


## MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

Análisis del turismo en la isla de La Palma, bajo las perspectivas de  
los residentes

Analysis of tourism in La Palma, using the residents' perceptions

Autor: D. Kevin Pérez Pedrianes



Grado en Turismo  
FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO  
Curso Académico 2015 / 2016

San Cristóbal de La Laguna, a 30 de junio de 2015.

## Contenido

1. RESUMEN (ABSTRACT) .....	4
2. INTRODUCCIÓN .....	4
3. MARCO TEÓRICO .....	5
3.1. Turismo Sostenible y percepción de los residentes. ....	5
3.1.1. Turismo Sostenible. ....	5
3.1.2. Destinos Turísticos Sostenibles.....	6
3.1.3. Certificaciones de Destinos Sostenibles.....	6
3.1.4. Opinión de los Residentes, en las estrategias de turismo sostenible. ....	7
3.1.5. Las Reservas de la Biosfera como instrumento para el impulso del desarrollo turístico.....	8
3.2. Modelo de Desarrollo Turístico en La Palma .....	9
3.2.1. Caracterización general de la isla de La Palma. ....	9
3.2.2. Marco normativo de la acción turística en La Palma. ....	10
3.2.3. Plan Especial Territorial de la Actividad Turística de la isla de La Palma.....	10
3.2.4. Estrategia de desarrollo turístico de la Reserva de la Biosfera La Palma. ....	11
3.2.5. Plan Estratégico La Palma. Territorio Inteligente 2014-2020.....	12
4. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS.....	13
5. METODOLOGÍA.....	14
5.1. Metodología: Elaboración del cuestionario y elección de atributos.....	14
5.2. Metodología: estructura del instrumento de investigación .....	15
6. RESULTADOS .....	17
6.1. Análisis de la evolución turística de la isla de La Palma .....	17
6.2. Análisis y resultados del cuestionario.....	22
7. CONCLUSIONES .....	36
8. PLANES DE MEJORA .....	40
9. BIBLIOGRAFÍA.....	42

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Evolución turistas 2010-14.....	17
Gráfico 2: Turistas según edad 2014 .....	18
Gráfico 3: Pernoctación media La Palma y Canarias.....	19
Gráfico 4: Comparación pernoctación media Canarias-La Palma.....	19
Gráfico 5: Recepción turistas por meses 2014 .....	20
Gráfico 6: evolución tráfico aéreo 1993-2014.....	20
Gráfico 7: Los campos de golf .....	24
Gráfico 8: Conocimiento Reserva de la Biosfera La Palma .....	24
Gráfico 9: Marca de productos Reserva de la Biosfera.....	25
Gráfico 10: Reconocimiento y precio en productos con marca Reserva de la Biosfera.....	26
Gráfico 11: Gráficos de la gestión de los residuos en la isla y el nivel de energías renovables disponibles .....	28
Gráfico 12: Carreteras y conexiones aéreas .....	28
Gráfico 13: Estado de la formación actual de la isla y sus necesidades de mejora.....	29
Gráfico 14: Seguridad personal en la isla y su mejora futura .....	30
Gráfico 15: Palabras que se relacionan con Reserva de la Biosfera.....	31
Gráfico 17: Sistemas de ahorro de agua.....	33
Gráfico 16: Reciclaje por parte de los residentes y dificultades .....	32
Gráfico 18: Instalaciones de energías renovables .....	33
Gráfico 19: La realización de acciones ambientales y la falta de información .....	34
Gráfico 20: Atractivos turísticos, según residentes .....	34
Gráfico 21: La Palma como destino .....	35
Gráfico 22: La Palma, destino sostenible, antes y después del cuestionario .....	35

## Índice de Tablas

Tabla 1: Turistas según residencia extranjeros año 2014.....	17
Tabla 2: Consideraciones generales del turismo en La Palma. Medias y desviación típica .....	23
Tabla 3: Reserva de la Biosfera. Medias y desviación típica .....	25
Tabla 4: Marca de productos Reserva de la Biosfera. Medias y desviación típica .....	25
Tabla 5: Cuestiones de satisfacción con aspectos de la isla. Medias y desviación.....	27
Tabla 6: Elementos de mejora en el destino. Media y desviación típica. ....	29
Tabla 7: Comportamiento ambiental de los residentes. Media y desviación típica. ....	32

## 1. RESUMEN (ABSTRACT)

El presente trabajo aborda el estudio del sector turístico de la isla de La Palma bajo la perspectiva de su evolución reciente, los fundamentos de su propuesta de sostenibilidad y la opinión de los residentes. Para ello, se realiza en primer lugar, un análisis de la evolución de diversos indicadores (oferta, demanda y movimientos turísticos de la isla, entre otros). Complementariamente, se analizan los datos obtenidos de una encuesta realizada a los residentes de la isla, sobre diferentes elementos de La Palma como destino turístico. Finalmente, se obtendrán las conclusiones y propuestas a destacar de cara al futuro.

Palabras clave: sostenibilidad, turismo, La Palma, situación turística, opiniones residentes.

This project research the tourist sector of La Palma, using the recent evolution, the conception of sustainability in the island and the residents' opinions. Firstly, we analyze different indicators (offer, demand and tourist movements). Moreover, we analyze the results of a survey that we did to local people. Finally, we will obtain conclusions and proposals for the future of tourist sector in the island.

Key words: sustainability, tourism, La Palma, tourist situation, residents' opinions.

## 2. INTRODUCCIÓN

La Palma es un destino turístico situado en las Islas Canarias. Sin embargo, este no se ha desarrollado turísticamente como lo han podido hacer otras islas. Aunque, el crecimiento en capacidad e infraestructuras ha sido importante durante los últimos años, dista de alcanzar las cotas de otras islas, y tampoco ha optimizado adecuadamente la planta alojativa, equipamiento e infraestructuras disponibles. La Palma ha sido declarada "Biosphere Tourism Destination", BTD 01/2006, por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), siendo el primer lugar del mundo en alcanzar esta certificación. Ello parece indicar un serio compromiso con el desarrollo de un modelo turístico sostenible.

En este trabajo se quiere analizar la situación turística de la isla de La Palma. Observar las principales directrices seguidas desde el punto de vista de la sostenibilidad turística e indagar acerca de los pensamientos y actitudes que los residentes tienen sobre el turismo. Así, el estudio tiene su justificación en tres elementos fundamentales:

- Mientras la crisis azotaba severamente todo el país y el sector turístico parecía ser el único que contenía sus efectos, la isla retrocedía en todos los indicadores económicos en general y turísticos en particular.
- En la isla no se dispone de un estudio acerca de la opinión de los residentes en relación a la actividad turística allí desplegada.
- La ocupación alojativa de la isla es endémicamente baja. Sus indicadores muestran datos inferiores al 50% de ocupación media en plazas hoteleras y del 45% en alojamiento extrahoteleros. Consecuencia de lo anterior es el descenso de plazas ofertadas en los últimos cinco años.

Abordamos nuestro trabajo mostrando, en primer lugar, las referencias teóricas que permiten delimitar nuestro objeto de estudio, para a continuación presentar el marco normativo que encuadra la actividad turística en la isla.

La definición de objetivos e hipótesis precede la metodología de análisis, centrada, por un lado, en la realización de un examen descriptivo de la situación turística y, por otro lado, en una investigación de las opiniones de los residentes con respecto al turismo. Los resultados obtenidos nos han llevado a formular conclusiones y a la realización de un conjunto de propuestas de acción.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Turismo Sostenible y percepción de los residentes.**

##### *3.1.1. Turismo Sostenible.*

Enfocamos el trabajo desde la perspectiva del turismo sostenible. Una primera aproximación nos lleva a su delimitación conceptual. Siguiendo las declaraciones de La Organización Mundial del Turismo, en adelante OMT<sup>1</sup>, turismo sostenible se define como *“el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.”*

Además la OMT, afirma que el turismo sostenible proporcionará beneficios a los destinos que se implanten bajo este modo, en particular los tres siguientes:

- 1. “Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.*
- 2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.*
- 3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.”*

Además, señala criterios clave para impulsar estrategias de turismo sostenible, como es la participación de los agentes más relevantes del destino y la población local, destacando que no es un trabajo de corto alcance sino un proceso continuo hasta la consecución de sus objetivos.

Por último, también se refiere la OMT al papel de los turistas señalando que *“el turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y*

---

<sup>1</sup> World Tourism Organization Network, Sustainable Development of Tourism <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>.

*representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.”*

### 3.1.2. Destinos Turísticos Sostenibles.

Diversos lugares del mundo apuestan por desarrollar un destino de turismo sostenible, y en algunos casos profundizar en la caracterización de “responsable”. Según los indicadores utilizados podríamos encontrar distintos ranking de sostenibilidad turística por destinos. Ethical Traveler es un ejemplo de organización sin ánimo de lucro de impulso del turismo sostenible y responsable que da visibilidad a los mejores “Ethical Destinations”. En 2014 señala como destacados diez lugares a partir de criterios agrupados en tres categorías fundamentales: Protección del Medio Ambiente, Bienestar Social y Derechos Humanos.

Los destinos de turismo sostenible así elegidos y por orden alfabético son: Bahamas, Barbados, Cabo Verde, Chile, Dominica, Letonia, Lituania, Mauricio, Palau y Uruguay. Entre los compromisos de algunos de estos destinos está alcanzar entre 35% y 100% de abastecimiento por energía renovable en los próximos dos decenios.<sup>1</sup>

Por su lado, el Instituto de Turismo Responsable (ITR), entidad sin ánimo de lucro conformada a partir de la Conferencia de Turismo Sostenible de Lanzarote de 1995, entidad adherida a la OMT, acredita destinos turísticos sostenibles a partir de su propia metodología basada en la certificación Biosphere<sup>2</sup>. A tal fin requiere que para la consolidación de destinos turísticos sostenibles y responsables se ha de dar necesariamente *“la adopción de una perspectiva integrada de planificación y gestión de todo el sistema turístico, de modo que queden cubiertas las necesidades económicas, socioculturales, ambientales e institucionales, presentes y futuras, logrando así un desarrollo humano integral que garantice el papel del turismo como factor para su consecución en el futuro”*.

Actualmente el Biosphere Tourism Destination se encuentra amparado por el Global Sustainable Tourism Council, dependiente de OMT y la Organización de las Naciones Unidas para la Cooperación y el Desarrollo (UNESCO), siendo el primer destino mundial galardonado la isla de Lanzarote<sup>3</sup>

### 3.1.3. Certificaciones de Destinos Sostenibles.

*“La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que miden distintos aspectos del turismo: (a) la calidad, de toda la industria turística, (b) la sostenibilidad, también de todos los sectores y*

---

<sup>1</sup> Ethical Traveler (2014): The World’s Ten Best Ethical Destinations, consultado en <http://www.ethicaltraveler.org/explore/reports/the-worlds-best-ethical-destinations-2014/>.

<sup>2</sup> Destinos turísticos sostenibles (2015), consultado en <http://www.biospheretourism.com/es/clientes/destinos>

<sup>3</sup> “Lanzarote, Destino Turístico Certificación Sostenible Avalada Por El Global Sustainable Tourism Council.” <http://www.cabildodelanzarote.com/tema.asp?sec=Noticias&idCont=14445&idTema=17>.

*(c) el ecoturismo, del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior.”<sup>1</sup>*

Sin embargo, no hay una sola regla por la que medir la sostenibilidad. Hoy en día existen múltiples herramientas de las que resulta la falta de consenso y diversidad de perspectivas priorizadas. Según Amos Bien<sup>2</sup>, las certificaciones se pueden clasificar en:

- Certificación por primeras, segundas o terceras partes: a saber: primeras partes, autoevaluación de la empresa sin certificación externa; segundas partes, un comprador u órgano industrial es el certificador; y terceras partes, una empresa independiente o neutral evalúa el cumplimiento de unos estándares.
- Certificación por proceso o desempeño: en el apartado de procesos, se encuentran las conocidas ISO 9000 (sistemas de calidad) e ISO 14001 (gestión ambiental), entre otras. En cuanto a las certificaciones por desempeño, se tratan de medir los logros, objetivos y resultados obtenidos.
- Certificación o ecoetiqueta: aquí nos encontramos con dos enfoques. La certificación ambiental, por un lado, otorgada a cualquier empresa que cumpla un conjunto de estándares básicos o mínimos. Por otro lado, la ecoetiqueta, encuadrada dentro de la categoría de premio, la cual valora un mejor desempeño de una empresa en comparación a otras empresas del sector.

Las certificaciones y los sistemas de certificación conforman una realidad compleja. Amos Bien (2007, p.18), muestran la existencia de infinidad de certificaciones. En referencia a un estudio de la OMT señala la existencia de *“más de 60 programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo alrededor del mundo. Unos cuantos programas operan a nivel mundial, algunos son regionales y la mayoría son nacionales o locales”*<sup>2</sup>. Tal dispersión se ha querido subsanar con la creación del Global Sustainable Tourism Council<sup>3</sup> concebido para dar cobertura institucional, visibilidad y aunar criterios a las certificaciones existentes de sostenibilidad.

#### *3.1.4. Opinión de los Residentes, en las estrategias de turismo sostenible.*

Gutiérrez, D. (2010)<sup>4</sup> enfatiza *“la importancia y papel de los residentes de un destino al considerarlo como un stakeholder clave en el proceso de intercambio. Así, el residente juega distintos roles en el proceso de prestación de los servicios turísticos que pueden determinar el grado de satisfacción de la experiencia turística del visitante”*. De aquí que, los residentes sean una parte interesada y actor fundamental de cualquier destino turístico. Estos son, en muchas ocasiones, la vía conductora de aspectos como la cultura o la forma de vivir de un lugar. Este aspecto resulta clave, ya que, los destinos que tienen a

---

<sup>1</sup> Amos Bien (2006): Una guía simple para la certificación del Turismo Sostenible y el ecoturismo.

<sup>2</sup> Amos Bien, “Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo” (Inter-American Development Bank, June 29, 2007), página 18, <http://publications.iadb.org/handle/11319/1537>.

<sup>3</sup> <https://www.gstcouncil.org/en/>

<sup>4</sup> Gutiérrez Taño, Desiderio. 2010. “Las actitudes de los residentes ante el turismo” p.35

su población como impulsores y artífices de la experiencia turística obtienen una mejor valoración por parte de los turistas. De todo ello se desprende la necesidad de conocer las opiniones de los residentes como una forma de “toma de pulso” de la sintonía del destino.

Parafraseando a diversos autores Gutiérrez, D. (2010) sintetiza que *“para que la industria turística permanezca sostenida en una comunidad, debe haber una amplia participación comunitaria así como una continua evaluación de las percepciones de los residentes, con el objetivo de que el desarrollo del turismo se mantenga consistente con el carácter y valores locales.”*

El seguimiento de estas opiniones y la formalización de acuerdos es un aspecto central de algunos sistemas de certificación, así es el caso de la Federación EUROPARC (2007)<sup>1</sup>, con la implantación de la Carta Europea del Turismo Sostenible en los Espacios Naturales, al considerar entre sus objetivos:

- *“Promover las colaboraciones para la planificación y el desarrollo del turismo (...) acuerdos con unas condiciones claras y específicas y acciones de cooperación entre las autoridades gestoras de los espacios protegidos, los proveedores de servicios turísticos y los residentes locales.”*

### 3.1.5. *Las Reservas de la Biosfera como instrumento para el impulso del desarrollo turístico.*

El Marco Estatutario de la Red Mundial de Reservas de la Biosfera establece que *“las Reservas de la Biosfera son zonas de ecosistemas terrestres o costeros/marinos, o una combinación de los mismos, reconocidas en el plano internacional como tales en el Marco del Programa sobre Personas y la Biosfera (MaB) de la UNESCO”* (Reserva Mundial de la Biosfera La Palma, 2015). De un concepto de exclusiva protección inicial estas áreas representan hoy el compromiso local e internacional en la gestión responsable de los recursos naturales de forma que beneficie a la gente y su entorno. De aquí que junto con la función de “conservación”, en las reservas se atiende a la función de “desarrollo” para promover la economía sostenible y el desarrollo humano.

La Palma toma como punto de partida el disponer de una certificación con un reconocido prestigio a nivel internacional como es la catalogación de Reserva Mundial de la Biosfera. Como primer hito *“en 1983 la UNESCO declaró en La Palma, en el municipio de San Andrés y Sauces, 511 hectáreas de la finca “El Canal y Los Tiles como Reserva de la Biosfera, siendo la primera isla de España en contar con este importante reconocimiento internacional. Pese a ser la Reserva de la Biosfera española más pequeña, alberga una interesantísima muestra de laurisilva, bosque relictivo de la Era Terciaria, de hace más de 1,6 millones de años.*

*En 1998, se amplía el territorio declarado, integrando el arco noreste de la Isla, pasando a tener más de un 16% de la superficie insular, incorporándose los términos*

---

<sup>1</sup>EUROPARC, *La Carta Europea Del Turismo Sostenible En Los Espacios Protegidos*, EUROPARC Federation (Francia, 2007).



municipales de Barlovento, Puntallana, San Andrés y Sauces y, parcialmente, Santa Cruz de La Palma.

*El 6 de noviembre de 2002, en Sesión Plenaria del Consejo Internacional de Coordinación de la UNESCO, se declaró la totalidad del territorio insular como Reserva Mundial de la Biosfera La Palma. Finalmente, el Consejo Internacional aprueba una nueva ampliación en la parte marina, el 12 de junio de 2014, que viene a significar una zonificación funcional del edificio insular y la profundización en el modelo de gestión adaptativa desarrollado.*

*La inclusión de la totalidad de la Isla en la Reserva de la Biosfera permitió incorporar espacios de calidad ambiental indudable, como el Parque Nacional de La Caldera de Taburiente, pero además extender los principios de sostenibilidad tanto a aquellas zonas urbanas o rurales que han soportado una mayor transformación como al medio marino.*

*La constitución del órgano de gobierno y administración de la Reserva de la Biosfera, el Consorcio Insular de la Reserva Mundial de la Biosfera La Palma, con rango de Administración Local Pública, supone claramente una mayor implicación de los poderes insulares y municipales, una más amplia participación del sector privado y de los colectivos sociales, así como la asunción de nuevas perspectivas y responsabilidades, que alientan la consecución de objetivos de sostenibilidad y conservación.”<sup>1</sup>*

### **3.2. Modelo de Desarrollo Turístico en La Palma**

#### *3.2.1. Caracterización general de la isla de La Palma.*

La Palma es una de las siete Islas Canarias, siendo una de las islas occidentales perteneciente a la provincia de Santa Cruz de Tenerife juntamente con El Hierro, La Gomera y Tenerife. De origen volcánico dispone de una superficie total de 708,32 Km<sup>2</sup>, encontrándose su punto más alto a 2.426 metros en el Roque de los Muchachos. La isla representa un 9,45% del territorio canario y cuenta con 83.456 habitantes (INE, 2014).

La isla se encuentra dividida en catorce municipios, (Barlovento, Breña Alta, Breña Baja, Fuencaliente de La Palma, Garafía, Los Llanos de Aridane, El Paso, Puntagorda, Puntallana, San Andrés y Sauces, Santa Cruz de La Palma, Tazacorte, Tijarafe y Villa de Mazo), disponiendo de un importante catálogo de recursos naturales recogidos en la Red de Espacios Naturales Protegidos por el Gobierno de Canarias<sup>2</sup>:

- Sitios de Interés Científico: Sitio de interés Científico de Juan mayor, Barranco del Agua y Las salinas de Fuencaliente.
- Paisajes Protegidos: Paisaje protegido El Tablado, Barranco de Las Angustias, Tamanca y Remo.
- Monumentos Naturales: Monumento Natural de Montaña de Azufre, de Los Volcanes de Aridane, del Risco de La Concepción, de La Costa de Hiscaguán del

---

<sup>1</sup>“La Palma Reserva Mundial de La Biosfera.”, <http://www.lapalmabiosfera.es/es/biosfera>.

<sup>2</sup>Red Canaria de Espacios Naturales Protegidos - La Palma [http://www.gobcan.es/cmayer/espaciosnaturales/informacion/lapal\\_todo.html](http://www.gobcan.es/cmayer/espaciosnaturales/informacion/lapal_todo.html)

Barranco del Jurado, de Los Volcanes de Teneguía, del Tubo Volcánico de Todoque y de Idafe.

- Reserva natural especial de Guelguén
- Reserva Natural Integral del Pinar de Garafía
- Parque Nacional de La Caldera de Taburiente:
- Parques Naturales: Parque Natural de Las Nieves y de Cumbre Vieja

### 3.2.2. Marco normativo de la acción turística en La Palma.

La actividad turística en La Palma está definida por un marco un marco normativo propio además del general. Los elementos que limitan esta estructura son los siguientes:

- Ley 6/2002, de 12 junio, sobre medidas de ordenación territorial de la actividad turística en las islas de El Hierro, La Gomera y La Palma, por la que se regula un régimen diferenciado de desarrollo turístico en suelo rústico, favoreciendo el desarrollo de pequeñas inversiones que atiendan a los principios sostenibles.
- Ley 14/2009, de 30 de diciembre por la que se modifica la Ley 7/1995, de 6 abril, de Ordenación del Turismo de Canarias. Se destaca La Palma de la siguiente manera:
  - *“En las islas de (...) La Palma, las edificaciones aisladas en suelo rústico, que acrediten su destino exclusivo al uso turístico de manera ininterrumpida durante al menos cinco años con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley y cumplan los estándares que al efecto se aprueben por decreto del Gobierno de Canarias podrán regularizarse como establecimientos turísticos de alojamiento en el medio rural, cuando se ubiquen en alguna de las categorías de suelo rústico.”*
- Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento y se modifica el Decreto 10/2001, de 22 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos.
- Decreto 232/2010, de 11 de noviembre, por el que se establece el régimen aplicable en las islas de El Hierro, La Gomera y La Palma a los establecimientos turísticos de alojamiento en suelo rústico.
- Decreto 50/2011, de 8 de abril, del Presidente, por el que se establecen los formatos y las características de las placas-distintivo de los establecimientos turísticos de alojamiento, de restauración y de intermediación turística, destacándose en la isla: *“La placa-distintivo de los establecimientos turísticos de alojamiento en el medio rural de las islas de El Hierro, La Gomera y La Palma”*.

Profundizamos en los sucesivos apartados en la legislación más influyente en lo que a ordenación se refiere y en la planificación que le da soporte.

### 3.2.3. Plan Especial Territorial de la Actividad Turística de la isla de La Palma

En primer lugar, para hablar de planes de ordenación de la isla, hay que observar la Ley 6/2002, de 12 de junio, sobre medidas de ordenación territorial de la actividad turística en las islas de El Hierro, La Gomera y La Palma. Permite esta Ley en estas tres islas:

“instaurar un modelo de desarrollo sostenible propio y un desarrollo turístico específico” (...) “mediante la realización en suelo rústico de unidades aisladas de explotación turística integradas en el medio y respetando el paisaje agrario”.

En el caso de La Palma, las autorizaciones previas y licencias urbanísticas que se concedan al amparo de esta Disposición no superarán (...) 1.250 camas, computando a efectos de los ritmos y límites de crecimiento que se fijen en la Ley que apruebe las Directrices de Ordenación General y del Turismo de Canarias.

El Plan Territorial Especial de Ordenación de la Actividad Turística en la Isla de La Palma (PTE-LPA), se desarrolla a partir de 2004 con los fines previstos en la ley 6/2002. El PTE-LPA ha de cumplir según la Ley los seis siguientes cometidos:

- 1) Conseguir un modelo territorial basado en el uso racional y duradero de los recursos naturales.
- 2) Incorporar el suelo rústico al desarrollo económico y social, mediante su utilización como soporte de la actividad turística.
- 3) Respetar y mantener las señas de identidad que caracterizan a las distintas áreas geográficas y a los municipios respectivos.
- 4) Consolidar un sistema económico con capacidad de desarrollo endógeno que permita una distribución más equilibrada de la riqueza y la preservación de las características sociales y económicas insulares.
- 5) La adecuada estructuración y vertebración de la diversidad territorial insular, evitando el dominio del territorio por las infraestructuras.
- 6) La integración de las actuaciones edificatorias en el paisaje, mediante la adopción de las tipologías más adecuadas al entorno.

El PTE-LPA culmina con un límite de carga alojativa de 25.500 camas previstas para 2020. Habiéndose delimitado mediante este plan, la asignación de un total de 19.318 plazas.<sup>1</sup>

#### *3.2.4. Estrategia de desarrollo turístico de la Reserva de la Biosfera La Palma.*

La estrategia de desarrollo para los próximos años de la Reserva de la Biosfera La Palma se concreta en su Plan de Acción 2013-2022, en el que fija su marco programático, objetivos en relación a diferentes escenarios, campos de actuación y acciones.

Se trata de un plan para un largo período, por lo que su diseño es flexible en función de las capacidades, previendo que en el transcurso de los años se puedan adaptar los distintos planes y proyectos al concepto y objeto de partida de la Reserva de la Biosfera.

Los objetivos rectores del plan se pueden sintetizar en:

- *“... servir de herramienta de trabajo para avanzar en sostenibilidad insular, así como de dar continuidad y mejorar el conjunto de estrategias y actuaciones puestas en marcha en el anterior plan de acción.”*

---

<sup>1</sup> Este dato, a efectos de 2015, no responde a la realidad, ya que la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias (COTMAC) han desestimado algunas actuaciones, por lo cual, las plazas previstas serían menores.

- "...potenciar un nuevo concepto de territorio... siendo parte de un todo tanto el espacio terrestre, como el celeste y el marino."<sup>1</sup>

Por su lado, los Campos de Actuación y Acciones prioritarias son agrupados en cinco ejes:

- 1) Funcionalidad Territorial.
- 2) Economía Verde.
- 3) Dinamización del Conocimiento.
- 4) Persona y Bienestar.
- 5) Gestión Adaptativa.

### 3.2.5. Plan Estratégico La Palma. Territorio Inteligente 2014-2020.

El diseño socioeconómico global para la isla se contiene en el Plan Estratégico de La Palma: La Palma Territorio Inteligente 2014-2020. A partir de un diagnóstico, sustentado en un DAFO, el Plan Estratégico diseña los ejes prioritarios. El turismo es abordado en el eje "Sectores" para el que se diferencian cinco programas/proyectos<sup>2</sup>:

- Infraestructuras Turísticas Motoras. El Plan incluye tres campos de golf y la Fuente Santa (2014-2020).
- Desarrollo de una oferta turística estructurada. Contempla la categorización de productos y segmentos, clubes de productos y foros de encuentro turístico (2014-2017).
- Excelencia en el servicio al turista. Incorpora programas de valoración de los profesionales turísticos, programa expertos y creación de un Campus de Excelencia Turística La Palma (2014-2020).
- Plan de marketing integral. Contempla el desarrollo de un plan de marketing y seguir apostando por el marketing on-line (2014-2020).
- Dinamización de la comercialización de la oferta. Invita a potenciar la creación de DMC's (*Destination Management Company*) como unidad de gestión del producto turístico y reactivar e intensificar *workshops* y *fam trips* (2014-2020).<sup>3</sup>

De lo visto en este marco teórico podemos concluir que el desarrollo turístico sostenible tiene un largo recorrido y ha contado con el impulso de la OMT y la UNESCO y otros organismos públicos y privados. Desde el punto de vista de los destinos turísticos, la práctica de la sostenibilidad se ha venido incorporando como principio y también con el objetivo de alcanzar una diferenciación, que además pueda estar avalada por certificaciones y marcas. La isla de La Palma, no ha sido ajena a este proceso siendo el propósito de este trabajo, evaluar la actividad turística bajo la perspectiva de la sostenibilidad y considerar la percepción de los habitantes de la isla respecto a tal propósito.

---

<sup>1</sup>Reserva Mundial de la Biosfera. 2015, "Plan de Acción 2013-2022", <http://www.lapalmabiosfera.es/es/biosfera/plan-de-accion>. página 87.

<sup>2</sup>No todos los proyectos/programas se desarrollan de modo continuado a lo largo del periodo 2014-2020, muchos de ellas tienen una duración limitada.

<sup>3</sup>Cabildo Insular de La Palma, "La Palma Territorio Inteligente: Plan Estratégico 2014-2020", 2014.

#### 4. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

Establecido el marco teórico, se postulan unas hipótesis a contrastar en la investigación, en el marco de los objetivos que se quieren secundar al final de este proyecto.

En primer lugar, las hipótesis que se plantean sobre La Palma son:

Hipótesis 1: La Palma ha conducido su desarrollo turístico conforme a los principios de sostenibilidad turística.

- 1.1. El desarrollo turístico impulsado en La Palma se enmarca en una estrategia que postula los criterios de sostenibilidad.
- 1.2. La Palma se encuentra con una estrategia de desarrollo turístico sostenible reforzada instrumentalmente por la acción de la Reserva Mundial de la Biosfera La Palma.
- 1.3. La Palma, en opinión de los residentes, se comporta como un Destino turístico Sostenible.

Hipótesis 2: La actividad turística en la isla de La Palma se desarrolla con equilibrio respecto a otros sectores de actividad económica.

- 2.1. La Palma tiene una actividad turística, compatible con las restantes actividades, en particular con la agricultura.
- 2.2. Existe una reglamentación adecuada para el desarrollo turístico en suelo rústico.
- 2.3. La actividad turística es considerada equilibrada con el resto de sectores por parte de los residentes.

Hipótesis 3: Los residentes de la isla perciben globalmente de forma positiva la actividad turística como un elemento de desarrollo sostenible de la isla.

- 3.1. Los residentes creen que la actividad turística es beneficiosa para la económica la isla.
- 3.2. Las infraestructuras turísticas son consideradas suficientes para el desarrollo turístico de la isla por los residentes.
- 3.3. Los aspectos de sostenibilidad percibidos en relación al reciclaje y energías renovables es adecuado en la isla por los residentes.

Por su parte, los objetivos generales del trabajo son los siguientes:

- Analizar la evolución turística en la isla de La Palma.
- Estudiar las percepciones de los residentes en La Palma acerca de la actividad turística en la isla.
- Proponer líneas de actuación prioritarias para La Palma como destino turístico, resultantes del estudio realizado.

## 5. METODOLOGÍA

La metodología empleada en la realización de este proyecto se divide en dos vertientes. Una primera vertiente ha sido efectuar un análisis de toda la actividad y sectores de la economía de la isla de La Palma, para determinar qué elementos resultan débiles y cuáles podrían ser de relevancia de cara al turismo. Para ello, se ha recurrido a un análisis de la información secundaria, usando los indicadores publicados por los organismos oficiales, en particular el Instituto Nacional de Estadística (INE), a nivel estatal, y el Instituto de Estadística de Canarias (ISTAC), a nivel regional. Además, se han consultado diferentes informes sobre la situación y evaluación turística de la isla.

Los indicadores que fundamentalmente se han consultado han sido: número de turistas recibidos y nacionalidades, entre otros datos socio demográficos, motivos para realizar el viaje, elección de alojamiento, intermediación turística, pernoctaciones medias, gasto turístico, satisfacción y empleo.

Una segunda vertiente, una vez realizado el análisis de datos, ha sido realizar una investigación sobre las diferentes cuestiones suscitadas a los residentes de la isla, para obtener una opinión directa y actual de sus pensamientos y percepciones respecto al turismo que se desarrolla en la isla. Para ello, se ha confeccionado un cuestionario con un total de 23 preguntas. La encuesta ha sido llevada a cabo a través de dos vías. La primera mediante el uso de una plataforma online, con el soporte público y gratuito de Google Forms. Una segunda y complementaria vía ha sido la realización de encuestas presencialmente en distintos puntos de la isla de La Palma.

El grupo objetivo al que se dirige el cuestionario son personas residentes en la isla por un periodo superior a 3 meses, mayores de 18 años, sin diferenciación en nacionalidad de origen<sup>1</sup>.

### 5.1. Metodología: Elaboración del cuestionario y elección de atributos

Para confeccionar el cuestionario previamente se ha realizado el análisis de datos a partir de fuentes secundarias, lo cual ha permitido centrar los aspectos más relevantes de cara a una investigación a los residentes en la isla. Se puede resumir este proceso en las siguientes tres etapas:

- 1) Confección del cuestionario. Primeramente se han revisado trabajos en los que se aborda la temática y se han tenido en cuenta las cuestiones principales de interés en relación a la isla de La Palma resultante del análisis previo. Posteriormente se ha hecho una criba y secuenciado el orden aparición de todos los elementos, con el objetivo de obtener un cuestionario coherente, centrado y que resultara lo más ameno posible.<sup>2</sup>
- 2) Valoración de expertos. Se han contrastado las preguntas, en cuanto a contenido y enfoque, comprobado por el tutor del Trabajo de Fin de Grado, D. Carlos

---

<sup>1</sup> Se ha decidido que las personas encuestadas tengan un tiempo de residencia superior a 3 meses en la isla, ya que una persona con un tiempo de residencia inferior consideramos puede no tener elementos de juicio para ser objetiva y puede no conocer o saber acerca de los elementos que se le preguntan.

<sup>2</sup> Se han tenido en cuenta los cuestionario usados en los documentos: Aguilo, E., Gutiérrez, D y Fernández, C.

Fernández Hernández. También, se ha recibido consejo en cuanto al contenido de las preguntas, el orden y la forma de gestionar las mismas.

- 3) Pequeña encuesta piloto. Una vez elegidas las preguntas y estructurado el cuestionario se ha procedido a testar, es decir, realizar encuestas de prueba o pequeños simulacros, para conocer realmente si existen problemas de comprensión, duración; en definitiva, para identificar cualquier elemento que en un primer momento se haya podido pasar por alto. Cabe destacar que las personas a las que se dirige el cuestionario tiene un nivel de conocimientos medio.

Una vez superado las tres anteriores etapas, se comienza el envío de encuestas por medio online que tiene lugar entre el día 7 de mayo y la fecha de cierre el día 17 del mismo mes. El proceso de encuesta presencial, se llevó a cabo entre el 9 y 16 de mayo de 2015, en la isla de La Palma. Siendo éste, únicamente realizado por el autor del presente trabajo. Para garantizar la representatividad territorial de la muestra se realizaron encuestas en varios municipios, centrándose el trabajo en Santa Cruz de La Palma y Los Llanos de Aridane. El trabajo de campo se realizó siempre en lugares públicos y al aire libre, destacando las principales arterias de tránsito comercial de los respectivos municipios.

Tanto en el proceso de encuestación online como presencial se utilizó el mismo tipo de encuesta, manteniendo estructura y contenido. Sin embargo, cabe señalar que la encuesta presencial no fue auto-administrada como lo fue la seguida online, sino que el encuestador realiza las preguntas para agilizar el tiempo de duración, transcribiendo en encuesta impresa. El cuestionario utilizado se incorpora al anexo de este trabajo.

## **5.2. Metodología: estructura del instrumento de investigación**

El cuestionario utilizado se estructura en ocho bloques de elementos a analizar y un último bloque de clasificación. Se ha querido diferenciar porque ello determina la evaluación de diferentes elementos turísticos y no turísticos de la isla de La Palma.

- 1) El primer bloque cuenta con un total de 19 subapartados, todos ellos valorando el grado de acuerdo con las diferentes frases que se exponen, conforme a una escala Likert 1-5, siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Las frases tratan de elementos como: comportamiento de los turistas, componentes del destino turístico La Palma y nivel de vida en la isla, entre otros.
- 2) El segundo bloque se orienta a estudiar aspectos relacionados con la Reserva de la Biosfera. En un primer momento, se han utilizado preguntas de filtro para obtener información del conocimiento acerca de la Reserva de la Biosfera en la isla y la marca de productos “Reserva de la Biosfera (RB) La Palma”. Además, se recogen cuestiones referidas a sus impresiones y pensamientos de lo que significa Reserva de la Biosfera y su atractivo turístico o sobre la importancia de la marca Reserva de la Biosfera y su reconocimiento, siguiendo la misma escala 1-5 de Likert, siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

- 3) En el tercer bloque, se analiza el grado de satisfacción con diferentes elementos de la isla, tanto de incidencia turística como no turística. Se definen un total de 22 subapartados, los cuales, como en los dos bloques anteriores, han de ser valorados en una escala Likert de 1-5, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho. En su mayoría, se refieren a aspectos de infraestructuras y condiciones preexistentes en la isla.
- 4) El cuarto bloque, analiza los elementos que cree necesaria la población residente se deben mejorar para el correcto funcionamiento del turismo en la isla. También, se utiliza una escala Likert 1-5 siendo, 1 nada necesario y 5 totalmente necesario a las afirmaciones presentadas. Se exponen un total de 7 elementos a valorar.
- 5) El quinto bloque contiene una pregunta de proximidad y de capacidad de relacionar conceptos en relación a la Reserva de la Biosfera La Palma. Se dan a elegir de una lista 8 referencias o palabras clave, siendo 7 propuestas predefinidas y un octava abierta.
- 6) El sexto bloque analiza el comportamiento ambiental de los residentes en la isla. Se analiza por medio de una escala 1-5 Likert, siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. El objetivo es conocer si los residentes se comportan en consonancia a lo que representa una isla ambientalmente sostenible y los postulados ambientales de la Reserva de la Biosfera.
- 7) El séptimo bloque intenta averiguar los factores que creen los residentes fundamentales para el desarrollo del turismo en la isla y así comprobar si están alineados los pensamientos de los residentes con los planes de los representantes públicos.
- 8) En el penúltimo bloque, el octavo, se comprueba por medio de preguntas de atributo emocional, la percepción de los turistas sobre la isla como destino turístico. En ella se proponen dos adjetivos opuestos y se les pide que sitúen la isla en la posición que crean ocupa. Las confrontaciones son: desagradable-agradable, aburrido-estimulante, triste-alegre, estresante-tranquilo y deteriorado-conservado. Todos ellos para situar en una escala de 1-5.
- 9) Por último, un bloque dirigido a preguntas sociodemográficas y aspectos de identificación personal del encuestado, entre los que se encuentra, la edad, sexo, situación laboral, municipio de residencia, estudios finalizados y su relación o no con el turismo.

La secuencia seguida en las preguntas ha tenido en cuenta la importancia de los aspectos que se estudian<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Cabe destacar, que una de las cuestiones se encuentra repetida en dos ocasiones a lo largo del cuestionario. Esta es, "La Palma es un destino de turismo sostenible" y "¿considera usted que la isla es un destino de turismo sostenible?". El objetivo de esta pregunta, la primera realizada en el primer bloque y la última, justo antes de las preguntas de clasificación, consiste en constatar si a lo largo del cuestionario el encuestado ha cambiado su percepción con respecto a la sostenibilidad de la isla, poniendo en valor todos los elementos sobre los cuales se le ha preguntado.

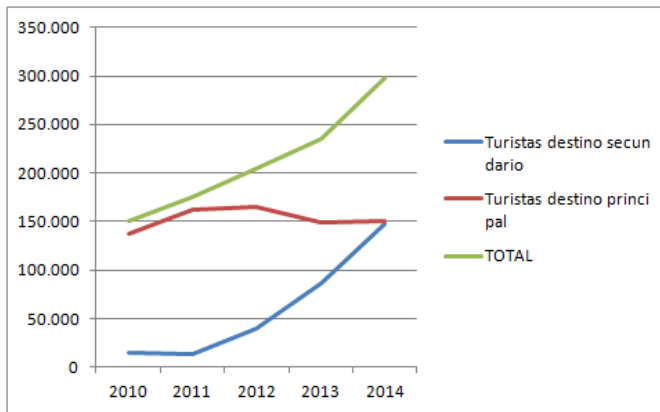


## 6. RESULTADOS

### 6.1. Análisis de la evolución turística de la isla de La Palma

La Palma recibió, en 2014, un total de 297890 turistas, de los cuales 150550 era su destino principal y 147340 era su destino secundario. Esta tendencia ha ido cambiando a lo largo de los últimos 4 años, aspecto que se puede observar en el gráfico número uno.

**Gráfico 1: Evolución turistas 2010-14**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del ISTAC.

Mientras el turista que llega a La Palma como su destino principal, se ha estabilizado en torno a los 150.000 turistas, el turista que visita la isla como destino secundario, complementado a otra isla, ha aumentado desde los 14.378 en 2010, hasta los casi 150.000 del año 2014.

Según residencia, 108.597 (70,49%) eran turistas extranjeros y 45.460 (29,51%) eran turistas residentes españoles. La tabla número 1 muestra los turistas extranjeros según nacionalidad.

**Tabla 1: Turistas según residencia extranjeros año 2014.**

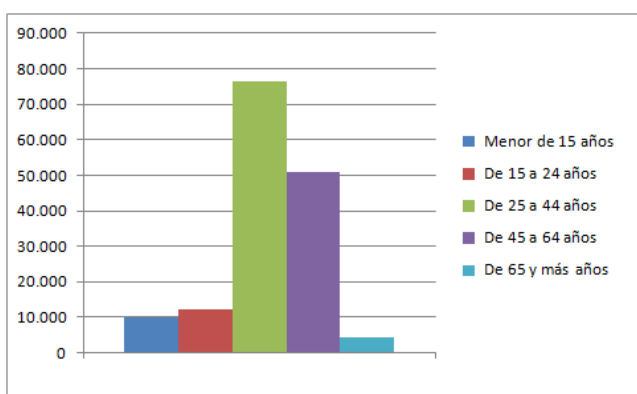
Alemania	60.738	55,93%	Finlandia	279	0,26%
Austria	1.453	1,34%	Noruega	398	0,37%
Bélgica	4.220	3,89%	Polonia	114	0,10%
Francia	2.941	2,71%	Suecia	338	0,31%
Holanda	17.099	15,75%	Suiza	381	0,35%
Irlanda	45	0,04%	Italia	2.220	2,04%
Reino Unido	16.487	15,18%	Otros países	1.884	1,73%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos del ISTAC.

Como se puede observar, La Palma tiene un mercado muy importante como es el alemán, seguido del holandés y Reino Unido. Además, se aprecia un mayor grado de turistas mujeres, con un total de 84.779 (55%) frente a los hombres que representan 69.277 (45%).

Con respecto a la edad, de un total de 154.057 personas, los menores de 15 años suman 9.932, representando un 6,45%; de 15 a 24 años 12.399 (8,05%); de 25-44, 76.232 (49,48%); de 46-64 años (33,10%) y por último mayores de 65 años, 4.508 (2,93%). Con esto se puede ver que la edad mayoritaria de visitantes de la isla es la comprendida entre 25 y 44 años, seguida del rango 45-64 años. Estos dos grupos representan un 82,58% de los turistas y se puede concluir que la isla recibe un turista mayoritariamente edad adulta.

**Gráfico 2: Turistas según edad 2014**



Fuente: Elaboración propia, datos extraídos del ISTAC

Por otro lado, estudiamos las motivaciones a la hora de realizar el viaje. El primer motivo por ocio o vacaciones representa un 93,65%, seguido de trabajo con un 3,59%, después motivos personales con un 2,41%, y por último, otras motivaciones alcanzan un 1,61%. Estos datos no han cambiado excesivamente durante los últimos años, solo fluctuando unos puntos arriba o abajo.

Atendiendo al tipo de alojamiento, los visitantes han preferido utilizar hoteles en un 61,01%, seguido de alojamientos en alquiler un 23,60%, alojamiento en casas de familiares o amigos un 12,39%, y por último, alojamientos en propiedad con un 3%.

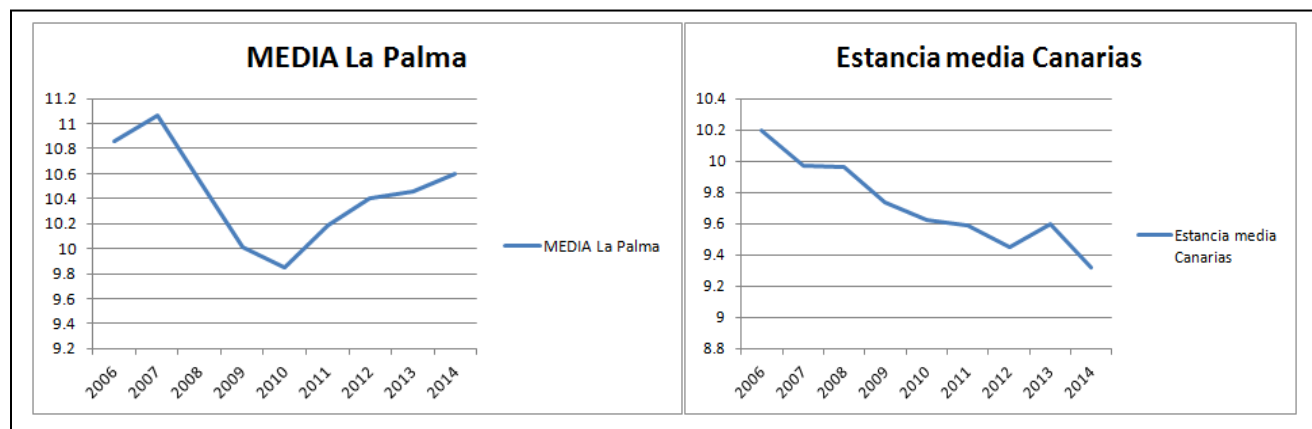
Otro punto analizado es la contratación de paquete turístico. Destaca en La Palma de media un total de 81.610 personas (52,97%) no contratan un paquete turístico, frente a 72.446 (47,03%) que si lo hacen. Además, si nos detenemos en los turistas de nacionalidad extranjera, el porcentaje que contrata paquete aumenta hasta un 54,03%, frente a un 30,29% si sólo valoramos los turistas de nacionalidad española.

Analizando el número de pernoctaciones, en general los turistas suelen optar por una pernoctación entre de 1-7 noches, con un total de 70.791 turistas (45,95% del total). La segunda preferencia es de 8 a 15 noches con un total de 67.702, 43,95%. El número de turistas que optan por pernoctar entre 16 y 31 noches alcanza un total de 12.809 (8,31%); y por último, los turistas que pernoctan más de 31 noches son 2.756, lo que representa 1,79%.

Atendiendo a las nacionalidades, la mayoría de turistas con nacionalidad extranjera destaca por la pernoctación entre 8 y 15 noches. Sin embargo, si analizamos los turistas españoles, se decantan por una pernoctación entre 1-7 noches.

La estancia media de la isla es de 10,6 días en 2014. Se puede observar en el gráfico 3, la evolución durante los últimos 8 años de la pernoctación media en La Palma y Canarias.

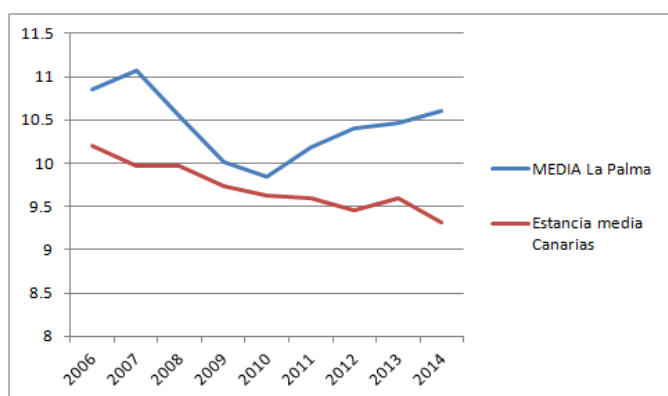
**Gráfico 3: Pernoctación media La Palma y Canarias**



**Fuente: Elaboración propia, datos extraídos del ISTAC**

Cabe destacar que la estancia media en la isla es superior que en el resto de Canarias, presentando además una tendencia al alza. Además desde el 2010, La Palma ha recuperado la estancia media mientras que en Canarias ha descendido. Estos datos representados en un mismo gráfico muestran la comparativa (ver gráfico 4).

**Gráfico 4: Comparación pernoctación media Canarias-La Palma**



**Fuente: Elaboración propia, datos extraídos del ISTAC**

Por otro lado, con respecto a la estacionalidad en el destino se han analizado los datos de 2014 como referencia, mostrándose los resultados en el gráfico 5.

**Gráfico 5: Recepción turistas por meses 2014**



Fuente: Elaboración propia, datos extraídos del ISTAC

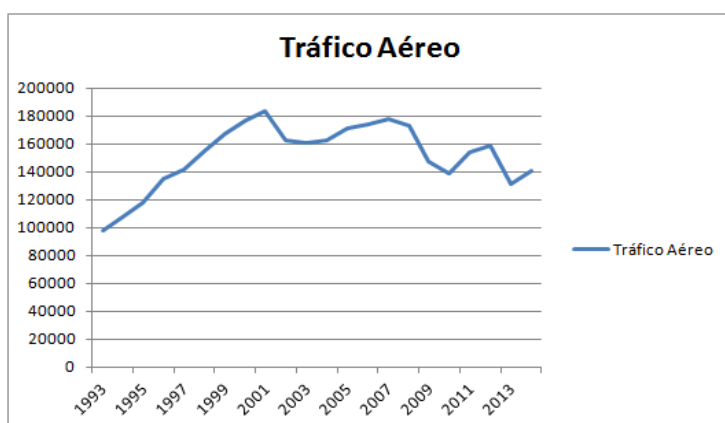
Se observa que el punto máximo de recepción de turistas tiene lugar en la época de verano, en concreto en el mes de agosto; y en su lado opuesto se encuentra el mes de junio y el mes de septiembre con los puntos más bajos. Por tanto, se puede concluir que la isla tiene una alta estacionalidad ya que entre el mes de menor afluencia (junio) y el de mayor afluencia (agosto) existe una variación de 9.000 turistas sobre 18.000 turistas mensuales máximos.

Con respecto al número de turistas que la isla recibe de forma secundaria, es decir proveniente de otros destinos cercanos como las restantes islas de Canarias, son un total de 148.495. Sin embargo, la isla no emite casi turistas a otros destinos, tan solo se contabilizan 4.468.

En lo referente a excursionistas y para el mismo período, La Palma recibió un total de 13.388 excursionistas y emitió un total de 2.131.

La vía aérea es el medio de mayor afluencia de turistas y por el cual accede la gran mayoría. Su evolución se muestra en el gráfico 6.

**Gráfico 6: Evolución tráfico aéreo 1993-2014**



Fuente: Elaboración propia, datos extraídos del ISTAC

Se puede percibir la existencia de algún problema turístico en la isla a partir de 2001, año en que se obtuvo la cifra récord de turistas llegados por vía aérea. Posteriormente, la llegada de la crisis ha hecho sentir sus efectos y aunque se han producido repuntes, no se

han mantenido en el tiempo, llegando a su cifra mínima de 15 años en el año 2013. De ello parece deducirse que la isla pueda tener entre otras una problemática con las conexiones aéreas.

En cuanto al gasto turístico, este ascendió en la isla de La Palma a 198.337.161€ en 2014. Según países, lidera Alemania con 96.118.078€, seguido por España con 45.872.596€, a continuación Holanda con 14.686.744€. Le siguen los países nórdicos con 20.267.993€ y Reino unido con 19.118.762€, y por último, otros países con un importe de 20.272.987€. Diferenciando por origen destacan los 137.649.335€ de gasto en origen, lo que representa el 69,40% del gasto total, en comparación con el gasto realizado en destino de 60.687.823€, el 30,6% del total.

En referencia a la satisfacción turística, los elementos analizados en este apartado se subdividen en 5 grandes categorías: ambientales, alojativos, de restauración, servicios generales e infraestructuras y de ocio tiempo libre. A continuación se muestra la calificación que han obtenido en base al año 2014, diferenciando por categoría y apartado que incluye:

- Ambientales 8,59
  - Paisajes 9,26
  - Tranquilidad 8,95
  - Clima 8,71
  - Calidad del medio ambiente 8,69
  - Limpieza 8,3
  - Zonas de baño 7,56
- Alojativos 8,25
  - Trato en el alojamiento 8,46
  - Calidad del alojamiento 8,27
  - Calidad de comidas en alojamiento 7,95
- De restauración 7,99
  - Precio en los restaurantes 8,22
  - Trato del personal en restaurantes 8,16
  - Calidad de los restaurantes 7,81
  - Oferta de gastronomía local 7,79
- Servicios generales e infraestructuras 7,95
  - Hospitalidad 8,73
  - Seguridad 8,65
  - Alquiler de vehículos 8,32
  - Servicios de taxi 8,02
  - Servicio de autobús 7,74
  - Calidad y variedad del comercio 7,19
  - Estado de las carreteras 7,13
- De ocio y tiempo libre 7,12
  - Actividades deportivas 8,01
  - Excursiones organizadas 7,93

- Actividades de salud 7,22
- Actividades culturales 7,08
- Diversión/recreo para los niños 6,52
- Parques de ocio 5,97
- Ambiente nocturno 5,87
- Golf 5,62

Destaca la baja puntuación de parques de ocio, ambiente nocturno y golf. Alguno de cuyos aspectos no dispone la isla y que contrastaremos posteriormente con la opinión de los residentes.

Por último, dedicamos un apartado a cuestiones de empleo. La Palma según el ISTAC, con datos del cuarto trimestre de 2014, tiene un total de población de 72.930 habitantes, siendo población activa, 42.260 (57,95%), y población inactiva 30.670, (42,05%). De de la población activa, 29.220 personas (69,14%) están ocupadas y 13.040 (30,86%) figuran como población desempleada.

## **6.2. Análisis y resultados del cuestionario**

El trabajo de encuestación abordó una muestra total de 265 individuos todos ellos residentes viviendo en la isla de La Palma. De estos 181 (68,30%) fueron encuestados de modo presencial y 84 (31,70%) cumplimentaron el cuestionario online. De los datos sociodemográficos de la muestra cabe destacar los siguientes elementos:

- Sexo: 53% hombre, 47% mujeres.
- Edades: 18-25 años (20%); 26-35 (23,02%); 36-45 (29,06%); 46-55 (16,60%); 56-65 (7,55%); mayor de 65 años (3,77%).
- Estudios finalizados: primarios 6,04%, secundarios 10,94%, bachillerato 38,83%, universitarios 49,43%, sin estudios 0,75%
- Ocupación: Trabaja el 41%, no trabaja el 59%.
- Situación laboral: empresario 6%, autónomo 22%, directivo 2%, técnico 11% y empleado 59%.
- Sector de actividad: agricultura 8%, industria 3%, construcción 5%, administración pública 24%, servicios no turísticos 31%, servicios turísticos 29%.
- Relación con el turismo: sí tiene relación el 53% por un 47% que no.

Con respecto a la muestra, señalar que hay un alto grado de personas de edad joven. Esto se debe principalmente a que el mayor número de encuestas se ha llevado a cabo por el medio online. Medio que es más accesible a este público que a un público sénior. Ello también puede haber influenciado que el número de universitarios sea elevado.

El análisis de los resultados del cuestionario se llevará a cabo desde dos vertientes. Una primera en la que se han confeccionado tablas de medias y desviación típica, y una segunda en la que se recogen tablas de frecuencias. Estas estarán reflejadas en diferentes gráficas, las cuales darán una perspectiva más visual de los resultados. Sin embargo, por las cuestiones de limitación y extensión expuestas en la guía docente de la asignatura, no

se analizarán todas las variables, sino aquellas que se consideran más relevantes y aportan un grado de información central al objetivo de la investigación. Aún así, se recoge en los anexos todos los resultados para estudios de cara al futuro.

Como ya hemos explicado en la metodología el cuestionario utilizado consta de 9 bloques.

**Tabla 2: Consideraciones generales del turismo en La Palma. Medias y desviación típica**

Nº	Enunciados/elementos	Desv.		
		Media	Típica	Rank.
1	La isla es un destino turístico poco masificado.	4.08	1.15	4
2	Los turistas que visitan la isla están satisfechos con el destino.	3.71	1.03	10
3	A los turistas se les debe recibir siempre de un modo acogedor.	4.63	0.75	1
4	Los turistas que visitan la isla tienen un grado de conciencia ecológica mayor que los residentes en la isla.	4.06	1.03	5
5	Los turistas cuidan el medio ambiente cuando visitan la isla.	3.93	0.95	8
6	Los turistas que visitan La Palma están dispuestos a pagar por visitar sus atractivos naturales o turísticos.	3.68	1.16	11
7	La isla podría tener un mayor número de plazas alojativas. (camas turísticas)	3.51	1.44	13
8	Los núcleos turísticos deberían tener una mayor dimensión.	2.86	1.45	16
9	Los campos de golf son necesarios para el desarrollo del turismo	2.11	1.48	18
10	El turismo se compatibiliza bien con otras actividades económicas.	4.13	1.06	3
11	La actividad turística y la agricultura son actividades complementarias en la isla	3.98	1.26	7
12	La Palma es un destino de turismo sostenible.	3.68	1.21	12
13	La formación de los profesionales del turismo es adecuada a las necesidades del turismo que recibe La Palma.	2.44	1.10	17
14	La isla debe aspirar a tener un sector turístico importante como lo tienen otras islas en Canarias.	3.80	1.42	9
15	Un aumento de la actividad turística beneficiaría la economía de la isla	4.43	0.88	2
16	La Palma dispone de un nivel de vida y calidad de servicios razonable.	3.22	1.24	14
17	La existencia de turismo en la isla ha mejorado mi nivel de vida.	3.09	1.41	15
18	Destinar más recursos al turismo es a costa de desatender otros sectores como la agricultura.	1.99	1.29	19
19	Estoy dispuesto a convivir con un mayor número de turistas en la isla.	4.06	1.16	6
	Media Total	3.55		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se muestran los resultados del primer bloque dedicado a la consideración de aspectos generales del turismo en La Palma. Las medias presentan valores desde 4,63 hasta 1,99. Los enunciados considerados con un mayor grado de acuerdo son: “nº 3, a los turistas se les debe recibir siempre de un modo acogedor” (media=4,63), “nº 15, un aumento de la actividad turística beneficiaría la economía de la isla” (media=4,43), “nº 10, el turismo se compatibiliza bien con otras actividades económicas” (media=4,13). Dos de los elementos establecen la importancia del turismo en la isla y su beneficio para la economía de cara al futuro.

Por otro lado, los tres enunciados con menor grado de acuerdo son “nº 18, destinar más recursos al turismo es a costa de desatender otros sectores como la agricultura”

(media=1,99), “nº 9, los campos de golf son necesarios para el desarrollo del turismo” (media=2,11) y “nº 13, la formación de los profesionales del turismo es adecuada a las necesidades del turismo que recibe La Palma” (media=2,44). Algunos de estos elementos representan las principales debilidades observadas por los residentes respecto del turismo y en otros casos manifiestan una discrepancia hacia un tipo de infraestructura o turismo que se desea. Estos datos indican que la formación de los profesionales, es observada actualmente por los residentes como una gran carencia del turismo en la isla. En el caso de los campos de golf, los residentes no los consideran necesarios, lo que contrasta con el Plan Turístico Especial para la isla (PTE-LPA), que en su propuesta de 2008 preveía la creación de 5 de estas instalaciones.<sup>1</sup>

En cuanto a la desviación típica, los elementos de la tabla 2 oscilan entre 0,75 y 1,48. Merece mención un ítem por su baja media y su alta desviación típica. Este es el atributo “nº9, Los campos de golf son necesarios para el desarrollo del turismo”, como ya comentamos anteriormente, se encuentra en el grupo de menor puntuación media con 2,1, pero una alta desviación típica, 1,48. Lo cual sugiere que a pesar del escaso acuerdo mostrado con esa afirmación, pueden existir opiniones un tanto dispares, lo que podemos apreciar en el siguiente gráfico 7.

**Gráfico 7: Los campos de golf**



Fuente: Elaboración propia.

De aquí, se destaca que aunque existe una mayoría, un 55,47% de los encuestados que no están nada de acuerdo con que los campos de golf sean necesarios para el desarrollo del turismo, existe un 21,13% que están de acuerdo o muy de acuerdo.

El segundo bloque estudiado recoge resultados referidos a la Reserva de la Biosfera. El gráfico 8 indica el grado de conocimiento de la misma en La Palma.

**Gráfico 8: Conocimiento Reserva de la Biosfera La Palma**



Fuente: Elaboración propia.

<sup>1</sup> Este plan está declarado nulo parcialmente por el tribunal Supremo con fecha del 18 de mayo 2015.



Una pregunta filtro permitió conocer que un 98% de la muestra tiene conocimiento de la Reserva de la Biosfera, a partir la cual sabe de su valoración (ver tabla 3).

**Tabla 3: Reserva de la Biosfera. Medias y desviación típica**

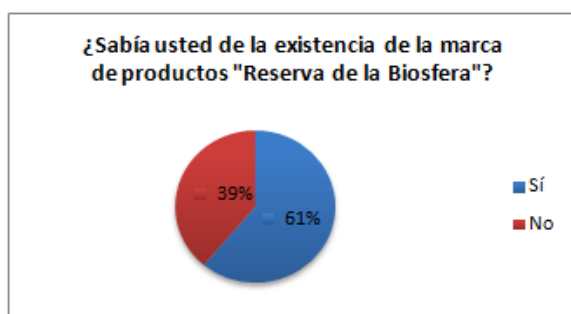
Nº	Elementos	Media	Des. Típica	Rank.
2	La Palma como Reserva Mundial de la Biosfera representa un atractivo para los turistas.	4.41	0.95	1
1	Dispone de un significado especial para la isla de La Palma ser Reserva Mundial de la Biosfera.	4.33	1.03	2
Media		4.37		

Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar que las puntuaciones son muy altas o favorables y se muestra como los residentes valoran más la Reserva de la Biosfera como atractivo turístico que incluso como un valor en sí, aunque la diferencia entre ambos valores es muy escasa.

El conocimiento de la marca de productos “Reserva de la Biosfera” también fue objeto de estudio cuyos resultados obtenemos el gráfico 9.

**Gráfico 9: Marca de productos Reserva de la Biosfera**



Fuente: Elaboración propia.

Aquí se observa un menor grado de conocimiento en comparación a la Reserva de la Biosfera. Así, el 61% conocedor de la marca la valoró en los elementos de la tabla 4.

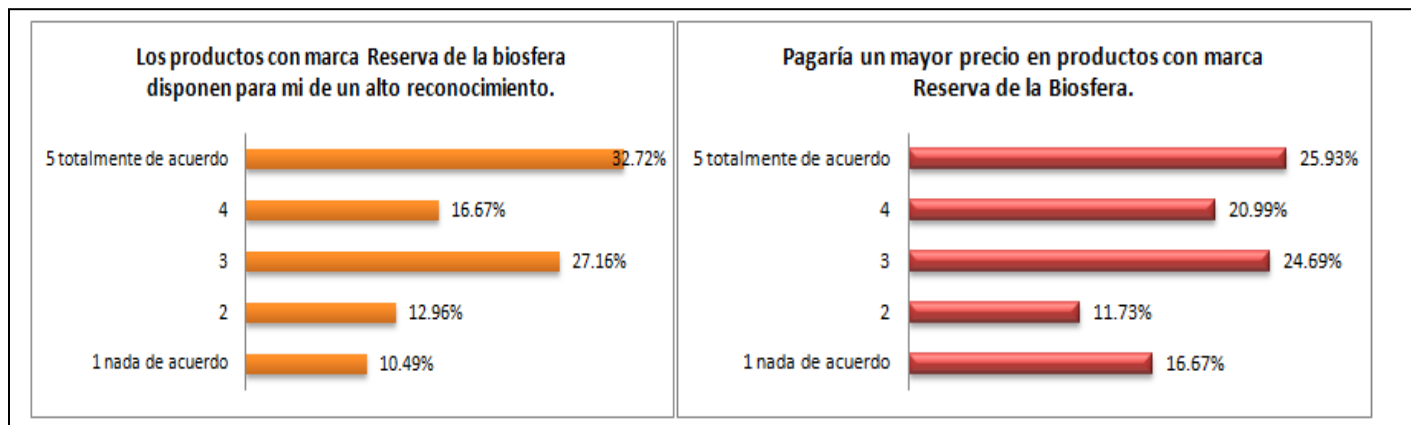
**Tabla 4: Marca de productos Reserva de la Biosfera. Medias y desviación típica**

Nº	Elementos	Media	Des. Típica	Rank.
1	Los productos con marca Reserva de la Biosfera disponen para mí de un alto reconocimiento.	3.48	1.34	1
2	Pagaría un mayor precio en productos con marca Reserva de la Biosfera.	3.28	1.40	2
Media		3.38		

Fuente: Elaboración propia.

En este caso, se encuentran los ítems en una valoración media, ya que se encuentran entre 2,5 y 3,5, y con una desviación típica elevada, siendo necesario ver las tablas de frecuencias para analizarlo en mayor profundidad (ver gráfico 10).

**Gráfico 10: Reconocimiento y precio en productos con marca Reserva de la Biosfera**



Fuente: Elaboración propia.

Los datos a resaltar son que tan solo a un 23,45% representa poco o nada reconocimiento la marca de productos Reserva de la Biosfera y un 28,4% estaría poco o nada de acuerdo con respecto a pagar un mayor precios en productos que lleven esta marca. Por el contrario, un 32,72% y un 25,93% respectivamente si están totalmente de acuerdo en que representa un alto reconocimiento y estarían dispuestos a pagar un mayor precio.

La satisfacción con diversos aspectos turísticos y generales de la isla conformó el tercer bloque. La tabla número 5 presenta los resultados de satisfacción, según medias, que oscilan desde 4,12 hasta 1,95 (escala 1-5). En este caso, un total de 15 elementos son analizados de los cuales se destacan, por existir un mayor grado de satisfacción, los atributos “nº 11, ley de protección de la calidad del cielo para la observación nocturna” (media=4,12), “nº 14, seguridad personal en la isla” (media=4,00), y ya por debajo de 4 puntos el “nº 3, la red de senderos homologados” (media=3,78). Estos elementos, bajo la mirada de los residentes, son los elementos del destino mejor valorados en cuanto a satisfacción. Cabe resaltar el tipo de aspectos resaltados en algunos de ellos (protección del cielo y senderos) vinculado con la naturaleza.

Sin embargo, enfatizamos los elementos que muestran un menor grado de satisfacción. Señalamos un total de 6 atributos recogiéndolos de menor a mayor: “nº 15, el nivel de Energías Renovables que la isla dispone” (media =1,95), “nº 20, implicaciones de los responsables públicos con el turismo” (media=2,08), “nº 6, carreteras” (media=2,09), “nº 8, conexiones aéreas” (media=2,10), “nº 16, sistema de gestión de los residuos de la isla” (media=2,27), y “nº 2, el estado de los principales núcleos turísticos...” (media=2,28).

**Tabla 5: Cuestiones de satisfacción con aspectos de la isla. Medias y desviación**

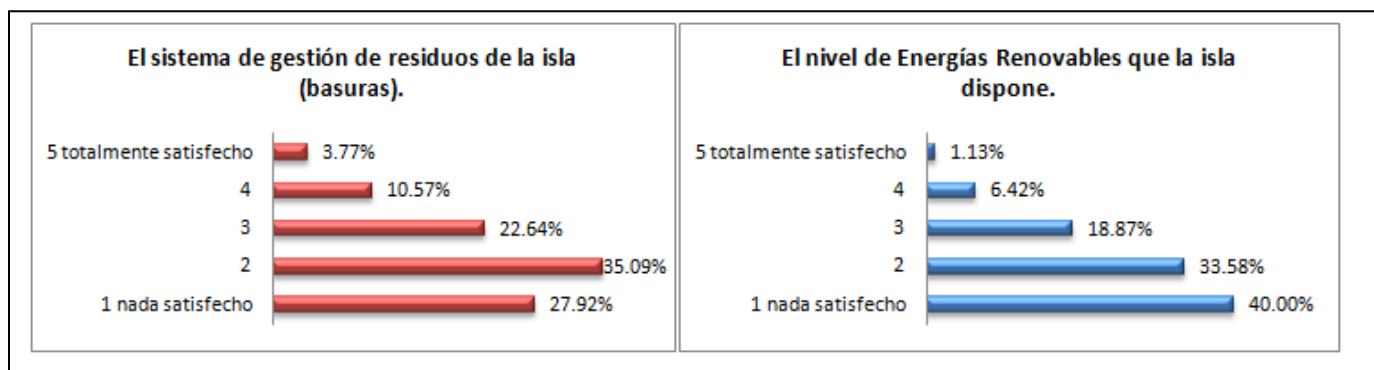
Nº	Atributos	Media	Des. Típica	Rank.
11	Ley de protección de la calidad del cielo para la observación nocturna.	4.12	1.11	1
14	Seguridad personal en la isla.	4.00	1.18	2
3	La red de senderos homologados.	3.78	1.04	3
4	Eventos deportivos.	3.17	1.22	4
5	Playas.	3.17	1.08	5
12	Infraestructuras turísticas en general.	2.82	1.06	6
22	Implicación de la población local en el turismo.	2.73	1.13	7
21	Implicación del empresariado turístico en el desarrollo del sector.	2.69	1.03	8
10	Grado de limpieza general de la isla.	2.66	1.12	9
9	Conexiones marítimas.	2.54	1.09	10
18	El volumen de gasto que realizan los turistas en la isla	2.51	1.00	11
19	El volumen de empleo generado por el turismo en la isla.	2.42	0.97	12
17	El número de turistas que la isla recibe.	2.41	1.02	13
1	La promoción turística que se realiza de la isla.	2.38	1.08	14
13	Planes y normativas para el desarrollo turístico.	2.38	0.96	15
7	Señalización de carreteras.	2.33	1.09	16
2	El estado de los principales núcleos turísticos (Los Cancajos, Puerto Naos...).	2.28	1.03	17
16	El sistema de gestión de residuos de la isla (basuras).	2.27	1.09	18
8	Conexiones aéreas.	2.10	1.10	19
6	Carreteras.	2.09	1.04	20
20	Implicación de los responsables públicos con el turismo.	2.08	0.95	21
15	El nivel de Energías Renovables que la isla dispone.	1.95	0.97	22
	Media	2.68		

Fuente: Elaboración propia.

De estos elementos, destacamos el nº 15, ya que creemos un punto fundamental en la isla, ya que si las administraciones públicas intentan promover un destino de turismo sostenible y uno de los aspectos fundamentales para la consecución de este objetivo viene

de la mano de las energías renovables, la consideración del logro del objetivo es muy deficiente en la isla según los residentes. También, unido al concepto de sostenibilidad y destino de turismo sostenible, se encuentra el atributo nº 16, como se comentó anteriormente, se trata de un elemento indispensable de cara al desarrollo de un turismo sostenible. Los resultados de frecuencias se muestran en el gráfico número 11.

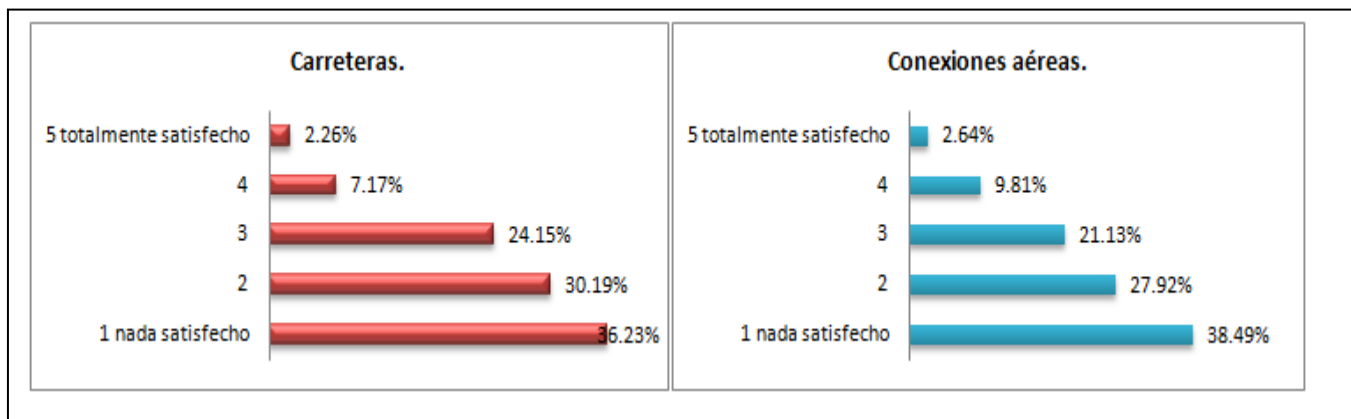
**Gráfico 11: Gráficos de la gestión de los residuos en la isla y el nivel de energías renovables disponibles**



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, otros elementos a resaltar en el análisis de la satisfacción son los ítems nº 8 y nº 6, ya que, en un contexto globalizado y competitivo como el actual, disponer de una accesibilidad tanto de transportes vía aérea como de cara al movimiento interno en la isla es crucial. Por ello, si estos elementos no satisfacen a los residentes, con mayor razón pudiéramos pensar, que no se proporcionarán los servicios adecuados a los turistas. El gráfico número 12 muestra las frecuencias.

**Gráfico 12: Carreteras y conexiones aéreas**



Fuente: Elaboración propia.

El cuarto bloque fue dedicado a los aspectos a mejorar en el destino a juicio de los residentes. Los resultados obtenidos se contienen en la tabla número 6.

**Tabla 6: Elementos de mejora en el destino. Media y desviación típica.**

Nº	Elementos	Media	Des. Típica	Rank.
2	Mejora de la formación de los trabajadores del turismo.	4.37	0.91	1
7	Mejorar la calidad del servicio prestado a los turistas (información, atención en establecimientos turísticos, transporte).	4.25	0.96	2
1	Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores turísticos.	4.03	1.02	3
6	Mejorar la señalización de los núcleos turísticos y de los principales recursos de interés turísticos.	3.90	1.16	4
3	Disponer de más infraestructuras turísticas.	3.75	1.28	6
4	Mejorar la hospitalidad de la población de la isla hacia el turista.	3.62	1.27	7
5	Mejorar la seguridad personal.	2.71	1.37	8
	Media Total	3.80		

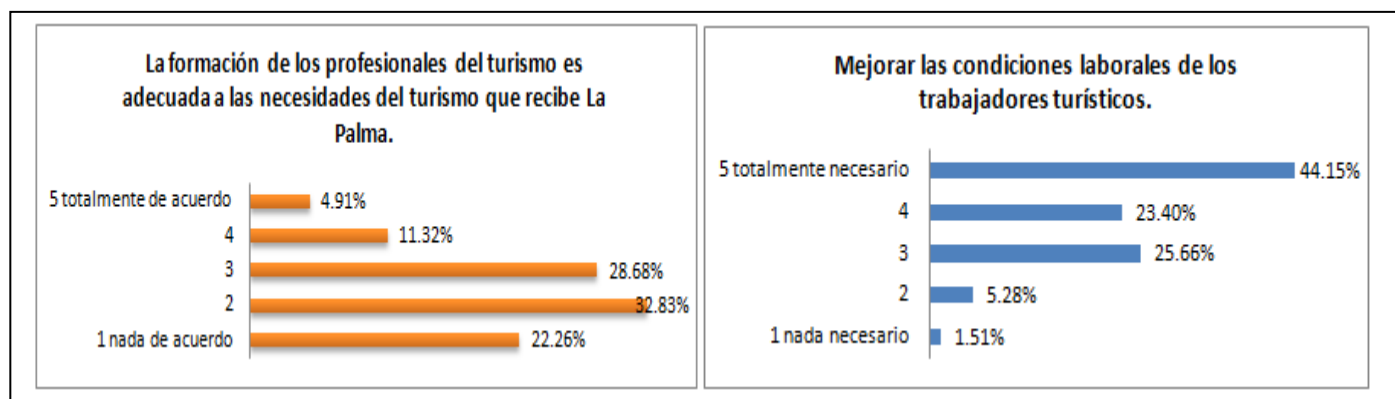
Fuente: Elaboración propia.

Un total de siete elementos se recogen en la tabla de elementos a mejorar, donde se muestran los resultados de las medias, que transcurren entre 2,71 y 4,37.

Se destacan los siguientes elementos por su alto grado de necesidad en la isla en opinión de los residentes: “nº 2, mejora de la formación de los trabajadores del turismo” (Media=4,37), “nº 7, Mejora de la calidad del servicio prestado a los turistas...” (Media=4,25) y “nº 1, mejora de las condiciones laborales de los trabajadores turísticos.” (Media=4,03).

En primer lugar, el atributo nº 2, viene relacionado con una de las afirmaciones del primer bloque, por el cual, los residentes estaban poco de acuerdo con que la formación de los trabajadores del turismo en la isla fuese la adecuada.

**Gráfico 13: Estado de la formación actual de la isla y sus necesidades de mejora**



Fuente: Elaboración propia.

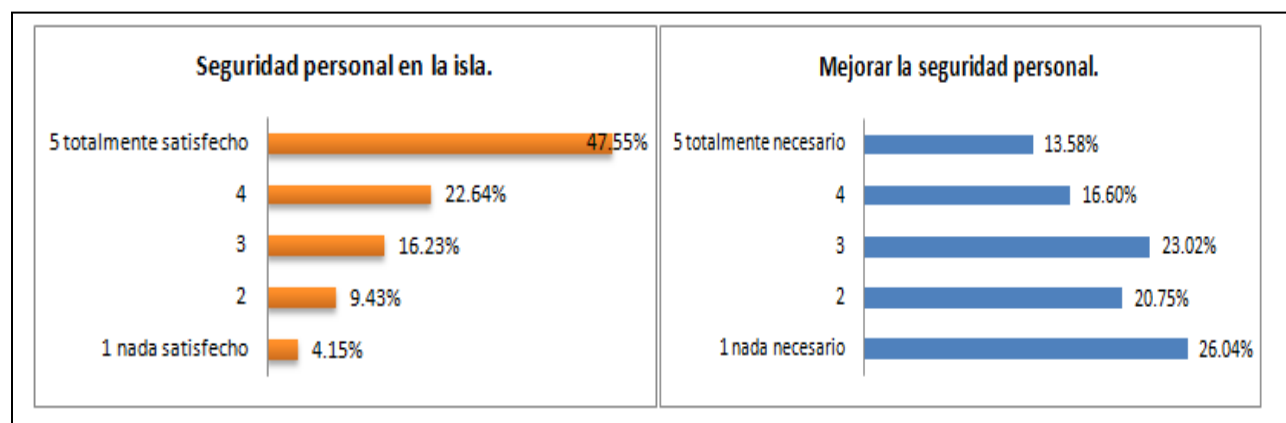
Por ello, en este bloque ha sido coherentemente manifestado como un elemento con un grado alto de necesidad para mejorar, y con la menor discrepancia al ser la

desviación típica más baja, 0,91. Esto confirma que los residentes creen prioritario la mejora de este factor para el correcto del desarrollo del turismo en la isla. Los resultados según frecuencias, se pueden observar en el gráfico número 13.

Con este atributo se destaca el elemento fundamental a mejorar, pero los dos atributos que le preceden, tienen la misma temática, tanto el nº 7 como el nº 1, tienen relación con el trabajador y la repercusión que podría tener sobre el turista.

Por otro lado, en la parte baja de la tabla se destaca el atributo “nº 5, mejora de la seguridad personal” siendo su media 2,71 y su desviación típica 1,37. No se puede decir que destaque por su bajo resultado de media, pero es el elemento del bloque con menor grado de necesidad. Este atributo está confrontado con otro elemento expuesto en el segundo bloque, denominado satisfacción. Se puede visualizar en el gráfico número 16.

**Gráfico 14: Seguridad personal en la isla y su mejora futura**

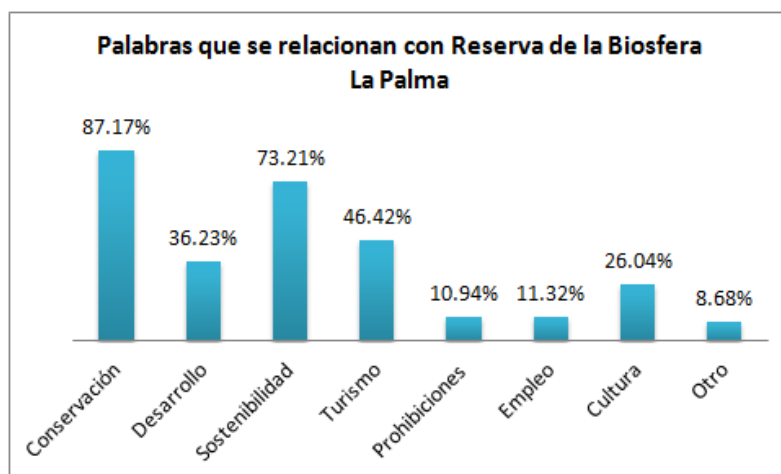


**Fuente: Elaboración propia.**

Como se puede observar, mientras los residentes, según su percepción, están de acuerdo con que la seguridad en la isla es totalmente satisfactoria. Cuando les preguntamos por la mejoría de este elementos, hay una gran parte que creen que es nada o poco necesario, pero al estar enclavado en un grupo de preguntas de mejora para el desarrollo del turismo en la isla, muchos piensan que para los residentes la isla es totalmente segura, pero que la mejora enfocada a los turistas ayudará al sector. Cabe destacar que según los datos del ISTAC, los turistas valoran la seguridad con 8,65, siendo una de las puntuaciones más altas.

El quinto bloque aborda la asociación de ideas con el concepto de Reserva de la Biosfera percibida por la población residente. En el gráfico número 17 se presentan los porcentajes alcanzados.

Gráfico 15: Palabras que se relacionan con Reserva de la Biosfera



Fuente: Elaboración propia.

El 85,17% de los encuestados asocian la Reserva de la Biosfera con la idea de “conservación”, un 73,21% con la “sostenibilidad” y un 46,42% con “turismo”. Todos estos son elementos, que con carácter prioritario se proponen como objetivos en el Plan de Acción de la Reserva de la Biosfera La Palma que hemos presentado en la primera parte de este trabajo. Un elemento que llama la atención es la asociación con la palabra “prohibiciones” para un 10,94% de los encuestados. Este aspecto se puede encuadrar como un rasgo negativo, ya que la totalidad de los residentes que han optado por esta opción, han transmitido opiniones similares, considerando que ser Reserva de la Biosfera es un elemento importante positivo, pero que en muchas ocasiones produce dificultades en diversas actuaciones, como el caso de restricciones sobre las propiedades al impedir acciones como inversiones en los mismas.

De las respuestas encuadradas en “otros”, el 8,68% se refirió a algún elemento particular. Un total de 23 respuestas se expresaron de este modo, las cuales se sintetizan en tres categorías:

- Naturaleza, paisaje, armonía.
- Infravaloración, desaprovechamiento, fraude, falta de presencia.
- Calidad y exclusividad en la imagen.

El comportamiento ambiental de los residentes fue recogido en el sexto bloque. Estos aspectos son recogidos en la tabla número 7.

Los cinco elementos valorados según el grado de acuerdo toman unos valores de media que van desde el 1,49 hasta el 3,73. Desglosamos los resultados alcanzados.

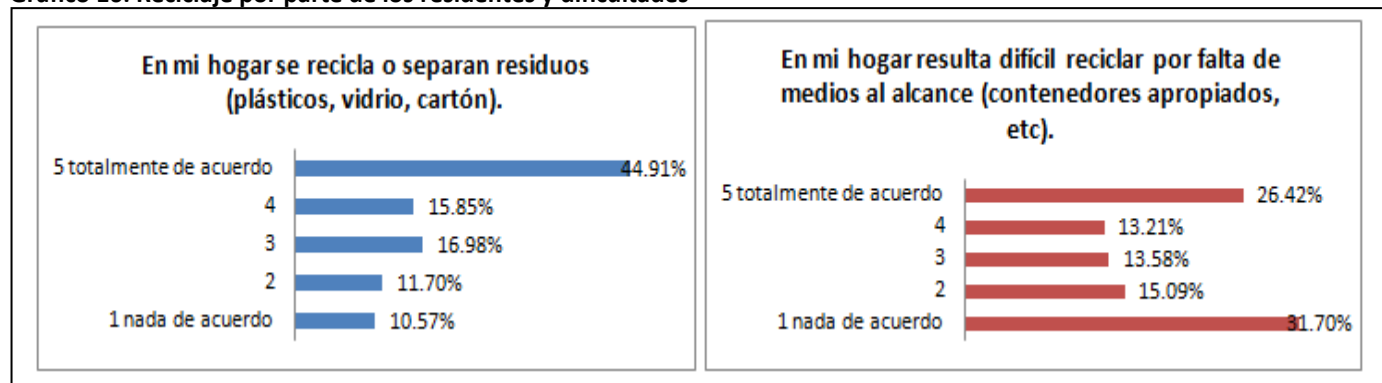
El atributo “nº 1, en mi hogar se recicla o se separan residuos” (Media=3,73) y desviación típica 1,40. Se trata del comportamiento con una media de mayor. Además, comparado con el gráfico 18, que recoge las frecuencias, se ve claramente que un 44,91% de los encuestados si tienen conciencia de reciclaje frente a un 10,57% que no realizan ninguna de las medidas.

**Tabla 7: Comportamiento ambiental de los residentes. Media y desviación típica.**

Nº	Enunciados	Media	Des. Típica	Rank.
1	En mi hogar se recicla o separan residuos (plásticos, vidrio, cartón).	3.73	1.40	1
2	En mi hogar resulta difícil reciclar por falta de medios al alcance (contenedores apropiados, etc).	2.88	1.61	3
3	En mi casa existen sistemas de ahorro de agua.	2.63	1.59	4
4	Dispongo de instalaciones de energías renovables en mi hogar (panel solar, etc).	1.49	1.16	5
5	Resulta complicado realizar estas acciones ambientales por falta de información.	2.94	1.58	2
Media Total		2.73		

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 16: Reciclaje por parte de los residentes y dificultades**



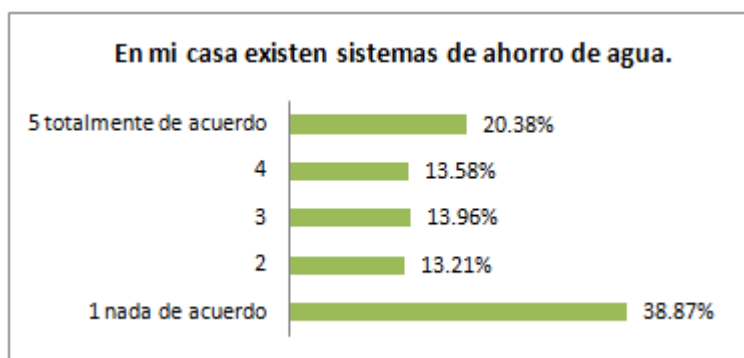
Fuente: Elaboración propia.

El atributo “nº 2, En mi hogar resulta difícil reciclar por falta de medios al alcance...” (Media=2,88) y desviación típica de 1,61 y observando la gráfica de frecuencias 18, se observa que los residentes tienen respuestas muy polarizadas; esto puede ser debido a muchos factores: principalmente dependiendo del municipio de residencia, los medios al alcance pueden ser mayores o menores, y también la capacidad y predisposición de cada persona para reciclar.

El atributo “nº 3, en mi casa existen sistemas de ahorro de agua” (media=2,63) y una desviación típica de 1,59 complementado con la gráfica de frecuencias 19, lleva a concluir que los residentes no disponen mayoritariamente de estos sistemas. Esto podría deberse a la relativa abundancia de agua en la isla, además consideran que estos sistemas actualmente no son tan necesarios como otros para ahorrar recursos en la isla.



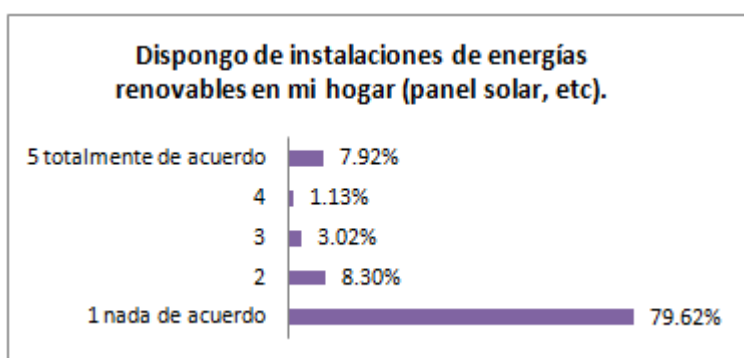
**Gráfico 17: Sistemas de ahorro de agua**



Fuente: Elaboración propia.

El atributo “nº 4, dispongo de instalaciones de energías renovables en mi hogar...” tiene una media de 1,49 y la desviación típica 1,16. Se trata del elemento atendiendo a la media con menor grado de acuerdo. Además como podemos ver en el gráfico número 20 un 79,62% de los residentes de la isla no dispone de estas energías, lo que pueden justificar por problemas de baja rentabilidad y de costo de la inversión.

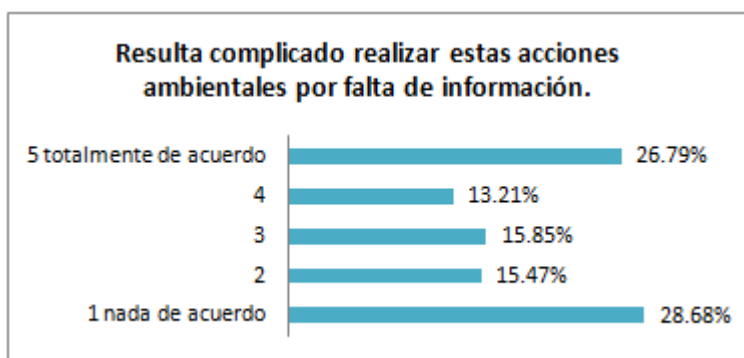
**Gráfico 18: Instalaciones de energías renovables**



Fuente: Elaboración propia.

El atributo “nº 5, resulta complicado realizar estas acciones ambientales por falta de información” se manifiesta con una media de 2,94 y una desviación típica de 1,58. Para obtener una mejor visión, aportamos la gráfica de frecuencias 21. Como se puede ver, existe una confrontación de los dos polos opuestos. Con parecida intensidad más de la cuarta parte de la muestra cree que es complicado realizar acciones ambientales por falta de información como la que considera todo lo contrario. Aún así queda claro que uno de los problemas evidentes es la falta de información, no para toda la población, sino para una parte significativa de esta.

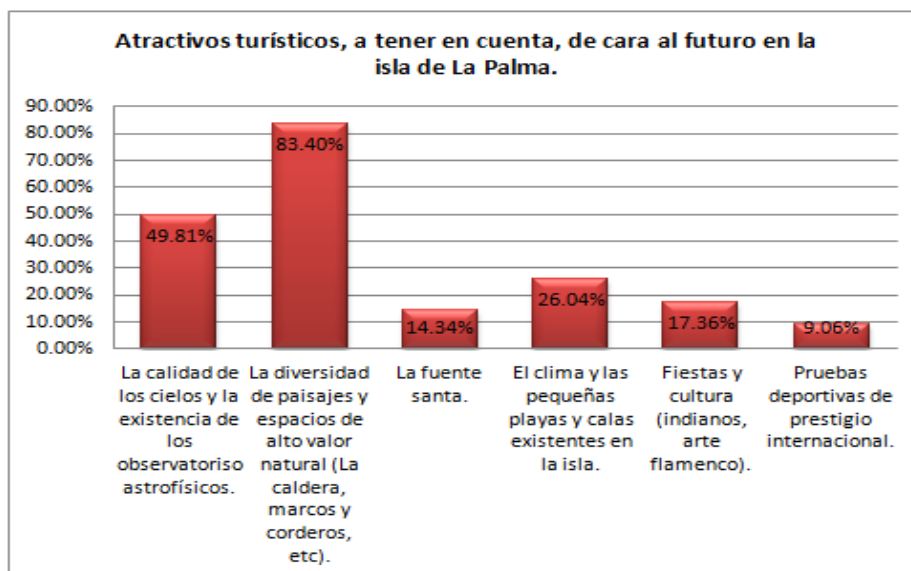
**Gráfico 19: La realización de acciones ambientales y la falta de información**



Fuente: Elaboración propia.

La valoración de atractivos turísticos de cara al futuro se recogió en el séptimo bloque. La tabla de frecuencias realizada se recoge en el gráfico número 22.

**Gráfico 20: Atractivos turísticos, según residentes**

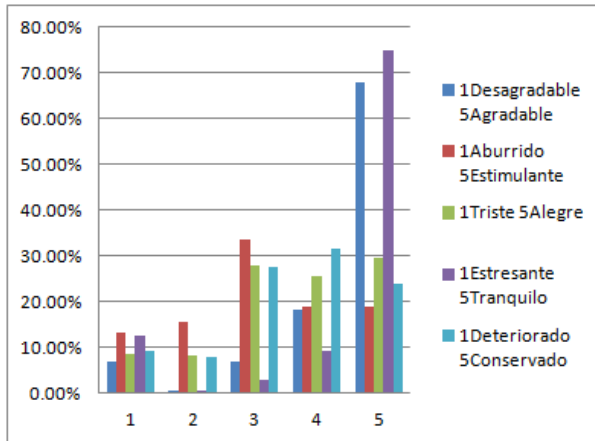


Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, destacan dos elementos sobre los demás. Los residentes opinan que estos deberían ser esenciales y/o a tener en cuenta de cara al futuro del turismo en la isla: son para un 83,40% de la muestra, “la diversidad de paisajes y espacios de alto valor natural” y para un 49,81% “la calidad de los cielos y la existencia de observatorios astrofísicos”. Como se puede ver, los elementos que los residentes creen que deberían ser el eje central turístico de la isla no son recursos que tengan que crearse, sino todo lo contrario recursos disponibles de la naturaleza y a la espera de ser mejor aprovechados para su explotación turística. Muchos de los participantes de la encuesta presencial han manifestado que los poderes públicos intentan buscar nuevos productos turísticos, lo que no quiere decir que sea malo, pero consideran que una explotación buena y razonable de lo que ya la isla dispone mejoraría la situación turística.

La percepción emocional del destino recogida a partir de la pregunta del bloque octavo del cuestionario se refleja en el gráfico número 23. Las columnas muestran la calificación alcanzada por estos cinco adjetivos bipolares.

**Gráfico 21: La Palma como destino**

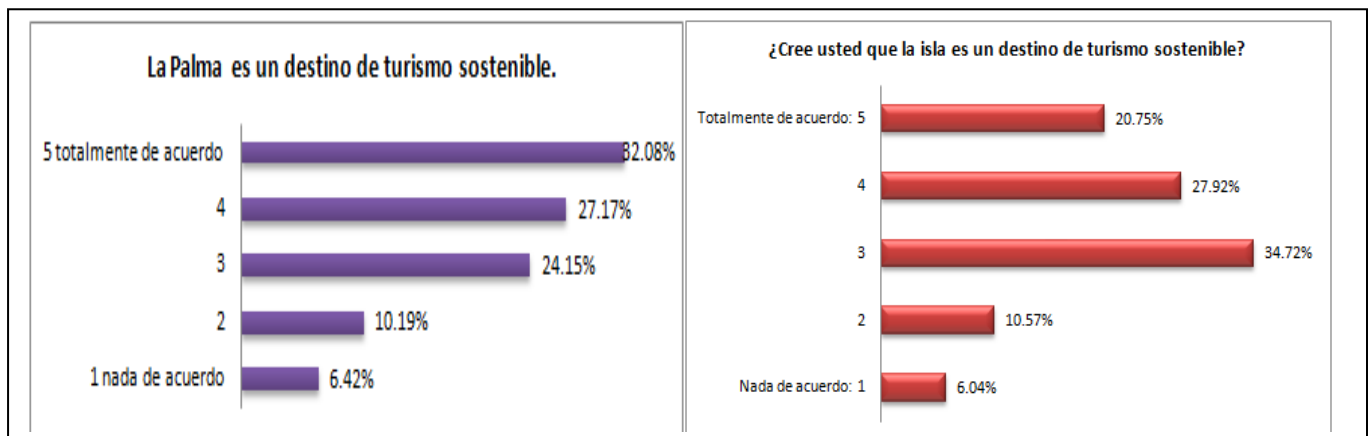


Fuente: Elaboración propia.

Las barras muestran puntuaciones altas en La Palma como destino tranquilo y como destino agradable. También, la isla está considerada por los residentes como un destino, ni aburrido ni estimulante y un destino con un grado mayor de conservado que deteriorado.

Como fue mencionado en el apartado de metodología, se ha realizado una pregunta de forma reiterada (al principio y final del cuestionario) relativa a la afirmación de si la isla es un destino de turismo sostenible. Las respuestas se recogen en el gráfico 24:

**Gráfico 22: La Palma, destino sostenible, antes y después del cuestionario**



Fuente: Elaboración propia.

La opinión de los residentes ha sufrido variación. En un primer momento, un 32,08% se mostraba totalmente de acuerdo con que La Palma era un destino de turismo

sostenible, para posteriormente (después de mostrar las preguntas contenidas de sostenibilidad), ajustar esta valoración hasta el 20,75%. Ahora la puntuación mas repetida es la posición intermedia 3, con un 34,72% de la muestra. Aun así se puede ver que en ambos gráficos los residentes tienen una tendencia mayor al acuerdo que al desacuerdo.

## 7. CONCLUSIONES

El análisis realizado en el apartado anterior, referido por un lado, al estudio de los diferentes indicadores turísticos y económicos de la isla, y por otro, al análisis de los resultados obtenidos en el trabajo de encuestas, nos permite realizar un contraste de las hipótesis planteadas en este trabajo. Procederemos a realizar valoraciones sobre las subhipótesis planteadas en cada caso que nos permitan establecer un contraste sobre la hipótesis general. Las hipótesis planteadas y las conclusiones obtenidas son expuestas en esta apartado.

En referencia a la hipótesis 1: La Palma ha conducido su desarrollo turístico conforme a los principios de sostenibilidad turística.

- 1.1. El desarrollo turístico impulsado en La Palma se enmarca en una estrategia que postula los criterios de sostenibilidad.
- 1.2. La Palma se encuentra con una estrategia de desarrollo turístico sostenible reforzada instrumentalmente por la acción de la Reserva Mundial de la Biosfera La Palma.
- 1.3. La Palma, en opinión de los residentes, se comporta como un Destino turístico Sostenible.

Se puede concluir que, por una parte, uno de los pilares fundamentales en la isla es la estrategia impulsada por la Reserva de la Biosfera cuyo Plan de Acción enuncia diversas propuestas de sostenibilidad. Bajo la perspectiva de la subhipótesis 1.1, esto es contrario a la estrategia central impulsada por parte de la Administración Pública Insular, consistente en acciones como por ejemplo la creación de cinco campos de golf<sup>1</sup>. Es contraproducente, que un destino con intenciones de alzarse con un nombre y reconocimiento basado en la sostenibilidad, abogue por unas infraestructuras turísticas menos acordes con esta premisa que otras más en consonancia con los valores naturales de la isla y además apreciados por la población local. Además, aspectos como el consumo de recursos (agua, suelo, etc.), se confronta con uno de los doce objetivos para una agenda de turismo sostenible (OMT/PNUMA)<sup>2</sup>, en lo referido a eficiencia de los recursos.

En referencia a la subhipótesis 1.2, como se ha mostrado en apartados anteriores, la Reserva de la Biosfera La Palma en su Plan de Acción 2013-2022, promueve acciones de sostenibilidad, tales como el escenario número 2 de Economía Verde, en los cuales se destacan acciones de turismo responsable, turismo tematizado o el desarrollo de la

---

<sup>1</sup>Medida, entre otras, suspendida por el Tribunal supremo a 18/05/2015.

<sup>2</sup>Programa de las Naciones Unidas para Medio Ambiente y Organización Mundial Turismo, “*Por un turismo más sostenible*” (2006) página 32.

autosuficiencia alimentaria. Sin embargo, estas acciones se pueden quedar cortas, en un contexto de sostenibilidad integral, ya que uno de los puntos fundamentales es el medio ambiente, aspecto en el que su Plan no profundiza. Además, no se promueven acciones concretas de sostenibilidad, sino acciones de carácter y contexto general.

Por último, en la vertiente recogida en la subhipótesis 1.3, sobre la opinión de los residentes, se observa que la isla es valorada con una puntuación de 3,47 (escala 1-5), siendo los elementos como la carencia de energías renovables o la gestión de los residuos los principales motivos de queja, que alejan a la isla de la consideración de destino de turismo sostenible en opinión de los residentes.

Finalmente, ante la hipótesis 1 se puede concluir que la isla tiene grandes posibilidades de ser un referente de destino sostenible, pero a pesar del camino recorrido aún quedan aspectos fundamentales por abordar.

Hipótesis 2: La actividad turística en la isla de La Palma se desarrolla con equilibrio respecto a otros sectores de actividad económica.

- 2.1. La Palma tiene una actividad turística, compatible con las restantes actividades, en particular con la agricultura.
- 2.2. Existe una reglamentación adecuada para el desarrollo turístico en suelo rústico.
- 2.3. La actividad turística es considerada equilibrada con el resto de sectores por parte de los residentes.

En referencia a la hipótesis 2, la isla de La Palma, desde el punto de vista económico, posee un importante sector primario, del que destaca el cultivo del plátano. Además, el sector turístico no es la principal fuente de ingresos de la isla, sino que la renta sectorial es equilibrada, y aunque sin industria con un alto peso del sector agrícola<sup>1</sup>. Por un lado, atendiendo a la subhipótesis 2.1, es evidente que existe margen para compatibilizar mejor los sectores de turismo y agricultura, interrelacionándolos mejor; ya que, la agricultura, unida a la gastronomía como producto turístico, sería un aspecto a tener en cuenta en el futuro de la isla. Además, la agricultura como producto, encajaría en la línea de la Reserva de la Biosfera La Palma, con la gama de productos tematizados (agroalimentarios y artesanales) que proponen en su Plan de Acción.

Con respecto a la subhipótesis 2.2, como se ha abordado en el marco teórico, la isla está, según la ley, diseñada para, en conjunto con La Gomera y El Hierro, desarrollar un sistema turístico de baja escala y de alojamientos turísticos de pequeñas proporciones en asentamientos rurales. Sin embargo, actualmente, la mayoría de los turistas que visitan la isla se hospedan en alojamientos hoteleros y en menor proporción extrahoteleros. Por ello se puede afirmar que en base a los documentos, la isla dispone de regulación para desarrollar el turismo en suelo rústico, pero nos encontramos a su vez, que los

---

<sup>1</sup>Rivero, Carmelo, “Los ‘Debates de CAJASIETE’ / La Palma,” March 31, 2014, <http://carmelrivero.es/2014/03/los-debates-de-cajasiete-la-palma/>.

alojamientos actuales son propiedad de cadenas hoteleras y localizados en los núcleos más importante de afluencia turística: Los Cancajos y Puerto Naos.

Por último, respecto a la subhipótesis 2.3, se puede concluir que los residentes tienen una posición general positiva hacia los turistas y el turismo y creen que la agricultura y el turismo en la isla son actualmente actividades complementarias, que pueden coexistir sin problemas. Además, transmiten que es positivo que se invierta o se destinen recursos al turismo y esto no afectará al sector más importante de la isla, la agricultura.

Como conclusión general de esta segunda hipótesis, se puede afirmar que a día de hoy la actividad turística si se encuentra acorde con los demás sectores con los que coexisten en la isla. Sin embargo, el aprovechamiento de la agricultura como un sector relevante por su importancia económica, ha de llevar a generar sinergias positivas y a complementarse con el turismo para fortalecer todo el potencial de desarrollo económico de la isla.

La hipótesis 3: Los residentes de la isla perciben globalmente de forma positiva la actividad turística como un elemento de desarrollo sostenible de la isla, se consideró abordar considerando a su vez 3 subhipótesis. Estas son:

- 3.1. Los residentes creen que la actividad turística es beneficiosa para la economía de la isla.
- 3.2. Las infraestructuras turísticas son consideradas suficientes para el desarrollo turístico de la isla por los residentes.
- 3.3. Los aspectos de sostenibilidad percibidos en relación al reciclaje y energías renovables es adecuado en la isla por los residentes.

En referencia a la subhipótesis 3.1, los residentes perciben que actualmente el gasto realizado por el turista en La Palma es más bien escaso, con una puntuación de 2,51 (escala 1-5), lo que muestra un nivel bajo de satisfacción. Además creen que actualmente genera un volumen de empleo también bajo (2,42 de media) que indica asimismo una baja satisfacción. Esto se ha de conjugar con que una amplia mayoría de los residentes consideran que un aumento de la actividad turística beneficiaría a la economía de la isla. Por ello, puede afirmarse que de cara al futuro, y basados en las expectativas de los residentes el sector turístico debe ser un pilar fundamental en la economía de la isla.

En segundo lugar, con respecto a la subhipótesis 3.2, referida a las infraestructuras, los residentes se muestran algo más proclives al acuerdo (3,51 sobre 5) sobre que la isla podría tener un mayor número de camas turísticas. Sin embargo, no opinan igual en cuanto a que los núcleos turísticos principales (Puerto Naos y Los Cancajos) tengan una mayor dimensión a la que poseen actualmente. En este apartado cabe resaltar la mala puntuación obtenida en la valoración de las carreteras y su señalización.

Se planteó la subhipótesis 3.3 proponiendo si los aspectos de reciclaje y energías renovables eran considerados adecuados por la población residente, a la vez que para desarrollar un destino de turismo sostenible, siendo uno de los componentes fundamentales, las actuaciones relacionadas con la gestión de recursos y residuos,

aspectos centrales en la gestión del Medio Ambiente. Así se observa que las acciones desarrolladas por los poderes públicos en la implantación de energías renovables de la isla y la gestión de los residuos no cumplen las expectativas de los residentes. Por otro lado, cuando se analiza el comportamiento ambiental llevado a cabo por parte de los residentes, destaca que una parte importante si asumen acciones de sostenibilidad como el reciclaje, pero existe un 20% del total que acomete pocas o ninguna de las acciones referidas como sostenibles. También, destaca un bajo grado de participación en medidas relacionadas con el ahorro de agua. Posiblemente, esto es debido a que en la isla se percibe que este recurso abunda y no existe escasez. También, otro aspecto estudiado son las instalaciones de energías renovables, en las que se manifiesta la insuficiencia de su implantación tanto a nivel público como privado. Además, cabe destacar en los comentarios extraídos al realizar la encuesta presencial a los residentes, que los obstáculos para la implantación de acciones ambientales en los hogares no es tanto la falta de información, aunque en algunas ocasiones sí, sino otros motivos que pueden estar relacionados con la falta de presupuesto o derivados de restricciones legales por parte de los organismos competentes (Ministerio de Industria, etc.).

Como conclusión a esta hipótesis en general, los residentes de la isla en su gran mayoría si están a favor del turismo en la isla, que éste se desarrolle y tenga una mayor relevancia en la economía insular y por tanto aporte una mayor riqueza y contribuya a un desarrollo sostenible. Sin embargo, dejan claro que no quieren un destino de grandes concentraciones y apuestan por un aprovechamiento mejor de los recursos existentes. Además, para profundizar en una estrategia basada en criterios de sostenibilidad en el turismo y en la isla, habría que considerar a esa parte de la sociedad con la cual habría que aplicar planes de concienciación para hacerles saber el valor de los limitados recursos que la isla dispone.

Como conclusión final del proyecto, los residentes de La Palma creen que la isla posee infinidad de oportunidades para desarrollarse turísticamente y de un modo sostenible. El trabajo de encuesta nos ha permitido detectar diversos elementos a tener en cuenta en el presente y de cara al futuro:

Existen muchos recursos naturales en la isla, no se deberían buscar otros alternativos, sin explotar con carácter sostenible los que ya se disponen. Es preciso apostar más activamente por los recursos naturales y recursos científicos como pueden ser los observatorios astrofísicos del Roque de Los Muchachos. Por ello, crear una conexión integrando productos turísticos, Cielo-Tierra-Mar, sería lo óptimo en la isla. Con ello, los campos de golf no serían una prioridad para el destino deseado actual o por lo menos no en la manera en que se ha planificado en los últimos años.

Las infraestructuras turísticas como pueden ser el puerto marítimo de Santa Cruz de La Palma y el aeropuerto insular son aceptables, son operables y adecuados para un mayor número de conexiones sin superar la capacidad de carga establecida, por ello una mejora de las conexiones aéreas, y también marítimas, mejoraría el sector turístico insular. Sin embargo, en el caso de los alojamientos, los actuales cubren la demanda actual y posiblemente la de un futuro próximo, pero tienen una cierto grado de antigüedad y obsolescencia; por ello, para evitar convertirse en un destino en

estancamiento o declive como el caso del Puerto de La Cruz en la isla de Tenerife, se debe apostar por la renovación y la reestructuración, así como la actualización a los estándares y calidad al tiempo actual. Además, se debe fomentar un turismo rural, cuyas rentas se aportan directamente a los promotores locales como una forma de turismo en sintonía con el medio y como manera de llegar a un mercado más sostenible. Este debería tener una mayor presencia en los mercados turísticos.

La Reserva Mundial de la Biosfera La Palma es un elemento clave. El reconocimiento es global y por parte de los residentes es muy positivo. Fomentar la isla partiendo de esta base es de gran ayuda; además propuestas como la marca de productos que la Reserva de la Biosfera representa en La Palma puede ayudar a involucrar la agricultura, los productos agroalimentarios, artesanales y la gastronomía de un modo integrado y novedoso como elemento diferenciador de la oferta turística.

Otro elemento fundamental son las Administraciones Públicas. Se trata de actores clave para el desarrollo del destino; y en la isla, gestionada por entes públicos a distintos niveles, son estos los que deben marcar los objetivos y las prioridades de cara a convertirla en un destino de Turismo Sostenible y Responsable. Aquí, la normativa turística es un elemento indispensable en esta ordenación. Además, la comunicación y divulgación a la población residente es fundamental debido a la necesidad de una mayor información y conocimiento de las propuestas turísticas. Esto va a repercutir en mejora de la participación y también en un mejor trato al turista. Es evidente, por otro lado, que no existe un buen plan de comunicación con el turista, lo cual es extensivo a ofrecerles la agenda cultural y festiva de la isla.

La promoción turística es un elemento mal concebido en la isla en opinión de los residentes que muestran una satisfacción en este aspecto de 2,38 en la escala 1-5. Además la isla es un destino que se encuentra en gran medida intermediado, como es el caso del Reino Unido. Esto provoca que las campañas que se realizan pueden no resultar eficaces, ya que utilizan un canal poco adecuado como puede ser el online.

## **8. PLANES DE MEJORA**

Finalmente, se ha querido llegar un paso más allá en este trabajo, proponiendo los fundamentos de unas líneas de actuación, en las cuales se debe basar el destino de La Palma para mejorar de cara al futuro.

Línea 1: Comunicación *inside* y *outside* (dentro y fuera). Acciones:

- Dirigir campañas por medio online a empresas cuyo público objetivo sea de turismo sostenible, basado en que ese mercado es, según las propuestas públicas estudiadas, la demanda a que debe dirigirse la isla. Alejarnos del TTOO clásico con ofertas clásicas en productos, de sol y playa entre otros; ya que La Palma no puede competir por precios frente a grandes rivales como puede ser Tenerife y Gran Canaria, entre otros.
- Realizar acciones de comunicación online por la creciente llegada de turistas 2.0 y nativos digitales.



- No abandonar los TTOO tradicionales que visitan la isla pero trabajando acciones de posicionamiento ambiental y sostenible e intentando renegociar condiciones.
- Mejorar las conexiones aéreas por medio de *low cost*. Por lo general todas las aerolíneas tienen una compañía *low cost*; actualmente Iberia en La Palma opera con su filial Iberia Express. Apostar por compañías como Vueling actualmente o Easyjet entre otras, puede mejorar la eficacia de ese marketing on-line.

#### Línea 2: Integración productos mar-tierra-cielo

- Seguir en la línea que marca la Reserva Mundial de la Biosfera La Palma con los productos tematizados. Incidiendo en la gastronomía y en la relación agricultura-turismo, un binomio cuya relación tiene muchas variantes y podría generar mejora del rendimiento turístico en la isla.
- Creación de productos relacionados con los deportes acuáticos. Aprovechar el público que viene a realizar ocio en la naturaleza y activo y ofertar una “cesta” de actividades, no sólo senderismo que complementen y mejoren el destino. El senderismo combinado con otras actividades de turismo activo, astroturismo o turismo cultural abre un gran abanico de posibilidades.

#### Línea 3: La Palma hacia una sostenibilidad real.

En coherencia con la declaración de Ciudad del Cabo 2002<sup>1</sup>, la cual basa su acción en tres principios para desarrollar el turismo sostenible y responsable: Principios Fundamentales para la Responsabilidad Económica, para la Responsabilidad Social y para la Responsabilidad Ambiental; se deberían impulsar los siguientes elementos para el correcto funcionamiento del turismo sostenible en la isla:

- *“Prestar el apoyo necesario y suficiente a las pequeñas, medianas y micro empresas para garantizar que las empresas relacionadas con el turismo prosperen y sean sostenibles.*
- *Involucrar activamente a la comunidad local en la planificación y en la toma de decisiones y fomentar la capacidad de creación para lograr todos los objetivos.*
- *Fomentar el uso sostenible de los recursos y la reducción de los residuos y del consumo excesivo.*
- *Promover la educación y la sensibilización del desarrollo sostenible entre todos los interesados.”*

Además, integrar en los productos y servicios turísticos que la isla desarrolla sistemas de certificación y acreditación de los aspectos de turismo sostenible y en particular continuar con acreditación para el destino (como el Biosphere Tourism Destination o similar).

---

<sup>1</sup> Fabricius, Mike y Goodwin, Harnold. 2002. *“Turismo Responsable en Destinos”*. Ciudad del Cabo.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Aguiló Pérez, Eugeni (ed. 2004.) *“Las Actitudes de Los Residentes En Baleares frente al turismo”*. Universitat de les Illes Balears-Bancaja-Fundació Antoni Maura. Colección investigación turismo nº7.
- Balbuena Vázquez, Antonia, Almeida García, Fernando y Cortés Macías, Rafael. 2014. “Resident’s attitudes towards the impacts of tourism”.
- Bien, Amos. 2007. “Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo.” Inter-American Development Bank <http://publications.iadb.org/handle/11319/1537> consultado 3-6-2015
- Cabildo Insular de La Palma. 2014. *“La Palma Territorio Inteligente: Plan Estratégico 2014-2020.”* [http://lapalmabiosfera.es/sites/default/files/adjuntos/cablalpalma\\_1.-plan\\_estrategico\\_la\\_palma\\_inteligente\\_0.pdf](http://lapalmabiosfera.es/sites/default/files/adjuntos/cablalpalma_1.-plan_estrategico_la_palma_inteligente_0.pdf) consultado 13-5-2015.
- Reserva Mundial de la Biosfera La Palma. 2015. *“Plan de Acción 2013-2022.”* Reserva Mundial de la Biosfera La Palma.
- EUROPAC. 2007. “La Carta Europea Del Turismo Sostenible En Los Espacios Protegidos”. EUROPARC Federation. Francia, 2007.
- Fernández Hernández, Carlos. 2012. *“Preferencias del turista rural en la isla de La Palma”*
- Greenwald, Jeff y otros. 2015. *“Informe de los 10 mejores destinos de Turismo sostenible (The World’s Ten Best Ethical Destinations – 2014)”*. Ethical Traveler. Accessed June 25. <http://www.ethicaltraveler.org/explore/reports/the-worlds-best-ethical-destinations-2014/>.
- Gutiérrez Taño, Desiderio. 2010. *“Las Actitudes de Los Residentes Ante El Turismo.”*. Universidad de La Laguna. (edición CD-R)
- “La Palma, Destino Turístico Sostenible.” 2015. Accessed June 25. <http://www.lapalmabiosfera.es/es/content/la-palma-destino-turistico-sostenible>.
- “LOS ‘DEBATES DE CAJASIE’ / LA PALMA | Carmelo Rivero.” 2015. Accessed June 25. <http://carmelorivero.es/2014/03/los-debates-de-cajasiete-la-palma/>.
- Marín, Cipriano. 2014. *Energías renovables para las reservas de la biosfera: líneas estratégicas sobre energías renovables en la Red Española de Reservas de la Biosfera : experiencias demostrativas y recomendaciones para el futuro*. [Madrid: Organismo Autónomo Parques Nacionales.
- “Plan de Acción.” 2015. Accessed June 25. <http://www.lapalmabiosfera.es/es/biosfera/plan-de-accion>.
- Puertas Cañaverall, Inmaculada. 2007. *“Ecoturismo En Las Reservas de La Biosfera”*. Granada: Editorial Universidad de Granada.
- Rivero, Carmelo. 2014. “Los ‘Debates de CAJASIE’ / La Palma,” March 31. <http://carmelorivero.es/2014/03/los-debates-de-cajasiete-la-palma/>.
- Rodríguez, Gema y Prats Palazuelo, Fernando. 2007. *“Sostenibilidad Ambiental Y Certificaciones En El Sector Turístico.”* *Estudios Turísticos*, no. 172: 157–65.

# 10.ANEXOS:<sup>1</sup>

## Percepciones de los residentes de la isla de La Palma sobre el turismo.

En el marco de los Trabajos de Fin de Grado de Turismo en la Universidad de La Laguna se abordan distintos estudios sobre el turismo en Canarias. La presente investigación formulada por Kevin Pérez Pedrianes, está dirigida a realizar un estudio sobre la opinión de los residentes de la isla de La Palma en relación a la percepción y los pensamientos sobre el desarrollo del turismo en esa isla. Cualquier respuesta es válida y no hay respuestas verdaderas o falsas. Las respuestas aquí recogidas serán anónimas y tratadas de modo global. Le agradecemos la atención que nos presta, siendo el tiempo estimado para cumplimentar este cuestionario de aproximadamente 10 minutos.

\*Obligatorio

### 1. Por favor, ¿podría indicar, su grado de acuerdo, con las siguientes frases acerca del turismo en la isla de La Palma? \*

Marque siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo  
 Marca solo un óvalo por fila.

	1 nada de acuerdo	2	3	4	5 totalmente de acuerdo
La isla es un destino turístico poco masificado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los turistas que visitan la isla están satisfechos con el destino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A los turistas se les debe recibir siempre de un modo acogedor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los turistas que visitan la isla tienen un grado de conciencia ecológica mayor que los residentes en la isla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los turistas cuidan el medio ambiente cuando visitan la isla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los turistas que visitan La Palma están dispuestos a pagar por visitar sus atractivos naturales o turísticos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La isla podría tener un mayor número de plazas alojativas. (camas turísticas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los núcleos turísticos deberían tener una mayor dimensión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los campos de golf son necesarios para el desarrollo del turismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El turismo se compatibiliza bien con otras actividades económicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La actividad turística y la agricultura son actividades complementarias en la isla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La Palma es un destino de turismo sostenible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La formación de los profesionales del turismo es adecuada a las necesidades del turismo que recibe La Palma.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La isla debe aspirar a tener un sector turístico importante como lo tienen otras islas en Canarias.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un aumento de la actividad turística beneficiaría la economía de la isla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La Palma dispone de un nivel de vida y calidad de servicios razonable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La existencia de turismo en la isla ha mejorado mi nivel de vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Destinar más recursos al turismo es a costa de desatender otros sectores como la agricultura.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy dispuesto a convivir con un mayor número de turistas en la isla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2. ¿Sabía usted que la Isla de La Palma está declarada como Reserva Mundial de la Biosfera? \*

Si su respuesta es negativa pasar a la siguiente pregunta.  
 Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No *Pasa a la pregunta 4.*

### 3. Por favor, en caso de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿podría usted valorar su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones? \*

Siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo  
 Marca solo un óvalo por fila.

	1 nada de acuerdo	2	3	4	5 totalmente de acuerdo
Dispone de un significado especial para la isla de La Palma ser Reserva Mundial de la Biosfera.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La Palma como Reserva Mundial de la Biosfera representa un atractivo para los turistas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<sup>1</sup> Se puede ver una encuesta ejemplo. Consta de un total de 4 páginas.

4. ¿Sabía usted de la existencia de la marca de productos "Reserva de la Biosfera"?

Si su respuesta es negativa pasar a la siguiente pregunta.  
 Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No Pasa a la pregunta 6.

5. Por favor, en caso de respuesta afirmativa en la pregunta anterior, ¿podría usted valorar su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones? \*

Siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo  
 Marca solo un óvalo por fila.

	1 nada de acuerdo	2	3	4	5 totalmente de acuerdo
Los productos con marca Reserva de la biosfera disponen para mí de un alto reconocimiento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pagaría un mayor precio en productos con marca Reserva de la Biosfera.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Por favor, ¿podría valorar cual es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes elementos? \*

Marque siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho  
 Marca solo un óvalo por fila.

	1 nada satisfecho	2	3	4	5 totalmente satisfecho
La promoción turística que se realiza de la isla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El estado de los principales núcleos turísticos (Los Cancajos, Puerto Naos...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La red de senderos homologados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eventos deportivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Playas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carreteras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Señalización de carreteras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conexiones aéreas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conexiones marítimas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado de limpieza general de la isla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ley de protección de la calidad del cielo para la observación nocturna.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infraestructuras turísticas en general.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Planes y normativas para el desarrollo turístico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad personal en la isla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El nivel de Energías Renovables que la isla dispone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El sistema de gestión de residuos de la isla (basuras).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El número de turistas que la isla recibe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El volumen de gasto que realizan los turistas en la isla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El volumen de empleo generado por el turismo en la isla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implicación de los responsables públicos con el turismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implicación del empresariado turístico en el desarrollo del sector.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Implicación de la población local en el turismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Por favor, ¿podría valorar en qué grado es necesario mejorar los siguientes elementos para el correcto desarrollo del turismo en la isla? \***

Marque siendo 1 nada necesario y 5 totalmente necesario.  
 Marca solo un óvalo por fila.

	1 nada necesario	2	3	4	5 totalmente necesario
Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores turísticos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejora de la formación de los trabajadores del turismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponer de más infraestructuras turísticas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar la hospitalidad de la población de la isla hacia el turista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar la seguridad personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar la señalización de los núcleos turísticos y de los principales recursos de interés turísticos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar la calidad del servicio prestado a los turistas (información, atención en establecimientos turísticos, transporte).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Por favor, ¿podría indicarnos con qué 3 de las siguientes palabras, asocia usted la Reserva de la Biosfera de La Palma? \***

Selecciona todos los que correspondan.

- Desarrollo
- Turismo
- Empleo
- Prohibiciones
- Conservación
- Sostenibilidad
- Cultura
- Otro: \_\_\_\_\_

**9. Por favor, ¿podría indicar su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones? \***

Siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.  
 Marca solo un óvalo por fila.

	1 nada de acuerdo	2	3	4	5 totalmente de acuerdo
En mi hogar se recicla o separan residuos (plásticos, vidrio, cartón).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi hogar resulta difícil reciclar por falta de medios al alcance (contenedores apropiados, etc).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi casa existen sistemas de ahorro de agua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispongo de instalaciones de energías renovables en mi hogar (panel solar, etc).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resulta complicado realizar estas acciones ambientales por falta de información.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Por favor, ¿podría señalar, a su juicio, cuales deben ser a futuro los dos principales atractivos turísticos a tener en cuenta en la isla de La Palma? \***

Marque solo dos opciones.

Selecciona todos los que correspondan.

- La calidad de los cielos y la existencia de los observatorio astrofísicos.
- La diversidad de paisajes y espacios de alto valor natural (La caldera, marcos y corderos, etc).
- La fuente santa.
- El clima y las pequeñas playas y calas existentes en la isla.
- Fiestas y cultura (indianos, arte flamenco).
- Pruebas deportivas de prestigio internacional.

**11. Por favor, ¿podría indicar su grado de cercanía a los siguientes adjetivos sobre La Palma como destino turístico? \***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Destino desagradable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Destino agradable

**12. \***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Destino aburrido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Destino estimulante

13. \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

Destino triste                  Destino alegre

14. \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

Destino estresante                  Destino tranquilo

15. \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

Destino deteriorado                  Destino conservador

16. ¿Cree usted que la isla es un destino de turismo sostenible? \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

Nada de acuerdo                  Totalmente de acuerdo

17. Por favor indique finalmente algunos datos de clasificación, necesarios para poder realizar el análisis estadístico. \*

Sus datos serán totalmente confidenciales  
Marca solo un óvalo por fila.

Hombre      Mujer

Sexo           

18. \*

Marca solo un óvalo por fila.

18-25    26-35    36-45    46-55    56-65    >65

Edad                    

19. Municipio de Residencia \*

Marca solo un óvalo.

- Barlovento
- Breña Baja
- Breña Alta
- Fuencaliente
- Garafía
- Los Llanos de Aridane
- El Paso
- Puntagorda
- Puntallana
- San Andrés y Sauces
- Santa Cruz de La Palma
- Tazacorte
- Tijarafe
- Villa de Mazo

20. Situación Laboral \*

Marca solo un óvalo.

- Empresario
- Autónomo
- Directivo
- Técnico
- Empleado
- No trabaja

21. Sector donde desempeña su actividad

Marca solo un óvalo.

- Agricultura
- Industria
- Construcción
- Administración pública
- Servicios no turísticos
- Servicios turísticos

22. Estudios finalizados \*

Marca solo un óvalo.

- Primarios
- Secundarios
- Bachillerato
- Universitarios
- Sin estudios

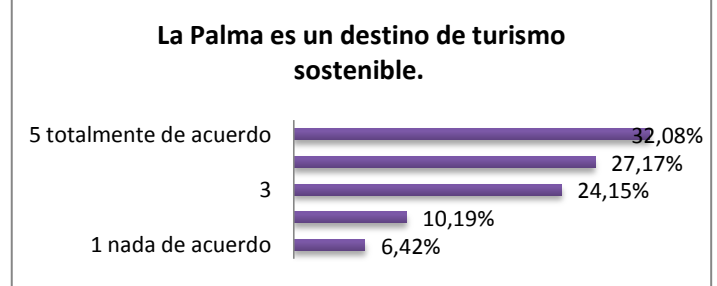
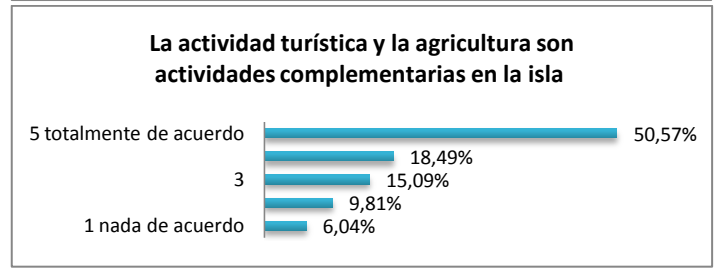
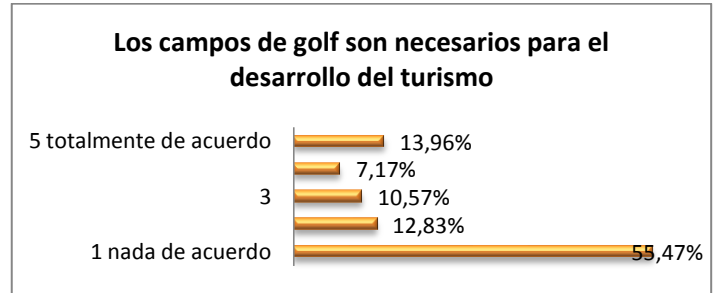
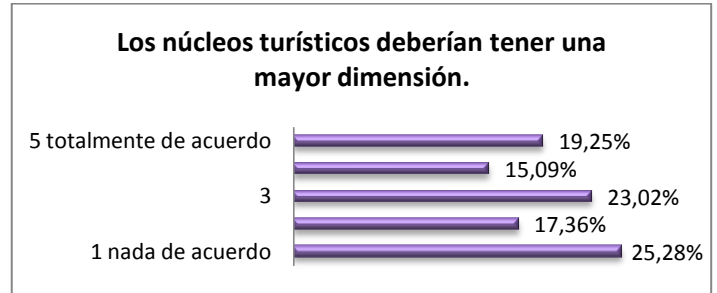
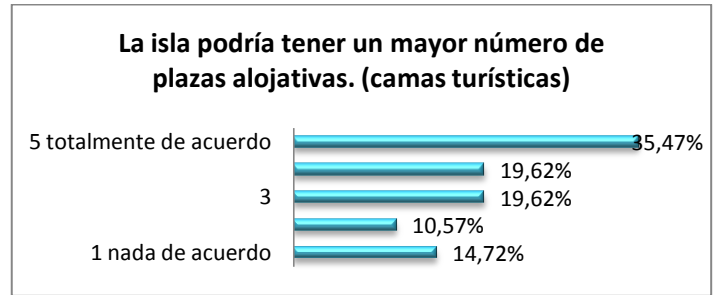
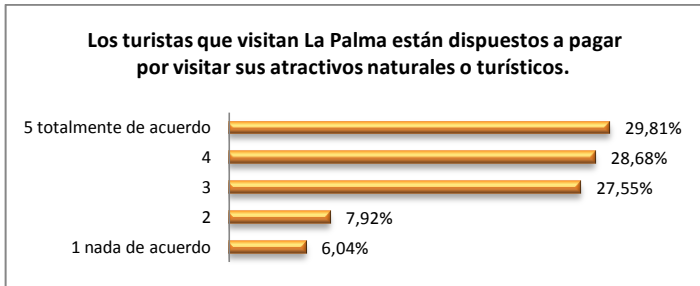
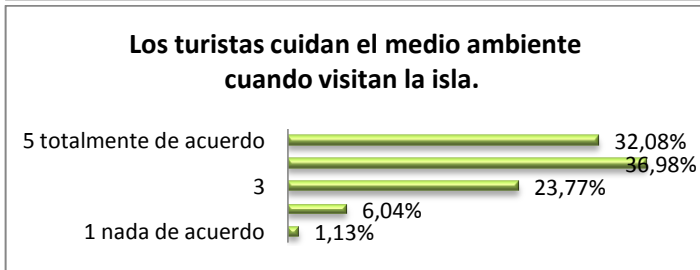
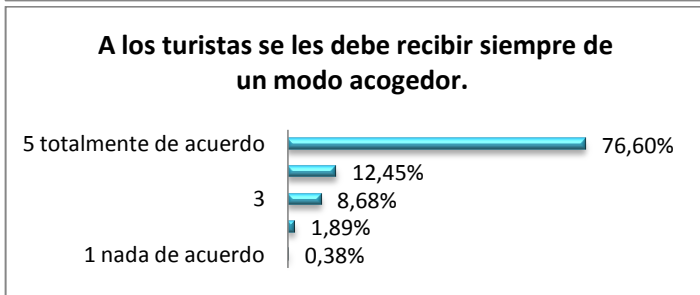
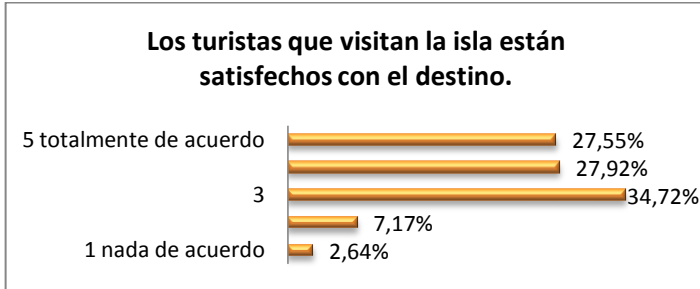
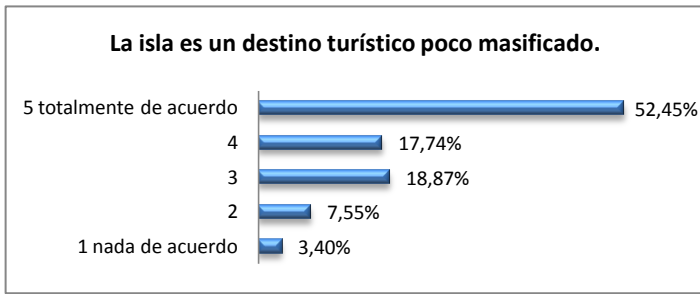
23. Tiene usted o su entorno familiar próxima relación con el turismo \*

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

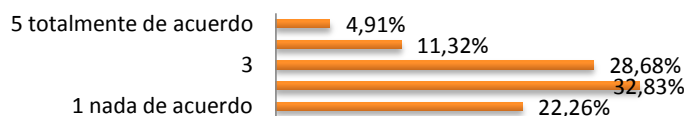


Resultados de las Encuestas:<sup>1</sup>

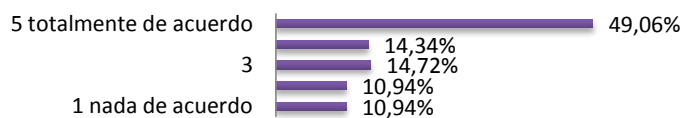


<sup>1</sup> Aquí podrá encontrar las tablas de frecuencias con los resultados de las encuestas, en orden de aparición.

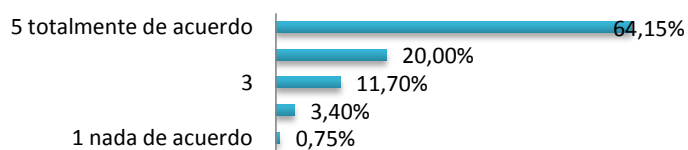
**La formación de los profesionales del turismo es adecuada a las necesidades del turismo que recibe La Palma.**



**La isla debe aspirar a tener un sector turístico importante como lo tienen otras islas en Canarias.**



**Un aumento de la actividad turística beneficiaría la economía de la isla**



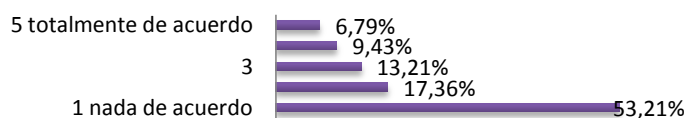
**La Palma dispone de un nivel de vida y calidad de servicios razonable.**



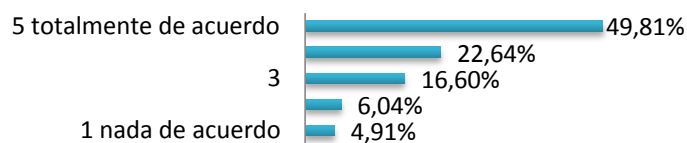
**La existencia de turismo en la isla ha mejorado mi nivel de vida.**



**Destinar más recursos al turismo es a costa de desatender otros sectores como la agricultura.**



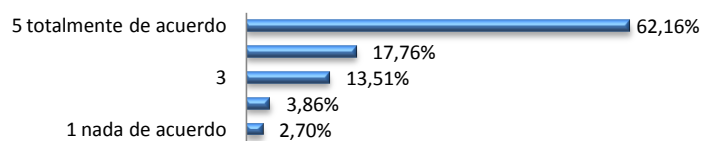
**Estoy dispuesto a convivir con un mayor número de turistas en la isla.**



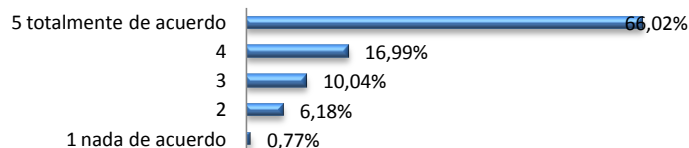
**¿Sabía usted que la isla de La Palma está declarada como Reserva Mundial de la Biosfera?**



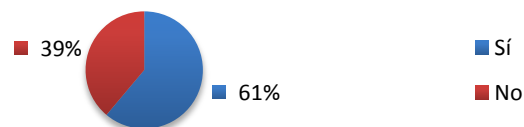
**Dispone de un significado especial para la isla de La Palma ser Reserva Mundial de la Biosfera.**



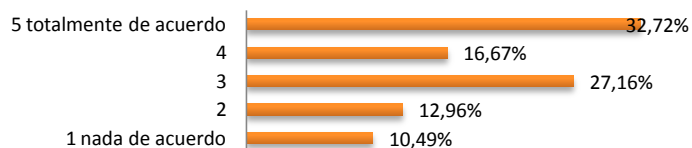
**La Palma como Reserva Mundial de la Biosfera representa un atractivo para los turistas.**



**¿Sabía usted de la existencia de la marca de productos "Reserva de la Biosfera"?**



**Los productos con marca Reserva de la biosfera disponen para mi de un alto reconocimiento.**

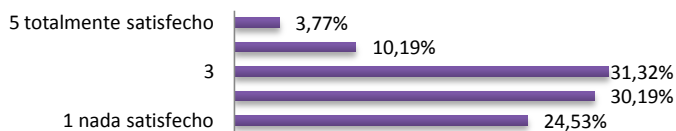




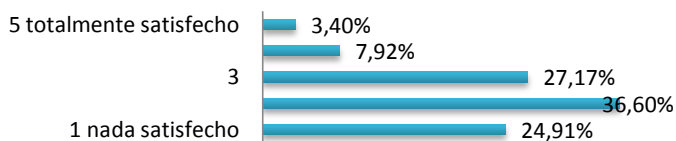
**Pagaría un mayor precio en productos con marca Reserva de la Biosfera.**



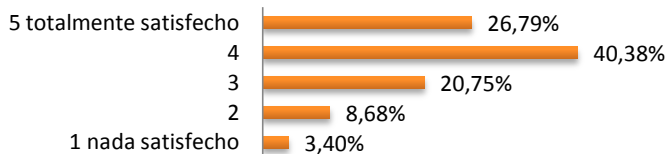
**La promoción turística que se realiza de la isla.**



**El estado de los principales núcleos turísticos (Los Cancajos, Puerto Naos...).**



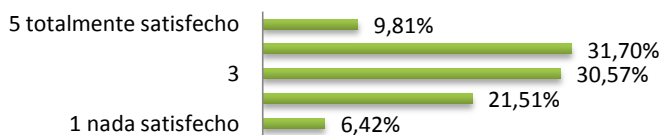
**La red de senderos homologados.**



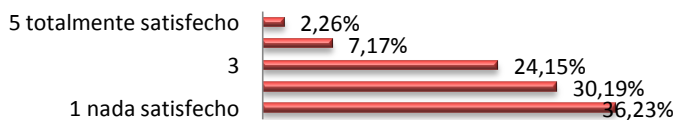
**Eventos deportivos.**



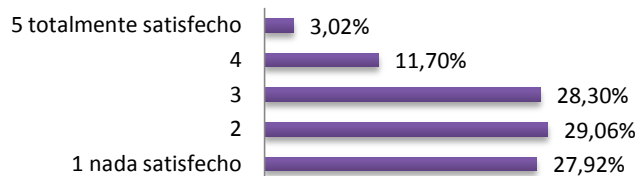
**Playas.**



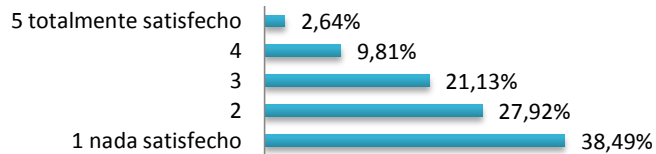
**Carreteras.**



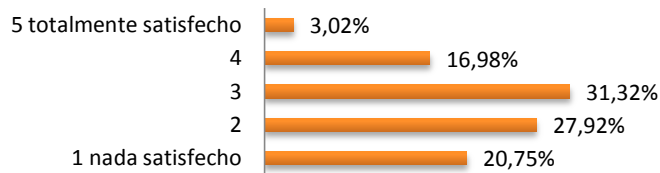
**Señalización de carreteras.**



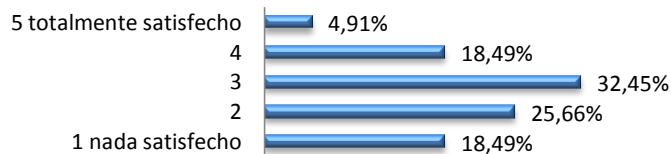
**Conexiones aéreas.**



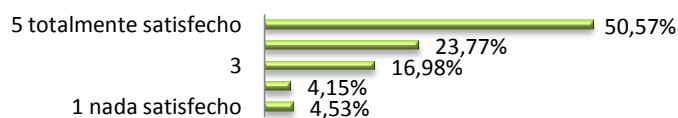
**Conexiones marítimas.**



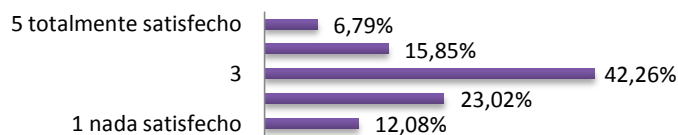
**Grado de limpieza general de la isla.**



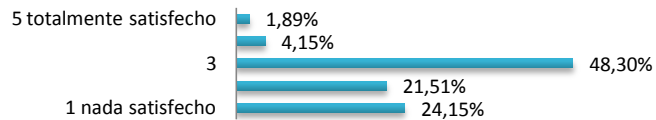
**Ley de protección de la calidad del cielo para la observación nocturna.**



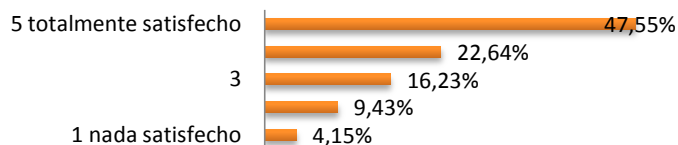
**Infraestructuras turísticas en general.**



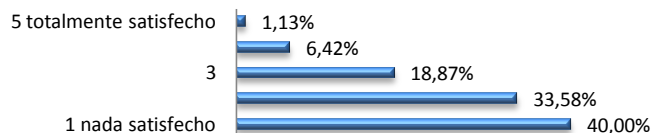
**Planes y normativas para el desarrollo turístico.**



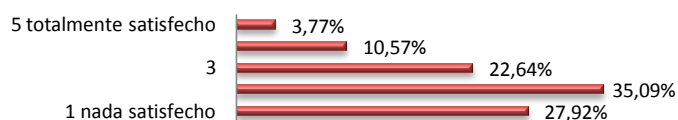
### Seguridad personal en la isla.



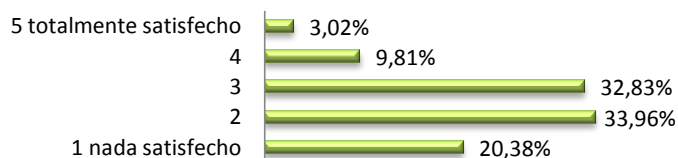
### El nivel de Energías Renovables que la isla dispone.



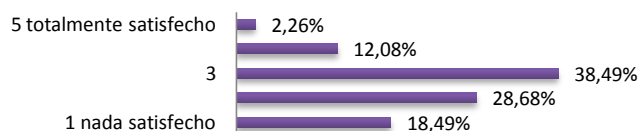
### El sistema de gestión de residuos de la isla (basuras).



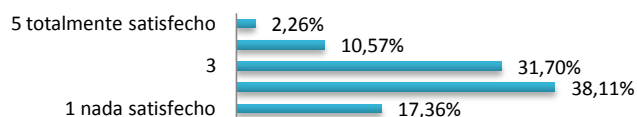
### El número de turistas que la isla recibe.



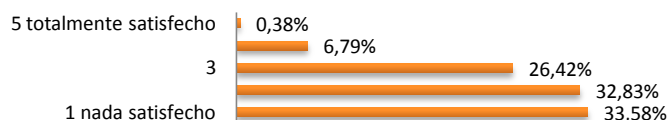
### El volumen de gasto que realizan los turistas en la isla



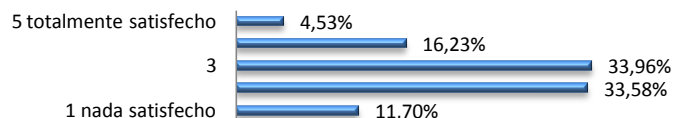
### El volumen de empleo generado por el turismo en la isla.



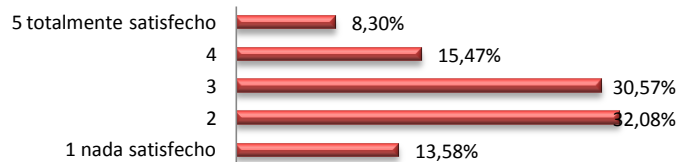
### Implicación de los responsables públicos con el turismo.



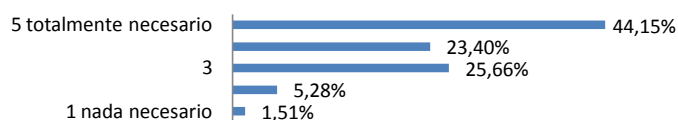
### Implicación del empresariado turístico en el desarrollo del sector.



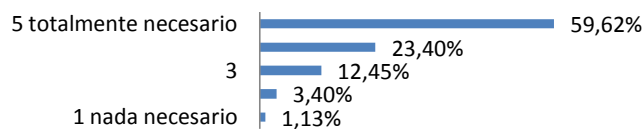
### Implicación de la población local en el turismo.



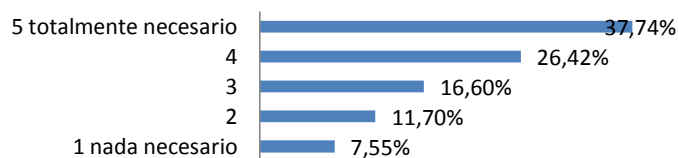
### Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores turísticos.



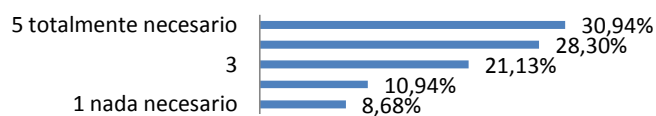
### Mejora de la formación de los trabajadores del turismo.



### Disponer de más infraestructuras turísticas.



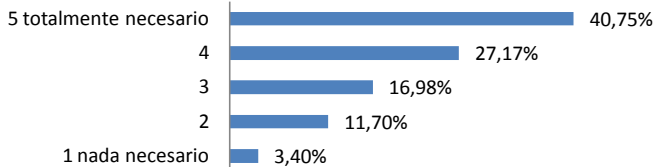
### Mejorar la hospitalidad de la población de la isla hacia el turista.



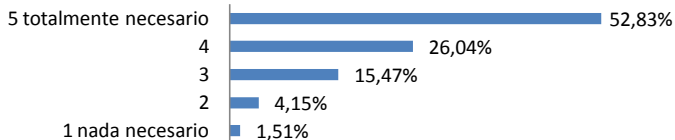
### Mejorar la seguridad personal.



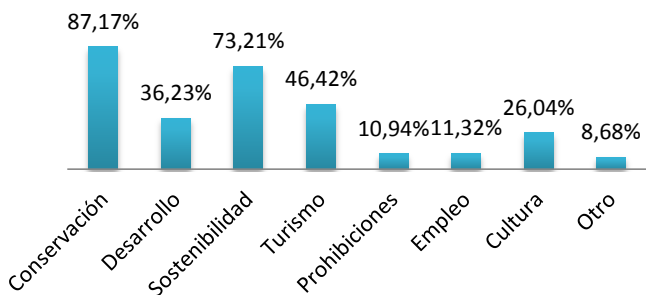
**Mejorar la señalización de los núcleos turísticos y de los principales recursos de interés turístico.**



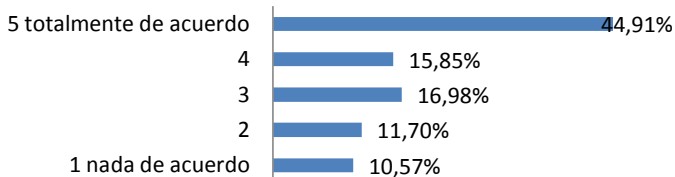
**Mejorar la calidad del servicio prestado a los turistas (información, atención en establecimientos turísticos, transporte).**



**Palabras que se relacionan con Reserva de la Biosfera La Palma**



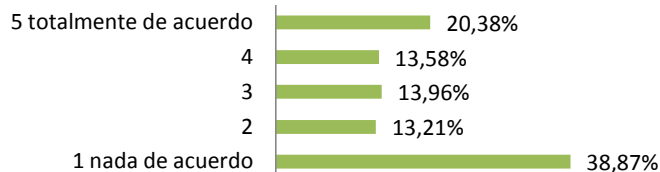
**En mi hogar se recicla o separan residuos (plásticos, vidrio, cartón).**



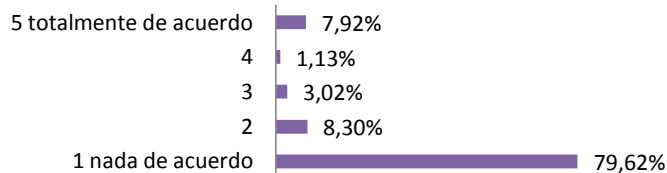
**En mi hogar resulta difícil reciclar por falta de medios al alcance (contenedores apropiados, etc).**



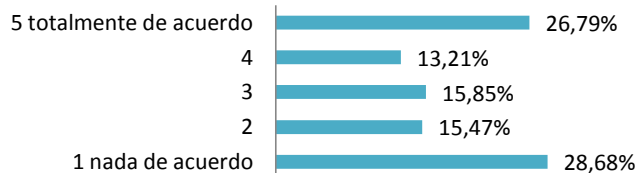
**En mi casa existen sistemas de ahorro de agua.**



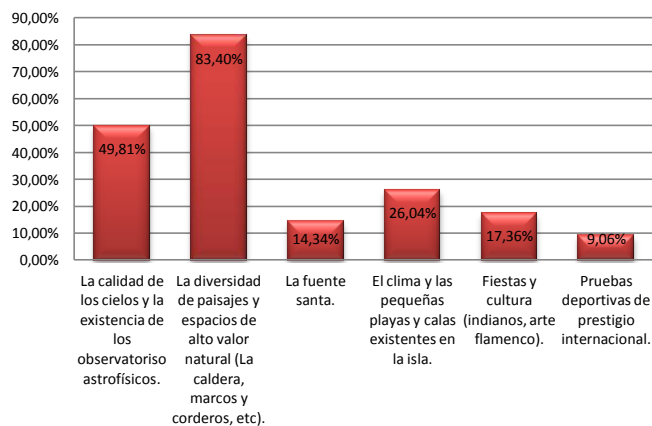
**Dispongo de instalaciones de energías renovables en mi hogar (panel solar, etc).**



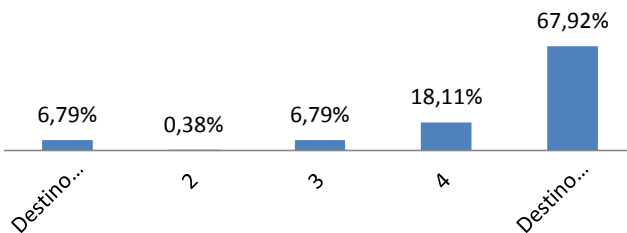
**Resulta complicado realizar estas acciones ambientales por falta de información.**



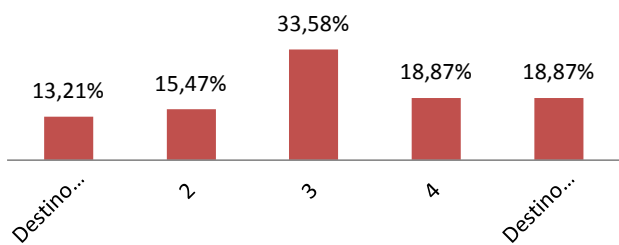
**Atractivos turísticos, a tener en cuenta, de cara al futuro en la isla de La Palma.**



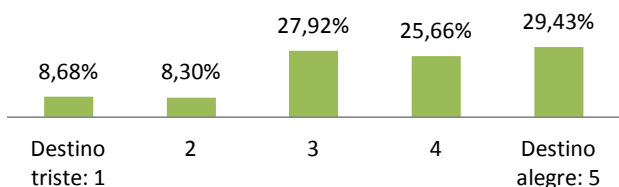
**Destino Desagradable-Agradable**



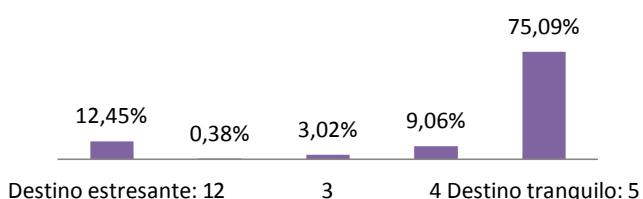
### Destino Aburrido-Estimulante



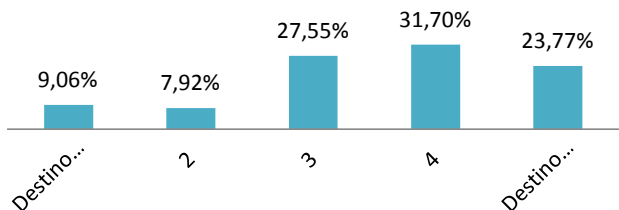
### Destino Triste-Alegre



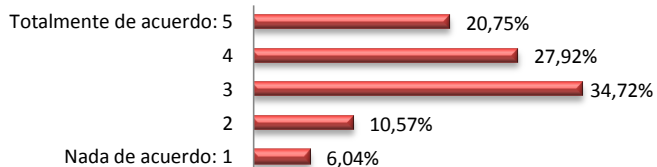
### Destino Estresante-Tranquilo



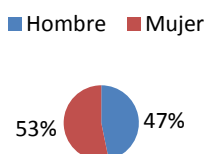
### Destino Deteriorado-Conservado



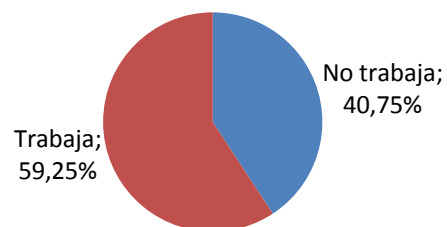
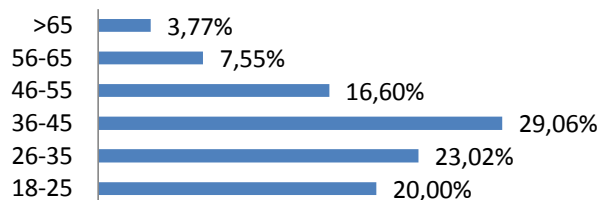
### ¿Cree usted que la isla es un destino de turismo sostenible?



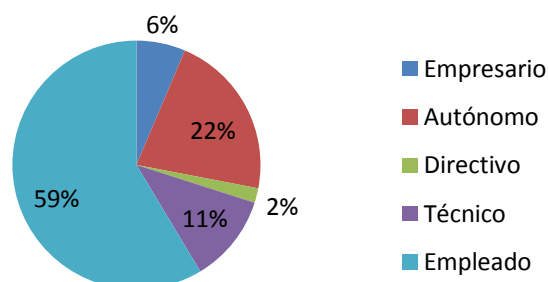
### Sexo



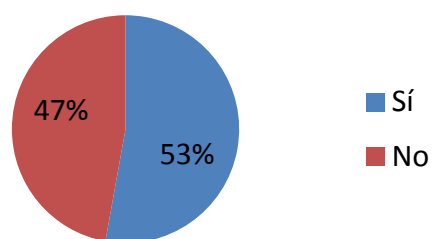
### Edad



### Situación Laboral



### Relación con el turismo



### Estudios finalizados

