



Facultad de Economía, Empresa y Turismo

**Grado en Turismo**

**Yincana turística a través de la obra de Agatha Christie:  
nuevos nichos culturales en el norte de Tenerife.**

Trabajo de fin de grado

Elaborado por: Paula Hernández González

Tutor: Jairo Adrián-Hernández

Curso académico 2021-2022

Convocatoria: Septiembre

<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>Nº DE PÁGINA</b>
1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONTEXTO HISTÓRICO Y CULTURAL	5
2.1 El Puerto de la Cruz en el siglo XX	5
2.2 Turismo en el Puerto de la Cruz	7
2.3 Agatha Christie, sus obras y su paso por la isla de Tenerife	11
3. MARCO TEÓRICO	14
4. PRODUCTO TURÍSTICO	16
4.1 Ruta temática: Agatha Christie la reina del crimen	17
4.2 Itinerario temático	18
5. COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	24
5.1 Clientes potenciales y/o público objetivo	24
5.2 Estrategias de marketing y publicidad	25
5.3 Captación de clientes	27
6. CONCLUSIONES	28
BIBLIOGRAFÍA	29

**Resumen:**

El turismo literario tiene cada vez más auge en los destinos turísticos visitados por escritores y personajes célebres del pasado; como es el caso del Puerto de la Cruz, que ha sido anfitrión de numerosos artistas, pensadores, novelistas y pioneros de distintos campos culturales, históricos y académicos. Agatha Christie, la reina del crimen, denominada así por sus exitosas novelas de misterio, será la protagonista de la ruta turística tematizada que se desarrollará por el municipio costero más pequeño de Tenerife. Tras pasar por una difícil situación personal, decide venir a la isla para superar su depresión y terminar su última novela llamada *El enigmático señor Quin*, de la cual se inspiró durante su visita al municipio, dedicándole un capítulo completo llamado "El señor del Mar".

Poniendo en relieve el decrecimiento turístico que el destino ha presentado a lo largo de los últimos 40 años, se propone un producto competitivo y potencialmente innovador que pretende regenerar la actividad del sector dañada por el aumento de turistas en la zona sur de la isla.

**Palabras clave:** Puerto de la Cruz, Agatha Christie, Misterio, Turismo literario.

**Abstract:**

Literary tourism has become more and more popular in tourist destinations visited by writers and famous people of the past, such as the case of Puerto de la Cruz, which has welcomed numerous artists, philosophers, novelists, and pioneers in different cultural, historical and academic fields. Agatha Christie, the queen of crime, so called because of her successful mystery novels, will be the main character of the themed tourist route that will take place in the smallest coastal municipality of Tenerife. After suffering a difficult personal situation, she decided to come to the island to recover from her depression and to finish her latest novel called *The Enigmatic Mr. Quin*, which inspired her during her visit to the municipality, dedicating an entire chapter to it called "The Lord of the Sea".

Highlighting the decline in tourism that the destination has shown over the last 40 years, a competitive and potentially innovative product is proposed that aims to recover the sector's activity damaged by the increase of tourists in the south of the island.

**Key words:** Puerto de la Cruz, Agatha Christie, Mystery, Literary tourism.

## 1. INTRODUCCIÓN

El Puerto de la Cruz, cuna del turismo canario, es el municipio costero más pequeño de la isla de Tenerife perteneciente al Valle de la Orotava. Con un total de casi 31.000 habitantes, recibe mensualmente una media de 60.000 turistas nacionales, internacionales y residentes alojados tanto en establecimientos hoteleros como extrahoteleros, según informes recogidos del Instituto Canario de Estadística (2021). Su principal atractivo turístico es la naturaleza, temperaturas agradables, sus playas, la tranquilidad, seguridad e historia. Llegó a ser el principal municipio con puerto de mar hasta el siglo XX, que pasó a serlo el muelle de Santa Cruz. Fue entonces cuando comenzaron las construcciones de los establecimientos y espacios turísticos que dieron fama al municipio, llegando a atraer a un turismo de masas. Posteriormente, entra en decadencia cuando el turismo se traslada a la zona sur de la isla, contando con mayor atractivo turístico en alojamientos, actividades, conectividad, atracciones turísticas, clima y temperaturas más elevadas, etc. Hasta la fecha, el conjunto municipal ha tratado de regenerar y reavivar el turismo de diferentes maneras. No obstante, la incorrecta gestión empresarial ha desencadenado un estancamiento en el turismo y una estacionalidad de la demanda.

Este documento consta de dos partes en las que se divide su contenido. En la primera se encuentra la contextualización histórico-cultural, donde se habla del turismo en el municipio tinerfeño del Puerto de la Cruz (tanto en el siglo XX como en la actualidad), así como información biográfica de la autora Agatha Christie, algunas de sus obras más conocidas, las cuales escribió en esta isla canaria durante su visita en el siglo XX y su recorrido por ella. Acto seguido, encontramos el marco teórico, con aclaraciones y explicaciones teóricas sobre conceptos clave de este proyecto como la definición de turismo, el modelo teórico desarrollado por Ritchie & Crouch (2000) sobre la competitividad de destinos turísticos de larga distancia y el tipo de turismo y turista que se quiere atraer. La segunda parte del trabajo se destinará a la propuesta de ruta turística tematizada, mediante la cual los clientes que la disfruten podrán conocer los lugares que visitó la escritora Agatha Christie mientras realizan actividades dinámicas cuya finalidad es resolver un “crimen”, conocer el municipio y ampliar los conocimientos culturales del usuario. Asimismo, al final de esta segunda parte del documento se definirá al público objetivo, y, por tanto, cliente potencial a quién está dirigido el producto; para ello, se desarrolla una estrategia de marketing para captar la atención de los clientes basada en el coworking.

Con este trabajo de fin de grado, se intenta dar mayor visibilidad al municipio del Puerto de la Cruz, apoyando así el turismo de la zona que en los últimos años ha decrecido con motivo de un estancamiento en el sector. Asimismo, fomentar el turismo literario y cultural muy demandado en la actualidad por instituciones académicas (colegios, institutos y universidades), turistas nacionales e internacionales y los amantes de la lectura. Esto nos permitirá aumentar, no sólo el renombre de la

autora británica de novelas de misterio, sino también los lugares que tanto ella como otros personajes célebres han visitado y son objeto de conmemoración. Se aprovecharán por tanto los espacios turísticos y locales que fueron anfitriones de la novelista, muy aclamados por el público inglés y local. Edificaciones arquitectónicas importantes, espacios urbanos modernizados y lugares de gran importancia histórica. La participación ciudadana en este caso será trascendental para su éxito.

La metodología utilizada para la elaboración de este proyecto se ha fundamentado con la búsqueda teórica de estudios, trabajos y artículos sobre la competitividad turística y la gestión de los destinos, en especial el del Puerto de la Cruz. Teniendo como referencia en todo momento la época y la visita de Agatha Christie, quien plasmó su impresión por la isla a modo de inspiración en uno de sus libros *El enigmático señor Quin*, dedicándole un capítulo completo con muchas referencias espaciales, geográficas y temporales; llamado "El Hombre del Mar." Sus historias han inspirado a su vez a crear esta y otras muchas rutas tematizadas. El turismo literario, y por tanto la literatura de viajes, han formado parte de la teoría que hemos estudiado para la creación del itinerario turístico. Por consiguiente, se ha analizado el turismo de la municipalidad, así como su oferta turística y recursos, de manera que podamos optimizar y sacar el máximo provecho de ellos.

Por consiguiente y tomando como referencia información oficial acerca del estado del sector, se ha creado este producto satisfaciendo todas las necesidades del lugar, y, por tanto, del turista que lo visita asiduamente. Discurriendo imperecederamente en materia medioambiental y social, sin perjudicar, con el desarrollo del resultado, a la sociedad, corporación y sector.

## **2. CONTEXTO HISTÓRICO Y CULTURAL**

### **2.1 El Puerto de la Cruz en el siglo XX**

El municipio costero más pequeño de la isla de Tenerife, el Puerto de la Cruz, ha sido obra de grandes y drásticos cambios en su actividad turística a lo largo de los años. Como se data en un estudio realizado por Pablo Rodríguez González (2004) sobre el desarrollo y evolución de este destino turístico maduro, existen dos fases de transformación turística en la municipalidad comprendidas entre 1963 y 2001. Se distingue una primera etapa hasta 1974, en la que se edifican innumerables establecimientos hoteleros y alojativos, dando lugar a convertirse en un destino con un modelo turístico masificado. Ulteriormente, y hasta la actualidad, la oferta y el patrón de turismo que se comenzó a desarrollar a mediados del siglo XX queda paralizado, desencadenando una desaceleración en la demanda y una desmesurada caída en la llegada de turistas. La evolución de las plazas hoteleras en la municipalidad costera fue potencialmente superior a la que se dio en otras partes de la isla, incluso

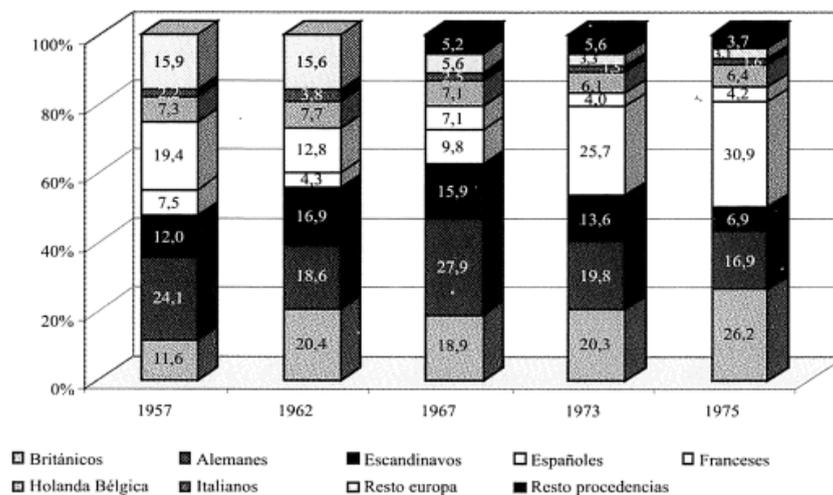
destacable comparada con la existente desde 1963 hasta 1980 en la capital, Santa Cruz de Tenerife. Estas cifras a lo largo de los años estudiados se multiplicaron por 11 las plazas que existían en el Puerto de la Cruz.

TABLA 1. Evolución del Número de Plazas Hoteleras en la isla de Tenerife 1963-1980 (Plan de desarrollo económico de Santa Cruz de Tenerife, 1963; Marketur, 1974; Guía de Hoteles, 1974 del MIT; y Estadísticas de Turismo Receptivo de 1980)

	Puerto de la Cruz		Santa Cruz		Resto isla		Tenerife	
	Plazas	% hor.	Plazas	% hor.	Plazas	% hor.	Plazas	% hor.
1963 (1)	1888	68,4	732	26,5	142	5,1	2762	100,0
1973 (2)	16937	65,8	2658	10,3	6131	23,8	25726	100,0
1980 (3)	<b>21010</b>	<b>59,6</b>	<b>2717</b>	<b>7,7</b>	<b>11530</b>	<b>32,7</b>	<b>35257</b>	100,0

Cabe destacar que, en la primera etapa de esta transformación turística, el viajero que visitaba el Puerto de la Cruz era en su mayoría población británica, alemana o escandinava que otorgaron cierta popularidad al destino, ya que éste reunía sus principales requisitos como: turismo climático, natural y de salud. Además, estos tres mercados suponían un porcentaje superior al 50% de la demanda, centrada principalmente en este municipio. Un ejemplo de establecimiento hotelero que reunía la mayor parte de las características que buscaban estos viajeros y estuvo muy frecuentado en dicho siglo era el Gran Hotel Taoro.

GRÁFICO 1. Evolución de la distribución por procedencias del turismo en Tenerife desde 1957 a 1975 (Rodríguez González, 2004).



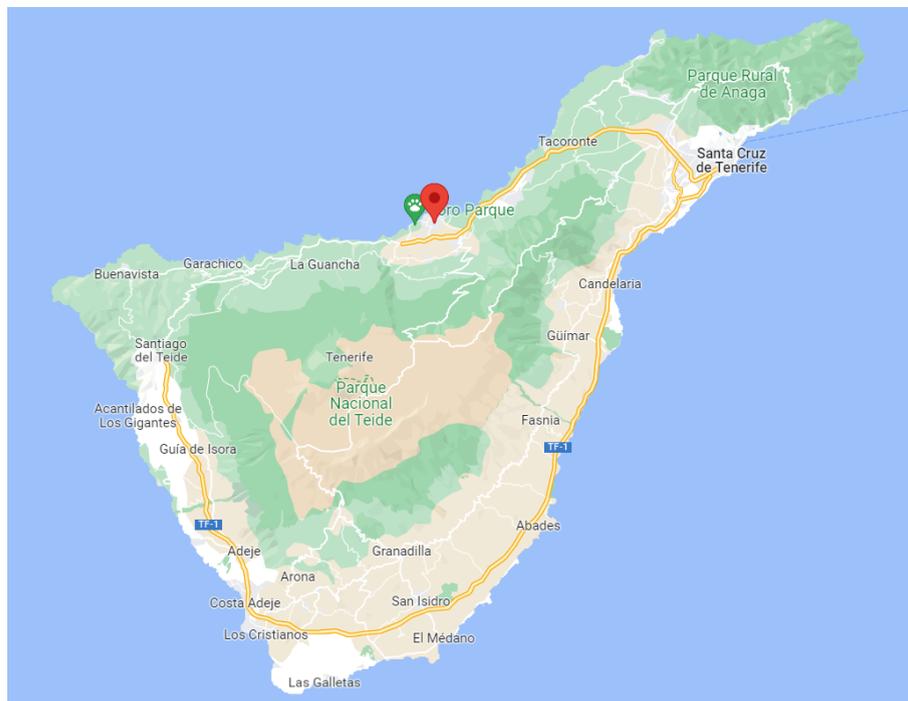
Aunque en la primera fase el auge turístico fue muy positivo para el municipio, este presenta notorios signos de estancamiento y decadencia a comienzos del siglo XXI, donde se originó una leve pero paulatina ampliación de la oferta en la zona sur de la isla; suscitando a numerosos cierres de diferentes alojamientos hoteleros y extrahoteleros en el Puerto de la Cruz. La demanda turística

cambia radicalmente con un nuevo y diferente perfil de turista (dejando de ser la población británica, alemana y escandinava la principal, frente a los nuevos turistas o clientes marginales: turismo ibérico español) y con cambios de temporada alta (siendo ahora de invierno a verano). Esto perjudica directamente al municipio teniendo en cuenta que el tipo de turista que en un principio visitaba este destino se alojaba en hoteles de lujo<sup>1</sup>, con pensión completa, un alto poder adquisitivo y largas estancias, en comparación con el turista que venía posteriormente que su tiempo de estancia era menor, tenía una baja fidelidad con el producto y servicio ofrecido, y su motivación principal era visitar la isla y no disfrutar de su oferta alojativa.

## 2.2 Turismo en el Puerto de la Cruz

El Puerto de la Cruz<sup>2</sup> es un municipio canario perteneciente a la provincia de Santa Cruz de Tenerife, España. Con tan solo 8,73 km<sup>2</sup> de superficie, cuenta con una población total de 30.179 habitantes según el Instituto Nacional de Estadística del año 2021; con un clima cálido y una temperatura media anual de 20°C (Viera García, 2020).

IMAGEN 1. Mapa de Tenerife - Municipio del Puerto de La Cruz (Google Maps)



<sup>1</sup> Hoteles de 4 y 5 estrellas.

<sup>2</sup> Todos los datos referentes al municipio del Puerto de la Cruz han sido extraídos de la página web del Ayuntamiento del mismo (<https://www.puertodelacruz.es/>)

Según información detallada, acerca del turismo en el municipio tinerfeño, por Raquel Viera García (2020) en un informe sobre la satisfacción del turista alemán del Puerto de la Cruz, y como se comentaba en el epígrafe anterior (2.1 El Puerto de la Cruz en el siglo XX), la municipalidad ha atravesado dos etapas notorias en cuanto al turismo se refiere. En un primer momento, el turismo tuvo gran auge y las plazas en los establecimientos hoteleros ascendieron de manera significativa. A pesar de estos hechos negativos para el municipio, ha habido otros factores que han ayudado y favorecido a la consolidación y revitalización del turismo en la zona. Entre otros, la construcción del zoológico llamado “Loro Parque”, el cual ha sido galardonado como el mejor zoológico del mundo en varias ocasiones (Loro Parque Animal Embassy, 2013). Asimismo, el Hotel Taoro que fue la primera empresa turística en Canarias y el primer gran hotel del país, ha sido anfitrión de turistas internacionales provenientes de Alemania, Reino Unido y Escandinavia durante muchos años; como ocurrió con la autora británica de la que se hablará en capítulos posteriores y en la que se basará el producto turístico: “Agatha Christie, la Dama del Crimen”.

El receso del turismo en el Puerto de la Cruz aumentó en cierto modo como consecuencia de la construcción del aeropuerto Reina Sofía (en el sur de la isla), lo que acrecentó la demanda turística en municipios como Adeje, Arona y Los Cristianos. Haciendo una comparativa de los viajeros alojados en los municipios del Puerto de la Cruz y de Adeje en el año 2019, observamos que el número de visitantes es exponencialmente superior en el segundo municipio, obteniendo estas cifras que duplican al oponente.

TABLA 2. Número de viajeros alojados en el año 2019 en el Puerto de la Cruz y Adeje (Instituto Canario de Estadística, 2019)

	<b>ADEJE</b>		<b>PUERTO DE LA CRUZ</b>	
	Dato		Dato	
<b>2019 DICIEMBRE</b>	148.331	2019	DICIEMBRE	64.375
<b>2019 NOVIEMBRE</b>	139.829	2019	NOVIEMBRE	71.118
<b>2019 OCTUBRE</b>	165.989	2019	OCTUBRE	70.151
<b>2019 SEPTIEMBRE</b>	146.594	2019	SEPTIEMBRE	71.125
<b>2019 AGOSTO</b>	177.898	2019	AGOSTO	78.137
<b>2019 JULIO</b>	162.933	2019	JULIO	76.755
<b>2019 JUNIO</b>	163.300	2019	JUNIO	72.066
<b>2019 MAYO</b>	157.479	2019	MAYO	69.426
<b>2019 ABRIL</b>	158.833	2019	ABRIL	67.393
<b>2019 MARZO</b>	159.943	2019	MARZO	70.623
<b>2019 FEBRERO</b>	136.288	2019	FEBREO	54.473
<b>2019 ENERO</b>	139.117	2019	ENERO	59.918

Asimismo, observamos que el ritmo de crecimiento es desemejante entre ambos municipios, ya que el turismo que actualmente reside en el Puerto de la Cruz es muy poco variable (lo que confirma que se ha convertido en un destino maduro con unos índices de rentabilidad en materia

turística decrecientes), comparado con el de Adeje, que se mantiene con un registro de desarrollo eficiente y ascendente.

La difícil gestión y rentabilidad de la actividad turística en el Puerto de la Cruz no solo se debe a la competencia existente con respecto a otras zonas turísticas de la isla, sino también a la negativa tendencia laboral en hostelería y restauración, la distancia del municipio hasta los aeropuertos y puertos (ubicados principalmente en la zona metropolitana de Santa Cruz/La Laguna y a la zona sur) y la creciente migración de los residentes a otros países en los últimos cuatro años. Además, la escasa oferta turística que se ofrece en el municipio costero del norte de la isla es muy limitada, contando principalmente con atractivos turísticos tales como: Loro Parque, Lago Martiánez, Plaza del Charco, Jardín Botánico, Parque Taoro, Jardín del Sitio Litre o algunas playas (Martiánez, Jardín, San Felipe o San Telmo, entre otras).

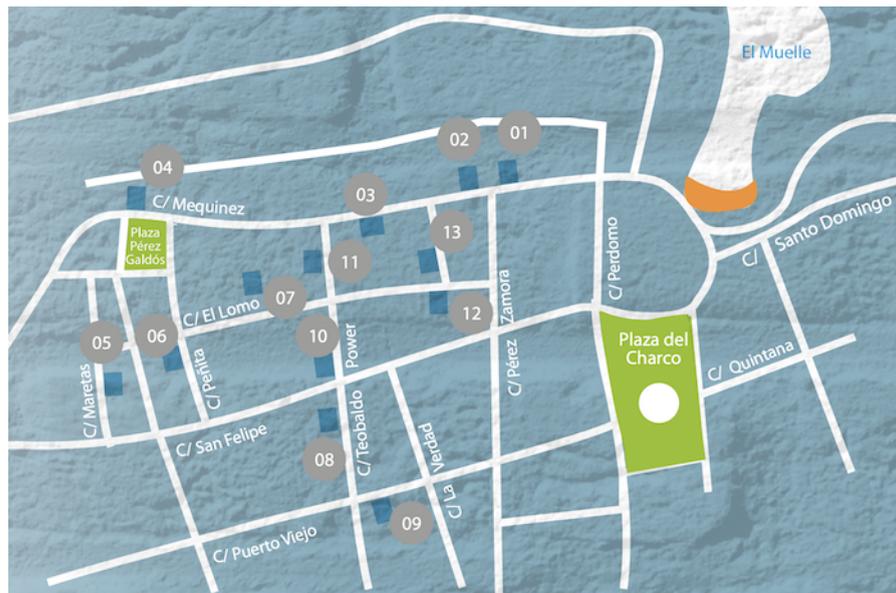
Esto ha motivado a convertirse, no en un destino turístico distinguido o principal, sino un lugar de paso en el que las principales motivaciones de visita sean: el clima, sus playas accesibles, precios, gastronomía y naturaleza, respectivamente. Es también un punto de encuentro en cuanto al arte, la música y la cultura se refiere. Siendo el anfitrión de algunos eventos, festivales y fiestas reconocidas, como lo es el "Phe festival", "Periplo", "Mueca", "Peñón Rock Festival", "Cook Music" o "Oktoberfest".<sup>3</sup> Además, el arte que inunda sus calles ha despertado el interés de muchos curiosos y amantes de la pintura callejera, que pueden disfrutar de lienzos peculiares como lo son las fachadas de las casas y edificios, las aceras, escaleras, contenedores o bancos (asientos), con temáticas reivindicativas, de la vida cotidiana, abstractas o fantásticas.

IMAGEN 2. Imágenes de las pinturas en las calles del Puerto de la Cruz (Saltaconmigo<sup>4</sup>)



<sup>3</sup> Información recogida de la agenda cultural de la web del Ayuntamiento del Puerto de la Cruz

<sup>4</sup> <https://saltaconmigo.com/blog/2017/06/murales-puerto-de-la-cruz-puerto-street-art/>

IMAGEN 3. Street art en el Puerto de la Cruz (Viajando Despiertos<sup>5</sup>)IMAGEN 4. Ruta "Puerto de la Cruz Street Art" (Viajando Despiertos<sup>6</sup>)

Finalmente, podemos afirmar que pese a la baja estacionalidad turística que existe en el municipio costero del norte de Tenerife, este recibe anualmente un número de turistas (poco variables y con baja fidelidad) que lo visitan, además de por sus factores físicos y estáticos (el clima y la naturaleza), por los factores temporales (eventos y festividades) que en él se celebran.

<sup>5</sup> <https://viajandodespiertos.com/ruta-de-street-art-en-puerto-de-la-cruz/>

<sup>6</sup> <https://viajandodespiertos.com/ruta-de-street-art-en-puerto-de-la-cruz/>

### 2.3 Agatha Christie, sus obras y su paso por la isla de Tenerife

Agatha Mary Clarissa Miller, popularmente conocida como Agatha Christie (1890-1976),<sup>7</sup> fue una escritora británica muy afamada por sus exitosas novelas y cuentos de misterio y suspense. Aunque también escribió, bajo el pseudónimo de Mary Westmacott, algunas novelas románticas. Perteneciente a una familia de clase media-alta, recibió educación privada hasta ser adolescente, donde comenzó a escribir novelas y cuentos que tristemente nadie reconoció ni publicó en un principio. No obstante, fue en 1914 cuando conoce al aviador inglés Archibald Christie, de quien se enamora y contrae matrimonio antes de que este sea llamado al orden para servir a su país en la Primera Guerra Mundial. Mientras, ella ejerce como enfermera de la Cruz Roja en su ciudad natal: Torquay; en donde adquiere conocimientos sobre fármacos que la inspiran a escribir su primer gran éxito publicado “El misterioso caso de Styles”. Años más tarde, nace su primera y única hija Rosalind Christie.

IMAGEN 5. Retrato de la escritora Agatha Mary Clarissa Miller (biografiasyvidas<sup>8</sup>)



Se convirtió en la escritora de misterio más célebre de la época vendiendo millones de ejemplares tanto en inglés como en cinco idiomas más. Muchas de sus obras han sido cinematografiadas, incluso en varias ocasiones, como por ejemplo el caso de “Asesinato en el Orient Express” o “Muerte en el Nilo”. Además de crear más de 80 novelas de misterio, redactó obras de teatro, cuentos, autobiografías y poemas. Hércules Poirot, Miss Marple, Ariadne Oliver, Arthur Hastings o Tommy y Tuppence Beresford son los personajes, creados por la autora, más conocidos de entre sus obras; quienes han cobrado vida y fueron imaginados gracias a los pacientes y personas que conoció a lo largo de su vida.

<sup>7</sup> A quien nos dirigiremos así en el resto del trabajo.

<sup>8</sup> <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/christie.htm>

En 1926, con la muerte de su madre, a la cual estaba muy unida, la reciente ruptura matrimonial con el aviador inglés Archibald Christie, quien le había sido infiel con Nancy Neele, y las múltiples deudas a las que debe hacer frente, la escritora entra en una terrible depresión que la hace desaparecer misteriosamente. Once días más tarde, es encontrada con signos de desorientación y amnesia en un hotel a varios kilómetros de su casa, anotada con el nombre de la amante de su marido, de quien no se acuerda cuando este la va a buscar. Junto con su hija Rosalind y su secretaria Charlotte Fisher,<sup>9</sup> emprende un viaje a la isla canaria de Tenerife en 1928 para reponerse anímicamente y poder terminar de escribir su última novela.

Una vez llegadas a Tenerife, se hospedan en el municipio del Puerto de la Cruz en el famoso y lujoso Hotel Taoro <sup>10</sup> en donde realizó numerosos paseos y tertulias con los demás huéspedes. Dicho establecimiento hotelero, sufrió numerosos cambios; dando el cese a su actividad alojativa en 1979 y quedando únicamente activo su casino hasta 2006, anunciando su cierre definitivo y traslado al Lago Martiánez, dejando el inmueble inutilizado. En 2019, comenzaron los trabajos de reconversión y rehabilitación para su futura inauguración. Este hotel se encuentra en el Parque Taoro, que cuenta con una superficie total de 100.000 m<sup>2</sup> (en los que se incluyen jardines, paseos, miradores, parque infantil, restaurante, bar y terraza). Además del antiguo Gran Hotel Taoro, en este lugar se encuentra también la Iglesia Anglicana, punto de encuentro entre los turistas y residentes ingleses que practican esta fe.

IMAGEN 6. Hotel Taoro antiguamente (Diario de Avisos<sup>11</sup>)



<sup>9</sup> A quien le dedicase algunas novelas.

<sup>10</sup> Muy frecuentado por la alta sociedad europea del siglo XX.

<sup>11</sup> <https://diariodeavisos.espanol.com/2018/03/la-mala-suerte-persigue-al-hotel-taoro/>

La presencia de espacios y lugares característicos de la isla de Tenerife, pero en especial del Puerto de la Cruz, en los libros de Agatha Christie han sido objeto de atracción turística de visitantes que conocen la trayectoria literaria de la autora y su biografía. Además de alojarse en el antiguo Gran Hotel Taoro, en donde realizó paseos y tertulias, también quedó fascinada por la belleza de los jardines de la Urbanización la Paz y el acantilado Martiánez, y lo reflejó en el libro titulado “El hombre del mar”.

Dejó atrás los caminos bordeados de palmeras y las dispersas casitas blancas del pueblo. Pasó de largo la *playa de negra lava* entre cuyas rugientes olas perdiera años atrás la vida un conocido nadador inglés, las aguas tranquilas entre rocas donde niños y ancianas retozaban haciéndose la ilusión de que se bañaban, y subió al fin por la empinada senda que conducía a la *cima del acantilado*. Al borde mismo había una casa designada con el apropiado nombre de *La Paz*. Era blanca, con verdes postigos herméticamente cerrados y un tanto descoloridos por la acción del tiempo. Un descuidado pero *hermoso jardín y una avenida de cipreses* conducían a una especie de plataforma que había junto al borde del *acantilado*, y desde donde podía contemplarse abajo, muy abajo, el profundo *azul del mar* (Agatha Christie, 2022)

Como observamos, en este ejemplo concreto del libro que la isla de Tenerife inspiró a la autora, habla del mar y sus playas; que en alguna ocasión afirmó que la ayudó a superar su crisis de ansiedad y depresión. Asimismo, describe un jardín hermoso lleno de cipreses, como lo era la entrada al Gran Hotel Taoro en el momento que ella estuvo alojada. De igual manera, hace mención de “La Paz”, urbanización que frecuentaba en sus paseos.

Por otra parte, tanto la autora inglesa y su hija, como otras celebridades importantes visitaron el Jardín Sitio Litre, uno de los jardines más antiguos de Tenerife. Alexander von Humboldt, William Wilde, Marianne North y Sir R. F. Burton<sup>12</sup> estuvieron en este oasis natural construido hace más de 290 años, que cuenta con una abundante variedad de orquídeas canarias, uno de los dragos más antiguos del municipio y gran variedad de plantas tropicales de origen africano y americano (Canarias Nature Guides S.L., s. f.). Según información obtenida del blog oficial del sitio, se tiene constancia de que Agatha quedó impresionada por la “belleza y frondosidad” del jardín, al cual le dedicó una corta novela titulada *El enigmático señor. Quin*.

En la actualidad, se realizan numerosos eventos y festivales para conmemorar la trayectoria de la escritora, así como recordar su vida y obras. En Tenerife, concretamente en el municipio del Puerto de la Cruz, se realiza anualmente un festival internacional en su honor, que es motivo de reunión entre los admiradores de su trabajo. En él se hacen presentaciones de libros de otros

---

<sup>12</sup> Entre otros individuos que visitaron el lugar.

escritores, firmas de ejemplares, lecturas de algunos fragmentos de novelas, lecturas teatrales, conciertos de música, etc. De esta manera, se ha querido agradecer a la autora el paso por la isla y lo que ello ha traído consigo.

### 3. MARCO TEÓRICO

Este apartado tiene como objetivo situar al lector y orientarlo a través del proceso de investigación y documentación que se llevará a cabo a lo largo de este trabajo de final de grado, de manera que facilite la comprensión de la terminología utilizada. Para ello es necesario conocer algunos términos, teorías e información sobre el campo de estudio que estamos trabajando: el turismo. Según la UNWTO (United Nation World Tourism Organization, es decir, “Organización Mundial de Turismo”), el turismo “es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.” (2022). Por lo general, se denomina turismo a aquella actividad que tiene una duración máxima inferior a un año. El gasto turístico es “la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos. Incluye los gastos incurridos por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros” (UNWTO, 2022). No obstante, y aunque la Organización Mundial del Turismo (2022) afirme que ambos conceptos tienen un significado similar, en el consumo turístico “también se incluyen servicios asociados con alojamiento de vacaciones por cuenta propia, transferencias sociales en especie y otro consumo imputado”.

Ritchie & Crouch (2000), desarrollaron un modelo turístico de competitividad de destinos turísticos de larga distancia (ver FIGURA 1). Este modelo se caracteriza por fomentar el máximo bienestar para los individuos de una manera sostenible; para ello, el destino está en la responsabilidad de ser sostenible económica, ecológica, social, cultural y políticamente para que de esa forma sea competitivo. Para ello, se distinguen dos tipos de ventajas. La ventaja comparativa es el conjunto de elementos y factores que tiene un destino, tanto los obtenidos de manera natural como los creados (de manera no natural). Sin embargo, la ventaja competitiva engloba aquellos componentes que marcan la diferencia con respecto a los competidores y los sitúan en una mejor posición (y por tanto superior). La clave del modelo es entender que los recursos turísticos no solo son elementos de atracción sino también de soporte. Es decir, estos medios son objeto de motivación para los turistas y también un sostén para el desarrollo de capacidades básicas del lugar.

Los factores principales (y por tanto básicos) de un destino turístico, según los autores, son los geográficos (como el clima, la naturaleza), culturales e históricos o recreativos, entre otros. Asimismo, existen factores complementarios como pueden serlo las infraestructuras, los recursos, los servicios, las empresas o la accesibilidad del destino. En definitiva, se entiende como concepto de competitividad: “la capacidad de un destino para aumentar el gasto turístico, atraer cada vez más visitantes proporcionando experiencias satisfactorias y memorables, de una manera rentable, que mejore el bienestar de sus residentes, preservando su capital natural para generaciones futuras” (Ritchie & Crouch, 2003:2).

FIGURA 1. Modelo de competitividad de destinos turísticos de larga distancia (Ritchie & Crouch, 2000)



Como se muestra en la figura, dicho modelo de competitividad reúne una serie de características que el destino debe tener en cuenta para ser más competitivo. Extrapolando la teoría al ejemplo que nos afecta en cuestión, el Puerto de la Cruz se ha visto amenazado por el turismo que existe en otras zonas de la isla, como por ejemplo Adeje, la cual ha sabido gestionar mejor sus recursos y gestionar apropiadamente la actividad turística.

Para desarrollar este modelo de competitividad en el Puerto de la Cruz, primero se debe analizar los factores calificadores y amplificadores determinantes, como lo es la ubicación, interdependencias, seguridad, imagen/marca y valor. En segundo lugar, se estudia la política del destino y planeación de desarrollo, en la que determinamos aspectos tales como la filosofía, visión auditoría, posicionamiento, desarrollo, análisis competitivo-colaborativo, definición del sistema y

monitoreo y evaluación. Acto seguido, entrando más en materia, se da paso a la gestión del destino en cuestión, obrando a favor del cuidado de los recursos, mercado, financiación, organización, desarrollo del recurso humano, información e investigación, calidad del servicio y el manejo del visitante. Tras mejorar, fijar y desarrollar los aspectos referentes a la gestión del destino, se especifican qué factores y recursos de atracción se potenciarán, por ejemplo: fisonomía y clima, cultura e historia, vínculos de mercado, mix de actividades, eventos especiales, entretenimiento y superestructuras. Finalmente, los factores y recursos de soporte, se podría decir que son los más importantes de este modelo, ya que no solo ayudan en el desarrollo de la actividad turística, sino que también son el motor del mercado laboral. Contar con unas infraestructuras adecuadas, accesibilidad, recursos facilitadores y empresas desarrollando su actividad en todos los sectores es primordial para, no solo una correcta dirección en materia turística sino también favorable administración de la municipalidad.

Con este proyecto que vamos a desarrollar en el municipio del Puerto de la Cruz, se pretende atraer a un tipo de turista determinado, por ello y en primer lugar definiremos el tipo de turismo que se captará. El turismo cultural engloba todas aquellas actividades relacionadas con las señas de identidad de un país, ciudad, región o pueblo, relacionadas con el arte, la lengua, la religión, la arquitectura, la naturaleza o cualquier otro tipo de folclore. El perfil que tiene, por lo general, el turista suele ser una persona con un nivel educativo/cultural alto, sin un rango de edad estrictamente establecido, con intereses por aspectos locales y medioambientales, amantes de las excursiones y viajes, pero, sobre todo, con una tendencia positiva por el conocimiento de las diferentes culturas y búsqueda de relación con poblaciones locales y sus formas de vida (Iberdrola, 2021). Asimismo, como el producto turístico en cuestión está relacionado con la escritora británica Agatha Christie, el turismo literario será otra forma de atracción turística, dentro del turismo cultural. Este está basado en la captación de clientes mediante recursos relacionados particularmente con la literatura, en donde el usuario manifiesta interés por visitar lugares en donde transcurren las historias de los personajes, o incluso lugares visitados por los autores. Estos sitios pueden ser restaurantes, museos, cafeterías, universidades, casas, etc. (Magadán y Rivas, 2012) a los que le otorgan una importancia, no solo con querer visitarlos, sino también con realizar actividades en estos espacios. Finalmente, podemos determinar un último tipo de turismo, en este caso el educativo, ya que gracias al producto turístico que se va a desarrollar, el usuario amplía sus conocimientos y utiliza el aprendizaje como pretexto de su viaje.

#### **4. PRODUCTO TURÍSTICO**

El motivo principal por el que se desarrolla este producto turístico es para fomentar nuevas formas sostenibles de turismo en el municipio del Puerto de la Cruz. Se trata de una propuesta para

revitalizar el destino en cuestión con la ayuda de la escritora británica Agatha Christie, quien visitó numerosos puntos de la localidad costera del norte de Tenerife. Con su estancia, la novelista se inspiró y escribió sobre muchos emplazamientos de la municipalidad que ella misma conoció de primera mano, relatados en su libro *El enigmático señor Quin* (1930). Se tomarán como referencia los fragmentos y textos en los que aparezcan estos lugares, así como otras reseñas de interés que aporten sentido a las actividades que se desarrollarán en este producto.

La ruta se realizará de manera grupal, con cupo aproximado de 10 personas, para facilitar la prestación del servicio y hacerla más confortable y participativa por parte de los usuarios. Se estima que su comercialización comenzará a principios del año 2023, coincidiendo con la estación aproximada en la que la autora llegó a la isla. Para rentabilizar el producto, éste tendrá un coste de 25€ por persona, que incluirán todos los servicios que en él se presten. A pesar de la buena climatología del municipio, este producto solo estará disponible los meses comprendidos entre marzo y septiembre, donde la afluencia de turistas es positiva. Al ser una actividad que tiene una duración de un día completo, se van a realizar únicamente 3 sesiones semanales.

Esta ruta está compuesta por un total de 8 hitos que se recorrerán a pie; con un total de 8 km de longitud y de baja dificultad, ya que el recorrido no presenta desniveles. En todo momento, los clientes estarán acompañados por un guía, que será la persona encargada de exponer los aspectos importantes del itinerario, como, por ejemplo, indicarles el camino, explicarles información cultural importante del lugar que presencian, informarles de los sitios que visitó la autora y qué narró sobre ellos en su novela, resolver sus dudas en todo momento, definir las actividades, etc.

No será un producto turístico de difícil comprensión, ya que está adaptado para todo el público: turistas extranjeros, residentes en el destino, niños, personas mayores, etc. Hay que tener en cuenta que los principales interesados en disfrutar del servicio tienen unos intereses semejantes, es decir, afecto por el municipio y por la novelista Agatha Christie. Además de un nivel cultural, académico y socioeconómico alto (dado el elevado coste del servicio). En su mayoría, se contará con familias, grupos de amigos e individuos de excursiones privadas.

#### **4.1 Ruta temática: Agatha Christie, la dama del crimen**

Como se comentaba en el capítulo anterior, la ruta se realizará en un día, desde por la mañana hasta por la tarde (aproximadamente 7 horas totales de ruta), en la que se desarrollarán una serie de actividades; incluido tiempo libre para que el cliente disponga de libertad para indagar la zona libremente. Para ello se ha diseñado la siguiente propuesta de itinerario y cronograma de actividades:

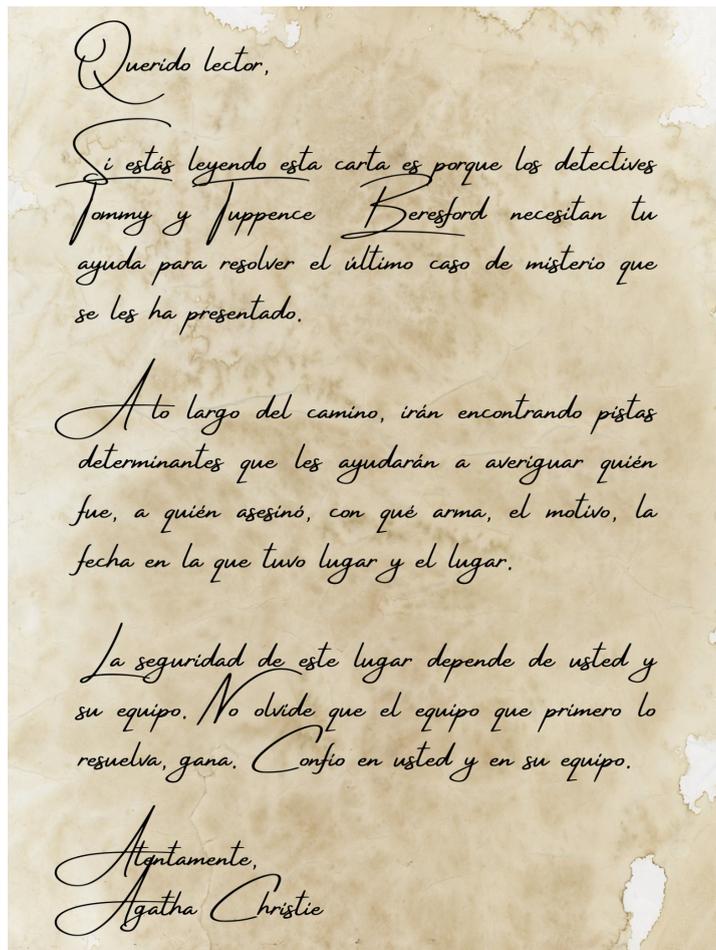
IMAGEN 7. Mapa de ruta - Itinerario temático: "Agatha Christie, la dama del crimen" (elaboración propia)



## 4.2 Itinerario temático

**9:00 - 10:00 ANTIGUO HOTEL TAORO:** Punto de partida de la ruta. Se recibirá a los clientes invitándoles, como en el siglo IX, a un cóctel de bienvenida ofrecido por camareros uniformados con indumentaria de la época. Mientras, se les explicará el itinerario, se hablará de algunas de sus obras y se hará un breve resumen de las mismas. Además, explicaremos la biografía de la autora y lo desdichada que era puesto que su marido Archibald Christie le fue infiel en varias ocasiones. El aviador inglés le acompañó en numerosos viajes a la isla, lo cual derivó en muchísimas discusiones que podían oírse a lo largo de los pasillos del Hotel Taoro. A continuación, para dar comienzo a la ruta, los turistas serán divididos en 4 grupos de 3 personas que competirán entre sí para ver cual de todos los equipos es quien consigue resolver el caso que Agatha les pide en la siguiente carta:

IMAGEN 8. Carta de Agatha Christie (elaboración propia).



En cada uno de los hitos por lo que pasaremos, se entregará una pista nueva que les ayudará a esclarecer cada vez más el misterio a resolver y ganar el premio que les espera en el último punto. Para ello deberán averiguar: quién es el asesino, quién es la víctima, cuál fue el lugar del crimen, con qué arma se cometió el homicidio, la fecha en la que tuvo lugar el asesinato y el motivo.

Una vez creados los grupos, se procederá a entregarles a los equipos una caja con objetos de investigación (como pluma para anotar, pergaminos donde escribir, lupa, brújula, reloj, linterna y gafas) para que vayan uniformados ellos también y se les entregará la primera pista: "En el siguiente hito descubrirás cuál ha sido el arma utilizada para golpear a la persona afectada. Un testigo te contará de qué se trata, ya que tiene información al respecto. Visita la iglesia británica más cercana".

**10:00 - 10:40 IGLESIA ANGLICANA:** a continuación, acudiremos a la Iglesia Anglicana "All Saints Church," refugio y lugar de encuentro de muchos individuos de la comunidad inglesa de la isla. Se construyó en 1890, con un estilo arquitectónico neogótico inglés; cuenta con arcos ojivales, parteluz, columnas, proyectos de cornisa, mosaicos en los suelos, interior revestido de maderas y vidrieras

multicolores, así como imágenes y representaciones religiosas. En este lugar, los turistas deberán encontrar el arma homicida del caso, ubicada en el interior del lugar. Podrán saber de qué objeto se trata ya que una persona responsable del lugar les dará una pista: “Debido al saqueo del imperio británico en Egipto, podemos encontrar dentro del templo protestante un cuchillo en forma de *anj* (llave de la vida) de oro, camuflado entre el altar del santo principal y lleno de sangre.” Al lado de este objeto, se encuentra un trozo de papel de libro cortado, que los conducirá hasta el siguiente lugar: the english library; donde deberán buscar los trozos que faltan de esa página.

**10:40 - 11:20 THE ENGLISH LIBRARY:** posteriormente caminaremos hasta la “biblioteca inglesa,” construida en 1903. Lugar muy frecuentado por británicos que tienen a su disposición más de 30.000 obras literarias, películas, documentales, etc.

Aquí les estará esperando “Miss Marple”, detective aficionada (un personaje de la novela *El caso de los anónimos* de Agatha Christie) que tendrá otro trozo rasgado de la página del libro que les falta y quien les contará que para saber cuál es la siguiente pista, deberán encontrar los restos de la página por las estanterías de misterio de la biblioteca. La página pertenece a la novela *La Tormenta de Nieve* de Tólstoi y en su interior encontrarán el nombre del lugar que les revelará información acerca de la ropa que llevaba el asesino: Jardín del Sitio Litre.

**11:20 - 12:50 JARDIN DEL SITIO LITRE:** Un idílico edén natural compuesto por numerosos tipos de flora y fauna. Los clientes serán recibidos por su dueño John Lucas, que les hablará de las características más importantes del sitio y acto seguido les entregará un pequeño mapa del emplazamiento con un recorrido marcado para que puedan llegar hasta la planta que tiene el mismo color que la ropa que llevaba puesta el criminal. Recorriendo el jardín con ayuda del mapa interactivo, los clientes deberán toparse con una magnolia, cuya elegante flor de color blanca, morada y amarilla representa la tonalidad de los ropajes que el asesino llevaba el día del crimen, con un estilo característico de los años 20.

Cuando lo hayan averiguado, serán invitados a entrar a la cafetería para disfrutar de un *brunch* inglés, así como de tiempo libre para explorar el jardín y descansar antes de continuar con la ruta. El desayuno estará compuesto por los diferentes platos y variantes a estos (ver imagen 10).

IMAGEN 10. Menú brunch Agatha Christie (elaboración propia)

# BRUNCH

## FULL ENGLISH BREAKFAST

### BEBIDAS:

Taza de té y café o zumo de naranja

### PLATOS PRINCIPALES:

Panceta, salchichas y tomates a la parrilla, huevos revueltos, champiñones y pan frito, tostadas con mermelada, mantequilla o miel y judías estofadas

### POSTRE:

Apple pie, pudding o natillas (elegir una opción)

\*existen alternativas veganas, vegetarianas y menús infantiles



Antes de partir hacia el siguiente hito, el señor Lucas, les dará un dibujo de un pez comiéndose un trozo de plástico, tratándose de la pista que les conducirá hasta el siguiente hito.

**12:50 - 13:10 CALLE AGATHA CHRISTIE:** A continuación, y tras partir del Jardín del Sitio Litre a pie, nos dirigiremos a la Calle Agatha Christie, un acto de conmemoración que el Ayuntamiento del municipio ha tenido con la escritora, ya que era un paseo frecuentado por esta durante su visita. La ayudaba a evadirse de sus problemas, pero sobre todo a escapar de su infiel marido.

En este momento, el guía les indicará la pista para llegar al siguiente hito y por tanto donde tiene lugar el crimen: “En este punto clave donde puede observarse el mar, encontrarán como pista un cartel donde explican que el micro plástico envenena a los peces.”

**13:10 - 13:40 MIRADOR LA PAZ:** Llegados a este punto, los turistas tendrán la oportunidad de contemplar una vista panorámica de la ciudad, y, por consiguiente, el lugar del crimen. En esta misma zona, visitada también por la autora, se encuentra un busto con una placa conmemorativa, donde encontrarán una pista determinante en un papel de periódico pegado. El impreso tiene rodeada a lápiz la fecha de publicación del artículo (20 de diciembre de 1962) y también la palabra “culpable”, revelándose la fecha en la que tuvo lugar el crimen. A continuación, el guía los llevará hasta el siguiente hito.

**13:40 - 14:20 PASEO AMARO:** antes de continuar reuniendo pistas, se dará un tiempo de descanso para que los clientes puedan disfrutar de un espacio envuelto en la esencia de la autora: el Paseo Amaro. En él se encuentran unas escalinatas pintadas con los títulos de las obras de la novelista en gran parte de los peldaños, que los equipos deberán contar si quieren obtener la pista que los conducirá hasta el próximo hito, el cual tiene escondido el motivo del homicidio.

Antes de partir al siguiente punto, el guía tendrá 4 cartas con unos números escritos por fuera. Los equipos deberán coger la carta que tenga escrito el número exacto de peldaños que hay pintados con títulos de la autora. En el interior de la carta correcta, se encuentra un dibujo representando el siguiente lugar del municipio al que deben acudir: el centro histórico del Puerto de la Cruz.

**14:20 - 15:00 CENTRO HISTÓRICO DE PUERTO DE LA CRUZ:** Llegados al hito que les proporcionará el último indicio sobre el motivo del crimen, el guía les dará a los participantes un papel del asesino que dirá: “terminarás entre redes”, de manera que los turistas deberán buscar algo relacionado con la pesca que les ayude en el descubrimiento sobre porqué se cometió el homicidio, el cual tiene mucho que ver con un acontecimiento que marcó la vida de Agatha Christie. La estatua a la que deberán llegar se trata de la amante del individuo asesinado.

IMAGEN 11. Centro histórico del Puerto de la Cruz (Hola Islas Canarias<sup>13</sup>)



**15:00 - 16:30 CASTILLO SAN FELIPE:** Llegados a este último hito y en donde finalizará la ruta temática guiada, los participantes contarán con 30 minutos para escribir en una plantilla el desenlace de esta historia, y por tanto, caso de misterio. Para ello, deberán poner en común sus hipótesis y

<sup>13</sup> <https://www.holaislascanarias.com/lugares-con-encanto/tenerife/centro-historico-puerto-de-la-cruz/>

conjeturas. Los invitaremos a utilizar sus móviles para buscar información complementaria que puedan ayudarlos a sustentar sus anotaciones recogidas a lo largo del trayecto.

IMAGEN 12. Plantilla final de la actividad (elaboración propia)

<b>CASO AGATHA CHRISTIE</b>		
<b>NOMBRE DEL EQUIPO: -----</b>		
<b>NOMBRE DEL ASESINO/A</b>	<b>LUGAR DEL CRIMEN</b>	<b>MOTIVOS DEL CRIMEN</b>
<b>ARMA HOMICIDA</b>	<b>FECHA DEL ASESINATO</b>	<b>QUIÉN FUE LA VÍCTIMA</b>

Mientras se revisan las plantillas para determinar qué equipo ha acertado todos los puntos y cuál lo ha hecho en el menor tiempo posible, los clientes tendrán la oportunidad de presenciar en el exterior del Castillo San Felipe una representación teatral de uno de los capítulos que el Puerto de la Cruz inspiró a la autora: “El Hombre del Mar”. Se trata de una adaptación de Antonia Jaster, convertida al melodrama. Durante la actuación de este fragmento de obra, los usuarios tendrán oportunidad de disfrutar de un aperitivo y refrigerio.

**Solución del caso:** En realidad el caso era una trampa orquestada por la misma autora y, si el público ha sabido ser buen investigador, habrán llegado a la conclusión de que la asesina fue la mismísima Agatha Christie. Cada una de las pistas está relacionada con su vida o sus obras. Así la pista 1 es una referencia directa a su novela *Muerte en el Nilo* (1936), la segunda pista, a su obra de teatro "La Ratonera" (1952), donde unos amigos quedan atrapados bajo la nieve. La tercera, hecha para despistar, es un guiño a su ensayo corto "Magnolia Blossom" (1926). El veneno, un arma característica en sus obras, como en *El Misterioso Caso de Styles* (1920). La fecha que aportamos en la pista 5 es una referencia directa a la víctima que, en este caso, es su marido Archibald Christie, cuya fecha de

fallecimiento aparece en la placa. Finalmente, para hacer hincapié en la idea de una esposa sin su marido, nos referimos a la famosa estatua de la pescadora del Puerto de la Cruz, un símbolo de la emancipación femenina más allá de la dependencia económica masculina. Si bien parece una propuesta enrevesada, recordemos que todas estas obras y cuestiones serán mencionadas intencionalmente en el recibimiento y explicación de la ruta. Aunque, para no desvelar nada, lo haremos de manera sutil con la intención de despertar conocimientos y sospechas.

**16:30** Una vez finalizada la función, se anunciará a los ganadores del caso y se entregará un diploma y un libro de la autora como premio. A continuación, se dará por concluida la ruta y se despedirá a los participantes.

## **5. COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

Destinamos este capítulo para realizar una descripción detallada de cómo se comercializará la ruta temática en cuestión: “Agatha Christie, la Dama del Crimen”, así como determinar el público objetivo al que nos dirigiremos, las estrategias de marketing y posicionamiento que llevaremos a cabo, así como la manera en que pretendemos captar la atención de los clientes.

### **5.1 Clientes potenciales o público objetivo.**

Como se comentaba anteriormente en el capítulo 4 sobre el producto turístico, se trata de una ruta temática enfocada principalmente en la biografía de una autora británica conocida por sus exitosas novelas de misterio; mediante la cual se pretenderá aumentar la afluencia de turistas y mejorar la imagen del municipio del Puerto de la Cruz. Es por ello por lo que teniendo en cuenta los aspectos anteriormente comentados, nos dirigiremos primordialmente a un cliente que tenga interés en conocer la ciudad bajo la influencia de la escritora Agatha Christie, ya que el itinerario estará tematizado con su biografía y novelas. Además, el turista tendrá que poseer un nivel cultural y educativo medio-alto, puesto que se interpretarán obras de arte, edificios históricos y aspectos culturales usando una terminología específica. Asimismo, el nivel socioeconómico del cliente será alto, ya que el coste de la ruta será medianamente elevado.

Al tratarse de una ruta con un aforo limitado y máximo de 12 personas, se captarán esencialmente a grupos de personas que reúnan unos intereses y gustos similares. En este sentido, hablamos de familias, grupos de amigos, excursiones concertadas en hoteles, agencias de viajes, turoperadores o privados, profesores de literatura, congresistas literarios de la Universidad de la

Laguna, alumnos de grados de la propia universidad (estudios ingleses, literatura, turismo, etc.). De esta forma garantizamos que esta capacidad máxima de personas esté ocupada. Además de buscar clientes que sean turistas extranjeros nacionales o internacionales, atraeremos también a un público más cercano como lo son los residentes canarios. No solo los adultos podrán disfrutar de este producto, sino también los colegios, institutos y universidades podrán sacarle partido a esta experiencia educativa y cultural que enriquece dinámica y didácticamente a los jóvenes.

Son muchos los colegios e institutos de la isla de Tenerife que cuentan con un proyecto literario en su docencia llamado “plan lector”, en el que invitan e incitan a sus alumnos a leer media hora al día durante sus clases para fomentar el interés y el apego por la lectura. Es por eso por lo que consideramos que este sería un adecuado nicho al que dirigimos, ya que cuenta con todas las características que nuestro cliente potencial tiene. Por otra parte, también sería interesante la asociación con clubs de lectura, no solo de hispanohablantes sino también británicos. Esto puede ampliarse con la cooperación de la Universidad de la Laguna, invitando a sus alumnos de periodismo, lengua y literatura, estudios ingleses o turismo a usar este recurso como forma de aprendizaje.

## **5.2 Estrategias de marketing y publicidad.**

Teniendo como referencia un estudio realizado por M.C. Parra y M.A. Beltrán sobre estrategias de marketing turístico (2014), expondremos de qué forma se desarrollarán las estrategias de marketing y publicidad para la captación de clientes de este producto turístico. Por lo tanto, definimos el marketing turístico como aquel intercambio de intereses en el que salen beneficiados tanto el turista (que lo disfruta) como la industria turística (que lo produce). Los servicios turísticos presentan dificultades a la hora de promocionarlos, ya que estos poseen unas características específicas que entorpecen su promoción; como, por ejemplo, su intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, caducidad, costes fijos elevados y la inestabilidad de la demanda (Grande, 1999). Para hacer este producto más atractivo, debemos hacerlo accesible y deseable, de manera que la información que se proporcione de él sea clara, comprensible y completa.

En primer lugar, el precio del servicio debe estar acorde con el valor percibido, es por ello por lo que inicialmente se comercializará cobrando 25€ por persona durante un periodo de tiempo razonable para ver la aceptación del cliente. Tras un periodo de entre 6 a 12 meses desde el inicio de su actividad, se realizan encuestas de satisfacción para ver si dicho costo debe ser modificado o mantenido, en base a la percepción del público. Para que a los usuarios no les suponga costoso el servicio, se realizarán promociones como descuentos por residentes en la isla y/o en el municipio, familias numerosas, convenios con hoteles y otras entidades turísticas.

Por otra parte, consideramos muy favorable llevar a cabo una técnica de marketing llamada *cross selling* o “venta cruzada”, que es utilizada para que el cliente ahorre más dinero comprando el servicio turístico en conjunto que de manera individualizada. Es decir, en nuestro caso, trabajaremos con empresas tales como: guías turísticos, cafeterías (Jardín del Sitio Litre) y/o empresas de catering, transporte (coches clásicos), museos y/o espacios públicos (que su utilización o entrada supone un coste), grupos teatrales, etc. que, si son reservadas de manera individual, su tarifa será exponencialmente superior a la ofrecida en nuestro producto.

Diferenciarnos de la competencia es vital para regenerar el turismo de la zona. No obstante, debemos tener en cuenta las empresas que podrían considerarse competidores potenciales y directos. Para ello, realizamos un estudio de mercado sobre los productos que se ofrecen relacionados con la temática que nos afecta y las corporaciones que lo ofrecen. Encontramos primeramente a la empresa de rutas turísticas más conocida en la actualidad llamada “civitatis”. Su principal actividad es la realización de rutas gratuitas y de bajo costo por ciudades, generalmente a pie y que incluyen en su tarifa el pago al guía por su servicio y la entrada a algún museo o establecimiento de interés. En la isla de Tenerife, por ejemplo, ofertan también (con precios superiores a los ofrecidos en páginas oficiales) entradas a parques temáticos, teleférico del Parque Nacional, traslados a lugares de interés o rutas en barco, entre otros. Otras páginas de menor alcance también promocionan rutas similares sobre la biografía y libros de la autora por el municipio costero. Sin embargo, en todos los casos encontrados, se tratan de rutas que el cliente debe realizar de manera autónoma e individual, sin acompañamiento por parte de un guía. Asimismo, y como se comentó anteriormente en el segundo capítulo, anualmente se desarrolla un festival conmemorativo a la vida y obras de Agatha Christie por parte del Ayuntamiento del municipio del Puerto de la Cruz. En este caso, no lo consideramos un competidor importante ya que desarrolla su actividad una única vez al año y en el periodo en el que nuestro producto no se está comercializando.

En cuanto a la promoción del producto, llevaremos a cabo varias estrategias que fomenten la participación del público objetivo. En primer lugar, se abastecerán con folletos y panfletos informativos a diferentes bibliotecas, salas de estudio, museos, librerías y clubes literarios de la isla de Tenerife, pero en particular las del Puerto de la Cruz o las que tengan relación directa con la autora. Asimismo, haremos uso de otro tipo de promoción impresa y a gran escala como lo es la cartelería en autopistas, murales informativos, etc. en los principales focos estratégicos como en escuelas, universidades o empresas relacionadas con la actividad. Por otra parte, las redes sociales jugarán un papel importante en esta difusión. Tanto la propia cuenta comercial del servicio a ofrecer como el perfil de asociaciones aliadas darán apoyo a esta iniciativa. Los llamados “influencers” y “youtubers” serán una ventana amplia y clave para llegar a un público más exigente, que busca vivir la experiencia antes de

disfrutarla; y que gracias a estos personajes públicos pueden disfrutar de una pequeña dosis de este producto antes de consumirlo. A colación de lo comentado, el usuario podrá generar una reserva a través de la página web destinada a este servicio; que además de contener información sobre las actividades y la ruta, contará con un apartado multimedia, reseñas de otros turistas, información de contacto, etc.

### 5.3 Captación de clientes.

Según un artículo publicado por la web IONOS sobre “claves para dar vida al negocio”, captar clientes consiste en conseguir que nuevos individuos terminen comprando los productos o contratando los servicios que ofrece una empresa, de manera que este termine convirtiéndose en consumidor. Para ello, hay que determinar nuestro cliente potencial, que será aquel al que enfocaremos nuestra producción y el cual se decidirá entre nosotros o nuestra competencia para comprar un determinado producto. Con esto, se deberá elaborar un plan de análisis de la competencia para así potenciar nuestros puntos fuertes, trabajar en los débiles, etcétera (ADP, 2018). Una vez se determine al cliente potencial o *target*, se debe plantear cómo se puede atraer la atención de este, para ello, se debe desarrollar el método AIDA.

FIGURA 2. Método AIDA de Elmo Lewis (VidalPRO Digital <sup>14</sup>)



Este método originado por Elmo Lewis, consta de 4 etapas las cuales se definen según los acrónimos de Atención, Interés, Deseo y Acción; y se trata de las distintas fases por la que el consumidor pasa en el proceso de decisión de compra de los productos y/o servicios del mercado. El publicista que creó este método, intentaba interpretar cómo los vendedores debían orientar a los clientes hasta la compra del producto teniendo la menor interacción posible entre ambos. (Santander Universidades, 2022).

<sup>14</sup> <https://vidalpro.mx/marketing/modelo-aida/>

## 6. CONCLUSIONES

El municipio del Puerto de la Cruz ha disminuido considerablemente su tasa de ocupación turística, así como las llegadas de visitantes desde 1970 hasta la actualidad. Es por ello que precisa revitalizar su oferta turística para incrementar la demanda exponencialmente. Teniendo en cuenta que gran parte de la población que ahora reside y visita la municipalidad es británica o residente del destino, muestra interés por la cultura e historia del lugar y/o amantes de la naturaleza y la sociedad, se propone un producto turístico que fomente el interés nuevamente por la zona y se reavive el turismo local, cultural, educativo y literario.

Actualmente, la competencia que tiene el municipio con la localidad de Adeje es bastante sólida, ya que este cuenta con más recursos en el transporte y la oferta de actividades. Sin embargo, el Puerto de la Cruz es un destino con gran capacidad y potencial turístico, que puede aportar al turista tranquilidad, poca masificación, actividades culturales y patrimoniales pero también recreativas, que en Adeje no se dan. Además, otro aspecto clave a fortalecer en el Puerto, es el gran apoyo medioambiental en el que desarrolla sus actividades y vida cotidiana.

Aprovechando la fama y el prestigio que tenía la ciudad costera anteriormente, se renovará el modelo de negocio que se está trabajando ahora para poder volver a fidelizar turistas y así generar beneficios económicos fijos. A través de la cooperación entre la empresa (de nuestro producto turístico) y algunas entidades gubernamentales y/u otras empresas del sector. En conclusión, somos conscientes de la dificultad que supone presentar un nuevo producto turístico al mercado, teniendo en cuenta la competencia que existe, la comercialización que se debe realizar para promocionarlo o las dificultades que se pueden presentar a lo largo de su asentamiento en el mercado. No obstante, y tras realizar un estudio detallado sobre el destino y el producto, consideramos que este tiene aptitud para fomentar e impulsar la actividad turística en el Puerto de la Cruz, no solo gracias a la ayuda indirecta de la escritora británica Agatha Christie nos ha proporcionado, sino también a la acogida que este tipo de actividades tienen en la isla. Es decir, gran parte de los individuos que vienen al archipiélago canario, contratan y definen previamente sus vacaciones. Por otro lado, se trata de un producto único que llamará la atención de muchos turistas dado su alto dinamismo, entretenimiento y aprendizaje. Dejando atrás las clásicas rutas turísticas donde el guía informa al cliente sobre aspectos cultural e históricamente relevantes, contemplamos un paquete turístico temático con actividades, comidas y rutas temáticas por un pueblo históricamente relevante.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, G., & Acevedo, P. (2018, 5 septiembre). Agatha Christie: Tenerife fue su paraíso particular. Tenerifelicidad. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de <https://www.tenerifelicidad.net/es/tenerife/274-agatha-christie-tebnerife>
- Agatha Christie. (2022, 14 agosto). En Wikipedia, la enciclopedia libre. [https://es.wikipedia.org/wiki/Agatha\\_Christie](https://es.wikipedia.org/wiki/Agatha_Christie)
- Biografías y Vidas. (s. f.). Biografía de Agatha Christie. Biografías y Vidas, la enciclopedia biográfica en línea. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/christie.htm#:~:text=>
- Blanco Cerradelo, L., Diéguez Castrillón, M. I., & Gueimonde Canto, A. (2015). Propuesta de indicadores de recursos de competitividad turística en los espacios naturales protegidos. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 13(4), 947-957. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.064>
- Burdett, I. (2007, 24 noviembre). Recordando a Agatha Christie en Tenerife | elmundo.es. El Mundo. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de <https://www.elmundo.es/elmundo/2007/11/24/cultura/1195943027.html>
- Canarias Nature Guides S.L. (s. f.). Tenerife: the haven of Agatha Christie, Queen of Crime. Canarias Nature Guides. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de <https://canariasnatureguides.com/en>
- Christie, A., & Figuerola, M. J. (2021). El misterio del tren azul. Espasa. Recuperado en: [https://books.google.es/books?id=aKY4EAAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=aKY4EAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Colaboradores de Wikipedia. (2022, 24 marzo). Anexo:Biografía de Agatha Christie - Wikipedia, la enciclopedia libre. Wikipedia. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Biograf%C3%ADa\\_de\\_Agatha\\_Christie](https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Biograf%C3%ADa_de_Agatha_Christie)
- Corral, P. del. (2021, 6 octubre). El misterio del pueblo canario de Agatha Christie. La Razón. Recuperado 5 de septiembre de 2022, de <https://www.larazon.es/viajes/20210912/ai3hlwskejfm3m4xz2gy3zxfy.html>

- De La Colina, J. M. (2010, enero). El Concepto del Producto Turístico. Universidad para la Cooperación Internacional. Recuperado de: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo\\_Turistico\\_-\\_LS2.2\\_Concepto\\_de\\_Producto\\_Turistico.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo_Turistico_-_LS2.2_Concepto_de_Producto_Turistico.pdf)
- Diéguez Castrillón, I., Gueimonde Canto, A., Sinde Cantorna, A., & Blanco Cerradelo, L. (2011, agosto). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. CULTUR, 2, 101-124.
- Dorta Rodríguez, A. (2016). EL PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN DESTINOS CONSOLIDADOS: EL CASO DE PUERTO DE LA CRUZ (1955-2009) (N.o 38). Universidad de Murcia. <https://doi.org/10.6018/turismo.38.271381>
- El turismo cultural, la mejor manera de viajar y conocer el mundo. (2021, 22 abril). Iberdrola. Recuperado 7 de septiembre de 2022, de <https://www.iberdrola.com/cultura/que-es-turismo-cultural-y-su-importancia>
- Fernández, T., & Tamaro, E. (2004). Biografía de Agatha Christie. Biografías y Vidas, la enciclopedia biográfica en línea. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/christie.htm#:~:text=>
- García Pérez, J. L. (2022). La estancia de Agatha Christie en Canarias: La influencia del Paisaje Canario en sus novelas de intriga. Recuperado de: <https://mdc.ulpgc.es/utills/getfile/collection/coloquios/id/758/filename/762.pdf>
- Glosario de términos de turismo | OMT. (s. f.). Recuperado 6 de septiembre de 2022, de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- González Lemus, N. (s. f.). Agatha Christie en Canarias. ACL Revista literaria. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de <https://aclrevistaliteraria.academiacanarialengua.org/agatha-christie-en-canarias/>

Llupart, M. R. N., Naranjo, A. P., Llaver, L. R. M., Entenza, N. P., Naranjo, L. P., & González, Y. L. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4(1), 16-25.

Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. (s. f.). *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4.

Morillo Moreno, M. C. (2011). Evolución, conceptos, componentes y clasificación. En Universidad de los Andes (Ed.), *Turismo y producto turístico*. (1.a ed., pp. 135-158). Visión Gerencial. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>

Nuestra historia. (2022, 13 febrero). Jardín de Orquídeas de Sitio Litre. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de <https://jardindeorquideas.com/historia/>

Ortiz Martínez, F. I., Robles Francia, V. H., & Guzmán Sala, A. (2018). Análisis teórico de los modelos de competitividad de destinos turísticos. Un acercamiento para la competitividad de los destinos turísticos mexicanos. *International Journal of Scientific Management and Tourism*.

Rodríguez González, P. (2004). Puerto de la Cruz. Desarrollo y evolución de un destino turístico maduro. Investur S.L. <https://core.ac.uk/download/pdf/61908526.pdf>

Sadurní, J. M. (2022, 19 abril). Agatha Christie, la gran dama del misterio. *historia.nationalgeographic.com.es*. Recuperado 1 de septiembre de 2022, de [https://historia.nationalgeographic.com.es/a/agatha-christie-gran-dama-misterio\\_14680](https://historia.nationalgeographic.com.es/a/agatha-christie-gran-dama-misterio_14680)

Turismo Activo. (2017). Agatha Christie en el Puerto de la Cruz. A dónde vamos hoy. Recuperado 5 de septiembre de 2022, de <https://adondevamoshoytenerife.com/agatha-christie-puerto-de-la-cruz/>

Turismo de Tenerife. (2022). Parque Taoro. Recuperado 6 de septiembre de 2022, de <https://www.webtenerife.com/que-visitar/jardines-y-parques/parque-taoro/>

Viera García, R. (2020, junio). La satisfacción del turista alemán en el Puerto de la Cruz. Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20064/La%20satisfaccion%20del%20turista%20al%20en%20el%20Puerto%20de%20la%20Cruz..pdf?sequence=1&isAllowed=y>