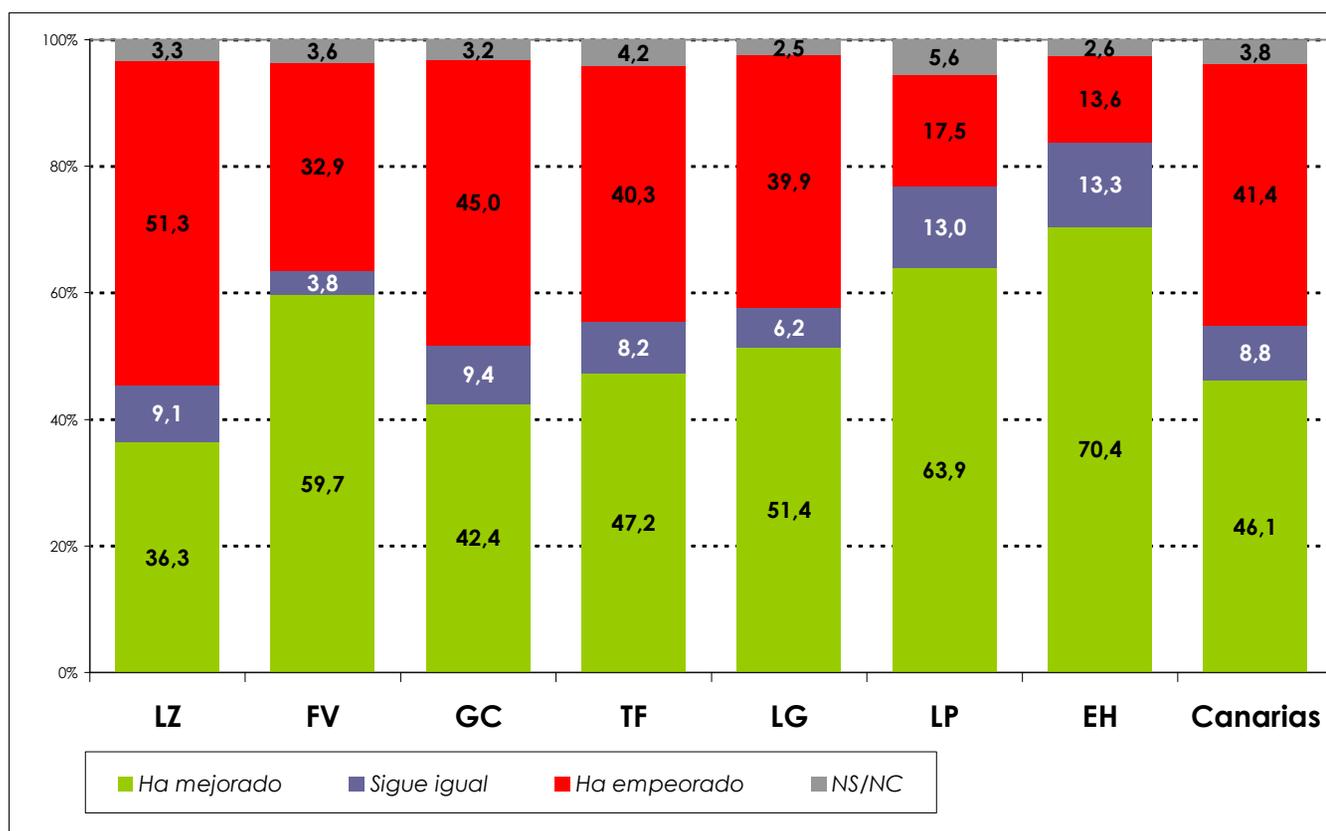
Suelen ser más críticos en sus evaluaciones los que están ocupados directamente (o algún familiar) en el sector o que residen en municipios de carácter turístico.

Los ciudadanos más jóvenes y/ o con menor contacto con el contexto económico suelen ser, de nuevo, los más optimistas.

5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.3. Comparativa retrospectiva (5 años), según isla

P6. Y en relación con la situación de hace cinco años ¿cree Ud. que la situación de las zonas turísticas de (ISLA) ha mejorado mucho, ha mejorado algo...?, según isla

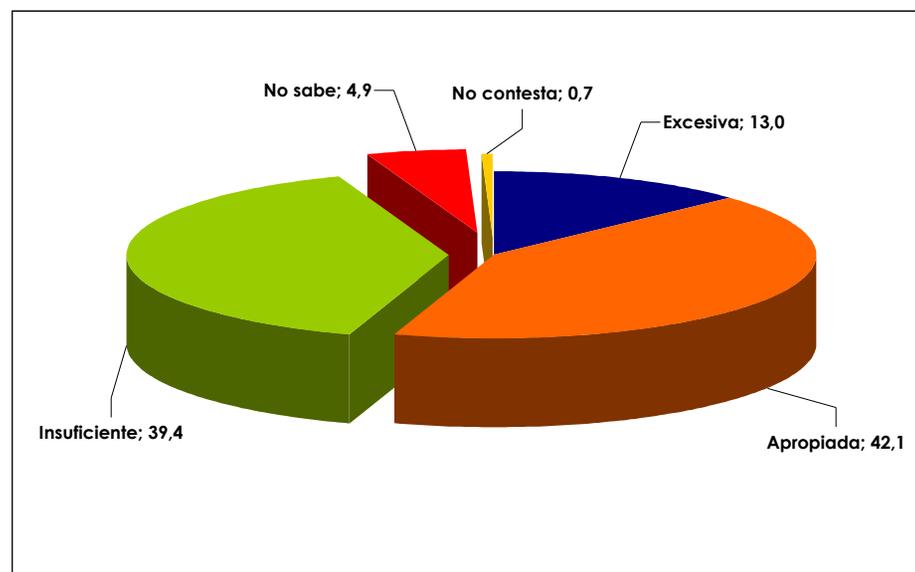


5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.4. Evaluación del volumen actual de turistas

La población se polariza entre los que consideran que el volumen actual de turistas es apropiado (42.1%) y que es insuficiente (39.4%). La mayor demanda de crecimiento de llegadas, sin ser tampoco mayoritaria, se detecta lógicamente entre los que están trabajando en el sector (respuesta volumen insuficiente de 44.8%). Algo similar en las respuestas de los municipios turísticos, más críticos al respecto (46.9% de insuficiente).

P10. *¿En su opinión, la cantidad de turistas que recibe Canarias es excesiva, es la apropiada o es insuficiente?*



5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.5. Visión del turismo

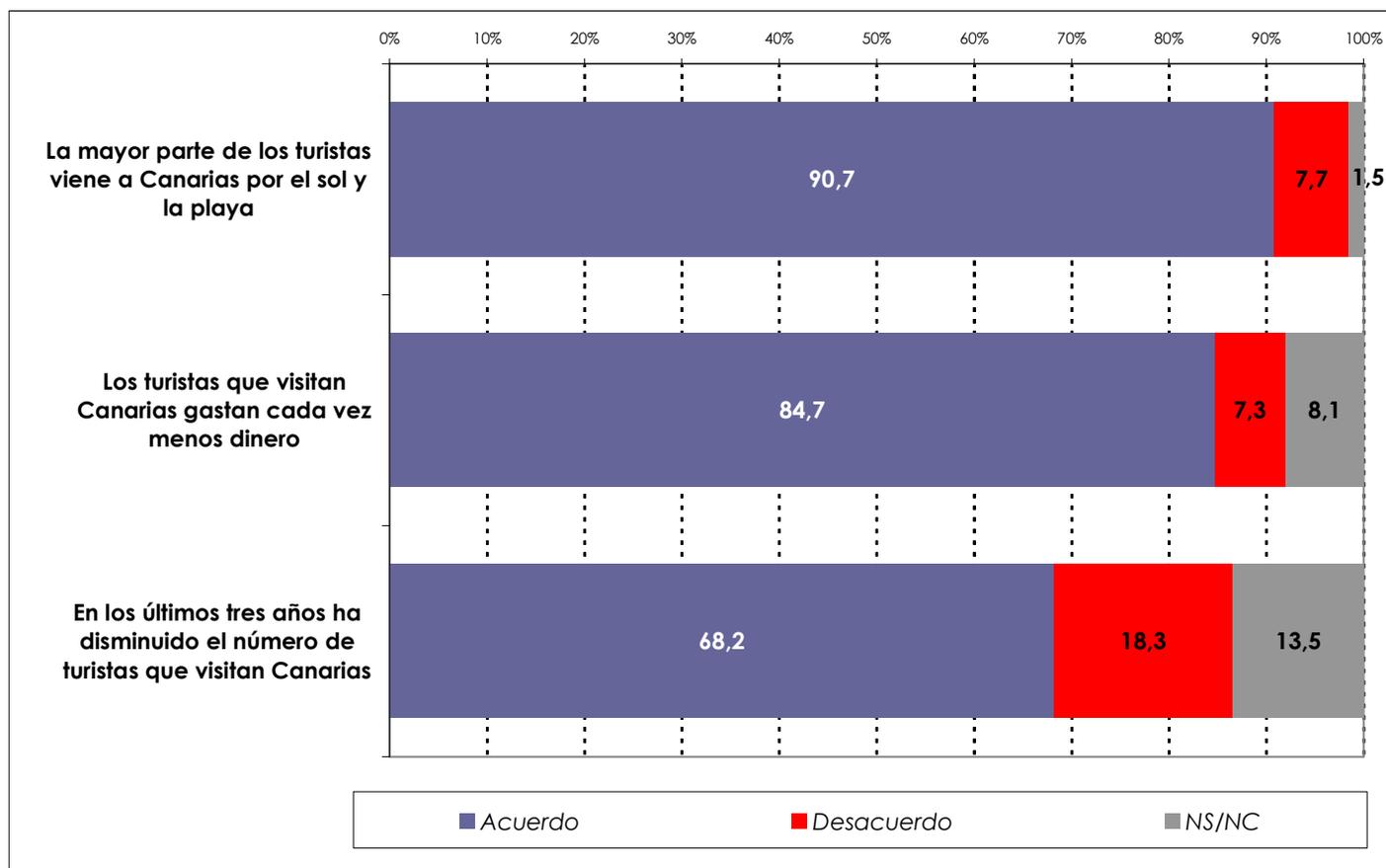
La visión que se tiene del turismo respecto a las cuestiones planteadas describe la siguiente imagen:

- el turismo es fundamentalmente del tipo sol y playa (91.9% de acuerdo),
- cada vez gastan menos (85.3%), y
- se ha experimentado un cierto grado de crisis o disminución de volumen de visitas en los últimos tres años (67.1%).

5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.5. Visión del turismo

P24. Me gustaría que me dijera si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes frases?



5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.6. Precios

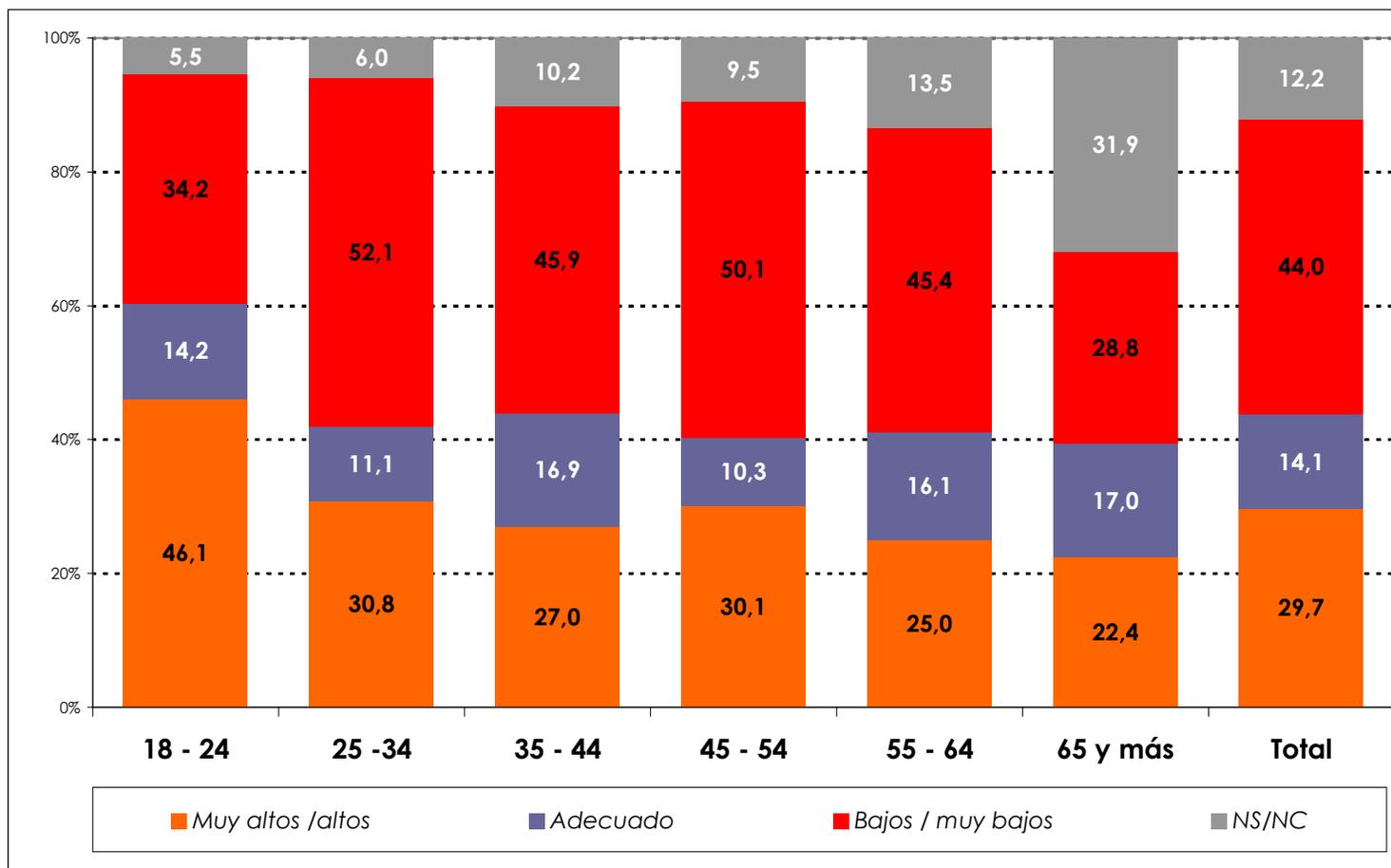
Ya se observó que en general la percepción mayoritaria es que los turistas que nos visitan gastan poco y cada vez menos. En directa relación, son mayoría los que consideran que los precios que paga el turista que viene a Canarias son bajos o muy bajos (44.0%).

Por tanto, en este aspecto, la visión o percepción es francamente negativa, de cierta frustración: sabemos que vivimos del turismo, pero hay una sensación generalizada de un nivel de generación de riqueza interna bajo (se queda gran parte del beneficio fuera, y los niveles de precios y gasto interno son bajos).

5. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA ACTUALIDAD

5.6. Precios, según edad

P16. ¿Piensa que los precios que paga el turista que viene a Canarias son...?



6.

POLÍTICA DE TURISMO

6. POLÍTICA DE TURISMO

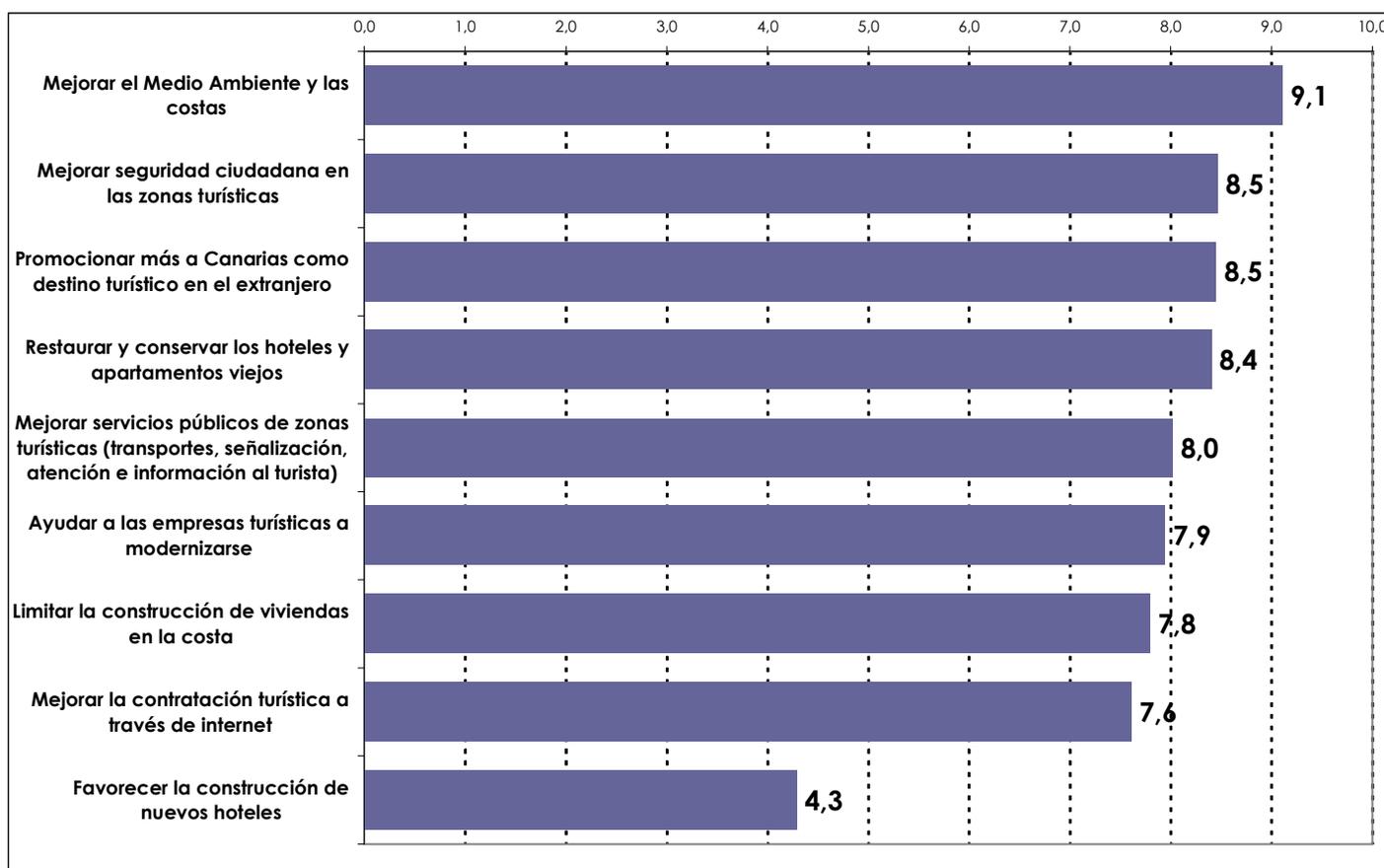
6.1. Necesidades para la mejora del turismo

- En términos jerárquicos, la prioridad según los canarios debería estar en las políticas de mejora y conservación del medio ambiente y costas (valoración de 9.1 en una escala de 0 – nada importante y 10 –muy importante).
- A la política medioambiental, le siguen con una valoración de 8.5, la política de promoción exterior y políticas de seguridad ciudadana.
- Muy de cerca, con una puntuación de 8.4, medidas de renovación de la planta obsoleta (más que construir nuevo, los ciudadanos defienden la idea de reconversión).
- Con una valoración en torno a 8, estarían situadas las políticas de ayuda a la modernización empresarial, mejora de servicios públicos en zonas turísticas (transportes, señalización) y control o limitación de construcciones en la costa.
- La potenciación de la contratación por Internet, se sitúa en el penúltimo lugar de nuestro ranking particular (aunque con un nada despreciable 7.6 de puntuación).

6. POLÍTICA DE TURISMO

6.1. Necesidades para la mejora del turismo

P14. De las siguientes medidas que le voy a señalar ¿dígame qué importancia cree que tiene cada una de ellas para mejorar el turismo en Canarias utilizando una escala de 0 a 10, en la que el 0 es que no tiene ninguna importancia y 10 que tiene mucha importancia?

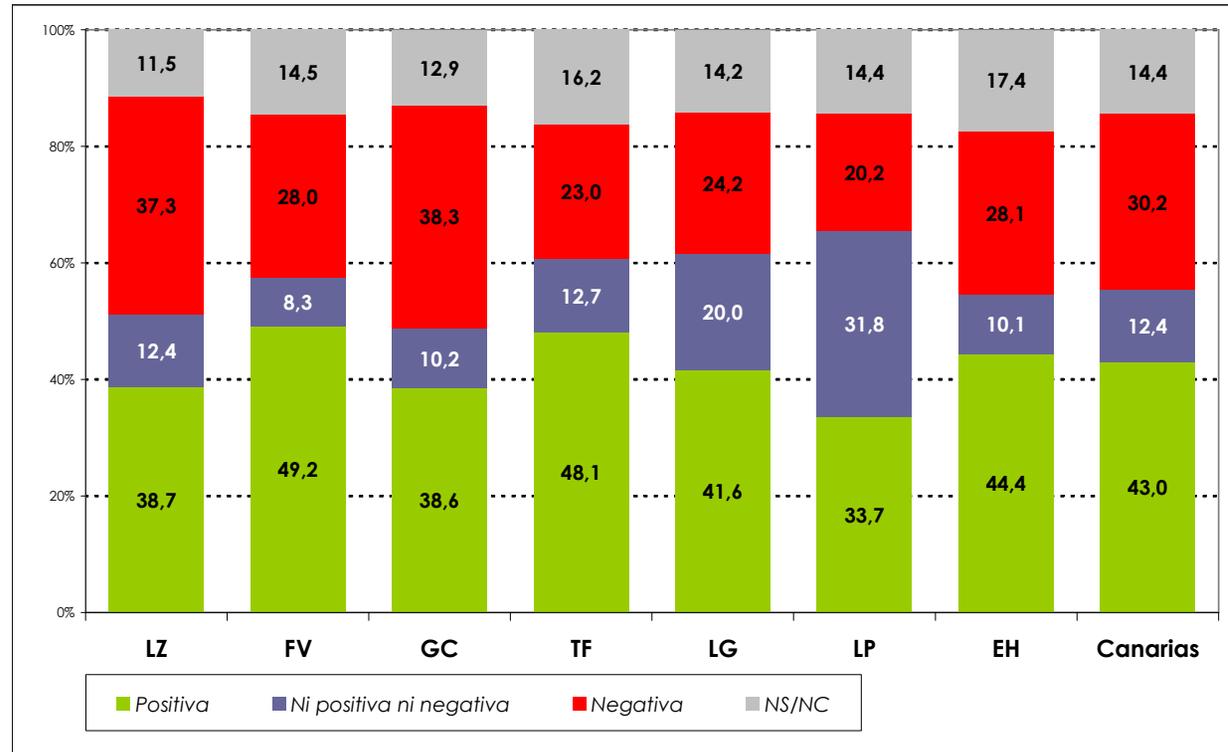


6. POLÍTICA DE TURISMO

6.2. Política de marketing

La población en general se divide entre los que perciben una política de marketing del Gobierno de Canarias correcta (son mayoría, con el 42.7%) y los que la critican abiertamente (32.8%).

P12. ¿Cómo valora las políticas de comunicación o de marketing del Gobierno de Canarias para atraer turistas a Canarias?, según isla



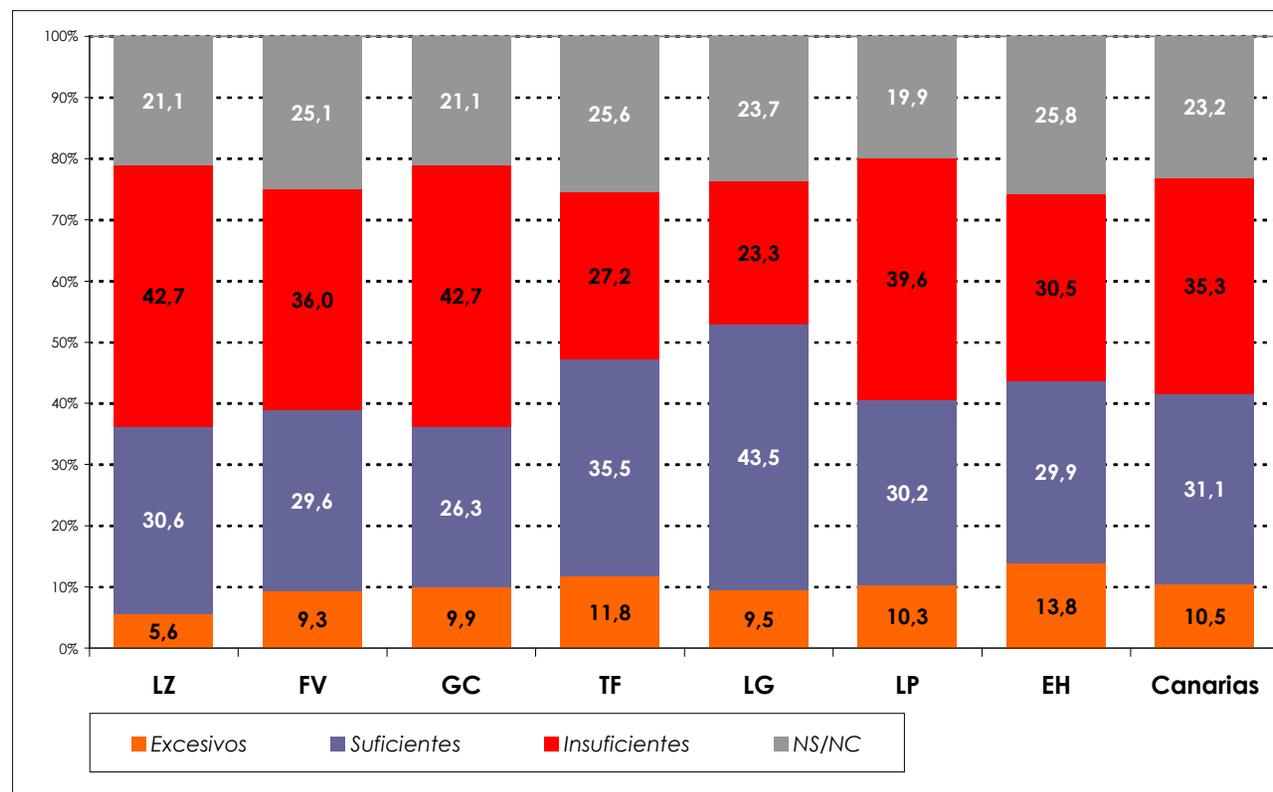
6. POLÍTICA DE TURISMO

6.3. Valoración de los recursos que destina el Gobierno para la promoción turística, según isla

P13. Desde su punto de vista ¿los recursos, el dinero, que dedica el Gobierno de Canarias para promover el turismo son...?, según isla

Si comparamos la respuesta de que los recursos destinados son “insuficientes” o “suficientes”, en principio el balance resultante arroja un resultado negativo (35.% frente a 31.1%).

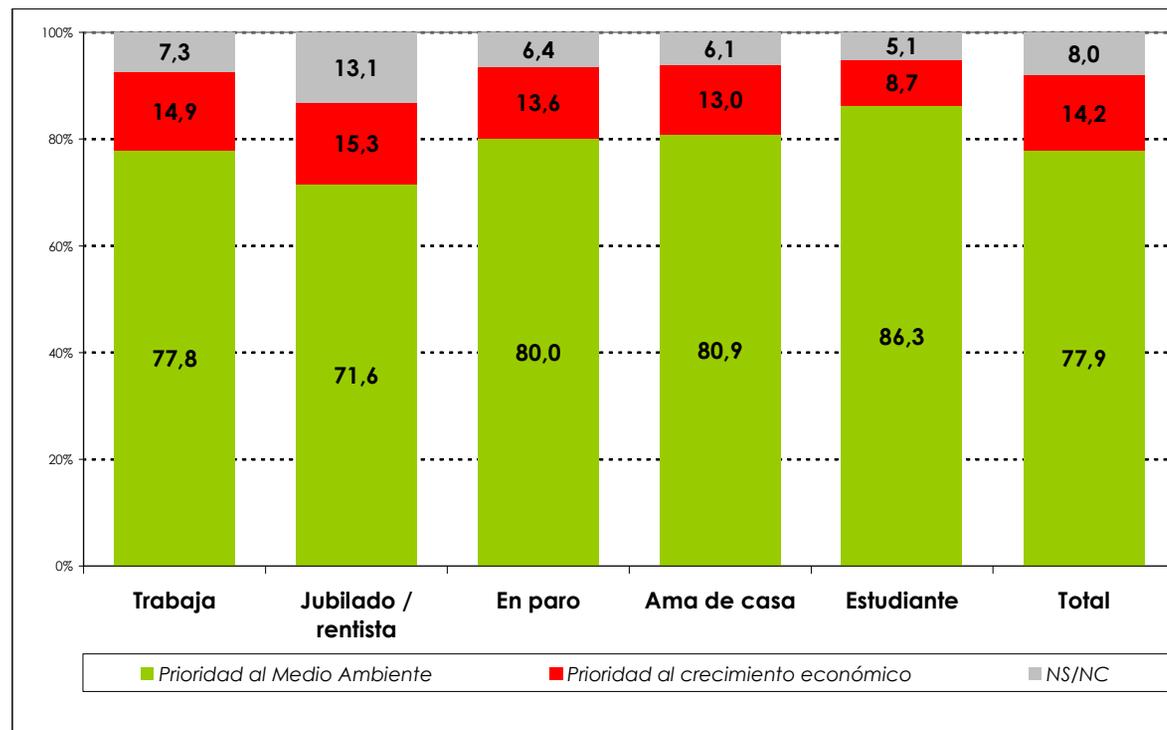
Ahora bien si a la respuesta suficiente le añadimos que son “excesivos”, el balance se torna positivo.



6. POLÍTICA DE TURISMO

6.4. Turismo y Medio Ambiente, según ocupación actual

P23. Dígame por favor con cuál de los dos siguientes frases que han dicho otras personas está ud. más de acuerdo, según ocupación actual



En la actualidad, y desde el punto de vista del discurso social “oficial”, “correcto”, el medio ambiente es prioritario por prácticamente la totalidad de la población (78%).