



**Facultad de Economía,
Empresa y Turismo**
Universidad de La Laguna

MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

TURISMO SENIOR EN TENERIFE
SENIOR TOURISM IN TENERIFE

Autor/a: DANIELA CABRERA CORREA
MARÍA GONZALEZ FERNÁNDEZ
RAQUEL LUIS GONZÁLEZ

Tutor/a: JAVIER MENDOZA JIMÉNEZ

Grado en TURISMO

FACULTAD DE ECONOMIA, EMPRESA Y TURISMO

Curso Académico 2017/2018

CONVOCATORIA: JULIO

San Cristóbal de La Laguna, 8 DE JULIO

RESUMEN

Tenerife es uno de los principales destinos turísticos a nivel europeo debido a la gran variedad de atractivos que posee, siendo el principal el clima estable durante todo el año. Por otra parte, en la actualidad existe un segmento de la población que está tomando cada vez más importancia en el turismo mundial, es la denominada población senior, personas mayores de 60 años que cuentan con buenas condiciones físicas y mentales y además de eso se sienten jóvenes y más activas.

Este trabajo se centra en analizar el turismo senior en la isla de Tenerife para comprobar en qué situación se encuentra en la actualidad y los impactos que provoca este tipo de turistas en el turismo de la isla. Para ello se ha realizado una encuesta en tres de los puntos más turísticos: el sur de la isla, la zona norte y la zona de Santa Cruz-La Laguna.

PALABRAS CLAVE:

- Turismo, senior, Tenerife, IMSERSO.

ABSTRACT

Tenerife is one of the main tourist destinations in Europe due to the great diversity of its attractions, being the soft temperatures one of the most important factors. Nowadays there is an important segment of the population that's growing worldwide in tourism: senior people. This group includes active 60-year-old people with good physical and mental conditions.

This thesis focuses in analysing the situation and the impacts of senior tourism in Tenerife nowadays throughout one survey that has been carried out in the most touristic places of the island: south zone, north zone and Santa Cruz-La Laguna.

KEYWORDS:

- Tourism, senior, Tenerife, IMSERSO.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO CONCEPTUAL	2
2.1.	CONCEPTUALIZACIÓN DEL TURISTA SENIOR.....	2
2.2.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS TURISTAS SENIOR.....	3
2.3.	PERFIL DEL TURISTA SENIOR EN CANARIAS	6
2.4.	APROXIMACIÓN DEL TURISMO SENIOR EN EL FUTURO.....	7
2.5.	EL PAPEL DEL IMSERSO EN EL TURISMO	8
2.6.	LA IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD PARA EL TURISMO SENIOR.....	10
3.	METODOLOGÍA	12
4.	RESULTADOS.....	13
5.	CONCLUSIONES	24
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	26
7.	ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Índice de Cifras de Negocio Empresarial (abril 2018)	1
Tabla 2. Encuesta anual de gasto turístico (mayo 2018)	1
Tabla 3. Tasas de ocupación por plazas o por habitaciones-apartamentos por municipios de alojamiento de Canarias y periodos.....	14
Tabla 4. Turistas según países de residencia por tipo de alojamiento y periodos	15
Tabla 5. Turistas según lugares de residencia por contratación de paquete turístico y periodos	21
Tabla 6. Turistas según países de residencia por motivos de estancia y periodos.....	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tipo de alojamiento y categoría del turista senior	16
Gráfico 2. Tipo de alojamiento y categoría de la zona norte	16
Gráfico 3. Duración de la estancia del turista senior	17
Gráfico 4. Régimen de alojamiento del turista senior.....	18
Gráfico 5. Según país de procedencia del turista senior.....	19
Gráfico 6. Según país de procedencia de turistas en la zona sur	20
Gráfico 7. Según país de procedencia de turistas en la zona norte.....	20

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los sectores que mayor importancia tiene en los países desarrollados. "El sector turístico está considerado como el primer sector económico de España tanto por su volumen de negocio como por el número de trabajadores" (Villa y López, 2011).

Según datos recogidos en el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), concretamente en el ICNE (Índice de Cifras de Negocio Empresarial) en abril de 2018 la evolución de la cifra de negocios para el sector servicios este último año ha sido positiva, con un 4,3% más que el año anterior.

1. Índice de Cifras de Negocio Empresarial (abril 2018)

	Variación anual serie original	Variación anual serie corregida
Índice general	10.0	4.3
Industrias extractivas y manufacturera	15.5	5.3
Suministro de energía eléctrica y agua, saneamiento y gestión de residuos	16.0	14.8
Comercio	7.3	2.9
Servicios no financieros de mercado	7.0	5.0

Fuente: Tabla de elaboración propia basada en el Instituto Nacional de Estadística (2018)

Si analizamos el sector turístico, según datos recogidos en la Encuesta Anual de Gasto Turístico de mayo del 2018, el gasto total de los turistas sobre el año anterior ha sido de 8155.20 millones de euros, lo que representa una cifra importante de ingresos dentro del sector servicios.

2. Encuesta anual de gasto turístico (mayo 2018)

	Valor	Variación
Gasto total (millones de euros)	8.155.20	2,88
Gasto medio por turista (euros)	1009	1,84
Gasto medio diario (euros)	150	3,60
Duración media del viaje (días)	6,72	-1,70

Fuente: Tabla de elaboración propia basada en el Instituto Nacional de Estadística (2018)

Debido al aumento de la esperanza de vida y el bajo índice de natalidad, entre otros, se puede observar un notable envejecimiento en las sociedades más desarrolladas en las últimas décadas, siendo Europa uno de los continentes más perjudicados. De hecho, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico se ha encargado de comparar la esperanza de vida entre el año 1970 y 2015 en España, sacando la conclusión de que la esperanza de vida ha incrementado en diez años de media (Hosteltur, 2017). Este envejecimiento de la población se

seguirá incrementando de manera acelerada en los años siguientes. Diversos estudios afirman que entre el año 2004 y 2050, la población de la Unión Europea mayor de 65 años se incrementará en 58 millones (77%) (Carone y Costello, 2006). Según datos recogidos por la OMS en febrero 2018, actualmente la población de más de 80 años forma un total de 125 millones de personas, y se prevé que para el año 2050, la población senior total del mundo va a aumentar más de un 300% (434 millones).

Con respecto al sector turístico, las empresas de este sector han mostrado cierto interés por las personas mayores de 60 años. Además, la Organización Mundial del Turismo prevé para el año 2050, que la población mayor de 60 años representará más de dos mil millones de desplazamientos internacionales (Patterson, 2006). Este sería un dato importante para poder empezar a considerar una oferta turística más adaptada a la nueva coyuntura y obtener el máximo beneficio tanto para turistas como para empresarios, constituyéndose así el turismo senior como segmento de mercado emergente, ya que “al menos un 10% de los gastos de marketing estarán dirigidos a este target” (Cristóbal, Ferrer y Daries, 2017).

El objetivo de este trabajo consistirá en analizar la situación actual del turismo senior en las islas Canarias, específicamente en Tenerife, ya que de los 3.023.732 turistas senior que llegan a Canarias, casi un 30% (898.470 de turistas) eligen Tenerife como destino (Promotur, 2017). Además, se estudiará este perfil de turista, sus preferencias al seleccionar destino, sus motivaciones y el motivo que finalmente les impulsó a elegir Canarias y entre ellas Tenerife. Todo ello con el objetivo de llegar a desarrollar una estrategia para atraer en mayor medida a este segmento de mercado y aumentar su rentabilidad.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL TURISTA SENIOR

Nos encontramos con una cuestión a resolver de gran relevancia debido a que no hay una cohesión entre autores a la hora de definir este tipo de turista. La característica fundamental que diferencia a un turista senior de otro tipo de turista es la edad. Alén, Domínguez y Fraíz (2010) clasifican al turista senior según los diferentes rangos de edad descritos por diversos autores. Estos rangos se dividen en cuatro grupos. En primer lugar se encuentran los turistas senior entre los 50 y los 55 años, en segundo lugar se tienen en cuenta a las personas de edades comprendidas entre 55 y 60 años, en tercer lugar destaca el turista de más de 60 años, y por último aquellos que se encuentran entre los 65 y 74 años. Según García y Martorell (2007), se considera turista senior aquel que cuenta con más de 65 años, mientras que Bailey y Lubulwa (2003) se refieren al término senior como “aquellas personas de 55 años o más [...]”. A su vez dividen la categoría senior en dos subgrupos: los younger senior de 55 a 64 años y los older senior de 65 en adelante” (Balari y Debenedetto, 2016).

Las investigaciones recogidas por la mayoría de los organismos internacionales consideran como turista senior las personas que tengan 55 años o más y lo dividen en dos grupos: turistas senior jóvenes, cuyas edades comprenden entre 55 y 64 años; y los turistas senior olders, que son los mayores de 65 años (Martínez, 2013).

Otro aspecto importante a considerar para la segmentación de este mercado en comparación con el resto de turistas es la edad de jubilación, aunque es necesario tener en cuenta que es un aspecto que varía según el país y por razones económicas, sociales o políticas (Alén, et al, 2010). Martínez (2013) define la edad de jubilación como un criterio fundamental, ya que es fácil de averiguar y además a partir de ese momento la persona comienza a tener disponibilidad total para viajar. Nimrod (2008) lo considera la ocasión perfecta para empezar a realizar viajes.

En conclusión, debido a la gran complejidad del concepto de turista senior, no se debería segmentar siguiendo solo un criterio sino con un conjunto de los mismos, ya que depende de las características de cada persona ya sea condición física, edad, nivel económico, razones por las que viaja, movilidad, etc.

Tras realizar una comparación de las diferentes definiciones de turista senior anteriormente citado, hemos considerado apropiado enfocarnos en el segmento de turista senior a partir de 60 años para realizar nuestro estudio.

2.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS TURISTAS SENIOR

Existen ciertos estudios donde se clasifica al turista senior según cuatro factores: demográficos, geográficos, psicográficos, y conductuales (Pardo, 2014). En primer lugar, con respecto al factor demográfico, podemos destacar lo siguiente: la edad, la educación, los niveles económicos y la situación laboral (si trabaja o si está jubilado). En segundo lugar, se encuentran los factores geográficos, que pueden estar relacionados con el destino y el desplazamiento de los turistas. En tercer lugar se hallan los denominados factores psicográficos, los cuales engloban la personalidad de los turistas, sus gustos, sus motivaciones y sus valores u opiniones. Por último, el factor conductual, que hace referencia al estilo de vida del turista, referente a sus hábitos alimenticios.

Son diversos los autores que coinciden en la afirmación de que el turista senior dispone de mayor tiempo libre que cualquier otro segmento de la población (Martínez, 2013). Por lo que de manera general sus viajes serán más largos, entre las tres y las nueve noches (Losada, Alén y Domínguez, 2014). Recientes estudios confirman que las personas esperan al momento de estar jubiladas para empezar a dedicar más tiempo a viajar, aun pudiendo padecer limitaciones (Nimrod, 2008). Gracias a ello, según López y López (2007) estos viajes pueden desarrollarse en cualquier época del año, convirtiéndose este en un gran factor para disminuir la estacionalización. Además mantienen que es importante hacer frente a la estacionalidad, porque representa un gran problema a la hora de organizar los planes turísticos dentro de unos límites. Si se hace frente conllevará a un mayor crecimiento y desarrollo turístico.

Además, según Cevdet (2009), los viajes en el extranjero se están incrementando entre las tendencias de los turistas senior europeos, aunque cabe resaltar que esto depende del país de procedencia. En términos generales, se da una alta propensión a viajar al extranjero en países

como Bélgica, Dinamarca, Luxemburgo, Holanda y Austria, mientras que en Grecia, Italia, Portugal, España, Suecia y Finlandia esta propensión es baja. Otro aspecto a considerar sobre el turista senior europeo, es que existe una disposición por parte de los países del norte de Europa a viajar a países de la costa mediterránea, destacando España. Los mercados emisores más destacados de Europa son Alemania y Reino Unido ya que “representan el 40% de los viajes al extranjero realizados por los europeos de más de 55 años” (Martínez, 2013).

Actualmente, los turistas senior son personas con un nivel cultural más elevado, exigente y con unas preferencias diferentes, que han viajado más durante su juventud y que probablemente seguirán haciéndolo (Bashar, A. y Ahmad, S., 2010). Además son individuos cada vez más activos con una actitud más juvenil y con una mejor condición física y mental, por lo que están más dispuestos a viajar (González y San Miguel, 2001). Según Lohmann y Danielsson (2001), Oppermann (1995b), Schröder y Widmann (2007) y Zimmer et al. (1995), la tendencia del viaje se inicia a partir de los 50 años pero empieza a decaer a partir de los 75 años debido a motivos de salud. Al ser gente madura y más sofisticada, a la hora de viajar van a exigir unos niveles de calidad mínimos en todos los aspectos, factores a tener en cuenta en sus preferencias de destino y alojamiento (Cevdet, 2009). Por otro lado, como menciona Martínez (2013), los turistas senior “son muy sensibles a las promociones como los descuentos”.

Otro aspecto a destacar es que, a partir de datos recogidos en EGATUR (Encuesta de Gasto Turístico), en el año 2008, la parte de la población que mayor gasto presenta per cápita en temas de turismo es la población de más de 64 años, 1.009 euros por persona.

Entre las fuentes de información más utilizadas de los senior se encuentra los medios de comunicación de masas, la experiencia personal y las de otros senior, es decir el boca-oreja. Aunque el canal directo va obteniendo mayor importancia a consecuencia de la familiarización de los senior con Internet y las TICs, a día de hoy los canales de distribución más utilizados por estos turistas son los canales indirectos, como pueden ser touroperadores o agencias de viaje (Martínez, 2013).

Una característica que ha generado opiniones dispares es el nivel de ingresos de la población mayor. Por un lado, es un factor que depende de diversas características de la persona, pero para Thébault, Picard y Ouedraogo (2013) en los países occidentales las personas mayores tienen una renta media-alta. Alén, Losada y Domínguez, (2015) asegura que los motivos son la renta de los hijos, los ahorros que hayan tenido a lo largo de su vida y el precio reducido de sus hipotecas o la ausencia de ellas. Cevdet (2009) afirma que los turistas senior tienen mayor cantidad de ingresos, y prefieren usarlos en nuevas experiencias antes que realizar compras de cosas materiales.

Los turistas senior a la hora de viajar buscan no solo conocer el destino, sino aumentar su enriquecimiento personal, por ello prefieren viajar a lugares que les ayuden a mantener su bienestar, tanto físico como mental y social, manteniéndolos más activos, y así poder afrontar mejor el proceso de envejecimiento o sus problemas personales como la soledad (Marín, García y Troyano, 2006). Por ello, un aspecto muy importante es la motivación del viaje. Para Martínez

(2013), el motivo principal por el cual las personas de la tercera edad se desplazan es el disfrute de sus vacaciones. Entre otras motivaciones a la hora de viajar se encuentra visitar a sus seres queridos, relajarse, experimentar algo nuevo y salir de su rutina (Alén, Domínguez y Losada, 2014).

Sin embargo existen unos determinados servicios que los turistas senior consideran de vital importancia a la hora de elegir un destino o contratar un paquete turístico. Estos servicios son: una asistencia médica segura, un transporte seguro, directo y confortable, la seguridad del destino, una alimentación ajustada a sus requerimientos, facilidades de comunicación, personal capacitado para atender sus diversas necesidades, así como una amplia variedad de ocio y unas instalaciones ajustada a las posibles necesidades que puedan tener. Mayoritariamente el tipo de turismo que suelen buscar es el relacionado con el turismo de naturaleza, cultural, termal y rural. Las actividades más demandadas por los turistas senior son todas aquellas actividades relacionadas con el relax, el ocio, la cultura y la religión, como son el senderismo, el yoga, clases de gimnasia y aquagym, así como visitar casinos, teatros, cine, etc. (Balari et al, 2016).

Sin embargo, todos los turistas senior no tienen las mismas características, ni las mismas motivaciones ni preferencias. Ciertos autores, como Shoemaker (1989), clasifican al turista senior según la motivación que les ha llevado a realizar el viaje. Distingue tres tipos de turista: en primer lugar se encuentra la persona que prefiere viajes de corta distancia y destinos conocidos; en segundo lugar, el que prefiere la búsqueda de lo nuevo y conocer culturas diferentes a lo que está acostumbrado y, por último, el que se encuentra más cómodo viajando con paquetes organizados.

You y O'leary (1999) segmentaron en tres grupos al turista senior. En primer lugar, se encuentra el grupo que ellos apodaron como "visitantes pasivos", cuyo principal motivo de viaje era la visita a familiares o amigos. Entre los aspectos que este grupo consideraban importante en su visita se encuentran: "el buen estado del transporte público, las condiciones higiénicas y de limpieza, seguridad personal y la posibilidad de interactuar con otras personas" (Balari et al, 2016). En segundo lugar, denominaron al siguiente grupo como "entusiastas luchadores": sus "principales motivaciones eran estar con sus familias, buscar novedades, incrementar conocimientos y escapar de las tareas del hogar; además poseían las mismas necesidades de higiene, seguridad, de transporte que el grupo anterior". En tercer y último lugar, describen a los "devoradores de cultura", que como su propio nombre indica, sus motivaciones se encuentran relacionadas con actividades culturales en asentamientos históricos y arqueológicos, coincidiendo con los otros dos grupos en la valoración de "la seguridad personal, las condiciones de higiene y la infraestructura" (Balari et al, 2016).

De la misma manera que existen motivaciones para el viaje, hay aspectos que lo limitan, como pueden ser los ingresos, el estado de salud de las personas, la ausencia de información del viaje, el miedo a viajar solos, la falta de equipaje apropiado, o simplemente el hecho de que no les guste viajar (Balari et al, 2016). Hay que añadir que existen otros factores que pueden influir de manera negativa a la hora de irse de vacaciones: por un lado, las influencias internas, el estado de salud, las necesidades, las motivaciones, las creencias y las actitudes, entre otras; y

por el otro lado influencias externas del entorno social-cultural, la familia, los grupos, el mass-media, etc. (Marín et al, 2006). Es importante destacar que un limitador bastante frecuente es la concepción que tenga la persona sobre sí misma y sobre el viaje, esto quiere decir que cada persona puede verse capaz en mayor o en menor medida de realizar un viaje (Marín et al, 2006).

Por lo tanto, la decisión de viaje final no depende solamente de las motivaciones sino de otros factores como la forma “de adaptarse a las distintas etapas del ciclo de vida, las características socioculturales de las distintas cohortes generacionales y la percepción de la salud, el estatus económico y el tiempo disponible van a influir en la decisión de viaje de este colectivo” (Losada, Alén y Domínguez, 2015). En este sentido, se encuentran dos corrientes de pensamiento divididas en cuanto a la decisión de compra de las personas mayores. Por un lado, están los autores que afirman que las características socioeconómicas van a afectar de manera directa a la decisión de compra, siendo más influenciados por unos medios o por otros. Mientras que por otra parte, otros autores afirman que esta decisión solamente depende del estilo de vida de la persona y de características individuales (Alén, Domínguez y Losada, 2012).

2.3. PERFIL DEL TURISTA SENIOR EN CANARIAS

La actividad turística en Canarias es muy importante a nivel económico y social. Desde 2010, la presencia del turismo en la economía de las islas ha ido incrementando y ha llegado a ser uno de los grandes generadores de empleo, representando así el 34,3% de la economía canaria en el año 2016 (Exceltur, 2017). Canarias se ha posicionado a nivel mundial como principal destino turístico, esto se debe a que posee un clima excepcional durante todo el año y a sus numerosos parajes naturales (Marrero, 2006). Esto se refleja en los datos estadísticos de PROMOTUR del año 2017, el año en el cual 15.975.507 personas viajaron a Canarias. Los principales motivos por los que estos turistas han elegido como destino Canarias para realizar sus vacaciones son el clima de las islas, su tranquilidad y sus playas y paisajes. Y además, es tal el agrado que se llevan al visitar Canarias, que un alto porcentaje regresan a pasar sus vacaciones años posteriores y se lo recomiendan a sus amigos y familiares. Los principales mercados emisores son Reino Unido, Alemania y la península ibérica (PROMOTUR, 2017).

Con respecto al turismo senior en Canarias, se está considerando un segmento a tener en cuenta ya que está creciendo de manera muy significativa en las Islas. Esto es así que un total de 3.023.732 turistas senior llegan a Canarias según datos recogidos de PROMOTUR. El principal mercado de turistas senior que acogen las islas proviene de Reino Unido según las estadísticas de 2017 realizadas por turismo de Canarias. En segundo y tercer lugar se encuentran Alemania y Suecia respectivamente. Al igual que la mayoría de turistas que visitan las Islas, los turistas senior viajan a Canarias por el clima, por la posibilidad de relajación, por sus playas y sus paisajes. Pero además hay que resaltar que estos turistas están interesados por la seguridad del destino, por conocer nuevos lugares y por las facilidades de traslado que posean dicho lugar. Como características del turista es importante relucir que son personas mayores de 60 años, mayoritariamente jubilados, que viajan acompañados por sus parejas, y

que cuentan con un nivel de ingresos anuales entre 24.001 a 36.000, 36.001 a 48.000, 12.000 a 24.000 en porcentajes 23,6%, 18,1% y 18% respectivamente (PROMOTUR, 2017).

En la actualidad la población mayor de 60 años es gente más culta, con un espíritu más joven e integrada en la generación actual de la tecnología, nada que ver con la población senior de años atrás. En las futuras décadas, seguirán siendo personas con conocimientos más avanzados en las tecnologías (Cristóbal et al, 2017). Eso se puede apreciar en los datos estadísticos de Promotur del año 2017, donde se puede observar que los turistas senior reservan mayoritariamente su alojamiento y vuelo a través de las páginas web de turoperadores. O bien reservan el alojamiento mediante la página web del establecimiento. Cabe resaltar que aún queda un pequeño número de personas senior que prefieren dejar en manos de las agencias de viaje la reserva de sus vacaciones.

Por otro lado, el turista senior cuando llega a Canarias ya llega con el régimen de alojamiento adquirido, una minoría también llegan con el alquiler del vehículo y algunas excursiones. Pero la mayoría de turistas mayores de 60 prefieren adquirir servicios estando en el destino como es el caso de taxis o transporte públicos, excursiones organizadas y servicios wellness. Además, este tipo de turista cuando está en el destino de sus vacaciones suele hacer sus gastos en la compra en supermercados, en restaurante o cafeterías y en la compra de souvenirs. En cuanto a la reserva del tipo de régimen no hay una diferencia significativa, pero se puede apreciar tres grupos más relevante, un 28,5% reserva el vuelo más todo incluido, un 27,5% solo el alojamiento y el vuelo y un 24,5% el vuelo y media pensión. Aunque la mayoría utiliza líneas de bajo coste. Con referencia al tipo de alojamiento, los turistas senior prefieren hoteles o apartahoteles de cuatro estrellas, o establecimientos extrahoteleros entre otros (PROMOTUR, 2017).

2.4. APROXIMACIÓN DEL TURISMO SENIOR EN EL FUTURO.

El envejecimiento notable que se está produciendo en la población mundial, de manera más drástica en Europa, va a provocar que el número de personas de la tercera edad sea cada vez mayor, y por lo tanto, un segmento más atractivo de cara a la industria turística. Según Nielsen (2011), a través del análisis del comportamiento en viajes de personas que rondan los cincuenta años se puede hacer una aproximación del comportamiento del turista senior en el futuro, pues las personas adoptan unas pautas hasta mediados de los cincuenta años que luego van a mantener en el futuro.

La población senior europea, cada vez más urbanizada y con mejores condiciones de salud, va a ser más propensa a la búsqueda de nuevas experiencias y de un turismo mucho más activo. El turista senior será más exigente en cuanto a niveles de calidad porque ya tendrá una experiencia previa y sabrá exactamente lo que desea vivir en su viaje (Gómez y Martínez, 2013). Un fenómeno que está ocurriendo en la actualidad, según Cerrada (2014), es que "la expectativa de vida se incrementa en 3 meses cada año, la población tendrá más edad, mayor educación y mejor calidad de vida manteniéndose sana más tiempo".

Otro aspecto destacado que está revolucionando el sector es el auge de las tecnologías y su uso en aumento por este segmento de la población. Las personas de la tercera edad usarán en mayor medida en el futuro las TICs para estructurar su viaje, así como durante su estancia y a su vuelta como retroalimentación (Alén et al, 2010). Las empresas del sector turístico deben tener en cuenta que los usuarios de las nuevas tecnologías se han convertido en los decisores principales de la calidad de los productos, y es por ello que van a tener una influencia máxima en la decisión de compra de otros clientes o potenciales clientes.

Cristóbal et al, (2017) ha realizado un estudio el año pasado comparando tres tipos de compradores por internet. En primer lugar se encuentran los senior que, a pesar de haberse integrado en las nuevas tecnologías, las usan de manera esporádica y como espectadores, debido a que les supone un mayor esfuerzo adaptarse a ellas. En segundo lugar se encuentran los senior más jóvenes, que están más acostumbrados a comprar por internet y por tanto son mayores usuarios de la web. Este grupo representa un segmento interesante para las empresas porque son los más frecuentes y los que proporcionan mayores beneficios. En último lugar se encontraría el grupo de turistas senior que suelen informarse más y realizar sus compras a través de las redes. Debido a que son personas acostumbradas a utilizar Internet habitualmente, por lo que tienen un alto conocimiento en la utilización de las tecnologías.

2.5. EL PAPEL DEL IMSERSO EN EL TURISMO

El IMSERSO o Instituto de Mayores o Servicios Sociales, creado en 1978, representa uno de los medios más importantes en España en cuanto a desplazamientos de personas mayores dentro del territorio nacional se refiere. Los destinos "estrella" dentro de España son Andalucía, Murcia, Comunidad Valenciana, islas Baleares y Canarias. De igual manera cuenta con acuerdos entre Portugal y Andorra para la realización de viajes internacionales. Es un programa dedicado fundamentalmente a cuidar y ayudar a que las personas de la tercera edad tengan una mayor calidad de vida. Esta es la razón principal por la cual viajan cada año más de un millón de personas con este servicio social (Villa et al, 2011).

Su historia comienza en 1985, cuando se creó de forma experimental, "El Programa de Vacaciones para Mayores", para que las personas mayores de 65 años, a excepción de algunos casos a partir de los 60, pudiesen desplazarse, siendo una parte del viaje financiada. Este desplazamiento beneficiaría tanto a las personas que disfrutaran de este programa, ya que además de mejorar su calidad de vida en términos de salud y movilidad, también ayuda a la prevención de la dependencia. Asimismo contribuye a que el sector turístico pueda solventar el problema de la estacionalización, ya que desarrolla su actividad entre junio y octubre de cada año ya que los interesados son personas jubiladas y por lo tanto con mayor tiempo libre. Gracias a ello, la actividad turística se puede mantener durante todo el año, generando una mayor cantidad de ingresos. Esto va a afectar de manera directa a la economía de las empresas locales y al empleo, reduciendo la precariedad laboral y los subsidios de desempleo. Además, es preciso destacar que gracias a este programa se consigue crear y mantener 13 mil puestos de trabajo directos y hasta 85 mil indirectos (Villa et al, 2011).

Los viajes que organiza el IMSERSO tienen tres modalidades de viaje: estancias en zonas costeras de la península ibérica (Comunidades Autónomas de Andalucía, Murcia, Cataluña y Comunidad Valenciana) que pueden durar entre 8, 10 y 15 días; estancias en la zona costera insular, es decir en las islas Canarias y Baleares, cuyas estancias pueden ser de 8, 10 y 15 días; y por último, el Turismo de Interior que cuenta con diferentes tipos de viajes (circuitos culturales, turismo de naturaleza, viajes a capitales de provincia y viajes a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla) cuyas estancias pueden ser desde 3 hasta 7 días. Estos suelen ser mayoritariamente a destinos cálidos, además cuentan con póliza de seguro colectivo, transporte, alojamiento con régimen de pensión completa, servicio médico en el hotel y servicio de animación. A excepción de algunos tipos de viajes como pueden ser turismo de naturaleza, circuitos culturales, viajes a capitales de provincia y ciudades de Ceuta y Melilla en las cuales el servicio médico y de animación no están incluidos, dadas las características propias del tipo de viaje (IMSERSO, 2018).

Según puede encontrarse en la página web del organismo, para participar en el programa hacen falta una serie de requisitos, el principal es ser residente en España y cumplir al menos una de las condiciones siguientes: ser pensionista, ya sea por viudedad teniendo 55 años o más, por jubilación, o por otros motivos teniendo más de 60 años; o ser beneficiario de la Seguridad Social a partir de los 65 años. Además, podrán participar españoles residentes en otros países europeos como Alemania, Andorra, Austria, Suiza... Las personas interesadas deben valerse por sí mismas y no padecer alteraciones que puedan afectar al resto de los participantes. Cabe destacar que pueden ser partícipes del programa las parejas de hecho y cónyuges o hijos con un mínimo de 45% de discapacidad, aunque no cumplan los requisitos.(IMSERSO, 2018)

Desde su inicio hasta el año 2012 las plazas ofertadas fueron en aumento. A partir de ese año, estas se empezaron a ver reducidas por diversos factores como la crisis económica. La disminución del número de plazas ha afectado de manera directa a operadores turísticos y al sector en general, pues al ser programas financiados públicamente, una gran mayoría de la población se encuentra involucrada (Gómez et al, 2013).

El IMSERSO es gestionado por dos grandes turoperadores como son Mundiplan y Mundosenior. Por un lado, Mundosenior cuenta con dos socios que son Viajes Halcón y B the travel Brand (antiguamente Barceló) y se encarga de los destinos en costas peninsulares y del turismo interior, mientras que Mundiplan está compuesto por varias empresas como son Iberia, Gowaii, Alsa e IAG7 y la última incorporación de Viajes el Corte Inglés. Estos se encargan de las Islas Canarias y Baleares. Para poder competir con Mundiplan, Mundosenior lanzó otra marca la que llamó Mundosenior plus para abarcar de igual manera los destinos de Islas Canarias y Baleares (Hosteltur, 2015).

Estos turoperadores además de ofrecer lo establecido por el programa del IMSERSO como el régimen y ciertos servicios ofrecen cada uno alojamientos aparte. Por un lado Mundosenior ofrece nueve hoteles de 3 y 4 estrellas todos ubicados en la zona norte (El puerto de la Cruz mayoritariamente y Los Realejos), en cambio Mundiplan ofrece veintiséis establecimientos tanto

apartamentos como hoteles, la mayoría de ellos en El Puerto de La Cruz, pero también algunos en Los Realejos, y en el suroeste de la isla.

Como ya se había mencionado anteriormente, uno de los destinos que incluye el proyecto del IMSERSO es Canarias, concretamente las islas de Gran Canaria, Lanzarote y Tenerife. Según datos recogidos por PROMOTUR en 2015 llegaron a Canarias 26.192 turistas senior del IMSERSO mayores de 60 años de los 12.310.000 turistas en general. Ese mismo año se recoge que visitaron Canarias 2.086.610 turistas senior. Debido a que el IMSERSO es un programa español que organiza viajes mayoritariamente por la península ibérica y Canarias, el principal país de residencia de los grupos del IMSERSO es España. En cuanto a las características del turista de este programa son personas jubiladas, con un nivel de ingresos mayoritariamente bajo de 24.001 a 36.000 € anuales y que viajan en parejas. De igual manera que los turistas senior generalmente son personas que buscan un destino con un buen clima, tranquilo, donde conocer nuevos lugares, sus paisajes y playas. Por el hecho de que el IMSERSO es un viaje programado, las personas senior no tienen que hacerse cargo de nada relacionado con la reserva y planificación de las vacaciones. Los vuelos y el alojamiento, que principalmente son hoteles o apartahoteles de 4 estrellas, se reserva mediante turoperadores y agencias de viajes. Así como el régimen de alojamiento que se trata del vuelo más pensión completa y el programa de animación, todo ello está incluido en el viaje programado. El único gasto que tendrían a la hora de llegar al destino son los relacionados con el ocio, transporte o la alimentación que aun así comparándolo con los datos del turista senior, los turistas senior gastan menos en el destino.

Para concluir con los datos estadísticos reflejados en el año 2015 por PROMOTUR, 13.453 beneficiarios del IMSERSO viajan a Tenerife, lo que supone un 51,7% de las 26.192 senior que viajan a Canarias. Por otro lado hay que destacar que en el año 2015 llegaron a Tenerife 523.722 turistas senior mayores de 60 años, que reflejados en datos estadísticos es un 25,1%. En conclusión, los turistas senior que llegan a Tenerife lo hacen mayoritariamente mediante viajes subvencionados por el IMSERSO.

2.6. LA IMPORTANCIA DE LA ACCESIBILIDAD PARA EL TURISMO SENIOR.

El término turismo accesible se ha ido desarrollando a lo largo los últimos diez años por lo que no existe un consenso exacto para definirlo. Se puede entender como una serie de actividades desarrolladas durante las vacaciones destinadas a la integración de personas que presentan algún tipo de discapacidad para que se sientan totalmente satisfechas en el desarrollo de su viaje. Dichas discapacidades pueden ser de varios tipos: físicas, es decir, aquellas relacionadas con problemas de movilidad, también se incluye, siguiendo la OMS, “el dolor en el cuello y espalda y la enfermedad pulmonar obstructiva crónica”, que se dan mayoritariamente en países de bajos y medios ingresos; psíquicas, dentro de la cual se encuentran los problemas derivados de enfermedades mentales o discapacidad mental; y sensoriales, es decir, pérdida de audición, problemas de comunicación o visual. Cabe destacar que según la OMS esta discapacidad se da mayoritariamente en países de ingresos bajos y medio-bajos. También están aquellas discapacidades ocultas que son aquellas que no se perciben a simple vista como por ejemplo

problemas cardiovasculares o las enfermedades patológicas (alergias). Aunque hayamos segmentado las diferentes modalidades de discapacidad que hay, ciertas personas no solo cuentan con un tipo de las anteriores mencionada, sino que poseen varias de ellas como en el caso de los sordomudos (Alén et al, 2012). Este grupo de población se segmenta también según el grado de discapacidad, existen los discapacitados temporales, los discapacitados permanentes y los mayores de 60 años sin discapacidad (INE, 1999).

El término más completo en la actualidad que incluye al turismo accesible es el de “turismo para todos”, que no solo incluye las personas con alguna dificultad en lo que accesibilidad se refiere, sino que busca la inserción en la sociedad actual de grupos que tienen ciertas dificultades, ya sean de carácter económico o sociales (Marcos y González, 2003). Como exponen estos autores “todos aquellos que tienen una cultura diferente, poseen menos medios económicos o habitan en regiones menos favorecidas”. Es decir, este nuevo concepto tiene como objetivo incluir a toda la población para que puedan disfrutar de las mejoras que conlleva un mundo más accesible y para todos.

No solo es necesario el turismo accesible para que esta actividad pueda ser aprovechada por todos los segmentos de la población, sino que representa un interesante nicho de mercado a desarrollar. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 35% de las personas mayores de 65 años tienen algún tipo de discapacidad (Domínguez, Fraiz y Alén, 2011). Esta cifra podría seguir aumentando a causa del envejecimiento de la población y el incremento de las enfermedades crónicas (OMS, 2018). Es por ello que el turismo accesible está directamente relacionado con la tercera edad (Marcos et al, 2003). Además, el desarrollo de mejoras para estas personas no precisa de grandes cambios en las estructuras del mercado, sino de una mayor adaptación de los servicios ya existentes y adecuación de los productos e infraestructuras. De esta manera no requiere la inversión de grandes cantidades de dinero y podría ser una oportunidad viable para muchos destinos. Esto requiere de la cooperación y del compromiso tanto por parte de los poderes públicos como de las empresas privadas para que sea posible la promoción y el fomento del turismo accesible (Molina y Cánoves, 2010).

No todas las personas con discapacidad pueden viajar, pero existe un alto número de ellos que si lo pueden hacer, la mayoría de ellos lo hacen incluso acompañados de sus familiares o amigos. Además viajarían más si les fuera más fácil encontrar información sobre recursos y facilidades sobre su viaje (Buhalis y Law, 2008). Es por ello que el acondicionamiento de los establecimientos e instalaciones que posibiliten el fácil acceso y la inversión en turismo accesible tiene consecuencias muy beneficiosas para los destinos, porque mejora la calidad de los productos, pudiendo ser reconocidos por organismos con acreditaciones oficiales y mejorando así la imagen del destino a nivel internacional. Sin embargo, hay que destacar que el Cabildo de Tenerife tiene como objetivo ayudar a la integración de todas las personas en la sociedad, por ello ha creado una página web (www.sinpromi.es) en la cual se puede consultar cualquier tipo de información sobre accesibilidad así como las condiciones de la isla de Tenerife. En esta página se encuentra un mapa con los lugares accesibles (alojamientos, restaurantes, locales, transportes, etc) que se encuentran en la isla. Otro factor que suma a los beneficios de este tipo de turismo es que representa un factor desestacionalizador en gran medida pues la mayoría de

las personas con discapacidades están retirados de la vida laboral, y puede viajar en épocas de temporada baja (Marcos et al, 2003).

3. METODOLOGÍA

El objetivo principal de este trabajo es realizar una aproximación sobre el concepto de turista senior que visita la isla de Tenerife. Se intentará abarcar el mayor número de puntos posibles, centrándose en características como las preferencias del turista senior, su estancia media, su procedencia, etc.

Al analizar los datos se comparará el comportamiento y características del turismo senior en relación al resto del turismo de la isla, para entender cuánto afecta el turismo senior a la isla de Tenerife.

Para poder llevar a cabo la realización de este Trabajo de Fin de Grado se han procedido a consultar diversas fuentes de información. En primer lugar, para la elaboración de información cuantitativa se han consultado fuentes nacionales como el INE (Instituto Nacional de Estadística), IET (Instituto de Estudios Turísticos), Turespaña, Hosteltur y la propia página de turismo de España; y otras fuentes internacionales como la OMT (Organización Mundial del Turismo). En segundo lugar, los datos de carácter cualitativo se han obtenido de fuentes como libros, informes, revistas, artículos de prensa, páginas web y blogs online.

El método que se ha usado para obtener la información necesaria para el análisis son las entrevistas (ver anexo 1). La entrevista personal es un método de carácter cualitativo que se ha usado para la obtención de información propia. Esta ha sido creada a partir de una serie de preguntas que analizan el comportamiento del turista senior en la isla de Tenerife. La entrevista ha sido elaborada tomando como referencia la encuesta de Gasto Turístico (EGATUR) del INE, siendo está dividida en cuatro bloques de preguntas. En primer lugar, se ha procedido a obtener los datos demográficos como la edad, el género y la nacionalidad. En segundo lugar, en este bloque se definen las motivaciones por las que se decidió a realizar el viaje a la isla. En el tercer bloque, las preguntas se basan en obtener información sobre los canales de comunicación a través de los cuales el turista conoció la isla. Por último, en este bloque se intenta conocer la satisfacción total del viaje así como sus expectativas generales con respecto al destino.

Dichas entrevistas fueron realizadas durante el mes de mayo a los propios turistas debido a que se necesita saber de primera mano la experiencia de los mismos en la isla. Se han seleccionado a personas que tienen 60 o más años para la realización de la entrevista, pues es la edad escogida en diversos estudios como Promotur, a partir de la cual un turista se va a definir como senior. La forma de recogida de información ha sido de manera escrita, ya que no se contaba con la autorización de las personas para ser grabadas. Por otro lado, las entrevistas fueron realizadas en un espacio abierto y público, sin preselección de los entrevistados, los cuales fueron escogidos en el momento, siguiendo los criterios anteriormente nombrados. La duración de las entrevistas fue corta ya que se basaban en 15 preguntas, siendo algunas de estas cerradas como son los datos demográficos y otras abiertas, como por ejemplo las preguntas

relacionadas con la satisfacción, que daban pie a que la persona entrevistada tuviera libertad para expresarse y así poder obtener información adicional.

Las entrevistas se realizaron en varios días diferentes, y para la recogida de información se dividió a la población turística de la isla en tres conglomerados según la zona. Se eligieron las tres zonas de las islas más turísticas y se realizó el trabajo de campo en las mismas, la primera en el Puerto de la Cruz, la segunda en la zona metropolitana de Santa Cruz-La Laguna y la tercera en la zona sur de la isla, con el objetivo de obtener diferentes conclusiones según el lugar y una visión generalizada del comportamiento del turista senior.

Para terminar de completar el concepto del turismo senior y el perfil de dicho turista en la isla de Tenerife, el trabajo se enfocará en dos puntos diferentes. El primer punto consiste en entender las razones por las que se produce el turismo senior en la isla. Para ello se plantearán los siguientes objetivos:

- Analizar las motivaciones que llevan al turista senior a visitar la isla.
- Analizar los comportamientos del turista senior durante su estancia en Tenerife.
- Estudiar las condiciones de la isla en relación con el turismo senior.
- Conocer si las expectativas del turista senior se han cumplido después del viaje.

El segundo punto consiste en comparar los datos obtenidos sobre el turismo senior con los datos oficiales sobre otros segmentos de turistas en la isla de Tenerife, para poder llegar a comprender qué importancia tiene el turismo senior en la isla y cómo afecta. En este apartado se plantearán estos objetivos:

- Investigar sobre la procedencia de los turistas pertenecientes al turismo senior.
- Conocer la estancia media del turismo senior.
- Averiguar el tipo y la categoría del alojamiento escogido por el turista senior.

4. RESULTADOS

Para la obtención de los resultados necesarios para la investigación, se llevó a cabo la realización de trabajo de campo en tres zonas turísticas de la isla de Tenerife, las cuales han sido previamente citadas. A pesar de haber realizado entrevistas en estas tres zonas, se ha observado que mayoritariamente las personas entrevistadas solo se alojaban en dos de ellas, por ello se ha decidido segmentar a los turistas en dos grupos: por un lado, los que se alojan en la zona norte y por el otro lado los hospedados en el sur. La tercera parte corresponde con la zona interurbana de Santa Cruz y la Laguna, cabe mencionar que tras el trabajo de campo se ha observado que esta es una zona donde se establecen actividades complementarias únicamente.

En primer lugar, se ha hecho un estudio de manera global reuniendo las tres zonas sobre el comportamiento del turista senior a la hora de alojarse. Se puede destacar que existe una ligera mayoría de personas de la tercera edad que han decidido alojarse en establecimientos en el norte de la isla (un 53.1%) frente a la zona sur (46.9%). Coincidiendo con los datos del ISTAC, 2018 de la tasa de ocupación por habitación durante el mes de mayo fue mayor en el municipio

del Puerto de La Cruz (73,90%) que en el resto de los municipios de la isla (ver tabla 3). Además, con respecto al tipo de alojamiento, de manera global pernoctan tanto en hoteles como en apartamentos y casas rurales, aunque destaca una mayoría absoluta de turistas alojados en hotel, los cuales representan un 72% del total (ver gráfico 1).

3. Tasas de ocupación por plazas o por habitaciones-apartamentos por municipios de alojamiento de Canarias y periodos

	Adeje	Arona	Puerto de la Cruz	Santa Cruz de Tenerife
	2018 Mayo	2018 Mayo	2018 Mayo	2018 Mayo
Tasa de ocupación por habitaciones	70,50	72,47	73,90	58,29

Fuente: Tabla de elaboración propia basada en el Instituto Canario de Estadística (2018)

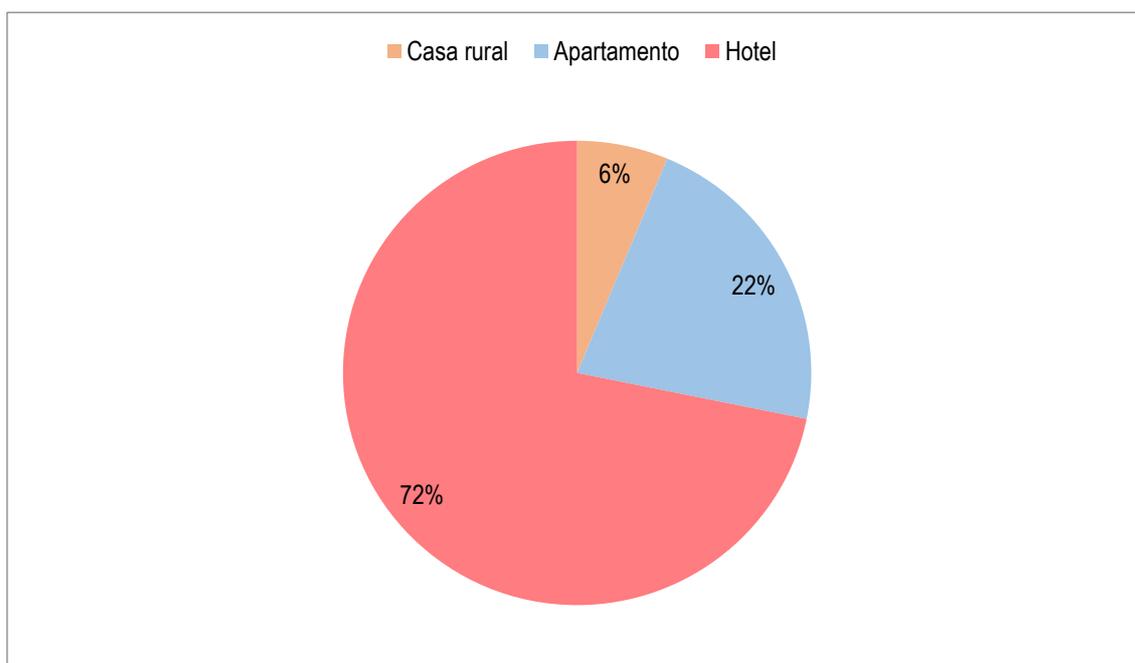
Dichos datos coinciden con los expuestos en el ISTAC en abril de 2018, que pueden verse en la tabla 4, en los cuales predomina casi exclusivamente el hotel como el tipo de alojamiento más escogido por los turistas con respecto a otros tipos de establecimiento, puesto que, de un total de 488.679 turistas, estos representan una gran parte (366.593 turistas). Cabe destacar que la segunda y tercera opción más escogida por los turistas son los alojamientos por alquiler o alojamientos en propiedad.

4. Turistas según países de residencia por tipo de alojamiento y periodos

	2018 abril
Total	
Hoteles o similares	957.160,1
Alojamiento en alquiler	114.102,2
Alojamiento en propiedad	37.576,1
Alojamiento de familiares o amigos y otros alojamientos	106.966,4
Alemania	
Hoteles o similares	184.020,6
Alojamiento en alquiler	18.953,3
Alojamiento en propiedad	6.772,5
Alojamiento de familiares o amigos y otros alojamientos	11.686,9
Reino Unido	
Hoteles o similares	333.685,1
Alojamiento en alquiler	37.250,7
Alojamiento en propiedad	14.878,4
Alojamiento de familiares o amigos y otros alojamientos	31.414,8
Total residentes en España	
Hoteles o similares	90.796,8
Alojamiento en alquiler	12.192,7
Alojamiento en propiedad	2.954,5
Alojamiento de familiares o amigos y otros alojamientos	28.442,0

Fuente: Tabla de elaboración propia basada en el Instituto Canario de Estadística (2018)

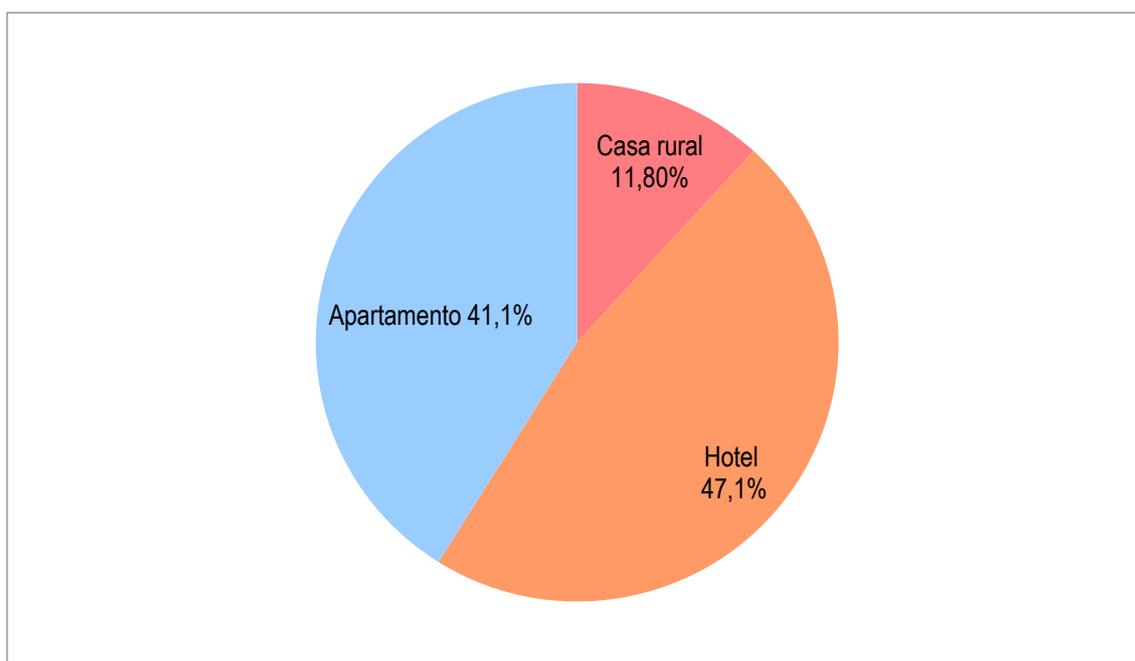
1. Tipo de alojamiento y categoría del turista senior



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizada a los turistas

De manera específica, cabe resaltar que el 100% de la muestra de las personas hospedadas en la zona sur eligen hoteles como alojamiento. Sin embargo, en la zona norte no hay diferencia significativa en cuanto a los hoteles (47,1%) y los apartamentos (41,1%). (ver gráfico 2)

2. Tipo de alojamiento y categoría de la zona norte



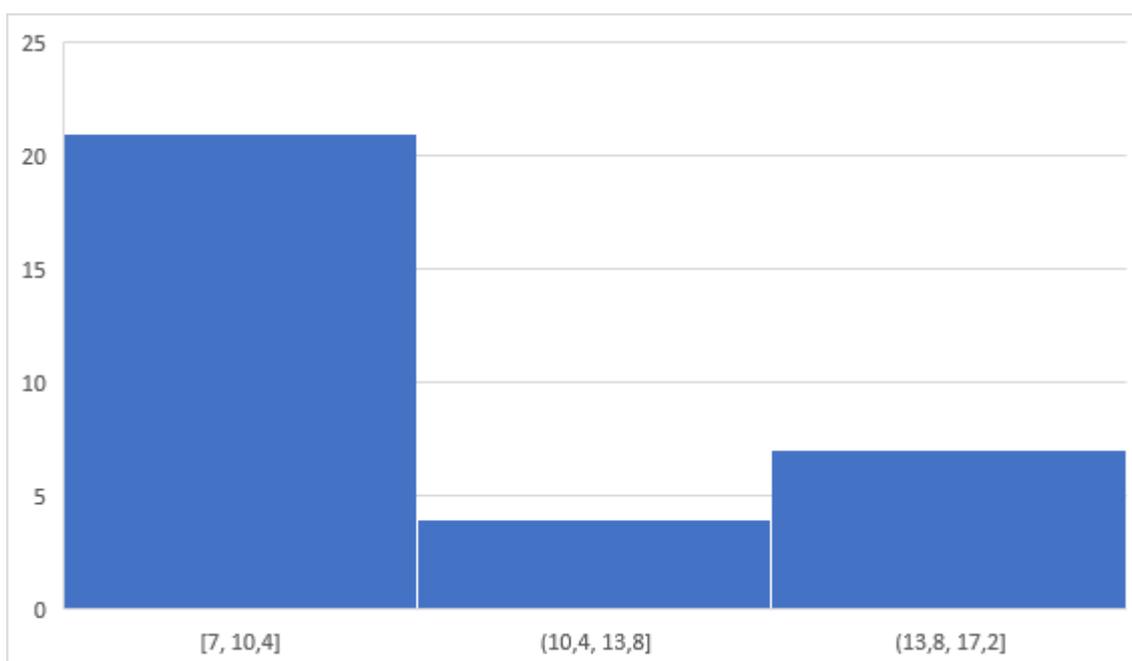
Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizada a los turistas

Con respecto a las casas rurales, es imprescindible destacar que hay una diferencia considerable entre la zona norte y sur, ya que un 11,8% de los individuos entrevistados se hospedan en casas rurales mientras en la zona sur el número de personas que reservan en este tipo de alojamiento es nulo. Esto es debido a que en la isla de Tenerife las casas rurales se encuentran mayoritariamente en la zona norte de la isla.

Por otro lado, en relación a la zona sur de la isla, los turistas se alojan en mayor medida en hoteles, ya que es una zona mucho más consolidada turísticamente en la actualidad y está desarrollada en torno al turismo de sol y playa. En el sur se encuentra la mayoría de resorts vacacionales y hoteles orientados al relax y disfrute de las vacaciones de verano. Sin embargo, en la zona norte los turistas se hospedan tanto en hoteles como en apartamentos y casas rurales.

En relación a la duración de la estancia, la mayoría de los turistas se alojan en la isla entre 7 y 10,4 días. La estancia media del viaje es de 9,81 días. Esta conclusión respalda que este tipo de turistas tienen una mayor cantidad de tiempo libre, sobre todo si están jubilados, y por lo tanto sus viajes van a tener mayor duración que los del resto de turistas.

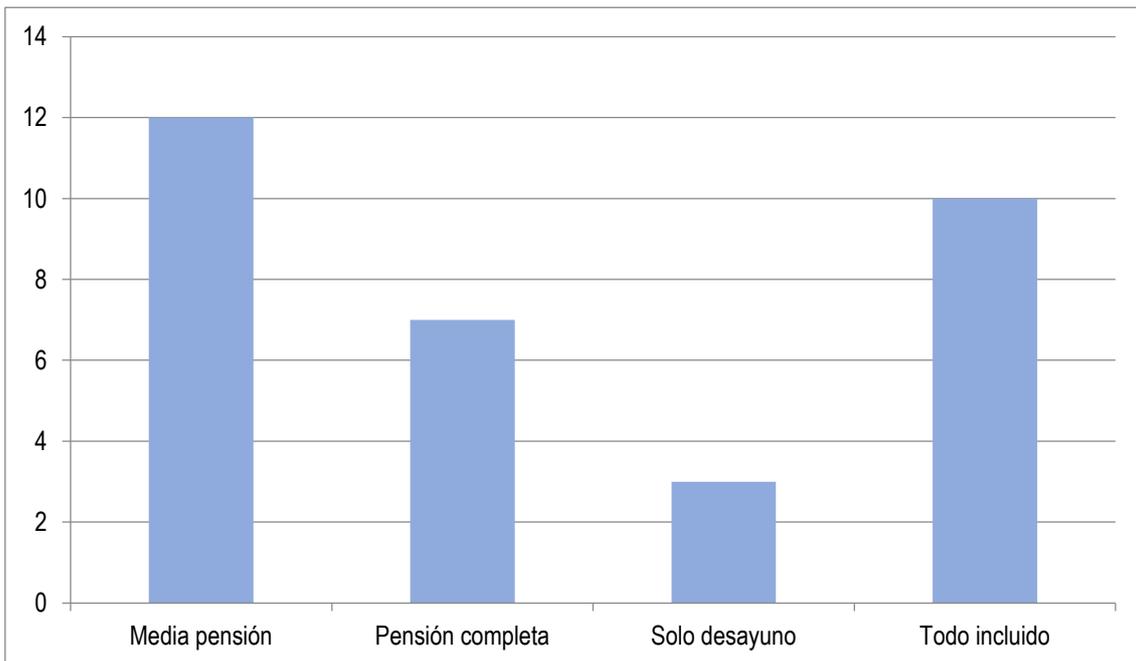
3. Duración de la estancia del turista senior



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizada a los turistas

En cuanto al tipo de régimen de alojamiento contratado por los turistas hospedados en hoteles se puede observar que la mayoría de las personas viajan con todo incluido o media pensión (ver gráfico 4).

4. Régimen de alojamiento del turista senior



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizada a los turistas

La mayoría de los turistas senior que llegan a Tenerife con todo incluido son aquellos que se alojan en hoteles o resorts vacacionales en el sur de la isla. En cambio, cabe destacar que el programa del IMSERSO tiene convenios establecidos con hoteles de la zona norte de la isla, por lo que es importante resaltar que en esta zona de la isla abundan los turistas nacionales procedentes del programa. Las personas que viajan a través del IMSERSO tienen incluidos una serie de servicios durante sus vacaciones, uno de ellos es el régimen de pensión completa en el hotel en el que se alojan. Debido a esta razón, se puede apreciar la influencia que tiene el IMSERSO sobre la tendencia de este tipo de régimen en la zona norte. Otro de los servicios que están incluidos en el programa son algunas actividades y excursiones. Con respecto a las encuestas realizadas en ambas zonas, la mayoría (un 65,6%) no tienen ninguna excursión programada. En cambio dentro del 34,4% restante se incluyen los turistas que tienen alguna actividad programada o que ya la han disfrutado.

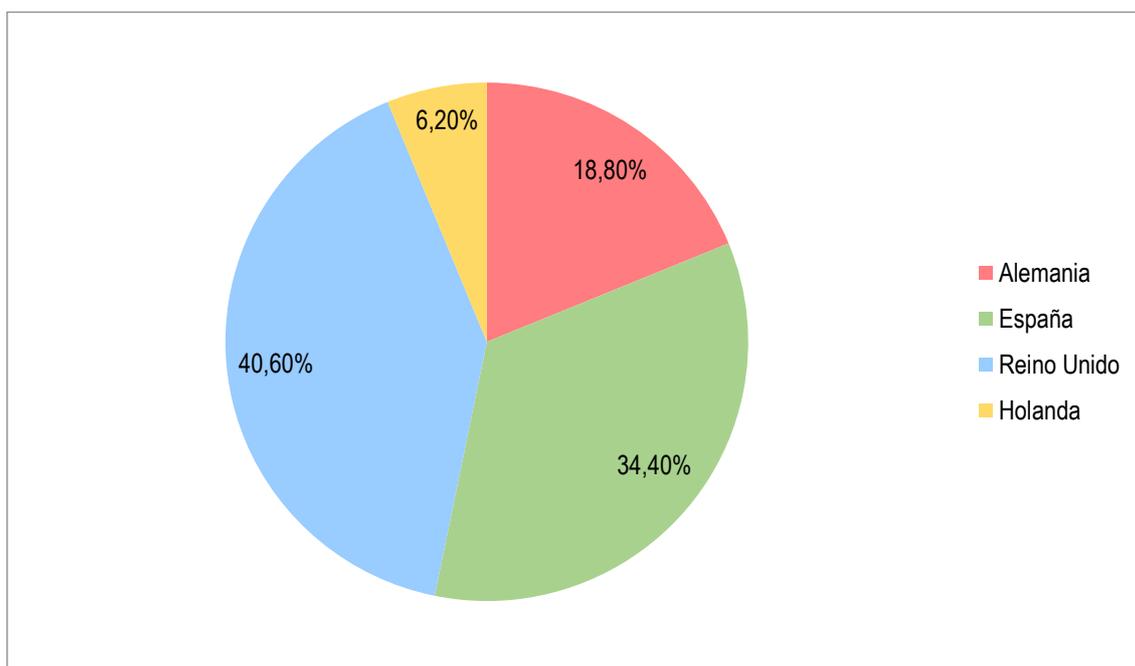
Cabe destacar que, como se ha mencionado anteriormente, debido al IMSERSO, la mayoría de los turistas senior alojados en la zona norte vienen con alguna actividad programada. Estas personas están más interesadas en visitar distintos puntos de interés de la isla, por ejemplo El Teide o Los Gigantes, o realizar algún tipo de excursión por zonas como Masca o Taganana. En cambio, los turistas alojados en el sur optan por la tranquilidad y el relax del turismo de sol y playa, por lo tanto no van a realizar muchas de actividades fuera del hotel ni muestran interés en visitar el destino.

En referencia a los resultados de los datos demográficos, de manera general, se puede apreciar que de las entrevistas realizadas hay una mayor participación por parte de las mujeres con respecto a los hombres, que representan un 53,1 % del total. Por lo tanto, se observa que existe

una ligera mayoría en el número de mujeres senior que visita la isla con respecto al número de hombres. Las edades de los turistas entrevistados se encuentran comprendidas entre los 60 y los 80 años. Dentro de este grupo se observa que existe una clara mayoría de personas que tienen entre 60 y 65 años, por lo que se puede deducir que el turista senior que visita la isla es un turista que está próximo o que ha sido recientemente jubilado. Diferenciando entre género, la mayoría de hombres entrevistados tienen 60 años, mientras que la mayoría de mujeres entrevistadas tienen entre 61 y 64 años.

Los datos recogidos en las entrevistas en relación con el país de origen muestran que los turistas senior que viajan a Tenerife proceden, en primer lugar, de Reino Unido, que representa un 40,60% del total y en segundo lugar, de España, con un 34,4% (ver gráfico 5). Los resultados respaldan la investigación realizada por PROMOTUR en el año 2017, que establece que los principales mercados emisores de turistas senior con destino Canarias son Reino Unido y la península ibérica.

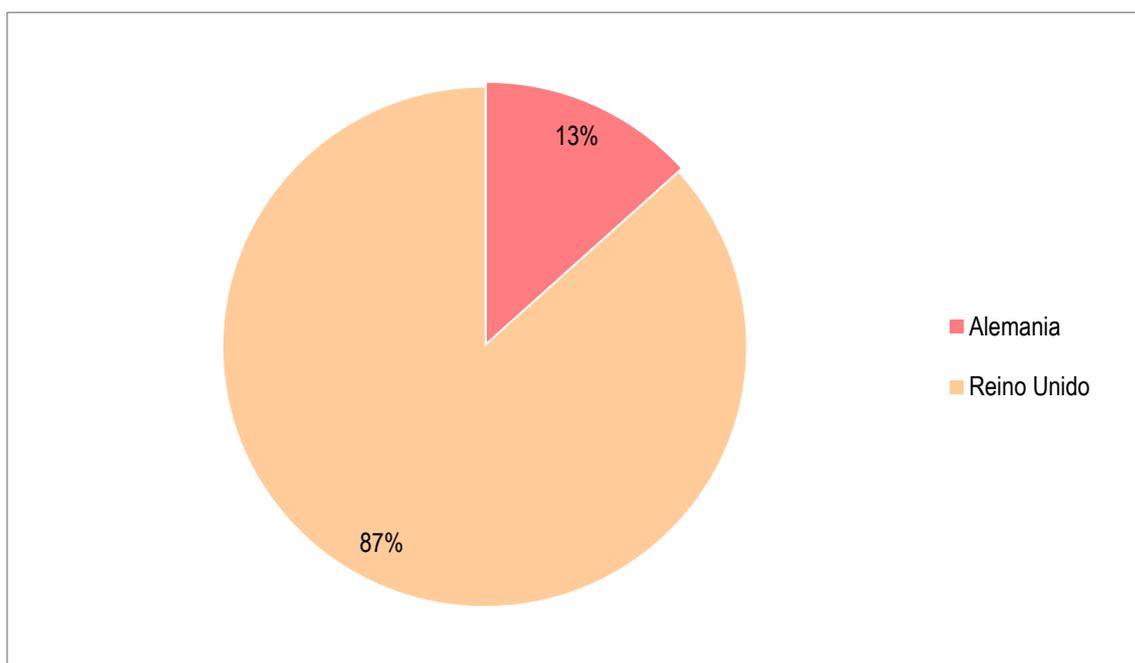
5. Según país de procedencia del turista senior



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizada a los turistas

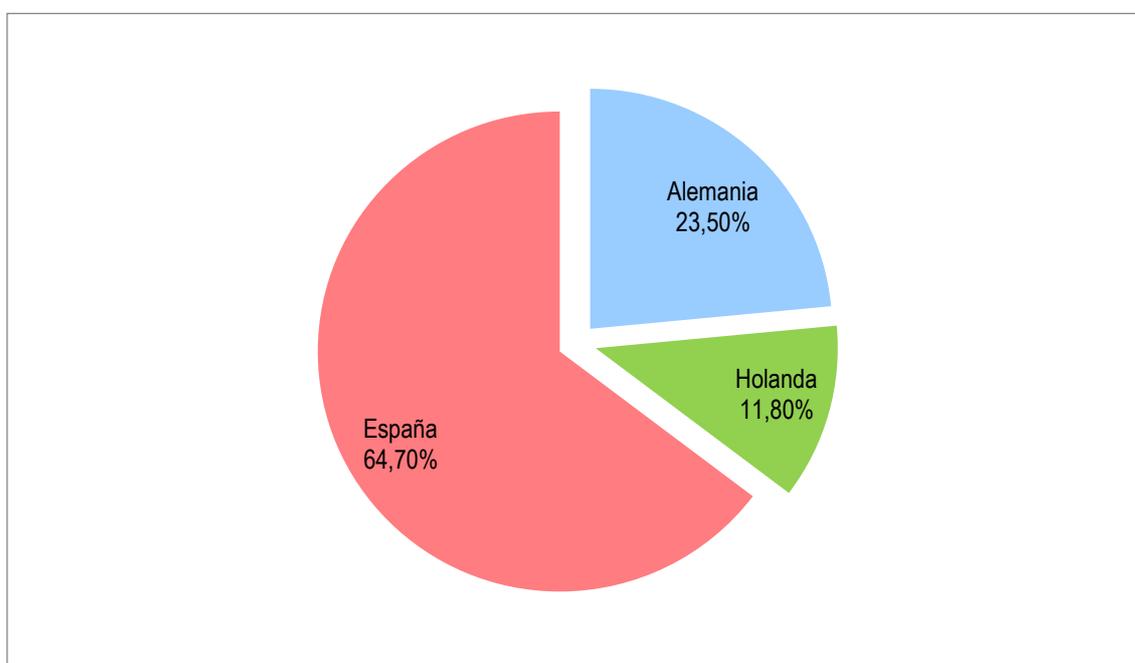
Existe una clara diferencia en la procedencia de los turistas senior que se hospedan en la zona norte con respecto a los que se hospedan en la zona sur. Por un lado, en la zona sur de la isla predomina el turismo británico, con un 86,7% del total (ver gráfico 6), mientras que en la zona norte de la isla, la mayoría de visitantes procede de la península ibérica, que representan un 64,7% del total de la zona (ver gráfico 7). La principal razón es que la mayoría de los turistas españoles entrevistados viajan a través del IMSERSO.

6. Según país de procedencia de turistas en la zona sur



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizada a los turistas

7. Según país de procedencia de turistas en la zona norte



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizada a los turistas

Respecto al canal de comunicación por el cual los turistas senior conocieron Tenerife de manera general destaca las recomendaciones tanto por las agencias de viajes como por amigos y

familiares y a través del IMSERSO. Este último cabe resaltar su presencia en la zona norte ya que como anteriormente se ha mencionado Tenerife forma parte de los destinos ofertados por el programa IMSERSO. Además, en los resultados se puede apreciar que el turista senior que visita la isla, es un consumidor habitual, ya que a lo largo de los años han visitado la isla en repetidas ocasiones, representando el 62,5% del total. Incluso hay ciertos casos en que el turista ha repetido su visita a la isla durante varios años consecutivamente.

Es importante matizar que, a pesar del auge creciente de las nuevas tecnologías en todos los segmentos de la población, aún no se han introducido del todo en la vida de este tipo de turista, que está más acostumbrado a canales tradicionales como los ya mencionados o las agencias de viajes.

Con respecto a los datos publicados por el ISTAC 2018 sobre la contratación de paquete turístico y periodos en la isla, podemos observar que durante el mes de abril fue mayor el número de personas que contrataron un paquete turístico que las que no lo hicieron. Esto confirma la relevancia que a día de hoy siguen teniendo las agencias de viajes como intermediarios turísticos, no solo en el caso de los turistas senior, sino también en el resto de turistas que vienen a las islas. Las agencias de viaje siguen siendo un canal relevante a través del cual el turista obtiene información sobre el destino y toma la decisión de viajar. A pesar de abarcar una gran mayoría, no todos los turistas eligen comprar un paquete turístico. Los extranjeros prefieren que una agencia de viajes les organice el viaje, mientras que los turistas españoles prefieren un viaje autoorganizado (ISTAC, 2018).

5. Turistas según lugares de residencia por contratación de paquete turístico y periodos

	2018 Abril
TOTAL	
Total	1.244.428,6
Si contrataron un paquete turístico	723.839,8
No contrataron un paquete turístico	520.588,8
Alemania	
Total	238.243,3
Si contrataron un paquete turístico	178.466,2

No contrataron un paquete turístico	59.777,1
Reino Unido	
Total	427.114,5
Si contrataron un paquete turístico	256.387,0
No contrataron un paquete turístico	170.727,5
Total residentes en España	
Total	134.514,8
Si contrataron un paquete turístico	46.230,8
No contrataron un paquete turístico	88.284,,0

Fuente: Tabla de elaboración propia basada en el Instituto Canario de Estadística (2018)

Cabe destacar que, además de visitar Tenerife, los entrevistados también han visitado otras islas (62,5%), sobre todo las islas orientales (Gran Canaria, Fuerteventura y Lanzarote). De las islas occidentales resalta la isla de La Gomera. Es necesario hacer hincapié que lo que influye en las visitas a las islas orientales es que el programa del IMSERSO oferta los destinos de Lanzarote y Gran Canaria aparte de Tenerife. Entre los motivos por lo que visitan Tenerife, la mayoría de personas entrevistadas coinciden en que viajan a la isla por vacaciones, acompañados principalmente por su pareja y/o amigos. Al igual que los resultados obtenidos, en la encuesta del ISTAC del mes de abril, se puede observar que la mayoría absoluta de personas viajan por motivo de ocio o vacacional. De la misma manera sucede con los turistas senior que no están jubilados que vienen durante sus vacaciones, o aquellos que se encuentran retirados de la vida laboral que viajan para disfrutar del buen clima y relajarse.

6. Turistas según países de residencia por motivos de estancia y periodos

	2018 Abril
total	
Ocio o vacaciones	1.190.860,3
Trabajo o negocios	26.704,0
Personal	16.735,6
Otros motivos	10.128,7
Alemania	
Ocio o vacaciones	234.112,8
Trabajo o negocios	2.638,3
Personal	1.013,3
Otros motivos	478,9
Reino Unido	
Ocio o vacaciones	422.653,4
Trabajo o negocios	1.121,8
Personal	2.669,1
Otros motivos	670,2
Total residentes España	
Ocio o vacaciones	107.086,3
Trabajo o negocios	13.756,5
Personal	9.591,5
Otros motivos	4.080,5

Fuente: Tabla de elaboración propia basada en el Instituto Canario de Estadística (2018)

Las motivaciones que finalmente han llevado al turista senior a decidirse por visitar la isla de Tenerife son diversas, siendo la principal el clima, ya que es un destino que cuenta con temperaturas suaves. Pero a diferencia de otros destinos, Tenerife se encuentra cercana a los lugares habituales de residencia de los turistas. Por lo tanto les resulta mucho más cómodo trasladarse a las islas Canarias que a otros destinos de clima similar pero más lejano. También es importante destacar que otros elementos como los paisajes, la cultura o la comida, generan interés en los turistas.

Tras analizar las principales motivaciones que llevaron a los turistas senior a visitar la isla, se ha podido comprobar que un 93,8% del total de los entrevistados han visto sus expectativas cumplidas. El motivo principal por el cual el 6,3% restante podría haber tenido una experiencia mejorable ha sido por las condiciones meteorológicas atípicas a este periodo del año, que coincidieron con el momento de realización de su viaje. Debido a que entre sus expectativas se encontraba viajar a un destino principalmente de sol y playa. El clima es uno de los factores principales que hacen que los turistas se decidan a visitar la isla o no, por lo que afecta directamente a la actividad turística. De manera generalizada, el turista senior que viaja a Tenerife vive su experiencia de manera positiva y sus expectativas se ven cumplidas e incluso superadas en algunos casos.

Con respecto a los comentarios establecidos por los entrevistados, cabe destacar que resalta sobre todo la amabilidad de la población local así como la comida típica de la isla como aspectos positivos de Tenerife. Aunque sobre este último, en ciertos casos de aquellos turistas que forman parte del programa IMSERSO, comentaban que no les agradaba la comida del régimen contratado.

Otro de los aspectos relacionados con el IMSERSO obtenido a través de las entrevistas es que este programa se ha visto desmejorado en los últimos años. Como se ha expuesto previamente, el número de plazas y la calidad de los servicios han sido reducidos debido a la crisis económica. Los turistas entrevistados se alojan en hoteles del Puerto de la Cruz establecidos por el propio programa y según sus preferencias con respecto a la hora de reservar alojamientos, estos no cumplen completamente sus expectativas. Esto provoca que exista un descontento general sobre todo con los turistas que visitan la isla por primera vez, pues afecta a la imagen que se llevan de la misma.

Otro de los aspectos relevantes en la encuesta son las dificultades con respecto a la movilidad. Podemos concluir que solamente el 4,2% de los encuestados presenta algún tipo de discapacidad, aunque varias de las personas entrevistadas padecen alguna leve dolencia causada por la edad. A pesar de ello, los alojamientos donde se hospedan tienen facilidades que ayudan a que su estancia sea más cómoda, por lo que no es un elemento que les afecte en gran medida en su viaje.

5. CONCLUSIONES

Tras llevar a cabo el análisis de las entrevistas y la obtención de resultados se ha llegado a las siguientes conclusiones con respecto al turista senior que visita la isla de Tenerife.

Por un lado, el turista senior en la actualidad disfruta de más tiempo para el ocio y el viaje. De hecho, comparando los resultados obtenidos con datos estadísticos según fuentes del ISTAC de otros perfiles de turistas se puede afirmar que la estancia media del turista senior en Tenerife es mayor. Por otro lado, a través de estos resultados también se puede comprobar que entre las nacionalidades de los turistas senior que viaja a la isla destacan los siguientes países: Reino Unido, España y Alemania, mientras que si lo comparamos con el resto de turistas predominan Reino Unido, Alemania y por último lugar España. Cabe resaltar que los turistas senior españoles tienden a viajar más dentro del territorio nacional que a países extranjeros, debido a factores como la distancia o el idioma, que son impedimentos a la hora de visitar un destino.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el turista senior forma gran parte del turismo receptivo que tiene Tenerife (898.470 de turistas según PROMOTUR 2017), además estas cifras puede que aumenten en los siguientes años, debido, en gran parte, al envejecimiento de la población, por lo que sería conveniente desarrollar una estrategia para acoger a este segmento.

Al igual que sucede con otros perfiles de turistas, para el fomento de los desplazamientos de turistas senior es relevante la participación y colaboración tanto de las administraciones públicas como de las privadas. Esto se puede apreciar en las opiniones de los turistas sobre el programa para viajes del IMSERSO, por ejemplo. En este caso, los entrevistados comentaban varios aspectos negativos sobre el IMSERSO, uno de ellos es como ha ido disminuyendo las plazas que ofrece este programa, así como el estado de las instalaciones ofrecidas. Es importante mencionar también el papel que tienen las agencias de viajes en el turismo senior, ya que es el canal por el cual acceden la mayoría de los turistas entrevistados, además de ser el canal por el que transmiten la información necesaria para estos turistas y los que ofrecen ciertas promociones.

Una vez analizados los resultados de las entrevistas, se puede comprobar el gran número de turistas de nacionalidad española que visitan Canarias a través del programa de viajes del IMSERSO, sobretodo en épocas de baja temporada, por eso debería considerarse la importancia que tiene este sobre este segmento. Es relevante llevar a cabo alguna estrategia para mejorar la situación actual del programa por parte del Estado, como puede ser una mayor inversión financiera para el aumento del número de plazas así como ayudas económicas para la mejora de las instalaciones ofrecidas.

Por parte de la empresa privada, los alojamientos deberían desarrollar una oferta más amplia de actividades dirigidas a las personas mayores, que hasta ahora han sido más enfocadas a otros segmentos como pueden ser el infantil. Aunque en los resultados no han habido datos claros sobre los problemas de movilidad para los entrevistados, no se puede obviar el hecho de las dificultades que puedan llegar a tener como consecuencias del envejecimiento, por lo que es necesario el planteamiento de nuevas actividades acorde con sus edades o con sus condiciones físicas. Todo ello con el objetivo de que a largo plazo estos turistas regresen a la isla y aumente el nivel de fidelización, provocando de esta manera que el feedback llegue a ser positivo y sea muy probable que el destino sea recomendado a sus conocidos.

6. BIBLIOGRAFÍA

Alén González, M.E., Domínguez Vila, T. & Fraiz García, A. (2010). El turismo senior como segmento de mercado emergente. Cuadernos de Turismo, 26, 9-24. Recuperado de: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/116251/110011>

Alén, E., Domínguez, T. & Losada N. (2012). New opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism. España: Universidad de Vigo. Recuperado de: </books/visions-for-global-tourism-industry-creating-and-sustaining-competitive-strategies/new-opportunities-for-the-tourism-market-senior-tourism-and-accessible-tourism>

Balari, F. & Debenedetto, F. (2016). Turismo Senior, un nuevo segmento de mercado. Argentina, Santa Fe. Instituto superior nº 4044 "Sol". Recuperado de: <http://repo.turismo.gov.ar/bitstream/handle/123456789/8886/TESINA-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bashar, A. & Ahmad, S. (2010) "An analysis of push and pull travel motivations of foreign tourist to Jordan". International Journal of Business and Management, 5 (12). Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjmwEX2j4XcAhVQCewKHUb-Am4QFggpMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ccsenet.org%2Fjournal%2Findex.php%2Fijbm%2Farticle%2Fdownload%2F8484%2F6328&usg=AOvVaw23o76X_LqnZNIxAmeKyiA0

Carone, G. & Costello, D. (2006). ¿Llega Europa a la tercera edad?". Finanzas & Desarrollo. 28-31. Recuperado de: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2006/09/pdf/Carone.pdf>

Cerrada Fernández, C.A. (2014). Envejecimiento activo, medicina preventiva y medicina personalizada en centros de hidroterapia. Innovaciones en el turismo de salud. Bol Soc Esp Hidrol Méd, 29 (2), 129-130. Recuperado de: [http://hidromed.org/hm/images/pdf/0321.BSEHM%202014_29\(2\)129-130_Cerrada-Fernandez-A.pdf](http://hidromed.org/hm/images/pdf/0321.BSEHM%202014_29(2)129-130_Cerrada-Fernandez-A.pdf)

Cevdet, A. (2009) "The mature age market in Europe and its influence on tourism". Turquía: Universidad de Balıkesir. Recuperado de: <http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi/edergi/c6s9/makale/c6s9m7.pdf>

Cristóbal-Fransi, E., Ferrer-Rosell, B. & Daries-Ramon, N. (2017). Segmentación de los seniors en función de los productos que compran por internet: impacto en la industria turística. Cuadernos de Turismo, 40, 175-201. Recuperado de: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/309661/219871>

De la Rosa, J.M. (28 de septiembre de 2015). Las agencias no aguantan más y lanzan el Imsero. Hosteltur. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/113007_agencias-no-aguantan-lanzan-imsero.html

Domínguez López, M. (2010). Los viajes de mayores, algo más que diversión. Programa de vacaciones para mayores. Recuperado de: <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/madrid-jornadas-dominguez-01.pdf>

Domínguez Vila, T., Fraiz Brea, J.A. & Alén González, M. E. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. Cuadernos de Turismo, 28, 23-45. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/398/39821278002.pdf>

García Sastre, M. A., & Martorell Cunill, O. (2007). Una reflexión sobre el modelo turístico de las Illes Balears, Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa. AEDEM, Palma de Mallorca, 1, 1097-1106. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2487711.pdf>

Gómez Encinas L. & Martínez Moure O. (2013). Tendencias del turismo social en España: Las vacaciones para mayores en tiempos de crisis, en: Giménez Rodríguez, S. y Tardivo, G. (Coords.) Proyectos sociales, creativos y sostenibles. Toledo: ACMS, 8-18. Recuperado de: https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/1.2013.Encinas.Proyectos.8_18.pdf

González, M.J. & San Miguel, B. (2001) EL ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA Y SUS CONSECUENCIAS SOCIALES. España: Universidad de Alicante. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5705/1/ALT_09_02.pdf

Hosteltur (11 de noviembre de 2017). "Un reto para el turismo senior: España es el segundo país más longevo". Hosteltur. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/125104_reto-turismo-senior-espana-es-segundo-pais-longevo.html

Imsero. (16 de mayo de 2018). Modalidades de viaje. Recuperado de: http://www.imsero.es/imsero_01/envejecimiento_activo/vacaciones/modalidades_viaje/index.htm

Imsero. (16 de mayo de 2018). Requisitos para acceder al programa de turismo del Imsero. Recuperado de: http://www.imsero.es/imsero_01/envejecimiento_activo/vacaciones/condiciones_para_participar/index.htm

Imsero. (16 de mayo de 2018). Servicios que se incluyen en el programa. Recuperado de: http://www.imsero.es/imsero_01/envejecimiento_activo/vacaciones/servicios/index.htm

Instituto Nacional de Estadística, (26, junio, 2018). Índice de cifras de negocios empresarial [Fichero de datos]. Recuperado de: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176958&menu=ultiDatos&idp=1254735576778

Instituto Nacional de Estadística. (1999) *Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud. Avances de resultados. Datos básicos.* Recuperado de: www.ine.es/prodyser/pubweb/discapa/disctodo.pdf

Instituto Nacional de Estadística. (Marzo, 2018) Encuesta anual de Gasto Turístico (Egatur). Recuperado de: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177002&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

ISTAC (mayo, 2018). Tasas de ocupación por plazas o por habitaciones-apartamentos por municipios de alojamiento de Canarias y periodos. [Fichero de datos]. Recuperado de: <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do?uripx=urn:uuid:50f2f349-d4e2-466f-973c-86e8e0022b97&uripub=urn:uuid:40dab52d-bc0e-4986-969c-05d6b9260959>

ISTAC. (abril, 2018). Turistas según lugares de residencia por contratación de paquete turístico y periodos. [Fichero de datos]. Recuperado de: <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do?uripx=urn:uuid:fbf59ef7-5bea-4250-b4b6-2add346cf4d7&uripub=urn:uuid:ccdf465c-2230-421d-99f6-d6a1669d6032>

ISTAC. (abril, 2018). Turistas según países de residencia por motivos de estancia y periodos. [Fichero de datos]. Recuperado de: <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do?uripx=urn:uuid:122e34fe-a78b-424e-b7b2-6cc89a7cc8e4&uripub=urn:uuid:ccdf465c-2230-421d-99f6-d6a1669d6032>

ISTAC. (abril, 2018). Turistas según países de residencia por tipo de alojamiento y periodos. [Fichero de datos]. Recuperado de: <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/tabla.do?uripx=urn:uuid:8315d2f7-9b78-4ff2-80af-562c4eba9604&uripub=urn:uuid:ccdf465c-2230-421d-99f6-d6a1669d6032>

López Bonilla, J.M. & López Bonilla, L.M. (2007). Variabilidad estacional del mercado turístico en Andalucía. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 16, 150-172. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v16n2/v16n2a02.pdf>

Losada Sánchez, M.N., Alén González, M.E. & Domínguez Vila, T. (2014) Aproximación al perfil y comportamiento del turista senior. *Revista Galega de Economía*, 23 (2), 69-89. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/391/39138754004.pdf>

Losada Sánchez, M.N., Alén González, M.E. & Domínguez Vila, T. (2015). Análisis de los determinantes de la decisión de viajar de los senior españoles. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S185117322015000100001&script=sci_arttext&tlng=pt

Marcos Pérez, D. & González Velasco, D.J. (2003). Turismo Accesible. "Hacia un Turismo para Todos". *Cuadernos de Turismo*, 26, 9-24. Recuperado de: http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/52_fr.pdf

Marín Sánchez, M., García González, A. J. & Troyano Rodríguez, Y. (2006) Modelo de ocio activo en las personas mayores: revisión desde una perspectiva psicosocial. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 16, (1), 147-167. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/654/65416106/>

Marrero Rodríguez, J.R. (2006). El discurso de rechazo al turismo en Canarias: una aproximación cualitativa. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 4 (3), 327-341. Recuperado de: <http://www.pasosonline.org/Publicados/4306/PASOS09.pdf#page=51>

Martínez-García, E. (2013) El turista senior en Europa: actualidad y futuro. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 3 (1), 38-56. Recuperado de: <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/9119/TuristaSenior.pdf?sequence=1>

Molina Hoyo, M. & Cánoves Valiente, G. (2010). Accessible Tourism, Tourism for all: the current situation in Catalonia and Spain. *Cuadernos de Turismo*, 25, 253-255. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2010/137386/cuatur_a2010n25p25.pdf

Mundiplan. Madrid, España: Mundiplan. Recuperado de: <https://www.mundiplan.es/home>

Mundosenior. España, Palma de Mallorca: Mundosenior. Viajes y servicios para mayores. Recuperado de: http://www.mundosenior.es/portal/page/portal/MundoSenior/Homes/Home_2b

Nielsen Nielsen, K.M. (2011). El turismo de la tercera edad en los destinos turísticos consolidados: el caso de la costa del sol. España: Universidad de Málaga. Recuperado de: https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/16485/turismo_nielsen_TERAP_2011.pdf

Nimrod, G. (2008) RETIREMENT AND TOURISM Themes in Retirees' Narratives. *Annals of Tourism Research*, 35 (4), 859-878. Recuperado de: <http://web.mnstate.edu/robertsb/390/RETIREMENT%20AND%20TOURISM%20THEMESin%20Retirees%20Narratives.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y&ua=1

Organización Mundial de la Salud (2018). Envejecimiento y salud. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/envejecimiento-y-salud>

Organización Mundial de la salud. Datos y cifras. Envejecimiento y ciclo de vida. Organización Mundial de la salud. Recuperado de: http://www.who.int/features/factfiles/ageing/ageing_facts/es/index2.html

Pardo Andreu, S. (2014) Clusters de turismo senior y migración de jubilados e innovación en turismo: análisis referido al arco mediterráneo español. España: Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/37744/PARDO%20-%20CLUSTERS%20DE%20TURISMO%20S%C3%89NIOR%20Y%20MIGRACI%C3%93N%20DE%20JUBILADOS%20E%20INNOVACI%C3%93N%20EN%20TURISMO%3a%20AN%C3%81LISIS%20REF....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Patterson, I. (2006). Growing Older Tourism and leisure behaviour of older adults. Australia: Universidad de Queensland. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/37621910_Growing_Older_Tourism_Leisure_Behaviour_of_Older_Adults

Pérez, J.M. (22 de septiembre de 2017). El turismo genera ya el 34% de la riqueza en Canarias. Canarias7, 24. Recuperado de: <http://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2017/09/SEP.17.067.pdf>

Promotur (2015). Perfil del turista según grupos de edad. Análisis comparativo. Islas Canarias. Recuperado de: http://turismodeislascanarias.com/sites/default/files/Promotur_comp_senior%20vs.%20imerso_2015.pdf

Promotur (2015). Perfil del turista según grupos de edad. Senior (mayor de 60 años) del Imserso. Islas Canarias. Recuperado de: http://turismodeislascanarias.com/sites/default/files/Promotur_senior%20del%20imserso_2015.pdf

Promotur (2017). Perfil del turista según grupos de edad. Senior (Mayor de 60 años). Islas Canarias. Recuperado de: http://turismodeislascanarias.com/sites/default/files/promotur_edad_mayores_de_60_2017.pdf

Shoemaker, S. (1989) Segmentation of The Senior Pleasure Travel Market. Journal of Travel Research, 27 (3), 14-21. Recuperado de: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/004728758902700304>

Thébault, M., Picard, P. & Ouedraogo, A. (2013). Seniors and Tourism: An International Exploratory Study on the Use of the Internet for Researching Recreational Information. International Business Research, 6 (3). Recuperado de: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/24214/15331>

Villa, J.M & López Moraleda, R. (2011). 25 aniversario del programa de vacaciones del IMSERSO. 6.-7. Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwiFtfSPsOXbAhWqLMAKHdODAw8QFgg5MAI&url=http%3A%2F%2Fservicios.mpr.es%2FvisorPublicaciones%2Fvisordocumentosicopo.aspx%3FNIPO%3D866110059%26SUBNIPO%3D0003&usg=AOvVaw30fJCH6Mk11TZMD7OnSHqP>

7. ANEXOS

ANEXO 1

Entrevistas

ESPAÑOL

- 1) ¿Cuántos años tiene?
- 2) ¿País de procedencia?
- 3) ¿Me podría decir el tipo y la categoría de alojamiento dónde se hospedó/ se hospeda/ se va a hospedar?
- 4) Indique el Régimen del alojamiento: Todo Incluido, Media Pensión, Pensión completa, Solo desayuno....
- 5) ¿Cuántos días estará en la isla?
- 6) Si ha venido acompañado, ¿quién ha venido con usted?
- 7) ¿Ha visitado Tenerife antes? ¿Cuántas?
- 8) Además de estar en Tenerife, ¿ha visitado otras islas? ¿En este viaje o en otros anteriores?
- 9) ¿Tiene alguna actividad programada? (Por ejemplo: senderismo, visitas guiadas, viajes en barco,...)
- 10) ¿Cuál es el motivo por el que viaja a Tenerife? (visita a amigos y familiares, ocio...)
- 11) ¿Me podría destacar al menos tres aspectos por los que eligió Tenerife como destino final?
- 12) ¿Cómo conoció Tenerife como destino? (boca-boca, conocía la isla por visitas anteriores, a través de canales de televisión/ radio/ internet, recomendación de agencias de viajes...)
- 13) ¿Tiene alguna discapacidad que pueda afectar su manera de viajar o desplazarse? (problemas en la espalda, problemas de vista y audición,...)
- 14) ¿Sus expectativas se han cumplido?

INGLÉS

- 1) How old are you?
- 2) Where are you from?
- 3) Could you explain us the type and the category of the Accommodation of where you are staying? (For example: 2-Stars Hotel, Apartment...)
- 4) Could you tell us the type of accommodation you hired? (all-inclusive, half board, only breakfast...)
- 5) How many days are you staying on the island?
- 6) Have you travelled alone? (If not) Who is usually your partner? (Wife, Husband, Daughter, Son,)
- 7) Have you visited Tenerife previously? How frequently?
- 8) In addition to Tenerife, have you visited other islands? On this trip or other ones?
- 9) Do you have any activity arranged? (For example: hiking, boattrip, tours...)
- 10) Motives of travelling to Tenerife (either visit some friends or relatives, leisure...)
- 11) Could you tell us at least three factors why you chose Tenerife as your final destination?
- 12) How did you find out Tenerife as a destination? (word of mouth, already knew the island previously, through TV/ radio channels, travel agencies' recommendation...)
- 13) Do you have any disability that may affect your movement or travel planning? (For example: back problems, hearing difficulties...)
- 14) Have your expectations been fulfilled? If not, why?

ALEMÁN

- 1) Wie alt sind Sie?
- 2) Aus welchem Land kommen Sie?
- 3) In welcher Art von Unterkunft sind Sie? (z.B Hotel, Ferienwohnung, Apartment, Landhaus, Bungalow...) Falls Hotel, wie viele Sterne hat es?
- 4) Welche Art der Verpflegung haben Sie in Ihrer Unterkunft? Z.B. Selbstverpflegung, Frühstück, Halbpension, Vollpension, Alles-Inklusive
- 5) Wie lange ist Ihr geplanter Urlaub hier?
- 6) Reisen Sie alleine? Falls nein, wer reist noch mit Ihnen? (Z.B Ehefrau, Ehemann, Tochter, Sohn, Enkel, Freunde....)
- 7) Waren Sie schon öfter auf Teneriffa? Falls ja, wie oft?
- 8) Haben Sie bereits andere kanarische Inseln besucht? Falls ja, war es dieses Mal oder ein anderes Mal?
- 9) Haben Sie irgendwelche Aktivitäten geplant oder gebucht? (z.B. Wandern, Führungen, Schifffahrt...)
- 10) Aus welchem Grund sind Sie nach Teneriffa gereist? (z.B. Freunde/Familie/Verwandte besuchen, Freizeit/Urlaub,...)
- 11) Nennen Sie 3 Gründe, warum Sie sich für eine Reise nach Teneriffa entschieden haben.
- 12) Wie haben Sie von Teneriffa als Urlaubsort erfahren? Z.B. von Freunden und Bekannten; ich kenne die Insel schon, ich habe sie mehrmals besucht; aus Radio, Fernsehen, Internet, Empfehlung eines Reisebüros
- 13) Haben Sie eine körperliche Beeinträchtigung, die Ihre Reise beeinflusst? Z.B. Laufprobleme, Rückenprobleme, eingeschränktes Seh- oder Hörvermögen
- 14) Haben sich Ihre Erwartungen bezüglich der Reise erfüllt? Wenn nicht, warum?