

Facultad Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación
Universidad de La Laguna
Departamento de Sociología y Antropología

Trabajo de Fin de Grado. Convocatoria Junio 2015
Curso 2014/2015
Grado Sociología
Alumna: **M^a Belén Pintado Brage**
Tutor: Pablo Rodríguez González

”El perfil de los turistas jóvenes alemanes de la isla de Tenerife”

Resumen

Este estudio analizará concretamente el perfil de los turistas jóvenes alemanes de la isla de Tenerife, sus motivaciones, las actividades que realizan, el nivel de insatisfacción, entre otras cuestiones, para responder a una serie de hipótesis que se han planteado.

Para ello se han utilizado datos recogidos por SPET Turismo de Tenerife mediante la Encuesta General realizada en los aeropuertos de Reina Sofía y Los Rodeos. Se han realizado también una serie de entrevistas en Alemania a jóvenes universitarios alemanes cuyos datos también ayudarán a la creación del perfil.

Como conclusión general, el segmento estudiado muestra características diferenciadas respecto a sus actividades turísticas y en cuanto a su percepción e información sobre el destino.

Palabras clave: perfil de turistas jóvenes alemanes, Tenerife, motivaciones turísticas, satisfacción turística, entrevistas, actividades, percepción e información.

Summary

This study will analyze the specific profile of young German tourists that visit Tenerife: their motivations, the activities they partake in as well their levels of dissatisfaction and other many questions in order to answer the hypotheses stated.

For this, data from SPET, the Tenerife Tourism Corporation was used which was derived from the General Survey given in the airports to tourists. A series of interviews were done in Germany to university students, whose opinions also helped to create the profile.

As a general conclusion, the segment shows different characteristics regarding their tourism activities and their perception and information about the destination.

Key words: profile of young German tourists, Tenerife, tourism motivation and satisfaction, interviews, activities, perception and information.

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Marco teórico	4
2.1 Breve historia del turismo en Canarias.	4
2.2 Estudios previos.	5
3. Metodología	8
4. Objetivos	9
5. Hipótesis	9
6. Investigación	10
6.1 Evolución de la edad	10
6.2 Lugar de hospedaje.	11
6.3 Motivación	11
6.4 Lugares visitados/excursiones	13
6.5 Actividades	14
6.6 Insatisfacción	15
6.7 Uso de internet	16
6.8 Tabla de entrevistas	17
6.9 Análisis de entrevistas	18
7. Conclusiones	20
8. Bibliografía	23
9. ANEXOS	25

1. Introducción

El turismo es sin duda una de las mayores industrias de nuestro planeta. Desde hace siglos, el ser humano se ha caracterizado por su disposición a conocer y explorar nuevos lugares y, aunque quede poco por descubrir, las ganas de vivir la experiencia in-situ hacen que la movilidad del ser humano sea prácticamente imprescindible. Esta industria representa el 9% del PIB mundial según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015).

El estudio del turismo en Canarias puede parecer un tema obvio e incluso hasta desgastado. Pero nada más lejos de la realidad. La industria del turismo es tan amplia y cambiante que hace que las teorías al respecto, ya sean de carácter global o regional, estén en constante evolución. Los análisis turísticos se convierten pues, en temas de gran valor e interés para aquellos que deseen indagar más en el mundo del turismo o de la sociedad global en general, ya que el turismo es sin duda, una industria que mueve el mundo.

El éxito del turismo en Tenerife, o de las Islas Canarias en general no reside sólo en el clima privilegiado, sino que se ha centrado y ha sabido explotar el turismo de “sol y playa”. Para aquel al que le interese indagar más en los porqués de este tipo turismo, el libro “At the beach” de Jean-Didier Urbain (2003), responde a la pregunta de por qué la playa se ha convertido en prácticamente lo único que nos imaginamos al pensar en vacaciones.

Sin embargo, estamos ante un cambio importante en el patrón del turista, tal y como lo conocíamos. A la vanguardia de este nuevo tipo de turismo se encuentran sin duda los jóvenes, y es por eso por lo que un estudio detallado del turismo joven de la isla de Tenerife puede resultar de gran valor.

En el año 2014, llegaron 5,1 millones de turistas a la isla de Tenerife, de los cuales 4 millones fueron extranjeros. El mercado de turistas alemanes es el tercero de la isla, por detrás del turismo nacional y del británico. Para el año 2014, los alemanes que visitaron Tenerife fueron 611.875 (SPET Turismo de Tenerife, 2015). Habiendo nacido y vivido en Tenerife, un lugar donde predomina el turismo, desde pequeña he sentido cierta curiosidad por este tema, además tengo mucha afinidad con el país (Alemania) y también hablo el idioma. A esto le añado la oportunidad que tuve de realizar medio curso en la Universidad de Fulda, Alemania, de septiembre del 2014 a Marzo del 2015,

donde entrevisté a los seis estudiantes para esta investigación y las prácticas externas del Grado en Sociología, que realicé en el Departamento de Investigación de SPET Turismo de Tenerife en los meses de Abril y Mayo del 2015. Por todo esto, decidí hacer esta investigación.

2. Marco teórico

2.1 Breve historia del turismo en Canarias.

“Conozco bellos parajes en Francia y en las costas meridionales de Inglaterra; he recorrido las orillas del Rhin, Bélgica y Holanda; he vivido durante un año en el suelo fecundo de las Antillas, pero si tuviera que abandonar los lugares que me vieron nacer y buscar otra patria, sería en Las Islas Afortunadas, sería en La Orotava adonde iría a terminar el curso de mi vida...” (Nicolás Baudin, 1796; citado en Oliver y Relancio, 2007, pág 60)

Si tenemos en cuenta los viajeros que visitaban Canarias haciendo escala para sus aventuras posteriores en los siglos XVIII y XIX, el turismo en nuestras islas comenzó antes de lo que se cree. Estos viajeros, algunos de renombre como Alexander von Humboldt o el previamente citado Nicolás Baudin, constituyeron el perfil de turista romántico naturalista y explorador que visitaban las islas.

En 1852, con la Ley de Puertos Francos impulsada por el ministro Juan Bravo Murillo, el comercio, las exportaciones y por ende el aumento de la llegada de buques a Tenerife trajo consigo una expansión económica considerable, así como una mejora en la conectividad con Europa, ayudando a la creación de nuevas infraestructuras en la isla. De esta forma sabemos que en 1866 se crea la compañía de Hoteles y Sanatorium del Valle de la Orotava. La creación de varios hoteles impulsó la aparición de muchos más, convirtiendo a Tenerife en un lugar de hospedaje competitivo, sobre todo para el turismo con fines medicinales. Muchos eran los médicos que recomendaban el clima de Tenerife para aquellos pacientes con problemas respiratorios. (González Lemus, 2003).

El turismo alemán, hasta ahora prácticamente inexistente, comienza a llegar a la isla a partir del siglo XX. Gracias a la adquisición de varios hoteles por parte de familias alemanas, el turismo de esta nacionalidad comenzó a expandirse por la isla.

A raíz de las guerras acontecidas en el pasado siglo, el turismo extranjero se detuvo, y reapareció en la segunda mitad de los años 50. Nació el turismo de masas, que a diferencia del turismo anterior, se constituye en su mayoría por individuos europeos de clase media, en contraposición al turismo de élite que hasta entonces albergaba la isla. Aparece lo que hoy se conoce como el “primer boom” turístico, que obligó a la isla de Tenerife a desarrollar más infraestructuras para albergar a todos los turistas. Empezaron a construirse los grandes complejos hoteleros de la isla, gracias en parte a la Ley Strauss (ley de Ayuda al Desarrollo de los países en vías de desarrollo) que “facilitó la inversión masiva de capital alemán en las Islas” (Rodríguez Aguiar, 2007, párrafo 5). Este primer “boom” se estanca como consecuencia de la crisis de los años 70, pero el número de turistas no disminuye. Una vez superada esta crisis de carácter mundial aparece “el segundo boom turístico” en las islas, durante los 80, que en Tenerife conlleva al crecimiento de la zona sur: “El momento de máximo crecimiento coincide y está propiciado por el cambio fundamental en las condiciones del mercado turístico que se produce en los años 80, tanto por la tremenda ampliación de las bases de la demanda como por su uniformización en torno a la temática de sol y playa. “ (Rodríguez González, 2004, pág.311). Comienza a aparecer un nuevo patrón: aumenta la demanda de turismo rural o turismo ecológico. Este nuevo tipo de turismo, sienta las bases de la transformación que estamos presenciando ahora mismo. El turista romántico del siglo XIX, en busca de aventuras, evolucionó para dar paso al turista del Grand Tour, que podría interpretarse como los comienzos del turismo de masas. Hoy, el turismo de masas está extendido por todo el mundo y seguirá estándolo por mucho tiempo, pero no cabe duda, que el turista romántico está reapareciendo en su versión más moderna, o post-moderna.

2.2 Estudios previos

En 1996, Espejo Marín y Mansilla Pérez publicaban el artículo “El Turismo alemán en España”. En él, trabajaron cuestiones como la procedencia de la mayoría de los turistas alemanes, las características del viaje, el número de pernoctaciones, el tipo de alojamiento y también el motivo del viaje. Este último factor se analizará también para el caso de los alemanes en la isla de Tenerife en esta investigación. Los datos referentes a la motivación para los turistas que viajaban a España revelaban lo

siguiente: “La mayoría de los turistas alemanes que vienen a España lo hacen para disfrutar de la playa, del sol y del mar; cuatro de cada cinco encuestados declararon este motivo para su visita. En los tres grupos de edad es la razón principal. El resto exponen razones de tipo cultural-académica, y otras razones” (Espejo Marín y Mansilla Pérez, 1998, pág. 49)

Este estudio también analizaba algunos aspectos según los grupos de edad (menores de 30, entre 30 y 60 y mayores de 60) como por ejemplo las percepciones sobre España. Estos datos no son muy amplios ya que sólo se trabajaron tres variables muy genéricas: aspectos socioculturales, carácter de los españoles y condiciones del medio. Así pues, estos autores afirmaban lo siguiente: “mientras para los jóvenes las condiciones del medio suponen la mitad de las opiniones sobre España, y a continuación el carácter de los españoles y los aspectos socioculturales; en el intervalo de edad siguiente ocurre lo contrario, para los alemanes de 30 a 60 años son las cuestiones socioculturales las que más llaman la atención” (Espejo Martín y Mansilla Pérez, 1998, pág. 53).

Para esta investigación también resulta interesante el artículo de M. Camarero Rioja “Tipología de la Demanda Turística Española. El Turista Posmoderno y las Tecnologías de la Información”. Esta autora describe un nuevo tipo de turismo que denomina “turismo posmoderno” con un carácter más activo que el del turista tradicional. Destaca la importancia del turismo de amistad, más que el de familia, que quedaría desplazado. La autora describe a este tipo de turista de la siguiente forma: “El turista posmoderno es un turista que “viaja a la aventura”, si es que todavía existe la aventura en el mundo, que decide en el momento, no programa, que busca la comunicación interpersonal en el lugar de destino y que es capaz de emocionarse realizando actividades culturales y actividades en la naturaleza” (Camarero Rioja, 2002, pág. 339). Muchas de sus ideas se basan en los planteamientos y análisis de Urry sobre la “mirada turística” con el cambio social desde la mirada romántica a la moderna o fordista y posteriormente a la mirada post-moderna o reflexiva (Urry, 1990). El concepto de aventura es clave en el artículo de Camarero, pero también lo es para esta investigación, como observaremos más adelante. Siguiendo esta línea de turismo posmoderno encontramos también autores como E. Cohen. En “Principales Tendencias del turismo contemporáneo”. Partiendo de las teorías pioneras sobre el imaginario turístico de MacCannell (2003), el autor explica tres tendencias a las que está

dirigiéndose el turismo actual: el turismo de distinción, el turismo de fantasía y el turismo extremo. En este artículo también se analiza la cuestión de la búsqueda de la autenticidad, y cómo a veces el propio turista encuentra dificultades: “la búsqueda sería de la autenticidad por el turista moderno se frustra – el turista es incapaz de penetrar las falsas “fachadas” con las que se presenta, dentro de las regiones “posteriores” de la vida local real. La vida auténtica, incluso si aún existe en el destino, permanece más allá de la comprensión del turista” (Cohen, 2005, pág. 13). Este artículo es de especial interés para esta investigación pues muchas de las teorías explicadas por Cohen, apoyándose sobre todo en MacCannell, son esenciales para entender el turismo de hoy.

En cuanto a las investigaciones turísticas en Canarias, encontramos también varios artículos de interés. De este modo, conviene destacar el artículo de Rodríguez González “Uso de internet en el turismo receptivo de Tenerife”, que siguiendo la línea de los autores nombrados anteriormente sobre el turismo post-moderno, el autor hace especial hincapié en el uso de las TIC (y al concepto de la sociedad de la información de Castells) y más concretamente en la pregunta que se realiza en La Encuesta de Turismo Receptivo de Turismo de Tenerife: “¿Utilizó usted Internet para informarse, reservar o contratar en relación con las presentes vacaciones en Tenerife?”

Este artículo se publicó en el año 2004. En el año 2015 esta pregunta se sigue realizando para dicha encuesta, que como expliqué en otro apartado, es de carácter anual. Los datos revelados para el 2004 sobre la pregunta afirmaban: “puede verse que casi uno de cada cuatro turistas (24,3%) que visitaron Tenerife durante 2003 consultó algún tipo de información sobre el destino y/o sobre alguno de los componentes de su viaje” (Rodríguez González, 2004, pág.338).

En la investigación realizada de Marrero y Abdul-Jalbar (2011) se analiza el perfil de turistas que visitan ciudades patrimoniales, más concretamente la ciudad de La Laguna, en Tenerife. Resulta interesante pues en este caso no sólo se tienen en cuenta las motivaciones o las valoraciones de los turistas, sino también el nivel de estudios de los turistas, que no se contempla en las encuestas de SPET Turismo de Tenerife. Este estudio diferencia también dos tipos de turistas: el turista intencional y el turista accidental. Ambos presentan patrones de conductas distintos, como la preparación del viaje o la búsqueda de información. La siguiente afirmación extraída de este estudio:

“para unos, la existencia de una ciudad patrimonio de la humanidad es uno de los atractivos turísticos de Tenerife, y están al tanto antes de llegar a la isla. Para otros, no debe de ser un atractivo muy importante del destino, y desde luego no influye en su elección, pues se enteran de ello una vez en la isla” (Marrero Rodríguez y Abdul-Jalbar, 2011, pág.46), es muy interesante para nuestro análisis sobre la información que reciben los turistas alemanes sobre Tenerife, antes de empezar el viaje.

3. Metodología

Esta investigación consistirá en el estudio del turismo alemán joven que visita la isla de Tenerife, enfocándose más en sus aspectos socioculturales (actividades, percepciones) que en las variables económicas convencionales (estancia, gasto, etcétera). Para ello recopilare los diferentes datos elaborados por SPET. Turismo de Tenerife S.A. a través de una de las dos encuestas anuales de Turismo Receptivo: la Encuesta General. Esta cuenta con una muestra de 11.000 individuos, que responden a una serie de preguntas con respuestas de carácter cerrado o semi-cerrado.

En cuanto al grupo de alemanes en la encuesta General, la muestra es de 1488 individuos y se divide en seis grupos de edad: de 15 a 25, de 26 a 30, de 31 a 45, de 46 a 50, de 51 a 60 y mayores de 60. Se han unido los dos primeros grupos de edad para analizar las edades comprendidas de entre 15 y 30 años, cuya muestra asciende a 328 turistas. Al unir estos dos grupos ha sido preciso recalcular los distintos porcentajes de los datos. Es importante destacar que los datos se pueden analizar sobre las respuestas o sobre los casos. En esta investigación se analizará sobre los casos.

A partir de estos datos, se han elaborado distintas tablas y gráficos que servirán de apoyo a la hora del analizar e interpretar los mismos.

Por otro lado, se han realizado una serie de entrevistas semiestructuradas a jóvenes universitarios de nacionalidad alemana de entre 20 y 30 años que han visitado o no la isla de Tenerife. Se han transcrito espontáneas de los entrevistados. Se trata de cumplimentar la información en destino. Los datos servirán para conocer la opinión de los turistas en origen, de forma que se tiene al menos cierta información sobre los turistas que no visitan Tenerife y su percepción del destino. Una vez recogidos todos los datos necesarios, tanto cuantitativos como cualitativos, se realizará un análisis en profundidad que dará forma a un perfil descriptivo de este grupo de turistas, llevándonos a las conclusiones finales de la investigación.

Por tanto la información de esta investigación proviene tanto de fuentes primarias como secundarias. Las fuentes primarias son las elaboradas por el propio investigador y consisten en seis entrevistas realizadas a jóvenes alemanes de entre 20 y 30 años.

Las fuentes secundarias son las recopiladas a través de la bibliografía empleada y gracias a los datos recogidos por SPET. Turismo de Tenerife S.A. mediante sus encuestas de Turismo Receptivo.

4. Objetivos

Los objetivos de este estudio consistirán en elaborar un perfil detallado del turismo alemán joven de la isla de Tenerife, contrastándolo con respecto al total de turistas de esta nacionalidad.

Se trata de una investigación de sociología aplicada que vincula las características de este segmento con distintas explicaciones sociológicas del comportamiento turístico, con una intención práctica. Se trata de conectar los comportamientos de los turistas jóvenes alemanes con la tesis del turismo post-moderno. En este sentido, se examinarán sus motivaciones, actividades y percepciones sobre el destino, esperando que tengan, tal y como plantea la bibliografía sobre el turismo post-moderno, que tengan motivaciones más diversas, lleven a cabo más actividades y sean más exigentes con los atractivos del destino.

Esto nos lleva al siguiente objetivo complementario: entender por qué los jóvenes escogen Tenerife como lugar de vacaciones o por qué no.

5. Hipótesis

-Existen diferencias notables entre el perfil de turistas jóvenes alemanes y el total con respecto a las motivaciones, actividades realizadas, excursiones y quejas.

-En el país de origen (Alemania), no llega información a los jóvenes sobre todas las actividades que se pueden realizar en la isla, a no ser que el turista lo busque específicamente, por lo que es común una falsa imagen de turismo de sol y playa.

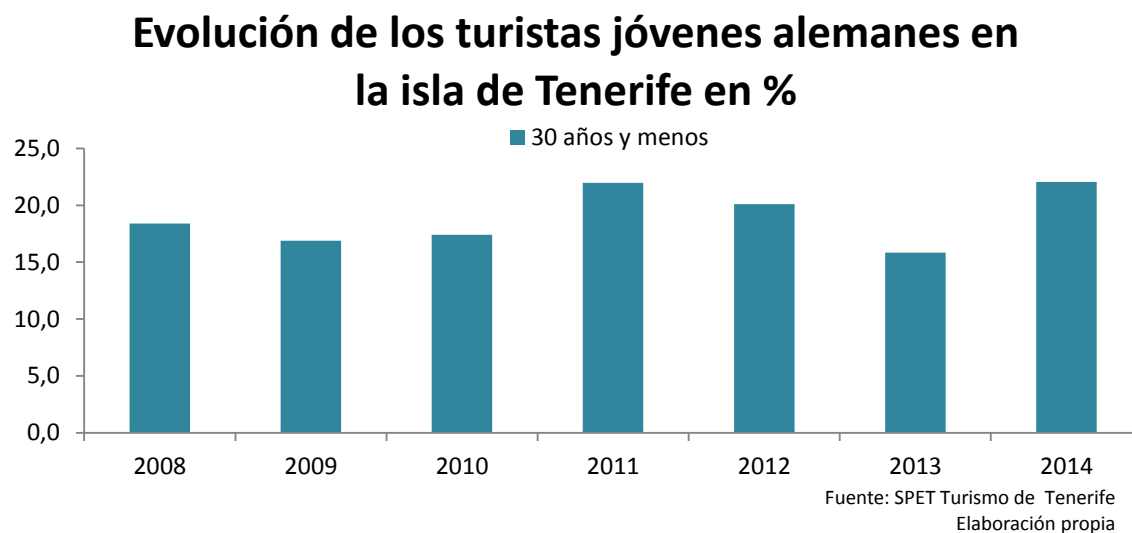
6. Investigación

6.1 Evolución de la edad

Para poder profundizar más en el perfil del mercado alemán dentro de Tenerife, resulta interesante saber los porcentajes por grupos de edad y su evolución. Al contrario de lo que se percibe, el turismo alemán de la isla de Tenerife no es un turismo envejecido. La edad media del total de turistas alemanes oscila entre 45 y 49 años desde el 2008, mientras que la edad media del total de los turistas que visitaron Tenerife en el año 2014 fue de 47,71 años (SPET Turismo de Tenerife, 2015).

Como observamos en esta gráfica, los jóvenes menores de 30 años, representan para el año 2014 el 23% del total de turistas alemanes. A lo largo de los años, el grueso de este grupo se ha mantenido más o menos parecido, siendo 2011 y 2014 los años en los que más jóvenes han visitado Tenerife. El porcentaje más bajo, 15,8% fue en el año 2013¹.

Gráfico 1



¹ Los datos sobre la evolución de las edades y la media de edad pueden verse en Anexo, tabla 1

6.2 Lugar de hospedaje.

El turismo joven alemán, prefiere hospedarse en la parte de sur de la isla, sobre todo en Costa Adeje y en Las Américas/Arona, esto responde al perfil de turista en busca de sol y playa. Casi el 70% de los jóvenes alemanes así lo hicieron en el año 2014. En comparación con el total, la parte norte de la isla y las áreas de turismo rural tienen menos importancia entre los jóvenes: 31,7% frente a 38,2% del total.

Tabla 1

Lugar de hospedaje en %		
	Jóvenes	Total
Los Cristianos	1,83	2,82
Las Américas/Arona	12,80	11,09
Costa Adeje	32,32	30,85
Santiago/ Guía Isora	7,01	5,11
Callao Salvaje/Playa Paraíso/Marazul	6,40	6,12
Palmar/Tenbel/Costa Silencio	0,91	0,81
Amarilla golf/Golf sur	2,74	1,68
El Médano	2,74	2,35
Resto sur + sur interior	2,44	3,36
Puerto de la Cruz/ Valle Orotava	27,13	30,65
Resto norte	2,13	4,23
Área metropolitana	1,52	0,94
Total	328	1488

Fuente: SPET Turismo de Tenerife
Elaboración propia

6.3 Motivación

En el Gráfico 2 podemos observar las principales motivaciones (también conocidos como *push-factors*) que llevan a los turistas a considerar la isla de Tenerife como destino de vacaciones². Esta pregunta dentro de la Encuesta General está formulada de la siguiente forma: ¿Cuáles han sido los tres motivos más importantes a la hora de elegir Tenerife como destino del presente viaje?

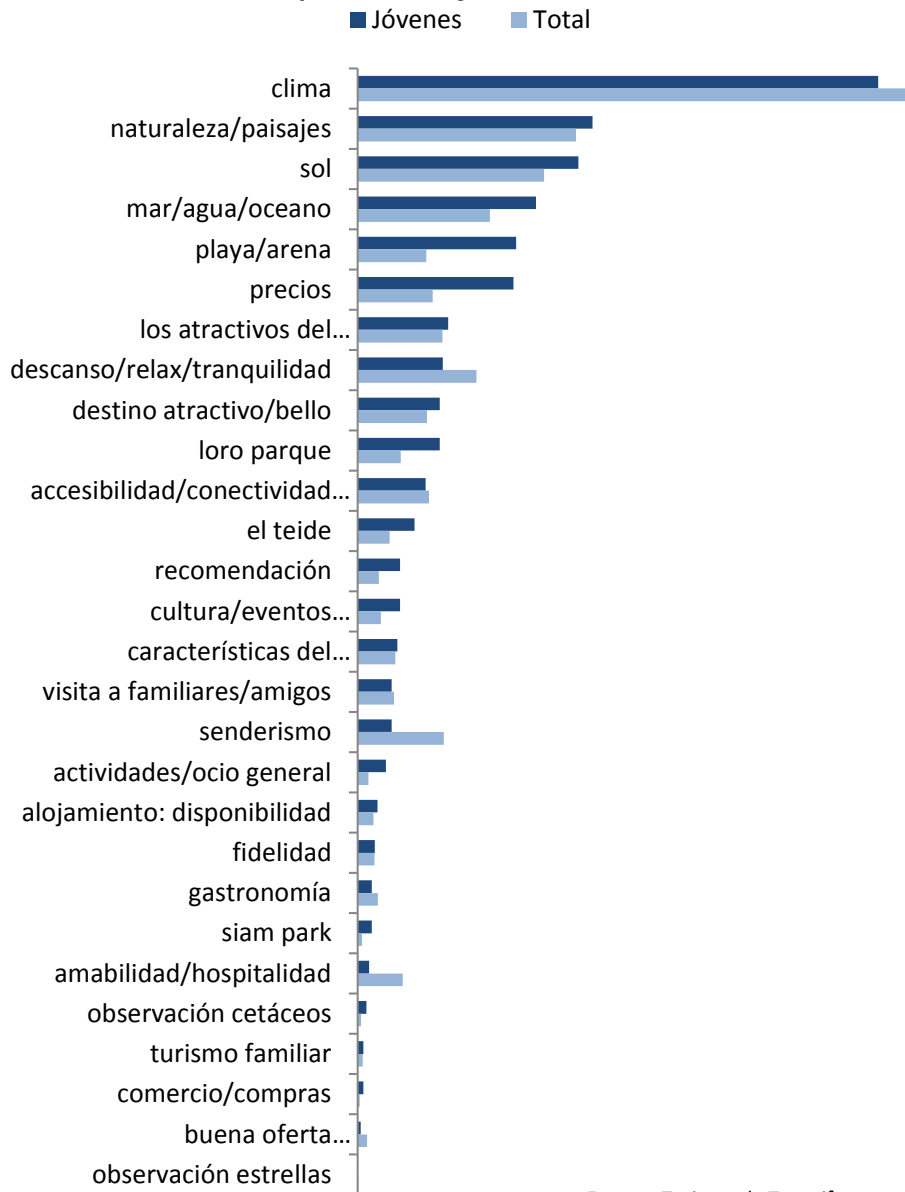
Ambos grupos coinciden en los cuatro primeros factores motivacionales: clima, naturaleza/paisajes, sol y mar/agua/océano. El clima es para ambos casos (total de turistas alemanes y jóvenes turistas alemanes) el principal motivo: 60% y 56% respectivamente. Por otro lado, encontramos diferencias notables en algunos de estos

² Las cifras exactas pueden consultarse en Anexo, tabla 2

factores motivacionales. El precio para los jóvenes es mucho más relevante, al igual que la playa o incluso el Loro Parque. Ocurre al contrario con factores como el descanso/relax, el senderismo o la hospitalidad.

Gráfico 2

Motivación para viajar a Tenerife en %



Fuente: Turismo de Tenerife
Elaboración propia

Los jóvenes, como podemos observar en la gráfica, responden a un turismo de sol y playa donde el factor precio es clave para elegir la isla de Tenerife como destino vacacional. Esto se puede observar también en el gasto total de las vacaciones de los turistas tanto en origen como en Tenerife. La media del gasto para los turistas alemanes es de 1207 euros, en cambio, para los jóvenes de entre 15 y 30 años es menor: 954 euros (SPET Turismo de Tenerife, 2015)

Los lugares emblemáticos o más conocidos de la isla son también más importantes para este grupo de turistas como el Teide o el Loro Parque.

6.4 Lugares visitados/excursiones

En esta pregunta, los encuestados responden con ayuda de una lista desplegable, las zonas que han visitado mediante excursiones. Son trece las opciones disponibles más

Tabla 2

Excursiones en %		
	Jóvenes	Total
Realiza excursiones	87,2	85,32
El Teide	61,28	59,34
Puerto de la Cruz	52,45	46,97
Santa Cruz	48,89	45,45
Los Gigantes	47,07	39,13
Masca	33,84	33,13
Garachico/Icod	27,30	31,93
La Laguna	26,83	31,45
Vuelta a la Isla	23,48	22,18
Playa Las Teresitas	21,04	17,00
La Orotava	19,58	25,59
Anaga/Taganana	17,38	19,50
Teno/Buenavista	17,38	20,43
Candelaria	9,17	13,01
Otras excursiones	3,66	2,96

Fuente: Turismo de Tenerife
Elaboración propia

un espacio donde los turistas pueden añadir algún lugar que no se encuentre en la lista.

El porcentaje de jóvenes alemanes que realiza excursiones en la isla de Tenerife es muy elevado al igual que el total de turistas alemanes. La diferencia es poco importante. Los tres primeros lugares que reciben más visitas por parte de los alemanes coincide en ambos grupos: El Teide, el Puerto de la Cruz y Santa Cruz. Si observamos más

detalladamente, encontramos ciertas diferencias notables. La más llamativas son la excursiones a los Gigantes, al Puerto de la Cruz o a la playa de Las Teresitas. En estos tres casos, los porcentajes de los jóvenes son notablemente mayores. En menor medida, la visita a Santa Cruz, al Teide o la vuelta a la isla, también son excursiones más realizadas por los jóvenes que por el total.

En cuanto a las excursiones notablemente menos realizadas por el grupo de jóvenes comparándolas con el total, destacamos la visita a la Orotava, a La Laguna, a Candelaria, a Garachico/Icod y a Teno/Buenavista. En este caso, estas excursiones obtienen un porcentaje mayor en el total de turistas alemanes.

Cabe interpretar que la motivación cultural y las visitas a atracciones de este tipo está menos presente entre los jóvenes.

Con respecto a las otras excursiones/visitas nombradas en la encuesta, destaca sobre todo el Médano, probablemente asociado a la práctica de windsurf.

6.5 Actividades

En cuanto a las actividades realizadas por los turistas alemanes en Tenerife en el año 2014 también encontramos ciertas diferencias en cuanto al total. Los encuestados responden a la siguiente pregunta: ¿Ha practicado usted durante estas vacaciones en Tenerife alguna de las actividades que se citan a continuación? Los encuestados disponen de una lista de 17 actividades que han de marcar en el caso de que las hayan practicado. También disponen de un espacio para escribir otra actividad que no se encuentre en la lista.

Los datos³ muestran que el 87,2% de los turistas jóvenes sí realiza actividades frente al 78,76% del total. Coinciden aquí sus rasgos, por tanto, con el del perfil de turista activo post-moderno. En cuanto a los parques temáticos, el porcentaje es mayor, lo mismo pasa con la observación de ballenas: el 27,44% de los alemanes jóvenes, realizan esta actividad, sin embargo, como vimos anteriormente en los factores de motivación, esta

Tabla 3

Actividades en %		
	Jóvenes	Total
Realiza actividades	87,2	78,76
Parques temáticos	65,85	46,24
Senderismo	30,79	37,97
Observación ballenas	27,44	16,40
Teleférico al teide	18,29	16,60
Observación estrellas	8,84	5,31
Buceo	4,57	2,42
Surf/windsurf	4,27	1,95
Deporte aventura	4,27	2,55

Fuente: SPET Turismo de Tenerife

Elaboración propia

actividad prácticamente no se nombra. Esto podría deberse a una falta de publicidad en el lugar de origen. Lo mismo podríamos deducir de la observación de estrellas. Casi el 9% de los turistas jóvenes alemanes practicó esta actividad pero al preguntarle por las motivaciones que los llevaron a tener en cuenta a Tenerife, esta actividad no tuvo representatividad alguna aun siendo Canarias un destino perfecto y único

³ Los datos completos de actividades pueden consultarse en Anexo, tabla 3

en Europa para esta actividad. Los jóvenes también realizan más actividades deportivas que el total, pero el porcentaje es bajo. En este sentido, el senderismo es la actividad deportiva más frecuente, pero la realizan menos que el total.

6.6 Insatisfacción

Esta pregunta es la última de la Encuesta General y pregunta lo siguiente: Señale por último, en orden de importancia, los tres aspectos que menos le han gustado de estas vacaciones que acaba de pasar en Tenerife. Al igual que para la pregunta de motivación, los encuestados disponen de un espacio para rellenar los tres factores que más le han disgustado⁴.

Los jóvenes se quejan un 10% más que el total de los alemanes, son por tanto más exigentes. El principal motivo, para ambos grupos es el alojamiento, ya sea las infraestructuras, el aspecto o incluso la gastronomía. Los jóvenes también tienen mucho en cuenta la venta callejera o el aspecto de las playas, ambos tienen más peso negativo. Profundizando más en las quejas sobre las playas y usando los datos desglosados, es decir, el tercer nivel, podemos observar las quejas más detalladamente. Para las quejas sobre las playas destacan los promotores/vendedores,

Tabla 4

Insatisfacción en %		
	Jóvenes	Total
se quejan	59,15	49,73
alojamiento	21,65	16,33
venta callejera	15,55	8,20
playas	10,67	6,18
medioambiente urbano	9,76	12,03
carreteras/ tráfico urbano	7,62	5,24
actividades	7,01	4,10
clima	7,01	6,25
naturaleza/paisaje natural	4,57	4,03
tenerife en general	4,27	2,42
autobuses regulares	4,27	2,49
masificación	3,96	4,17
aeropuerto	3,66	4,57
restaurante/bar/pub	3,35	1,81
infraestructuras urbanas	2,74	3,23
comercio alimentación	2,13	0,81

Fuente: SPET Turismo de Tenerife

Elaboración propia

la suciedad y la limpieza en general y los precios de las sombrillas y hamacas.

El medio ambiente urbano, que es el segundo motivo de queja para el total de alemanes, para el grupo de jóvenes parece no tener tanta relevancia y ocupa el cuarto lugar.

En cuanto a las actividades, ya vimos anteriormente que el porcentaje de jóvenes que las realizan es mayor que el total.

Para este grupo, las actividades son también un motivo de queja, mayor que para el

⁴ Los datos de insatisfacción se pueden consultar en Anexo, tabla 4

total de alemanes. Detalladamente, en los parques temáticos en general, los precios y las colas del teleférico del Teide y los precios de las excursiones son donde inciden estas quejas.

A pesar del elevado porcentaje de turistas que se queja, la satisfacción general de sus vacaciones, que se expresa sobre 10 puntos (0 peor, 10 mejor), es bastante alta. Para el año 2014, la satisfacción de los turistas alemanes es de 8,38 puntos, para los jóvenes, 8,41. Para el total de turistas que visitó Tenerife en 2014 la calificación asciende a 8,5 (SPET Turismo de Tenerife, 2015).

6.7 Uso de internet

Para el uso de internet se pregunta lo siguiente: ¿Utilizó usted internet para informarse, reservar, o contratar en relación con las presentes vacaciones en Tenerife? El 35% de los alemanes encuestados usó internet para informarse sobre la isla de Tenerife⁵. En cuanto a los jóvenes, el porcentaje es bastante mayor, un 49% afirma haber utilizado la red para buscar información de la isla. Aunque el porcentaje de jóvenes que usa internet para buscar información es mayor con respecto al total, sigue siendo menos de la mitad, lo que resulta sorprendente teniendo en cuenta que los jóvenes son el grupo que más usa internet globalmente.

⁵ Los datos sobre el uso de internet pueden consultarse en Anexo tabla 5

6.8 Tabla de Entrevistas

Ha viajado a Tenerife	Sí			No		
Sexo Edad	Hombre26 años	Hombre24 años	Mujer 22 años	Hombre30 años	Mujer21 años	Mujer25 años
Cómo te imaginas la isla (antes de ir)	Playa, mar, grandes complejos hoteleros	Playa, calor, clima	Palmeras, mar, calor	Clima, paisajes, comida	Relax, aburrido, playa	Calor, mar, relax, turismo de pareja
Cambiaron expectativas una vez en la isla y por qué	Sí. Naturaleza, diversidad, verde, cultura	Sí. Naturaleza, posibilidades deportivas, las cañadas	Siempre algo nuevo por hacer, nunca se aburría			
Actividades	Teide, visitar las ciudades (La Laguna, Santa Cruz)	Surf, Longboard, Teide	Teide, Loro Parque, observación cetáceos, fiesta			
Publicidad en redes sociales	Webs sí, Facebook no	No sabe	No, pero tampoco hace falta	No, ni en televisión ni en radio	No, pero fotos de amigos en redes sociales ya es publicidad	No, sólo cruceros y Caribe
Publicidad ajustada a la realidad	No. Falta información	Podrían informar sobre deporte	Sí y no. Publicidad de playa sí. Falta publicidad de actividades			
No he ido por				Coche, prefiere viajes más "moviditos" no todo el día en la playa	Aburrido, poca aventura	No llama la atención, muy típico, "ya podré ir más adelante"
Quejas	Algunos paisajes, parte sur	Masificación en el sur	Nada			
Lugar próximas vacaciones	Repetir Tenerife	Sudeste Asiático Tailandia, Bali, Australia	Grandes ciudades como Nueva York	Europa, senderismo	Tailandia	Camboya, Vietnam, Tailandia de mochilera

6.9 Análisis de entrevistas

Analizamos aquí pues los distintos discursos de las seis personas entrevistadas. Las entrevistas se realizaron en alemán, en el Anexo pueden consultarse las transcripciones traducidas de todas ellas.

Primero dividimos a los seis entrevistados entre los que sí han visitado Tenerife y los que no, ya que no todas las preguntas pueden ser aplicadas a ambos grupos. Las preguntas que sí son comunes para ambos son: Cómo te imaginas/bas la isla (expectativas) y si han visto publicidad de la isla en las redes sociales. A la primera pregunta, observamos que todos los entrevistados hacen referencia a lo mismo, el clima y la playa/mar: Estos factores son prácticamente los únicos que les vienen a la mente a la hora de crear una imagen de Tenerife previa. En cambio, estas expectativas o imagen previa cambian una vez visitan la isla. Los tres así lo afirman. Dos de ellos coinciden en que la naturaleza es el factor que más les sorprendió: *“Me sorprendió sobre todo la diferencia entre los distintos lugares de la isla. La parte norte es mucho más verde y no hay tantos edificios y hoteles como donde nosotros nos quedábamos”* (Entrevista 2). También nombran las posibilidades deportivas que ofrece la isla, factor que no sabían antes de llegar a Tenerife.

Los tres entrevistados que estuvieron en Tenerife, coinciden en haber hecho una excursión al Teide. Este dato confirma lo visto en la anterior tabla sobre las excursiones: la visita al Teide es la excursión más realizada.

Cinco de los seis entrevistados afirma no haber visto publicidad de Tenerife en las redes sociales, pero sí en oficinas de viaje. Uno de los entrevistados opina que no hace falta ya que Tenerife es muy conocido: *“no hace mucha falta yo creo, porque Tenerife es muy famoso en Alemania, todo el mundo quiere venir por el mar y el sol”*, otro en cambio, opina que las propias fotos subidas por los turistas a las redes sociales actúan como publicidad por lo que no sería necesario publicidad de organismos oficiales.

Para aquellos que sí visitaron la isla, la publicidad que han visto en el país de origen, no es del todo ajustada. Los tres coinciden en que falta información, sobre todo de las actividades que se pueden realizar en la isla. Uno de ellos opina que la información sobre las actividades sólo llega si se busca específicamente: *“Si hubiera sabido que había tantas oportunidades deportivas quizá hubiera ido más tiempo. Aunque supongo que también es cuestión de buscarlo. Yo no lo busqué pero tampoco me llegó esa información”* (Entrevista 2) Ya vimos anteriormente, que la mitad de los jóvenes que visitaron Tenerife en el año 2014 no usó internet para buscar información de la isla, lo que hace más difícil enterarse de la oferta.

En cuanto a los no visitantes, todos coinciden en que no lo han hecho por cuestiones como que es “muy típico”, “aburrido” y prefieren lugares más activos y “no estar todo el día en la playa”. Lo que se podría achacar nuevamente a la falta de búsqueda de información: *“Si viajo es para ir a algún sitio lejos o que me llame la atención. Tenerife me parece un poco aburrido y yo soy muy aventurera. Me gusta coger un mapa y echarme a caminar, hacer autostop...”* (Entrevista 5).

Justo lo contrario opinan los turistas que sí visitaron la isla. Uno de ellos afirma *“nunca me aburría, siempre había cosas que hacer”*(Entrevista 3) En cuanto a las quejas, se nombra el aspecto de la parte sur de la isla: sus paisajes y la masificación, pero en general no cambiarían nada de la isla: *“Pues no se me ocurre nada (que cambiar), salí muy contento. Solo espero que de aquí a 20 años sigan conservando los paisajes y no sea todo como la parte sur”* (Entrevista 2).

Con respecto a los lugares que los entrevistados planean visitar, tres coinciden en querer visitar destinos exóticos del sudeste asiático: Tailandia, Bali, Australia...

Coincidiendo una vez más, con el tipo de turista post-moderno aventurero.

Observamos pues un discurso mucho más positivo de aquellos que han visitado la isla, casi de sorpresa, ya que ninguno se imaginaba la isla así. Por el contrario, para aquellos que todavía no la han visitado, predomina un discurso mucho más negativo con la imagen de que la isla sólo ofrece playa y buen clima.

7. Conclusiones

El turismo alemán es el tercero de la isla de isla, por detrás del turismo peninsular y el británico. En el año 2014, llegaron 800.000 turistas de nacionalidad alemana a Tenerife. Como vimos anteriormente, aproximadamente el 20% de estos turistas son jóvenes de entre 15 y 30 años.

Recordemos pues las hipótesis de esta investigación: “Existen diferencias notables entre el perfil de turistas jóvenes alemanes y el total con respecto a las motivaciones, actividades realizadas, excursiones, etc.”

Habiendo analizado los datos anteriores, podemos afirmar que esta hipótesis es cierta. Son muchas las diferencias entre ambos grupos. Empezando por el lugar de hospedaje, los jóvenes prefieren como bien dijimos antes, hospedarse en la parte sur de la isla, donde la oferta de clima y playa es predominante. En la cuestión de las motivaciones que llevan a los turistas a contemplar la isla como posible lugar de vacaciones, los jóvenes responden claramente al perfil del turista en busca de playa sol y mar, dándole mucha importancia como es lógico al factor precio, pues estos turistas no disponen de mucho poder adquisitivo.

Se muestra a su vez un turista más activo, coincidiendo con las teorías del turista post-moderno de Urry, son más los jóvenes que realizan actividades en la isla que el total y más concretamente los parques temáticos, que Urry destaca, denominándolas atracciones turísticas hiperreales, características de la mirada turística post-moderna. En cuanto a las quejas, el turista joven se muestra más crítico en cuanto a las ofertas de las actividades de la isla con respecto al total. Estos se quejan más que el resto de turistas. De nuevo, esta exigencia respecto a las experiencias turísticas es un rasgo planteado tanto por Urry (1990) como por Cohen (2005), como característica clave de la “nueva” demanda turística.

Se podría afirmar que el perfil de turista joven de “sol y playa” que predomina en la isla de Tenerife, es fruto de la publicidad e imagen previa de la isla que los turistas obtienen en su lugar de origen. Este turismo, indispensable para la economía de la isla podría coexistir con un turismo más dirigido al turismo de aventura. Esto nos lleva a la segunda hipótesis: “En el país de origen (Alemania), no llega información sobre todas

las actividades que se pueden realizar en la isla, a no ser que el turista lo busque específicamente, por lo que se crea en una falsa imagen, que algunos tachan incluso de “aburrida” o poco atractiva. Como hemos podido observar anteriormente, las entrevistas muestran claramente la imagen previa y única de Tenerife como lugar de playa y sol. Estas perspectivas cambian una vez han visitado la isla, pues las actividades que se ofrecen superan las expectativas del turista. Esto no sólo se observa en las entrevistas cualitativas, si comparamos las motivaciones con las actividades realizadas observamos que el porcentaje de motivación de “observación de cetáceos” es prácticamente nula, en cambio, es la tercera actividad más realizada por los turistas jóvenes: casi un 30%. Ocurre lo mismo con la observación de estrellas.

Esto podría deberse a un fallo de información o poca publicidad al respecto en el lugar de origen. Aquí resulta de gran ayuda la distinción de Marrero y Abdul-Jalbar entre turistas intencionales y accidentales: las atracciones que diversifican el producto turístico de la isla respecto a la oferta masiva de sol y playa satisfacen gratamente a los turistas accidentales, pero no llegan a constituir factores pull que se conozcan lo suficiente como para atraer turistas intencionales, principalmente motivados por este tipo de atractivos. Así, los turistas entrevistados en origen afirman que hay poca información sobre las posibilidades de la isla. A no ser que se busque específicamente, la información sobre la oferta no convencional no llega al turista. Resulta un tanto paradójico sabiendo que estamos ante una revolución de la información y del uso de las TIC, menos de la mitad de los jóvenes usara internet para buscar información sobre la isla de Tenerife. Esto podría traducirse a una fuerte imagen previa ya nombrada anteriormente o a una falta de interés por parte de los jóvenes. Se trata de cuestiones que requieren análisis más profundos, fuera del alcance de este trabajo.

Podría decirse que se transforma la percepción del turista y su patrón de actividades, que viaja con la intención única de turismo de “sol y playa” pero al llegar a la isla y conocer las posibilidades que esta ofrece, se muestra mucho más activo. En este sentido los turistas alemanes y, como hemos mostrado, particularmente los jóvenes de esta procedencia se muestran especialmente inquietos. Que las expectativas se vean mejoradas al llegar a la isla puede ser muy positivo, pero por otro lado, hay que tener cuidado, ya que si el turista en origen tiene bajas expectativas sobre el destino y piensa

que está masificado no esperaría nada sorprendente, lo que inhibiría su elección de Tenerife como destino.

8. Bibliografía

Camarero Rioja, M.(2002). Tipología de la Demanda Turística Española. El Turista Posmoderno y las Tecnologías de la Información, *IV Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. TuriTec*, Universidad de Málaga.

Cohen, E. (2005). Principales tendencias en el turismo contemporáneo, *Revista política y Sociedad*, Universidad Complutense de Madrid, Vol 41, No1.

Espejo Marín, C. y Mansilla Pérez, A. (1988). El turismo alemán en España, notas para su análisis, *Cuadernos de Turismo, Nº2*, Universidad de Murcia, págs. 41-54.

González Lemus, N. (2003). Nacimiento, desarrollo y consolidación del turismo en Canarias, *Revista semanal La Prensa, El Día*, 20 Diciembre, Santa Cruz de Tenerife.

MacCannell, D. (2003). *El turista. Una nueva teoría de la clase ociosa*. Madrid: Melusina.

Marrero, J.R. & Abdul-Jalbar, B. (2012). Turismo cultural y planificación del viaje: Un estudio de caso. *Tourism & Management Studies*, 8, 41-47.

Oliver, J. y Relancio, A (2007): *El descubrimiento científico de las Islas Canarias* La Orotava, Fundación Canaria Orotava de Historia de la ciencia, 297 páginas

Organización Mundial del Turismo, (2015). *Annual Report 2014*, 88 páginas disponible en www.wto.org (acceso el 15/6/2015)

Rodríguez Aguiar, E.(2007). El turismo de masas en Canarias, *Revista Canarii, Canarii 7*, Diciembre, Santa Cruz de Tenerife.

Rodríguez González, P. (2005). *Uso de internet en el turismo receptivo de Tenerife*, En A. Álvarez Sousa (Ed.), *Ocio, Turismo y Deporte*. A Coruña, Universidade A Coruña. Págs. 331-354

Rodríguez González, P. (2005). Puerto de la Cruz. Estudio de caso de un destino turístico maduro. En A. Álvarez Sousa (Ed.), *Ocio, Turismo y Deporte*. A Coruña, Universidad de A Coruña.

SPET Turismo de Tenerife, 2015. *Turismo en cifras*, recuperado el 20 de Abril del 2015, de <http://www.webtenerife.com/investigacion/>

Urbain, J. (2003). *At the beach*. U of Minnesota Press, Saint Paul, 362 páginas.

9. ANEXOS

Tabla 1
Evolución por grupos de edad y edad media

	EDAD DE LOS TURISTAS ALEMANES %						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
25 años y menos	9,51	8,01	8,56	12,04	10,27	7,02	10,89
26 a 30 años	8,88	8,88	8,84	9,93	9,84	8,83	11,16
31 a 45 años	23,32	20,45	24,19	25,07	22,38	21,35	18,68
46 a 50 años	12,01	11,72	11,60	11,83	12,54	14,54	12,30
51 a 60 años	22,41	21,32	20,86	18,45	20,82	24,10	22,98
61 y más años	20,26	24,02	20,72	20,42	22,10	21,92	22,18
no contesta	3,61	5,60	5,23	2,25	2,05	2,24	1,81
Media de Edad (años)	47,26	49,03	47,62	45,95	47,24	48,53	47,42

Fuente: Turismo de Tenerife

Elaboración propia

Tabla 2
Motivación

	Motivación en %		
	Total	15 a 25 años	26 a 30 años
clima	60,08	56,17	56,02
naturaleza/paisajes	23,52	25,93	24,70
sol	20,09	24,69	22,89
mar/agua/oceano	14,25	19,75	18,67
descanso/relax/tranquilidad	12,77	9,88	8,43
senderismo	9,27	4,94	2,41
los atractivos del destino/lugares	9,14	8,64	10,84
precios	8,06	17,28	16,27
accesibilidad/conectividad/destino atractivo/bello	7,66	4,94	9,64
playa/arena	7,39	19,75	14,46
amabilidad/hospitalidad	4,84	1,23	1,20
loro parque	4,64	8,02	9,64
características del alojamiento	4,03	1,85	6,63
visita a familiares/amigos	3,90	5,56	1,81
el teide	3,43	8,02	4,22
nadar/baños	2,62	4,32	2,41
cultura/eventos culturales/cosplay	2,49	5,56	3,61
recomendación	2,28	5,56	3,61
gastronomía	2,15	0,62	2,41
fidelidad	1,81	2,47	1,20
alojamiento: disponibilidad	1,68	1,85	2,41
actividades/ocio general	1,14	3,70	2,41
celebración/aniversarios	1,08	0,00	0,60
buena oferta turística/servicio	1,01	0,00	0,60
deportes general	1,01	0,62	1,20
golf	0,67	0,62	0,00
surf/windsurf/kite surf	0,67	1,23	2,41
formación/estudios	0,67	3,70	0,00

Fuente: Turismo de Tenerife

Elaboración propia

	Motivación en %		
	Total	15 a 25 años	26 a 30 años
turismo familiar	0,54	0,00	1,20
buceo/submarinismo	0,54	0,00	1,81
seguridad	0,54	0,00	0,00
profesional/negocios	0,47	0,62	0,00
siam park	0,47	1,85	1,20
medico/personales	0,47	0,62	0,00
bike	0,40	1,23	1,20
lugares específicos	0,40	0,62	1,20
observación cetáceos	0,34	0,00	1,81
disponibilidad viaje o servicios	0,34	0,00	0,00
visitar otra isla/viaje combinado	0,34	0,00	0,60
caminar/pasear	0,20	0,00	0,00
comercio/compras	0,20	0,00	1,20
accesibilidad discapacitados	0,13	0,62	0,00
carreteras/transportes/deportes	0,13	0,00	0,00
otros parques temáticos	0,13	0,00	0,60
observación estrellas	0,07	0,00	0,00
destino cuidado/limpio	0,07	0,00	0,00
entrenamiento/competición	0,07	0,00	0,00
decisión de otra persona	0,07	0,00	0,00
variedad de opciones	0,07	0,00	0,60
otros	0,07	0,62	0,00
premio/regalo	0,00	0,00	0,00
ocio nocturno/ vida nocturna	0,00	0,00	0,00
turismo interior	0,00	0,00	0,00
escalada/parapente	0,00	0,00	0,00
crucero	0,00	0,00	0,00
ligue/sexo	0,00	0,00	0,00
mejoras en la isla (infraestructuras)	0,00	0,00	0,00
menos masificado	0,00	0,00	0,00
viaje en grupo	0,00	0,00	0,00
total casos	1488	162	166
si contestan (% casos)	93,82	92,15	95,78

Fuente: Turismo de Tenerife

Elaboración propia

Tabla 3
Actividades

	Actividades en %		
	Total	15 a 25 años	26 a 30 años
Realiza actividades	78,76	85,80	88,55
No realiza actividades	17,14	12,96	9,64
sí realiza parques temáticos	46,24	64,81	66,87
sí realiza senderismo	37,97	30,25	31,33
sí realiza teleférico al teide	16,60	16,05	20,48
sí realiza observación ballenas	16,40	26,54	28,31
sí realiza museos..	7,93	3,70	8,43
sí realiza tratamientos salud	6,59	6,79	6,02
sí realiza exc. otra isla	6,52	2,47	6,63
sí realiza fiestas...	5,31	3,70	3,61
sí realiza observación estrellas	5,31	9,88	7,83
sí realiza bike	2,82	3,09	4,82
sí realiza deporte aventura	2,55	2,47	6,02
sí realiza birdwatching	2,55	0,00	6,63
sí realiza buceo	2,42	4,32	4,82
sí realiza surf...	1,95	4,94	3,61
sí realiza golf	1,48	0,62	0,00
sí realiza navegación	1,48	1,23	3,61
sí realiza otras actividades	1,01	1,23	0,60
sí realiza rutas a caballo	0,34	0,00	1,20

Fuente: Turismo de Tenerife
Elaboración propia

Tabla 4
Insatisfacción

	Insatisfacción en %		
	Total	15 a 25 años	26 a 30 años
alojamiento	16,33	22,22	21,08
medioambiente urbano	12,03	9,26	10,24
venta callejera	8,20	17,90	13,25
clima	6,25	8,02	6,02
playas	6,18	8,64	12,65
carreteras/ tráfico urbano	5,24	11,11	4,22
aeropuerto	4,57	3,70	3,61
masificación	4,17	4,32	3,61
actividades	4,10	4,94	9,04
naturaleza/paisaje natural	4,03	6,79	2,41
infraestructuras urbanas	3,23	1,23	4,22
autobuses regulares	2,49	6,17	2,41
tenerife en general	2,42	4,94	3,61
restaurante/bar/pub	1,81	3,09	3,61
percepción inseguridad	1,55	3,09	0,60
resto comercio	1,41	0,62	3,01
comercio alimentación	0,81	2,47	1,81
información/comunicación	0,81	1,23	0,00
identidad	0,54	0,00	2,41
alquiler de coche	0,54	0,62	1,81
destino para mayores	0,40	0,62	0,60
taxis	0,20	0,00	0,00
sanidad/salud	0,13	0,00	0,00
ocio/vida nocturna	0,07	0,00	0,00
total casos	1488	162	166
no se quejan	50,27	38,27	43,37

Fuente: Turismo de Tenerife
Elaboración propia

Tabla 5
Uso internet

	Uso internet en %		
	Total	15 a 25 años	26 a 30 años
Consultó	35,22	49,38	49,40
Uso internet pero no inf.	41,40	33,33	36,14
No usó internet	22,11	16,05	13,86
No contesta	1,28	1,23	0,60
Total	1488	162	166

Fuente: Turismo de Tenerife
Elaboración propia

ENTREVISTAS TRANSCRITAS

Entrevista 1

Hombre, 26 años

¿Cuándo fue la última vez que estuviste en Tenerife?

La última vez que estuve en Tenerife fue en 2011.

¿Habías estado más veces?

Sí, he ido dos veces. La primera vez fue un año anterior, en 2010.

¿Cuánto tiempo estuviste?

La primera vez me quedé entre dos y tres semanas y la última vez sólo una semana.

¿Antes de viajar a Tenerife, cómo te lo imaginabas? ¿Al llegar te pareció diferente a lo que esperabas?

No sabía mucho de Tenerife, sabía que era una isla por lo que estaba rodeado de mar y muchas playas. Muchos turistas alemanes viajan a las Islas Canarias por lo que lo primero que me venía a la mente eran los grandes complejos hoteleros. Eso fue lo primero que se me pasaba por la cabeza.

Al llegar a la isla, vi que en efecto esa parte de grandes hoteles existía, pero apenas lo vi en mi primer viaje. La primera vez que visité la isla me quedé casi todo el tiempo en el norte y era muy distinto. Me sorprendí muchísimo, sobre todo por la diversidad/variedad, por la naturaleza. La vegetación era un poco seca. No me quedé en hoteles, sino en casa de amigos. En la esperanza y también en otros lugares.

¿Has estado en otra isla?

La segunda vez que visité Tenerife también estuve en Gran Canaria pero sólo un fin de semana.

Hay algo que te sorprendiera nada más llegar, o decepcionara?

Lo que me llamó mucho la atención, de forma negativa es que había mucha naturaleza pero estaba todo lleno de invernaderos. El paisaje me parecía feo.

Por lo demás lo que me llamó la atención, como te dije antes, fue la diversidad de la naturaleza, el paisaje cambiante según la zona donde te encuentres, los bosques, el mar... Y como cambia el clima según estés en una parte de la isla.

¿Qué actividades realizaste?

Realmente actividades organizadas no muchas, fui al Teide. Utilicé mucho el coche e intenté ver lo más que pude. Fui a las playas del norte y estuve varios días paseando por La Laguna.

¿Existe aquí en Alemania publicidad de las Islas Canarias en redes sociales?

En qué tipo de redes sociales?

Webs, Facebook, twitter, Instagram...

Yo creo que sí, sí. En cualquier página de viajes dónde escribas en qué lugar consigo sol en esta época del año, aparecen las Canarias siempre, porque están muy al sur pero siguen perteneciendo a Europa por lo que la conectividad es muy buena y se consiguen vuelos baratos. Hay otras alternativas como Egipto o Marruecos que están situadas también al sur pero claro, es otra cultura totalmente distinta y claro, Tenerife está lejos pero sigue siendo Europa y hay una mayor identificación cultural. Existe publicidad para eso.

Luego en todas las oficinas de viajes en Alemania encontrarás publicidad de las Islas Canarias.

¿Pero crees que los jóvenes van a las oficinas de viajes?

Los jóvenes no verdad, eso es otra cosa. Creo que las Islas Canarias tienen distintos grupos de turistas lo que es muy interesante. Los que van a las oficinas de turismo son mayores, de entre 40 y 50 años. Pero los jóvenes por ejemplo, yo conozco una amiga que fue a la Gomera y dice que la cultura ahí es más "hippie". Eso se comparte en las redes sociales también. Pero en grupos pequeños claro, ese tipo de turismo es menor.

¿Crees que la publicidad de Tenerife en Alemania muestra la realidad?

No, ahora que lo pienso... Tengo un amigo que me encontré la segunda vez que viajé a Tenerife que fue con su novia, ambos eran alemanes e hicieron un viaje organizado a Tenerife y se hospedaron en uno de esos complejos hoteleros en el sur de la isla. Fueron a una oficina de viaje y lo miraron ahí. A ellos le dieron un prospecto y tal, donde venía el Drago Milenario y unas playas, que luego me enteré de que la arena no era de verdad sino que la trajeron del Sahara.

Bueno eso es sólo en las Teresitas, una playa.

Sí, bueno, pues mi amigo estuvo ahí en esa playa, y es la playa que publicitan en los prospectos. Luego está el parque temático ese, el Loro Parque, pero claro, eso tampoco es la realidad de la isla.

Estuve en La Laguna con un amigo, donde también hay turistas pero no tan extremo como en el sur, y fuimos a otra playa con otras personas y estuvimos hablando de la realidad del lugar: de la cultura, del idioma, de la comida, de la música. Yo sé que las arepas es algo muy típico de Tenerife o de las islas Canarias YO: Bueno realmente son de Venezuela pero sí, se comen mucho en Canarias.

Si bueno, pero es típico comerlo ahí, y claro, mi amigo jamás lo hubiese conocido si no lo llevase yo, porque se quedaba en el sur, que ahí sólo hay pizzerías y bares ingleses, pero no hay nada canario.

¿Si tuvieses mucho poder adquisitivo, elegirías Tenerife como lugar de vacaciones o elegirías otro lugar?

Estaba antes pensando, que mi novia le gustaría mucho ir a un lugar con mar, y estaba pensando en llevarla a Tenerife.

¿No pensaste en Ibiza o Mallorca primero?

No, eso no es para mí.

¿A qué te refieres?

Pues yo sé que Mallorca tiene lugares bonitos, pero por lo que se dice aquí en Alemania, el turismo de Mallorca es turismo "ballaman".

Qué es turismo ballaman?

Es una expresión para el turismo que es solo beber, beber y beber, música y fiesta. No tiene absolutamente nada que ver con España. Sólo porque está cerca y hay sol y playa.

¿Y no crees que eso pase en Tenerife?

Sí, pasa. Pero ya no asocio Tenerife con eso, se cambió mi perspectiva al visitar la isla.

¿Por qué crees que los jóvenes viajan más a esos destinos como Ibiza y Mallorca y los adultos más a Tenerife?

Claro eso tiene que ver con ese turismo de fiesta, por las discotecas y por el ambiente.

¿Recomendarías Tenerife a tus amigos?

Por supuesto.

¿Si tuvieras el poder para cambiar algo de la isla? ¿Qué te falta en la isla?

Pues no lo sé... Yo por lo menos voy y soy capaz de investigar y buscar yo, no me tienen que dar las cosas hechas. No me gusta que me digan: Toma esto es para ti, haz esto y haz lo otro y pásatelo bien, sino que yo mismo puedo viajar y decido que hacer ahí.

Ahí, en Tenerife se puede hacer todo cuando tienes la iniciativa. Se puede, pero ya creo que existe, ver qué rutas de senderismo o de naturaleza existen. Ahora mismo no se me ocurre nada para cambiar de la isla, salvo lo de los invernaderos que afean el paisaje.

¿Cambió desde la primera vez que fuiste?

En cuanto a la crisis por ejemplo, algo sí escuché, pero como estuve todo el rato en el ámbito familiar y no tuve mucho contacto con la gente de ahí, pero a veces que sí hablaba con alguien sí noté un cambio de comportamiento. Hablaban de problemas y del trabajo.

¿A dónde viajan tus amigos?

Pues a muchísimos lados, sobre todo a Sudamérica y los que tienen más dinero viajan más a Tailandia o Australia que es un lugar muy querido por los alemanes.

¿Conoces a muchos que hayan viajado a la isla?

Pues jóvenes no conozco muchos, una amiga de mi novia y uno de clase. También conozco a muchos que han decidido hacer Erasmus ahí.

Es que yo creo que los jóvenes que lo que quieren vivir es sólo fiesta y beber. Y no están interesados en el lugar en sí. Cuánto mayor se es, más cambian tus intereses.

También a veces lo único que se quiere es sol y punto y no buscas otra cosa.

Entrevista 2

Hombre, 24 años

¿Cuándo fue la última vez que fuiste a Tenerife?

Estuve hace dos años y fue la primera vez que iba.

¿Cuánto tiempo te quedaste?

Me quedé 10 días en la isla. Me quedé con unos amigos en unos apartamentos de Las Américas.

¿Antes de ir a la isla, cómo te lo imaginabas?

Pues nosotros queríamos un sitio con mar. Y buscamos por internet diferentes lugares. Al final nos decidimos por Tenerife porque entraba dentro del presupuesto y también nos lo habían recomendado varias personas. Tampoco me hice una idea clara de la isla, sólo pensaba en ir a la playa y ya está.

Siempre había escuchado cosas buenas de la isla, sobre el clima sobretodo, sobre los plátanos que son muy ricos y también sobre la gente.

¿Visitaste alguna otra isla?

No, sólo estuve en Tenerife.

¿Qué es lo que más te sorprendió/decepcionó?

Pues cuando estaba en el avión me impresionó como lo seco o marrón que parecía desde arriba. Una vez ya en la isla me cambió un poco la idea. Algunos de nosotros, a ver éramos como 10 amigos, algunos de nosotros no teníamos ganas de quedarnos todo el rato en el hotel o por esa zona así que alquilamos un coche varios días y nos recorrimos prácticamente toda la isla. Me sorprendió sobretodo la diferencia entre los distintos lugares de la isla. La parte norte es mucho más verde y no hay tantos edificios y

hoteles como donde nosotros nos quedábamos. El Puerto de la Cruz me pareció muy bonito. Y también La Laguna. Lo que más me sorprendió fue el Teide y las Cañadas. El sitio es increíble. No me lo esperaba así. Tenemos muchas montañas en Alemania, los Alpes por ejemplo, pero la zona del Teide parece como otro planeta.

Decepción, decepción... quizá demasiados hoteles en el Sur. Creo que no es muy representativo de la isla. En esa parte faltaba un poco de identidad española, o de Tenerife. Queríamos probar comida de ahí, pero en el sur fue casi imposible encontrar algún restaurante.

¿Qué actividades realizaste?

Pues muchísimas, fuimos al parque acuático, Siam Park. A un amigo y a mí, nos gusta mucho el surf y ese tipo de deportes de agua, y nos enteramos que en el Médano se hacían cosas así. No sabíamos que había cultura surfera en Tenerife. Eso fue lo mejor.

Otros me acuerdo que fueron al Loro Parque pero a mí no me llamaba mucho la atención.

Tuve que meterme en páginas específicas para saber si había sitios para practicar deportes como escalada o algún club de longboard.

¿Qué es longboard?

Es un monopatín largo, se sube una montaña en coche normalmente y se baja por la carretera con el monopatín. Lo hicimos un día y fue una pasada. Hay muchas carreteras por donde no pasan muchos coches. No íbamos con la idea de hacerlo pero nos enteramos ahí mismo y nos decidimos. Me gustan los deportes extremos.

También salimos al mar con kayaks.

¿Crees que la publicidad de la isla se adecúa a la realidad?

Creo que la publicidad es escasa. No el volumen de publicidad, porque es muy famoso Tenerife en Alemania y en casi todas las oficinas de viajes lo publicitan. Pero ya te digo, yo no iba con la idea de practicar mucho deporte, íbamos más bien con la idea de playa nada más, porque es realmente por lo que Tenerife es conocido, por el sol y el mar. Si hubiera sabido que había tantas oportunidades deportivas quizá hubiera ido más tiempo. Aunque supongo que también es cuestión de buscarlo. Yo no lo busqué pero tampoco me llegó esa información.

¿Es suficiente la publicidad de Tenerife en las Redes Sociales?

Yo no estoy en muchas redes sociales, no sé qué decirte. No tengo Facebook ni Twitter.

¿Cambiarías algo de la isla?

Pues no se me ocurre nada, salí muy contento. Solo espero que de aquí a 20 años sigan conservando los paisajes y no sea todo como la parte sur.

¿Si tuvieras mucho poder adquisitivo a dónde viajarías?

Pues me encantaría ir a Indonesia, a Bali por ejemplo. A cualquier sitio donde se pudiera surfear bien y con montaña también. Nueva Zelanda también me llama mucho la atención...

Tailandia también.

Entrevista 3

Mujer, 22 años

La primera vez que visité Tenerife tenía 8 años, fui con mis padres y nos quedamos en la parte Sur, creo que se llamaba las Américas. Nos quedamos en un hotel pero no recuerdo el nombre.

La segunda vez fue el año pasado, estuve 4 meses haciendo Erasmus con la Universidad de La Laguna.

¿Qué idea tenías de la isla?

Yo recordaba sobre todo la playa y las piscinas cuando iba con mis padres y que constantemente me tenían que poner crema protectora porque el sol era fuerte. No recordaba mucho más, pero elegí Tenerife como lugar para hacer el Erasmus porque hablo un poco de español y porque necesitaba un sitio donde hiciese calor y poder ir a la playa cuando quisiese. Hace mucho frío en Alemania y Tenerife es un sitio paradisíaco.

Pero claro, yo no recordaba haber estado en La Laguna antes, yo sólo recordaba las playas y las palmeras. Al Erasmus fui con otra amiga y la primera semana fue horrible porque no paraba de llover y el frío en La Laguna era horrible, parecía que seguíamos en Alemania y yo quería irme. Encima no había calefacción en mi piso, cosa que no entendía por qué. Yo realmente no iba mucho con la idea de estudiar, sino más bien unas largas vacaciones de 4 meses. Pero nadie se espera que haga tanto frío en Tenerife.

¿Qué te sorprendió?

Que nunca me aburría. Siempre hay cosas nuevas que hacer.

¿En qué meses estuviste en Tenerife?

De Febrero a Mayo.

Ya pasados los días una vez ya instalada pude investigar más y resulta que el mal tiempo a veces es sólo en esa parte de la isla. Cuando iba a Santa Cruz por ejemplo, el tiempo era otro. Es súper curioso.

La isla no es tan pequeña como yo pensaba. Creo que una semana no te da tiempo para hacer o ver todo lo que ofrece la isla. Yo estuve cuatro meses y aun así no creo que lo haya visto todo.

¿Qué cosas/actividades hiciste?

Pues casi todas las semanas hacía algo nuevo, lo primero, aparte de visitar el centro de la Laguna y Santa Cruz, fue ir a la playa. A las Teresitas. No me gustó mucho porque siempre que iba hacía mucho viento. También fui al Teide las primeras semanas. Bueno, fui dos veces, en Mayo también fui. Cuando podía iba al sur que es donde más ambiente había.

¿Alguna actividad de pago?

Ah sí sí, fuimos al zoo ese, Loro Parque creo. Y estuvo muy bien. Es muy famoso en Alemania también. Creo que van todos los alemanes que visitan Tenerife.

Una vez en el sur fuimos en un barco a ver delfines y fue muy bonito. La verdad es que Tenerife me parece muy barato casi todo. Salía los fines de semana y las copas y el tabaco era súper barato comparado con Alemania.

¿Existe mucha publicidad en redes sociales de Tenerife?

Pues no lo sé, no suelo fijarme mucho en eso. Pero supongo que sí. Aunque no hace mucha falta yo creo, porque Tenerife es muy famoso en Alemania, todo el mundo quiere venir por el mar y el sol. Aunque no les recomiendo La Laguna...

¿Crees que la publicidad de la isla muestra la realidad?

Sí y no. Casi siempre lo único que yo veo aquí en Alemania sobre Tenerife son playas y palmeras. Se resalta mucho el clima. Por ejemplo, yo hace poco estuve en Colonia, y en la calle principal donde están las tiendas y eso, había una pantalla gigante que sólo ponía: Tenerife ahora mismo 22 grados. Pero una vez estás en la isla y si pasas suficiente tiempo te das cuenta que la playa es sólo una pequeña parte. A mí me llamó mucho la atención la diferencia entre sur y norte por ejemplo. En el norte hay mucha vegetación y es verde, no se parece a un destino paradisíaco como el que publicitan. ¡Ah! Me llamó mucho la atención también que la arena de las playas es negra, no lo recordaba así. Antes de llegar pensaba que qué bonito sería vivir ahí para siempre, pero que en el fondo tenía que ser un poco aburrido, pero una vez allí me di cuenta de que no es un lugar tan aislado. Como te dije antes, hay muchas cosas que no hice o no me dio tiempo.

¿Cómo qué?

Pues hice un amigo ahí en Tenerife que hacía eso de tirarse en paracaídas por una montaña y aterrizar en la playa. Eso me hubiera gustado.

También me habría gustado visitar todas las islas pero me parecía un poco caro.

¿Qué sabrías decirme de la cultura?

Pues que hablan súper rápido los canarios. No se parece al español que aprendí en el colegio. Me costaba entender.

Fui a la romería de Tegueste y tuve que alquilar un traje de esos porque todos iban así vestidos. Fue muy divertido. Pero la cultura no es tan tan distinta a la nuestra. Son más simpáticos.

¿Recomendarías Tenerife a tus amigos?

Pues sí, me gusta mucho la isla, se puede hacer de todo. Además no es muy caro venir.

¿Cuál es la diferencia entre Ibiza/Mallorca y Tenerife?

Pues estuve en Mallorca hace 3 años, y también es muy divertido. Pero no era lo mismo, porque ahí sólo fui por una semana, no me dio tiempo a conocer mejor el sitio, pero lo que se hace en Ibiza también se puede hacer en Tenerife. Lo que pasa es que Ibiza está mucho más cerca. Tengo más amigos que han ido a Ibiza que a Tenerife, es que también es más barato viajar ahí.

Pero a mí me gustó mucho el Teide y eso no lo tiene ni Ibiza ni Mallorca.

Si pudieras viajar a cualquier lugar del mundo a dónde irías?

A Nueva York, bueno a cualquier lugar de Estados Unidos. Me encanta Estados Unidos.

Conoces mucha gente que haya ido a Tenerife?

Algunos, sí. Pero casi todos van con sus familias.

¿Qué cambiarías de la isla?

El tiempo de La Laguna! De resto no cambiaría nada... mmmh.. no, no cambiaría nada.

Entrevista 4

Hombre, 30 años

Dónde has estado de vacaciones? A dónde has ido?

Pues la última vez estuve de senderismo en Suiza y la anterior vez hice un viaje cultural a Andalucía. Me gusta mucho esa región. Me gusta hablar español, la comida es buena y la gente también.

¿Qué asocias con Tenerife?

Buen tiempo. Bonitos paisajes, buena comida...

Existe alguna razón por la que no haya visitado Canarias?

Pues realmente no se me ocurre ningún motivo en concreto. Siempre que viajo me gusta coger el coche y recorrer lo más posible. Puede que asocie una isla con no poder recorrer largas distancias. Además, todavía soy joven y prefiero aprovechar ahora para hacer viajes más "moviditos" y no estar todo el día en la playa. Hasta que no me fallen las piernas no haré turismo de playa.

Conoce gente que haya ido a Tenerife? Qué opinan de la isla?

Sí, algunos amigos. Pues estaban muy impresionados, algunos fueron con hijos. La mayoría del tiempo fueron estuvieron en la playa. En Tenerife y en Gran Canaria.

Lo que he oído es que entre las islas son todas muy distintas entre sí. Tenerife por ejemplo es muy distinta a Lanzarote. Sé que hay mucha diferencia porque hay mucho desierto pero también mucho verde.

Conoce usted el Teide?

Sí, me gustaría escalarlo alguna vez. Pero tampoco es muy grande.

Ha visto usted publicidad en redes sociales?

Pues ahora que lo pienso, no me suena ver publicidad en redes sociales la verdad. Y en la tele o en la radio tampoco. Donde más es en las oficinas de viaje, ahí sí se encuentra mucho sobre las islas Canarias.

¿Dónde viajaría usted si tuviera mucho poder adquisitivo?

Pues viajaría mucho, y seguramente pasaría por las Islas Canarias, pero no sería el primer lugar que visitaría, no sería mi prioridad.

¿Qué asocias con Tenerife?

Pues diría por lo que sé, que tiene una buena estructura hotelera. Muy cómodo para viajar ahí, además es barato. La gente va ahí por el calor, para descansar sobretodo.

A qué lugares viajan tus amigos?

Australia, Nueva Zelanda pero también Sudamérica. Sobretudo sitios con paisaje y naturaleza.

¿Qué lugares son famosos dentro del turismo del senderismo?

En los últimos años han crecido muchísimo los lugares a los que ir a hacer senderismo. Portugal por ejemplo Algarbe, Italia también. El turismo alpino ha crecido mucho. Siempre más países cálidos para que el senderismo sea cómodo.

¿Planeas algún viaje?

De momento no, pero seguramente improvisaré algo por Europa en verano.

Entrevista 5

Mujer, 21 años

Mis últimos viajes fueron a Etiopía y el año anterior a Costa Rica.

Me gusta mucho la naturaleza y conocer lugares nuevos, estoy planeando ir a Tailandia con mi novio este verano.

Existe algún motivo en concreto para no haber ido a Tenerife o a las Islas Canarias?

Si viajo es para ir a algún sitio lejos o que me llame la atención. Tenerife me parece un poco aburrido y yo soy muy aventurera. Me gusta coger un mapa y echarme a caminar, hacer autostop...

¿Aburrido por qué?

Todas las personas que conozco que van a Tenerife es porque van en busca de playa y sol. Relax en general.

Conoces a alguien que haya visitado Tenerife? Qué opinan?

Mis padres y algunos amigos sí han viajado.

Pues mis padres siempre dicen que es un sitio muy relajante. Donde se puede pasear con tranquilidad e ir a la playa. Ellos han ido varias veces, sobre todo en invierno, porque el clima es muy bueno. Tampoco dicen mucho más. Ah sí, he escuchado que hablan de la comida que es buena.

Mis amigos que han ido han vuelto todos morenos. Se pasan todas las vacaciones en la playa. Hace un par de años fue mi mejor amiga y no recuerdo que me contara mucho. Puso fotos en Facebook. Me llamó la atención algunas fotos con montañas.

Has visto publicidad en las redes sociales?

Publicidad oficial? Pues no que yo recuerde. La mejor publicidad son las fotos que pone la gente en Facebook o en Instagram, pero publicidad de algún organismo oficial no he visto la verdad. Igual sí, pero no lo recuerdo.

Entrevista 6

Mujer, 25 años

A qué lugares has ido de viaje?

He estado en muchos sitios: Países Nórdicos, casi toda Europa, América, Asia...

Viví un año en Sudamérica después de dejar el colegio. Es muy típico en Alemania no empezar la carrera nada más terminar el colegio. Casi todo el mundo se coge un año para viajar o trabajar de voluntario.

¿Nunca has viajado a Tenerife?

No, estuve en Gran Canaria cuando tenía 5 años, fui con mis padres.

¿No te gustaría ir alguna vez?

Sí, por qué no. Pero no es un viaje que me llame mucho la atención, viajaría a otros lugares primero.

¿Por qué no te llama la atención?

No sé... es como muy típico ¿no? Prefiero viajar a lugares más lejos. A Tenerife ya podré ir más adelante.

¿Qué asocias con Tenerife?

El mar obviamente, la playa. El calor. Sé que hace calor en invierno también. Muchos alemanes viajan a Tenerife en invierno, el tiempo es muy bueno. Algunos amigos míos van a hacer turismo de pareja. Se quedan una semana en un hotel. Una especie de luna de miel.

¿Y qué dicen los amigos tuyos que han visitado la isla?

Que es preciosa, que se lo han pasado muy bien. Lo típico, que nadar en el mar era un placer. Unos amigos me contaron que los paisajes son preciosos. Pero en general no recuerdo nada fuera de lo común.

¿Has visto publicidad de la isla en redes sociales?

No. Pero delante de mi casa hay una oficina de viajes y tienen un poster de Tenerife. En redes sociales veo publicidad de cruceros, del Caribe o de lugares exóticos.

¿Planeas viajar a algún lugar?

De momento no, no tengo mucho dinero, pero si pudiese me encantaría viajar a Camboya, Vietnam o Tailandia. Tengo amigos que han ido de mochileros por esos sitios y es espectacular. Espero poder hacerlo de aquí a unos años.