

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

**DESARROLLOS DEL TURISMO VS TURISMOFOBIA.  
COMPARANDO PERCEPCIONES EN LANZAROTE.**

Autora: Sara A. Rodríguez Hernández

Tutor: Agustín Santana Talavera

MÁSTER EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO.

Facultad de Economía, Empresa y Turismo.

2020/2021



San Cristóbal de La Laguna, a septiembre de 2021

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 7  |
| 2. OBJETIVOS .....   | 8  |
| 3. METODOLOGÍA .....   | 9  |
| 4. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CASO .....                              | 12 |
| 4.1 Situación mundial.....                                       | 12 |
| 4.1.1 Impactos generados por el turismo .....                    | 14 |
| 4.2 Situación turística en España .....                          | 15 |
| 4.2.1 Impactos generados por el sector turístico en España ..... | 16 |
| 4.2.2 El caso de Barcelona .....                                 | 18 |
| 4.2.3 Viviendas vacacionales y gentrificación .....              | 20 |
| 4.3 Situación turística en Canarias. El caso de Lanzarote.....   | 21 |
| 5. Aplicación práctica .....                                     | 25 |
| 5.1 Comparación cuestionario 2020 vs 2021 .....                  | 25 |
| 6. CONCLUSIONES .....  | 42 |
| 7. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....                                | 44 |
| 8. ANEXOS .....  | 49 |
| 8.1 Cuestionario 2020 .....                                      | 49 |
| 8.2 Cuestionario 2021 .....                                      | 52 |
| 8.3 Ficha técnica cuestionario 2021 .....                        | 54 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1. Comparativa llegadas internacionales tres últimos años .....            | 16 |
| Gráfico 2. Llegada de turistas internacionales y nacionales. (2019.2020.2021)..... | 22 |
| Gráfico 3. Pregunta 1 cuestionario año 2020.....                                   | 25 |
| Gráfico 4. Pregunta 1 cuestionario 2021 .....                                      | 26 |
| Gráfico 5. Pregunta 2 cuestionario 2020 .....                                      | 26 |
| Gráfico 6. Pregunta 2 Cuestionario 2021.....                                       | 27 |
| Gráfico 7. Pregunta 3 Cuestionario 2020.....                                       | 27 |
| Gráfico 8. Pregunta 3 Cuestionario 2021.....                                       | 27 |
| Gráfico 9. Pregunta 4 Cuestionario 2020.....                                       | 28 |
| Gráfico 10. Pregunta 4 Cuestionario 2021.....                                      | 28 |
| Gráfico 11. Pregunta 5 Cuestionario 2020.....                                      | 29 |
| Gráfico 12. Pregunta 6 Cuestionario 2021.....                                      | 29 |
| Gráfico 13. Pregunta 6 cuestionario 2020 .....                                     | 30 |
| Gráfico 14. Pregunta 6 Cuestionario 2021.....                                      | 30 |
| Gráfico 15. Pregunta 7 Cuestionario 2020.....                                      | 31 |
| Gráfico 16. Pregunta 7 Cuestionario 2021.....                                      | 31 |
| Gráfico 17. Pregunta 8 Cuestionario 2020.....                                      | 32 |
| Gráfico 18. Pregunta 8 Cuestionario 2021.....                                      | 32 |
| Gráfico 19. Pregunta 9 Cuestionario 2020.....                                      | 33 |
| Gráfico 20. Pregunta 9 Cuestionario 2021.....                                      | 33 |
| Gráfico 21. Pregunta 10 Cuestionario 2020.....                                     | 34 |
| Gráfico 22. Pregunta 10 Cuestionario 2021.....                                     | 34 |
| Gráfico 23. Pregunta 11 Cuestionario 2020.....                                     | 35 |
| Gráfico 24. Pregunta 11 Cuestionario 2021.....                                     | 35 |
| Gráfico 25. Pregunta 12 Cuestionario 2020.....                                     | 36 |
| Gráfico 26. Pregunta 12 Cuestionario 2021.....                                     | 36 |
| Gráfico 27. Pregunta 13 Cuestionario 2020.....                                     | 37 |
| Gráfico 28. Pregunta 13 Cuestionario 2021.....                                     | 37 |
| Gráfico 29. Pregunta 14 Cuestionario 2021.....                                     | 38 |
| Gráfico 30. Pregunta 15 Cuestionario 2021.....                                     | 38 |
| Gráfico 31. Municipio del encuestado Cuestionario 2020 .....                       | 39 |
| Gráfico 32. Municipio del encuestado Cuestionario 2021 .....                       | 39 |
| Gráfico 33. Edad de los encuestados Cuestionario 2021 .....                        | 39 |
| Gráfico 34. Género de los encuestados Cuestionario 2021 .....                      | 40 |

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1. Comparativa SO2 cruceros y coches 2017..... | 17 |
|--|----|

## **ÍNDICE DE TABLAS**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Datos más relevantes del cuestionario 2021 ..... | 41 |
|---|----|

## **RESUMEN**

La turismofobia se trata de un fenómeno que actualmente se está dando de forma predominante en varias ciudades del mundo como Barcelona, Venecia o Madrid. Uno de los factores por los que se desencadena este fenómeno es la mala relación entre el turista y el residente. Conforme a esto, se desarrolla una investigación para conocer cuáles son las causas y consecuencias de este factor, y, sobre todo, si este fenómeno se desarrolla en la isla de Lanzarote. Para ello, en el año 2020 realizamos un cuestionario a los residentes de la isla, y hablamos con expertos del sector turístico para conocer qué elementos y factores se desarrollan en la isla que puedan desembocar en un rechazo hacia los turistas. En el año 2021, hemos repetido dicho cuestionario para conocer si los residentes, habiendo pasado la pandemia COVID-19, han cambiado de opinión con respecto a lo estudiado el año pasado.

El elemento más importante son las viviendas vacacionales y su gestión, pues tras la investigación del año 2020, hemos observado el descontento de los residentes frente a este tipo de alojamiento.

## **ABSTRACT**

Tourismphobia is a phenomenon that is currently predominant in several cities around the world, such as Barcelona, Venice and Madrid. One of the factors that trigger this phenomenon is the poor relationship between the tourist and the resident. Accordingly, a research is being carried out to find out what are the causes and consequences of this factor, and, above all, if this phenomenon develops on the island of Lanzarote. To this end, in 2020 we carried out a questionnaire to residents of the island, and we spoke to experts in the tourism sector to find out what elements and factors are developing on the island that could lead to a rejection of tourists. In 2021, we repeated the questionnaire to find out whether the residents, having passed the COVID-19 pandemic, have changed their opinion with respect to what was studied last year.

The most important element is holiday homes and their management, as after the 2020 survey, we observed residents' dissatisfaction with this type of accommodation.

## **PALABRAS CLAVE**

Turismofobia

Viviendas Vacacionales

Impactos turísticos

Residentes

Turistificación

Covid-19

## **KEYWORDS**

Tourismphobia

Holidays homes

Tourism impacts

Residents

Touristification

Covid-19

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo se había consolidado, antes de la pandemia, como un sector con una gran importancia económica en la mayoría de los países desarrollados, y esto hacía que diariamente se movieran millones de personas en todo el planeta. Debido a dichos movimientos, se originan una serie de impactos medioambientales, sociales y económicos, que pueden ser tanto positivos como negativos según desde la perspectiva que se mire, y los cuales deben ser controlados para poder seguir disfrutando de la eficiencia económica que aporta este sector a los países. Uno de los impactos sociales negativos que hay que tratar es el que está relacionado directamente con los turistas y residentes y su convivencia. Debido a dicho impacto, se han generado nuevos términos para hacer referencia a esta situación, como son la turistificación de un destino, la turismofobia y la gentrificación.

España cuenta con algunas regiones donde ya existen estos fenómenos, como son Barcelona, Madrid y Palma, en donde los residentes se manifiestan en contra del turismo descontrolado que azota sus calles.

Canarias era, antes de la pandemia, la tercera comunidad española en recibir turistas, por lo que se debe hacer hincapié en controlar el turismo que reciben las islas, las relaciones turistas – residentes, y sobre todo fomentar un turismo acorde a las peculiaridades que presenta el archipiélago canario, para que no se desarrollen los fenómenos antes mencionados.

Cabe decir que en Canarias ahora mismo solo existen indicios relacionados con el concepto de masificación turística debido a la masiva creación de infraestructuras turísticas, aunque también se ha percibido que la llegada de las viviendas vacacionales puede desencadenar un conflicto con los residentes.

Debido a la pandemia que vivimos durante el año 2020 y que actualmente sigue azotando a la sociedad, el turismo en Canarias ha sido uno de los sectores que más consecuencias ha desarrollado. Primeramente, debido al cierre perimetral de España, en la primera ola, lo que suponía el “cero turístico”, y posteriormente por el veto que ha tenido por parte de países como Inglaterra o Alemania, principales mercados emisores turísticos, por el alza de los contagios en España.

## **2. OBJETIVOS**

El objetivo principal de este trabajo de fin de máster es comparar la información obtenida en una encuesta de elaboración propia realizada en Lanzarote en 2020 con la recogida en 2021, manteniendo la misma herramienta. Se trataba de medir la actitud del residente respecto al número de turistas (detección de indicios de turismofobia o no) y a la vivienda vacacional. Se plantea la cuestión de si el “cero turístico” ha valorizado al sistema turístico insular, favoreciendo actitudes hacia el turista y permisividad hacia los desarrollos turísticos.

### 3. METODOLOGÍA

El trabajo de fin de máster realizado se basa en un estudio empírico de los fenómenos relacionados con la turistificación y la turismofobia. Para ello se han consultado diferentes fuentes de información como han sido páginas webs, blogs turísticos y libros relacionados con el tema en el que se basa el TFM. Este trabajo busca analizar los impactos, tanto positivos como negativos, generados por el turismo, especialmente por las viviendas vacacionales, en la isla de Lanzarote.

Para la consecución de datos en la parte práctica de este trabajo, se ha realizado una comparación entre dos cuestionarios realizados a los residentes de la isla. El primer cuestionario se realizó entre mayo y junio de 2020, con una muestra de 201 personas. El segundo cuestionario se realizó entre los mismos meses, pero un año después, en el año 2021, y con una muestra de 200 personas.

El cuestionario está compuesto por 10 preguntas de carácter cerrado con respuesta múltiple, y 7 preguntas de escala del 1 al 7, siendo el 1 muy desacuerdo, el 2 desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo.

- La primera de ellas hace referencia a la importancia que tiene el turismo para la economía de la empresa en la que trabaja el encuestado con lo que obtendremos el grado de importancia de este sector para la economía de su trabajo.
- La segunda pregunta hace referencia a la importancia que tiene el turismo en Lanzarote, con la que se valorará el grado de importancia que tiene este sector para la isla, aunque ya sabemos que es la principal industria de la isla.
- La tercera pregunta tiene como objetivo saber cuál es la imagen turística que proyecta la isla, para así conocer si se deben aplicar nuevos enfoques a la misma.
- La cuarta pregunta trata sobre la mejoría de las infraestructuras tras la llegada de los turistas, porque averiguaremos un aspecto muy importante para el presente trabajo, ya que esta directamente relacionada con la satisfacción de los residentes de la isla.
- La pregunta número 5 y 6 van relacionadas entre sí, ya que se trata de si el número de turistas que llegaba a la isla antes de la pandemia era el adecuado, y si deberían aplicarse restricciones a la hora de la llegada de los turistas. Esta pregunta tiene como objetivo conocer la percepción de los residentes en cuánto a la llegada masiva de turistas. Se trata de un muestreo aleatorio no significativo estadísticamente. Los dos cuestionarios contienen preguntas de carácter cerrado, con respuestas múltiples y de escala, en la que el encuestado debía escoger la respuesta que más le representaba.

- La pregunta número 7 engloba 7 afirmaciones que el encuestado deberá contestar a través de una escala del 1 al 7.
  - o La primera afirmación es “el turismo tiene consecuencias negativas para la isla”, y el objetivo de esta pregunta es conocer la posición de los encuestados en términos generales.
  - o La segunda afirmación es si el turismo genera empleo de calidad. El objetivo de esta pregunta es conocer qué consideran los residentes a cerca de esta afirmación, ya que está directamente relacionado con uno de los impactos sociales más importantes como es la calidad del empleo en el sector turístico.
  - o La tercera y la cuarta afirmación abordan una cuestión que es otro de los temas principales de este trabajo de fin de máster, que es la problemática de las viviendas vacacionales. Gracias a estas preguntas sabremos si es uno de los factores que puede producir turismofobia en la isla de Lanzarote.
  - o La quinta pregunta está relacionada con los impactos medioambientales que genera el turismo, por lo que es necesaria realizarla, ya que conoceremos si a través de este tipo de externalidad también hace que los residentes adopten una postura negativa frente al turista.
  - o La sexta pregunta también está relacionada con los impactos sociales que afectan a la población residente, con lo que obtendremos el grado de insatisfacción de estos, ante dicha circunstancia.
  - o La última afirmación aborda el sector de los cruceros, y la llegada masiva de cruceristas a la capital de la isla. Con dicha pregunta sabremos si los turistas están de acuerdo con esta forma de turismo, ya que estos turistas están menos de 24h en la isla.
- La pregunta número 8 y 9 hacen referencia a que, tras haber pasado la pandemia, las cifras del turismo puedan llegar a ser como mínimo iguales a las que había anteriormente, y también si los residentes están dispuestos a soportar una carga turística mayor para resurgir la economía de la isla. Esta pregunta tiene como objetivo conocer el grado de implicación de los residentes con la principal industria de la isla.

La muestra está compuesta mujeres (64,5%) y hombres (34,5%), comprendidos en los intervalos de edad de 18-30 años (48%), 30-60 años (51%) y 60 años o más (1%). Para la formalización del cuestionario, se ha usado la aplicación Google Formularios, y posteriormente se ha lanzado a través de WhatsApp y redes sociales. Una vez

obtenidos los datos, se ha procedido al vaciado de datos a través de la misma aplicación y a su interpretación y análisis a través de gráficos y tablas, para considerar la existencia o no de turismofobia en la isla de Lanzarote, y en caso de que sea afirmativo, conocer cuáles son los factores que está haciendo que se desarrolle.

#### **4. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CASO**

En este apartado analizaremos los impactos positivos y negativos producidos por el turismo, tanto en el ámbito ambiental, económico y social, pero sobre todo nos enfocaremos en este último. Con el paso de los años, en la industria turística, se han identificado ciertos comportamientos en la población que tienen su origen en las relaciones turista-residente, por lo que es un aspecto que mejorar para que ambas partes estén satisfechas y creen una armonía entre ellos.

##### **4.1 Situación mundial**

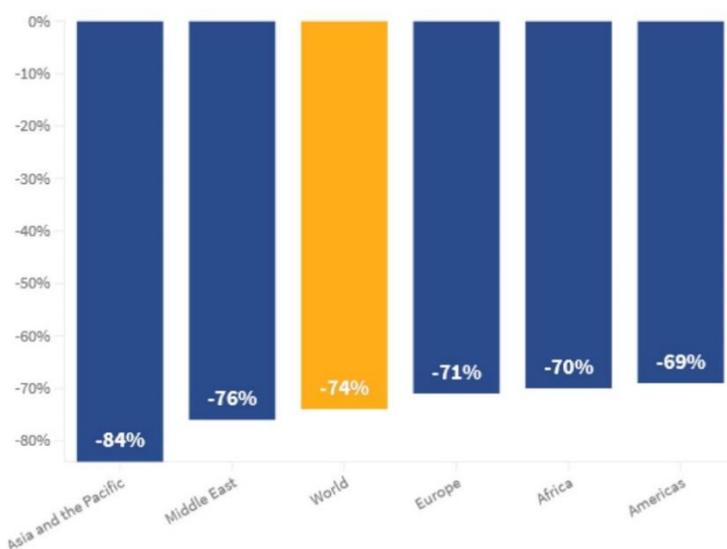
En el año 2020, año del inicio del COVID-19, según la OMT, hubo 1.000 millones menos de turistas en comparación con el año 2019 que obtuvo una cifra 1.500 millones. Esto ha supuesto que el año 2020 ha sido el peor año para el sector turístico en toda la historia. El porcentaje de la caída es devastador, llegando a alcanzar la cifra de un 74% menos que en el ejercicio anterior. Los motivos principales han sido las duras restricciones que han implementado los países para conseguir frenar la pandemia.

En términos monetarios, la OMT, certifica que ha habido pérdidas estimadas de 1,3 billones de dólares en ingresos de exportación, y también ha afectado directamente al empleo generando así la pérdida de 100 y 120 millones de empleos turísticos, gran parte de ellos en medianas y pequeñas empresas.

Si lo desglosamos por regiones, Oriente Medio registró un descenso del 76%, y África del 70%. Las regiones de Asia y el Pacífico, un 84% menos que en el año 2019, lo que supone 300 millones de visitantes menos. En las Américas el descenso fue el 69% en las llegadas internacionales. Finalmente, en Europa el descenso superó el 70%, lo que supone 500 millones menos de turistas.

Gráfico. Porcentajes de disminución del turismo por regiones 2020

Change (%) 2020, by region



Source: Source: World Tourism Organization (UNWTO) ©  
Data as collected by UNWTO, January 2021. Published: 28/01/2021

Fuente:OMT. <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>

Las cifras un año después, siguen siendo preocupantes, porque a pesar de que las vacunas empiezan a hacer su efecto, la pandemia sigue contagiando a la sociedad, y, por ende, se siguen aplicando restricciones que afectan directamente al turismo.

Comparando las cifras de llegadas internacionales entre enero 2020 y enero 2021, según el barómetro de la OMT, existe un claro descenso del 83%, y un 88% si comparamos enero de 2021 con enero del año 2019.

En cuanto a las regiones, Asia y el Pacífico, siguen siendo las regiones más afectadas, un 96% menos, debido a que son las zonas en donde las restricciones tienen un nivel más alto. Europa y África sufrieron un 85% menos que el año anterior, Oriente Medio un 84%, y la región de las Américas un 77%.

El secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili, afirmó: “El año 2020 ha sido el peor en los anales del turismo. La comunidad internacional ha de tomar medidas firmes y urgentes para garantizar un 2021 más prometedor. Hay muchos millones de personas y de empresas que dependen de ello. Una mejor coordinación entre los países y la armonización de los protocolos de viaje y de salud son factores esenciales para restablecer la confianza en el turismo y permitir que se reanuden los viajes internacionales de manera segura con la vista puesta en el verano del hemisferio norte, que es su temporada alta”.

#### 4.1.1 Impactos generados por el turismo

El turismo de masas que se ha expandido a lo largo de los años ha creado unos impactos tanto negativos como positivos, los cuales afectan directamente sobre todo a la economía, a la sociedad y al medioambiente. Según la OMT, uno de estos impactos negativos se origina debido a que casi el 46% de los viajeros se concentran en 10 países (Estados Unidos, España, Francia, Tailandia, Reino Unido, Italia, Australia, Alemania, Japón y China), lo que genera que la capacidad de carga de estos se haya rebasado completamente y, por lo tanto, ha generado un deterioro del destino a grandes escalas. En cuanto a los impactos económicos positivos que el turismo generaba podemos nombrar la creciente generación de empleo, el cambio de divisas y el gasto del turista en destino. Pero también tiene consecuencias negativas como la inflación en la economía local en productos y servicios básicos y los turistas que llegan a destino con un paquete de todo incluido que no son del todo rentables, ya que dicho tipo de turista no genera ingresos como puede hacerlo otro turista que viaje por su cuenta.

Dentro de los impactos ambientales negativos que el turismo genera podemos encontrar la carga excesiva que soporta un destino turístico y los sitios de interés mundial, la destrucción de áreas naturales, el impacto paisajístico que genera la descontrolada construcción de establecimientos y la contaminación del agua, suelo y aire.

En relación con los impactos sociales positivos, coincidimos con lo que hemos hablado en el punto anterior como es la generación de empleo, el disfrute por parte de la población local de las infraestructuras construidas debido a la llegada masiva de turistas, los intercambios culturales con el turista, o también que el propio turista valore la cultura del destino, que cada vez existe más este tipo de turista curioso por las costumbres y tradiciones de la población local del destino. Pero todos los impactos sociales no son positivos, en cuanto a los negativos vemos como la población local, en muchas ocasiones, se ha tenido que desplazar a enclaves de las afueras del destino turístico, debido a que el precio de la vivienda ha subido notoriamente, o incluso, muchas de las viviendas destinadas con anterioridad a la población, se han convertido en viviendas vacacionales dirigidas expresamente a los visitantes. Aunque antes hablábamos de que el turismo genera empleo para la población local, también hay que decir que muchos de estos empleos prefieren a extranjeros, debido a las dificultades que existen con los idiomas. Y, para finalizar, el turismo de masas también ha generado problemas de salud, violencia, etc.

Otro de los conceptos relacionado con los impactos sociales que genera el turismo, es la turistificación, que hace referencia al impacto que tiene la masificación turística en el tejido comercial y social de determinados barrios o ciudades. Este concepto se refiere al impacto que tiene para el residente de un barrio o ciudad el hecho de que los servicios, instalaciones y comercios pasen a orientarse y concebirse pensando más en el turista que en el ciudadano que vive en ellos permanentemente.

Aunque cabe destacar, que la prensa y las recientes manifestaciones en contra del turismo en Barcelona o Venecia han hecho que el uso que se le está dando a esta palabra sea de carácter negativo, y solo haga referencia a los impactos que genera la industria turística. Pero el significado de dicho concepto va más allá de la connotación negativa que se ha proporcionado, ya que también se puede utilizar para hacer referencia a un destino que está equipado con infraestructuras y servicios turísticos y con gran afluencia de visitantes.

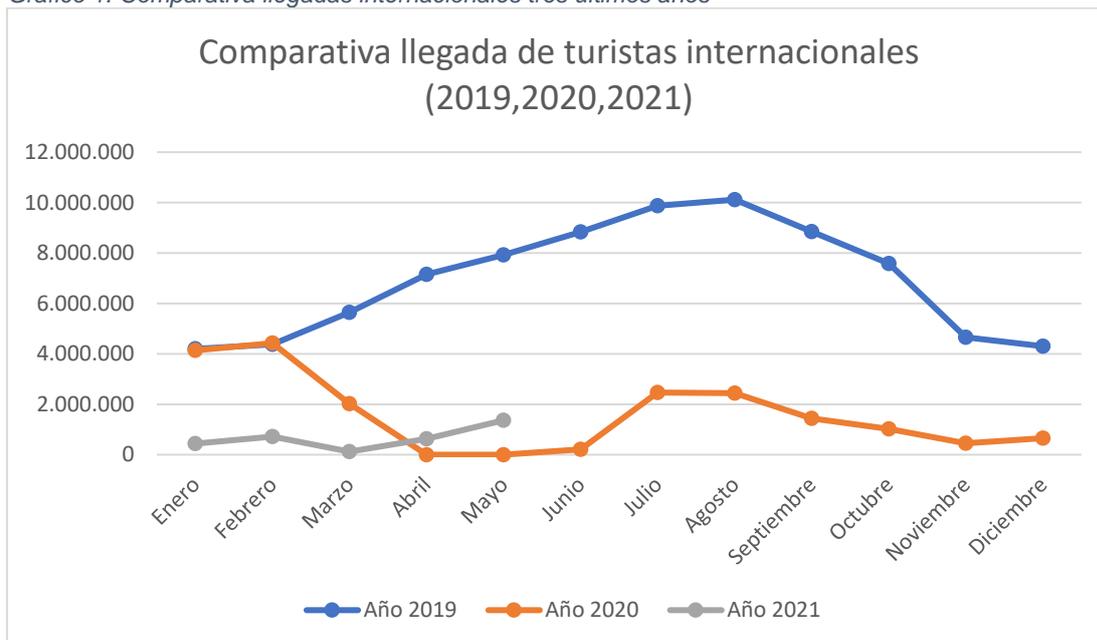
#### 4.2 Situación turística en España

Según el Instituto Nacional de Estadística, el turismo en España movió durante el año 2019 una cifra de 83,5 millones de turistas, de la cual las nacionalidades más frecuentes son las de Reino Unido, Alemania y Francia, lo que supone un incremento del 1,1% con respecto al año anterior. Cabe decir que las tres comunidades autónomas que más turistas recibieron fueron Cataluña en primer lugar con un 23,1% del total, Baleares con un 16,3% y Canarias con el 15,7%.

En el año 2020, según FRONTUR, las cifras de llegadas de turistas en España han sido de 18,95 millones de turistas extranjeros, un 77,3% menos que los 83,5 millones del año 2019. En términos monetarios, los ingresos que dejaron estos turistas en España fueron de 19.740 millones, lo que supone un 78,5% menos que en el año 2019. Las principales procedencias de dichos turistas eran de Francia (3.877.619), Reino Unido (3.173.861), Alemania (2.410.492) y Países Nórdicos (1.172.711).

Las comunidades autónomas que más turistas recibieron fueron Cataluña en primer lugar con 3.875.947 turistas, Canarias en el segundo lugar con 3.787.456, en tercer lugar, Andalucía con 2.704.566 turistas y en cuarto lugar la Comunidad Valenciana con 2.548.993 turistas.

Gráfico 1. Comparativa Llegadas internacionales tres últimos años



Fuente: Encuesta Frontur (2020), INE

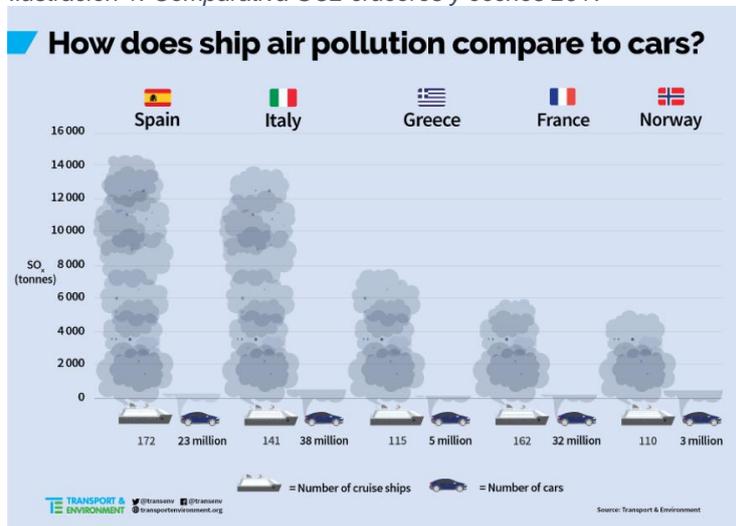
En la gráfica anterior, vemos la comparación de la llegada de turistas a España en los años 2019, 2020 y 2021. Observamos como en 2019 los picos más altos fueron en la temporada de verano, alcanzando un máximo de 10.118.000 turistas en agosto. En el año 2020 vemos como en los dos primeros meses las cifras iban acorde al anterior ejercicio, mientras que en el resto del año se reflejó las consecuencias de la pandemia, como fueron las restricciones de movilidad, que hicieron que descendiera el número de llegadas. En el año 2021, se observa como en el primer trimestre del año la tendencia sigue siendo a la baja, ya que aún no se había empezado a administras las dosis de la vacuna. A partir de abril, se empieza a notar un ligero ascenso en las cifras, y que estas se incrementarán con la entrada del verano.

#### 4.2.1 Impactos generados por el sector turístico en España

El medioambiente está también estrechamente ligado al sector turístico ya que en él se desarrollan un gran número de actividades y se han generado importantes daños. La contaminación del aire, según un trabajo publicado en 2018 en Natur Climate Change, el porcentaje de las emisiones achacables a los turistas se eleva hasta el 8%, una cifra que cuadruplica las estimaciones precedentes y supone igualar a las emisiones de los coches o al metano expelido por las vacas, que, según la fuente, oscilan entre el 8% y el 10%.

Según un cálculo de Transport & Environment realizado en un estudio en 2019, España es el país europeo más expuesto a la contaminación del aire causada por los cruceros, ya que estos utilizan un combustible que está menos refinado que por ejemplo el transporte por carretera.

Ilustración 1. Comparativa SO2 cruceros y coches 2017



Fuente: Transport & Environment. <https://www.hibridosyelectricos.com/articulo/actualidad/espana-pais-europeo-mas-expuesto-contaminacion-sox-parte-cruceros/20190606124035028096.html>

Los puertos que generan más contaminación son los de Barcelona y Palma de Mallorca y le siguen los de Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas, Ibiza, Valencia, Cádiz, Arrecife y Málaga, por lo que se debería dar especial atención a este hecho, ya que está estrechamente ligado al sector de los cruceros. Otro impacto negativo relacionado con los cruceros la contaminación del agua, ya que tanto cruceros como otros buques vierten al mar decenas de litros de petróleo, y por lo tanto la calidad del agua disminuye debido a estos vertidos.

Otro aspecto que debemos tener en cuenta para poder conocer el impacto medioambiental que genera el turismo, es el conocimiento de la capacidad de carga que tiene un entorno para así ser conscientes de cuál es su límite. La capacidad de carga hacer referencia al número máximo de visitantes que puede contener un determinado espacio / recurso / destino turístico; en otras palabras, el límite más allá del cual la explotación turística de un recurso / destino es insostenible.

En cuanto a los impactos sociales generados por la industria turística, un término que se ha dado en algunos lugares de España como Barcelona, Madrid, Palma o San Sebastián es la pérdida de identidad de estas, ya que han abandonado la personalidad y diferenciación que poseían, por culpa de la homogeneización del destino. Esto es debido, por ejemplo, a la construcción o transformación de infraestructuras por y para

los turistas, las cuales pueden encontrarse en cualquier otro destino turístico sin ningún tipo de diferenciación. Esta pérdida de identidad supone que haya una pérdida cultural gravísima, ya que se está convirtiendo la ciudad en un parque temático de uso casi exclusivo para los turistas, dejando a los residentes relegados.

Una de las cuestiones más importantes que deben incluirse en la gestión de un destino para que no existan dichos impactos sociales debe ser la mejora de la calidad de la relación turista-residente, ya que el turista entra en contacto a diario con los residentes del destino y ambos deben estar satisfechos con dicha relación para que tanto el turismo, como los residentes puedan convivir y disfrutar dicha relación.

El concepto de overtourism -es el crecimiento excesivo de visitantes que hace que un lugar se masifique y los residentes sufran las consecuencias y cambios permanentes en sus estilos de vida, su bienestar social y su acceso a los servicios y bienes comunes-, puede desencadenar en el concepto de "turismofobia", que fue descrito por primera vez hace poco más de una década como una combinación de rechazo, desconfianza y desprecio hacia los turistas. (Manuel Delgado, 2008)

#### 4.2.2 El caso de Barcelona

La oleada masiva de turistas a Barcelona comenzó con las olimpiadas de 1982, cuando la ciudad experimentó una nueva era debido a la multitud de turistas que aterrizaron en ella para disfrutar de las olimpiadas celebradas en ese año. La promoción de la marca Barcelona a través de las Olimpiadas y de otros eventos internacionales ha hecho que esta sea una de las ciudades más turistizadas y con mayor afluencia de turistas en todo el mundo. En el año 2016 Barcelona ocupaba el puesto número 12 en la escala de las ciudades del mundo con mayor afluencia de turistas y el puesto número 4 en las ciudades europeas según el estudio realizado por Global Destination Cities Index de Mastercard, (2017).

A partir del año 2017, Barcelona ha vivido un declive en lo que a posicionamiento en las ciudades más llamativas para el turista se refiere. Una de las causas originarias de este descenso ha sido la excesiva turistificación que posee esta ciudad que ha generado muchísimos impactos para la sociedad y el medioambiente.

El primero de ellos ha sido la exclusión de los residentes de sus viviendas para convertirlas en alojamientos, tanto hoteles como viviendas vacacionales. Esto último ha originado graves problemas en el sector turístico, ya que una buena parte de dichas viviendas no son legales, por lo que carecen de permiso para que los turistas puedan hospedarse en ellas, y de igual forma se siguen alojando en estas. Cabe decir que antes de la pandemia el Ayuntamiento de Barcelona multó a las viviendas que no poseían

dicha licencia de vivienda vacacional y también arremetió contra las plataformas digitales, como son Booking, Airbnb y Homeway, por promocionar en sus páginas webs, viviendas que carecían de licencia. Según un informe de Exceltur (2019), durante los últimos años, el Consistorio de Barcelona suma 15.814 expedientes, 6.295 órdenes de cese y 8.042 sanciones.

Relacionado con el primer problema, el ulterior ha sido el creciente aumento de los precios de los alquileres y compra de viviendas para los residentes, debido a que se encuentran en una zona de atractivo turístico y de atractivo inmobiliario, y por lo tanto los ciudadanos no pueden alquilar o comprar una vivienda en Barcelona, y deben marcharse a la periferia, donde quizá puedan encontrar precios más asequibles.

Recientemente el municipio de Priorat, localizado en la montaña, a las afueras de Tarragona, ha puesto en manifiesto este problema, ya que muchas personas han querido encontrar un piso para residir en este municipio y ha sido imposible debido a los altos precios y la poca disponibilidad existente. Según Salvadó (2021), el alcalde de este municipio está barajando posibilidades como, la subida del precio del agua para las viviendas vacacionales, o endurecer las condiciones para conseguir la distinción de vivienda vacacional.

También las tiendas, que su anterior razón de ser eran los residentes de Barcelona, han cambiado y ahora su único interés es el turista, para los que han elevado los precios o se han interesado en un comercio que llame su atención.

Los residentes también hacen alusión en sus quejas a los comportamientos incívicos que tienen muchos turistas que visitan la ciudad, sobre todo en localidades como Lloret de Mar o Salou, donde el “turismo de borrachera” es un auténtico problema, ya que genera conflictos con los habitantes y comerciantes de esas zonas, y también ha hecho que esta zona se adapte totalmente a este tipo turista, por ejemplo convirtiendo locales en discotecas, o alquileres vacacionales no regulados a precios asequibles para este tipo de visitante.

Otro de los problemas ocasionados ha sido la saturación del transporte público debido a que residentes y turistas viajan en él para desplazarse a cualquier parte de Barcelona. Esto ha derivado, según El Periódico (2018), en que diariamente se desplacen en metro alrededor de 600.000 turistas y en verano esa cantidad supere los 800.000 turistas, lo que origina un auténtico caos en la salida o entrada al metro. Dentro de este mismo apartado relacionado con el transporte, también encontramos la alta contaminación acústica y del aire, principalmente por la cantidad de aviones que sobrevuelan el cielo de Barcelona y la llegada masiva de cruceros al puerto, ya que también Barcelona posee uno de los puertos más asiduos del mediterráneo.

En cuanto a la huella de carbono generada por cada turista, existe un estudio realizado en 2018 por investigadores del Instituto de Ciencia y Tecnología Ambientales de la Universidad Autónoma de Barcelona que determina una emisión de 92,9 kg CO<sub>2</sub> visitante y día, con grandes diferencias entre turistas y excursionistas, que estos últimos poseen una media de 42,1 kg de CO<sub>2</sub> excursionista-día. Estas repercusiones afectan directamente a los residentes de Barcelona, cuyas condiciones de vida han empeorado a causa de los efectos que genera la contaminación del aire.

#### 4.2.3 Viviendas vacacionales y gentrificación

Se entiende por vivienda vacacional aquellas que son comercializadas o promocionadas en canales de oferta turística, para ser cedidas temporalmente y en su totalidad a terceros, de forma habitual, con fines de alojamiento vacacional y a cambio de un precio. Dichas viviendas están reguladas por cada Comunidad Autónoma, y deben estar completamente legalizadas e identificadas con su distintivo correspondiente. En palabras de Planas, M. (2020) “La existencia de múltiples plataformas de alquiler turístico ha empujado a las distintas comunidades autónomas a regular actividad, frente a la problemática que puede nacer de la misma. Consecuentemente, cada comunidad autónoma ha desarrollado unos requisitos y obligaciones distintos”.

Cabe decir que este fenómeno no es nuevo, ya que desde los años 60-70 este tipo de viviendas ha venido siendo alquilada, primero por particulares y posteriormente por empresas de gestión, a visitantes que desean pasar sus vacaciones en un lugar que les proporcione una mayor privacidad, una mejor integración en la comunidad que los hospeda, eludiendo servicios de limpieza y comida, que asumirán por su cuenta, permitiéndoles así, mantener una dinámica familiar similar a la que tienen en origen, además de lograr precios más competitivos, puesto que es posible encontrar estos alojamientos sin tales servicios extras a menor precio que los alojamientos hoteleros y extrahoteleros. (González Cabrera, I.)

Como mencionábamos anteriormente, estas viviendas vacacionales son comercializadas a través de plataformas Peer to Peer (P2P) como son AirBnb, Homestay o Home To Go, que actúan como punto de encuentro entre el propietario y el turista, para darle uso a la vivienda vacacional. Las plataformas Peer to Peer (P2P), hacen alusión a la economía colaborativa, que esta se define como aquella que permite a los individuos y grupos cubrir sus necesidades a partir de la movilización e intercambio de activos y habilidades subutilizados. (Gascó J.,2017).

Dentro de la tipología de alojamientos con fines turísticos: hoteles, apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico, los tres tipos de alojamientos son competidores directos. Sin embargo, la normativa no es igual para todos, y es en este punto donde radica el origen del desequilibrio que se ha traducido en diversas externalidades. Muchos empresarios hoteleros piensan que las viviendas de uso turístico se están desmarcando de la legalidad, y este hecho no solo tiene problemas de seguridad en destino, sino también que se va adquiriendo el denominado fenómeno de gentrificación o pérdida de identidad en los barrios de las ciudades y otro tipo de problemas subyacentes. Debido a este acontecimiento, se aprecia cierta incomodidad entre empresarios hoteleros que se quejan de la ventaja que tienen las viviendas de uso turístico sin barreras económicas o jurídicas a la hora de llevar a cabo su actividad, permitiendo a los propietarios de estas viviendas librarse de pagar muchos impuestos. (López A. y Fernández B., 2020)

En cuanto a la población, como comentábamos en los puntos anteriores, les afecta directamente en el campo de la vivienda, ya que, debido a la proliferación de estas, ha habido una disminución en la oferta de la vivienda convencional y, por consiguiente, las únicas que hay disponible, tienen precios desorbitados. Aunque cabe destacar que no solo esto ha surgido a consecuencia de las viviendas vacacionales, también se debe mencionar el termino de gentrificación.

Entendemos como gentrificación el proceso de sustitución de un determinado grupo social por otros de mayores ingresos y capacidad de consumo. (José Mansilla, 2019). Si lo relacionamos con el ámbito turístico, se trata del éxodo por parte de los residentes provocado por la presencia del turismo de masas en una región. Este éxodo puede depender de diversos factores como el poder adquisitivo, la situación política de la región, las aspiraciones personales, las preferencias de los individuos, la presión demográfica, etc.

Esta situación incita a que la población local empiece a tener una perspectiva negativa hacia el turismo. Hasta hace poco, el turismo se veía con muy buenos ojos ya que suponía una fuente importante de ingresos para las comunidades receptoras, pero en los últimos años, antes de la pandemia, este hecho está generando controversia, ya que cada vez son más las consecuencias resultantes de esta actividad.

#### 4.3 Situación turística en Canarias. El caso de Lanzarote

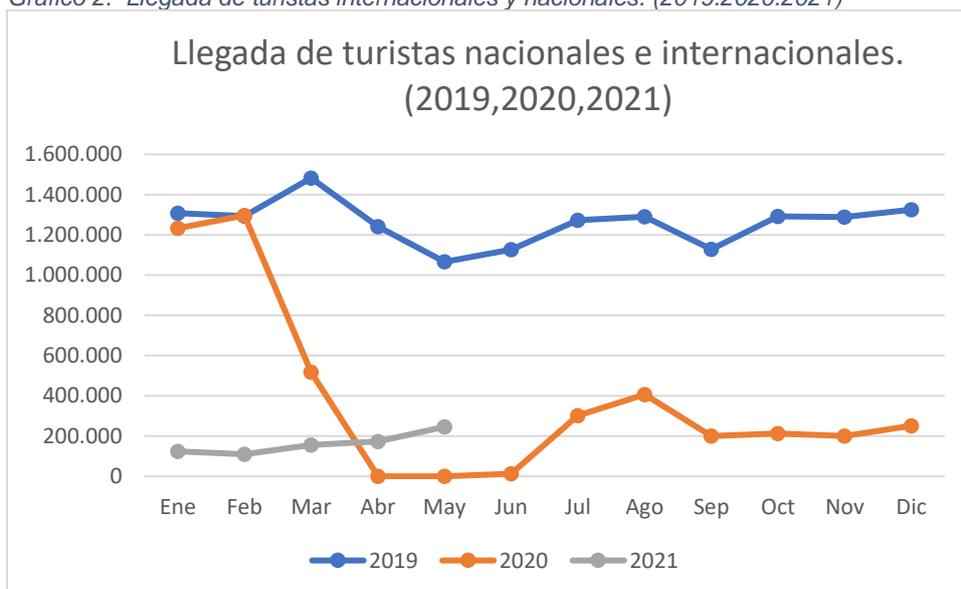
La representación de Canarias en el tercer puesto de las comunidades autónomas que más turistas recibían antes de la pandemia tiene un gran significado a nivel económico,

ambiental y social, ya que el sector turístico era el principal motor de la economía y es un importante generador de empleo, pero también se debe tener en cuenta la importante labor que se tiene que llevar a cabo en este territorio para que no sea sobreexplotado y altamente contaminado.

En el año 2019, Canarias recibió según el INE, 13,1 millones de turistas internacionales, de los cuales el 32,9% eran de origen británico, y el 19,9% de origen alemán. En cambio, durante el año 2020, la cifra de llegadas internacionales descendió un 71,19%, suponiendo así una cifra de 3,78 millones de visitantes, según las encuestas realizadas por FRONTUR.

Tras el paso del primer año de la pandemia, se ha empezado a reactivar el turismo lentamente en Canarias, gracias a la llegada de las vacunas y la disminución de las restricciones, consiguiendo así una cifra de 389.890 llegadas internacionales durante el primer trimestre, 173.100 en el mes de abril, y se aprecia un ligero ascenso en el mes de mayo, 245.844 turistas, ya que comienza la época estival (ISTAC).

Gráfico 2. Llegada de turistas internacionales y nacionales. (2019.2020.2021)



Fuente: Elaboración propia a través de datos del ISTAC. <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do>

En Canarias podemos decir que el término turistificación está empezando a hacer eco entre los ciudadanos de las islas, a causa, sobre todo, de la creación de nuevas infraestructuras, en su mayoría establecimientos alojativos, que pretenden incrementar el número de camas para que siga aumentando la llegada de turistas a las islas. Otro de los problemas, que anteriormente se nombró en el caso de Barcelona y creemos que

es el más acentuado en Canarias, es la creciente oferta de viviendas vacacionales, de las cuales muchas no se encuentran legalizadas como establecimientos alojativos.

Si nos remontamos unos años atrás, cuando este tipo de establecimiento empezó su auge, vemos como en 2016, tras un informe de Promotur, las cifras de plazas alojativas en viviendas vacacionales eran de 5.357 plazas alojativas; en el año 2017, 7.928 plazas; en el año 2018, 13.111 plazas y por último 24.992 en el año 2019.

A través de la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, hemos conocido los datos actualizados en 2021 del número de viviendas vacacionales regladas que existe en Canarias, y asciende a 27.804, lo que supone 4.500 más que en marzo de 2020. Pero, aun así, según un mapa por municipios realizado por el Instituto Nacional de Estadística, refleja que la cifra real asciende a 37.791, es decir, que más de 10.000 viviendas vacacionales no están contabilizadas en el Registro General Turístico de Canarias.

Según un estudio realizado por el TIDES (Instituto de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible), Tenerife es la isla con mayor oferta de alquiler turístico, con 15.193 viviendas y 63.944 camas. Le siguen Gran Canaria, con 10.046 casas vacacionales y 40.978 camas y, ya de lejos, Lanzarote. La isla conejera contaba el pasado ejercicio con 5.211 viviendas activas en este segmento, una cifra muy inferior a los dos casos anteriores. Fuerteventura, La Palma, La Gomera y El Hierro cierran el ranking con 4.853; 2.284; 1.006 y 488 camas, respectivamente. El precio medio por vivienda y noche en Canarias es de 80,2 euros, un importe 24,39 euros inferior al que marca Lanzarote, la isla más cara en este aspecto habida cuenta de que cuenta con una menor oferta que Tenerife o Gran Canaria, donde el coste por jornada es de 78,64 y 83,26 euros. En Fuerteventura el precio es de 70,23 euros; en La Palma de 61,9 euros; en La Gomera de 58,78 euros y en El Hierro de 45,85 euros.

Como nuestro objeto de estudio es la isla de Lanzarote, a continuación, procederemos a aportar los datos correspondientes con esta isla.

El perfil del turista de vivienda vacacional que visita la isla de Lanzarote se comprende en la edad de 16 a 44 años, siendo la cifra similar entre hombres y mujeres. Su estado laboral es asalariado, con un salario de 25.000€ a 49.999€ anual, y con un nivel de estudios superiores. En cuanto a la compañía de este tipo de turista, lo hace en pareja. En cuanto al número de viviendas vacacionales que existen a febrero de 2021, contaba con 6.428 viviendas turísticas, ofreciendo así unas 30.300 plazas alojativas. Si las desglosamos por municipios, nos encontramos con que la mayoría se localizan en los municipios turísticos de la isla: Yaiza cuenta con 1.826 viviendas turísticas y 10.037 plazas alojativas; Tías con 1.816 viviendas turísticas y 8.303 plazas; Tegui cuenta con

1.354 viviendas turísticas y 5.965 plazas; Haría con 537 viviendas turísticas y 2.201 plazas; la capital, Arrecife, tiene 370 viviendas vacacionales con 1.424 plazas turísticas; San Bartolomé con 281 viviendas y 1.265 plazas, y por último el municipio de Tinajo con 244 viviendas turísticas y 1.099 plazas. (Centro de datos de Lanzarote,2021).

Por lo tanto, estos datos nos ofrecen una perspectiva de que el número de viviendas vacacionales aumenta cada año ya que existe una oferta mayor. A consecuencia de esto se han producido externalidades positivas, como la creciente competencia con otros sistemas de hospedaje, como son los hoteles, apartamentos, y esto hace que se mejore el conjunto de alojamientos, ya que aporta mayor diversidad en los tipos de alojamientos para que los turistas, independientemente del perfil que tengan, pueda hospedarse en el establecimiento que más se ajuste a sus preferencias. Pero también ha creado externalidades negativas, como ha sido el incremento del alquiler convencional y la reducción de éstas destinadas a los residentes, la competencia desleal con la oferta alojativa, debido a que muchas viviendas vacacionales no están regladas, la pérdida de identidad del destino, o el traslado de la población residente fuera de los núcleos turísticos.

Hay algunas localidades conejeras y majoreras que comienzan a vivir un proceso de gentrificación que no entraña únicamente un coste económico más elevado para los vecinos, sino una pérdida de referencias culturales y simbólicas que amenaza la convivencia social. Un profesional de la enseñanza que debe trasladarse a Fuerteventura para impartir clases en un colegio o un centro de secundaria comprueba que, si tiene suerte, deberá apoquinar más de la mitad de su salario en concepto de alquiler por un apartamento microscópico y comprobará que la mortadela es casi un producto de lujo en el supermercado de la esquina. (González A., 2018)

## 5. Aplicación práctica

### 5.1 Comparación cuestionario 2020 vs 2021

El objetivo principal de este trabajo es comparar los datos recogidos en los dos cuestionarios, habiendo pasado un año entre ellos y lo vivido durante la pandemia.

Como sabemos, en Canarias se llegó al famoso “cero turístico” en el mes de marzo, una idea que pensábamos que era inalcanzable debido a la gran demanda turística que tienen las Islas Canarias.

Con estos cuestionarios tratamos de averiguar si el paso de la pandemia ha hecho que los residentes de la isla de Lanzarote sean más flexibles a la hora de la llegada de nuevos turistas, o si por el contrario no están dispuestos a soportar una mayor afluencia de turistas para recuperar de una manera más rápida la economía de la isla. También intentamos averiguar si, los turistas generan impactos sociales en contra de los residentes, o sí en líneas generales, el trabajo del encuestado está vinculado directa o indirectamente con el turismo.

La primera encuesta realizada durante el periodo del 03/05/2020 al 10/06/2020 fue cumplimentada por 201 residentes de Lanzarote, y la segunda encuesta realizada se comprende entre los periodos del 24/03/2021 al 24/06/2021, contestando a estas 200 residentes de Lanzarote.

Gráfico 3. Pregunta 1 cuestionario año 2020.

1. ¿Qué importancia tiene el turismo en la economía de la empresa en la que trabaja?

201 respuestas

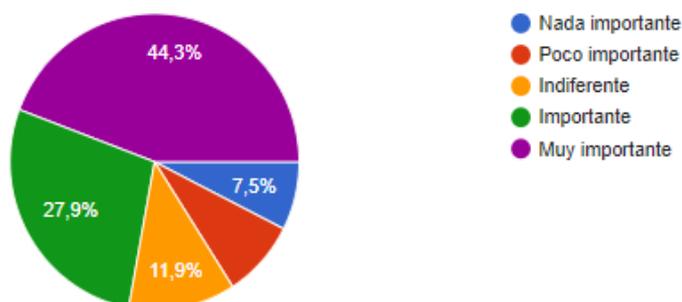
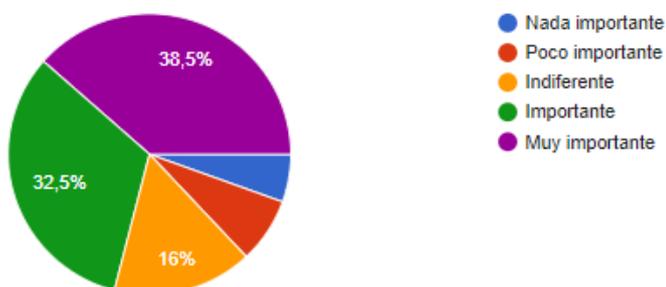


Gráfico 4. Pregunta 1 cuestionario 2021

¿Qué importancia tiene el turismo en la economía de la empresa en la que trabaja?

200 respuestas



Como podemos observar, en las dos gráficas el sector con mayor porcentaje es el de muy importante, siendo un 44,3 % y un 38,5%, en 2020 y 2021 respectivamente. Esto significa que para los encuestados el turismo tiene mucha importancia en la empresa que trabaja. Notoriamente, los resultados en el año 2021 han disminuido ligeramente en la opción de muy importante, y esto puede ser debido a que muchas personas han tenido que cambiar de sector para poder seguir con su vida laboral, ya que el sector turístico ha tardado en reactivarse.

Gráfico 5. Pregunta 2 cuestionario 2020

¿Qué importancia cree que tiene el turismo en Lanzarote?

201 respuestas

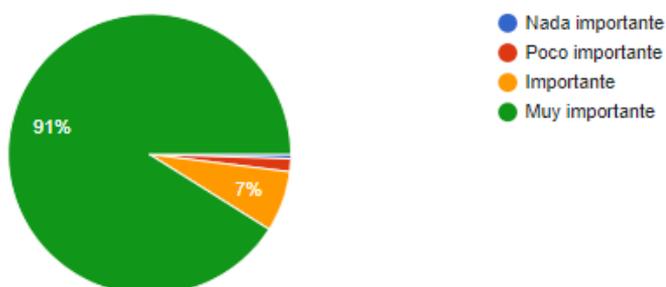
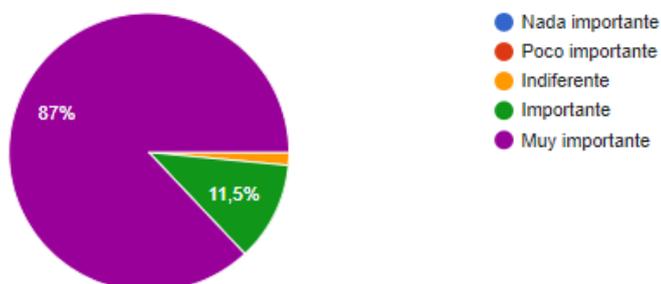


Gráfico 6. Pregunta 2 Cuestionario 2021

¿Qué importancia cree que tiene el turismo en Lanzarote?

200 respuestas



Tras la comparación de las dos gráficas vemos como para la muestra el turismo en Lanzarote es muy importante para el desarrollo de la isla, y esto se debe a que el turismo es el motor de la isla, es el sector principal, ya que la mayoría de los trabajos están relacionados directa o indirectamente con el turismo.

Gráfico 7. Pregunta 3 Cuestionario 2020

3. ¿Cómo es la imagen turística que proyecta la isla?

201 respuestas

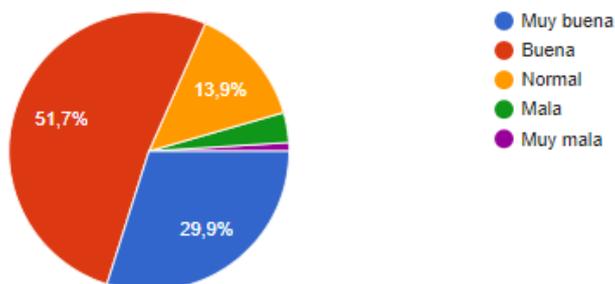
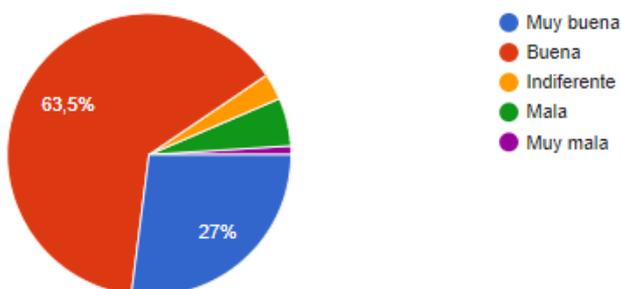


Gráfico 8. Pregunta 3 Cuestionario 2021

¿Cómo es la imagen turística que proyecta la isla?

200 respuestas



Podemos observar cómo los encuestados creen que Lanzarote tiene una buena imagen turística, tanto en el año 2020 (51,7%) como en el año 2021 (63,5%). Sin embargo, apreciamos un cambio en la tercera posición, ya que en 2020 un 13,9% la consideraba normal, y en 2021 hay un número de encuestados que consideran que la imagen de la isla es indiferente o mala, por lo que se podrían tratar diversos aspectos como son comercialización de la marca, el respeto por el medioambiente, o la mejora de infraestructuras, para mejorar dicha imagen.

Gráfico 9. Pregunta 4 Cuestionario 2020

4. ¿Cree que las infraestructuras han mejorado en las zonas turísticas gracias a la llegada de turistas?

201 respuestas

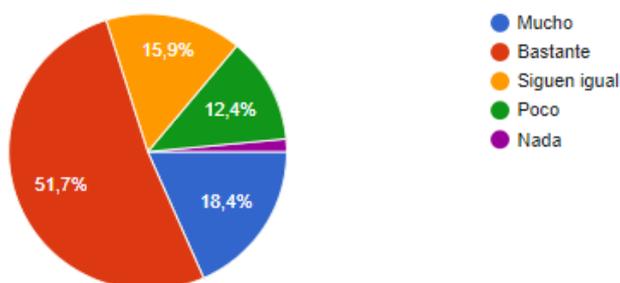
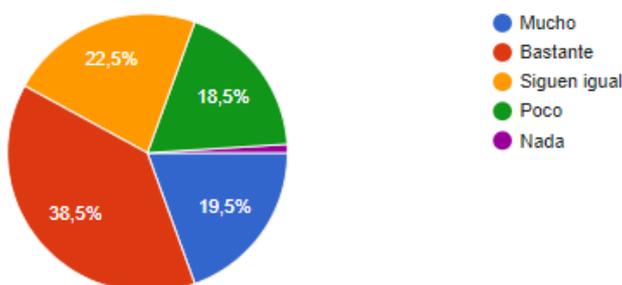


Gráfico 10. Pregunta 4 Cuestionario 2021

¿Cree que las infraestructuras han mejorado en las zonas turísticas gracias a la llegada de turistas?

200 respuestas



Tras comparar las dos gráficas, observamos como casi todos los sectores han aumentado su porcentaje, siendo en 2021, un 19,5% mucho, 38,5% bastante, 22,5% cree que siguen igual, un 18,5% cree que ha mejorado poco y, por último, un 1% nada. Este es un aspecto importante a tener en cuenta para que la población considere que la llegada de turistas también es un beneficio para ellos, ya que se mejoran las infraestructuras que la población utiliza, y estos ven una oportunidad en los turistas para que las mejoren. Este aspecto está vinculado totalmente a los impactos sociales que genera el turismo, por lo que debe tener especial importancia.

Gráfico 11. Pregunta 5 Cuestionario 2020

5. ¿ Cree que el número de turistas que llega a la isla es el apropiado?

201 respuestas

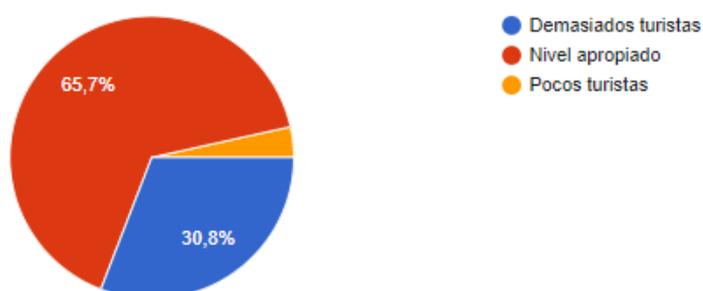
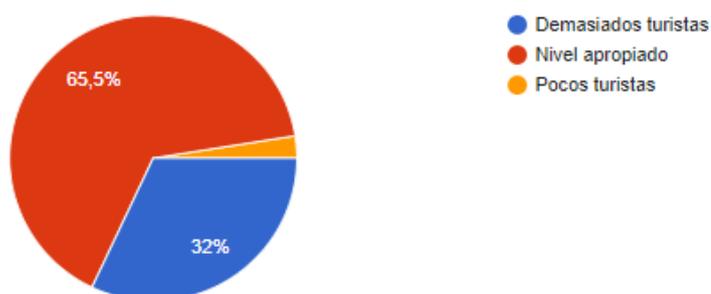


Gráfico 12. Pregunta 6 Cuestionario 2021

5. ¿ Cree que el número de turistas que llegaba a la isla antes de la declaración de la pandemia era el apropiado?

200 respuestas



La población encuestada cree, tanto en 2020 como en 2021, que el nivel de turistas que llega a la isla es el adecuado. Cabe decir, que los encuestados en 2021 se basarán en lo vivido hasta antes de la pandemia para contestar a esta pregunta.

También hay que darle importancia al 32% en 2021, o el 30,8% en 2020, que piensa que llegan demasiados turistas a la isla, porque es un claro indicador para el desarrollo de la turismofobia.

Gráfico 13. Pregunta 6 cuestionario 2020

6. ¿ Cree que deberían aplicarse restricciones para regular el número de turistas que llega a la isla?

201 respuestas

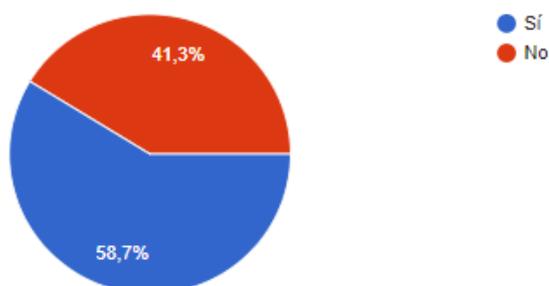
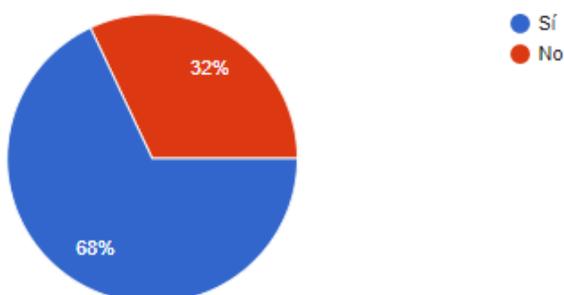


Gráfico 14. Pregunta 6 Cuestionario 2021

¿ Cree que deberían de haberse aplicado restricciones para regular el número de turistas que llegaba a la isla?

200 respuestas



Con respecto al año anterior observamos que la población encuestada cree un 9,3% más que se debe aplicar restricciones para regular el número de turistas que llega a la isla. Por ejemplo, podría aplicarse una tasa similar a la que existe en Baleares, en la que los turistas que lleguen a la isla abonen un pequeño porcentaje que se utilizará para la conservación de la isla.

Las siguientes preguntas realizadas en el cuestionario han sido contestadas a través de una escala numérica del 1 al 5, siendo el 1 nada de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo.

Gráfico 15. Pregunta 7 Cuestionario 2020

El turismo tiene consecuencias negativas para isla

201 respuestas

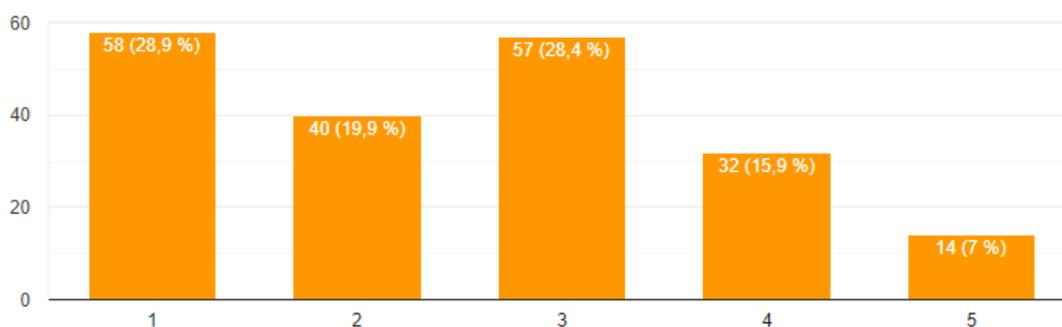
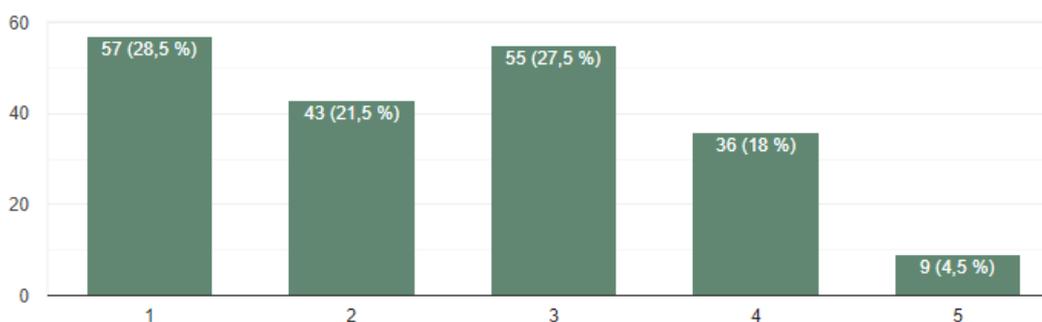


Gráfico 16. Pregunta 7 Cuestionario 2021

El turismo tiene consecuencias negativas para isla

200 respuestas



En los dos gráficos observamos que, en la muestra encuestada, el 28,5% considera que no está nada de acuerdo con esta afirmación, aunque también el 27,5% opina que le es indiferente, por lo que deberían tomarse medidas para frenar este pensamiento, por si en algún momento la balanza se incline hacia la derecha y consideren que el turismo si tiene consecuencias negativas.

Gráfico 17. Pregunta 8 Cuestionario 2020

El turismo genera empleo de calidad

201 respuestas

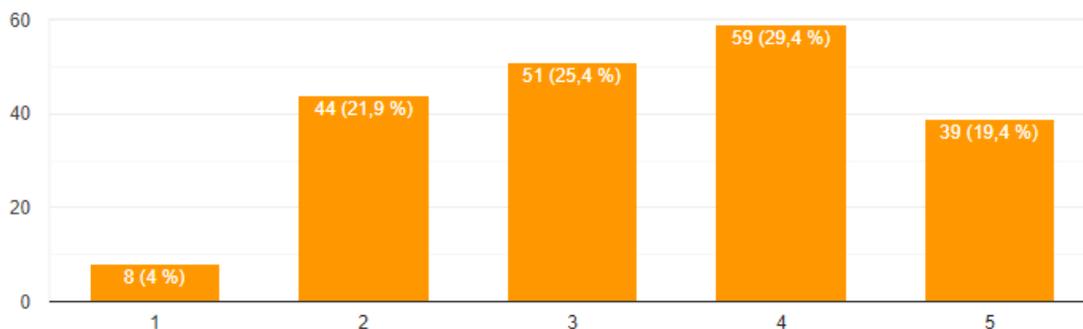
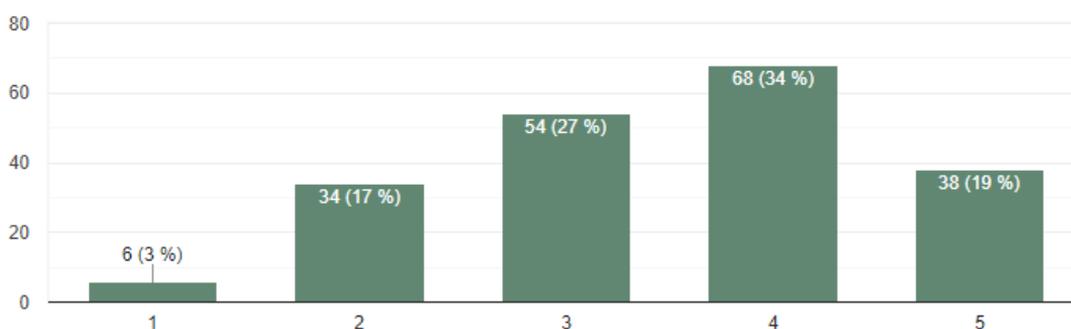


Gráfico 18. Pregunta 8 Cuestionario 2021

El turismo genera empleo de calidad

200 respuestas



Al comparar las dos gráficas, observamos como en el año 2020 el 21,9% de los encuestados no estaba de acuerdo con que el turismo generara empleo de calidad, en cambio en el año 2021 vemos como ese porcentaje se redujo en casi un 5%. También aumentó el porcentaje en 2021 de las personas que están de acuerdo con dicha afirmación, pasando de un 29,9% en 2020 a un 34% en 2021. Esto puede deberse a que gracias a la pandemia la población ha revalorizado el trabajo en el sector turístico, y se han mejorado las situaciones precarias que existían en determinados puestos de trabajo.

Gráfico 19. Pregunta 9 Cuestionario 2020

Las viviendas vacacionales suponen el aumento del precio de la vivienda

201 respuestas

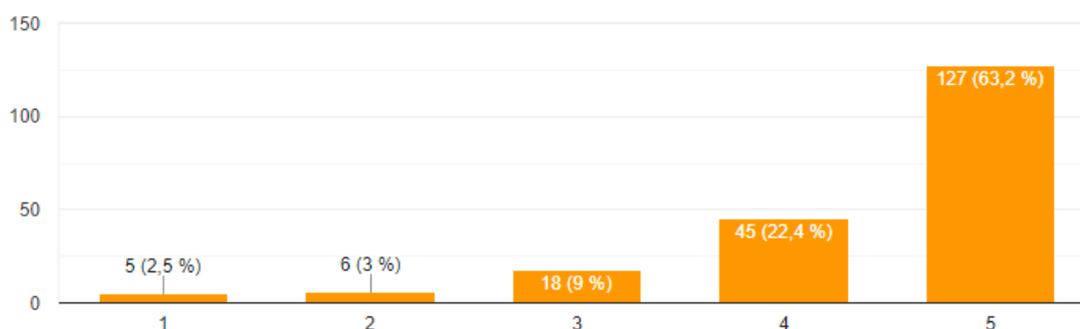
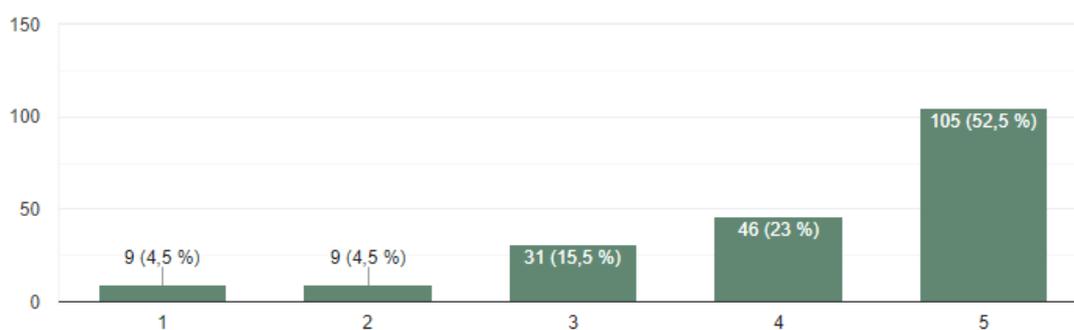


Gráfico 20. Pregunta 9 Cuestionario 2021

Las viviendas vacacionales suponen el aumento del precio de la vivienda

200 respuestas



Al analizar los dos gráficos vemos como predomina en los dos la opción de muy de acuerdo, siendo más de la mitad de los encuestados la que eligió esta opción. Aquí vemos como este puede ser el posible desencadenante para que la población residente comience a rechazar al turismo, ya que es una cuestión que interfiere directamente con el residente.

Gráfico 21. Pregunta 10 Cuestionario 2020

Debido a las viviendas vacacionales se reduce la disponibilidad de la vivienda

201 respuestas

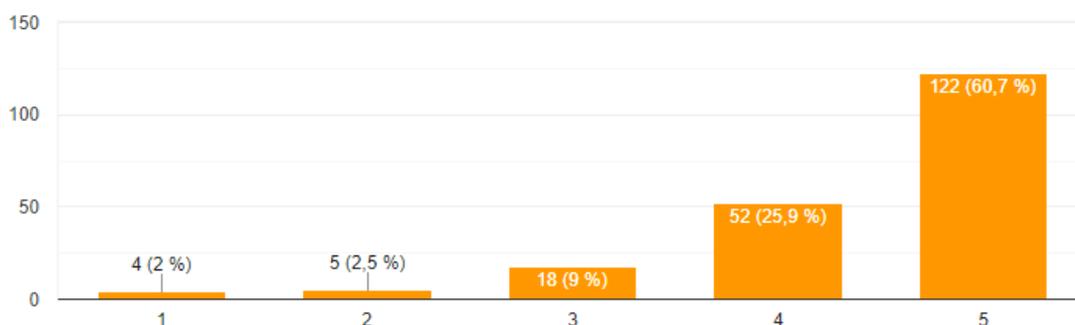
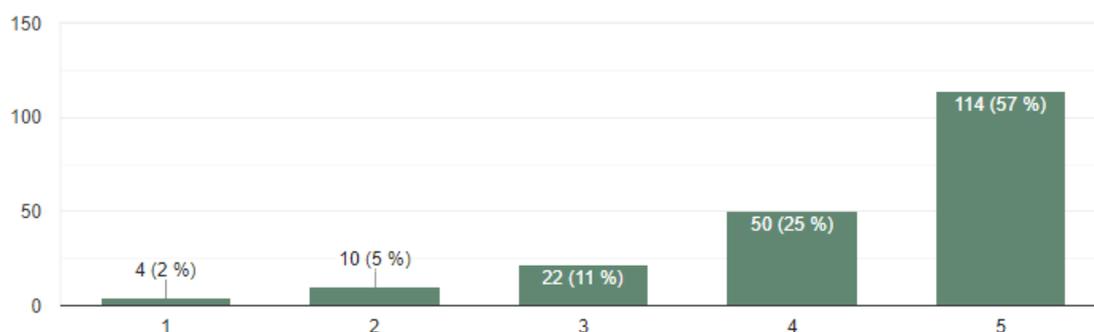


Gráfico 22. Pregunta 10 Cuestionario 2021

Debido a las viviendas vacacionales se reduce la disponibilidad de la vivienda

200 respuestas



Esta afirmación está vinculada directamente con la anterior, y tras analizarla, vemos como las respuestas son similares a las de la pregunta 9. Más de la mitad de los encuestados tanto en el año 2020 como en el 2021, consideran que están muy de acuerdo y de acuerdo con que la existencia de viviendas vacacionales hace que se reduzca la disponibilidad de la vivienda. Este problema también surge debido a que en Lanzarote la oferta de vivienda pública es casi inexistente, por lo que los residentes se quejan de que las únicas viviendas disponibles que hay en la isla se destinen a fines turísticos.

Gráfico 23. Pregunta 11 Cuestionario 2020

El turismo altera el medioambiente de la isla

201 respuestas

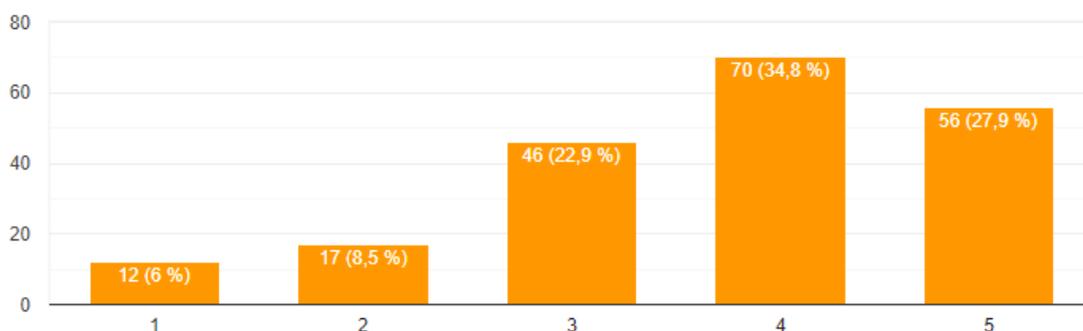
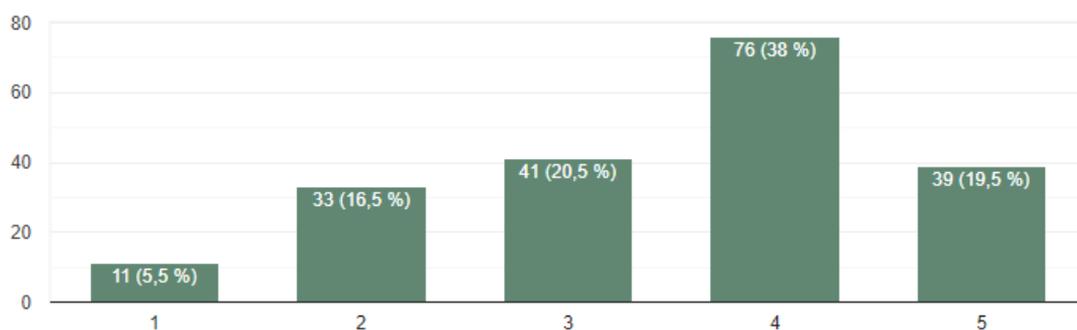


Gráfico 24. Pregunta 11 Cuestionario 2021

El turismo altera el medioambiente de la isla

200 respuestas



Comparando los gráficos observamos como los valores son similares entre los dos años, siendo la opción “de acuerdo” la más seleccionada, un 34,8% en el año 2020 y un 38% en 2021. Tanto en el año 2020 como en el año 2021, si sumamos los porcentajes de “muy de acuerdo” y “de acuerdo”, obtenemos más de la mitad de los encuestados, por lo que podemos afirmar que la población de la isla de Lanzarote considera que el turismo sí altera el medioambiente.

Algunas de las medidas que puede tomarse para contrarrestar esta afirmación son la capacidad de carga de la isla, o de zonas más concretas, fomentar el uso del transporte público o poner más restricciones en los vertidos tanto de los cruceros como de otro tipo de sectores relacionados con el turismo.

Gráfico 25. Pregunta 12 Cuestionario 2020

La presencia de turistas influye negativamente a la hora de realizar un paseo por una zona turística

201 respuestas

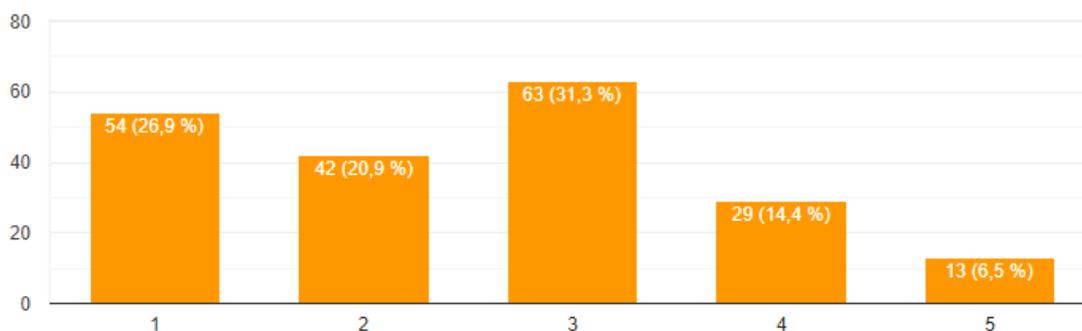
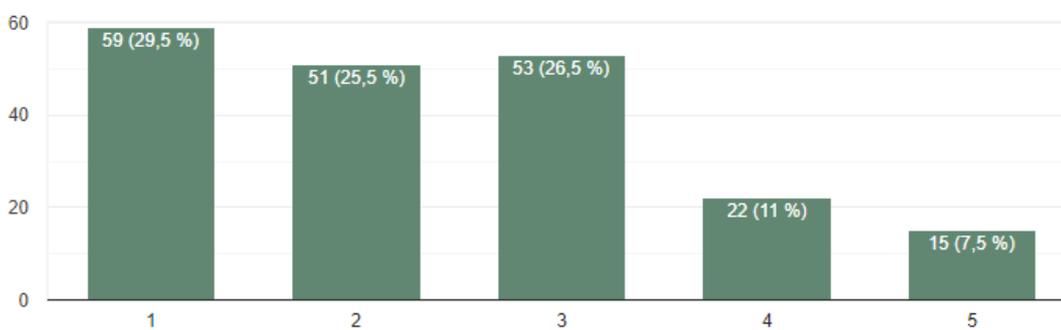


Gráfico 26. Pregunta 12 Cuestionario 2021

La presencia de turistas influye negativamente a la hora de realizar un paseo por una zona turística

200 respuestas



Tanto en el año 2020 como en el año 2021, los residentes encuestados opinan que la presencia de turistas no les influye negativamente para realizar un paseo por una zona turística como puede ser Puerto del Carmen, Playa Blanca o Costa Teguise, por lo que esto no es un factor predominante en los residentes a la hora de desarrollarse la turismofobia.

Gráfico 27. Pregunta 13 Cuestionario 2020

La llegada masiva de cruceristas favorece a la isla

200 respuestas

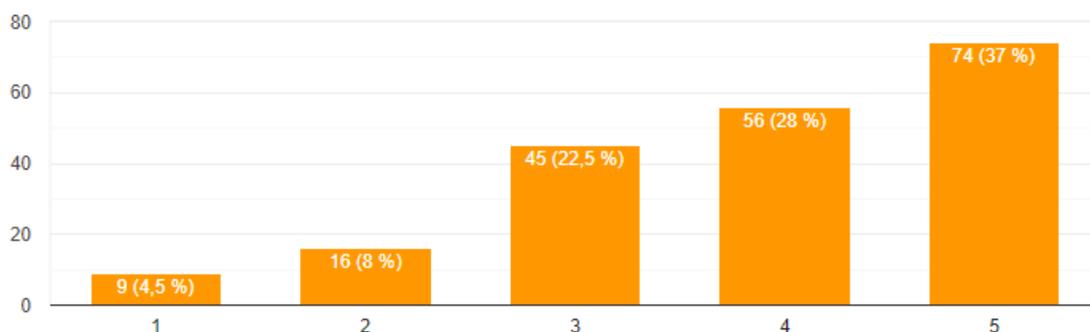
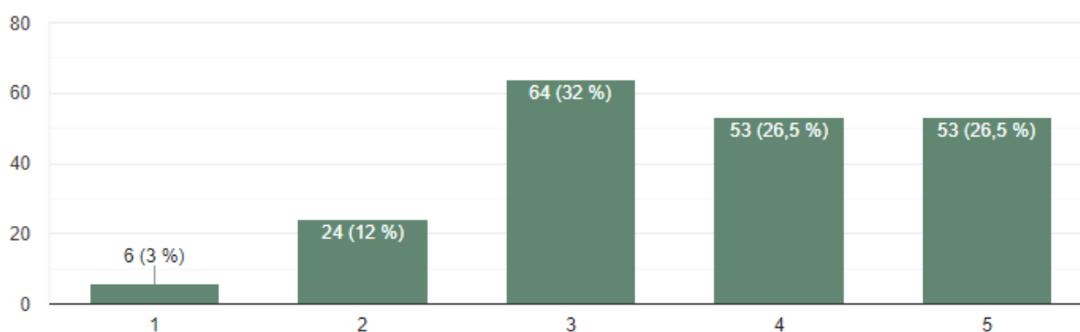


Gráfico 28. Pregunta 13 Cuestionario 2021

La llegada masiva de cruceristas favorece a la isla

200 respuestas



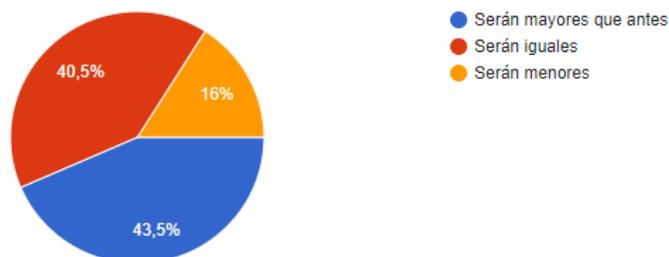
Observando los dos gráficos vemos que los residentes contestaron de manera similar, aunque en el año 2020 el 37% contestó que estaba “muy de acuerdo” con la afirmación, mientras que en el año 2021 el 32% de los encuestados contestó la respuesta “indiferente”. En líneas generales los residentes de la isla están de acuerdo con que la llegada masiva de cruceros favorece a la isla, ya que puede ser un nuevo atractivo para los cruceristas que quieran visitar la isla.

A continuación, se realizaron dos cuestiones en el cuestionario del año 2021, relacionados con la continuidad del turismo en la isla.

Gráfico 29. Pregunta 14 Cuestionario 2021

Cree usted que cuando pueda practicarse un turismo seguro las cifras del turismo en Lanzarote:

200 respuestas



El 43,5% de los encuestados confía en que las cifras del turismo que está llegando a la isla serán mayores que las que habían antes de la pandemia. Los residentes se encuentran positivos hacia esta afirmación lo que es una buena aportación para la relación turista-residente.

Estaría dispuesto/a a soportar una mayor carga turística para que la economía de la isla mejore post-Covid

200 respuestas

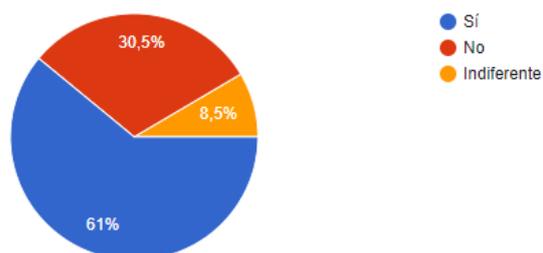


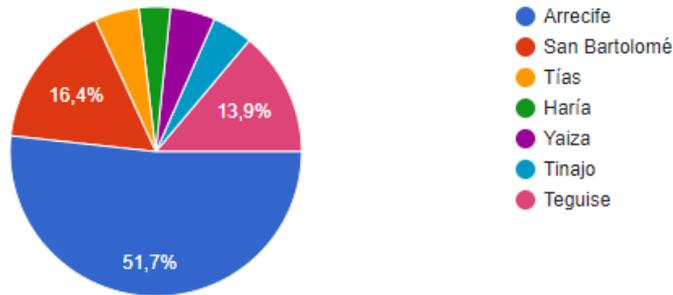
Gráfico 30. Pregunta 15 Cuestionario 2021

El 61% de los encuestados confirma que está dispuesto a soportar una mayor carga turística siempre y cuando sea para que mejore la economía post-Covid. Los lanzaroteños están dispuestos a sacrificarse para que mejoren las condiciones de vida en la isla, ya que el turismo es la principal industria en la isla oriental.

Gráfico 31. Municipio del encuestado Cuestionario 2020

Municipio al que pertenece

201 respuestas

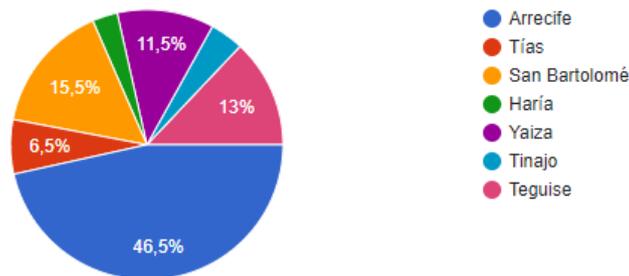


El 51,7% pertenecen al municipio de Arrecife, el 16,4% al municipio de San Bartolomé, el 13,9% al municipio de Teguisse, un 5% a Tías, un 5% a Yaiza, un 4,5% a Tinajo, y por último un 3,5% a Haría.

Gráfico 32. Municipio del encuestado Cuestionario 2021

Municipio en el que reside

200 respuestas



El 46,5% pertenece al municipio de Arrecife, el 15,5% al municipio de San Bartolomé, el 13% al municipio de Teguisse, el 11,5% al municipio de Yaiza, un 4% al municipio de Tinajo y un 3% al municipio de Haría.

Gráfico 33. Edad de los encuestados Cuestionario 2021

Edad

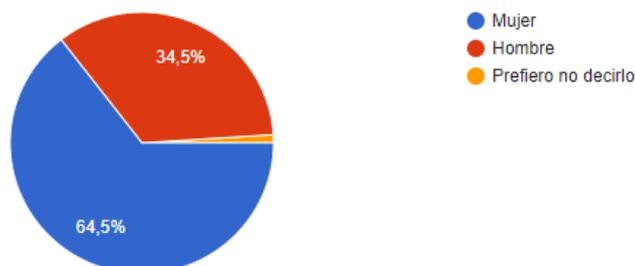
200 respuestas



El 51% de los encuestados se comprendía en el intervalo de 30 a 60 años, mientras que un 48% estaba en el intervalo de 18 a 30 años. Escasamente un 1%, es decir, 2 personas tenían más de 60 años.

Gráfico 34. Género de los encuestados Cuestionario 2021

Género  
200 respuestas



En cuanto al género de los encuestados la mayoría han sido mujeres (64,5%), frente a los hombres (34,5%). El 1% restante se engloba en las personas que prefirieron no decir su género.

A continuación, se expone una tabla donde se recogen los datos más relevantes de este cuestionario:

Tabla 1. Datos más relevantes del cuestionario 2021

| Pregunta   | Cuest. 2020  | Cuest.2021   |
|--|--|--|
| ¿Qué importancia tiene el turismo para la empresa en la que trabaja?   | <b>Muy importante (44,3%)</b>                          | <b>Muy importante (38,5%)</b>                        |
| ¿Qué importancia cree que tiene el turismo para Lanzarote?   | <b>Muy importante (91%)</b>                            | <b>Muy importante (87%)</b>                          |
| ¿Cómo es la imagen turística que proyecta la isla?   | <b>Buena (51,7%)</b>                                   | <b>Buena (63,5%)</b>                                 |
| ¿Cree que las infraestructuras han mejorado en las zonas turísticas gracias a la llegada del turista?          | <b>Bastante (51,7%)</b>                                | <b>Buena (38,5%)<br/>Poco (18,5%)</b>                |
| ¿Cree que el número de turistas que llegaba a la isla antes de la declaración de la pandemia era el apropiado? | <b>Nivel apropiado (65,7%)</b>                         | <b>Nivel apropiado (65,5%)</b>                       |
| ¿Cree que deberían de haberse aplicado restricciones para el número de personas que llegaba a la isla?         | <b>Sí (58,7%)</b>                                      | <b>Sí (68%)</b>                                      |
| El turismo tiene consecuencias negativas para la isla  | <b>Nada de acuerdo (28,9%)<br/>Indiferente (28,4%)</b> | <b>Nada de acuerdo (28,5%)<br/>Indiferente (27%)</b> |
| El turismo genera empleo de calidad  | <b>De acuerdo (29,4%)</b>                              | <b>De acuerdo (34%)</b>                              |
| Las viviendas vacacionales suponen el aumento del precio de la vivienda  | <b>Muy de acuerdo (63,2%)</b>                          | <b>Muy de acuerdo (52,5%)</b>                        |
| Debido a las viviendas vacacionales se reduce la disponibilidad de la vivienda                                 | <b>Muy de acuerdo (60,7%)</b>                          | <b>Muy de acuerdo (57%)</b>                          |
| El turismo altera el medioambiente de la isla  | <b>De acuerdo (34,8%)</b>                              | <b>De acuerdo (38%)</b>                              |
| La presencia de turistas influye negativamente a la hora de realizar un paseo en una zona turística            | <b>Indiferente (31,3%)</b>                             | <b>Muy desacuerdo (29,5%)</b>                        |
| La llegada masiva de cruceristas favorece a la isla  | <b>Muy de acuerdo (37%)</b>                            | <b>Indiferente (32%)</b>                             |
| Cree usted que cuando pueda practicarse un turismo seguro las cifras del turismo en Lanzarote serán:           |  | <b>Serán mayores (43,5%)</b>                         |
| ¿Estaría dispuesto/a a soportar una mayor carga turística para que la economía de la isla mejore post-Covid?   |  | <b>Sí (61%)</b>                                      |

## 6. CONCLUSIONES

Con los datos actuales a mi disposición no puedo afirmar o negar nada, hacer lo contrario sería argumentar sin razones de peso. Dicho eso, sí que se puede observar el potencial para un impacto negativo.

El hecho de que tantos residentes escogieran la vivienda vacacional como razón para el encarecimiento de los alquileres o de la disponibilidad de la vivienda no es buena señal, pues de no corregir estas percepciones (si son erróneas) o corregir la situación (si en verdad hay un problema), los residentes pueden acabar desarrollando turismofobia.

De hecho, ya se puede observar en ciudades como Barcelona que esto puede pasar, pero en Lanzarote sería más grave porque al no tener algo completamente único que ofrecer y, sobre todo, teniendo en cuenta el hecho de que hay destinos sustitutivos (como pueden ser otras islas del archipiélago, las islas del mediterráneo, Turquía o Egipto), la actitud amable del residente gana más peso en un destino como Lanzarote. También hay que tener en cuenta que la dificultad para encontrar vivienda en cualquiera de los municipios también puede afectar a la calidad de vida de los trabajadores del sector, lo cual puede afectar a la calidad del servicio a corto plazo.

Y si bien es cierto que el alquiler vacacional también tiene el potencial para afectar de forma positiva a la isla y la percepción sobre el turismo de sus residentes, eso sería tan solo si todo el mundo ofreciera una habitación de su casa o una segunda residencia, es decir aprovechando los llamados recursos ociosos. Sin embargo, al no haber limitaciones, el potencial positivo de las plataformas disminuye muchísimo.

No estoy negando que el modelo de Alquiler Vacacional tenga sus ventajas e incluso puede ayudar a compensar las debilidades de otros modelos, como el todo incluido e incluso ofrecer una experiencia más personal y novedosa.

En lo relacionado con el TFM, cabe decir que no se aprecian indicios de turismofobia en la isla, ya que los encuestados, tanto en el año 2020 como en el 2021, no presentan señales de estar en contra del turismo, pero sí que la mayoría de estos están de acuerdo en que la proliferación de las viviendas vacacionales ha hecho que se reduzcan las viviendas de alquiler en la isla, o que el precio de estas haya aumentado. Estas evidencias deberían tenerse en cuenta ya que puede que sea el comienzo de la generación de un sentimiento de rechazo hacia los turistas.

Una posible solución para la falta de viviendas de alquiler recaería en el gobierno, ya que este debería sacar a concurso la construcción de nuevas viviendas a razón de la población que existe en la isla. También una propuesta podría ser endurecer la

burocracia para conseguir los permisos, o endurecer las consecuencias para aquellos que dispongan de viviendas vacacionales no regladas.

En cuanto a los cruceristas, es un modelo de turista que visita la isla en un solo día y que puede ser un cliente potencial, por lo que se debería aprovechar la llegada de estos para realizar un proceso de captación y mostrarles aspectos relevantes de la isla para que en un futuro próximo vuelvan a visitarla. Cabe decir que ahora mismo los cruceristas desembarcan en la ciudad de Arrecife, por lo que también se deberían llevar a cabo reformas en la capital, para el uso y disfrute tanto de los cruceristas como de los residentes. Próximamente se inaugurará un nuevo muelle de cruceros en la localidad de Playa Blanca, lo que dará a lugar a que los cruceristas puedan conocer otros aspectos de la isla.

Mejorar la relación turista-residente, evitar la pérdida de identidad y la no homogeneización de un destino, son factores que benefician la calidad turística de un destino, y sobre todo es un atractivo para futuros turistas, puesto que ya existen modalidades de turismo en las que el turista no quiere solo un destino de sol y playa, sino que busca experiencias nuevas y, principalmente, relacionarse con la vida cotidiana del destino que visita.

## 7. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, A., & Dorta, D. (2019). Irrupción de la vivienda vacacional ante la empresa hotelera. Identificación del segmento de mercado del alquiler vacacional. *VII Congreso Internacional Virtual sobre Transformación e Innovación en las Organizaciones*  
<http://hdl.handle.net/10553/106112>
- Bravo, P. (2018). *Exceso de equipaje*. Barcelona, España: Penguin Random House.
- Criado, M. Á. (2018, 7 mayo). *Las emisiones del turismo igualan a las de los coches o el ganado*. El País.  
[https://elpais.com/elpais/2018/05/07/ciencia/1525685367\\_860097.html](https://elpais.com/elpais/2018/05/07/ciencia/1525685367_860097.html)
- Delgado, M. (2008, julio). *Turistofobia*.  
[https://elpais.com/diario/2008/07/12/catalunya/1215824840\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2008/07/12/catalunya/1215824840_850215.html)
- Delgado, G., & Slyus, V. (2018, julio). *Análisis de las Viviendas Vacacionales en la localidad de Los Cristianos, Arona*. La Laguna. Universidad de La Laguna. Trabajo de Fin de Grado.  
<http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/12337>
- Sputnik. (2017, agosto 11). *El turismo masivo provoca una pérdida de identidad de las ciudades*  
<https://www.elpais.cr/2017/08/11/el-turismo-masivo-provoca-una-perdida-de-identidad-de-las-ciudades/>
- Encarnación, Ana. (2016). El alojamiento colaborativo: Viviendas de uso turístico y plataformas virtuales. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autónoma*, 5. ISSN: 1989-8975  
[https://www.researchgate.net/publication/317194406\\_El\\_alojamiento\\_colaborativo\\_Viviendas\\_de\\_uso\\_turistico\\_y\\_plataformas\\_virtuales](https://www.researchgate.net/publication/317194406_El_alojamiento_colaborativo_Viviendas_de_uso_turistico_y_plataformas_virtuales)
- Gascó, J. L. (2017, 6 septiembre). *La economía colaborativa en turismo*. *Información*.  
<https://www.informacion.es/opinion/2017/09/06/economia-colaborativa-turismo-5885495.html>

- Gobierno de Canarias. (2015). *Viviendas Vacacionales*.  
[http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir\\_gral\\_ordenacion\\_promocion/Borador\\_Decreto\\_Vivienda\\_Vacacional/index.html](http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/Borador_Decreto_Vivienda_Vacacional/index.html)
  
- Gobierno de Canarias. (2021). *ISTAC: Estadísticas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Instituto Canario de Estadísticas*.  
<http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do?uripx=urn:uuid:faf6a247-c35b-4c4e-9957-f4ff9534ed0a&uripub=urn:uuid:3840709f-b722-4181-a054-de4244773527>
  
- González Cabrera, Inmaculada (2018) ¿La necesaria regulación “ad hoc” de las viviendas vacacionales? El caso de Canarias. *Revista Internacional de Derecho del Turismo*. RIDETUR, 2(1): 23-54. ISSN-e 2530-7142  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6685638&orden=0&info=link>
  
- González Jerez, A. (2018, 25 enero). *Turismo y gentrificación*. La Provincia - Diario de Las Palmas.  
<https://www.laprovincia.es/opinion/2018/01/25/turismo-gentrificacion-9538771.html>
  
- Hosteltur. (2020, 30 abril). *El Covid-19 destruye 833.979 empleos en marzo en el peor mes de la historia*.  
[https://www.hosteltur.com/135752\\_el-paro-aumenta-en-302265-personas-la-mayor-subida-mensual-de-la-historia.html](https://www.hosteltur.com/135752_el-paro-aumenta-en-302265-personas-la-mayor-subida-mensual-de-la-historia.html)
  
- Hosteltur. (2021, febrero). *España recibió 19M de turistas en 2020, la mayor caída de su historia*.  
[https://www.hosteltur.com/142043\\_espana-recibio-19-m-de-turistas-en-2020-el-peor-dato-de-su-historia.html](https://www.hosteltur.com/142043_espana-recibio-19-m-de-turistas-en-2020-el-peor-dato-de-su-historia.html)
  
- Instituto Nacional de Estadística. (2020). *INEBASE / Servicios /Hostelería y turismo /Estadística de movimientos turísticos en frontera. Frontur/Últimosdatos.INE*  
[https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176996&menu=ultiDatos&idp=1254735576863](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176996&menu=ultiDatos&idp=1254735576863)

- Instituto de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible. (2020). *El TIDES elabora un informe sobre las viviendas vacacionales en Canarias*  
  
[/https://research.ulpgc.es/tides-elabora-informe-viviendas-vacacionales-canarias](https://research.ulpgc.es/tides-elabora-informe-viviendas-vacacionales-canarias)
- López Letón, S. (2020, 1 marzo). *Vecinos en pie de guerra contra el alquiler turístico.*  
<https://elpais.com/economia/2020-02-29/vecinos-en-pie-de-guerra-contra-el-alquiler-turistico.html>
- Mansilla, J. (2017, mayo). *Gentrificación y turismo, ¿dos caras de la misma moneda? Nueva Tribuna.*  
  
<https://www.nuevatribuna.es/articulo/sostenibilidad/gentrificacionturismo-caras-misma-moneda/20170525131259140175.html>
- Medina López, A., & Fernández de Alarcón Roca, B. (2021). Impacto de las viviendas de uso turístico en España en el contexto pre-covid19: estudio de casos Madrid e islas baleares. *Cuadernos de Turismo*, 47: 413–446.  
  
<https://doi.org/10.6018/turismo.474491>
- Organización mundial del turismo. (2021, 21 julio). *Barómetro|OMT.*  
  
<https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- Pérez, M. (2021, 26 agosto). *La proliferación de alquileres turísticos complica el acceso a la vivienda en el Priorat. Diari de Tarragona.*  
  
<https://www.diaridetarragona.com/reus/La-proliferacion-de-alquileres-turisticos-complica-el-acceso-a-la-vivienda-en-el-Priorat-20210826-0003.html>
- Por Redacción TH. (2019, 12 septiembre). *Barcelona y Mallorca repiten entre las 20 ciudades más visitadas del mundo*  
  
<https://tecnohotelnews.com/2019/09/10/barcelona-mallorca-turismo-mundial/>
- Porras, C. (2020, 15 febrero). *El turismo mundial registró 1.500 millones de viajeros en 2019.*  
  
[https://www.hosteltur.com/133964\\_el-turismo-mundial-registro-1500-millones-de-viajeros-en-2019.html](https://www.hosteltur.com/133964_el-turismo-mundial-registro-1500-millones-de-viajeros-en-2019.html)

- Redacción (2019, 19 junio). *España, el país europeo más expuesto a la contaminación de SOx por parte de los cruceros*. Híbridos y Eléctricos.  
  
<https://www.hibridosyelectricos.com/articulo/actualidad/espana-pais-europeo-mas-expuesto-contaminacion-sox-parte-cruceros/20190606124035028096.html>
  
- Rico, A., Martínez Blanco, J., Montllò, M., Rodríguez, G., Tavares, N., Arias, A., & Solà, O. (2018, febrero). Carbon footprint of tourism in Barcelona. *Tourism Management*, 70(505): 491–504.  
  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.012>
  
- Salvà Frau, L. (2019). *Evaluación del impacto de las plataformas de alojamiento turístico sobre los movimientos migratorios de la población de Tenerife*. Palma. Universitat de les Illes Balears. Treball de Fi de Grau.  
  
[https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149665/Salva\\_Frau\\_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149665/Salva_Frau_Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
- Simancas, M., Temes, R., & Peñarrubia, M. P. (2017). El alquiler vacacional en las áreas turísticas de litoral de canarias. *Papers de turisme*, 60: 1–24.  
  
<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/485>
  
- Tacoronte Hernández, J. L. (2019, julio). *Alquiler Vacacional, posibles impactos en el destino turístico Adeje y acciones necesarias*. La Laguna. Universidad de La Laguna. Trabajo de Fin de Grado.  
  
<http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/15356>
  
- Traveller. (2019, 5 diciembre). *Estas fueron las ciudades más visitadas del mundo en 2019*.  
  
<https://www.traveler.es/viajes-urbanos/articulos/las-ciudades-mas-visitadas-2019-top-city-destinations-euromonitor/16779>
  
- Torres, M. (2019). *El alquiler vacacional en la gomera: el caso de Valle Gran Rey*. La Laguna. Universidad de La Laguna. Trabajo de Fin de Grado. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/14842>

- Tourinews.es. (2020, 4 mayo). *Canarias vs. competidores frente al Covid-19*.  
*Tourinews*. [https://www.tourinews.es/opinion/canarias-frente-competidores-crisis-covid-19\\_4460044\\_102.html](https://www.tourinews.es/opinion/canarias-frente-competidores-crisis-covid-19_4460044_102.html)

## 8. ANEXOS

### 8.1 Cuestionario 2020

#### TRABAJO DE FIN DE GRADO

Buenos días, mi nombre es Sara Rodríguez y soy alumna de 4º de la Escuela de Turismo de Lanzarote. Estoy realizando mi Trabajo de Fin de Grado y su colaboración me sería de gran ayuda. A continuación, voy a plantearle una serie de preguntas con las que recabar información para mi investigación. Le doy las gracias de antemano.

*\*Obligatorio*

1. ¿Qué importancia tiene el turismo en la economía de la empresa en la que trabaja? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Nada importante  
 Poco importante  
 Indiferente  
 Importante  
 Muy importante

2. ¿Qué importancia cree que tiene el turismo en Lanzarote? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Nada importante  
 Poco importante  
 Importante  
 Muy importante

3. ¿Cómo es la imagen turística que proyecta la isla? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy buena  
 Buena  
 Normal  
 Mala  
 Muy mala

4. ¿Cree que las infraestructuras han mejorado en las zonas turísticas gracias a la llegada de turistas? \*

Marca solo un óvalo.

- Mucho
- Bastante
- Siguen igual
- Poco
- Nada

5. ¿ Cree que el número de turistas que llega a la isla es el apropiado? \*

Marca solo un óvalo.

- Demasiados turistas
- Nivel apropiado
- Pocos turistas

6. ¿ Cree que deberían aplicarse restricciones para regular el número de turistas que llega a la isla? \*

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

7. A continuación, se muestran las siguientes afirmaciones, valore del 1 al 5, siendo el 5 muy de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 poco de acuerdo, 1 nada de acuerdo.

7. El turismo tiene consecuencias negativas para isla \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

8. El turismo genera empleo de calidad \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

9. Las viviendas vacacionales suponen el aumento del precio de la vivienda \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

10. Debido a las viviendas vacacionales se reduce la disponibilidad de la vivienda \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

11. El turismo altera el medioambiente de la isla \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

12. La presencia de turistas influye negativamente a la hora de realizar un paseo por una zona turística \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

13. La llegada masiva de cruceristas favorece a la isla

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

14. Municipio al que pertenece \*

Marca solo un óvalo.

- Arrecife
- San Bartolomé
- Tías
- Haría
- Yaiza
- Tinejo
- Teguisee

## 8.2 Cuestionario 2021

### TRABAJO FIN DE MÁSTER

Hola, mi nombre es Sara Rodríguez, soy alumna del Máster en Dirección y Planificación del Turismo en la Universidad de La Laguna. Estoy realizando mi Trabajo de Fin de Máster y su colaboración me sería de gran ayuda. A continuación, voy a plantearle una serie de preguntas con las que recabar información para mi investigación. Le doy las gracias de antemano.

\*Obligatorio

1. ¿Qué importancia tiene el turismo en la economía de la empresa en la que trabaja? \*

Marca solo un óvalo.

- Nada importante  
 Poco importante  
 Indiferente  
 Importante  
 Muy importante

2. ¿Qué importancia cree que tiene el turismo en Lanzarote? \*

Marca solo un óvalo.

- Nada importante  
 Poco importante  
 Indiferente  
 Importante  
 Muy importante

3. ¿Cómo es la imagen turística que proyecta la isla? \*

Marca solo un óvalo.

- Muy buena  
 Buena  
 Indiferente  
 Mala  
 Muy mala

4. ¿Cree que las infraestructuras han mejorado en las zonas turísticas gracias a la llegada de turistas? \*

Marca solo un óvalo.

- Mucho  
 Bastante  
 Siguen igual  
 Poco  
 Nada

[https://docs.google.com/forms/d/12200i3zEByWY1eCyWFRZAEz2W7F98p6-29\\_waDc4t/edit](https://docs.google.com/forms/d/12200i3zEByWY1eCyWFRZAEz2W7F98p6-29_waDc4t/edit)

1/4

4/6/2021

TRABAJO FIN DE MÁSTER

5. ¿Cree que el número de turistas que llegaba a la isla antes de la declaración de la pandemia era el apropiado? \*

Marca solo un óvalo.

- Demasiados turistas  
 Nivel apropiado  
 Pocos turistas

6. ¿Cree que deberían de haberse aplicado restricciones para regular el número de turistas que llegaba a la isla? \*

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No

A continuación, se muestran las siguientes afirmaciones, valore del 1 al 5, siendo 1 nada de acuerdo, 2 poco de acuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y el 5 muy de acuerdo.

7. El turismo tiene consecuencias negativas para isla \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

8. El turismo genera empleo de calidad \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

9. Las viviendas vacacionales suponen el aumento del precio de la vivienda \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

10. Debido a las viviendas vacacionales se reduce la disponibilidad de la vivienda \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

11. El turismo altera el medioambiente de la isla \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

12. La presencia de turistas influye negativamente a la hora de realizar un paseo por una zona turística \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

13. La llegada masiva de cruceristas favorece a la isla \*

Marca solo un óvalo.

|                 |                       |                       |                       |                       |                       |                |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                |
| Nada de acuerdo | <input type="radio"/> | Muy de acuerdo |

14. Cree usted que cuando pueda practicarse un turismo seguro las cifras del turismo en Lanzarote: \*

Marca solo un óvalo.

- Serán mayores que antes  
 Serán iguales  
 Serán menores

15. Estaría dispuesto/a a soportar una mayor carga turística para que la economía de la isla mejore post-Covid \*

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Indiferente

16. Municipio en el que reside \*

Marca solo un óvalo.

- Arrecife
- Tías
- San Bartolomé
- Haría
- Yalza
- Tinajo
- Tegüise

[https://docs.google.com/forms/d/12200k3z8v9WYyOyWPR2AEzQW7F9Sp4-26\\_waDo4iedt](https://docs.google.com/forms/d/12200k3z8v9WYyOyWPR2AEzQW7F9Sp4-26_waDo4iedt)

3/4

4/9/2021

TRABAJO FIN DE MÁSTER

17. Edad \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 18-30
- 30-60
- 60+

18. Género \*

Marca solo un óvalo.

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo
- Otro: \_\_\_\_\_

### 8.3 Ficha técnica cuestionario 2021

- **Nombre de la encuesta:** Cuestionario trabajo de fin de máster 2021
- **Universo:** Población de Lanzarote. (155.080 habitantes según ISTAC)
- **Tamaño de la muestra:** 200 personas
- **Fecha de recolección de datos:** 01/05/2021- 30/06/2021
- **Técnica de recolección:** Cuestionario con preguntas cerradas y de escala a través de internet y las redes sociales.
- **Margen de error:** +/-9%, se ha mantenido así de alto debido a que el tamaño de la muestra para reducirlo se incrementaría en un grado inasumible para un trabajo de estas características.