

## MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

Valoración de los residentes de Alcalá sobre la actividad  
turística de la zona.

(Alcalá's residents assessment about the touristic activity of the  
zone)

Autor: Emma Clarke Santos

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

La Laguna 16 de Septiembre de 2016



## Índice de contenidos

Resumen/Abstract.....	3
1. Introducción.....	4
2. Marco teórico.....	7
4. Objetivos.....	9
5. Metodología.....	9
6. Resultados.....	13
7. Conclusiones.....	20
8. Bibliografía.....	20
Anexos.....	23

## Índice de gráficos y tablas

Gráfico 1. Llegadas de pasajeros a Canarias e Islas en 2015.....	5
Gráfico 2. Total de Turismo alojado en las principales zonas turísticas de Tenerife en 2015.....	6
Gráfico 3. Porcentaje del total de hombres y mujeres de Alcalá en 2014.....	10
Gráfico 4. Porcentaje del total de personas encuestadas de Alcalá, clasificadas por sexo en 2016.....	14
Gráfico 5. Turismo en general para la isla y para la persona. Valoración de los residentes de Alcalá en 2016.....	16
Gráfico 6. Percepción del beneficio económico personal de los residentes de Alcalá en 2016.....	17
Gráfico 7. Percepción de los impactos económicos debido al resort.....	18
Gráfico 8. Percepción de los impactos socio-culturales de la población residente en Alcalá en 2016.....	19
Tabla 1. Llegadas de turistas internacionales por país de destino en 2015.....	4
Tabla 2. Datos socio-demográficos de la población encuestada de Alcalá en 2016.....	14
Tabla 3. Percepción del estado de la economía de Alcalá.....	24
Tabla 4. Percepción de los impactos medioambientales debido al resort.....	24

**Resumen:** Los destinos turísticos demandan, cada vez más, estudios que ayuden a desarrollar la actividad turística de manera más sostenible. Es por ello que existe la necesidad de profundizar, en la valoración del residente sobre la actividad turística que tiene lugar en una determinada zona, es fundamental comprender el motivo por el cual una persona acepta o rechaza la actividad turística, para poder poner en marcha métodos de planificación, desarrollo y conservación que permitan la correcta evolución del destino. En esta ocasión se analiza y estudia el caso de Alcalá, en la isla de Tenerife, un perfecto ejemplo, cuenta con el mejor resort de España, el Hotel Gran Meliá Palacio de Isora, como principal y único alojamiento turístico.

**Palabras clave:** valoración del residente, Alcalá, Tenerife, actividad turística, Gran Meliá Palacio de Isora.

**Abstract:** Tourist destinations demand more studies which help to develop the tourist activity on a sustainable way. This is the reason which it's necessary to delve into resident assessment about the touristic activity of a certain zone. It's very important to understand the reason why people accept or deny touristic activity, so we can start up different methods of planning, developing and preserving which allow the correct destination progress. In this opportunity we analyse and study Alcalá's case, on Tenerife island, a perfect example because it has the best Spanish resort, Gran Meliá Palacio de Isora hotel, as the only tourist accommodation.

**Keywords:** resident assessment, Alcalá, Tenerife, touristic activity, Gran Meliá Palacio de Isora.

## 1. INTRODUCCIÓN

España es el tercer país del mundo en cuanto a la recepción de turistas se refiere (OMT, 2016). En el año 2014 se posiciona en el tercer puesto del ranking mundial elaborado por la Organización Mundial del Turismo, con un total de 65 millones de turistas, siendo superado únicamente por Francia (primer puesto en el ranking) y Estados Unidos (segundo puesto en el ranking).

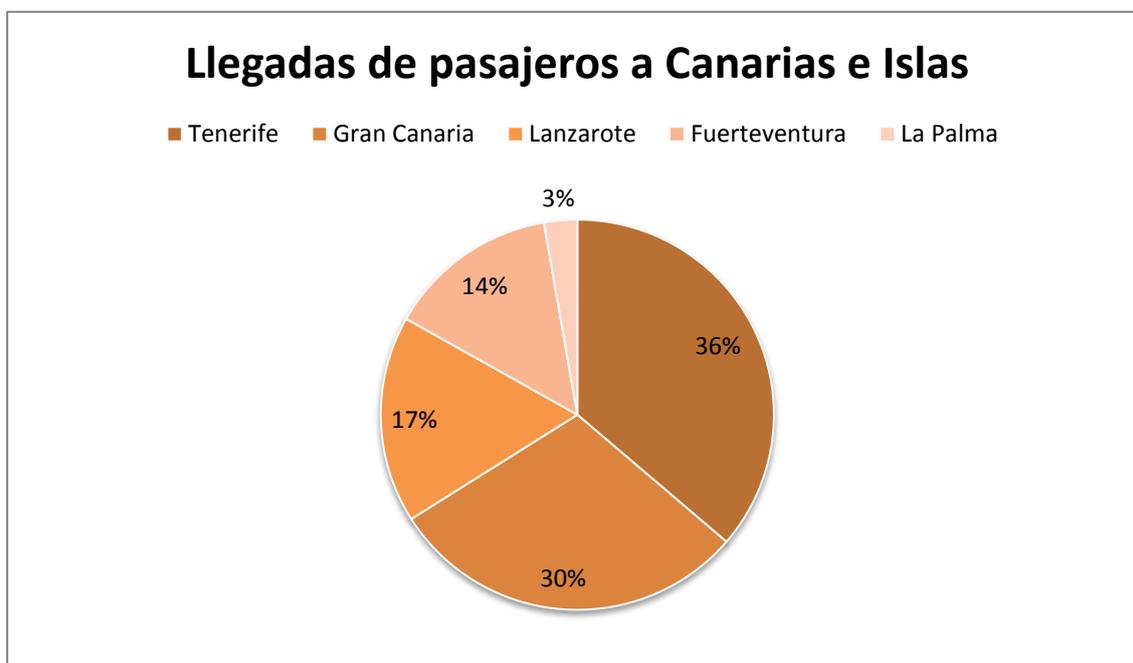
**Tabla 1.** Llegadas de turistas internacionales por país de destino en 2015.

<i>N°</i>	<i>País</i>	<i>Turistas (Millones)</i>	<i>% variación 2014/2013</i>
1	Francia	83,7	0,1%
2	Estados Unidos	74,8	6,8%
3	<b>España</b>	<b>65,0</b>	<b>7,1%</b>
4	China	55,6	-0,1%
5	Italia	48,6	1,8%
6	Turquía	39,8	5,3%
7	Alemania	33,0	4,6%
8	Reino Unido	32,6	5,0%
9	Rusia	29,8	5,3%
10	México	29,1	20,05%

Fuente: OMT. Elaboración propia.

Dentro de las comunidades autónomas que conforman España, Canarias es la cuarta que más visitantes recibe después de Madrid, Cataluña y Andalucía. El Archipiélago Canario, situado en el Océano Atlántico a pocos kilómetros del continente Africano, está formado por siete islas, Tenerife es la isla de mayor relevancia en cuanto al turismo. Es un destino turístico donde los principales mercados por orden de importancia son el británico, el alemán, seguido del turismo nacional español y por último el mercado francés.

**Gráfico 1.** Llegadas de pasajeros a Canarias e Islas en 2015

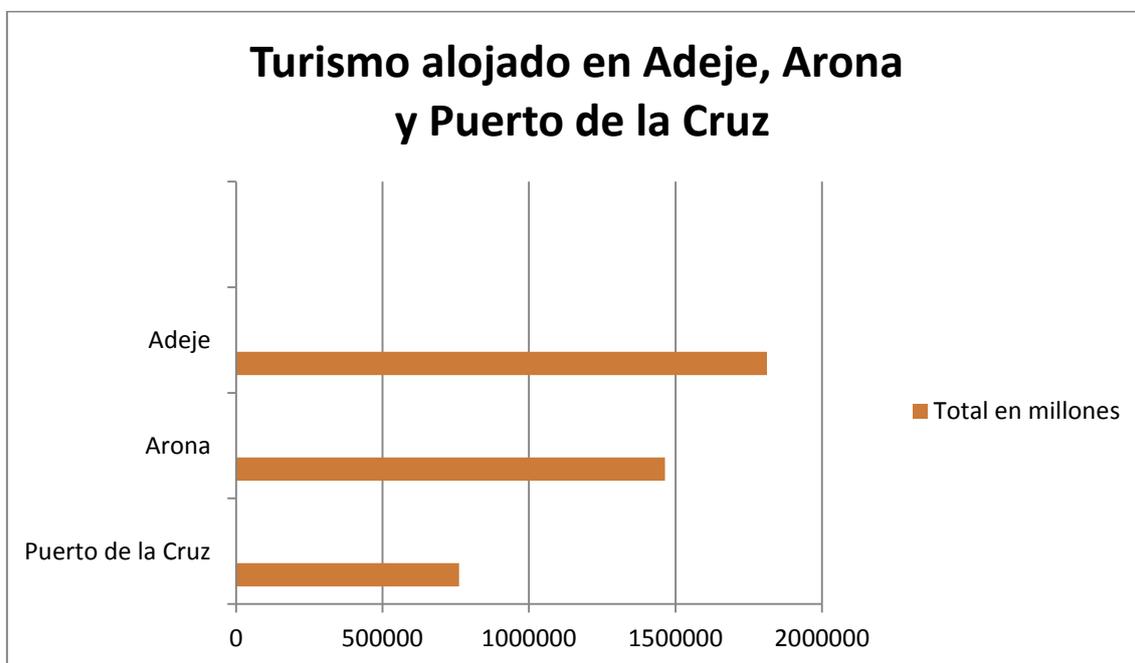


Fuente AENA. Elaboración propia.

En las últimas décadas del siglo XIX comienza el desarrollo del turismo en esta isla hasta llegar al punto en el que se encuentra en la actualidad. Los principales enclaves turísticos de la isla fueron Santa Cruz de Tenerife y Puerto de la Cruz por ser los que podían albergar, de mejor forma, la llegada de turistas. Las clases acomodadas eran los principales demandantes de esta nueva actividad. La salud se convirtió en un importante motivo por el que venir a visitar la isla, ya que en Vilaflor existía la posibilidad de recibir tratamiento con aguas mineromedicinales. El clima también jugó un papel fundamental para el desarrollo turístico, caracterizado por temperaturas poco variables y un invierno suave, apropiado para la cura de diferentes enfermedades, como por ejemplo la tuberculosis, que en aquella época se hacía notar en Europa debido a que no había otro tratamiento sino acudir a zonas donde las temperaturas fueran más estables. El hecho histórico que marcó el comienzo y desarrollo del turismo en la isla fue la construcción del hotel Taoro situado en el puerto de La Orotava, llegando a albergar a finales del año 1992, 80 personas. En los años 80 el turismo se expande hacia otros núcleos de Isla como son Adeje, Playa de las Américas y Los Cristianos.

En la actualidad, Tenerife se puede dividir en tres principales zonas turísticas, la zona norte, santa cruz y la zona sur. En la zona norte, Puerto de La Cruz es el municipio más importante en cuanto al turismo y en la zona sur, Arona y Adeje. Entorno al 81% de los turistas llegados a la isla en el año 2015 se hospedaron en la zona sur. Adeje es el municipio con más concentración turística albergando el mayor porcentaje de alojamiento turístico de la isla y a su vez es el cuarto destino más rentable de toda España según datos del Barómetro de la Rentabilidad de los Destinos Turísticos Españoles (2015).

**Gráfico 2.** Total de Turismo alojado en las principales zonas turísticas de Tenerife en 2015.



Fuente Turismo de Tenerife. Elaboración propia

Desde los inicios, Adeje se caracterizó por ser uno de los asentamientos Guanches más grandes. En esta zona de la isla, el suelo es bastante fértil y ha permitido, a lo largo de su historia, el cultivo de la caña de azúcar, vino, cochinilla y próximos al siglo XX, al cultivo del tomate y plátano. Comenzó siendo un pueblo de montaña pero el desarrollo del turismo a mediados del siglo XX ha permitido que su costa se desarrolle. Como dato significativo, pasó de tener 600 camas en el año 1970 a tener 38.218 a finales del año 1990. En el año 2015, 44.218 camas.

Para comprender el desarrollo de un destino turístico de mejor forma es necesario estudiar y tener en cuenta, las características del destino, y la actitud del

residente de dicho destino. *“El turismo al igual que cualquier otro producto, debe atraer a los clientes, el turista, que necesita ser aceptado y tratado de forma amable por parte del residente.”* (Díaz y Gutiérrez, pp. 432, 2010).

## **2. MARCO TEÓRICO. LA ACTITUD DEL RESIDENTE ANTE EL TURISMO.**

El éxito de la actividad turística en un destino depende, en gran medida, del apoyo y la aceptación que recibe de los residentes del lugar. (Díaz y Gutiérrez, 2010, pp. 432). El residente formará parte del desarrollo turístico cuando perciba aspectos positivos de su relación con el turista o con la actividad turística. (Allen, Hafer, Long y Perdue, 1993). En el caso de que la población local se sienta perjudicada, por algún impacto relacionado con el turista o con la actividad turística, tendrán una imagen negativa sobre la actividad turística y/o sobre el turista y a su vez esta situación afectará en la satisfacción de la experiencia del turista. La interacción entre turista y residente da lugar a diferentes tipos de impactos, positivos y negativos, los últimos se producen cuando el residente no se muestra dispuesto a trabajar dentro de la industria turística. Por ello es necesario una buena relación entre ambos (turista-residente) con la finalidad de que el beneficio sea mayor que los costes, algo de gran importancia para entidades gubernamentales y por lo cual, cada vez más, se realizan planificaciones del destino en materia turística.

Los impactos, tanto positivos como negativos, se pueden dividir, a su vez, por dimensiones, según sean de tipo económico, social, cultural o medioambiental. (Murphy, 1985; Gursoy, Jurowsky y Uysal, 2002; Gursoy y Rutherford, 2004; Andereck, Valentine, Knopf y Vogt, 2005). La dimensión económica es la que favorece la aparición de actitudes positivas en el residente, puesto que ve mejorada sus posibilidades de empleo, su economía, etc. Aunque un desarrollo del turismo sin la debida planificación y control, desembocaría en costes económicos, también percibidos por el residente. La dimensión socio-cultural es la que tiene lugar entre la interacción residente-turista, donde la influencia en la vida cotidiana y familiar pueden crear oportunidades sociales y culturales como también desembocar en agobio, congestión... pudiendo amenazar la actividad cultural y realidad cultural. Mientras que la dimensión cultural en sentido positivo, ha favorecido la recuperación del patrimonio y costumbres, despertando el interés en el visitante, lo que ha permitido que las diferentes instituciones

se preocupen de protegerlo. Por último, la dimensión medioambiental, en sentido positivo, tiene lugar cuando el desarrollo turístico ha favorecido la conservación de numerosos espacios naturales, desarrollando un modelo turístico integrado en el medio ambiente, mientras que en la vertiente negativa, se encuentra el modelo turístico caracterizado por visitas incontroladas, inexistente planificación de la actividad turística en determinados espacios e intereses que pasan a ser individuales en vez de colectivos.

Existen factores que moderan los impactos, es de gran importancia conocer los potenciadores o reductores de cada impacto para mejorar la actitud del residente frente a la actividad turística y frente al propio visitante. Dichos factores son; el turista, el destino (sector de actividad turística) y las características socio-demográficas del residente. Los factores varían la intensidad o sentido del impacto. Algunos ejemplos a tener en cuenta para llevar a cabo un correcto análisis de los impactos son; número y tipo de visitantes, tiempo de estancia, movimiento masivo de llegadas y salidas de turistas, vínculos residente-turista, diversos segmentos de turistas, gasto turístico, actividades de ocio existentes; circunstancias económicas del espacio turístico y su espacio de influencia, diversificación económica, la implicación de los diferentes “stakeholders” (partes interesadas) que participan directa o indirectamente en el sector (a mayor implicación, más colaboración e involucración), características espaciales del destino; o personales, del residente, trabajar o no en la actividad turística, residir en zonas rurales, de influencia turística o netamente turísticas, perfil social y demográfico del residente, sentimiento de apego a su comunidad... (Fredline y Faulkner 2000; Jurowsky y Gursoy, 2004; Andereck, Valentine, Knopf y Vogt, 2005).

El estudio y conocimiento sobre el dinamismo de la actividad turística y los impactos que generan no son suficientes. La percepción del residente sobre la actividad turística es uno de los aspectos que, en la actualidad, es muy poco conocida y sin embargo, es fundamental para comprender el porqué del buen o mal funcionamiento de la actividad turística como motor económico. (Díaz, R. y Gutiérrez, D. 2010)

Como bien refleja el estudio llevado a cabo por Marrero Rodríguez, J.R., acerca del rechazo al turismo en Canarias, Butler considera que un destino turístico puede ser analizado como un producto. El ciclo de vida de dicho destino comprendería seis etapas: exploración, implicación, desarrollo, consolidación, estancamiento y post-estancamiento. Las cuatro primeras etapas son de crecimiento, la etapa de

estancamiento correspondería a un declive gradual y el ciclo acabaría finalmente con la etapa de post-estancamiento, etapa crítica en el desarrollo de un destino, para la cual Butler propone algunos escenarios que se pueden dar para seguir formando parte del mercado turístico o para desaparecer del mismo, dichos escenarios son: rejuvenecimiento, estabilización durante un tiempo o declive (éste puede ser propuesto o evitado con medidas correctoras como la reorientación de los atractivos turísticos, mejoras medioambientales, etc.)

### **3. OBJETIVOS**

En poblaciones objeto de estudio, como es en este caso la población de Alcalá, uno de los aspectos relevantes a estudiar es el impacto que pueda tener la actividad turística de la zona sobre el residente. En este caso analizamos la valoración que tiene el pueblo de Alcalá sobre el impacto que ejerce el Hotel Gran Meliá Palacio de Isora como principal actividad turística de la zona.

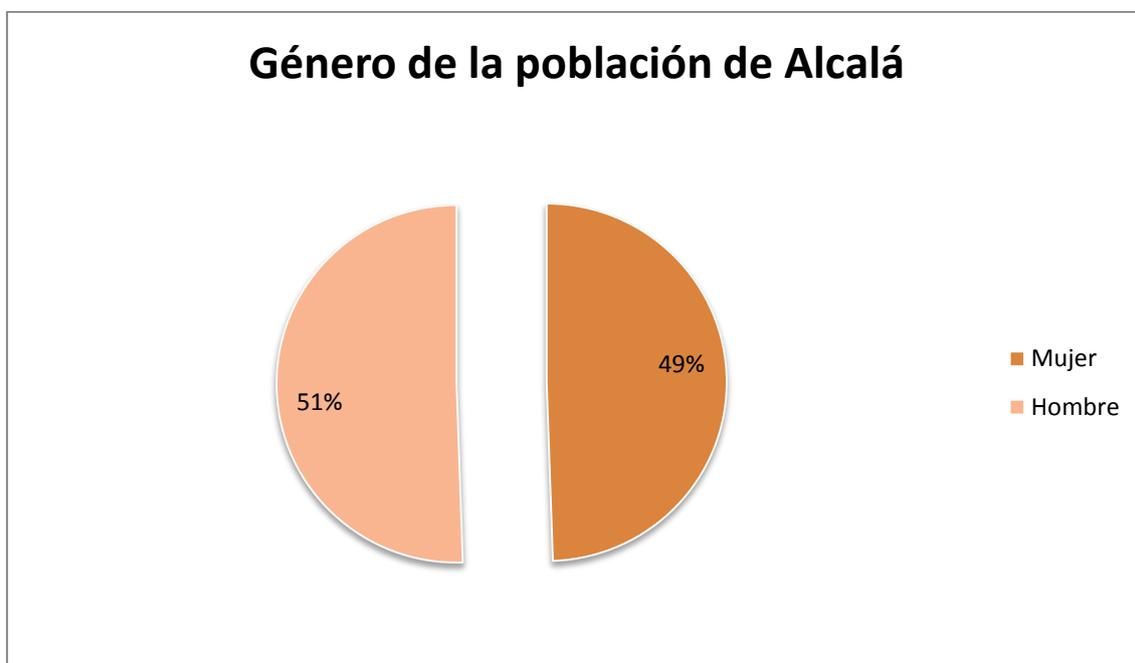
Con lo expuesto, el objeto de estudio de este trabajo será la valoración por parte de la población de Alcalá en relación con el desarrollo que ha experimentado la actividad turística en la zona, el hotel Gran Meliá Palacio de Isora. Es importante dado que el hotel es una tipología de alojamiento que genera impactos en la población anexa debido a sus características y es el único localizado en la proximidad del pueblo.

### **4. METODOLOGÍA**

#### **4.1 Población de estudio**

Alcalá es uno de los diecisiete núcleos poblacionales del municipio de Guía de Isora, situado en el sur de la isla de Tenerife, un pueblo costero con un total de 4.271 habitantes, de los cuales más del 50% son hombres, concretamente 1.749 y el resto son mujeres, un total de 1.709.

**Gráfico 3.** Porcentaje del total de hombres y mujeres de Alcalá en 2014.



Fuente ISTAC. Elaboración propia

Alcalá se caracteriza por ser un pequeño pueblo a orillas del mar, a lo largo de su historia se ha dedicado a diversas actividades, entre ellas, a la conserva de pescado. Disponían de una fábrica de la que hoy en día se conserva la mayor parte de la misma pero para un uso diferente. En sus alrededores, Alcalá ofrece un litoral donde poder disfrutar de sus pequeñas calas, piscinas naturales y atardeceres de ensueño. Alcalá ofrece también una amplia variedad de restaurantes que permiten degustar la variedad gastronómica de la zona, pescado y mariscos.

Según datos aportados por el Ayuntamiento de Guía de Isora, Alcalá cuenta con número de empresas aproximado de 199, en su mayoría dedicadas al comercio (datos obtenidos en el periodo 2014-2015). Cabe mencionar que en este pueblo se encuentra uno de los mejores Resorts de Europa, y el mejor de España, este último título otorgado por el premio Condé Nast Traveller 2014, el Hotel Gran Meliá Palacio de Isora. Se trata de un hotel de cinco estrellas diseñado por el conocido arquitecto español Álvaro Sans e inaugurado en el año 2008. Cuenta con 608 habitaciones de diferentes categorías, desde una estándar deluxe a una villa, 12 piscinas (una interior, seis exteriores y cinco exteriores privadas), servicio de Spa, gimnasio, teatro y una amplia oferta gastronómica y recreativa. Su oferta gastronómica intenta incluir, en la medida de lo posible,

productos típicos en cada uno de sus platos, por ejemplo, el restaurante Dúo cuenta con dos partes, cocina creativa fusionando los sabores autóctonos y tradicionales con show-cooking y la sección de Tapas y Vino. Y su oferta recreativa aparte de disponer de una amplia variedad de actividades deportivas diurnas, incluye una amplia variedad de shows para la tarde y la noche. Entre dichas actividades incluyen un mercadillo de artesanía canaria alrededor de la plaza principal del hotel, son los propios artesanos los que vienen al hotel a montar los stands y a vender sus productos. Además de todas las instalaciones nombradas con anterioridad, el Hotel cuenta con numerosas salas diseñadas para celebrar diferentes reuniones y eventos. Es uno de los hoteles que más ingresos genera de España y esto se ha visto reflejado en el crecimiento socioeconómico de Alcalá, desde su apertura hasta la actualidad.

El hotel Gran Meliá Palacio de Isora cree en que la sostenibilidad es lo que permitirá que el turismo siga siendo el motor de la economía de numerosos países. Por ello cuida su relación con el entorno, tanto medioambiental, social y cultural. Claros ejemplos de esto, con datos aportados por el propio hotel del año 2015 son; aporte para actuación del grupo folclórico de Guía de Isora en las fiestas de Alcalá; fomentando el desarrollo local de la cultura, bono circuito de Spa para los premios que sortean en la VI Edición de la Ruta de la Tapa, sesión de fotos con el grupo Gala Benéfica para recaudar alimentos para Cáritas en Guía de Isora y participación en dicha gala, donación de tapones de plástico para Elihú y la donación de 1440€ para su tratamiento, campaña de recogida de juguetes para los niños de Guía de Isora, partido de pádel para empleados para recaudar dinero para el comedor social La Buena Estrella en Arona (500€), .... Las aportaciones más actuales realizadas por el hotel han sido las siguientes; donación de 500€ a WWF y participación en la campaña “La Hora del Planeta”, campaña de recogida de tapones para Jairo y la donación de utensilios de cocina a la organización de drogodependientes de Canarias.

## **4.2 Muestra**

La muestra que conforma el objeto de estudio está formada por los residentes del pueblo de Alcalá, de edades comprendidas entre 20 y los 60 años.

El total de población estudiada es un grupo de 60 residentes de Alcalá. El tipo de muestreo a utilizar es intencional o por conveniencia.

## **4.3 Método de recogida de información**

Para la recogida de los datos se utiliza un cuestionario, de elaboración propia, en el que se recogen datos de tipo sociodemográfico y económico. Al comienzo del cuestionario se introduce el motivo de la ejecución de dicho cuestionario. Y se detalla las instrucciones para su correcta cumplimentación.

Las características sociodemográficas analizadas mediante el cuestionario son, edad, sexo, el tiempo residiendo en Alcalá y la situación laboral.

Las características económicas analizadas son los ingresos familiares, el impacto económico del Hotel Palacio de Isora en el pueblo de Alcalá.

El tipo de cuestionario elaborado es auto-administrado, recoge las respuestas del individuo en relación a la opinión que tienen sobre el impacto del Hotel Gran Meliá Palacio de Isora en el pueblo de Alcalá y lo que supone dicho impacto en sus vidas. En el cuestionario se pueden diferenciar dos secciones, la primera, que va de lo general a lo específico, comprende la parte donde se analiza la opinión del residente sobre el impacto de la actividad turística en Tenerife y el impacto de la actividad turística del Hotel Gran Meliá Palacio de Isora en el pueblo de Alcalá, mientras que la segunda sección, recoge datos sobre el individuo que realiza el cuestionario para poder clasificarlo una vez se efectúa el vaciado de datos. Está conformado por 5 ítems que se valorarán con una escala tipo Likert, en el que el sujeto valora la frecuencia de cada una de las situaciones enunciadas en un rango de uno a cinco grados, siendo 1 “Muy perjudicial” y 5 “Muy beneficioso” o 1 “Muy en desacuerdo” y 5 “Muy de acuerdo”.

Cada uno de los 5 ítems a analizar se desglosan en varios supuestos. En el caso de los ítems 1 y 2, sólo se analiza el ítem, mientras que el ítem 3, se desglosa en 6 supuestos, el ítem 4 en 12 supuestos y el ítem 5 en 6 supuestos.

El cuestionario se reparte aleatoriamente a los residentes de Alcalá que desean participar en el proyecto, se acude a domicilio, se explica el propósito del estudio así como el procedimiento para cumplimentarlo. A los 30 minutos aproximadamente se recogen los cuestionarios en cada domicilio. El método elegido es el electrónico, una Tablet, para introducir los resultados de cada uno de los cuestionarios y poder proceder al vaciado de dato.

Todo el proceso de entrega y recogida de cuestionarios se realiza en 8 días. Se entregaron en diferentes intervalos de horarios, y se pudo observar como los residentes colaboraban más entre las horas comprendidas entre 17:00-20:00, que por la mañana 10:00-13:00 o por la noche 20:00-22:00. Corresponde con el horario de finalización de la jornada laboral de la mayor parte de la población.

Los ítems valorados tienen que ver con el estado de la economía local y el beneficio económico personal. Y por otro lado se evalúan ítems que analizan la percepción de impactos económicos, impactos socioculturales e impactos medioambientales. Además hay un bloque donde se consideran ítems que definen el desarrollo turístico de Palacio de Isora, así como la compatibilidad del uso de los recursos turísticos entre el turista y la población.

## **5. RESULTADOS**

Después de haber llevado a cabo el vaciado y análisis de los datos obtenidos de las encuestas, podemos afirmar que la mayoría de los encuestados son hombres, un 55% hombres frente a un 45% mujeres, lo que corrobora los datos obtenidos del ISTAC.

**Gráfico 4.** Porcentaje del total de personas encuestadas de Alcalá, clasificadas por sexo en 2016



Fuente cuestionario. Elaboración propia.

El 72% de los encuestados considera que su ingreso familiar está en la media, mientras que un 15% considera que su ingreso familiar está por encima de la media y un 12% afirma que su ingreso familiar se encuentra por debajo. La mayor parte de la población residente en Alcalá trabaja en el sector turístico (un 76%), mientras que un 10% se dedica a servicios no turísticos y otras actividades, ello permite afirmar que el turismo juega un papel fundamental en el desarrollo económico de este pueblo de la costa sur de la isla de Tenerife.

**Tabla 2.** Datos socio-demográficos de la población encuestada de Alcalá en 2016.

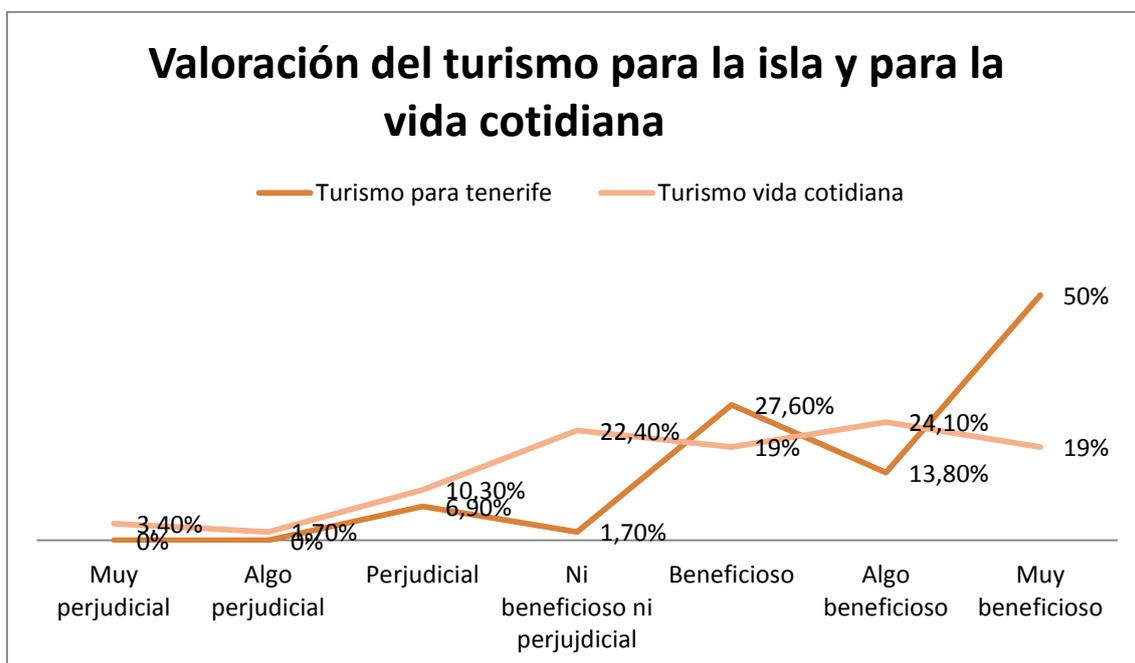
Datos sociodemográficos de los encuestados		
		% del N de la columna
Sexo	Femenino	44,8%
	Masculino	55,2%

¿Trabaja en Alcalá?	Sí	70,7%
	No	29,3%
¿Cómo consideraría su nivel de ingresos familiar?	Por debajo de la media	12,1%
	En la media	72,4%
	Por encima de la media	15,5%
Sector de Actividad	En Paro	1,7%
	Jubilado	1,7%
	Servicios NO Turísticos	10,3%
	Servicios turísticos	75,9%
	Otras actividades	10,3%

Fuente cuestionario. Elaboración propia.

Los residentes de Alcalá consideran que el turismo es algo beneficioso para la isla y para su vida cotidiana, es una actividad de vital importancia para que tanto la economía de la isla como la economía familiar prosperen. Los habitantes de Alcalá afirman que en el pueblo existen oportunidades de empleo y que a su población, en términos generales, le va bien. En todo ello, el hotel Gran Meliá Palacio de Isora es un agente indispensable, así lo afirman más de la mitad de los encuestados, siendo o no, trabajadores del propio hotel. Lo que podemos observar en el gráfico que se encuentra a continuación es como la mitad de los encuestados afirman que el turismo para la isla es muy beneficioso, mientras que solo el 19% de los mismos consideran que es muy beneficioso para su vida cotidiana. Es aquí donde entran en juego los impactos que puede estar sufriendo esta población y por lo que es necesario seguir estudiando en profundidad la valoración que tiene el residente, ante la actividad turística de su zona.

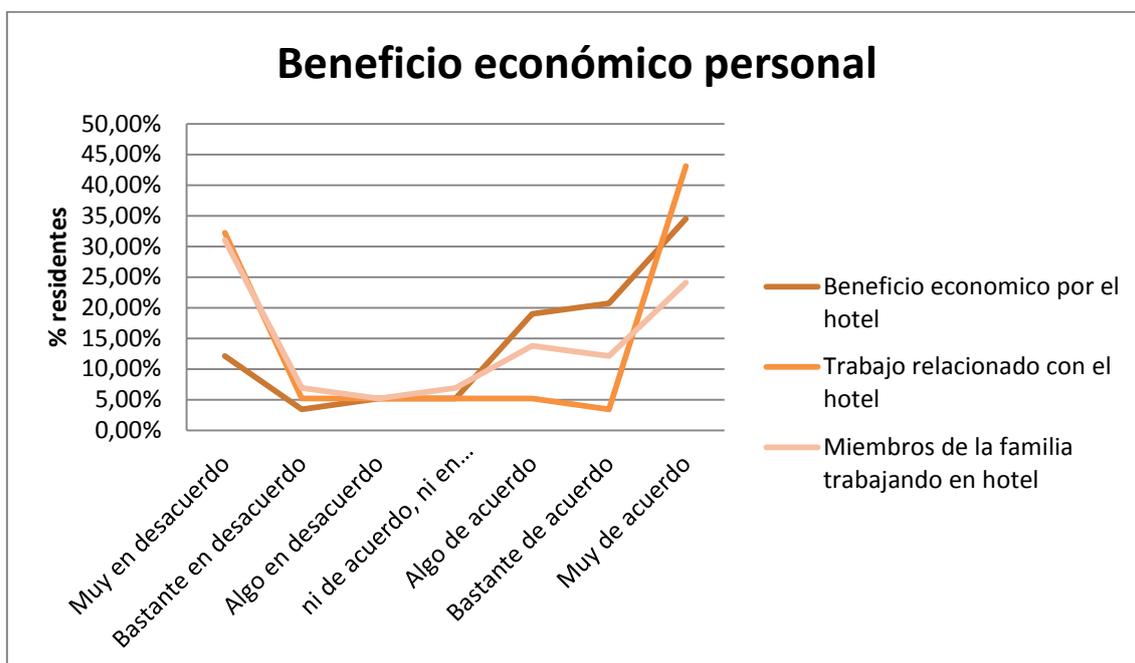
**Gráfico 5.** Turismo en general para la isla y para la persona. Valoración de los residentes de Alcalá en 2016.



Fuente cuestionario. Elaboración propia.

Cabe destacar que del total de los encuestados, un 51% forma parte de la plantilla de trabajadores del hotel, mientras que un 43,1% no forma parte de la plantilla del hotel. La mitad de los encuestados afirma, además, que al menos un miembro de su familia trabaja dentro del hotel. Información que aclara, más aún, la importancia del hotel para Alcalá. Más del 70% de los encuestados informan que el hotel les beneficia económicamente, mientras que solo un 51,7% confirma que su trabajo está relacionado con la actividad del hotel, un 43,1% afirma que su trabajo no está relacionado con la actividad del hotel, un porcentaje alto si lo comparamos con el dato de personas que afirman beneficiarse de la actividad del hotel. Esto permite afirmar que la valoración más positiva, sobre los beneficios económicos que genera el Hotel Gran Meliá Palacio de Isora, proviene de aquellos que trabajan en el propio hotel y de las personas que tienen algún miembro de su familia trabajando en el hotel. Además los comercios de los alrededores del hotel dependen del buen funcionamiento del mismo, siendo éste el motor que mueve la economía del pueblo, permitiendo la existencia de comercios de diversa índole, como por ejemplo: supermercados, bares, restaurantes, farmacia, gasolinera, etc.

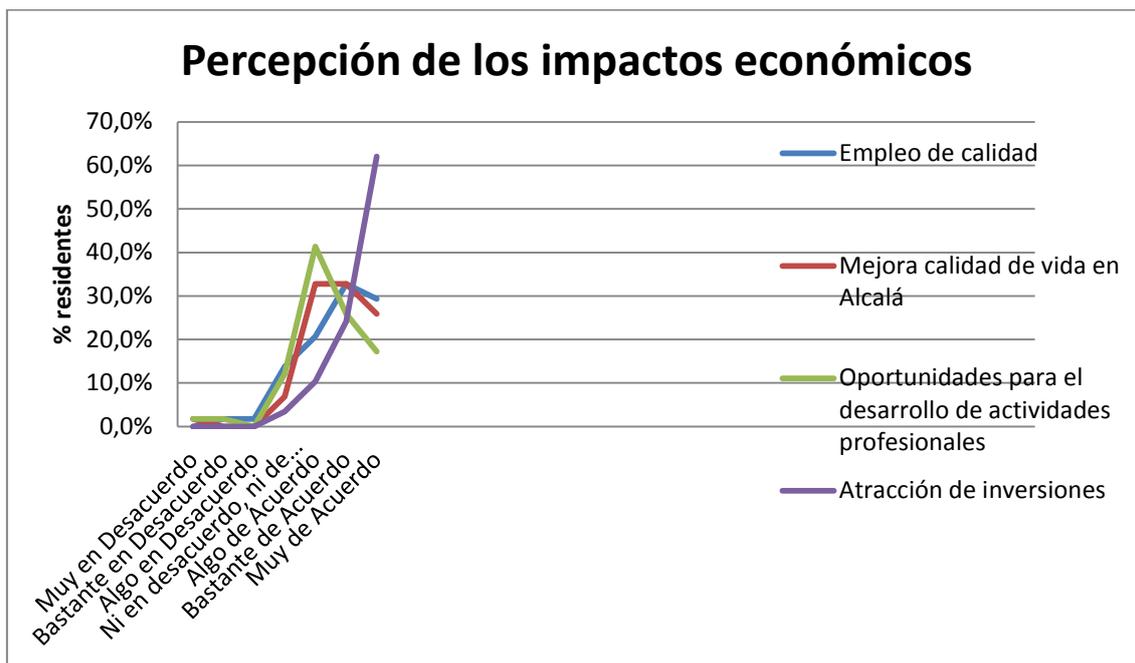
**Gráfico 6.** Percepción del beneficio económico personal de los residentes de Alcalá en 2016.



Fuente cuestionario. Elaboración propia

Otro dato relevante obtenido de este estudio es que el empleo generado por el hotel Gran Meliá Palacio de Isora es de calidad, con un porcentaje cercano al 83% de los encuestados. Casi el 100% de los encuestados coincide en que la calidad de vida de Alcalá ha mejorado con la existencia de este hotel en el pueblo, además, están de acuerdo en que la existencia del hotel permite el desarrollo de actividades profesionales, permitiendo, por ejemplo, ampliar la red de comercios del pueblo. Casi el 97% de las personas participantes en este estudio afirma que sin la existencia del hotel, no se hubieran atraído inversiones ni impulsado infraestructuras, como por ejemplo todo el paseo marítimo, el acondicionamiento de las calas en la costa, plazas de aparcamiento, vegetación, zonas de recreo infantil, etc. También están de acuerdo en que los servicios de transporte público han mejorado después de la construcción y puesta en marcha de dicho hotel.

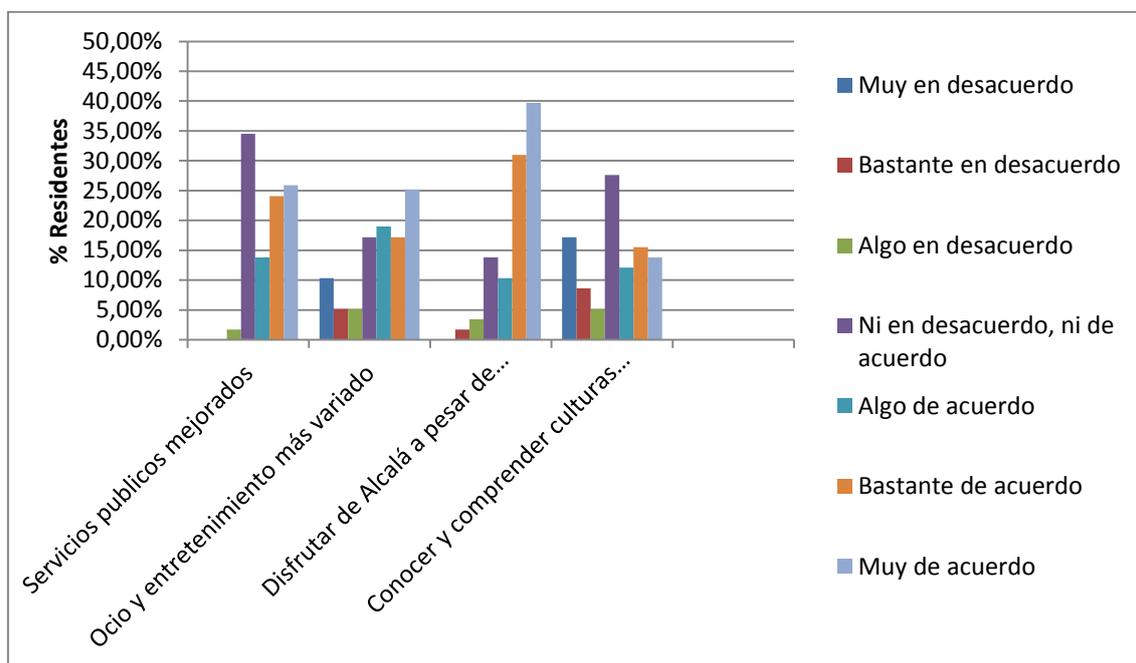
**Gráfico 7.** Percepción de los impactos económicos debido al resort.



Fuente cuestionario. Elaboración propia.

Los habitantes de Alcalá se muestran cómodos con la presencia de los turistas en su día a día, a diferencia de otras zonas de la isla, donde se muestra un claro rechazo hacia el turista por diferentes motivos, como la masificación de la zona y sus correspondientes consecuencias. Sin embargo, la interacción, entre el turista que visita y se hospeda en el hotel Gran Meliá Palacio de Isora y el residente, no es la suficiente como para permitir llegar a conocer la cultura de dichos visitantes. De todos los aspectos socio-culturales valorados, éste es el peor valorado por el residente de la de Alcalá. El 41% de los encuestados afirman que el hotel les ha permitido conocer la cultura de los turistas que lo visitan, mientras que un 31% experimentan lo contrario, pero sigue siendo una valoración baja, si lo comparamos con el porcentaje que valora el ocio y entretenimiento más variado, servicios públicos mejorados, etc.

**Gráfico 8.** Percepción de los impactos socio-culturales de la población residente en Alcalá en 2016.



Fuente cuestionario. Elaboración propia.

Los datos obtenidos permiten conocer que, en general, el impacto que tiene el turismo que se hospeda en Alcalá, no es negativo, es positivo, según la percepción de los habitantes del pueblo. El ruido, la falta de aparcamiento, la masificación de personas en un mismo lugar, son claros ejemplos de motivos por los que el residente puede sentir rechazo hacia el turista. En el caso de Alcalá, los residentes llegan a integrar, sin problema alguno, a los turistas en su vida cotidiana y ven en ellos algo positivo para sus vidas.

La etapa en la que se encuentra Alcalá como destino turístico es la de crecimiento, más concretamente la de fase de desarrollo y el hotel juega un papel fundamental para que el pueblo continúe desarrollándose favorablemente y pueda lograr un buen posicionamiento en relación con otros destinos turísticos de la isla, sirviendo de precedente a aquellas zonas que están comenzando a consolidarse como destino turístico. Alcalá es ejemplo de sostenibilidad en todos los aspectos, asegurando que su desarrollo no ocasiona daños ni a su población local, ni al turista que visita la zona. Para lograrlo es necesario tener en cuenta los impactos que dicha actividad tiene, tanto los impactos positivos, como los negativos, intentando siempre minimizar estos últimos.

## 6. CONCLUSIONES

La actividad turística debe ser beneficiosa para el residente, de esta manera se verá reflejado en la percepción del turista sobre el destino que ha decidido visitar y los resultados de la buena relación entre ambas partes, residente y turista, permitirán el desarrollo favorable de dicha actividad. De lo contrario, la actitud del residente se verá afectada negativamente, mostrando rechazo ante el turismo en su zona.

La valoración de la percepción del residente sobre las zonas turísticas debe ser motivo de estudio exhaustivo y periódico a la hora de elaborar la planificación y desarrollo de un posible destino turístico para que, los impactos que puedan ser generados por la actividad turística, sean mayoritariamente positivos. Cuanto mejor sea la valoración del residente sobre la actividad turística de la zona, mejor desarrollo tendrá la misma. Es por ello que se debe tener en cuenta en todo momento la valoración y opinión de los residentes sobre la actividad turística que tenga lugar en su zona.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Organización Mundial Del Turismo (OMT) (2016). *International Tourist Arrivals by Country of Destination, Vol. 14*. <http://www2.unwto.org/es/content/datos-0>  
[http://www.siiimt.com/work/models/siiimt/Resource/1de0bb9d-8199-48fb-af9a-769464f99875/PDF\\_RankingOMT\\_2015\\_May16.pdf](http://www.siiimt.com/work/models/siiimt/Resource/1de0bb9d-8199-48fb-af9a-769464f99875/PDF_RankingOMT_2015_May16.pdf)

Nafría, I. (2015). Los países más visitados del mundo (Versión electrónica) La Vanguardia, pp. 1. <http://www.lavanguardia.com/viajes/20150705/54433213733/paises-mas-visitados-mundo.html>

Turismo de Tenerife. *Turismo en Cifras* (2015)  
<http://www.webtenerife.com/investigacion/situacion-turistica/turismo-cifras/>

Turismo de Tenerife. *Turismo en cifras Adeje*. (2016).  
<http://www.webtenerife.com/investigacion/situacion-turistica/zonas-turisticas-tenerife/>

Estévez Monzo, E. (2002). Noticias y publicidad en los comienzos del turismo en Canarias: el “Diario de Tenerife” de 1887. *Revista Latina de Comunicación Social*, 46.

Eldiario.es (2016). Adeje es el quinto destino español con mejor nivel de ocupación turística.

*Costa Adeje – Sense* (2016). <http://www.costa-adeje.es/costa-adejesensaciones-2/>

Díaz, R. y Gutiérrez, D. (2010). La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife; evaluación y tendencia: evaluación y tendencia. *PASOS*, 8, pp. 431-444.

Allen, L.R., Hafer, H.R., Long, P.T., And Perdue, R.R. (1993). “Rural residents attitudes toward recreation and tourism development”. *Journal of Travel Research*. 31, 4, pp. 27-33.

Gursoy, D., Jurowski, C. y Uysal, M. 2002 “Resident attitudes: A Structural Modeling Approach”. *Annals of Tourism Research*, 29, 1, pp. 79-105.

Gursoy, D. y Rutherford, D. 2004 “Host attitudes toward tourism: An Improved Structural Model”. *Annals of Tourism Research*, 31, 3, pp. 495-516

Fredline, E. and Faulkner, B. 2000 “Host community reactions. A cluster analysis”. *Annals of Tourism Research*. 27, 3, pp. 763-784.

Andereck, K., Valentine, K, Knopf, R. y Vogt, C. 2005. “Residents’ perceptions of community tourism impacts”, *Annals of Tourism Research*, Vol. 32, nº 4, pp. 1056-1076.

Marrero, J.R. (2006). El discurso de rechazo al turismo en Canarias: una aproximación cualitativa. *PASOS*, 4, 327-341.

<http://www.pasosonline.org/Publicados/4306/PS030306.pdf>

Padrón Municipal de Habitantes de Canarias (2015)  
[http://www3.gobiernodecanarias.org/istac/dw/padron/padronmultianual/seleccion\\_ambiente.jsp](http://www3.gobiernodecanarias.org/istac/dw/padron/padronmultianual/seleccion_ambiente.jsp)

Alcalá (2016). <http://www.guiadeisora.travel/turismo/que-hacer/nucleos-urbanos/alcala>

Alcalá-Guia de Isora (2016). <http://www.isladetenerifevive.com/2014/05/alcala-guia-de-isora.html#.V5amjOgunxD>

Gran Meliá Palacio de Isora. (2016).  
<http://www.melia.com/es/hoteles/espana/tenerife/gran-melia-palacio-de-isora/index.html>

Ferreres, M. (2015). Política de Turismo Sostenible-Gran Meliá Palacio de Isora. (Puede pedirse a Alba González. Departamento de Sostenibilidad)

## 8. ANEXOS

### 8.1 Cuestionario

Cuestionario nº

En la Universidad de La Laguna estamos haciendo un estudio sobre la importancia que tiene para Alcalá el Hotel Palacio de Isora, le agradeceríamos que nos dedicase unos minutos. **Muchas gracias**

**P1. En términos generales ¿cómo considera que es el turismo para Tenerife?**

Muy perjudicial	Perjudicial	Ni beneficioso ni perjudicial	Beneficioso	Muy beneficioso
1	2	3	4	5

**P2. ¿Para su vida cotidiana cómo considera la actividad turística de la isla?**

Muy perjudicial	Perjudicial	Ni beneficioso ni perjudicial	Beneficioso	Muy beneficioso
1	2	3	4	5

**P3. ¿Por favor podría indicar para cada uno de los siguientes aspectos de la situación económico-social de la Alcalá, su grado de desacuerdo o acuerdo?**

		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1	La economía de Alcalá ha mejorado en los últimos años	1	2	3	4	5
2	Existen oportunidades de empleo en Alcalá	1	2	3	4	5
3	En general a la gente de Alcalá le va bien	1	2	3	4	5
4	Yo siento que el Hotel Palacio de Isora me beneficia económicamente	1	2	3	4	5
5	Mi trabajo está relacionado con la actividad del Hotel	1	2	3	4	5
6	Uno o varios miembros de mi familia tienen trabajo gracias a la actividad del Hotel	1	2	3	4	5

**P4. ¿Por favor podría indicarnos su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con el impacto del turismo?**

		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1	El Hotel Palacio de Isora genera empleo de calidad	1	2	3	4	5
2	En general ha mejorado la calidad de vida de Alcalá con el Hotel	1	2	3	4	5
3	Con el Hotel hay más oportunidades para el desarrollo de actividades profesionales	1	2	3	4	5
4	El Hotel También ha atraído inversiones e impulsado infraestructuras, que sin él no se hubiesen producido	1	2	3	4	5
5	Desde que se ha implantado el Hotel, en general, los servicios públicos de Alcalá han mejorado	1	2	3	4	5
6	Gracias al Hotel, en Alcalá hay una mejor y más variada oferta de ocio y entretenimiento	1	2	3	4	5
7	Disfruto plenamente de Alcalá, aunque el turista suele estar presente en mi día a día	1	2	3	4	5
8	El Hotel me ha permitido conocer y comprender culturas diferentes	1	2	3	4	5
9	Desde la implantación del Hotel el día a día en Alcalá es difícil con tanto turista, me siento agobiado/a	1	2	3	4	5
10	La implantación del hotel ha provocado la erosión y destrucción en la costa y ecosistemas de Alcalá	1	2	3	4	5
11	El hotel y sus turistas tienen colapsadas las vías y calles de Alcalá con sus coches	1	2	3	4	5
12	El ruido ha ido en aumento desde la implantación y desarrollo del hotel, Alcalá ya no es tranquilo	1	2	3	4	5

**P5. ¿Por favor podría indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones?**

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
1	La implantación del Palacio de Isora ha sido beneficioso para los habitantes de Alcalá	1	2	3	4	5
2	Me gusta que hoteles como este se implanten en mi zona	1	2	3	4	5
3	Deberían venir más turistas a este Hotel, que siempre esté lleno	1	2	3	4	5
4	El uso y disfrute de las playas y costa de Alcalá es compatible con el Hotel Palacio Isora	1	2	3	4	5
5	En general el Hotel y sus turistas son compatibles con el disfrute del pueblo	1	2	3	4	5
6	Me siento cómodo en Alcalá, aunque esté el Hotel y sus turistas	1	2	3	4	5

Finalmente, indíquenos algunos datos de clasificación, necesarios para poder realizar el tratamiento. Sus datos son totalmente confidenciales.

**. Sexo**

Hombre	1	Mujer	2
--------	---	-------	---

**. Puede indicarnos su edad y, cuántos años lleva residiendo en Alcalá (poner en años)**

Edad	Años de residencia en Alcalá

**¿Trabaja en Alcalá?**

Si	No
----	----

**¿Cómo considera sus ingresos familiares?**

Muy por debajo de la media	Por debajo de la media	En la media	Por encima de la media	Muy por encima de la media	No sabe
1	2	3	4	5	6

**¿Cuál es su sector de actividad?**

Estudia	En paro	Jubilado	Servicios NO turísticos	Servicios Turísticos	Otras actividades
1	2	3	4	5	6

Muchas Gracias por su colaboración

## 8.2 Tablas

**Tabla 3: Percepción del estado de la economía de Alcalá**

Percepción del estado de la economía de Alcalá		
		% del N de la columna
[La economía de Alcalá ha mejorado en los últimos años]	Muy en Desacuerdo	0,0%
	Bastante en Desacuerdo	1,7%
	Algo en Desacuerdo	0,0%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	5,2%
	Algo de Acuerdo	36,2%
	Bastante de Acuerdo	25,9%
	Muy de Acuerdo	31,0%
[Existen oportunidades de empleo en Alcalá ]	Muy en Desacuerdo	1,7%
	Bastante en Desacuerdo	5,2%
	Algo en Desacuerdo	6,9%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	10,3%
	Algo de Acuerdo	41,4%
	Bastante de Acuerdo	19,0%
	Muy de Acuerdo	15,5%
[En general a la gente de Alcalá le va bien]	Muy en Desacuerdo	0,0%
	Bastante en Desacuerdo	3,4%
	Algo en Desacuerdo	10,3%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	31,0%
	Algo de Acuerdo	32,8%
	Bastante de Acuerdo	13,8%
	Muy de Acuerdo	8,6%

**Tabla 4: Percepción de los impactos medioambientales debido al resort**

Percepción de los impactos medioambientales debido al resort		
		% del N de la columna
[Desde la implantación del Hotel el día a día en Alcalá es difícil con tanto turista, me siento agobiado/a]	Muy en Desacuerdo	62,1%
	Bastante en Desacuerdo	13,8%
	Algo en Desacuerdo	1,7%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	10,3%
	Algo de Acuerdo	5,2%
	Bastante de Acuerdo	1,7%
	Muy de Acuerdo	5,2%
[La implantación del hotel ha provocado la erosión y destrucción en la costa y ecosistemas de Alcalá]	Muy en Desacuerdo	46,6%
	Bastante en Desacuerdo	15,5%

	Algo en Desacuerdo	8,6%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	10,3%
	Algo de Acuerdo	10,3%
	Bastante de Acuerdo	3,4%
	Muy de Acuerdo	5,2%
[El hotel y sus turistas tienen colapsadas las vías y calles de Alcalá con sus coches]	Muy en Desacuerdo	44,8%
	Bastante en Desacuerdo	17,2%
	Algo en Desacuerdo	3,4%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	8,6%
	Algo de Acuerdo	20,7%
	Bastante de Acuerdo	0,0%
	Muy de Acuerdo	5,2%
[El ruido ha ido en aumento desde la implantación y desarrollo del hotel, Alcalá ya no es tranquilo]	Muy en Desacuerdo	63,8%
	Bastante en Desacuerdo	19,0%
	Algo en Desacuerdo	1,7%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	6,9%
	Algo de Acuerdo	5,2%
	Bastante de Acuerdo	3,4%
	Muy de Acuerdo	0,0%