

Geografía y Ordenación del Territorio

La percepción de los visitantes de la masificación de las áreas protegidas: el caso de Cruz del Carmen (Parque Rural de Anaga, Tenerife)

Trabajo realizado por: Miriam Marrero Martín

Tutorizado por: Moisés Simancas Cruz



Sección de Geografía e Historia
Universidad de La Laguna

Índice

RESUMEN/ABSTRACT	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. MARCO CONCEPTUAL	6
2.1 Definición de <i>Overtourism</i>	6
3. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE TRABAJO	9
4. METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN	9
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
6. RESULTADOS	21
6.1 Resultados de las encuestas de los visitantes	21
6.2 Resultados del trabajo de observación participante	26
7. DISCUSIÓN.....	30
8. SOLUCIONES	32
9. CONCLUSIONES.....	34
10. BIBLIOGRAFÍA.....	36

RESUMEN

El turismo en áreas protegidas ha aumentado exponencialmente en las últimas décadas, debido al patrimonio natural y cultural que los caracteriza. Por ello es necesario tener una gestión del número de visitantes desde las entidades competentes, que permita conservar de manera eficaz estas áreas de alta fragilidad y evitar una degradación ambiental, mediante el equilibrio entre el turismo y la naturaleza. Este estudio analiza el impacto de la afluencia de visitas a la que está expuesta el área de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife diariamente, y establecer una serie de medidas que mitiguen la congestión actual y a su vez sirva de ejemplo a otras figuras de protección de la isla de Tenerife.

Palabras clave: Cruz del Carmen, área protegida, masificación turística, gestión del turismo, actuaciones.

ABSTRACT

Tourism in protected areas has increased exponentially in recent decades due to the natural and cultural heritage that characterizes them. For this reason, it is necessary to manage the number of visitors from the competent entities in order to effectively conserve these highly fragile areas and avoid environmental degradation through a balance between tourism and nature. This study analyzes the impact of the influx of visitors to which the area of Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife, is exposed on a daily basis, and establishes a series of measures to mitigate the current congestion and in turn serve as an example to other protected areas on the island of Tenerife.

Key Words: Cruz del Carmen, protected area, overtourism, tourism management, actions

1. INTRODUCCIÓN

Los cambios en las preferencias, comportamientos, necesidades, conductas de compra, expectativas, actitudes, patrones geográficos de movilidad y pautas de consumo de productos y servicios recreativos-turísticos de las personas han cambiado en los últimos años (Peñarrubia, 2018). Se trata de un nuevo perfil, caracterizado por la combinación de servicios y actividades que permiten disfrutar de los recursos, que dan lugar a dicha experiencia turística.

En el caso de Canarias, según Promotur, las actividades más realizadas por los turistas que visitan las islas durante sus estancias fueron en 2019 pasear o callejear (el 69,8%) e ir a la playa (66,3%), seguidas de disfrutar de la piscina o instalaciones del hotel (58,2%) y recorrer la isla por su cuenta (45,2%). Además, los turistas se desplazan cada vez más desde las áreas turísticas de litoral donde pernoctan para realizar diversas actividades en los lugares de interés turístico. Prueba de ello es que 31,9% de los turistas eligieron Canarias por el paisaje, el 30,6% por su entorno ambiental, el 19,1% por la autenticidad, el 9% por la red de senderos y el 7,1% por el patrimonio histórico entre otras razones. El tiempo medio que los turistas pasan fuera del alojamiento es de 7,4 horas. El 26,6% utilizan coches de alquiler y un 21,8% excursiones organizadas. Como se puede apreciar, se trata de un nuevo perfil de turista, caracterizado por la combinación de servicios y actividades que permiten disfrutar de los recursos y que dan lugar a dicha experiencia turística.

Todo lo anterior incentiva un modelo de complementariedad, simbiosis, e, incluso, sinergia entre las actividades y servicios de litoral y los que se desarrollan fuera de las mismas (Simancas, 2020). Esto convierte a las áreas protegidas en recursos turísticos (Simancas, 2016). Se trata de ámbitos territoriales altamente valorados por su belleza paisajística. Esta valoración genera una gran capacidad de atracción para los turistas. Cada vez son más las personas que eligen destinos con valor ecológico, como los parques naturales, áreas protegidas, parques nacionales, etc. Esto genera una gran afluencia de visitas, creando un exceso de tránsito por lugares que son altamente vulnerables.

El área de Cruz del Carmen se ubica en el Macizo de Anaga (Tenerife). Se encuentra dentro del Parque Rural de Anaga, declarado por la Ley 12/1994 y regulado en virtud del Plan Rector de Uso y Gestión, aprobado el 7 de enero de 2007. A su vez, fue declarada Reserva de la Biosfera el 9 de junio de 2015 por el programa MaB (Man and Biosphere) de la UNESCO. Ambas circunstancias, entre otras, hacen que Cruz del Carmen se ubique en un espacio sensible, con una elevada calidad ambiental, entendida como el mérito para su conservación. A su vez, constituye un “punto de interés turístico”, entendido como aquel lugar (hito) que cuenta con una serie de recursos que motivan la atracción de visitantes hacia los mismos (Padrón y Hernández, 2017). Estos puntos constituyen elementos estructurales y de articulación de la generación de experiencias satisfactorias para los turistas/visitantes, que también son susceptibles de ser disfrutadas por los residentes (anfitriones) (Simancas, 2020).

Los viajeros (turistas/excursionistas) ya no miden su satisfacción por la mera visita a los lugares turísticos. Ahora lo hacen por sus experiencias, emociones y sensaciones, así como la calidad de los servicios que les han prestado; de esta manera, “lo importante no es estar en los destinos, sino lo que hacer y sentir en ellos”. Ello determina adecuar los lugares turísticos a sus preferencias, comportamientos, necesidades, conductas de compra, expectativas, patrones de consumo y actitudes (Peñarrubia y Simancas, 2020). De esta manera, las actividades se convierten en esenciales en el desarrollo de la estancia turística. Este planteamiento explica el surgimiento del denominado “turismo experiencial o emocional”.

Este creciente interés por conocer la identidad del destino turístico y la necesidad de que los destinos ofrezcan productos adaptados a las necesidades de los turistas, ofrecen enormes posibilidades a la puesta en valor del patrimonio desde el punto de vista turístico, introduciendo novedosas y creativas fórmulas de presentación y uso. En este contexto, diversos elementos que forman parte del producto que un turista consume tienen una dimensión geográfica y conllevan relaciones socio-espaciales. De esta manera, el patrimonio geográfico adquiere un papel estructural. Para ello, las cartas y recomendaciones internacionales (UNESCO, Unión Europea, Consejo de Europa, Organización Mundial del Turismo, Organización de Ciudades Patrimonio de la Humanidad, etc.) vienen propugnando la necesidad de replantear nuestros modelos de gestión patrimonial y de desarrollo turístico (Troitiño y Troitiño, 2018).

Sin embargo, en los últimos años se ha dado un proceso de masificación en las zonas protegidas debido al crecimiento continuo de visitantes. Estos buscan desconectar del ambiente ajetreado de la ciudad y el disfrute de la naturaleza local, así como practicar senderismo, rapel, barranquismo y otros deportes de naturaleza y montaña. El auge de este tipo de turismo ha ocasionado la saturación de personas en determinados lugares, sobre todo, antes de la pandemia de la COVID-19. La Cruz del Carmen es uno de estos lugares. El principal objetivo de este trabajo es analizar la percepción de saturación de los visitantes (residentes y turistas) de este ámbito territorial.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 Definición de *Overtourism*

El uso de los términos “masificación”, “saturación” o “congestión” de un destino turístico —o de un área, zona o lugar turístico dentro del mismo— como “maduro”, “consolidado”, “estancado”, “con experiencia”, “en la etapa final de crecimiento” o de manera similar según la terminología de las distintas teorías evolutivas ha trascendido la discusión académica y técnica, incorporándose al debate sociopolítico (Simancas y Peñarrubia, 2019), los contenidos de los medios de comunicación (Huete y Mantecón, 2018), a los argumentos de los lobbys empresariales, e incluso, al lenguaje de la ciudadanía. Ello ha derivado, entre otras circunstancias, de la generalización del término “sobreturismo” (*overtourism*) como consecuencia de los conflictos y actitudes de *turismofobia* derivados de la *turistificación* masiva de las ciudades (Murray, 2014; Novy y Colomb, 2016; Milano, 2018).

El *overtourism* es un concepto nuevo, por tanto, su literatura está aún en desarrollo. Sin embargo, el *overtourism* no es un fenómeno reciente, ya que se han realizado análisis de su impacto desde la década de 1970. Esto se debe a que el turismo

ha tenido un rápido y descontrolado crecimiento, cuya tendencia es desigual entre los países de todo el mundo. Pese a la escasa investigación del *overtourism*, existen autores que exponen distintos enfoques del mismo.

Milano (2019) define el *overtourism* como "el crecimiento excesivo de visitantes que conduce a la masificación en zonas en las que los residentes sufren las consecuencias de los picos turísticos temporales y estacionales, que han forzado cambios permanentes en sus estilos de vida, el acceso a los servicios y el bienestar general". Doods y Butler (2019) lo plantean como un nuevo término para un viejo problema, señalando que se produce por "un número excesivo de turistas en un destino específico que puede resultar en impactos negativos de todo tipo en la comunidad involucrada". Goodwin (2017) lo plantea como una situación relativa a que los anfitriones o los huéspedes, locales o visitantes, sienten que hay demasiados visitantes y que la calidad de vida en la zona o la calidad de la experiencia se ha deteriorado de forma inaceptable. Por tanto, es lo contrario del turismo responsable, que consiste en utilizar el turismo para hacer mejores lugares para vivir y visitar.

El *overtourism* describe la situación en la que el impacto del turismo, en determinados momentos y lugares, supera los umbrales de capacidad física, ecológica, social, económica, psicológica y/o política (Peeters et al., 2018). Por tanto, el término de saturación tiene un sentido peyorativo o negativo, al aludir a la influencia negativa del turismo en la calidad de vida percibida de los ciudadanos y/o las experiencias de los visitantes (UNWTO, 2018).

Esta situación se debe fundamentalmente a la mala gestión del desarrollo turístico. La saturación en lugares turísticos no solo representa una cantidad de visitantes superior a la establecida, sino también el estrés y el descontento de la población y visitantes. De esta manera, el concepto de *overtourism* está muy ligado a otro, el de capacidad de carga. Tomando como referencia la definición doctrinal de capacidad de carga de la Organización Mundial del Turismo (1983) y, sobre todo, la mayoritariamente aceptada de Mathieson y Wall (1982), del "*máximo número de visitantes que puede recibir un lugar geográfico o entidad física sin que provoque una alteración inaceptable de los entornos físico y social ni una reducción inaceptable de la calidad de la experiencia de los mismos*", el *overtourism* se aproxima a la dimensión psicológica de la misma a la que O'Reilly (1986) alude para referirse a la percepción de la saturación límite por parte de

un usuario que le lleven a buscar un destino con características similares y que desde su punto de vista no está masificado.

Desde esta perspectiva, la saturación se produce cuando determinadas capacidades de acogida del espacio turístico se juzgan sobrepasadas (O'Reilly, 1986; Price Waterhouse, 1990; Coccossis et al., 2001; Coccossis y Mexa, 2004; Choi y Sirakaya, 2006). El resultado es que los turistas no se sienten cómodos (capacidad psicológica), las instalaciones, equipamientos, dotaciones e infraestructuras (capacidad de carga física) se congestionan, la calidad ambiental (capacidad de carga ambiental) se degrada, surge la sensación de la existencia de un número excesivo de turistas, plazas turísticas y/o espacio edificado (capacidad de carga perceptual), así como aparecen manifestaciones de rechazo de los turistas (invitados) por parte de los residentes (anfitriones) (capacidad de carga social) (Simancas y Peñarrubia, 2019).

Todo lo anterior condiciona el adecuado desarrollo recreativo-turístico de las áreas protegidas. Por un lado, el medio se ve afectado por la sobrecarga de infraestructuras de uso público, lo que provoca una degradación ambiental y genera contaminación (residuos, calidad del aire, ruido, etc.). Por otro lado, los habitantes de los lugares turísticos y proximidades, se ven afectados por los flujos de visitantes, lo que condiciona su calidad de vida, debido a la dependencia laboral en el sector y a la saturación de lugares de uso diario para los residentes (carreteras, lugares de comercio, de uso público, etc.). Cabe destacar que los visitantes también sufren las consecuencias del *overtourism*, ya que la masificación, en algunos casos, disminuye la calidad de la visita, e incluso, genera conflictos entre turistas e incluso con los residentes, lo que provoca una experiencia negativa que repercute en la imagen de los destinos.

En definitiva, el *overtourism* supone sobrepasar la capacidad de carga o de uso lo que implica que se desencadenen cambios ambientales y promuevan diversos niveles de daño. Ello genera niveles reducidos de satisfacción de los visitantes” (Williams, 2009).

3. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE TRABAJO

El objetivo principal de este Trabajo Fin de Grado es analizar la percepción de masificación por parte de los visitantes que frecuentan un área protegida. Con el fin de aportar algo de contenido empírico —no especulativo—, así como dotar de una dimensión aplicada al análisis, nos basamos en la situación de *overtourism* que se produce en Cruz del Carmen. Para ello se desarrolla un estudio fundamentalmente cualitativo, a través de encuestas a residentes, expertos y visitantes y la observación participante.

Este estudio sobre la sensación de saturación de visitantes se articula en torno a las siguientes cuestiones:

1. ¿Existe un problema real sobre la gestión en la saturación de personas en el área de Cruz del Carmen?
2. ¿Cuál es el principal problema? ¿Qué soluciones podemos aportar para mejorar la situación actual?
3. ¿Se han realizado medidas desde las administraciones competentes que permitan disminuir la acumulación de personas?

4. METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

En este proyecto se ha realizado una serie de análisis cualitativos y cuantitativos.

En primer lugar, no existen datos públicos acerca de la percepción que los visitantes tienen de su visita a Cruz del Carmen. Por ello hemos recurrido a realizar un cuestionario. Si bien se realizaron algunos de manera presencial en Cruz del Carmen, la situación generada por la COVID-19 determinó que la mayoría se difundieran por redes sociales y teléfonos móviles. Todos ellos se han realizado de forma voluntaria y anónima.

De esa manera, la presente investigación tiene un carácter descriptivo transversal. Su principal objetivo es la descripción, no necesariamente causal o relacional, de las respuestas obtenidas. La condición de transversal está determinada por la temporalidad,

pues corresponde a una sola medición en el tiempo. La recopilación de datos se hizo del 1 al 15 de mayo. Finalmente se obtuvieron 198 encuestas.

Se ha utilizado un cuestionario online diseñado *ad hoc*, utilizando la aplicación Google Forms (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdZ5Aowcnf-9zPRNPv0QcemnrXIHEp109UCWRjdCTaX8Y8qg/viewform>). Este se eligió por tratarse de una herramienta estadística de recogida de información metodológicamente viable y particularmente útil (Horton *et al.*, 2011). Este se distribuyó por plataformas digitales y correos electrónicos. De esta manera, el muestreo ha sido no probabilístico de tipo voluntario y de conveniencia.

La encuesta *ad hoc* utilizada se divide en cuatro bloques de preguntas. El primero se especifica en el perfil del encuestado, donde se pregunta su género, edad, origen y motivo de la visita (Figura 3). Este ha sido bastante variado, comenzando por su género, el cual ha sido representado por un 54% de mujeres y un 46% de hombres. Así mismo, el rango de edad se ha diversificado bastante entre los encuestados (Figura 1). El rango de edad que más ha participado en las encuestas ha sido el más joven, es decir, las personas entre 20 y 30 años, con un 26,53%. Por el contrario, el rango que menos ha participado son las personas de entre 30 y 40 años con un 11,73% de participación. Cabe destacar que los siguientes rangos de edad tienen una gran participación, personas entre 40 y 50 años con un 23,47% de participación y

personas entre 50 y 60 años con un 21,94%. Las personas del mayor rango de edad expuesto tienen más participación que la esperada (16,33%), ya que las encuestas virtuales no suelen llegar a personas de alta edad.

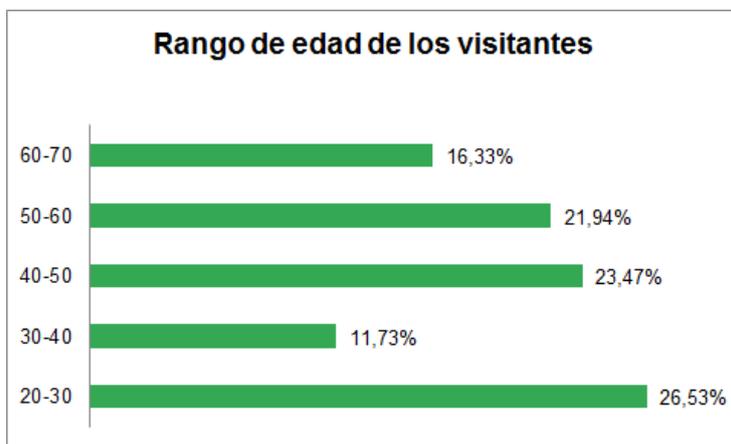


Figura 1. Rango de edad de los participantes en las encuestas de percepción de masificación de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración Propia.

La contestación *in situ* de los cuestionarios ha sido mayoritariamente por visitantes españoles, concretamente el 93% de los encuestados era español (Figura 9). Esto se debe

a la escasa presencia de turistas como consecuencia de la situación de pandemia sanitaria actual.

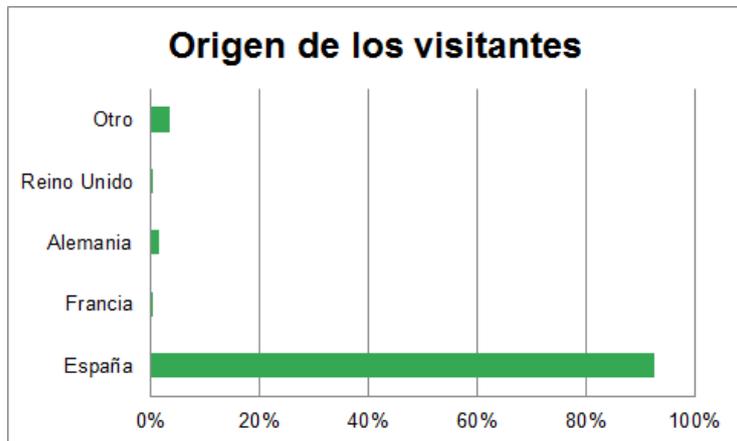


Figura 2. Origen de los participantes en la encuesta de percepción de masificación de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración Propia.

En el segundo bloque del cuestionario se pregunta si la persona encuestada ha visitado el lugar que estamos analizando, También el día de la semana, pues ello nos permite identificar la distribución temporal de las visitas (Figura 1).

Bloque 1

Género
 Mujer
 Hombre

Edad
 20-30
 30-40
 40-50
 50-60
 60-70

Origen
 España
 Alemania
 Reino Unido
 Francia
 Otro

Motivo de la visita
 Turismo
 Trabajo
 Visita a familiares y/o amigos

Bloque 2

¿Has visitado o sueles visitar Cruz del Carmen?
 Sí
 No

¿Sueles ir en fin de semana?
 Sí
 No

¿Sueles ir entre semana?
 Sí
 No

Figura 3. Encuesta de visitantes bloque 1 y 2. Elaboración propia.

El tercer bloque de preguntas es el más extenso. En este punto del cuestionario se dirige a conocer la percepción que tienen las personas ante la sobrecarga de visitantes (Figura 2). Para ello se recurre a la experiencia personal, con el fin de determinar una posible situación de saturación en el área de Cruz del Carmen. Así, se pregunta por la sensación de masificación y las zonas en las que se ha sentido o experimentado, ya sea en el aparcamiento, el restaurante, colapso en la carretera, en el mirador o dentro de los propios senderos.

En el último bloque se pregunta acerca de las razones que provocan esa situación de saturación de visitantes. Se hacen preguntas sobre la influencia del día de la semana o el restaurante, y si estos influyen en el aumento de la afluencia de personas. Por último, se pregunta por la necesidad de medidas y se propone que planteen posibles soluciones. La encuesta finaliza valorando la experiencia del visitante en Cruz del Carmen (Figura 4).

¿Te has encontrado con mucha gente en los senderos, mirador o aparcamiento?

Si

No

¿Has tenido dificultad para hacer debido al tráfico?

Si

No

¿Alguna vez te ha costado aparcar por la cantidad de vehículos que se acumulan en el aparcamiento de Cruz del Carmen?

Si

No

¿Crees que hay diferencia en la cantidad de visitantes dependiendo del día de la semana?

Si

No

¿Alguna vez ha tenido la sensación de que en el área de Cruz del Carmen se ha dado saturación de visitantes?

Si

No

¿Crees que el restaurante influye en la cantidad de personas?

Si

No

¿Crees es necesaria alguna solución para disminuir la sobrecarga de personas en Cruz del Carmen?

Si

No

¿Dales soluciones o sea necesarias ante esta situación?

Forma de respuesta: _____

¿Cómo valorarías tu experiencia en Cruz del Carmen?

Muy

Regular

Mala

Figura 4. Encuesta de visitantes bloque 3 y 4. Elaboración propia

Una vez realizadas y cumplimentadas las encuestas se ha hecho un análisis estadístico de los resultados obtenidos.

Los estudios basados en encuestas, en general, y los cuestionarios online (correo electrónico, redes sociales, etc.) sin presencia de encuestador (auto-administradas), en particular, se plantean como herramientas de investigación cuantitativa adecuadas para recopilar esos datos en términos de eficiencia y eficacia (Castañeda y Luque, 2004). A pesar de tener tasas de respuesta especialmente pequeñas (Fan y Zan, 2010), su uso se ha generalizado al lograr un amplio número de respuestas —y, por tanto, un tamaño de muestra elevado (Duffy, Smith y Terhannian, 2005) — con un coste relativamente bajo y a través de un envío masivo (Díaz, 2012). De hecho, algunos autores como Alarco & Álvarez (2012) afirman que el uso de herramientas de encuestas online ha supuesto una mejora notable en la forma de investigar y han revolucionado las antiguas formas de recogida de datos hasta el punto de que están quedando obsoletas. Sin embargo, conlleva un sesgo de selección que compromete notablemente los resultados obtenidos, lo cual puede restarle validez (Díaz-De Rada, 2012).

En este sentido, la opción del cuestionario online nos ha permitido difundir preguntas y recibir respuestas, accediendo a un amplio número de personas y con gran rapidez. Al no existir encuestadora, no se han producido sesgos por su influencia, lo que implica una mayor garantía de anonimato, la privacidad y confidencialidad. Además, ha garantizado las condiciones de seguridad requeridas por la situación de la COVID-19, que determinan un cierto rechazo por parte de las personas a ser entrevistados de manera presencial. Se han reducido considerablemente los errores no muestrales vinculados a temas de relevamiento, registro y carga de datos asociados a las acciones u omisiones de la encuestadora. Ha agilizado la recogida y el tratamiento de la información, al importarse directamente a las herramientas de análisis estadístico. Ha permitido lograr información de personas que nunca suelen contestar encuestas presenciales y telefónicas. Lo mismo sucede con su potencial para alcanzar diversos segmentos de la población dispersos geográficamente. Asimismo, ha posibilitado un ahorro de tiempo, al obtener los datos mucho más rápidamente que con el método presencial. Estas ventajas han hecho que las encuestas online estén ganando interés de la academia y el mercado en su utilización con fines de investigación social (Kaye y Johnson, 1999).

No obstante, somos conscientes de los inconvenientes de este tipo de encuestas, en cuanto presenta serias dudas sobre la veracidad y fiabilidad de los datos. Asimismo, la selección de muestra y de representatividad ha supuesto un problema, la cual implica “una elevada cobertura, una alta tasa de respuesta y un error de muestreo conocido y definido” (Díaz-de Rada, 2012, 197). En este sentido, tuvimos una gran dificultad para hacer muestreos probabilísticos, que hubieran implicado la utilización de muestras que distan mucho de ser representativas y a la ausencia de aleatoriedad, de ser similares a la totalidad del universo objeto de estudio (Danielsson, 2002). A ello se añade la baja tasa de respuesta.

Todo lo señalado no invalida la utilidad, al menos desde un punto de vista prospectivo, de las encuestas online, pudiendo complementar otras estadísticas existentes y otras encuestas más amplias generadas por organismos oficiales. Finalmente, cabe destacar, en particular, la inmediatez en la recolección de información directa de un colectivo difícil de delimitar, como es el de la demanda turística-recreativa en esta área protegida.

Por otro lado, se han realizado diversas salidas de campo al área objeto de análisis, tanto entre semanas como los fines de semanas. El objetivo fue conocer in situ la problemática de la frecuentación del lugar y documentar la afluencia de personas y la gestión existente para evitar aglomeraciones. Se trató de una actividad de observación participante, como forma cualitativa de observación. Además de fotografiar para evidenciar la cantidad de personas que llegan a Cruz del Carmen cada día, esta nos ha permitido identificar los puntos o lugares de concentración de los visitantes de Cruz del Carmen. El trabajo de campo se ha dividido en dos salidas de campo hechas en la misma semana: una entre semana (14 de abril) y otra el fin de semana (18 de abril).

Fuentes de información

Para este proyecto se han utilizado varias fuentes de información que han ayudado a su realización:

- Infraestructura de Datos Espaciales de Canarias (IDECanarias). Se trata de un Sistema de información Geográfica y Territorial del Gobierno de Canarias, puesto en marcha a través de la Consejería de Medioambiente y Ordenación Territorial,

a través de la empresa especializada GRAFCAN, perteneciente al Gobierno de Canarias.

- Reserva de la Biosfera Macizo de Anaga. Es la página oficial de la Reserva de la Biosfera del Macizo de Anaga. Contiene toda la información de su declaración, ubicación, características geomorfológicas, flora y fauna endémica, etc. También contiene proyectos de sostenibilidad y el observatorio. Se ha utilizado para recabar información sobre la localización geográfica de Cruz del Carmen, su zonificación, la fauna y flora destacable y para identificar las administraciones competentes en su gestión.
- Turismo Tenerife. Se trata de la web de promoción turística de la empresa Turismo Tenerife donde se expone la variedad turística de la isla y las alternativas para disfrutar de la naturaleza. Se ha usado para la información de la oferta turística de Cruz del Carmen y los senderos que se pueden realizar desde este punto.
- Cabildo de Tenerife. Se ha utilizado como fuente de información para extraer el número de visitantes en Cruz del Carmen desde el año 2006 hasta el año 2018.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existen una serie de factores que han generado el aumento de turistas y creado el fenómeno de *overtourism*.

En primer lugar, el abaratamiento e incremento del número y frecuencia de los vuelos antes de la pandemia de la COVID-19 han favorecido un aumento del turismo, al posibilitar la disminución de los costes a destinos nacionales e internacionales, la reducción del tiempo de viajes y la facilidad y libertad de organización (Dodds y Butler. 2019).

Por otro lado, la influencia de las redes sociales y la facilidad para encontrar ubicaciones concretas aumentan la sobrecarga turística. Esto afecta, sobre todo, a Espacio Naturales

Protegidos, tanto de montaña como de litoral, debido a que los turistas quieren visitar zonas que nadie visita y tener una experiencia más única. Lo que no tienen en cuenta es que, al exponer la ubicación de un lugar poco transitado, este se verá expuesto a una posible masificación hasta provocar una degradación ambiental. Además, las redes sociales contribuyen a la concentración de turistas en lugares más valorados de los destinos, debido a que, en la actualidad, existe una tendencia en la que los turistas han disminuido la duración de la estancia, por lo que es más probable que se centren en las atracciones más importantes, lo que conduce a una concentración de flujos turísticos en el tiempo y el espacio (García-Palomares et al., 2015; Ram & Hall, 2017).

Así mismo, la escasez de actuación por parte de los gobiernos ha condicionado el desarrollo turístico hacia un turismo masivo. Es, por tanto, “la ausencia de voluntad para controlar y gestionar el crecimiento del turismo por parte del sector público, en todas las escalas, desde la municipal hasta la nacional, lo que ha permitido la expansión generalmente ilimitada del turismo en todo el mundo” (Weber et al., 2017).

En el ámbito social, los residentes de destinos turísticos presentan cierto descontento hacia los turistas, debido al aumento de la masificación y sus consecuencias. Tanto es así, que se ha dado una *turistificación de los movimientos sociales* (Milano, 2018), es decir, que se ha expuesto este problema en las protestas de la ciudadanía. Estas manifestaciones se han incrementado en los últimos años y son cada vez más frecuentes entre los habitantes de las ciudades turísticas. Además, el impacto negativo del desarrollo turístico se ha asociado recientemente a términos como el *antiturismo* y la *turismofobia* (Peeters et al., 2018). Estos términos representan el rechazo social, e incluso, odio de los residentes de los destinos hacia el sector turístico debido a su masificación.

Por último, el *overtourism* ha causado problemas en la economía de los destinos y sus residentes, lo que condiciona su forma y calidad de vida. El aumento de la demanda conlleva la disminución de los servicios para los residentes locales, debido a las infraestructuras predominantes y orientadas al turismo. Esto produce en ocasiones que los residentes se vean obligados a abandonar su lugar de residencia. Cabe destacar, otros problemas como el aumento de los alquileres, el mantenimiento y conservación de los espacios públicos, desequilibrios entre el número de habitantes y visitantes y la saturación en carreteras y lugares públicos. (Peeters et al., 2018).

En las últimas décadas se ha dado un aumento del turismo y de las actividades turísticas en áreas protegidas, donde el principal motivo de visita es observar y apreciar la naturaleza. Estas actividades están relacionadas con deportes de montaña y de aventura, como el senderismo, los deportes de escalada, el ciclismo, etc. De estos deportes, el más demandado es el senderismo, ya que el nivel deportivo varía según las rutas y el objetivo que busca el visitante. Este deporte no solo atrae a los turistas que quieren conocer la fauna, flora y orografía del lugar que visitan, sino que también los propios residentes se animan a conocer mejor el lugar en el que viven y a desconectar de sus rutinas para pasar un rato en contacto con la naturaleza local.

Estos lugares son altamente frágiles, al presentar una elevada calidad ambiental. El aumento del turismo y la poca o nula gestión y regulación de las visitas han provocado un incremento en la saturación de personas. Esto puede dar lugar a un deterioro de dicha calidad, con el menoscabo de sus méritos para la conservación y valores. Por ejemplo, la cantidad de coches influye en la calidad del aire, la basura generada y desechos, alteraciones en la flora y a la fauna, etc.

Estos lugares suelen ser los lugares de paso, de restauración cercana o el lugar de inicio de senderos y rutas específicas. Este es el caso de Cruz del Carmen, ya que se encuentra en la principal carretera del Parque Rural de Anaga, es un lugar de paso para las personas que lo visitan. Este paraje abarca los principales motivos de atracción de los visitantes (Figura 5). El primero es un restaurante, especializado en la gastronomía típica canaria; este es frecuentado, incluso, por los visitantes, que no realizan ninguna actividad en el Macizo de Anaga. En esta área también se encuentra un mirador que muestra una panorámica del municipio de La Laguna, la dorsal de Pedro Gil y en el fondo, una espectacular vista de El Teide. A su vez, en el área de Cruz del Carmen se encuentra el Centro de Visitantes (La Gangochera), donde se aporta información sobre la flora y fauna endémica, los principales senderos que se pueden realizar, y la “difusión de los valores patrimoniales” en los que se basa el Parque Rural de Anaga. Asimismo, existen varios senderos que se pueden comenzar en este lugar, entre los que destacan los del Bosque de los Enigmas, el de Cruz del Carmen y el de los Sentidos. Todo ello propicia una gran capacidad de atracción para los visitantes a este lugar.

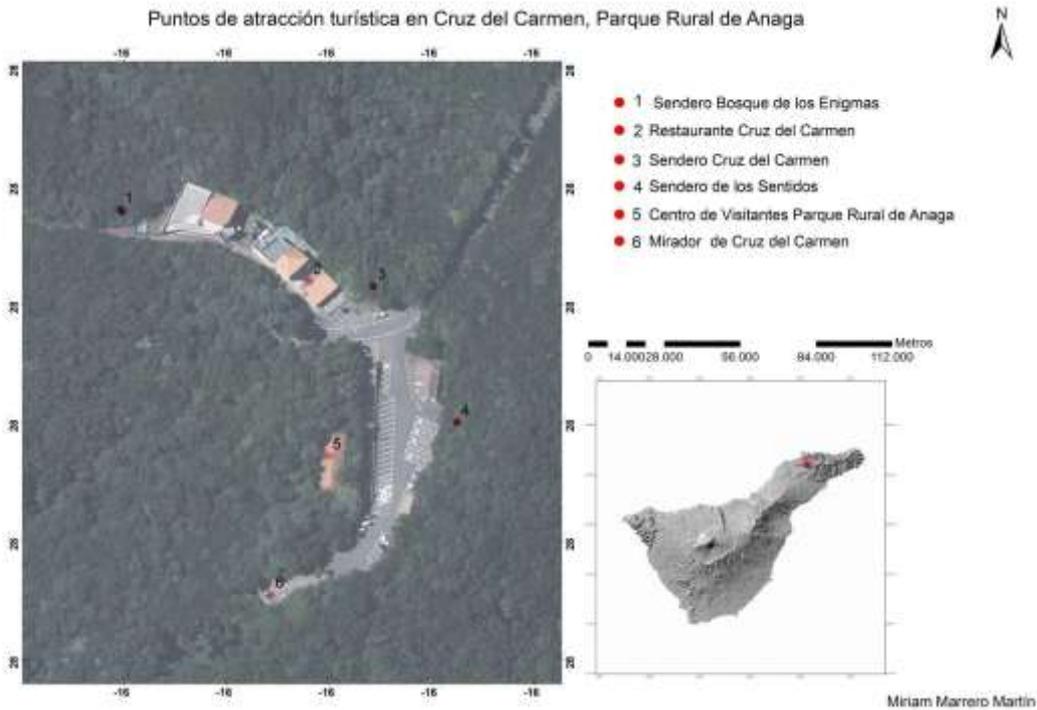


Figura 5. Base cartográfica IDECANARIAS. Elaboración propia

Esto ha generado una importante afluencia de visitantes. (Figura 6). Según datos del Cabildo de Tenerife, la tasa de crecimiento ha sido de un 130,9% entre 2006 y 2018, pasando de 32.323 a 74.651 visitantes en 12 años.

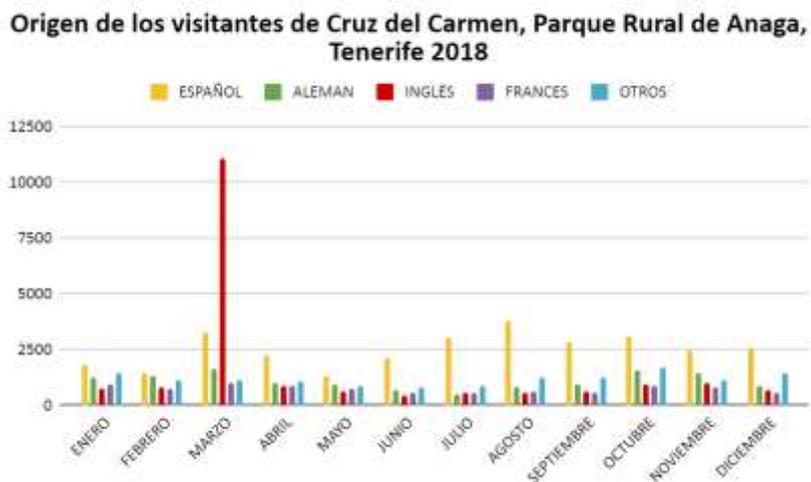


Figura 6. Cabildo de Tenerife. Elaboración propia

La procedencia por nacionalidades de los visitantes (Figura7), es diversa a lo largo de los años. Predominan los españoles (49,53%), seguido de los alemanes (26,85%) e ingleses en menor medida (9,65%). Esto confirma el papel de este lugar como recurso turístico en el modelo de complementariedad, simbiosis, e, incluso, sinergia entre las actividades y servicios de litoral y los que se desarrollan fuera de las mismas que comentamos con anterioridad.

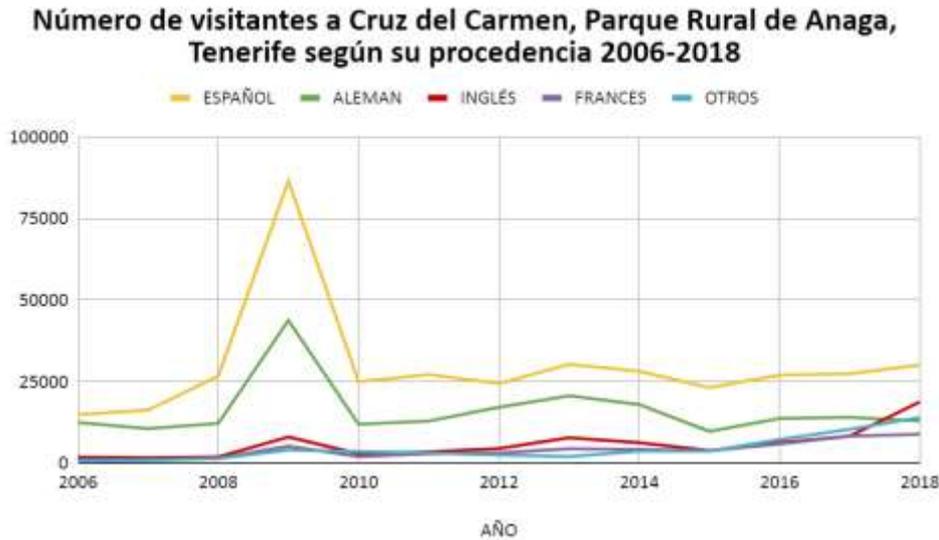
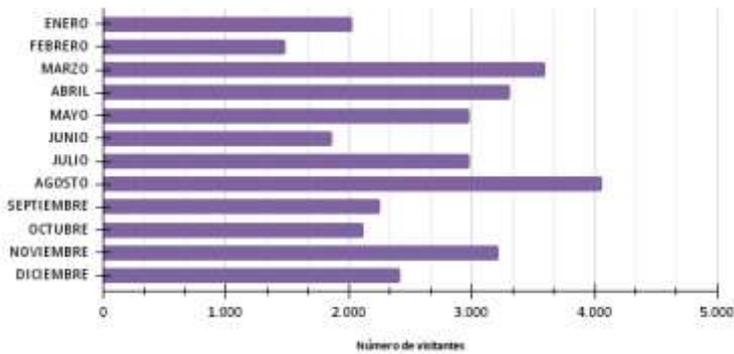


Figura 7. Cabildo de Tenerife. Elaboración propia.

Número de Visitantes en Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga 2006



Número de Visitantes en Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga 2018

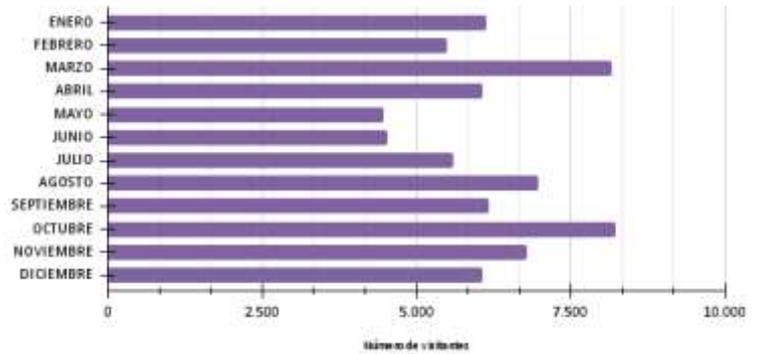


Figura 8. Cabildo de Tenerife. Elaboración propia

Para evaluar más escuetamente el crecimiento turístico en Cruz del Carmen, hemos comparado el primer año de la serie y el último, es decir, una comparación directa de 2006 frente a 2018. La cantidad de visitas a lo largo del año es irregular en ambos casos, es decir, cada mes tiene una afluencia distinta y nunca se repite tras los años (Figura 8). Lo que comparten los dos años es un pico de visitantes en verano y en invierno. En el año 2006, el mes con mayor afluencia de personas fue el mes de agosto con 4.061 visitantes, seguido de marzo, con 3.597.

Por otro lado, en 2018, el mes con mayor número de visitas fue marzo con 8,155 personas. El segundo mes que destaca es octubre con 8,211 visitas. El mes con menos visitas en este año es mayo, con 4,467.

En esta comparación se demuestra el espectacular crecimiento del turismo en Cruz del Carmen. Tanto es así, que la cifra más baja de visitantes del 2018 (mes de mayo), supera al mes que tiene más visitas en 2006.

Si hacemos una comparación de toda la línea temporal escogida (Figura 9), se puede observar la tendencia que está experimentando el crecimiento turístico en Cruz del Carmen. El crecimiento no ha sido continuo, pero si evolutivo, hasta triplicar la cantidad de visitantes al final de la línea temporal.

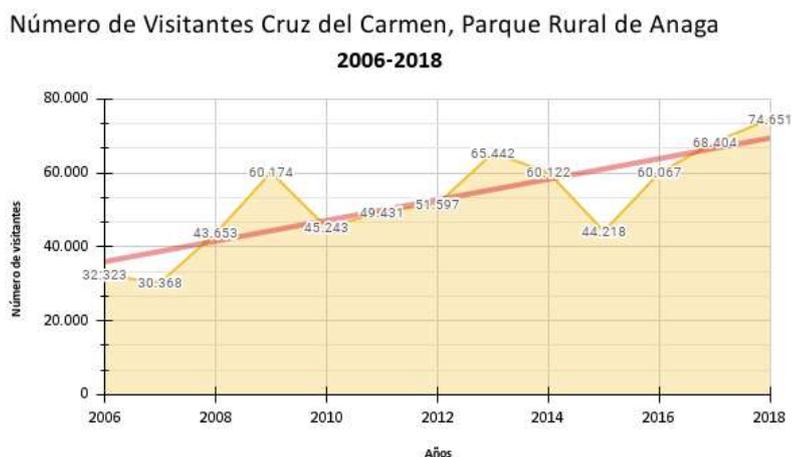


Figura 9. Cabildo de Tenerife. Elaboración propia

El año con menor número de visitantes es el año 2007 (30.368 personas), lo que supone una breve disminución en comparación con el año anterior. En los dos años siguientes, se

experimenta un crecimiento continuo, llegando al primer pico de visitantes en el año 2009 con 60,174 visitas. En este punto ya se puede observar que en tres años se multiplica la cantidad de visitantes. A partir de esa fecha, se da una caída exponencial en tan solo un año, llegando a Cruz del Carmen 45,234 personas en el año 2010.

Desde el año 2015 hasta 2018 se observa el mayor incremento de la afluencia, hasta alcanzar casi 80,000 visitas. Ello supone un aumento de más del doble de visitas anuales en 12 años.

Este incremento de la afluencia de visitantes se agrava, si cabe, por una ausencia de gestión efectiva del flujo. Así, por ejemplo, ningún documento relacionado con la Reserva de la Biosfera de Anaga hace alusión a esta problemática. Lo mismo sucede con el Plan Rector de Uso y Gestión de Anaga.

6. RESULTADOS

6.1 Resultados de las encuestas de los visitantes

Como se puede apreciar en la Figura 10, el principal motivo de visita es la recreativa, con un 70% de las respuestas. Solo el 17% de los encuestados van a Cruz del Carmen por motivos laborales y una minoría a visitar a familiares y/o amigos (13%).



Figura 10. Motivo de la visita de los participantes en las encuestas de masificación de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración Propia.

El 97% de los encuestados afirman que suelen frecuentar Cruz del Carmen. El 74% de los encuestados lo hacen los fines de semana y el 61% entre semana (Figura 11). Aquí se observa que casi la misma cantidad de personas frecuentan Cruz del Carmen todos los días de la semana.



Figura 11. Preferencia de visita de los participantes en las encuestas de masificación de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración Propia.

Por otro lado, según las encuestas, el 79% de los participantes han vivido una situación de saturación en este lugar, frente a un 21% que no lo ha experimentado.

Concretando en los lugares en los que se ha experimentado esta masificación se pregunta específicamente por la dificultad de circulación hacia Cruz del Carmen. El 64% de los encuestados no han padecido un atasco en la carretera que llega al área de estudio. Sin embargo, un 36% han tenido problemas para llegar hasta Cruz del Carmen. Además, el 77% manifiestan una situación de colapso en la zona de aparcamiento.

Por otro lado, se ha hecho hincapié en que la afluencia de visitantes depende directamente del día de la semana (Figura 12).

Ante esta pregunta los participantes han sido casi unánimes, ya que el 97% piensa que la cantidad de personas que frecuentan Cruz del Carmen varían entre los días de la semana.

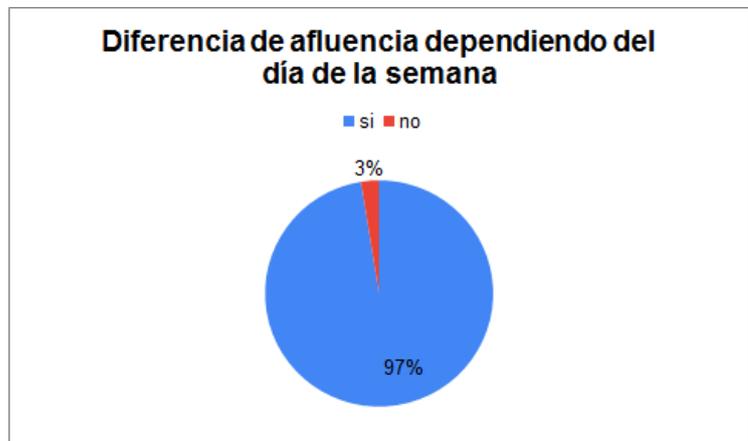


Figura 12. Percepción de afluencia en la semana en las encuestas de masificación de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración Propia.

El 82% perciben que el área de Cruz del Carmen está saturada desde el punto de vista de las visitas. Esto da cuenta de una insatisfacción de la mayoría de las personas que frecuentan Cruz del Carmen respecto a su experiencia recreativa.

En el caso de la influencia del restaurante en la mayor afluencia de personas en Cruz del Carmen se da una gran disparidad de opinión entre los encuestados. Así, mientras que el 51% consideran que no influye, el resto piensa que tiene una incidencia directa (Figura 13).

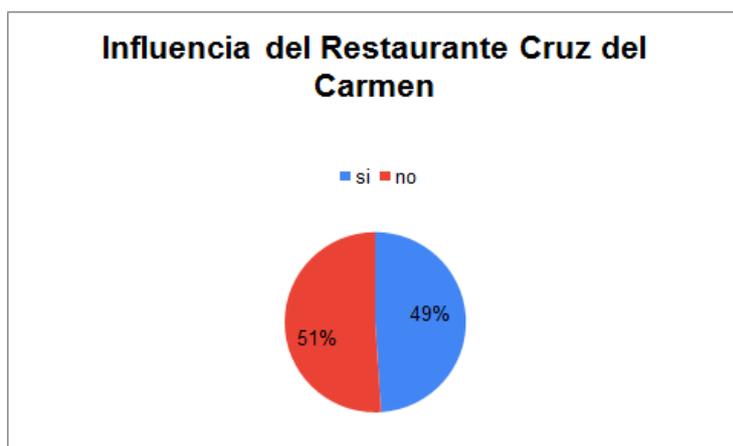


Figura 13. Percepción de los participantes en la influencia del restaurante en las encuestas de masificación de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración Propia.

Una de las preguntas más importantes del cuestionario es si las personas creen que es necesaria una solución inmediata para mitigar o disminuir la masificación que se da diariamente en Cruz del Carmen (Figura 14). Ante ello se observa que el 84% de los encuestados creen que es necesaria una solución inmediata para mitigar o disminuir la masificación que se da diariamente en Cruz del Carmen. Esto refleja que la población cree necesario un cambio para mejorar la situación actual.

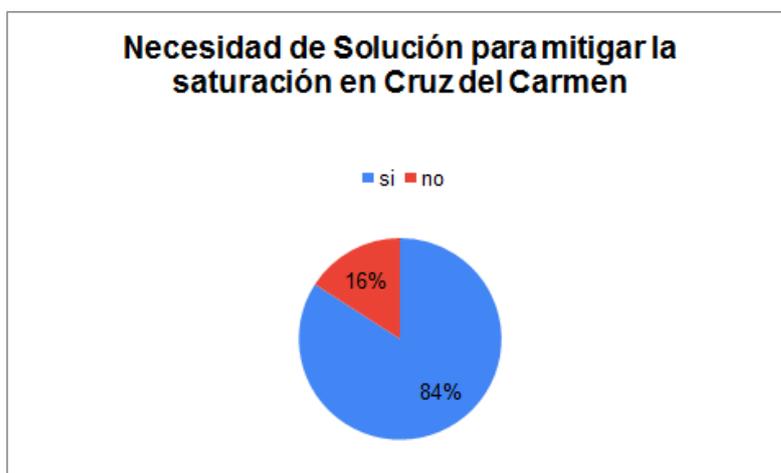


Figura 14. Respuesta ante la necesidad de solución de los participantes en las encuestas de masificación de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración Propia.

La pregunta más difícil de contestar es la dedicada a aportar ideas para intentar solucionar la situación de sobrecarga. En esta pregunta se le pide a los encuestados que respondan desde su opinión personal (Figura 15). Muchos participantes coinciden en que el problema de saturación está más en la cantidad de vehículos que en la cantidad de personas, ya que, en los senderos, el mirador y los alrededores no lo perciben. El problema que destacan está principalmente en el aparcamiento. Solo 147 personas respondieron a esta pregunta. De las respuestas recogidas y posteriormente analizadas, se ha desglosado en ocho tipos de medidas o acciones que han prevalecido frente al resto.

En primer lugar, el 35% de las respuestas plantean que la solución se encuentra en acceder a Cruz del Carmen mediante el transporte público. Este ha de llegar desde distintos puntos cercanos para mejorar la conexión. Se trata de que las salidas de estas guaguas sean tanto de San Cristóbal de La Laguna y Santa Cruz de Tenerife, como desde los diferentes núcleos del Macizo de Anaga. Dentro de esta respuesta, las personas hacen hincapié en la frecuencia de horarios, para que las personas puedan planificar sus rutas de senderismo y no se perjudique el turismo activo. La mayoría de las respuestas hacen alusión a una frecuencia de media hora y en distintos sentidos.

En segundo lugar, el 14% de los participantes del cuestionario creen que la solución también depende del control de horarios. Supone establecer franjas horarias para que los visitantes se ajusten a las mismas. Con esta respuesta también se relaciona el control de acceso, donde el 15% de los participantes hacen referencia a un mayor control por parte de las administraciones competentes para evitar la aglomeración. A este respecto, algunos participantes creen que es necesario prohibir el acceso en vehículo privado a excepción de los residentes de Anaga.

Siguiendo con el aforo, el 9% de las respuestas se refieren sobre el control de aforo diario, o lo que es lo mismo, el establecimiento de un cupo diario que no pueda superarse. Para que se realice también es necesario un control continuo.

En cuanto al aparcamiento, el 11% respuestas hicieron referencia a la necesidad de controlar el parking con límite de tiempo como se da en muchos puntos de las ciudades. Otros añaden que es necesario hacer un aparcamiento pago y que este debe ser elevado para fomentar el acceso en transporte público. Algunas respuestas (4%) creen que el aparcamiento debe estar reservado para empresas de turismo, trabajadores de la zona y taxis. Por último, una minoría de las respuestas están dirigidas a la construcción de más aparcamiento en zonas cercanas a Cruz del Carmen.

En último lugar, otra de las respuestas destacables son las referentes a la necesidad de implementar un sistema de cita previa o app de reserva. El 7% de los participantes piensan que este método ya utilizado en otros puntos de la isla es la mejor solución para evitar la aglomeración de personas en el lugar que estamos analizando. Además, asociada a esta pregunta se encuentran algunas respuestas (5%) que hacen referencia a los registros de aforo, ya sea online o por carteles que se actualizan constantemente.

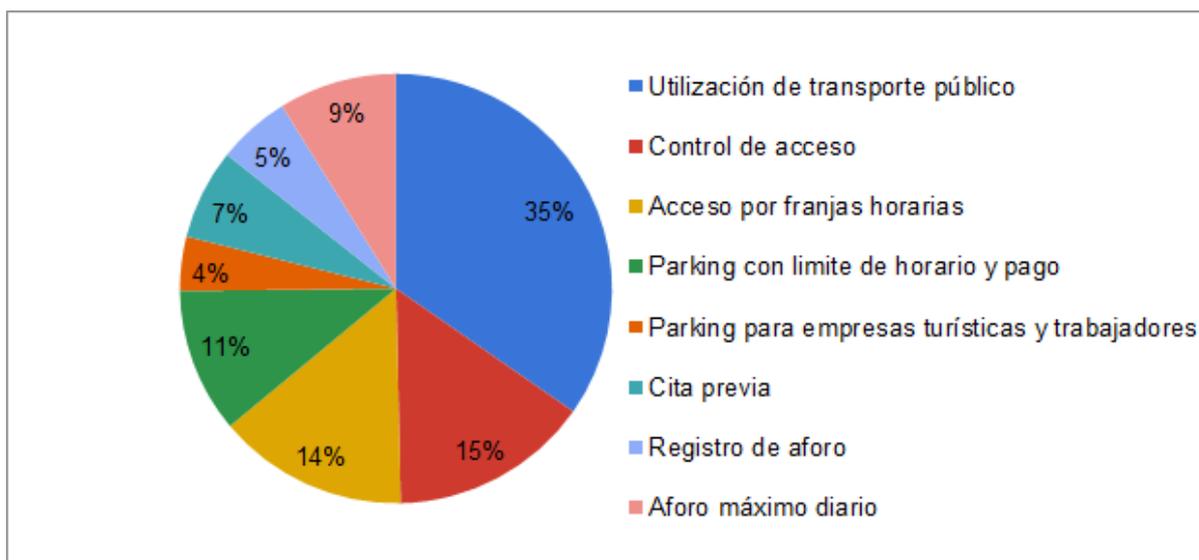


Figura 15. Soluciones aportadas por los participantes de las encuestas de masificación de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración Propia.

La última pregunta hace referencia a la valoración de su experiencia en Cruz del Carmen (Figura 16). Pese a los inconvenientes que supone visitar este lugar, un 63% de los participantes han tenido una buena experiencia. Sin embargo, un 32% han valorado su visita como “regular” debido a las numerosas dificultades que se presentan en un lugar congestionado diariamente.

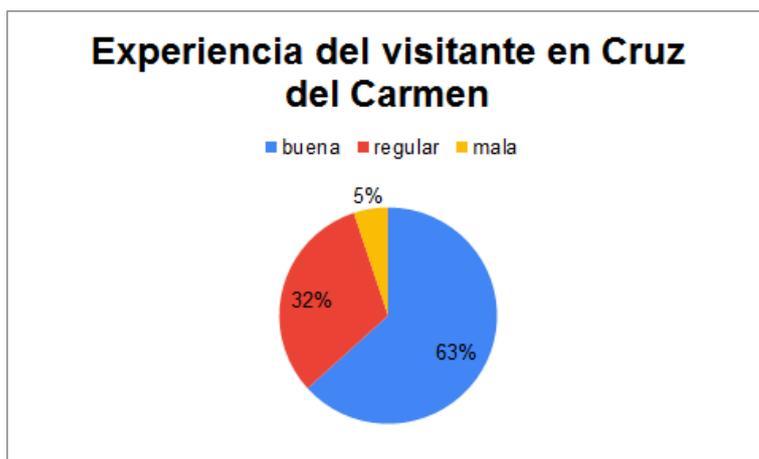


Figura 16. Experiencia de los participantes en Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife. Elaboración propia.

6.2 Resultados del trabajo de observación participante

En la primera salida de campo, se observó gran afluencia de personas, tanto en el entorno del restaurante como en los senderos y el mirador. Las visitas predominantes eran turistas, aunque se observaba la presencia de residentes. Cabe destacar que la actitud de ambos era diferente: mientras que la mayoría de los residentes eran deportistas de montaña que realizaban sus entrenamientos o practican el senderismo, los turistas realizaban actividades eminentemente recreativas, como observar el paisaje, fotografiar la fauna y la flora, visitar el centro de visitantes en busca de información, y probar la variedad gastronómica de Canarias, tanto en el restaurante de Cruz del Carmen, como en la Gangochera, la pequeña cafetería que se encuentra en frente del centro de visitantes de Cruz del Carmen, en la que se ofrecen productos agrícolas de la zona y de la isla.



Aparcamientos Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife.

La edad de los visitantes era bastante variada. Los turistas solían ser grupos de amigos de mediana edad o parejas adultas, a excepción de un grupo de excursionistas de la tercera edad. Por su parte, los residentes realizan la actividad de manera individual y todos eran adultos de mediana edad.

Otra observación que se realizó fue en el aparcamiento, el cual estaba totalmente lleno, incluso muchos coches aparcaban en zonas inadecuadas. Otros vehículos se veían obligados a esperar a que algún coche saliera del estacionamiento, lo que provocaba un colapso en la circulación. Muchos de estos coches esperaban con el motor encendido, algo que daña directamente la calidad del aire de Cruz del Carmen.



Aparcamientos de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife.

La mayoría de los vehículos eran de alquiler, lo que expone la gran presencia de turistas. También había algunas autocaravanas y guaguas de excursiones turísticas.

En cuanto a la duración del estacionamiento, se apreciaron varias salidas y entradas de visitantes de paso, que observaban el área, sobre todo, el mirador, para continuar su ruta. Sin embargo, había muchos coches estacionados durante varias horas, lo que nos hace deducir que el objetivo de su visita era realizar alguno de los senderos que comienzan en Cruz del Carmen. Esto provoca que el parking esté ocupado la mayor parte del día, lo que incrementa la probabilidad de colapso de circulación y el estacionamiento en zonas prohibidas.

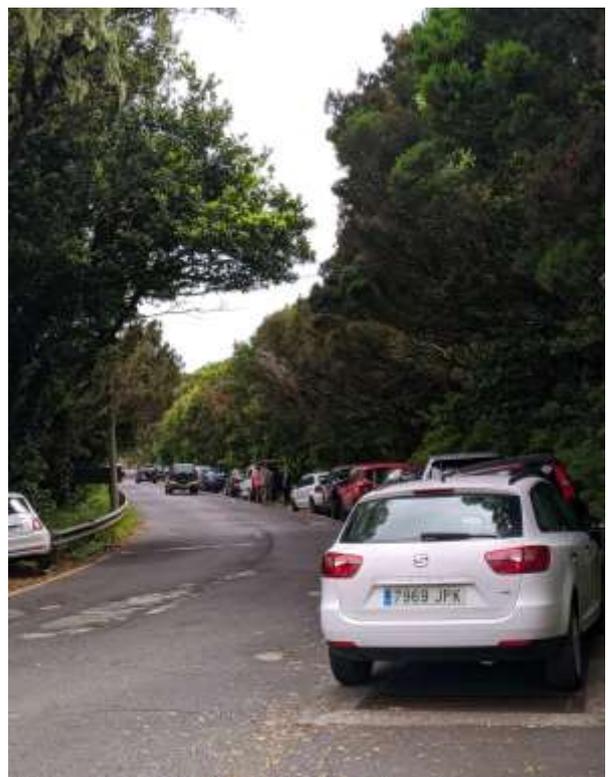
En los propios senderos, se apreciaba la cantidad de personas que realizaban las rutas. En algunas ocasiones, el camino se “colapsa” por su estrechez, lo que hace que se formen colas para dar paso a todos los visitantes.

Es muy apreciable la cantidad de personas que se encuentran un día entre semana por la mañana, incluso en un día laboral. Indudablemente, debido al excesivo número de visitantes, la poca o nula gestión de visitas genera la situación de saturación.

La segunda salida de campo se realizó un domingo. Estos días suelen tener una importante afluencia de personas. Si entre semana se observó un colapso generalizado en el acceso y estacionamiento, en un fin de semana la situación se multiplica.

En primer lugar, en el acceso desde la carretera de las Mercedes se apreciaron pequeños estancamientos por la cantidad de vehículos en circulación. Zona donde confluyen visitantes y comensales de los distintos puntos de restauración.

A las 13.00 se observó un gran colapso. Por un lado, la cantidad de vehículos supera considerablemente la capacidad del aparcamiento, por lo que los visitantes aparcaban en los arcenes, colapsando aún más el paso por la carretera. Estas áreas se concentraban en la salida y entrada al parking de Cruz del Carmen y en los alrededores del restaurante. Por otro lado, se encontraban más coches de alquiler y guaguas de excursiones, lo que nos anticipa la cantidad de turistas que frecuentan Cruz del Carmen.



Aparcamientos y alrededores de Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife.

Una observación interesante fue el aumento de personas en los senderos, debido a la baja dificultad de los mismos para familias y grupos de excursionistas. Esto incrementa

sobremanera las personas que frecuentan el lugar, y, sobre todo, la sensación de masificación.



Sendero de los Sentidos, Cruz del Carmen, Parque Rural de Anaga, Tenerife.

También se observó una gran cantidad de turistas, tanto peninsulares como extranjeros. Algunos no realizaban los senderos a modo de deporte, si no paseos suaves.

Con este trabajo de campo, concluimos que se da una masificación generalizada en el área de Cruz del Carmen, ya que en los días de análisis se observa la sobrecarga de personas en el lugar, es decir, que tanto en días laborables como en fines de semana existe congestión de visitantes. Destaca el hecho de que, la afluencia se multiplica los fines de semana y provoca mayor congestión tanto en la circulación y estacionamiento de vehículos, como en la circulación viaria por los alrededores de Cruz del Carmen.

7. DISCUSIÓN

Gracias al análisis de los resultados de las encuestas de percepción de la sobrecarga en el área de Cruz del Carmen y de las distintas salidas de campo realizadas *in situ*, podemos ver con mayor claridad la situación real que se está experimentando en el lugar de objeto de análisis, y así establecer posibles soluciones que puedan mitigar o incluso solucionar los problemas en la gestión de visitantes.

Si bien la valoración de la visita es buena, existe una sensación de masificación por parte de los visitantes. Ello se debe, sobre todo, a la ausencia de aparcamientos. En un día concurrido, como puede ser un fin de semana, se llena con facilidad y provoca que los visitantes acaben estacionando su coche en zonas que no son aptas, como los arcenes. Además, numerosos vehículos de visitantes que realizan actividades recreativas a lo largo de todo el día, que se quedan estacionados bastante tiempo, reducen la tasa de rotación de los aparcamientos. Así mismo, si nos encontramos en un horario de pico de visitas en el restaurante, en el aparcamiento y las zonas cercanas, llega a producirse una concentración espacial y temporal de las visitas.

El problema radica en que no hay medidas que ayuden a aliviar esta saturación, ya que la cantidad excesiva de personas en Cruz del Carmen, ubicado en un área protegida, puede generar un problema ambiental, debido a que la emisión de gases contaminantes de los medios de transporte empeora la calidad del aire.

Por otra parte, la situación se agrava por la inacción de las administraciones competentes para mitigar la saturación. Como hemos comentado anteriormente, el problema concierne más a los automóviles que a las personas. Esto no es debido ni a la actividad del restaurante, ni a los senderos, ni el resto de los lugares de atracción del área, ya que en estas zonas no se observó tanta congestión como en la zona de aparcamiento. Lo mismo sucede con la concentración temporal diaria de la visita.

La congestión del aparcamiento crea otro problema: la estrechez del aparcamiento lleva a pequeños estancamientos en la salida y entrada, situación que han experimentado muchos de los encuestados. Por otro lado, el aparcamiento en zonas inadecuadas, donde destacan los arcenes, provoca una lenta circulación.

Con esta información se pueden establecer soluciones atendiendo a las cuestiones planteadas en el objetivo de este proyecto.

Respondiendo a la primera de las cuestiones, referida a la verificación de la existencia de un problema en la gestión de la saturación en el área de Cruz del Carmen, podemos confirmar que no existe control alguno sobre la entrada y salida de visitantes. Tampoco existe ninguna medida que evite el colapso de vehículos en los aparcamientos, todo ello observado en las distintas salidas de campo y experimentado por los participantes de las encuestas realizadas. Por lo que, se trata de un lugar dentro de un área protegida, como es un Parque Rural, y que a su vez forma parte de la Red de Reservas de la Biosfera de la UNESCO, que no tiene medidas que puedan proteger la diversidad biológica por las que se ha puesto en protección.

En relación con la segunda pregunta que establecimos en los objetivos específicos, planteamos que el principal problema es la ausencia de acción por parte de las administraciones competentes y que la principal solución sería activar una serie de medidas que logren solventar la sobrecarga y diversificar la visita.

Por último, la tercera de las cuestiones referida a la existencia de medidas que permitan disminuir la acumulación de personas, sabemos que, según una noticia publicada en junio del año pasado en la plataforma oficial del Parque Rural de Anaga, se realizó un estudio de la rotación de aparcamientos y se propuso desde el Ayuntamiento de La Laguna un parking con límite de tiempo, concretamente de 90 minutos, cuyo objetivo es agilizar el movimiento de vehículos y así evitar aglomeraciones y estancamientos. A día de hoy, esta medida no se ha puesto en marcha.

Otra noticia publicada en la misma web en octubre del año 2020, el Cabildo de Tenerife junto con la empresa de transporte público de Tenerife, Titsa, se reunieron para realizar una campaña de concienciación sobre el uso del transporte público para llegar al Parque Rural de Anaga, además de una campaña de acción para evitar el aparcamiento en los arcones de Cruz del Carmen mediante la implantación de “biondas”. La propuesta es ideal, pero se ha observado gracias a este proyecto que casi un año más tarde de esta noticia, no se ha realizado ningún cambio ni medida que mejore la situación de saturación y colapso de vehículos.

8. SOLUCIONES

Cualquier proceso de uso público de las áreas protegidas se fundamenta en la necesidad de insertarlas en las estrategias turísticas fundamentadas, entre otras, en las siguientes cuestiones:

- a) Potenciación de un flujo efectivo constante a largo plazo y una rentabilidad derivada del mayor grado de satisfacción entre los turistas y la probabilidad de que repitan su afluencia.
- b) Consideración de la “experiencia total”, de modo que se tengan en cuenta sus necesidades emocionales y no exclusivamente las funcionales.
- c) Apuesta por un turismo de poco volumen con gastos medios altos por persona, que, a su vez, huya de la táctica empresarial de fijar precios competitivos con el fin de conseguir nuevos usuarios procedentes de mercados o segmentos de mercados latentes o competidores.

Del mismo modo, sus elementos tangibles (elementos naturales, patrimoniales y culturales, clima, infraestructuras, paisaje, etc.) e intangibles e inmateriales (libertad, seguridad, relajación, energía, aventura, salud y bienestar, etc.) pueden —deben— generar sensaciones, emociones, encantamientos, historias y vivencias que son utilizados para entretener, fascinar y cautivar al visitante/turista, convirtiendo su visita en memorable. En este sentido, las áreas protegidas constituyen escenarios adecuados para plantear productos más variados y “animados”, en el que la participación del visitante constituye una parte de vital importancia. En este sentido, como señala Pulido (2002), los gestores de las áreas protegidas deben concebir su gestión como algo creativo, asentándose sobre determinados aspectos fundamentales como el tiempo disponible del visitante, la percepción y las sensaciones que se producen durante la visita, así como la prestación del servicio. Se trata de fomentar que los visitantes experimenten emociones que le lleven a generar sentimientos positivos que, a su vez, den lugar a actitudes de aprecio hacia la protección ambiental y el disfrute de las áreas protegidas (Viñals, Morant y Teruel, 2014).

El uso turístico de zonas dentro de áreas protegidas como Cruz del Carmen se debe fundamentar en la creación de una oferta no concentrada y de pequeña escala, en la

gestión local y personalizada de los recursos turísticos, así como un rechazo por la improvisación y falta de profesionalidad. Se trata de impulsar nuevos productos y servicios específicos y singulares, dirigidos a segmentos del mercado muy concretos, articulados en torno a la idiosincrasia de cada área protegida y el mantenimiento y mejora de su calidad ambiental. Asimismo, se vincula con la sostenibilidad y responsabilidad del turismo, el desarrollo endógeno, integral y comunitario y la apuesta por la calidad, la diferenciación, la innovación y la competitividad de los nuevos productos turísticos. De esta manera, cualquier estrategia de puesta en valor turístico de las áreas protegidas debe generar experiencias y vivencias diferenciadas y altamente memorables.

La zonificación fijada por el artículo 18 del Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Rural de Anaga clasifica el área de Cruz del Carmen como “zona de uso general”, al contener determinadas infraestructuras como es la casa forestal, la parcela de cortafuegos y las edificaciones destinadas al cuerpo de Agentes de Medio Ambiente.

Tras evaluar la percepción de los visitantes y escuchar sus propuestas, la mejor solución es actuar sobre el número de transporte rodado y no por el número de visitantes.

La principal medida es establecer una franja horaria en la que solo se puede acceder a Cruz del Carmen en transporte público o transporte turístico, a excepción de trabajadores y residentes del Parque Rural de Anaga. Para ello se ha analizado la frecuencia y número de guaguas que llegan hasta Cruz del Carmen. Cabe destacar que solo existen guaguas hasta Cruz del Carmen desde La Laguna, no hay ninguna que salga desde el intercambiador de Santa Cruz. Las guaguas son la 076, 077, 273 y 275. Todas tienen un itinerario que se expande por los distintos pueblos de Anaga, por lo que su trayecto es bastante largo. Su frecuencia es escasa, en algunos casos solo hay dos guaguas diarias, siendo la frecuencia de otros de más de una hora. Por ello es imprescindible que la frecuencia aumente a media hora, tanto en la ida como en la vuelta, con el fin de proporcionar variabilidad de horarios a los senderistas y excursionistas y, en consecuencia, no afectar al turismo activo. A su vez, es importante crear una línea de transporte público que salga desde el municipio de Santa Cruz de Tenerife, para diversificar la entrada y evitar aglomeraciones dentro de las guaguas.

La franja horaria será de 10.00 de la mañana a 18.00 horas, siendo este el horario de mayores visitas. El horario previo y posterior a esta franja se podrá acceder en transporte privado.

Para evitar futuras aglomeraciones en los horarios de acceso a vehículos privados, se establecerá un aforo máximo, es decir, una vez se haya ocupado totalmente la zona de aparcamiento de Cruz del Carmen no será posible entrar con vehículos privados, aunque esté dentro de la franja horaria. Con esto queremos evitar sobrecarga de visitantes y el aparcamiento en arcenes y alrededores prohibidos del área de Cruz del Carmen. El aforo máximo de aparcamiento se señalizará mediante un semáforo en la entrada del Parque Rural de Anaga.

9. CONCLUSIONES

El análisis realizado en este Trabajo de Fin de Grado ha demostrado la necesidad de crear acciones dirigidas a mitigar la saturación o congestión de visitas a Cruz del Carmen, ubicado en el Parque Rural de Anaga, Tenerife. Se ha demostrado mediante los datos del número de visitantes en Cruz del Carmen, extraídos del Cabildo de Tenerife, que el turismo ha ido aumentando exponencialmente desde 2006 hasta 2018, lo que trae consigo un aumento en la masificación del lugar de análisis.

Los datos cualitativos de percepción obtenidos con los cuestionarios permiten concretar la problemática y actuar sobre ella. A su vez, gracias a la observación y documentación *in situ* de las diversas salidas de campo realizadas, se ha apreciado la afluencia diaria de visitantes y las consecuencias de la congestión viaria.

Concluimos con la idea de que el problema está en el elevado número de vehículos y no en la cantidad de personas, ya que la congestión se encuentra principalmente en el aparcamiento. Esto induce a un colapso del mismo, así como el estacionamiento en zonas inadecuadas, e incluso, prohibidas.

Al encontrarnos en un área protegida como es el Parque Rural de Anaga, que a su vez forma parte de la Red de Reservas de la Biosfera de la UNESCO, es inconcebible que no existan medidas ante esta situación. Este lugar objeto de análisis sirve de ejemplo para muchas zonas ubicadas dentro de áreas protegidas con alto valor paisajístico y turístico que sufren las mismas consecuencias de la masificación de visitantes. Todo ello debido a

una escasa o ausencia de una gestión efectiva por parte de las administraciones públicas competentes.

En este estudio también se ha analizado el Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Rural de Anaga, en busca de actuaciones específicas sobre el número de visitantes y sus consecuencias. Para nuestra sorpresa, no encontramos ninguna medida o actuación concreta, incluso en el documento se expone en el último lugar dentro del orden de preferencia de actuaciones generales en toda el área protegida.

Por otro lado, encontramos una serie de noticias del año 2020 desde el Cabildo de Tenerife, donde se exponían diversas medidas que podrían ser el inicio que conduciría a solventar el problema, pero a día de hoy ninguno de ellos se ha puesto en marcha. Ni siquiera en plena pandemia global del COVID-19, se han realizado medidas que controlen la afluencia de visitantes.

Por último, tras todo el análisis mayoritariamente cualitativo realizado, concluimos que las medidas deben ir dirigidas a un aumento del uso del transporte público mediante la creación de franjas horarias de acceso y aumento de frecuencia de las guaguas. Además de realizarse un control de aforo del aparcamiento para evitar aglomeraciones.

10. BIBLIOGRAFÍA

- ORTEGA, C. (2021): Anaga. Extraído el 15 junio 2021, <https://www.tenerife.es/portalcabtfe/es/component/content/article/46-temas/medio-ambiente-de-tenerife/1034-anaga>
- PEETERS et al., (2018): Peeters, P., Gössling, S., Klijs, J., Milano, C., Novelli, M., & Dijkmans, C. et al. (2018). “Research for TRAN Committee - Overtourism: impact and possible policy responses”. Extraído el 10 febrero 2021.
- RESERVA DE LA BIOSFERA MACIZO DE ANAGA (2021): *Información Básica de la Reserva de la Biosfera del Macizo de Anaga.* (<https://reservabiosfera.tenerife.es/reserva-de-la-biosfera/presentacion/>) Extraído el 1 junio 2021.
- RESERVA DE LA BIOSFERA MACIZO DE ANAGA, (2021): *Centro de Visitantes de Cruz del Carmen.*(<https://reservabiosfera.tenerife.es/descubre-anaga/centro-visitantes-cruz-carmen>) Extraído el 7 junio 2021.
- PEÑARRUBIA, Zaragoza, M. P. (2018):” Los datos estadísticos públicos y su uso en el conocimiento del comportamiento de los turistas en destinos inteligentes”. Valencia: Universitat de València. Tesis doctoral.
- SIMANCAS CRUZ, M. (2016): “La planificación territorial del turismo en áreas protegidas”, en SIMANCAS CRUZ, M. (coord.): *Planificación y gestión territorial del turismo.* Editorial Síntesis, Madrid, pp. 259-300.
- SIMANCAS CRUZ, M. (2020): “Parar para repensar: ¿el fin del turismo como lo conocemos? Fortalezas del modelo turístico canario ante el escenario de incertidumbre y desconfianza de la crisis de la COVID-19”. En SIMANCAS CRUZ, M.,

- HERNÁNDEZ, R. y PADRÓN, N. (2020): *Turismo pos-COVID-19: reflexiones, retos y oportunidades*. Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna, 689-706.
- TROITIÑO VINUESA, M. A. y TROITIÑO TORRALBA, L. (2018): “Visión territorial del patrimonio y sostenibilidad del turismo”. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 78, 212–244. doi: <http://dx.doi.org/10.21138/bage.2716>
- SIMANCAS CRUZ, M. y PEÑARRUBIA ZARAGOZA, M. P. (2019): “Analysis of the accommodation density in coastal tourism areas of insular destinations from the perspective of the overtourism”. *Sustainability*. 11(11), 3031.
- HUETE, R. y MANTECON, A. (2018), “El auge de la turismofobia, ¿hipótesis de investigación o ruido ideológico?”, *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, No. 16 (1), pp. 9-19.
- MURRAY, I. (2014), “Bienvenidos a la fiesta: turistización planetaria y ciudades-espectáculo (y algo más)”, *Ecología Política*. No. 47, pp. 87-91.
- NOVY, J. y COLOMB, C. (2016), “Urban tourism and its discontents. An introduction”, en Colomb, C. y Novy, J, (eds.), *Protest and resistance in the tourist city*, Routledge/Taylor&Francis, London, pp. 1-30.
- MILANO, C. (2018), “Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido”, *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, No. 16 (3), pp. 551-564.
- UNWTO (2018): “‘Overtourism’? –Understanding and managing urban tourism growth beyond perceptions”. World Tourism Organization.
- CASTAÑEDA Y LUQUE (2004): Castañeda García, J. Alberto, Frías, D.; Muñoz-Leiva, F. & Rodríguez, M. (2007). “Extrinsic and Intrinsic motivation in the use of the Internet as a tourist information source”. *International Journal of*

Internet Marketing and Advertising, Special Issue.
<https://doi.org/10.1504/IJIMA.2007.014796>

- FAN, W. & YAN, Z. (2010): “Factors affecting response rates of the web survey: a systematic review”. *Comput Human Behav*, 26, 132-139.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.015>
- DUFFY, B; SMITH, K.; TERHIANNIAN, G. & Bremer, J. (2005). “Comparing data from online and face-to-face surveys”. *Int J Mark Res.*, 47, 615-639. Retrieved from <https://www.ipsos.com/sites/default/files/publication/1970-01/comparing-data.pdf>
- DÍAZ DE RADA, (2012): “Ventajas e inconvenientes de la encuesta por internet”. *Papers*, 97/1, 193-223. DOI: <http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers/v97n1.71>
- DÍAZ-DE RADA, V. (2011). “Encuestas con encuestador y autoadministradas por internet. ¿Proporcionan resultados comparables?” *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 136 (1), 49-90. Extraído de <https://www.jstor.org/stable/23061479>
- HORTON et al., (2011): Horton, J., Rand, D. & Zeckhauser, R. J. (2011). “The online laboratory: Conducting experiments in a real labor market”. *Experimental Economics*, 14(3), 399-425. Extraído de: <https://doi.org/10.1007/s10683-011-9273-9>
- KAYE K. BARBARA & JOHNSON J. THOMAS (1999): “Research Methodology: Taming the Cyber Frontier-Techniques for Improving Online Surveys”. *Social Science Computer Review*, 17, 323. doi/10.1177/089443939901700307
- DANIELSSON, S. (2002). “The propensity score and estimation in nonrandom surveys: An overview”. Linköping: University of Linköping.

- PULIDO FERNÁNDEZ, J. I. (2002), “La importancia del uso público en la planificación y gestión sostenible del ecoturismo en los espacios naturales protegidos”, en The World Ecotourism Summit.
- VIÑALS, M^a J.; MARYLAND MORANT, M. y TERUEL, L. (2014), “Confort psicológico y experiencia turística”. Casos de estudio de espacios naturales protegidos de la Comunidad Valenciana.
- COCCOSSIS y MEXA (2004): Coccossis, H.; Mexa, A. Tourism carrying capacity: “Methodological considerations. In The Challenge of Tourism Carrying Capacity: Theory and Practice”. Ashgate: London, UK, 2004.
- COCCOSSIS et al., (2001): Coccossis, H.; Mexa, A.; Collovini, A.; Parpairis, A.; Konstandoglou, M. “Defining, Measuring and Evaluating Carrying Capacity in European Tourism Destinations”. European Union: Athens, Greece, 2001
- CHOI y SIRAKAYA (2006): Choi, H.C.; Sirakaya, E. “Sustainability indicators for managing community tourism. Tour. Manag”. 27, 1274–1289.
- PRICE WATERHOUSE (1990): “Capacidad Potencial de Absorción de Turismo del Litoral Español”. Secretaría General de Turismo: Madrid, Spain.
- O'REILLY, A. (1986): “Tourism carrying capacity: Concepts and issues”. Tour. Manag. 7, 254–258.
- GOODWIN, H., (2017): “The challenge of overtourism”.<https://www.slideshare.net/HaroldGoodwin/the-challenge-of-overtourism>
- DOODS, R y BUTLER, R., (2019): "The phenomena of overtourism: a review", *International Journal of Tourism Cities*, Vol. 5 No. 4, pp. 519-528. <https://doi.org/10.1108/IJTC-06-2019-0090>

- GARCÍA PALOMARES et al., (2015): Salas-Olmedo, M., Moya-Gómez, B., García-Palomares, J., & Gutiérrez, J. “Tourists' digital footprint in cities: Comparing Big Data sources”.
- WEBER, F et al (2017): Weber, F., Stettler, J., Prinskin, J., Rosenberg-Taufer B., Ponnareddy, S., Fux, S. y Barth, M. (2017). “Destinos turísticos bajo presión” Universidad de Ciencias Aplicadas y de las Artes de Lucerna, ter gefordert werden (bspw, im Bereich Agrotourismus) wie auch die Sensibilisierung in tourismushahen Sektoren, indem Austauschmöglichkeiten bei Veranstaltungen (bspw, Br KMUfintchen Facts/an Gewemksturisten).
- WILLIAMS, S. (2009): “Tourism geography: a new synthesis” (Second ed.). London: Taylor & Francis
- MATHIENSON, a y WALL, G., (1982): “Tourism Economic, Physical and Social Impacts”. Longman, London.