



ENCUESTA A TURISTAS

Lanzarote. Enero 1990



ÍNDICE

PAGINA

PRESENTACIÓN.....3

O.- CONSIDERACIONES PREVIAS.....4

1.- FICHA TÉCNICA4

2.- DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.....6

3.- CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA..... 7

INFORME DE LOS RESULTADOS

I.-CONOCIMIENTO DE LANZAROTE, FUENTE DE INFORMACIÓN,
OCASIONES Y RAZONES DE VISITA.....9

II.- ORGANIZACIÓN DEL VIAJE..... 13

III.-ESTANCIA MEDIA, TIPO DE ALOJAMIENTO Y GASTO MEDIO..... 15

IV.-GRADO DE SATISFACCIÓN E INTENCIÓN DE VOLVER..... 18

V.-VISITA A CENTROS TURÍSTICOS..... 22

VI.-VALORACIÓN DE TEMAS Y SERVICIOS..... 23

VII.-QUEJAS.....29

PRESENTACIÓN

La presente ENCUESTA DE TURISMO ha sido realizada por el Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, al objeto de conocer las características actuales de la demanda turística, así como las características y grado de aceptación del producto turístico ofrecido en la isla de Lanzarote.

Este objetivo genérico se concreta en los siguientes aspectos:

- Conocimiento de la tipología de la demanda actual; procedencia. de los turistas, ocupación, profesión, estudios, etc.
- Organización y motivos del viaje, fuente de información , tipo de alojamiento, estancia media, etc.
- Grado de satisfacción , intención de volver; etc.
- Valoración de los elementos de la oferta; alojamiento; servicios, medioambiente, etc.

O.- CONSIDERACIONES PREVIAS

Este apartado hace referencia a dos limitaciones importantes que han de ser contempladas al analizar y conclusiones de la encuesta.

- Por un lado, la falta de fuentes de información secundaria impide que la definición de la composición de la muestra sea todo lo rigurosa que hubiéramos deseado.

A la hora de definir la composición de la muestra, disponíamos como única fuente de información secundaria la nacionalidad de los turistas que visitan la Isla, información insuficiente para seguir rigurosamente un método estadístico para seleccionar la muestra.

Además de esta información utilizamos el censo de población de la CEE con igual porcentaje para las mujeres y para los hombres, es decir, establecimos cuotas según edad, tomando un 50% de mujeres y un 50% de hombres en cada uno de los estratos de edad definida.

- Por otra parte, la fecha de realización del trabajo de campo (enero de 1990) sitúa el estudio en el análisis, única y exclusivamente del turismo de invierno.

1.- FICHA TÉCNICA

Las características técnicas de esta encuesta sociológica sobre turismo son las siguientes:

- **Universo:** población turística mayor de 18 años de la isla de Lanzarote.
- **Determinación del universo:** se tomó como referencia el número de turistas entrados en Lanzarote durante la pasada temporada de invierno (1988/89).
- **Ámbito de estudio:** isla de Lanzarote, realizándose las entrevistas en las “salidas” del Aeropuerto de Lanzarote.
- **Tamaño de la muestra:** 637 entrevistas a personas pertenecientes al universo anterior.
- **Error muestral máximo:** la muestra definida con un nivel de confianza del 95%, para $p = q = 50$ (máxima indeterminación), supone un error de $\pm 3,96\%$.
- **Tipo de muestreo:** estratificado según cuotas de sexo, edad y nacionalidad.
- **Procedimiento de muestreo:** al azar: selección aleatoria de los individuos mediante cuotas de sexo, edad y nacionalidad.
- **Tipo de entrevista:** personal mediante cuestionario estructurado, cuya duración era de 8-10 minutos.
- **Fecha de realización del trabajo de campo:** mes de enero de 1990.
- **Dirección de la encuesta:** Miguel Ángel Martín Rosa, Sociólogo del Departamento de Cultura del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote.

2 .- DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra quedó distribuida de la siguiente forma:

Por nacionalidad:

	%
Alemania	21.5
Finlandia	7.1
Gran Bretaña	35.3
Dinamarca	4.9
Noruega	5.0
Suecia	10.4
España	4.5
Otros (*)	11.3

(*) Bélgica; Holanda; Irlanda. Francia. Austria. Suiza.

Por edad:

	%
Entre 18 y 34.	36.4
Entre 35 y 49	32.5
Entre 50 y 65	21.9
Más de 65	8.2

Por sexo:

	%
Hombres	47.4
Mujeres	52.6

3.- CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.

Una vez efectuada la encuesta, las características de los turistas entrevistados son las siguientes:

Nivel de estudios:

	%
estudios primarios	17.9
estudios medios	54.2
estudios superiores	27.1
ns / nc	0.8

Status:

	%
Clase alta	3.8
Clase media alta	14.6
Clase media media	37.8
Clase media baja	29.4
Clase baja	7.7
Ns / nc	6.9

Zonas turísticas:

	%
Puerto del Carmen	64.3
Playa Blanca	10.5
Costa Teguise	19.2
Otras	3.4
Ns / nc	2.6

Profesión:

	%
EMPLEADOS POR CUENTA AJENA	
Director de empresa, directivo	5.0
Empleados de nivel superior	6.4
Funcionarios nivel superior (título superior)	3.3
Jefes Generales de las Fuerzas Armadas	0.1
Oficiales de las Fuerzas Armadas	0.5
Técnicos medios	5.5
Funcionarios de nivel medio	4.7
Empleados de nivel medio (auxl. administrativos)	8.0
Vendedores; agentes comerciales. etc. (dependientes)	5.0
Capataces, encargados, contra maestres	1.3
Suboficiales de las Fuerzas Armadas	0.5
Obreros cualificados, especialistas	7.7
Empleados subalternos; conserjes. etc.	1.9
Peones y obreros sin cualificar	1.9
Personal manual de servicios no cualificados	1.7
Jornaleros del campo	0.3
Otra ocupación por cuenta ajena	2.8
TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA	
Agricultor, empresario agrario con asalariados	1.3
Empresario de industria, comercio u otra actividad de servicios de tipo medio o grande con asalariados	1.9
Industrial.- comerciante o empresario de otra actividad de servicios de tipo pequeño sin asalariados	3.5
Profesional liberal	4.7
Trabajador independiente, autónomo, artesano (vendedor autónomo)	3.5
Otra ocupación por cuenta propia	2.2
Inactivo	0.6
Ama de casa, sus labores	11.5
Parado	0.1
Jubilado	8.8
Estudiante	1.7
Ns/nc	3.6

I N F O R M E
D E L O S
R E S U L T A D O S

I.-CONOCIMIENTO DE LANZAROTE. FUENTE DE INFORMACIÓN. OCASIONES Y RAZONES DE VISITA.

1.- CONOCIMIENTO DE LANZAROTE EN EL EXTERIOR

El 72.2 % de los turistas entrevistados afirma que se conoce Lanzarote en su país de origen; un 25% responde que no se conoce, mientras que el 2.8% se muestra indeciso.

Según nacionalidad, es en Alemania y Gran Bretaña donde más se conoce Lanzarote. Sin embargo, los países que menos conocen la isla son Finlandia y Dinamarca.

2.- FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información para elegir el viaje a Lanzarote quedan reflejadas en el cuadro siguiente:

FUENTES	%
Agencia de viajes	45.0
Catálogo TT.OO.	11.8
Folletos	8.5
Ferias Turismo	0.9
Familiar /amigo	20.9
Oficina turismo	0.9
Experiencia de viajes anteriores	8.3
Prensa	0.5
Radio	0.5
Televisión	1.0
Otras	1.7
	<hr/>
TOTAL	100.0

Como se ve, las fuentes más utilizadas son :

- 1ª) Agencia de viajes: utilizada sobre todo por noruegos, suecos y finlandeses.
- 2ª) Familiar/amigos: esta es la fuente más utilizada por turistas nacionales (65.4%). También la utilizan bastante, aunque en menor medida, los británicos.
- 3ª) Catálogo TT.OO.; los turistas que más utilizan esta fuente son los finlandeses y los turistas de otras nacionalidades (*)

(*) Bélgica, Holanda, Irlanda, Francia, Austria y Suiza.

3.- OCASIONES EN QUE HA VISITADO LANZAROTE (REPETITIVIDAD)

De los turistas entrevistados, el 58.3% es la primera vez que visita Lanzarote; mientras que el 41.7% ya lo había hecho en otra/s ocasiones.

Los que visitan la isla por primera vez son principalmente los finlandeses, daneses, turistas de otras nacionalidades (*) y británicos.

El mayor número de repetidores se encuentra en las nacionalidades alemana y española.

(*) Belga, Holandeses, Irlandeses, Franceses, Austriacos y Suizos.

4.- RAZONES DE LA VISITA

Los encuestados fueron interrogados sobre el motivo de su visita a la isla de Lanzarote. Se daba la posibilidad de ofrecer dos respuestas: primer y segundo lugar.

La respuesta dada en primer lugar determina el motivo o razón favorita. La suma de porcentajes de respuestas dadas en primer y segundo lugar para una determinada razón dan idea del porcentaje potencial que dicha razón alcanzaría.

Los resultados aparecen en el siguiente cuadro.

RAZONES POR LAS QUE HA VISITADO LANZAROTE

	FAVORITA	% POTENCIAL
SOL / CLIMA	64.4	81.0
PLAYA / MAR	8.2	28.4
PAISAJE	9.6	29.5
PREC. RAZÓN	---	1.9
DIVER / ENTR	1.4	3.3
DESC / RELAX	10.7	39.5
OF. DEPORT.	0.9	2.5
AVENT / EXOT	1.1	2.9
OF. CULTURA	01	0.6
OTRAS	2.2	7.7
TOTAL	100.0	Resp. múltiple

Los factores que más influyen a la hora de venir a Lanzarote son el sol / clima, descanso / relax, paisaje y playas/ mar. Los aspectos menos destacados son los de la oferta cultural, oferta deportiva y aventura / exotismo.

- El sol / clima adquiere especial relevancia para finlandeses, ingleses y suecos.
- El motivo descanso / relax es bastante elegido por los ingleses.
- El paisaje es elegido sobre todo por alemanes y turistas nacionales.

Según la repetitividad, el sol / clima y playas / mar son aspectos que adquieren mayor importancia para los que realicen su visita por primera vez. Mientras que el descanso / relax y paisaje son más importantes para los que ya han visitado la isla en otra ocasión.

II.- ORGANIZACIÓN DEL VIAJE

Las formas de organización del viaje son las siguientes:

	%
Agencias de viajes	76.3
Directamente	21.7
Otras	2.0
TOTAL	<hr/> 100.0

- Los que utilizan en mayor medida las agencias de viaje son los finlandeses, suecos y daneses. Por otro lado, esta modalidad es bastante usada por turistas de clase baja y clase media. También los turistas que visitan por primera vez la isla, utilizan más esta modalidad que los “repetidores”.
- Los que organizaron su viaje directamente son los turistas nacionales (51.7%) y, en menor medida, los británicos. Esta modalidad también es bastante utilizada por turistas de clase alta y que ya han visitado la isla.

Por otro lado, se incluyó en el cuestionario una pregunta referente a si el turista venía solo o con otras personas. Los resultados son los siguientes:

	%
solos	11.2
familia	75.5
asociación	8.6
otra	4.7
TOTAL	<hr/> 100.0

- Los que más vienen con la familia son los británicos y finlandeses. Suelen ser personas entre 35 – 49 años y de más de 65 años.
- Los que más vienen solos son españoles y británicos. Respecto a la edad no hay diferencias significativas.
- Los que más viajan por asociaciones son alemanes y suecos, entre 18 y 34 años.

III.- ESTANCIA MEDIA. TIPO DE ALOJAMIENTO Y GASTO MEDIO

1.- ESTANCIA MEDIA

La estancia media global es de 13 días.

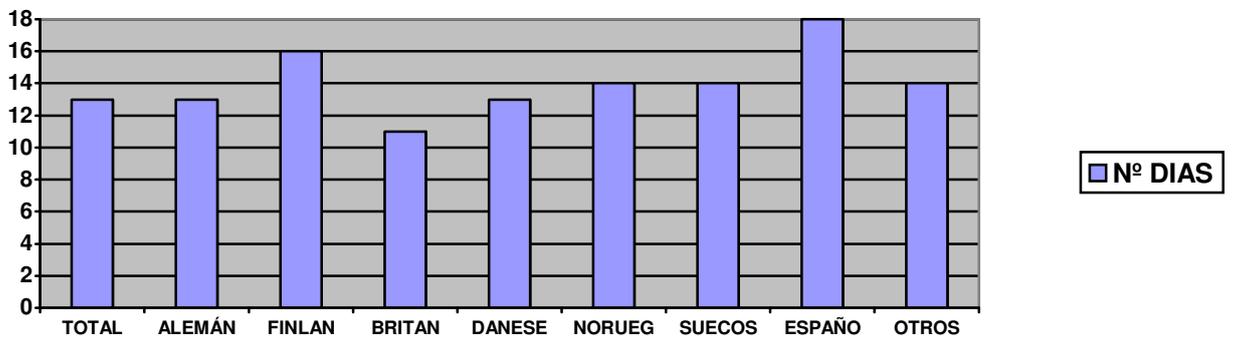
- Siendo ésta más elevada en: los turistas nacionales y finlandeses; los de clase media – baja; y los mayores de 65 años.
- Mientras que es más baja en: los británicos; los de clase alta; y los que tienen entre 35 y 49 años.

Debido a la coincidencia de la realización del trabajo de campo con las vacaciones de navidad, se procedió a calcular la estancia media a partir de determinadas fechas no coincidentes con dichas vacaciones. Como se ve, no hay variaciones significativas:

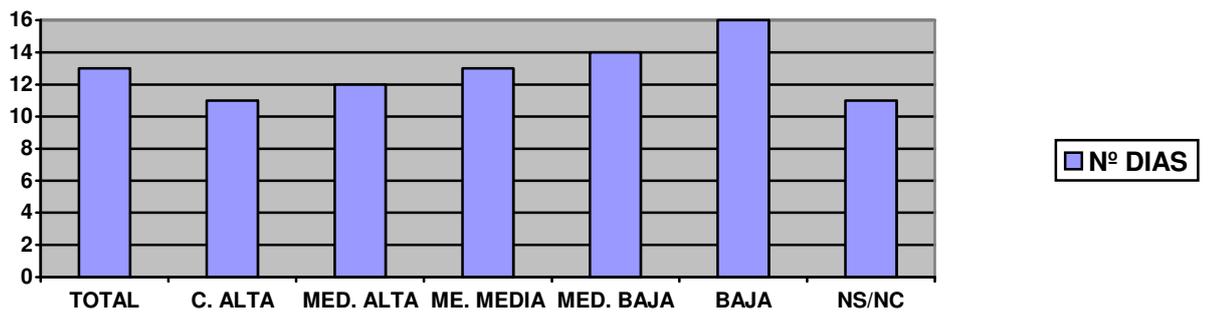
- Estancia media a partir del 10. 01. 90 : 14 días
- Estancia media a partir del 15. 01. 90 : 13 días

ESTANCIA MEDIA

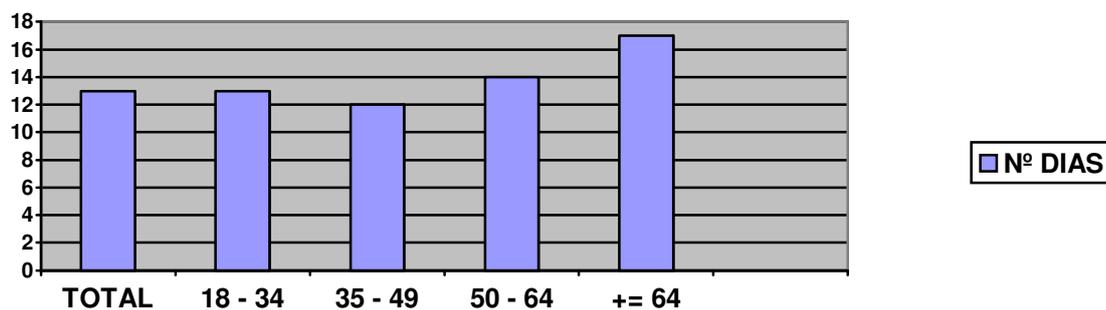
SEGÚN NACIONALIDAD



STATUS



EDAD



2.- TIPO DE ALOJAMIENTO

Los resultados sobre el tipo de alojamiento utilizado por la población turística que visita Lanzarote son los siguientes:

	%
Hotel 3-5 *	12.1
Apartamento 3- 5 *	51.2
Pensión 1-2 *	0.6
Apartamento alquilado	17.4
Apartamento propio	4.9
Time Sharing	2.8
Casa amigo / familiar	4.7
Otro	0.3
Ns/nc	6.0

TOTAL	100.0

Son los apartamentos 3 –5 * y los apartamentos alquilados los tipos de alojamiento más utilizados.

- Apartamento 3- 5 *. Es principalmente utilizado por :
 - Suecos y noruegos.
 - Alojados en Puerto del Carmen.
 - Visitan la isla por primera vez.
 - Clase media- media y baja.
 - Entre 18 y 34 años.

- Apartamento alquilado. Es principalmente utilizado por:
 - Españoles y británicos.

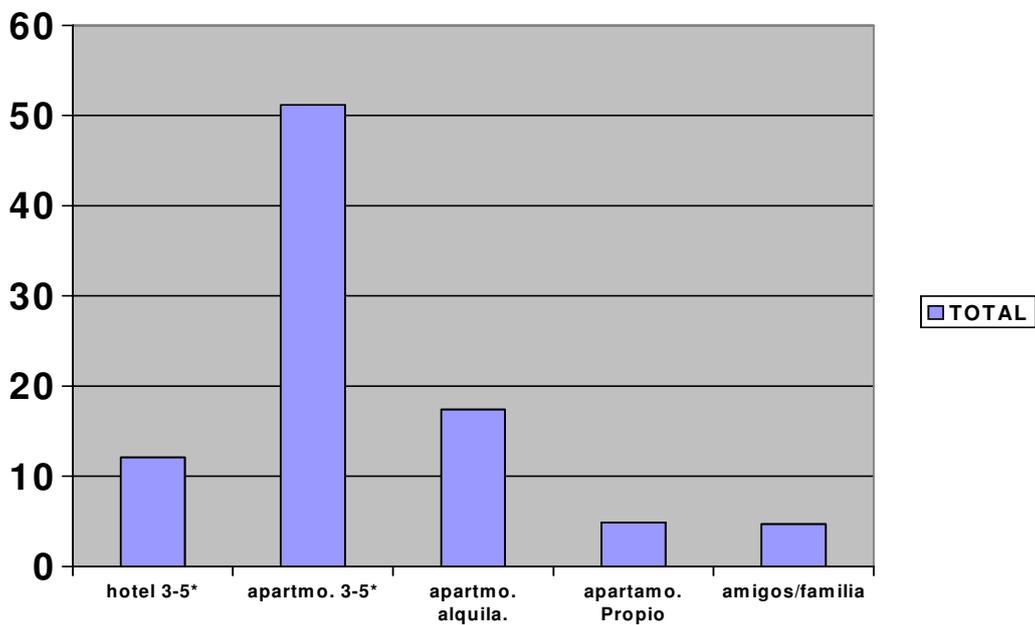
- Alojados en otras zonas (*) y Costa Teguisse.
- Visitan la isla por primera vez.
- Clase media – baja y baja.
- Entre 50 y 65 años.

(*) Distintas a Puerto del Carmen. Playa Blanca y Costa Teguisse.

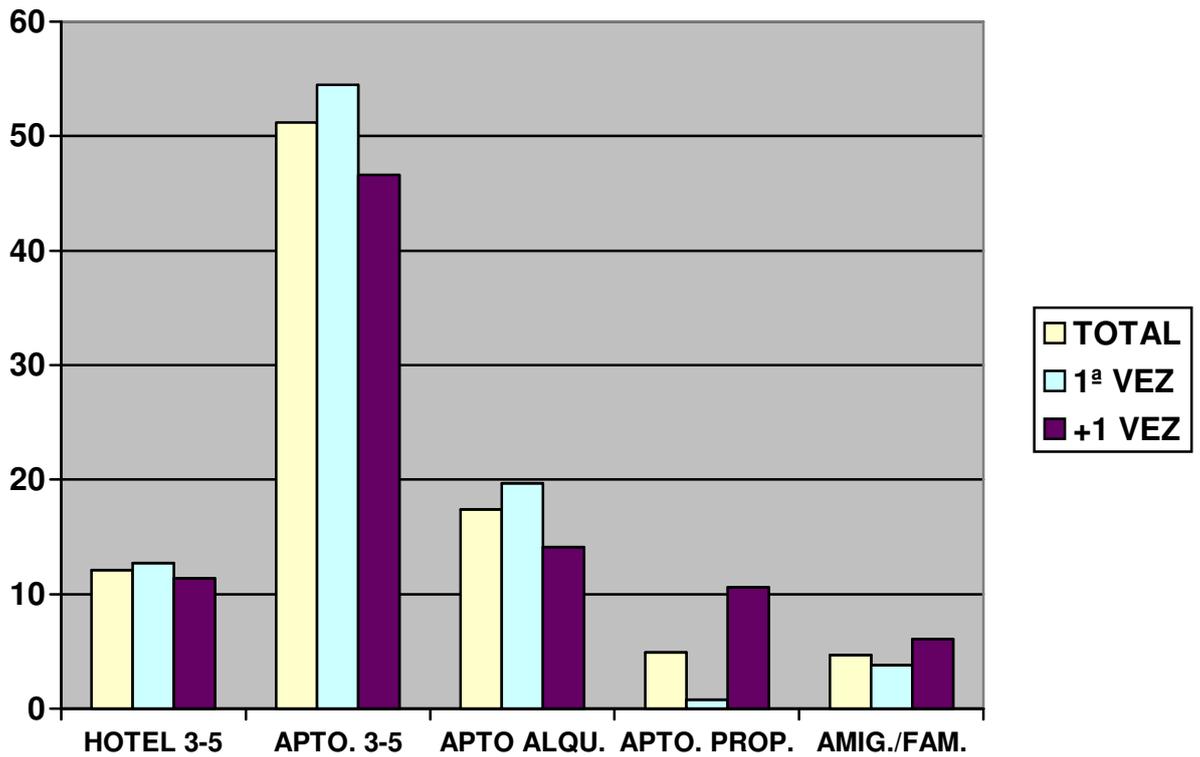
- Hotel 3 – 5 *. Es principalmente utilizado por:

- Españoles y finlandeses.
- Alojados en Costa Teguisse.
- Visitan la isla por primera vez.
- Clase alta.
- Entre 50 y 65 años.

TIPO DE ALOJAMIENTO



ALOJAMIENTO Y REPETITIVIDAD



3.- GASTO MEDIO

Los siguientes resultados se refieren al gasto medio diario y sin contar alojamiento:

PTAS.	%
menos de 1.500	5.7
entre 1.500 y 3.000	42.1
más de 3.000	51.3
ns/nc	0.9
<hr/>	
TOTAL	100.0

- Los turistas que más gastan son los británicos. noruegos y finlandeses. Según los status gastan más los de clase alta, media alta y media-media.
- Los que menos gastan son los alemanes. los suecos y los daneses. Según status gastan menos los de clase media-baja y baja.

IV.- GRADO DE SATISFACCIÓN E INTENCIÓN DE VOLVER

1.- GRADO DE SATISFACCIÓN

Los siguientes resultados reflejan el grado de satisfacción general de las vacaciones del turista en Lanzarote:

	%
Muy satisfecho	36.3
Bastante satisfecho	45.5
Medianamente satisfecho	15.5
Poco satisfecho	1.3
Insatisfecho	1.4
TOTAL	100.0

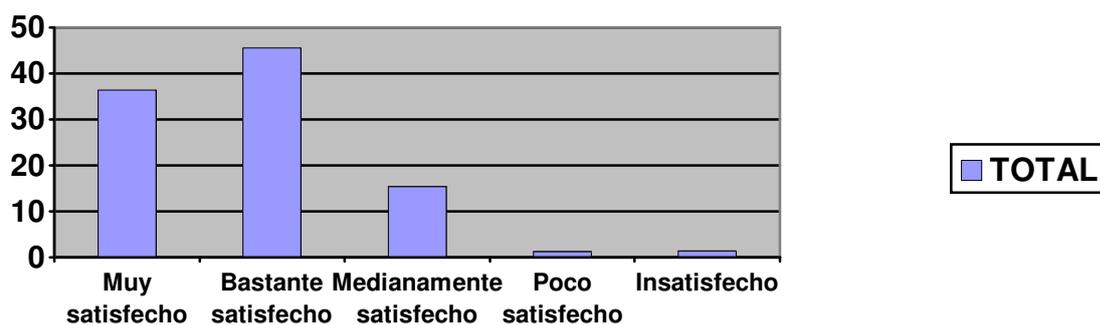
En general, los turistas se muestran bastante satisfechos de sus vacaciones en Lanzarote.

- Siendo los más satisfechos los británicos y españoles; los que han visitado la isla más de una vez; y los que se han alojado en Puerto del Carmen.
- Los menos satisfechos son los suecos y daneses; los que visitan la isla por primera vez; y los que se han alojado en "otras zonas" (*).

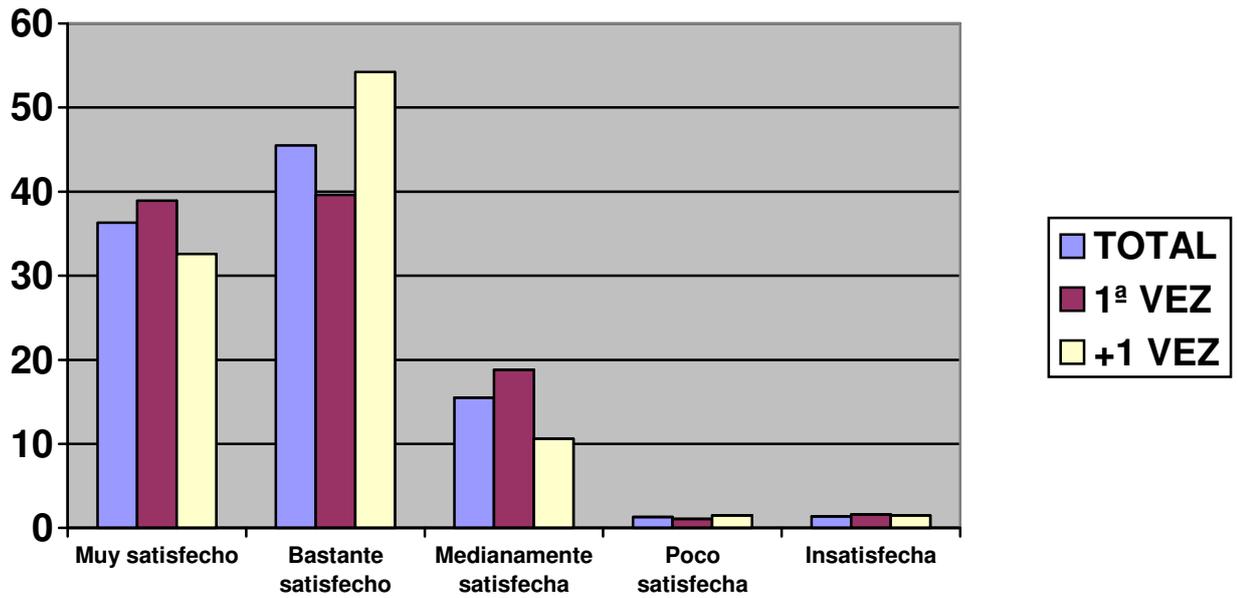
(*) zonas distintas a Puerto del Carmen. Costa Teguise y Playa Blanca.

GRADO DE SATISFACCIÓN

TOTAL



REPETITIVIDAD



Si siguiendo con el grado de satisfacción, también se incluyó en el cuestionario una pregunta sobre la opinión del turista en relación con lo que esperaba. Los resultados de las respuestas dadas son:

	%
Mejor	33.4
Igual	54.0
Peor	12.6
TOTAL	100.0

-Mejor opinión:

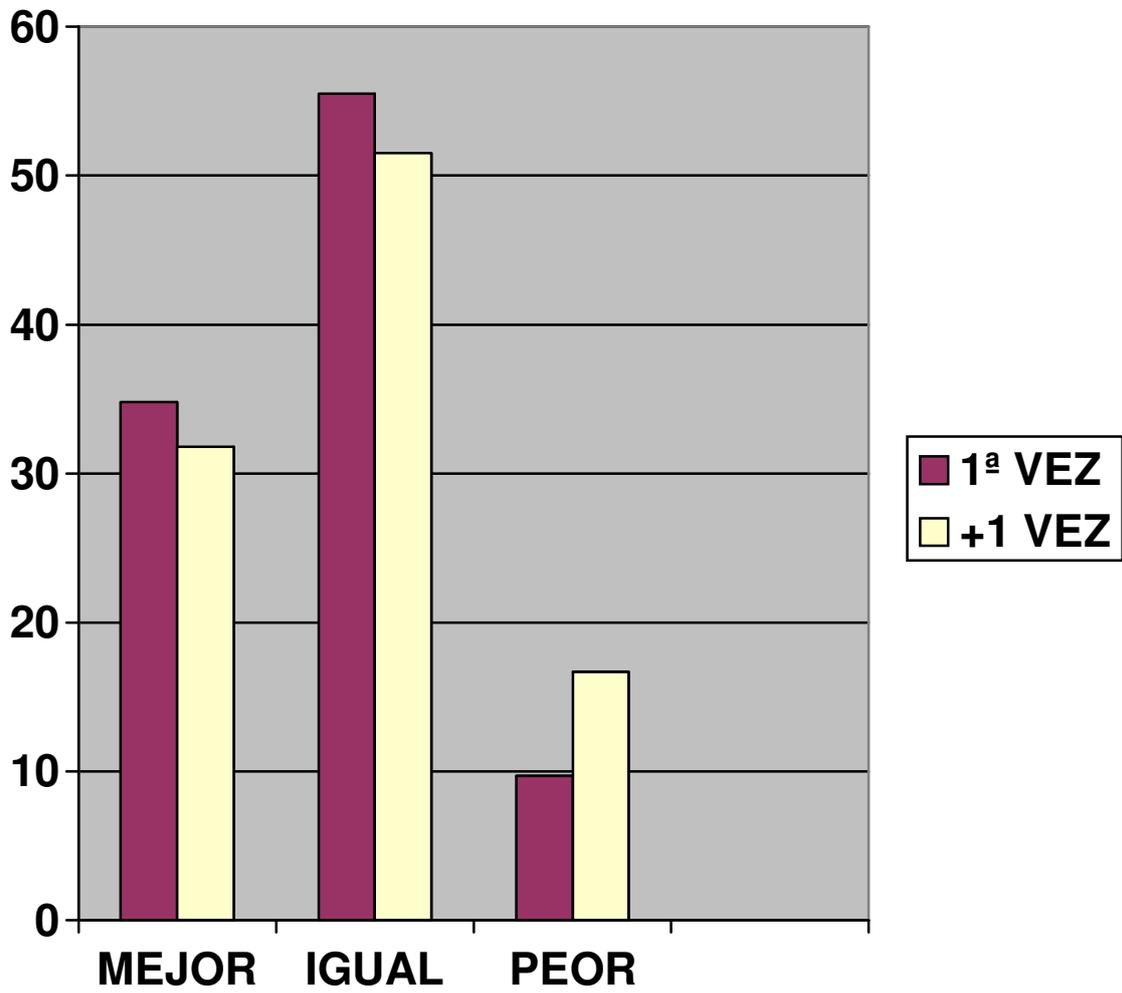
- Españoles y noruegos.
- Turistas que visitan la isla por primera vez.

- Peor opinión:

- Suecos y alemanes.
- Turistas que han visitado la isla en más de una ocasión.

OPINIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS

REPETITIVIDAD



2.-INTENCIÓN DE VOLVER

	%
sí	85.6

no	8.6
ns/nc	5.8

TOTAL	100.0

- Los más animados a volver:

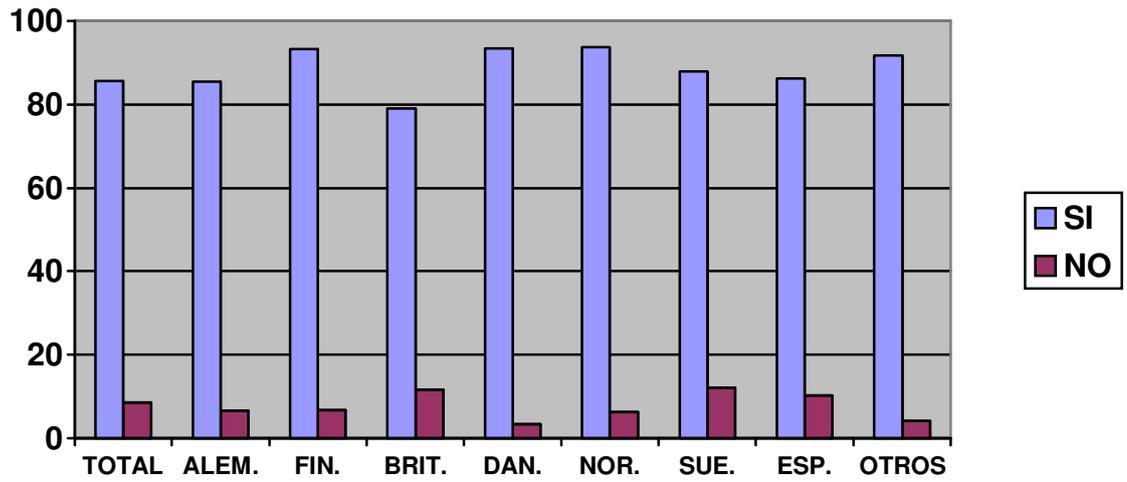
- Finlandeses, daneses y noruegos.
- Los que han visitado la isla en más de una ocasión.
- Clase alta.

- Los menos animados a volver:

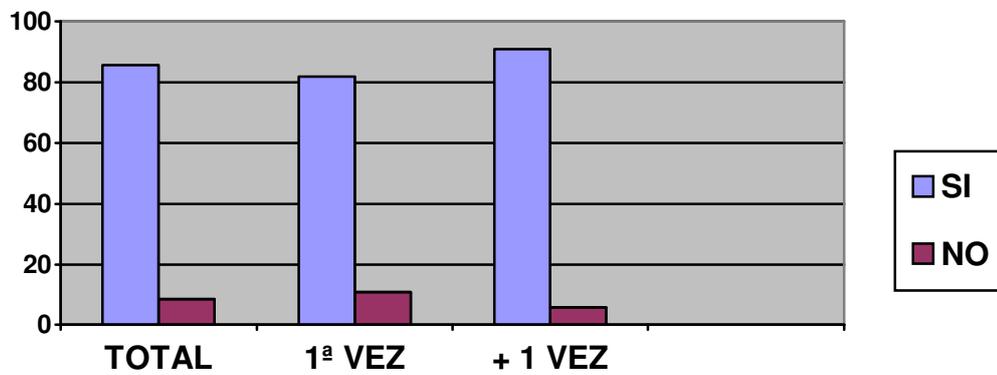
- Británicos, alemanes y españoles.
- Los que han visitado la isla por primera vez.
- Clase media – alta y media – baja.

INTENCIÓN DE VOLVER

NACIONALIDAD



REPETITIVIDAD



MOTIVOS POR LOS QUE NO PIENSAN VOLVER

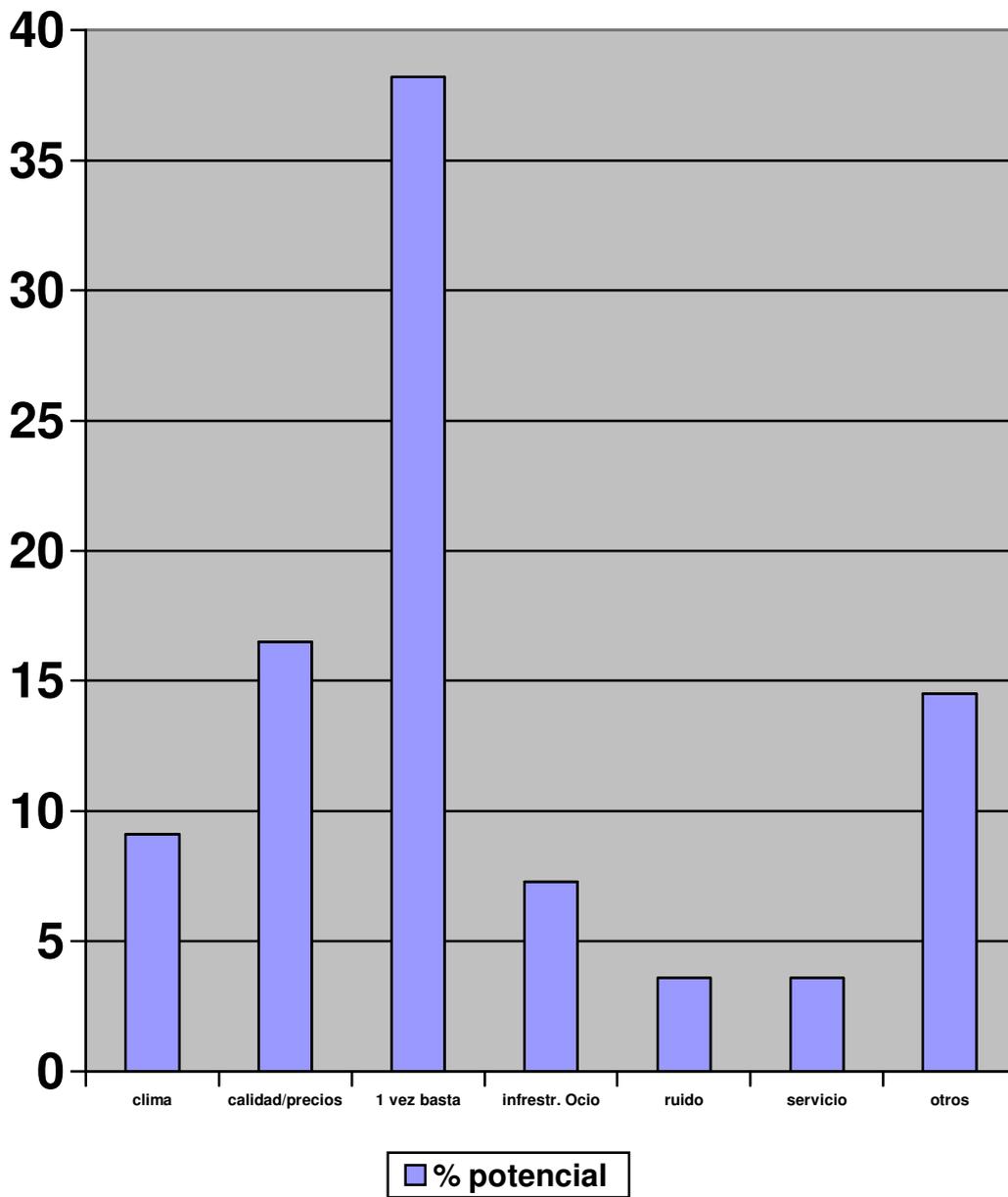
Los turistas que no piensan volver suponen el 8.6 % del total. Las razones dadas son las siguientes:

MOTIVOS POR LOS QUE NO PIENSAN VOLVER

	RAZON PRPL	% POTENCIAL
RUIDO	3.6	9.1
MAL CLIMA	9.1	14.5
DETERIO. PLAYA	1.8	1.8
DETER. PAISAJE	--	3.6
REL. CALI / PREC	16.5	32.7
MAS. TURÍSTICA	1.8	9.1
UNA VEZ BASTA	38.2	40.0
MALA INF. O / DI.	7.3	12.7
MAL SERVICIO	3.6	3.6
MUY CARO	3.6	5.5
OTRA	14.5	67.2
TOTAL	100.0	Resp. Multi.

Base: 55

MOTIVOS POR LOS QUE NO PIENSAN VOLVER



V.- VISITA A CENTROS TURÍSTICOS

El porcentaje de turistas que han visitado los Centros Turísticos figura en el siguiente cuadro:

--	--	--

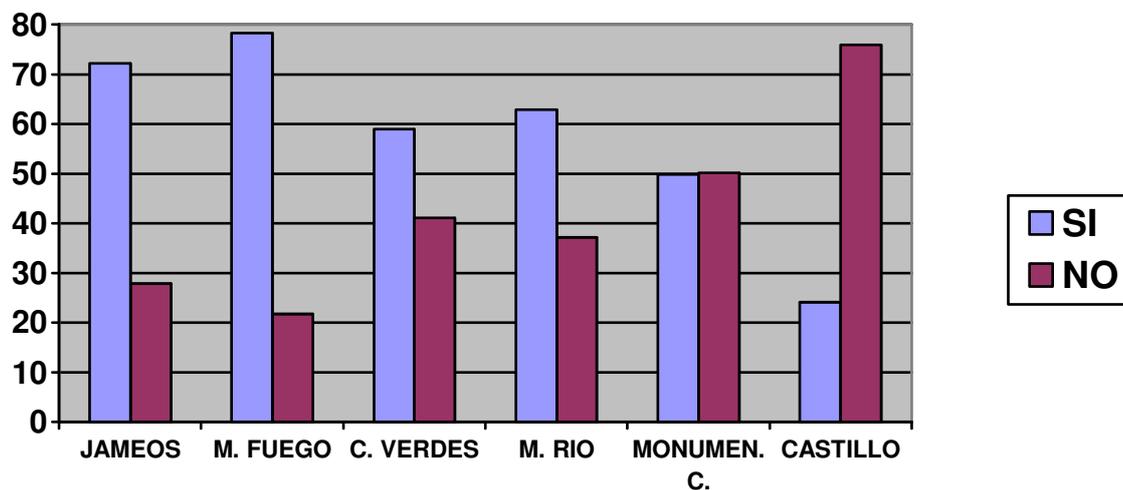
	SI	NO
JAMEOS DEL AGUA	72.2	27.8
MONTAÑAS DEL FUEGO	78.3	21.7
CUEVA DE LOS VERDES	58.9	41.1
MIRADOR DEL RIO	62.9	37.1
MONUMENTO AL CAMPES.	49.8	50.2
CASTILLO S. JOSE	24.1	75.9

Los Centros más visitados son, por este orden, Montañas del Fuego, Jameos del Agua y Mirador del Río. Mientras que los menos visitados son Cueva de los Verdes, Monumento al Campesino y Castillo San José (éste último sólo es visitado por un 24.1% de los turistas).

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE VISITAN LOS CENTROS TURÍSTICOS

	FALTA DE INFORMAC	FALTA DE TIEMPO	NO INCL. EXCURSIO	VISITADO ANTERIOR	OTRAS
JAMEOS DEL AGUA	10.8	24.8	1.7	36.7	26.0
MONTAÑAS FUEGO	5.8	24.6	2.2	39.9	27.5
CUEVA LOS VERDES	11.9	18.8	6.1	30.6	32.6
MIRADOR DEL RÍO	17.4	20.3	5.5	31.4	25.4
MONUMENT CAMPE.	21.3	17.3	14.7	20.4	26.3
CASTILLO S. JOSE	34.8	14.7	15.5	13.3	21.7

VISITA A CENTROS TURÍSTICOS



VI.- VALORACIÓN DE TEMAS Y SERVICIOS

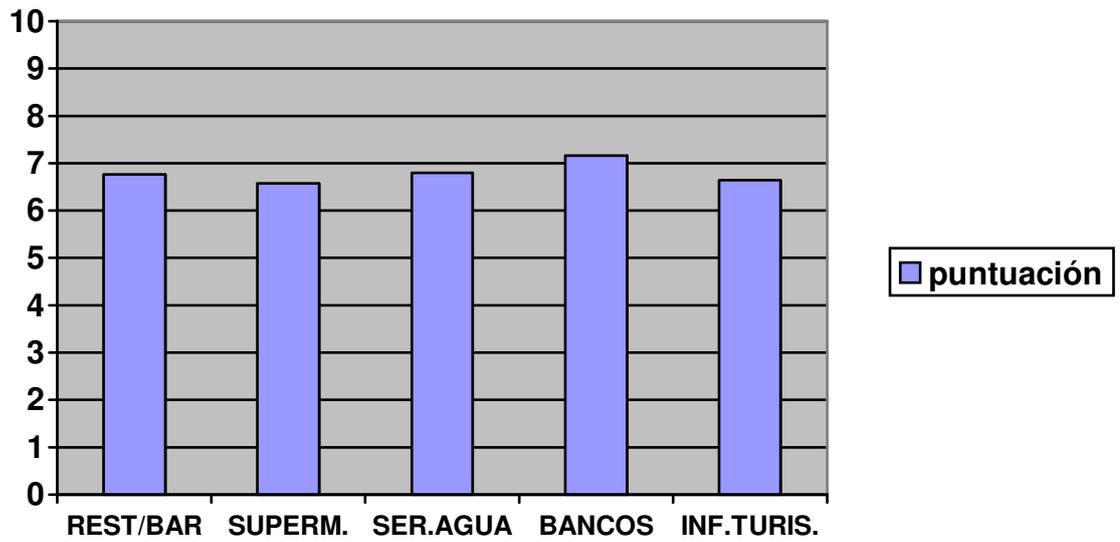
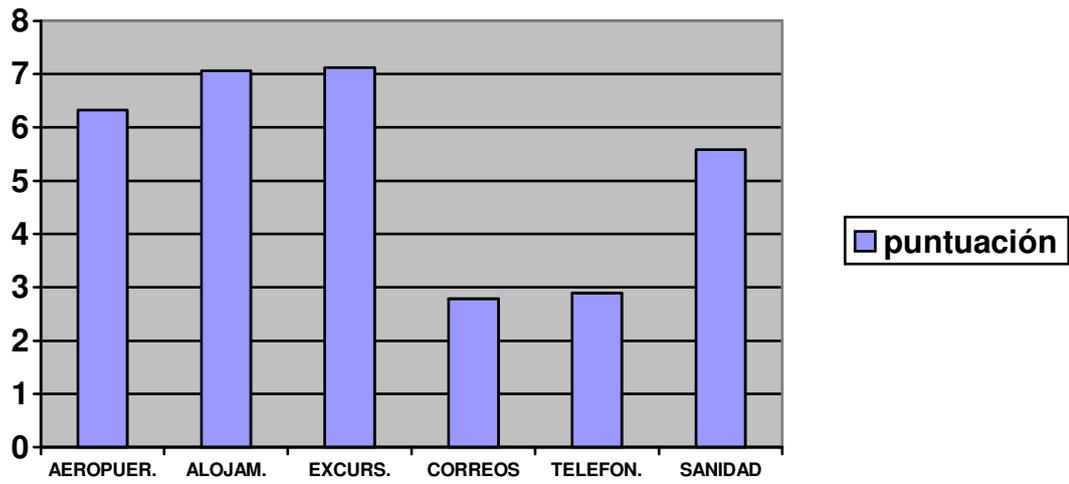
En las páginas siguientes aparecerán las valoraciones efectuadas por los turistas de distintos servicios y temas relacionados con el turismo. Estas valoraciones están confeccionadas a partir de bases numéricas. A continuación indicamos la interpretación de dichas bases:

Intervalos de opinión:

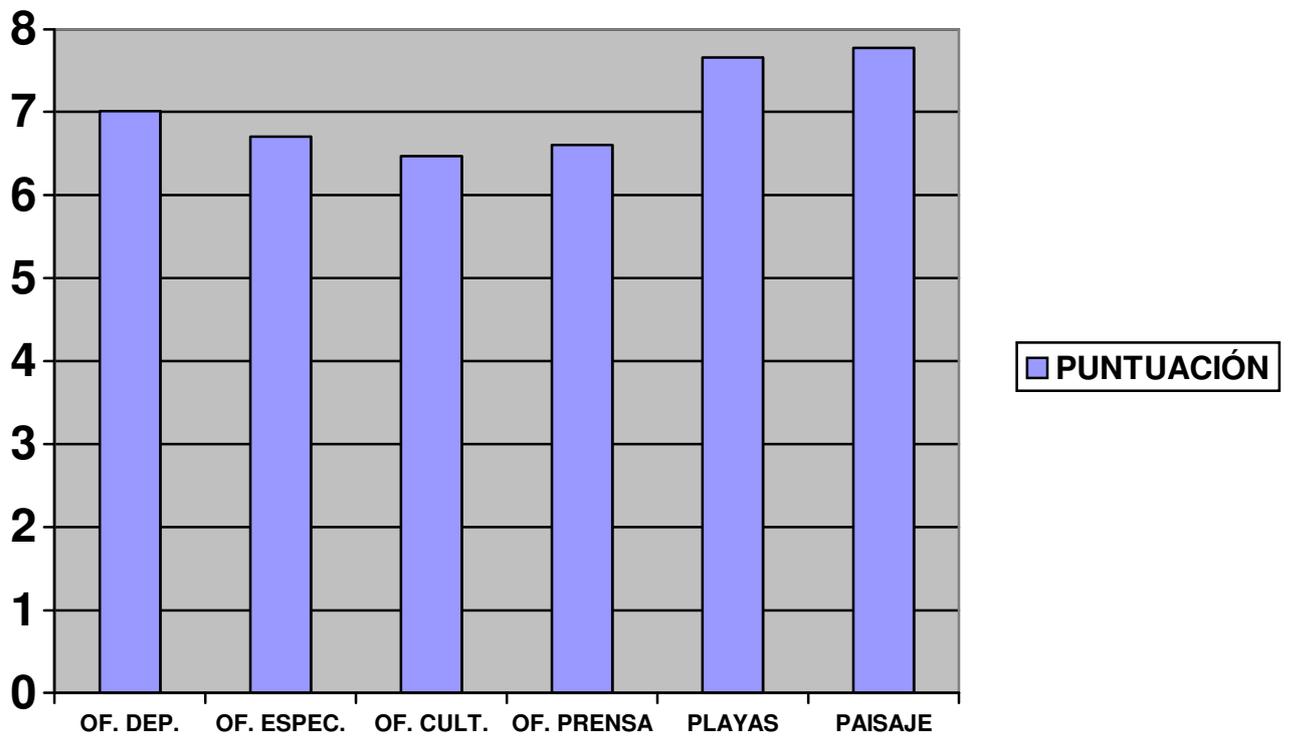
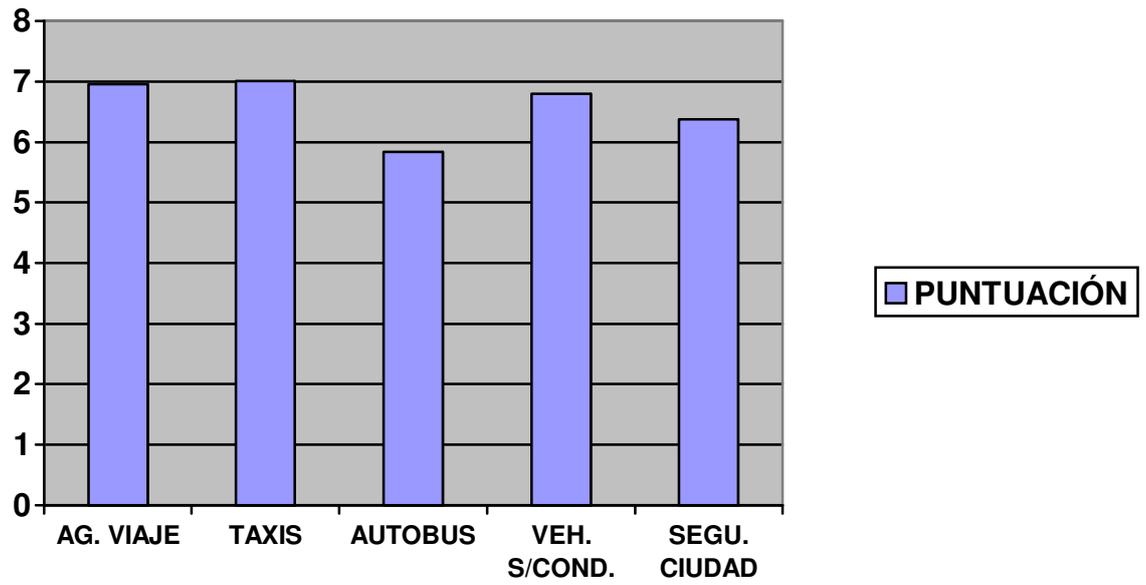
<u>Concepto</u>	<u>En base 10</u>
Muy mala	0 - 2
Mala	2 - 4
Regular	4 - 6
Buena	6 - 8
Muy buena	8 - 10

	<u>Puntuación</u>	<u>valoración</u>
- Estado del paisaje.....	7.77.....	Buena.....
- Estado de las playas.....	7.66.....	Buena.....
- Bancos.....	7.15.....	Buena.....
- Excursiones.....	7.12.....	Buena.....
- Alojamiento.....	7.06.....	Buena.....
- Oferta deportiva.....	7.01.....	Buena.....
- Taxis.....	7.01.....	Buena.....
- Agencias de viaje.....	6.95.....	Buena.....
- Servicio de agua.....	6.80.....	Buena.....
- Vehículos sin conductor	6.80.....	Buena.....
- Restaurantes / bares.....	6.76.....	Buena.....
- Oferta espectáculos.....	6.70.....	Buena.....
- Información turística.....	6.64.....	Buena.....
- Oferta prensa.....	6.60.....	Buena.....
- Supermercados.....	6.57.....	Buena.....
- Oferta cultural.....	6.47.....	Buena.....
- Seguridad ciudadana.....	6.38.....	Buena.....
- Aeropuerto.....	6.32.....	Buena.....
- Autobuses.....	5.84.....	Regular.....
- Sanidad.....	5.58.....	Regular.....
- Teléfono.....	2.89.....	Mala.....
- Correos.....	2.78.....	Mala.....

VALORACIÓN DE SERVICIOS



VALORACIÓN DE SERVICIOS



1.- ALOJAMIENTO

Valoración global: buena (7.06)

1.a.- Instalaciones y mantenimiento.

Valoración global: buena (7.46)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona</u>	<u>alojamiento</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	finlandeses	P. Carmen	Hotel 3-5	Más de una vez
- peor opinión:	españoles	Otras (*)	Aprto. 3-5	1ª vez

1.b.- Profesionalidad del personal

Valoración global: buena (7.21)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona</u>	<u>alojamiento</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	británicos	P. Carmen	Apto. alqu.	1ª vez
- peor opinión:	españoles	Otras (*)	Apto. 3-5	Más de 1 vez

1.c.- Relación calidad / precios

Valoración global: buena (6.41)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona</u>	<u>alojamiento</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	británicos	P. Blanca	Hotel 3-5	Más de 1 vez
- peor opinión:	españoles	Otras (*)	Aprto. 3-5	1ª vez

1.d.- Servicios en general

Valoración global: buena (7.19)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona</u>	<u>alojamiento</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	británicos	P. Blanca	Apto. alqu.	1ª vez
- peor opinión:	españoles	Otras (*)	Aprto. 3-5	Más de 1 vez

(*) Zonas distintas a P. Carmen, P. Blanca y Costa Teguisse.

2.- AEROPUERTO

Valoración global: buena (6.32)

Servicios

- mejor opinión: Recepción
- peor opinión: Calidad/ precios y bar/ restaurante.

3.- EXCURSIONES

Valoración global: buena (7.12)

Servicios

- mejor opinión: conductor
- peor opinión: precios y carreteras / tráfico

4.- TELEFONO

Valoración global: mala (2.89)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	británicos	Pto. Carmen	1ª vez
- peor opinión:	españoles / suecos	Otras (*)	Más de 1ª vez

5.- CORREOS

Valoración global: mala (2.78)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- menor opinión:	britán. /norue.	Playa Blanca	1ª vez
- peor opinión:	españoles / suecos	C. Teguisse	Más de 1 vez

6.- RESTAURANTES/ BARES

Valoración global: buena (6.76)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	británicos	Costa Teguisse	no hay diferenc.
- peor opinión:	daneses/ suecos	Pto. Carmen	no hay diferenc.

7.- SUPERMERCADOS

Valoración global: buena (6.57)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	alemanes	Otras (*)	1ª vez
- peor opinión:	españoles	Playa Blanca	más de 1 vez

8.- TAXIS

Valoración global: buena (7.01)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	británicos	Pto. Carmen	1ª vez
- peor opinión:	españoles	Otras (*)	más de 1 vez

9.- AUTOBUSES

Valoración global: regular (5.84)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	alemán / britan.	Playa Banca	más de 1 vez
- peor opinión:	suecos / danese.	Pto. Carmen	1ª vez

—

10.- VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR

Valoración global: buena (6.80)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	danese/ suecos	Pto. Carmen	1ª vez
- peor opinión:	españoles	Otras(*)	más de una vez

11.- SEGURIDAD CIUDADANA

Valoración global: buena (6.38)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	suecos / daneses	C. Teguisse	1ª vez
- peor opinión:	español/ daneses	Otras (*)	más de 1 vez

12.- SANIDAD

Valoración global: regular (5.58)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	alemanes	Playa Blanca	1ª vez
- peor opinión:	español/ daneses	Otras (*)	más de 1 vez

13.- SERVICIO DE AGUA

Valoración global: buena (6.8)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	finlan./ suecos	Puerto Carmen	1ª vez
- peor opinión:	español/ britan.	Playa Blanca	más de 1 vez

14.- OFERTA DEPORTIVA

Valoración global: buena (7.01)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	danese/ norueg.	Costa Teguisse	1ª vez
- peor opinión:	suecos/ español	Otras (*)	más de 1 vez

15.- ESTADO DE LAS PLAYAS

Valoración global: buena (7.66)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zona turística</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	británicos	Puerto Carmen	1ª vez
- peor opinión:	alemán/ español	Playa Blanca	más de 1 vez

16.- ESTADO DEL PAISAJE

Valoración global: buena (7.77)

	<u>nacionalidad</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	finlandeses/ otros(*)	más de 1 vez
- peor opinión:	españoles	1ª vez

17.- INFORMACIÓN TURÍSTICA

Valoración global: buena (6.64)

	<u>nacionalidad</u>	<u>repetitividad</u>
- mejor opinión:	finlandeses/ daneses	Playa Blanca
- peor opinión:	británicos/ noruegos	Costa Teguisse

(*) Bélgica, Holanda, Irlanda, Francia, Austria y Suiza.

VII.- QUEJAS

Finalmente, se incluyó en el cuestionario la siguiente pregunta: “¿Qué ha echado en falta en su visita a Lanzarote?”.

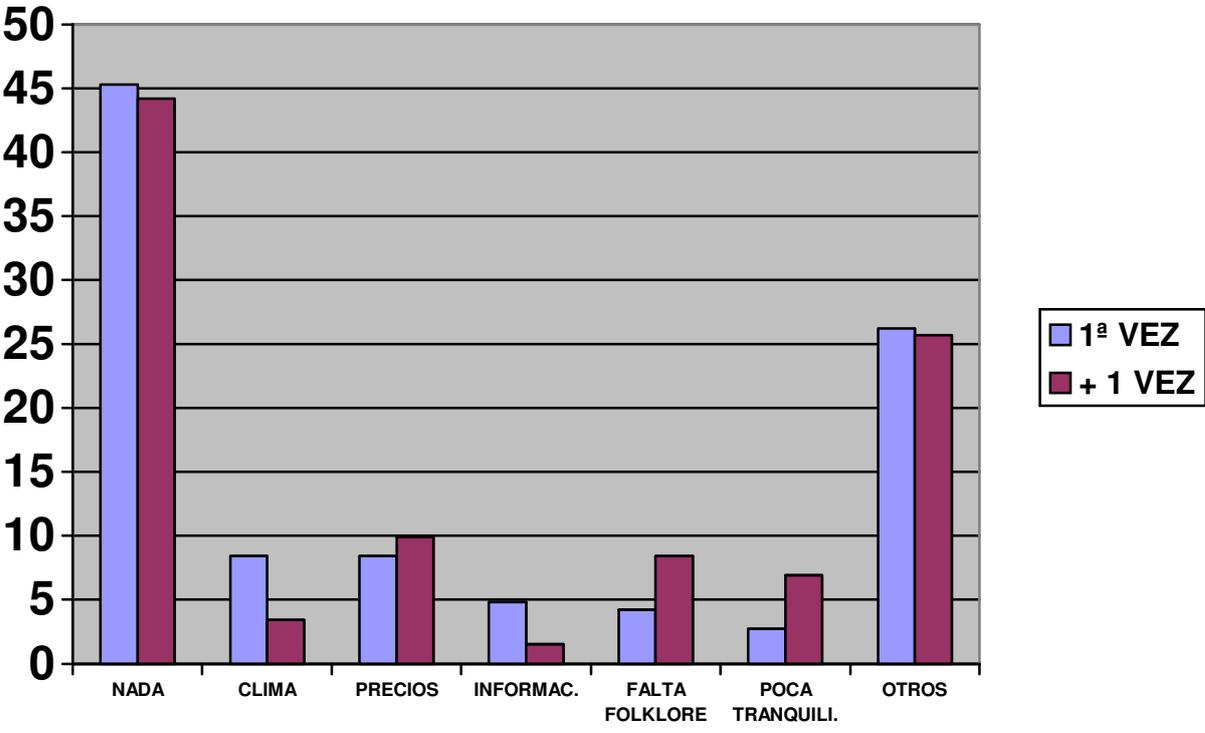
Al tratarse de una pregunta abierta se plantearon problemas de codificación por la variedad de respuestas. No obstante, hemos extraído los siguientes resultados:

	%
nada	44.6
buen clima (*)	6.3
precios	8.9
información	3.5
lugares típicos	5.8
tranquilidad	4.4
otros (**)	26.5
	<hr/>
TOTAL	100.0

(*) conviene recordar que los días coincidentes con la realización del trabajo de campo (enero de 1.990) no gozaron de buena climatología.

(**) gran variedad de respuestas: buena comida, diversión, bebida, zonas verdes, tráfico,

QUEJAS



A N E X O 1

TABLAS DE FRECUENCIA (EN %)

¿SE CONOCE LANZAROTE EN SU LUGAR DE PROCEDENCIA?

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
SI	72.2	92.7	24.5	85.8	35.5	53.1	50.0	75.8	63.9
NO	25.0	5.8	73.3	9.8	64.5	46.9	48.5	13.8	34.7
NS/NC	2.8	1.5	2.2	4.4	--	--	1.5	10.4	1.4

FUENTE DE INFORMACIÓN PARA ELEGIR EL VIAJE A LANZAROTE

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
AG. VIAJE	45.0	46.0	53.3	38.7	48.4	65.6	60.6	20.6	43.0
CA. TTOO	11.8	19.0	22.2	2.7	9.7	12.5	12.1	3.5	23.6
FOLLETO	8.5	7.3	6.7	10.7	12.9	6.3	9.1	--	6.9
FERI. TU	0.9	0.7	--	1.3	--	--	--	3.5	1.4
FAM/ AMI	20.9	16.8	8.9	25.8	22.6	12.5	10.6	65.4	15.4
O. TURIS	0.9	2.2	4.5	--	--	--	--	--	1.4
VIAJ. AN	8.3	3.6	2.2	15.5	6.4	--	6.1	3.5	6.9
PRENSA	0.5	0.7	2.2	0.4	--	--	--	--	--
RADIO	0.5	1.5	--	0.4	--	--	--	--	--
T.V.	1.0	1.5	--	1.8	--	--	--	--	--
OTRA	1.7	0.7	--	2.7	--	3.1	1.5	3.5	1.4
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

FORMA DE ORGANIZAR EL VIAJE

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
A. VIAJE	76.3	77.4	97.8	66.7	83.9	81.2	91.0	48.3	83.3
DIRCTM.	21.7	22.6	2.2	28.4	16.1	18.8	7.5	51.7	15.3
OTRA	2.0	--	--	4.9	--	--	1.5	--	1.4
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

STATUS

	TOTAL	C. ALTA	MED. ALTA	ME. MEDIA	MED. BAJA	BAJA	NS/ NC
AG. VIAJES	76.3	65.2	75.3	78.4	76.5	81.6	65.9
DIRECTAM.	21.7	34.8	21.5	19.5	21.4	16.3	34.1
OTRA	2.0	--	3.2	2.1	2.1	2.1	--
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
AG. VIAJES	76.3	80.3	70.4
DIRECTAMEN.	21.7	17.8	27.3
OTRA	2.0	1.9	2.3
TOTAL	100.0	100.0	100.0

ESTANCIA MEDIA

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
Nº DIAS	13	13	16	11	13	14	14	18	14

STATUS

	TOTAL	C. ALTA	MED. ALTA	ME. MEDIA	MED. BAJA	BAJA	NS / NC
Nº DIAS	13	11	12	13	14	16	11

EDAD

	TOTAL	18 - 34	35 - 49	50 - 64	+ = 64
Nº DIAS	13	13	12	14	17

TIPO DE ALOJAMIENTO

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
HOT 3-5	12.1	18.3	24.4	5.3	6.4	12.5	9.1	27.6	12.5
APT. 3-5	51.2	56.3	66.7	35.1	58.0	75.0	81.8	--	61.2
PENSION	0.6	2.2	--	--	--	--	--	3.5	--
APT. ALQ	17.4	7.3	--	36.5	3.3	--	--	44.8	6.9
APT. PRP	4.9	5.8	--	8.9	--	3.1	--	6.9	--
TIME SH	2.8	5.8	--	7.6	--	--	--	--	--
AMIG/ FM	4.7	0.7	2.2	4.4	--	--	1.5	17.2	6.9
OTRO	0.3	0.7	6.7	0.4	--	--	--	--	--
NS/ NC	6.0	2.9	--	1.8	32.3	9.4	7.6	--	12.5
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

STATUS

	TOTAL	ALTA	M. ALTA	M. MEDIA	M. BAJA	BAJA	NS/ NC
HOTEL 3-5	12.1	34.8	23.7	12.0	6.9	4.1	6.8
APTO. 3-5	51.2	47.8	43.0	55.2	52.9	55.1	36.4
PENSION	0.6	--	--	0.8	0.5	2.0	--
APTO. ALQ.	17.4	--	12.9	16.6	19.8	20.4	27.3
APTO. PROP.	4.9	8.7	8.6	2.9	4.3	--	13.6
TIME SHAR	2.8	--	2.1	2.2	3.3	2.0	9.1
AMIG/ FAMI	4.7	--	5.4	3.7	4.3	10.3	6.8
OTRO	0.3	--	--	0.8	--	--	--
NS/ NC	6.0	8.7	4.3	5.8	8.0	6.1	--
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

EDAD

	TOTAL	18 - 34	35 - 49	50 - 64	+ = 64
HOTEL 3-5	12.1	10.8	12.1	14.3	12.1
APTO. 3-5	51.2	56.9	51.7	42.1	48.3
PENSION	0.6	1.3	--	0.7	--
APTO. ALQ.	17.4	15.9	17.4	22.1	12.1
APTO. PROP.	4.9	1.3	8.2	3.6	10.2
TIME SHAR	2.8	0.9	3.4	5.0	3.5
AMIG/ FAM.	4.7	6.5	2.9	2.9	8.6
OTRO	0.3	0.4	0.5	--	--
NS/ NC	6.0	6.0	3.8	9.3	5.2
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
HOTEL 3 – 5	12.1	12.7	11.4
APTO. 3 – 5	51.2	54.5	46.6
PENSION	0.6	0.5	0.7
APTO. ALQU.	17.4	19.7	14.1
APTO. PROP.	4.9	0.8	10.6
TIME SHAR.	2.8	1.6	4.5
AMIG/ FAMI.	4.7	3.8	6.1
OTRO	0.3	--	0.7
NS/ NC	6.0	6.4	5.3
TOTAL	100.0	100.0	100.0

ZONAS

	TOTAL	P. CARMEN	P. BLANCA	C. TEGUISE	OTRAS
HOTEL 3 – 5	12.1	8.1	17.9	21.3	9.5
APTO. 3 – 5	51.2	57.5	34.4	43.5	47.7
PENSION	0.6	--	1.5	1.6	4.7
APTO. ALQ.	17.4	19.8	16.4	13.9	--
APTO. PROP.	4.9	3.4	14.9	2.5	19.1
TIME SHAR	2.8	1.5	10.5	4.1	--
AMIG/ FAM.	4.7	3.2	2.9	5.7	9.5
OTRO	0.3	0.2	--	0.8	--
NS/ NC	6.0	6.3	1.5	6.6	9.5
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

CAUSA FAVORITA

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
SOL/ CLM	64.4	43.8	86.7	73.4	61.3	71.8	72.7	24.1	68.1
PLY/ MAR	8.2	13.3	8.9	2.2	12.9	15.6	7.6	6.9	12.5
PAISAJE	9.6	23.4	2.2	0.9	12.9	6.3	12.1	17.2	9.7
DIVER/ E	1.4	2.9	--	1.3	--	--	1.5	3.5	--
RELAX/ D	10.7	10.9	2.2	15.6	9.7	6.3	6.1	10.3	6.9
OF. DEP.	0.9	2.9	--	0.4	--	--	--	--	1.4
AVENT/ E	1.1	2.2	--	--	--	--	--	--	--
OF. CULT	0.1	0.6	--	--	--	--	--	13.8	--
OTRAS	2.2	--	--	6.2	3.2	--	--	24.2	1.4
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
SOL/ CLIMA	64.4	67.9	59.5
PLAYA/ MAR	8.2	8.1	7.9
PAISAJE	9.6	8.1	11.8
DIVER/ ENTR	1.4	1.4	1.5
DESC/ RELAX	10.7	8.4	14.1
OF. DEPORT.	0.9	0.8	1.1
AVENT/ EXOT	1.1	0.8	1.5
OFERT. CULT	0.1	0.2	--
OTRAS	2.2	4.3	2.6
TOTAL	100.0	100.0	100.0

GRADO DE SATISFACCIÓN

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
MUY SAT	36.3	24.1	28.9	60.0	9.7	21.9	10.6	65.5	19.4
BASTANT	45.5	51.1	51.1	25.8	67.8	65.6	65.2	10.3	70.9
MEDIANA	15.5	21.9	17.8	10.2	19.4	12.5	22.7	20.7	9.7
POCO SA	1.3	2.9	--	0.9	3.1	--	--	3.5	--
INSÁTIS	1.4	--	2.2	3.1	--	--	1.5	--	--
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
MUY SATISF	36.3	38.9	32.6
BASTANTE S	45.5	39.6	54.2
MEDIANAMEN	15.5	18.8	10.6
POCO	1.3	1.1	
INSATISFE.	1.4	1.6	
TOTAL	100.0	100.0	

ZONAS

	TOTAL	P. CARMEN	P. BLANCA	C. TEGUISE	OTRAS
MUY SATIS	36.3	36.7	38.8	34.4	23.8
BASTANTE	45.5	46.2	40.3	45.2	52.4
MEDIANAM.	15.5	14.7	14.9	18.8	19.0
POCO SAT.	1.3	0.9	4.5	--	4.8
INSATISF.	1.4	1.5	1.5	1.6	--
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

EN RELACIÓN CON LO QUE ESPERABA

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
MEJOR	33.4	32.8	46.7	35.1	35.5	18.7	13.6	62.1	33.3
IGUAL	54.0	51.8	46.7	52.9	54.8	59.4	63.7	27.6	65.3
PEOR	12.6	15.4	6.6	12.0	9.7	21.9	22.7	10.3	1.4

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
MEJOR	33.4	34.8	31.8
IGUAL	54.0	55.5	51.5
PEOR	12.6	9.7	16.7
TOTAL	100.0	100.0	100.0

GASTO MEDIO

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
- 1500 Pt	5.7	16.8	--	1.8	--	--	6.1	13.8	1.4
- 3000 Pt	42.1	48.2	53.3	28.9	67.7	43.7	50.0	34.5	48.6
+ 3000 Pt	51.3	33.5	46.7	68.9	32.3	56.3	40.9	51.7	48.6
NS/ NC	0.9	1.5	--	0.4	--	--	3.0	--	1.4
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

STATUS

	TOTAL	ALTA	M. ALTA	M. MEDIA	M. BAJA	BAJA
- 1500 Pt	5.7	4.3	6.4	2.9	5.9	16.3
1500 – 3000	42.1	39.2	31.2	40.2	51.3	51.1
+ 3000 Pt	51.3	56.5	61.3	56.1	42.3	28.5
NS/ NC	0.9	--	1.1	0.8	0.5	4.1
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

INTENCIÓN DE VOLVER

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
SI	85.6	85.4	93.3	79.1	93.5	93.7	87.9	86.2	91.7
NO	8.6	6.6	6.7	11.6	3.3	6.3	12.1	10.3	4.2
NS/NC	5.8	8.0	---	9.3	3.2	---	---	3.5	4.1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+ 1 VEZ
SI	85.6	81.7	90.9
NO	8.6	10.8	5.7
NS/NC	5.8	7.5	3.4
TOTAL	100.0	100.0	100.0

STATUS

	TOTAL	ALTA	M. ALTA	M. MEDIA	M. BAJA	BAJA
SI	85.6	91.3	86.1	86.3	85.0	81.6
NO	8.6	8.7	11.8	6.2	9.7	8.2
NS/NC	5.8	---	2.1	7.5	5.3	10.2
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

VECES QUE HA VENIDO A LANZAROTE

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
1ª VEZ	58.3	43.1	77.8	63.4	64.5	53.1	60.0	44.8	63.9
+1 VEZ	41.7	56.9	22.2	36.6	35.5	46.9	40.0	55.2	36.1
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

HA VENIDO SOLO O NO

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
SOLO	11.2	21.2	8.9	2.7	16.1	12.5	10.6	24.1	12.5
FAMILIA	75.5	64.9	80.0	86.2	64.5	78.1	72.7	48.3	76.4
ASOCIAC	8.6	13.2	11.1	4.9	9.7	6.3	13.6	---	9.7
OTRO	4.7	0.7	---	6.2	9.7	3.1	3.1	27.6	1.4
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

EDAD

	TOTAL	18-34	35-49	50-64	+64
SOLO	11.2	9.5	11.6	12.1	13.8
FAMILIA	75.5	69.4	80.2	75.7	82.8
ASOCIAC.	8.6	13.8	6.3	6.5	1.7
OTRO	4.7	7.3	1.9	5.7	1.7
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

QUE HA ECHADO DE MENOS

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
NADA	44.6	45.3	44.2
BUEN CLIMA	6.3	8.4	3.4
PRECIOS	8.9	8.4	9.9
INFORMACIÓN	3.5	4.8	1.5
FOLKLORE	5.8	4.2	8.4
TRANQUILIDAD	4.4	2.7	6.9
OTROS	26.5	26.2	25.7
TOTAL	100.0	100.0	100.0

ZONAS

	TOTAL	P.CARMEN	P.BLANCA	C.TEGUISE	OTRAS
NADA	44.6	46.1	50.7	38.5	38.1
CLIMA	6.3	6.8	3.0	7.4	4.8
PRECIOS	8.9	9.3	5.9	9.8	14.2
INFORMACIÓN	3.5	4.6	3.0	0.8	---
FOLKLORE	5.8	4.6	3.0	11.6	4.8
TRANQUILIDAD	4.4	4.3	3.0	5.7	4.8
OTROS	26.5	24.3	31.4	26.2	33.3
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

ANEXO 2

TABLAS DE VALORACIÓN

ALOJAMIENTO (7.06)

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
INSTALA	7.46	7.47	7.67	7.65	7.66	7.26	7.11	5.97	7.42
PROFESI	7.21	6.99	6.87	7.83	7.41	6.71	6.57	5.83	6.86
CLD/FRE	6.41	6.26	6.47	7.12	5.91	5.8	6.03	4.21	5.85
SERVICI	7.19	7.22	7.38	7.66	7.00	6.69	6.65	5.41	6.78

ZONA

	TOTAL	P.CARMEN	P.BLANCA	C.TEGUISE	OTRAS
INSTALACI	7.46	7.49	7.45	7.36	7.20
PROFESIÓN	7.21	7.30	7.25	6.90	6.87
CLDAD/PRE	6.41	6.37	6.74	6.46	5.88
SERVICIOS	7.19	7.21	7.36	7.11	6.17

TIPO DE ALOJAMIENTO

	TOTAL	HOT. 3-5	APTO. 3-5	APTO. ALQ
INSTALACIONES/MANT	7.46	7.90	7.23	7.70
PROFESIONALIDAD P.	7.21	7.43	6.95	8.01
RE.CALIDAD/PRECIOS	6.41	6.80	6.23	6.78
SERVICIOS EN GRAL.	7.19	7.46	6.96	7.78

REPETITIVIDAD

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
INSTALACIONES/MANT	7.46	7.45	7.47
PROFESIONALIDAD P.	7.21	8.32	7.05
RE.CALIDAD/PRECIOS	6.41	5.41	6.43
SERVICIOS EN GRAL.	7.19	7.11	5.82

VALORACIÓN GLOBAL AEROPUERTO (6.32)

RECEPCIÓN	7.39
INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO	7.20
RELACIÓN CALIDAD / PRECIOS	4.99
BAR – RESTAURANTE	5.48
BAZARES	5.73
PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL	7.15

EXCURSIONES (7.12)

ORGANIZACIÓN Y RUTAS	7.42
INFORMACIÓN	7.28
GUÍA – INTERPRETE	7.53
PRECIOS	5.78
AUTOBUS	7.47
CONDUCTOR	7.69
CARRETERAS / TRÁFICO	6.68

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
CORREOS	2.78	2.95	1.90	3.71	2.25	3.07	0.65	1.60	2.70
TELEFON	2.89	2.36	1.51	5.09	1.60	2.06	1.20	1.07	2.28
RESTAUR	6.76	6.50	6.50	7.60	5.50	6.50	5.50	5.70	6.80
VEH. S/C	6.80	6.34	6.66	7.20	7.30	7.17	7.40	5.28	6.47
TAXIS	7.01	6.80	6.70	7.80	6.58	7.00	7.05	5.09	6.55
AUTOBUS	5.84	6.97	5.70	6.78	3.87	4.60	3.64	5.55	5.83
SUPERME	6.57	6.79	6.60	6.75	6.07	6.42	6.41	4.81	6.77
SE. AGUA	6.80	6.85	7.61	6.53	7.17	7.01	7.46	4.28	7.17
O. DEPOR	7.01	6.90	7.21	6.63	7.70	7.25	5.62	5.98	6.35
S. CIUDA	6.38	6.29	5.32	5.71	6.87	7.11	6.91	5.17	6.34
E. PLAYA	7.66	7.18	7.84	8.23	7.25	7.41	7.22	7.05	7.53
PAISAJE	7.77	7.82	8.06	7.88	7.25	8.00	7.38	6.96	8.09
I. TURIS	6.64	7.27	6.80	6.18	7.25	6.25	6.38	6.34	6.97
SANIDAD	5.58	5.89	5.75	6.5	3.52	5.00	4.34	3.80	5.09

ZONAS

	TOTAL	P.CARMEN	P.BLANCA	C.TEGUISE	OTRAS
CORREOS	2.78	2.92	2.98	2.40	2.50
TELEFONO	2.89	3.03	2.91	2.60	2.22
RESTA/BAR	6.76	6.70	6.90	7.05	6.80
VEH.S/CON	6.80	6.92	6.66	6.66	6.40
TAXIS	7.01	7.19	6.50	6.94	6.18
AUTOBUSES	5.84	5.76	6.18	5.82	5.78
SUPERMERC	6.57	6.61	6.22	6.53	6.78
SERV.AGUA	6.80	6.96	6.27	6.53	6.75
OF.DEPORT	7.01	6.88	7.23	7.27	5.75
SEG.CIUDA	6.38	6.36	6.28	6.39	6.07
EST.PLAYA	7.66	5.77	7.38	7.50	7.50
INF.TURIS	6.64	5.69	5.75	5.45	4.37
SANIDAD	5.58	5.69	5.75	5.45	4.37

REPETITIVIDAD

	TOTAL	1ª VEZ	+ 1 VEZ
CORREOS	2.78	3.02	2.57
TELÉFONO	2.89	2.90	2.86
RESTAURANTES/BARES	6.76	6.80	6.80
VEHIC. S/CONDUCT.	6.80	6.97	6.54
TAXIS	7.01	7.08	6.91
AUTOBUSES	5.84	5.80	5.82
SUPERMERCADOS	6.57	6.61	6.52
SERVICIO DE AGUA	6.80	6.83	6.77
OFERTA DEPORTIVA	7.01	7.10	6.90
SEGURID. CIUDADANA	6.38	6.49	6.20
ESTADO PLAYAS	7.66	7.77	7.50
ESTADO DEL PAISAJE	7.77	7.78	7.80
SANIDAD	5.58	5.75	5.37

ANEXO 3

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA, CÓDIGOS, CUESTIONARIOS Y
FRECUENCIAS

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR CUOTAS DE NACIONALIDAD, SEXO Y
EDAD

EDAD NACIONALIDAD	18-34	35-49	50-64	65 y más	TOTAL
ALEMANIA	H: 25 M: <u>25</u> 50	19 <u>20</u> 39	15 <u>14</u> 29	8 <u>9</u> 17	H: 67 M: <u>68</u> 135
FINLANDIA	H: 8 M: <u>8</u> 16	6 <u>6</u> 12	5 <u>5</u> 10	2 <u>3</u> 5	H: 21 M: <u>22</u> 43
GRAN BRETAÑA	H: 41 M: <u>40</u> 81	31 <u>31</u> 62	24 <u>24</u> 48	13 <u>14</u> 27	H: 109 M: <u>109</u> 218
DINAMARCA	H: 6 M: <u>6</u> 12	4 <u>4</u> 8	3 <u>3</u> 6	2 <u>2</u> 4	H: 15 M: <u>15</u> 30
NORUEGA	H: 6 M: <u>6</u> 12	4 <u>4</u> 8	3 <u>3</u> 6	2 <u>2</u> 4	H: 15 M: <u>15</u> 30
SUECIA	H: 12 M: <u>12</u> 24	9 <u>9</u> 18	7 <u>7</u> 14	4 <u>4</u> 8	H: 32 M: <u>32</u> 64
ESPAÑA	H: 6 M: <u>6</u> 12	4 <u>4</u> 8	4 <u>3</u> 7	2 <u>3</u> 5	H: 16 M: <u>16</u> 32
OTROS	H: 14 M: <u>13</u> 27	10 <u>11</u> 21	8 <u>8</u> 16	4 <u>5</u> 9	H: 36 M: <u>37</u> 73
TOTAL	234	176	136	79	625

DISTRIBUCIÓN DE ENTREVISTAS REALIZADAS

EDAD NACIONALIDAD	18 – 34	35 – 49	50 – 64	65 y más	TOTAL
ALEMANIA	H: 24 M: <u>21</u> 45	19 <u>22</u> 41	22 <u>14</u> 36	6 <u>8</u> 14	H: 71 M: <u>65</u> 136
FINLANDIA	H: 8 M: <u>9</u> 17	7 <u>7</u> 14	5 <u>5</u> 10	2 <u>2</u> 4	H: 22 M: <u>23</u> 45
GRAN BRETAÑA	H: 22 M: <u>48</u> 60	37 <u>44</u> 81	24 <u>31</u> 55	8 <u>10</u> 18	H: 91 M: <u>133</u> 224
DINAMARCA	H: 6 M: <u>6</u> 12	3 <u>5</u> 8	4 <u>3</u> 7	3 <u>1</u> 4	H: 16 M: <u>15</u> 31
NORUEGA	H: 6 M: <u>6</u> 12	4 <u>5</u> 9	4 <u>3</u> 7	2 <u>2</u> 4	H: 16 M: <u>16</u> 32
SUECIA	H: 12 M: <u>13</u> 25	8 <u>11</u> 19	6 <u>8</u> 14	5 <u>3</u> 8	H: 31 M: <u>35</u> 66
ESPAÑA	H: 5 M: <u>11</u> 16	4 <u>4</u> 8	2 <u>1</u> 3	0 <u>2</u> 2	H: 11 M: <u>18</u> 29
OTROS	H: 20 M: <u>14</u> 34	15 <u>10</u> 25	2 <u>6</u> 8	3 <u>1</u> 4	H: 40 M: <u>31</u> 71
TOTAL	231	205	140	58	* 634

(*) Faltan 3 encuestados: 1 alemán, 1 británico y 1 otros

En total se hicieron 637 entrevistas.

ENCUESTADORES

- 0.- Eladia
- 1.- M^a Mar
- 2.- Roberto
- 3.- M^a Dolores
- 4.- Yolanda
- 5.- Anabel
- 6.- Beatriz
- 7.- Carmen
- 8.- Margarita

P.3.- ESTUDIOS

- 1.- Primarios = 1 punto
- 2.- Medios = 2 puntos
- 3.- Universitarios = 3 puntos

P5.- PROCEDENCIA

- 1.- Bélgica
- 2.- Alemania
- 3.- Finlandia
- 4.- Inglaterra
- 5.- Holanda
- 6.- Irlanda
- 7.- Dinamarca
- 8.- Noruega
- 9.- Suecia
- 10.- España
- 11.- Marruecos
- 12.- Francia
- 13.- Italia
- 14.- Austria
- 15.- Portugal
- 16.- Suiza

BAREMO

<u>Puntuación</u>	<u>Nivel</u>	<u>Código</u>
10	Clase alta	1
9	Clase media alta	2
6 a 8	Clase media media	3
4 a 5	Clase media baja	4
< 4	Clase baja	5

P.4.- PROFESIÓN

EMPLEADOS POR CUENTA AJENA

1) Director de empresa. directivos.....	7 ptos
2) Empleados de nivel superior.....	6 ptos
3) Funcionarios de nivel superior (título superior).....	6 ptos
4) Jefes generales de las Fuerzas Armadas.....	6 ptos
5) Oficiales de las Fuerzas Armadas.....	5 ptos
6) Técnicos medios.....	5 ptos
7) Funcionarios de nivel medio.....	4 ptos
8) Empleados de nivel medio.....	4 ptos
9) Vendedores. agentes comerciales. etc. (auxiliares administrativos)..	4 ptos
10) Capataces. encargados. contra maestres.....	4 ptos
11) Suboficiales de las Fuerzas Armadas.....	4 ptos
12) Obreros cualificados (especialistas).....	4 ptos
13) Empleados subalternos, conserjes, etc.....	3 ptos
14) Peones y obreros sin cualificar.....	2 ptos
15) Personal manual de servicios no cualificados.....	2 ptos
16) Jornaleros de campo.....	2 ptos
17) Otra ocupación por cuenta ajena.....	3 ptos

TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA

18) Agricultor, empresario agrario con asalariados.....	6 ptos
19) Agricultor sin asalariados.....	4 ptos
20) Empresario de industria, comercio u otra actividad de servicios (de tipo medio o grande) con asalariados.....	7 ptos
21) Industrial, comerciante o empresario de otra actividad de servicios (de tipo pequeño) sin asalariados.....	5 ptos
22) Profesional liberal.....	6 ptos
23) Trabajador independiente, autónomo, artesano (vendedor autónomo).....	3 ptos
24) Otra ocupación por cuenta propia.....	3 ptos
25) Inactivo.....	2 ptos
26) Ama de casa. sus labores.....	3 ptos
27) Parado.....	2 ptos
28) Jubilado.....	3 ptos
29) Estudiante.....	3 ptos
30) No sabe / no contesta.....	3 ptos

P.14.- CAUSAS

101.....	Comida
102.....	Vacaciones navidad
103.....	Divertirse
104.....	Otras (visitar. amigos)

P.12.- LUGAR DE ALOJAMIENTO

- 1.- Puerto del Carmen (Tías)
- 2.- Playa Blanca (Yaiza)
- 3.- Costa Teguisse (Teguisse)
- 4.- La Graciosa (Teguisse)
- 5.- Arrecife (Arrecife)
- 6.- La Santa (Tinajo)
- 7.- Órzola (Haría)
- 8.- Arrieta (Haría)
- 9.- Mala (Haría)
- 10.- San Bartolomé (San Bartolomé)
- 11.- Otros

P.17.- NO VOLVER

- 91.- Mal servicio
- 92.- Demasiado caro
- 93.- Otros
- 94.- Información sólo alemán
- 95.-

P.22.- QUE HAS ECHADO EN FALTA

- 0.- Telecomunicaciones
- 1.- Comida (té, tostadas, leche)
- 2.- Nada
- 3.- Diversión
- 4.- Otros
- 5.- Servicio (agua, electricidad.....)
- 6.- Buen clima
- 7.- Precios
- 8.- Bebida
- 9.- Información
- 10.- Lugares, comida, cosas típicas, folklore
- 11.- Mal estado medio ambiente – construcción
- 12.- Poca profesionalidad
- 13.- Zonas verdes
- 14.- Tráfico carreteras
- 15.- Masificación, tranquilidad
- 16.- Transporte público
- 17.- Oferta cultural y deportiva
- 18.- Tiendas
- 19.- Seguridad ciudadana

Nº. ENTREVISTA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

DIA DE ENTREVISTA:

HORA:

Buenos días / Buenas tardes, pertenezco al Cabildo Insular de Lanzarote y estamos realizando un estudio sobre el turismo en Lanzarote.

Nos interesaría su opinión sobre el tema usted ha sido elegido al azar y la entrevista será totalmente anónima.

¿Sería tan amable de contestarnos al siguiente cuestionario?

P1. SEXO

- Hombre 1
- Mujer 2

P2. EDAD

- Entre 18 y 34 1
- Entre 35 y 49 2
- Entre 50 y 64 3
- Más de 65 4

P3. NIVEL DE ESTUDIOS

- Primarios 1
- Medios 2
- Superiores 3

P4. PROFESIÓN _____

P5. PROCEDENCIA _____

P6. ¿SE CONOCE LANZAROTE EN SU LUGAR DE RESIDENCIA?

- Si 1
- No 2
- NS / NC 3

P7. ¿QUÉ FUENTE DE INFORMACIÓN UTILIZÓ PARA ELEGIR SU VIAJE A LANZAROTE?

- Agencia de viaje 1
- Catálogo de TT.OO. 2
- Folletos 3
- Ferias de Turismo 4
- Familiar / amigo 5
- Oficina de turismo 6
- Experiencia de viajes anteriores 7
- Prensa 8
- Radio 9
- Televisión 10
- Otra. ¿cuál? _____ 11

P8. ¿DE QUÉ FORMA ORGANIZÓ SU VIAJE?

- A través de agencia de viaje 1
- Directamente 2
- Otra _____ 3

P9. ¿CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN DE SU ESTANCIA? (En días)
()

P10. ¿HA VENIDO USTED SOLO O CON OTRAS PERSONAS?

- Solo 1
- Con familia 2
- Con asociación 3
- Otros (amigos. etc.) 4

P11. ¿QUÉ TIPO DE ALOJAMIENTO HA UTILIZADO?

- Hotel 3 / 5 * 1
- Apartamento 3 / 5 * 2
- Pensiones 1 / 2 * 3
- Apartamento alquilado 4
- Apartamento propio 5
- Casa de amigos / familiares 6
- Otro 7
- NS / NC 8

P12. NOMBRE (LUGAR) DEL ESTABLECIMIENTO _____

P13. ¿QUÉ RÉGIMEN DE PENSIÓN ADOPTO?

- Completa 1
- Media 2
- Desayuno 3
- Otro 4

P14. ¿CUÁLES HAN SIDO LAS DOS PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE HAN VISITADO LANZAROTE?

- | | P.14.1 | P.14.2 |
|-------------------------------|--------|--------|
| • Sol / clima | 1 | 1 |
| • Playas / mar | 2 | 2 |
| • Paisaje | 3 | 3 |
| • Precios razonables | 4 | 4 |
| • Diversión / entretenimiento | 5 | 5 |
| • Descanso / relax | 6 | 6 |
| • Oferta deportiva | 7 | 7 |
| • Aventura / exotismo | 8 | 8 |
| • Oferta cultural | 9 | 9 |
| • Otra _____ | 10 | 10 |

P15. INDIQUENOS EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE SUS VACACIONES EN LANZAROTE

- Muy satisfecho 1
- Bastante satisfecho 2
- Medianamente satisfecho 3
- Poco satisfecho 4
- Insatisfecho 5

P15 (b). ¿EN RELACIÓN CON LO QUE ESPERABA? ES:

- Mejor 1

- Igual 2
- Peor 3

P16. ¿QUÉ GASTO MEDIO HA TENIDO POR DÍA? (En pesetas y sin contar alojamiento)

- Menos de 1.500 1
- Entre 1.500 y 3.000 2
- Más de 3.000 3

P17. ¿PIENSA VOLVER A LANZAROTE?

- Si 1
- NS / NC 2
- No 3

INDIQUENOS LOS DOS PRINCIPALES MOTIVOS POR LOS QUE NO PIENSA VOLVER:

	P17.1	P17.2
• Ruido	1	1
• Mal clima	2	2
• Deterioro playas	3	3
• Deterioro paisaje	4	4
• Relación calidad / precios	5	5
• Masificación turística	6	6
• Una vez basta	7	7
• Mala infraestructura ocio / diversión	8	8
• Otra / s _____	9	9
_____	10	10

P18. ¿EN CUÁNTAS OCASIONES HA VISITADO LANZAROTE?

- Es la primera vez 1
- Una vez 2
- Dos veces 3
- Más de dos veces 4

P19. A CONTINUACIÓN VAMOS A CITARLE UNA SERIE DE SERVICIOS DE LA ISLA DE LANZAROTE. INDIQUENOS SU VALORACIÓN SOBRE LOS MISMOS.

P19.1 <u>AEROPUERTO</u>	MB	B	R	M	MM	NS/NC
P19.1.1. Recepción	1	2	3	4	5	6
P19.1.2. Instalaciones y mant.	1	2	3	4	5	6
P19.1.3. Relación calidad / precios	1	2	3	4	5	6
P19.1.4. Bar – Restaurante	1	2	3	4	5	6
P19.1.5. Bazares	1	2	3	4	5	6
P19.1.6. Profesionalidad del personal	1	2	3	4	5	6

P19.2 <u>ALOJAMIENTO</u>	MB	B	R	M	MM	NS/NC
P19.2.1. Instalaciones y mant.	1	2	3	4	5	6
P19.2.2. Profesionalidad del personal	1	2	3	4	5	6
P19.2.3. Relación calidad / precios	1	2	3	4	5	6
P19.2.4. Servicios en general	1	2	3	4	5	6

P19.3 <u>EXCURSIONES</u>	MB	B	R	M	MM	NS/NC
P19.3.1. Organización y rutas	1	2	3	4	5	6
P19.3.2. Información	1	2	3	4	5	6

P19.3.3. Guía – intérprete	1	2	3	4	5	6
P19.3.4. Precios	1	2	3	4	5	6
P19.3.5. Autobús	1	2	3	4	5	6
P19.3.6. Conductor	1	2	3	4	5	6
P19.3.7. Carretera / Tráfico	1	2	3	4	5	6
P19.4 <u>TELECOMUNICACIONES</u>	MB	B	R	M	MM	NS/NC
P19.4.1. Servicio de correos	1	2	3	4	5	6
P19.4.2. Servicio de teléfono	1	2	3	4	5	6

P20. AHORA VAMOS A ENUMERARLE UNA SERIE DE TEMAS RELACIONADOS CON EL TURISMO EN LANZAROTE. INDIQUENOS SU VALORACIÓN GLOBAL DE LOS MISMOS.

	MB	B	R	M	MM	NS/NC
P20.1. Restaurantes / Bares	1	2	3	4	5	6
P20.2. Bancos	1	2	3	4	5	6
P20.3. Agencias de Viajes	1	2	3	4	5	6
P20.4. Sanidad.	1	2	3	4	5	6
P20.5. Vehículos s / conductor	1	2	3	4	5	6
P20.6. Taxis	1	2	3	4	5	6
P20.7. Autobuses	1	2	3	4	5	6
P20.8. Supermercados	1	2	3	4	5	6
P20.9. Servicio de agua	1	2	3	4	5	6
P20.10. Oferta de deportes	1	2	3	4	5	6
P20.11. Seguridad ciudadana	1	2	3	4	5	6
P20.12. Oferta de espectáculos	1	2	3	4	5	6
P20.13. Estado de las playas	1	2	3	4	5	6
P20.14. Estado del paisaje	1	2	3	4	5	6
P20.15. Oferta cultural	1	2	3	4	5	6
P20.16. Oferta de prensa	1	2	3	4	5	6
P20.17. Información turística	1	2	3	4	5	6
P20.18. Otra _____	1	2	3	4	5	6

P21. ¿HA VISITADO LOS SIGUIENTES CENTROS TURÍSTICOS? (En caso de repetidor. sólo en este viaje)

P21.1 Jameos del Agua

- Si 1
- No 2 ¿Por qué? (*) _____

P21.2 Montañas del Fuego / Ruta de los Volcanes

- Si 1
- No 2 ¿Por qué? (*) _____

P21.3 Cuevas de los Verdes

- Si 1
- No 2 ¿Por qué? (*) _____

P21.4 Mirador del Río

- Si 1
- No 2 ¿Por qué? (*) _____

P21.5 Monumento al Campesino

- Si 1
- No 2 ¿Por qué? (*) _____

P21.6 Museo Internacional de Arte Contemporáneo “Castillo de S. José”

- Si 1
- No 2 ¿Por qué? (*)_____

(*) NOTA: Cuando la categoría de respuesta sea “NO”, se debe anotar el número de la categoría que a continuación se da, precisándose en caso de que la categoría de respuesta sea la número 5.

- (1) Falta de información
- (2) Falta de tiempo
- (3) No incluido en la excursión
- (4) Lo he visitado en otra ocasión
- (5) Otra. ¿Cuál?

P22. Y YA, POR ÚLTIMO. ¿QUÉ HA ECHADO EN FALTA EN SU VISITA A LANZAROTE?

* MUCHAS GRACIAS Y FELIZ REGRESO *

ENCUESTA DE TURISMO

Nº ENTREVISTA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

DÍA DE LA ENTREVISTA:

HORA:

Good morning / evening, I belong to the “Cabildo Insular de Lanzarote” and we are preparing a paper about tourism in Lanzarote.

We are interested in your opinion about the subject. You have been chosen at random and this inquiry will be anonymous.

Could you please answer this questionnaire?

Q.1.- SEX:

- Man 1
- Woman 2

Q.2.- AGE:

- 18 to 34 1
- 35 to 49 2
- 50 to 64 3
- > 65 4

Q.3.- STUDIES COMPLETED

- Primary 1
- Secondary 2
- University grade 3

Q.4.- WHAT IS YOUR JOB? _____

Q.5.- WHERE ARE YOU FROM? _____

Q.6.- DO PEOPLE IN YOUR COUNTRY KNOW LANZAROTE?

- Yes 1
- No 2
- No answer 3

Q.7.- WHERE DID YOU GET THE INFORMATION ABOUT LANZAROTE?

- Travel agency 1
- Catalogues from tourist operators 2
- Brochures 3
- Shows of tourism 4
- Relatives / friends 5
- Office of tourism 6
- Experience of previous trips 7
- Press 8
- Radio 9
- Television 10
- Others 11

Q.8.- HOW DID YOU ORGANIZE YOUR TRIP?

- Through a travel agency 1
- Personally 2

- Others _____ 3

Q.9.- HOW LONG HAVE YOU BEEN HERE? (DAYS) _____

Q.10.- HAVE YOU COME ALONE OR WITH SOMEONE ELSE?

- Alone 1
- With relatives 2
- With an association 3
- Others 4

Q.11.- WHAT KIND OF ACCOMODATION HAVE YOU CHOSEN?

- Hotel 3/5 * 1
- Apartment 3/5 * 2
- Guest house 1/2 * 3
- Rented apartment 4
- Own appartemente 5
- Friends or relatives ´ house 6
- Others 7
- No answer 8

Q.12.- WHERE IS THE LODGING LOCATED? _____

Q.13.- WHAT KIND OF LODGING DID YOU CHOOSE?

- Full board 1
- Half board 2
- Breakfast 3
- Others 4

Q.14.- WHICH HAVE BEEN THE TWO MAIN REASONS OF YOUR VISIT TO LANZAROTE?

- | | P.14.1 | P.14.2 |
|-----------------------------|--------|--------|
| • Sun / weather | 1 | 1 |
| • Beaches / sea | 2 | 2 |
| • Landscape | 3 | 3 |
| • Reasonable prices | 4 | 4 |
| • Amusement / entertainment | 5 | 5 |
| • Relaxation | 6 | 6 |
| • Sport offers | 7 | 7 |
| • Adventures / exoticism | 8 | 8 |
| • Cultural offers | 9 | 9 |
| • Others | 10 | 10 |

Q.15.- TELL US THE LEVEL OF SATISFACTION OF YOUR HOLIDAYS IN LANZAROTE?

- Very satisfied 1
- Quite satisfied 2
- Rather satisfied 3
- A bit satisfied 4
- No satisfied at all 5

Q.15 (b).- WHAT ABOUT THE LEVEL OF SATISFACTION IN RELATION WITH WHAT YOU EXPECTED?

- Better 1

- The same 2
- Worse 3

Q.16.- WHICH HAVE BEEN THE EXPENSES PER DAY?

- Less than 1.500 ptas. 1
- Between 1.500 and 3.000 ptas. 2
- More than 3.000 ptas. 3

Q.17.- DO YOU THINK YOU WILL COME BACK TO LANZAROTE?

- Yes 1
- No 2
- No answer 3

IF YOU THINK YOU WON'T COME BACK. CAN YOU TELL US THE TWO MAIN REASONS?

	Q.17.1	Q.17.2
• Noise	1	1
• Bad weather	2	2
• Damaged beaches	3	3
• Damaged landscapes	4	4
• No relation quality – prices	5	5
• Too many tourists	6	6
• Once is enough	7	7
• Bad substructure	8	8
• Others _____	9	9
• _____	10	10

Q.18.- HOW MANY TIMES HAVE YOU VISITED LANZAROTE?

- This is the first time 1
- Once 2
- Twice 3
- More than twice 4

Q.19.- WE WOULD LIKE TO KNOW YOU VALUE SEVERAL SERVICES IN LANZAROTE.

Q.19.1 <u>AIRPORT</u>	EXC.	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.19.1.1. Reception	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.2. Instalations – maintenance	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.3. Relations quality / prices	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.4. Bar – Restaurant	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.5. Shops	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.6. Professionalism of personnel	1	2	3	4	5	6

Q.19.2 <u>LODGING</u>	EXC	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.19.2.1. Instalations – maintenance	1	2	3	4	5	6
Q.19.2.2. Professionalism of personnel	1	2	3	4	5	6
Q.19.2.3. Relations quality / prices	1	2	3	4	5	6
Q.19.2.4. Services in general	1	2	3	4	5	6

Q.19.3 <u>EXCURSIONS</u>	EXC	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.19.3.1. Organization & routes	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.2. Information	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.3. Guides – interpreters	1	2	3	4	5	6

Q.19.3.4. Prices	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.5. Coach	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.6. Coach driver	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.7. Roads / traffic	1	2	3	4	5	6

Q.19.4. <u>TELECOMUNICACION</u>	EXC	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.19.4.1. Mail services	1	2	3	4	5	6
Q.19.4.2. Telephone services	1	2	3	4	5	6

Q.20.- NOW, WE ARE GOING TO GIVE YOU A LIST OF SEVERAL ASPECTS RELATING TO TOURISM IN LANZAROTE. TELL US HOW YOU VALUE THEM.

	EXC	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.20.1. Restaurants / bars	1	2	3	4	5	6
Q.20.2. Banks	1	2	3	4	5	6
Q.20.3. Travel agencies	1	2	3	4	5	6
Q.20.4. Sanitary services	1	2	3	4	5	6
Q.20.5. Rented cars	1	2	3	4	5	6
Q.20.6. Taxis	1	2	3	4	5	6
Q.20.7. Buses	1	2	3	4	5	6
Q.20.8. Supermarkets	1	2	3	4	5	6
Q.20.9. Water supply	1	2	3	4	5	6
Q.20.10. Sports offers	1	2	3	4	5	6
Q.20.11. Shows offers	1	2	3	4	5	6
Q.20.12. Citizen safety	1	2	3	4	5	6
Q.20.13. State of beaches	1	2	3	4	5	6
Q.20.14. State of landscape	1	2	3	4	5	6
Q.20.15. Cultural offers	1	2	3	4	5	6
Q.20.16. Press offers	1	2	3	4	5	6
Q.20.17. Touristic information	1	2	3	4	5	6
Q.20.18. Others _____	1	2	3	4	5	6

Q.21.- HAVE YOU VISITED THE FOLLOWING TOURISTIC CENTRES? (IN CASE OF SECOND VISIT. TELL US ONLY ABOUT THIS TIME)

Q.21.1. Jameos del Agua

- Yes 1
- No 2 Why? (*) _____

Q.21.2. Montañas del Fuego / Ruta de los Volcanes

- Yes 1
- No 2 Why? (*) _____

Q.21.3. Cueva de los Verdes

- Yes 1
- No 2 Why? (*) _____

Q.21.4. Mirador del Río

- Yes 1
- No 2 Why? (*) _____

Q.21.5. Monumento al Campesino

- Si 1
- No 2 Why? (*) _____

Q.21.6. Museo Internacional de Arte Contemporáneo "Castillo de S. José"

- Si 1

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:
DIA DE LA ENTREVISTA:

HORA:

Guten Morgen, guten tag, ich arbeite für C.I.L. (die Autonome Regierung der Insel) und wir machen, zur Zeit, ein Studium über das Tourismus in Lanzarote.

Wir haben grossen interessen an Ihrer Meinung, aber Sie sind zufällig gewählt und die Umfrage wird Anonym seien.

Würden Sie so nett seien um uns die folgenden Fragen zu beantworten?

P.1. GESCHLECHT

- Männlich 1
- Weiblich 2

P.2. ALTE

- 18 – 34 1
- 35 – 49 2
- 50 – 64 3
- > 65 4

P.3. STUDIUM (NIVEAU)

- Elementarschule 1
- Gymnasium 2
- Hohe (Universität) 3

P.4. BERUF _____

P.5. HERKUNFT _____

P.6. IST LANZAROTE BEKANNT DORT WO SIE LEBEN?

- Ja 1
- Nein 2
- Swn 3

P.7. WELCHE AUSKUNFTSQUELLE HABEN SIE BENUTZT UM LANZAROTE ZU WAHLEN?

- Reisegesellschaft 1
- Katalog 2
- Brochure 3
- Tourismus Ausstellungen 4
- Familia / freunde 5
- Friendsverkehrbüro 6
- Erfahrung aus vormalige Reisen 7
- Zeitung 8
- Radio 9
- Fernsehen 10
- Anders. Welche? _____ 11

P.8. WIE HABEN SIE IHRE REISE ORGANISIERT?

- Durch Reisegesellschaften 1
- Direkt 2
- Anders 3

P.9. WIE VIELE TAGE SIND SIE DIESMAL GEBLIEBEN? _____

P.10. SIND SIE ALLEIN GEKOMMEN ODER MIT ANDERE LEUTE?

- Allein 1
- Mit familien / Freund – in 2
- Mit gruppen 3
- Anders 4

P.11. WO HABEN SIE UNTERKUNFT GEHABT?

- Hotel 3 / 5 Sternen 1
- Appartement 3 / 5 2
- Pension 1 / 2 3
- Gemietetes Appartement 4
- Eigenes Appartement 5
- Freunden Haus / Familien 6
- Anders _____ 7
- Swn _____ 8

P.12. NAME (HOTEL. APPARTEMENT) _____

P.13. WELCHE ERNAHRUNGSWEISE HATTEN SIE?

- V.P. 1
- H.P. 2
- Frühstück 3
- Anders 4

P.14. AUS WELCHEN GRUNDEN HABEN SIE LANZAROTE BESUCHT? (ZWEIE)

- | | P.14.1 | P.14.2 |
|--|--------|--------|
|--|--------|--------|

P.15. SANGEN SIE UNS WIE ZUFRIEDEN SIE UBER IHREN URLAUB IN LANZAROTE

- Sehr – Zufrieden 1
- Genügend Zufrieden 2
- Zufrieden 3
- Wening zufrieden 4
- Unzufrieden 5

P.15. (b) MIT BEZUG ZU IHREN ERWARTUNGEN, ES IST:

- Besser 1
- Gleich 2
- Schlechter 3

P.16. DURCHSCHNITTLICHER KOST PRO TAG UND IN PTAS. (OHNE UNTERKUNT)

- Unter 1.500 1
- Zwischen 1.500 – 3.000 2
- Mehr als 3.000 3

P.17. DENKEN SIE NOCH EINMAL ZURÜCK NACH LANZAROTE ZU KOMMEN?

- Ja 1
- Swn 2
- Nein 3

NENNEN SIE UNS ZWEI HAUPTGRUNDEN AUS WELCHEN SIE NICHT MEHR ZURÜCK KOMMEN WURDEN.

	P.17.1	P.17.2
• Larm	1	1
• Schlechtes	2	2
• Beschädigung der Stränden	3	3
• Landschaft Verderbung	4	4
• Beziehung Qualität / Preise	5	5
• Touristische Vermassung	6	6
• Einmail ist genug	7	7
• Schlechter Unterbau / Musse / Unterhaltung	8	8
• Anders _____	9	9
• _____	10	10

P.18. WIE OFT HABEN SIE LANZAROTE BESUCHT?

- Erste Male 1
- (+) Einmal 2
- Zwei Male 3
- Mehr als drei Male 4

P.19. WIR WERDEN IHNEN EINE REIHE DIENSTLEISTUNGEN (IN LANZAROTE) NENNEN. SAGEN SIE UNS, BITTE, IHRE WERTBESTIMMUNG ÜBER SIE.

P.19.1. <u>FLUGHAFEN</u>	SG	G	R	SCH	S.SCH	SWN
P.19.1.1 Empfang	1	2	3	4	5	6
P.19.1.2 Einrichtungen / Erhaltung	1	2	3	4	5	6
P.19.1.3 Beziehung Qualität / Preise	1	2	3	4	5	6
P.19.1.4 Bar – Restaurant	1	2	3	4	5	6
P.19.1.5 Bazar / Boutiques	1	2	3	4	5	6
P.19.1.6 Personalberufmassig	1	2	3	4	5	6

P.19.2. UNTERKUNFT

P.21.5 Monumento al Campesino. Bauerndenkmal

- Ja 1

- Nein 2 Warum? (*) _____

P.21.6 Schloss San José (Zetgenössisches Kunst Museum)

- Ja 1
- Nein 2 Warum? (*) _____

- (*) Warum ?
- 1.- Mangel an Auskunft
 - 2.- Mangel an Zeit
 - 3.- Im Ausflug nicht inklusiv
 - 4.- Ich habe ihn andere Male besucht
 - 5.- Anders _____

P.22. UND ZUM SCHLUSS, WAS HABEN SIE IN LANZAROTE VERMISST?

HERZLICHEN DANK UND EINE SCHÖNE REISE ZURÜCK

ENCUESTA TURISMO

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: (ENCUESTADO)

0.- Eladia.....17
1.- M ^a Mar.....14
2.- Roberto.....11
3.- M ^a Dolores.....337
4.- Yolanda.....61
5.- Anabel.....3
6.- Beatriz.....52
7.- Carmen.....17
8.- Margarita.....26
9.- Pablo.....99

P1.- SEXO (P1)

1.- Hombre.....46.9%299
2.- Mujer.....52.6%335
3.- NS/NC.....0.5%3

P2.- EDAD (P2)

1.- Entre 18 y 34.....36.4%232
2.- Entre 35 y 49.....32.5%207
3.- Entre 50 y 64.....21.9%140
4.- Más de 65.....9.2%58

P3.- NIVEL DE ESTUDIOS

0.- NS/NC.....0.8%5
1.- Primarios.....17.9%114
2.- Medios.....54.2%345
3.- Superiores.....27.1%173

P4.- PROFESIÓN (P4)

EMPLEADOS POR CUENTA AJENA

1.-	Director de empresa, directivo.....	5.0%	32
2.-	Empleados de nivel superior.....	6.5%	41
3.-	Funcionarios nivel superior (Título superior).....	3.3%	21
4.-	Jefes generales de las Fuerzas Armadas.....	0.1%	1
5.-	Oficiales de las Fuerzas Armadas.....	0.5%	3
6.-	Técnicos medios.....	5.5%	35
7.-	Funcionarios de nivel medio.....	4.7%	30
8.-	Empleados de nivel medio (auxiliares.admintvos)...	8.0%	51
9.-	Vendedores, agentes comerciales, (dependientes).	5.0%	32
10.-	Capataces, encargados, contra maestres.....	1.3%	8
11.-	Suboficiales de las Fuerzas Armadas.....	0.5%	3
12.-	Obreros cualificados, especialistas.....	7.7%	49
13.-	Empleados subalternos, conserjes, etc.....	1.9%	12
14.-	Peones y obreros sin cualificar.....	1.9%	12
15.-	Personal manual de servicios no cualificados.....	1.7%	11
16.-	Jornaleros del campo.....	0.3%	2
17.-	Otra ocupación por cuenta ajena.....	2.8%	18

TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA

18.-	Agricultor, empresario agrario con asalariados.....	1.3%	8
19.-	Agricultor sin asalariados.....	0.0%	0
20.-	Empresario de industria, comercio u otra activ. de servicios de tipo medio o grande con asalariados..	1.9%	12
21.-	Industrial, comerciante o empresario de otra activ. de servicios de tipo pequeño sin asalariados.....	3.5%	22
22.-	Profesional liberal.....	4.7%	30
23.-	Trabajador independiente, autónomo, artesano (vendedor autónomo).....	3.5%	22
24.-	Otra ocupación por cuenta propia.....	2.2%	14
25.-	Inactivo.....	0.6%	4
26.-	Ama de casa. sus labores.....	11.5%	73
27.-	Parado.....	0.1%	1
28.-	Jubilado.....	8.8%	56
29.-	Estudiante.....	1.7%	11
30.-	No sabe / no contesta.....	3.6%	23

P5.- PROCEDENCIA (P5)

1.- Bélgica.....	10	1.6%
2.- Alemania.....	137	21.5%
3.- Finlandia.....	45	7.1%
4.- Inglaterra.....	225	35.3%
5.- Holanda.....	25	3.9%
6.- Irlanda.....	5	0.8%
7.- Dinamarca.....	31	4.9%
8.- Noruega.....	32	5.0%
9.- Suecia.....	66	10.4%
10.- España.....	29	4.5%
12.- Francia.....	6	0.9%
14.- Austria.....	5	0.8%
16.- Suiza.....	21	3.3%

P6.- ¿SE CONOCE LANZAROTE EN SU LUGAR DE RESIDENCIA? (P6)

1.- SI.....	72.2%	460
2.- NO.....	25.0%	159
3.- NS/NC.....	2.8%	18

P7.- ¿QUÉ FUENTE DE INFORMACIÓN UTILIZÓ PARA ELEGIR SU VIAJE A LANZAROTE? (ELEGIR_V)

1.- Agencia de viajes.....	45.0%	287
2.- Catálogo de TT.OO.....	11.8%	75
3.- Folletos.....	8.5%	54
4.- Ferias de Turismo.....	0.9%	6
5.- Familiar / amigo.....	20.9%	133
6.- Oficina de turismo.....	0.9%	6
7.- Experiencia de viajes anteriores..	8.3%	53
8.- Prensa.....	0.5%	3
9.- Radio.....	0.5%	3
10.- Televisión.....	1.0%	6
11.- Otra. ¿cuál?.....	1.7%	11

P8.- ¿DE QUÉ FORMA ORGANIZÓ SU VIAJE? (P8)

1.- A través de agencia de viaje.....	76.3%	486
2.- Directamente.....	21.7%	138
3.- Otra.....	2.0%	13

P9.- ¿CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN DE SU ESTANCIA? (En días)
(ESTANCIA)

1.- Más de 21 días.....	19
2.- 21 días.....	86
3.- 20 días.....	1
4.- 19 días.....	0
5.- 18 días.....	1
6.- 17 días.....	1
7.- 16 días.....	0
8.- 15 días.....	5
9.- 14 días.....	324
10.- 13 días.....	0
11.- 12 días.....	1
12.- 11 días.....	2
13.- 10 días.....	8
14.- 9 días.....	1
15.- 8 días.....	0
16.- 7 días.....	165
17.- Menos de 7 días.....	23

P10.- ¿HA VENIDO USTED SOLO O CON OTRAS PERSONAS? (P10)

1.- Solo.....	11.2%	71
2.- Con familia.....	75.5%	481
3.- Con asociación.....	8.6%	55
4.- Otros (amigos. etc.).....	4.7%	30

P11.- ¿QUÉ TIPO DE ALOJAMIENTO HA UTILIZADO?

1.- Hotel 3 / 5.....	77	12.1%
2.- Apartamento 3 / 5.....	326	51.2%
3.- Pensiones 1 / 2.....	4	0.6%
4.- Apartamento alquilado.....	111	17.4%
5.- Apartamento propio.....	31	4.9%
51.- Time sharing.....	18	2.8%
6.- Casa de amigos / familia.....	30	4.7%
7.- Otro.....	2	0.3%
8.- NS / NC.....	38	6.0%

P12.- NOMBRE (LUGAR) DEL ESTABLECIMIENTO (P12)

0.- NS/NC.....	17	2.6%
1.- Puerto del Carmen (Tías).....	410	64.3%
2.- Playa Blanca (Yaiza).....	67	10.5%
3.- Costa Teguisse (Teguisse).....	122	19.2%
4.- La Graciosa (Teguisse).....	1	0.2%
5.- Arrecife (Arrecife).....	4	0.6%
6.- La Santa (Tinajo).....	1	0.2%
9.- Mala (Haría).....	1	0.2%
10.- San Bartolomé (San Bartolomé)....	1	0.2%
11.- Otros.....	13	2.0%

P13.- ¿QUÉ RÉGIMEN DE PENSIÓN ADOPTÓ? (P13)

1.- Completa.....	25	3.9%
2.- Media.....	101	15.9%
3.- Desayuno.....	55	8.7%
4.- Otro.....	456	71.5%

P14.- ¿CUÁLES HAN SIDO LAS DOS PRINCIPALES RAZONES POR LAS QUE HA VISITADO LANZAROTE?

	(OBJE_VIS) P.14.1	(P142) P.14.2
1.- Sol / clima.....	410	106
2.- Playas / mar.....	52	129
3.- Paisaje.....	61	127
4.- Precios razonables.....	0	12
5.- Diversión / entretenimiento.....	9	12
6.- Descanso / relax.....	68	184
7.- Oferta deportiva.....	6	10
8.- Aventura / exotismo.....	7	12
9.- Oferta cultural.....	1	3
10.- Otra.....	14	33
102.- Vacaciones navidad.....	0	1
103.- Divertirse.....	0	1
104.- Otras (visitar amigos).....	9	7

P15.- INDIQUENOS EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE SUS VACACIONES EN LANZAROTE. (P15)

0.- NS / NC.....	1	0.1%
1.- Muy satisfecho.....	231	36.3%
2.- Bastante satisfecho.....	290	45.5%
3.- Medianamente satisfecho.....	98	15.4%
4.- Poco satisfecho.....	8	1.3%
5.- Insatisfecho.....	9	1.4%

P15 (b). ¿EN RELACIÓN CON LO QUE ESPERABA? ES: (P15B)

1.- Mejor.....	213	33.4%
2.- Igual.....	344	54.0%
3.- Peor.....	80	12.6%

P16.- ¿QUÉ GASTO MEDIO HA TENIDO POR DÍA? (En pesetas y sin contar alojamiento) (P16)

1.- Menos de 1.500.....	36	5.7%
2.- Entre 1.500 y 3.000.....	268	42.1%
3.- Más de 3000.....	327	51.3%
4.- NS / NC.....	6	0.9%

P17.- ¿PIENSA VOLVER A LANZAROTE? (P17)

1.- Sí.....	545	85.6%
2.- NS / NC.....	37	5.8%
3.- No.....	55	8.6%

INDÍQUENOS LOS DOS PRINCIPALES MOTIVOS POR LOS QUE NO PIENSA VOLVER

	(P171) P17.1	(P172) P17.2
1.- Ruido.....	2	3
2.- Mal clima.....	5	3
3.- Deterioro playas.....	1	0
4.- Deterioro paisaje.....	0	2
5.- Relación calidad / precios.....	9	9
6.- Masificación turística.....	1	4
7.- Una vez basta.....	21	1
8.- Mala infraestructura ocio / diversión..	4	3
9.- Otra / s.....	3	18
10.- Otra.....	0	5
91.- Mal servicio.....	2	0
92.- Demasiado caro.....	2	1
93.- Otros.....	5	6

P18.- ¿EN CUÁNTAS OCASIONES HA VISITADO LANZAROTE? (P18)

0.- NS / NC.....	2	0.3%
1.- Es la primera vez.....	371	58.3%
2.- Una vez.....	56	8.8%
3.- Dos veces.....	108	16.9%
4.- Más de dos veces.....	100	15.7%

P19.- A CONTINUACIÓN VAMOS A CITARLE UNA SERIE DE SERVICIOS DE LA ISLA DE LANZAROTE. INDÍQUENOS SU VALORACIÓN SOBRE LOS MISMOS.

P19.1 <u>AEROPUERTO</u>	MB 1	B 2	R 3	M 4	MM 5	NS/NC 6
Recepción (P1911).....	.101	...4168112720
Instalaciones y mant. (P1912).....	...77	...403	...11714125
Relación calidad/precios (P1913).....	...15	...201	...189	...118	...5856
Bar – Restaurant (P1914).....	...19	...231	...25493	...36104
Bazares (P1915).....	...24	...217	...13361	...33169
Profesionalidad del personal.....	...51	...3778697107

P19.2 ALOJAMIENTO

Instalaciones y mant. (P1921).....	116	378	63	13	12	55
Profesionalidad del personal(P1922)	110	314	126	13	8	66
Relación calidad / precios (P1923)	65	271	175	52	12	62
Servicios en general (P1924)	89	357	107	13	9	62

P19.3 EXCURSIONES

Organización y rutas (P1931).....	...50	...1714361366
Información (P1932).....	...46	...1655081367
Guía – interprete (P1933).....	...68	...14736140372
Precios (P1934).....	...10	...11599405368
Autobús (P1935).....	...39	...1834200373
Conductor (P1936).....	...57	...1752560374
Carretera / tráfico (P1937).....	...36	...13279211368

P19.4 TELECOMUNICACIONES

Servicio de Correos (P1941).....5266164	...99382
Servicio de Teléfono (P1942).....	...24806491	.221156

P20.- AHORA VAMOS A ENUMERARLE UNA SERIE DE TEMAS RELACIONADOS CON EL TURISMO EN LANZAROTE. INDÍQUENOS SU VALORACIÓN GLOBAL DE LOS MISMOS.

	MB 1	B 2	R 3	M 4	MM 5	NS/NC 6
Restaurantes/Bares (REST_BAR)....	...83	...346	...1405378
Bancos (BANCOS).....	...46	...4107816384
Agencias de viajes (A_VIAJES) sto..	...28	...31196141187
Sanidad (SANIDAD).....	...32	...1759881	...30221
Vehículos s/conductor (VEHÍCULO).	...47	...29295298166
Taxis (TAXIS).....	...54	...35991246103
Autobuses (BUS).....	...17	...2537780	...27183
Supermercados (SUPER).....	...44	...348	...13234	...1960
Servicio de agua (AGUA).....	...45	...4198632	...2134
Oferta de deportes (DEPORTE).....	...36	...28872155221
Seguridad ciudadana (SEGURIDAD)	...16	...2417234	...15259
Oferta de espectáculos (ESPECTA).	...37	...32991418131
Estado de las playas (PLAYAS).....	.134	...4045319126
Estado del paisaje (PAISAJE).....	.157	...3835410528
Oferta cultural (CULTURA).....	...39	...1857528	...16294
Oferta de prensa (PRENSA).....	...40	...2409021	...18228
Información turística (INFORM_T)....	...43	...337	...12823	...1987
Otra (P2018).....79720611

P21.- ¿HA VISITADO LOS SIGUIENTES CENTROS TURÍSTICOS? (En caso de repetidor, sólo en este viaje)

	SI	NO				
		Falta inform.	Falta tiempo	No exc.	Vis. ya	Otra
(P211) <u>Jameos del Agua</u>	459	19	44	3	65	46
(P212) <u>Montañas del Fuego / R. de los Volcanes</u>	498	8	34	3	55	38
(P213) <u>Cuevas de los Verdes</u>	375	31	49	16	80	85
(P214) <u>Mirador del Río</u>	400	41	48	13	74	60
(P215) <u>Monumento al Campesino</u>	317	68	55	47	65	84
(P216) <u>Museo Internacional de arte Contemporáneo "Castillo"</u>	153	168	71	75	64	105

P22. Y YA. POR ÚLTIMO. ¿QUÉ HA ECHADO EN FALTA EN SU VISITA A LANZAROTE?

0.- Telecomunicaciones.....60.9%

1.- Comida (té. tostadas. leche).....	11	1.7%
2.- Nada.....	284	44.6%
3.- Diversión.....	19	3.0%
4.- Otros.....	35	5.5%
5.- Servicios (agua. electricidad).....	11	1.7%
6.- Buen clima.....	40	6.3%
7.- Precios.....	57	8.9%
8.- Bebida.....	1	0.2%
9.- Información.....	22	3.5%
10.- Lugares, comida, cosas típicas, folklore....	37	5.8%
11.- Mal estado medio ambiente-construcción..	13	2.0%
12.- Poca profesionalidad.....	20	3.1%
13.- Zonas verdes.....	14	2.2%
14.- Tráfico carreteras.....	16	2.5%
15.- Masificación, tranquilidad.....	28	4.4%
16.- Transporte público.....	12	1.9%
17.- Oferta cultural y deportiva.....	7	1.1%
18.- Tiendas	3	0.5%
19.- Seguridad ciudadana.....	1	0.2%

ESTATUS (status)

0.- NS / NC.....	44	6.9%
1.- Clase alta.....	23	3.6%
2.- Clase media alta.....	93	14.6%
3.- Clase media media.....	241	37.8%
4.- Clase media baja.....	187	29.4%
5.- Clase baja.....	49	7.7%

