

**CABILDO DE LANZAROTE**  
**CENTRO DE DATOS**

**ENCUESTA**  
**DE**  
**TURISMO**

A3  
19

AGOSTO 1995

# ÍNDICE

	<u>Pag.</u>
PRESENTACIÓN.....	1
0.- CONSIDERACIONES PREVIAS.....	2
1.- FICHA TÉCNICA.....	3
2.- DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.....	5
3.- CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.....	6
INFORME DE LOS RESULTADOS	
I.- CONOCIMIENTO DE LANZAROTE EN EL EXTERIOR.....	9
I.1.- Destinos vacacionales alternativos.....	10
II.- OCASIONES DE VISITA A LANZAROTE.....	12
III.- FUENTE DE INFORMACIÓN.....	14
IV.- FACTORES QUE HAN INFLUIDO EN LA ELECCIÓN DEL VIAJE.....	16
V.- ORGANIZACIÓN DEL VIAJE.....	18
V.1.- Contratación de servicios a través de Agencias.....	19
V.2.- Coste medio del servicio contratado.....	21
V.3.- Forma de visita.....	23
VI. TIPO DE ALOJAMIENTO.....	24
VI.1.- Opiniones sobre el alojamiento.....	26
VII.- ESTANCIA MEDIA.....	28
VIII.- GASTO MEDIO DIARIO.....	30

IX.- GRADO DE SATISFACCIÓN.....	32
IX.1.- Grado de cumplimiento de expectativas....	34
IX.2.- Recomendación de Lanzarote como destino..	35
X.- INTENCIÓN DE VOLVER.....	36
X.1.- Razones para no volver.....	36
XI.- VALORACIÓN DE INSTALACIONES.....	38
XI.- Porcentaje de utilización de instalaciones.	40
XII.- VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS.....	41
XIII.- PRINCIPALES DEFICIENCIAS DETECTADAS.....	46
XIV.- PRINCIPALES ELEMENTOS DE AGRADO.....	48
XV.- VALORACIÓN DE LOS CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DEL CABILDO DE LANZAROTE.....	50
CONCLUSIONES.....	52

## **PRESENTACIÓN**

La presente ENCUESTA DE TURISMO (AGOSTO 1995), al igual que las efectuadas en los años 1990, 1991, 1992, 1993, 1994 y Febrero de 1995, ha sido realizada por el Cabildo de Lanzarote al objeto de conocer las características actuales de la demanda turística, así como las peculiaridades y el grado de aceptación del producto turístico ofrecido en la isla de Lanzarote.

Este objetivo genérico se concreta en los siguientes aspectos:

- Perfil sociológico de la demanda actual: procedencia de los turistas, situación socioprofesional, nivel de estudios, etc.
- Obtención de cierto grado de conocimiento sobre la competencia y el grado de fidelidad de los visitantes.
- Organización y motivos del viaje, fuente de información, tipo de alojamiento y opiniones sobre el mismo.
- Grado de satisfacción, intención de volver y cumplimiento de expectativas.
- Valoración de los elementos de la oferta: establecimientos, servicios, medioambiente, etc.

Asimismo, se realiza un análisis comparativo mediante series temporales, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en Encuestas de características similares realizadas en la isla por este Cabildo durante los años mencionados anteriormente.

Por último, conviene resaltar que **por primera vez este Estudio se efectúa en temporada de verano.**

## **0.- CONSIDERACIONES PREVIAS**

Este apartado hace referencia a una serie de consideraciones importantes que han de ser contempladas al analizar los resultados y conclusiones de la Encuesta.

- A la hora de definir la composición de la muestra se dispuso como única fuente de información la nacionalidad de los turistas que visitan la isla.

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

- Por último, los resultados hacen referencia, por el período de su obtención, al turismo de temporada de verano.

## **1.- FICHA TÉCNICA**

El informe que se presenta a continuación está referido a la Encuesta de Turismo efectuada en **Agosto de 1995 (A-95)**, además se hace una comparación, mediante series temporales, con las Encuestas de Turismo realizadas en Lanzarote en los años 1990, 1991, 1992, 1993, 1994 y Febrero de 1995 (F-95). El diseño de la muestra es similar y las características técnicas son las siguientes:

**·Universo:** población turística mayor de 18 años de la isla de Lanzarote.

**·Ámbito de estudio:** isla de Lanzarote.

**·Tamaño de la muestra:** los tamaños de las muestras para los diferentes años son los siguientes:

1990:	637	entrevistas
1991:	577	"
1992:	548	"
1993:	604	"
1994:	512	"
F-95:	589	"
A-95:	583	"

**·Error muestral máximo:** la muestra definida con un nivel de confianza del 95%, para  $p=q=50$  (máxima indeterminación), supone un error de:

1990:	± 3,9 %
1991:	± 4,1 %
1992:	± 4,2 %
1993:	± 4,0 %
1994:	± 4,4 %
F-95:	± 4,0 %
A-95:	± 4,1 %

**·Tipo de muestreo:** estratificado según cuotas de sexo, edad y nacionalidad. Estableciéndose estas dos últimas variables en base al censo de la CE.

**·Procedimiento de muestreo:** al azar: selección aleatoria de los individuos mediante cuotas de sexo, edad y nacionalidad.

**Tipo de entrevista:** personal mediante cuestionario estructurado compuesto por 25 items, cuya duración fue de 12-15 minutos. Las entrevistas se efectuaron utilizando la lengua vernácula de los entrevistados y se realizaron en la zona de "salidas" del aeropuerto de Lanzarote.

**Fecha de realización del trabajo de campo:**

1990: Enero  
1991: Marzo  
1992: Febrero  
1993: Febrero  
1994: Marzo  
F-95: Febrero  
A-95: Agosto

**Dirección de los Estudios:** MIGUEL ÁNGEL MARTÍN ROSA (Colegiado nº 3.345 del Ilustre Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en CC.PP. y Sociología).

**Realización:** CENTRO DE DATOS del Cabildo de Lanzarote.

## **2.- DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA**

La muestra quedó distribuida de la siguiente forma:

### **PROCEDENCIA:**

	%
Alemania	21.4
Gran Bretaña	38.7
Holanda	5.8
Italia	3.0
España	20.5
Otros (*)	10.2

(\*) Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza y Luxemburgo.

### **EDAD:**

	%
Entre 18 y 34 años	38.7
Entre 35 y 49 años	30.0
Entre 50 y 64 años	22.9
Más de 65 años	8.2

### **SEXO:**

	%
Varones	48.6
Mujeres	51.4

### **3.- CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA**

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

#### **NIVEL DE ESTUDIOS (%):**

	<u>1992</u>	<u>1993</u>	<u>1994</u>	<u>F-95</u>	<u>A-95</u>
Estudios primarios	19.9	13.0	21.4	20.7	23.3
Estudios medios	46.4	49.0	46.1	46.8	46.6
Estudios superiores	33.6	37.9	32.4	32.5	30.0

#### **ESTATUS (%):**

	<u>1992</u>	<u>1993</u>	<u>1994</u>	<u>F-95</u>	<u>A-95</u>
Clase alta	1.3	1.2	0.0	1.9	1.4
Clase media-alta	15.2	13.1	13.1	12.6	18.4
Clase media-media	59.5	68.5	65.8	63.5	40.3
Clase media-baja	16.4	10.9	17.2	18.2	32.1
Clase baja	4.7	2.7	2.7	3.1	7.7
NS/NC	2.9	3.7	1.2	0.7	0.2
Puntuación.....	4,79	5,01	5,26	4,79	4,34

El estatus socioeconómico del turista de verano es menor que el de invierno y es más bajo que el observado en todas Encuestas anteriores; en general estaría dentro de la clase media-media, aunque con un puntuación baja.

Por otro lado, debido a la escasa representatividad de los extremos (clases alta y baja), en posteriores análisis se utilizarán sólo los siguientes órdenes: clase media-alta (fusionada con clase alta), media-media y media-baja (fusionada con clase baja).

### ZONAS TURÍSTICAS (%):

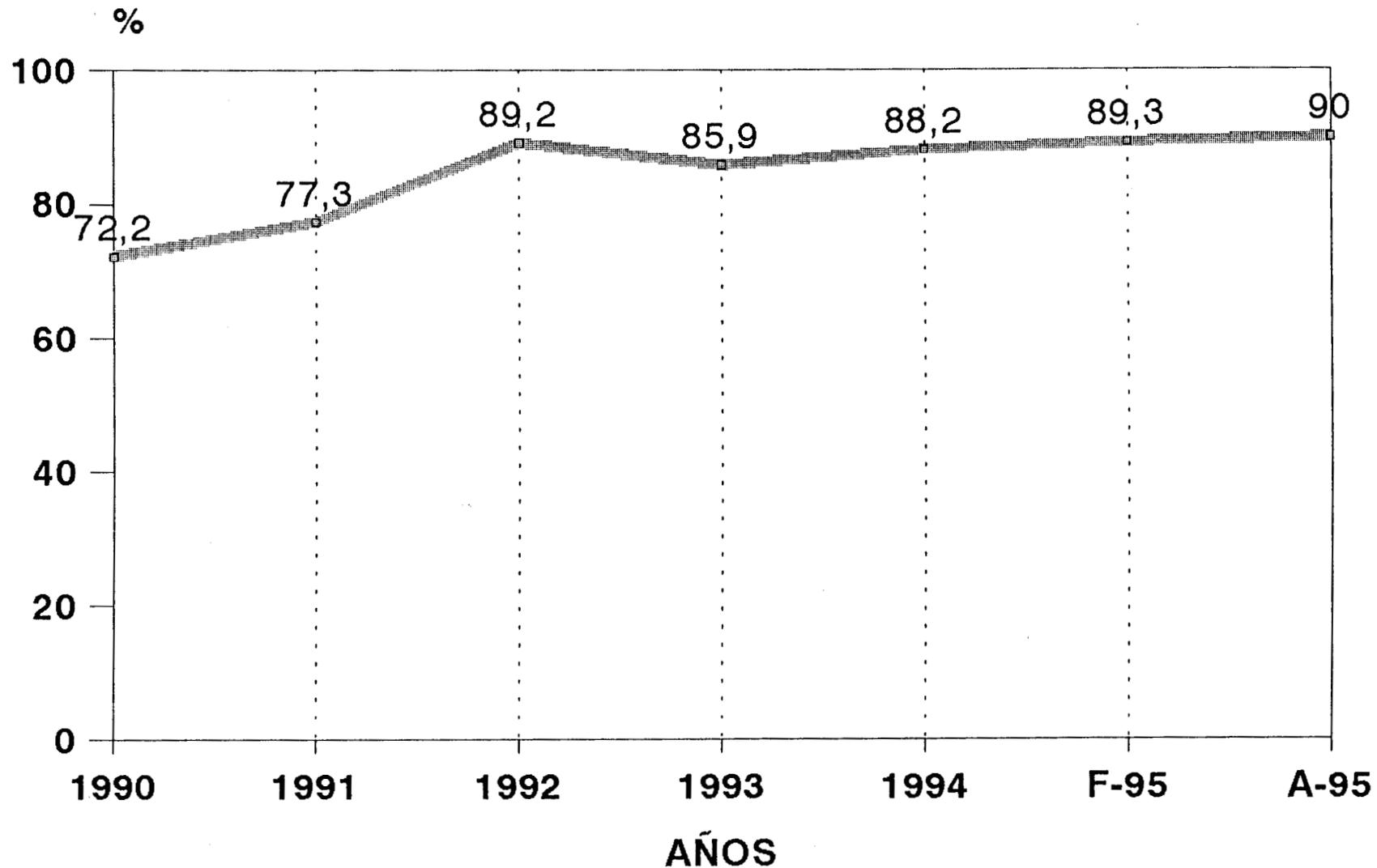
	<u>1992</u>	<u>1993</u>	<u>1994</u>	<u>F-95</u>	<u>A-95</u>
Puerto del Carmen	58.7	53.6	51.7	58.4	54.8
Playa Blanca	12.3	16.9	13.7	13.5	12.5
Costa Teguisse	25.8	25.9	28.8	21.5	26.7
Otras	2.8	3.6	5.8	6.6	6.0

**PROFESIONES:**

	%			
	1993	1994	F-95	A-95
<b>EMPLEADOS POR CUENTA AJENA</b>				
Director de empresa, directivo.....	1.6	0.9	3.0	3.8
Empleados de nivel superior.....	3.6	1.9	2.3	3.3
Funcionarios de nivel superior (título superior).....	1.5	0.3	0.6	2.0
Oficiales de las Fuerzas Armadas.....	0.8	0.3	0.3	-
Técnicos medios.....	5.2	5.7	5.4	6.7
Funcionarios de nivel medio.....	6.7	3.7	5.2	3.4
Empleados de nivel medio (administrativos).....	14.2	15.3	14.3	11.0
Vendedores, agentes comerciales, etc. (dependientes).	7.3	10.4	7.3	3.6
Capataces, encargados, contra maestres.....	2.1	3.7	3.7	1.7
Suboficiales de las Fuerzas Armadas.....	-	-	-	0.5
Obreros calificados, especialistas.....	4.7	3.7	4.0	4.5
Personal manual de servicios calificado.....	4.5	3.5	5.9	6.7
Empleados subalternos, conserjes, etc.....	1.5	2.5	1.5	0.6
Peones y obreros sin calificar.....	1.6	1.1	1.0	3.7
Personal manual de servicios no calificados.....	1.3	1.9	2.0	3.3
Jornaleros del campo.....	-	-	-	0.3
Otra ocupación por cuenta ajena.....	-	-	-	2.4
<b>TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA</b>				
Agricultor, empresario agrario con asalariados.....	-	-	-	-
Agricultor sin asalariados.....	0.6	0.2	1.1	-
Empresario de industria, comercio u otra actividad de servicio de tipo medio o grande con asalariados....	0.3	0.0	0.6	0.6
Industrial, comerciante o empresario de otra actividad de servicios de tipo pequeño sin asalariados.....	4.7	5.7	3.5	2.0
Profesional liberal.....	6.3	9.6	6.6	9.1
Trabajador independiente, autónomo, artesano (vendedor autónomo).....	5.7	3.7	4.9	2.9
Otra ocupación por cuenta propia.....	0.3	0.3	-	0.8
Inactivo.....	0.6	0.0	1.0	0.3
Ama de casa, sus labores.....	6.0	9.0	7.1	9.1
Parado.....	-	0.7	-	0.1
Jubilado.....	13.4	10.4	12.7	6.5
Estudiante.....	4.5	4.1	4.7	10.1

# INFORME DE LOS RESULTADOS

# EVOLUCIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LANZAROTE EN EL EXTERIOR



## **I.1.- Destinos vacacionales alternativos**

En el análisis de la competencia en temporada estival, la característica a destacar es que el **58.1 % de los entrevistados no menciona ninguna alternativa** a Lanzarote. De entre aquellos en los que sí se menciona explícitamente algún destino alternativo destaca los que señalan "*otras islas de Canarias*".

En la siguiente tabla se ofrece en detalle los resultados de esta pregunta.

**Tabla 2: Destinos vacacionales alternativos (A-95)**

**PREGUNTA.-** *Antes de decidirse a pasar sus vacaciones en Lanzarote, ¿había pensado en algún otro destino o lugar?*

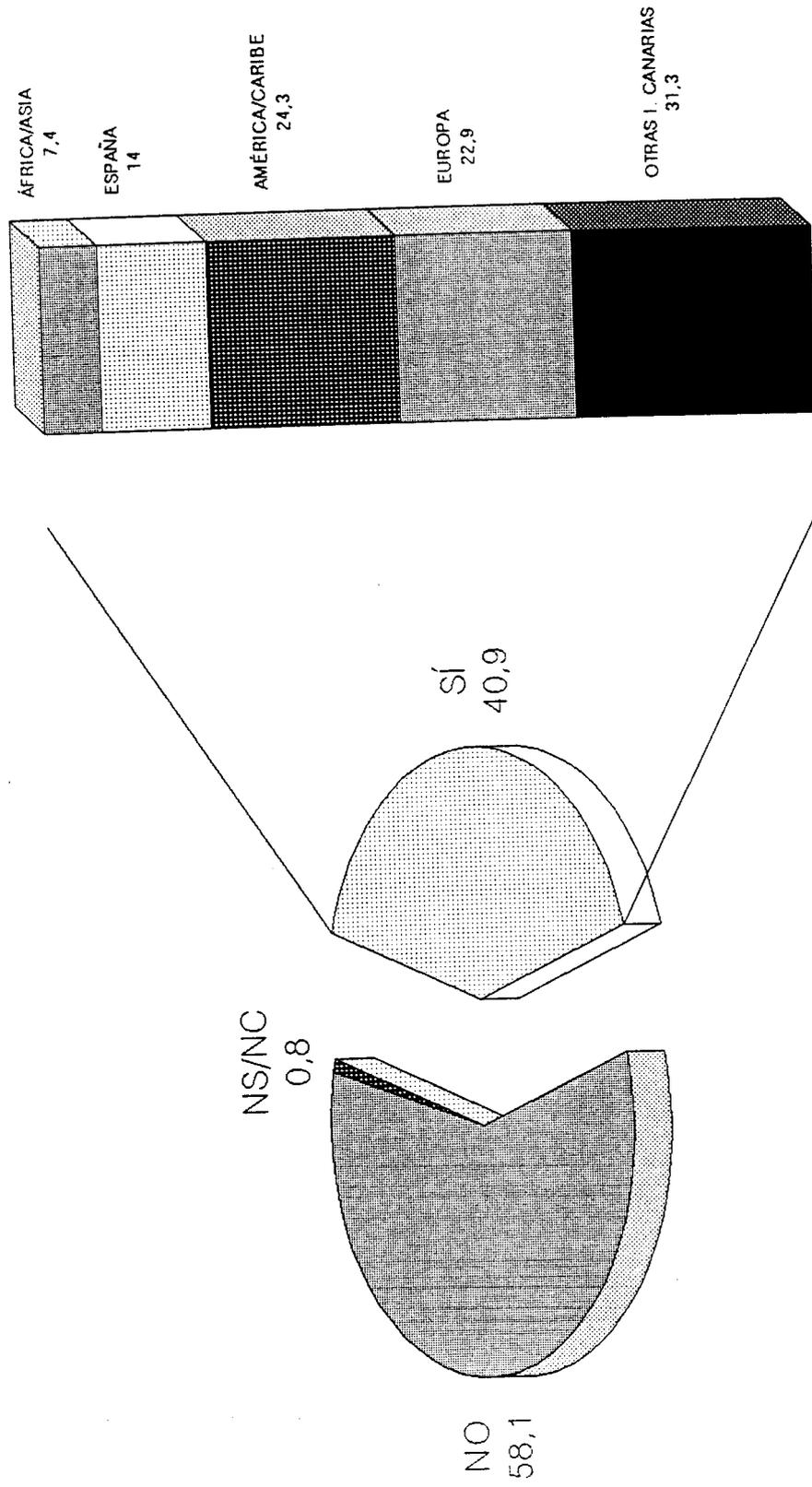
Sí.....	40.9	—	Otras islas Canarias....	31.3
No.....	58.1		América/Caribe/Australia	24.3
NS/NC.....	0.8		Norte África/Asia.....	7.4
			Europa.....	22.9
			España.....	14.0

De la tabla se desprende que el **40 %** de los turistas se había planteado algún otro destino distinto a Lanzarote para pasar las vacaciones de verano. Entre los destinos barajados destaca sobre todo otras islas del Archipiélago Canario (principalmente Tenerife y Gran Canaria).

También tiene su importancia América (EE.UU. y centroamérica), la zona de El Caribe y Europa; España (sur de la Península y Baleares) y el norte de África (Marruecos y Túnez) y, en menor medida, algunos países asiáticos como India y Tailandia.

Si se comparan estos datos con los obtenidos durante la temporada invernal, se observa que durante el invierno las otras islas de Canarias obtenían mayor demanda, siendo menor para los destinos de América, Europa y España.

# DESTINOS VACACIONALES ALTERNATIVOS



DESTINOS

Por último, resulta interesante analizar los destinos barajados según la nacionalidad del turista.

D E S T I N O S

NACIONALIDAD	Otras	Europa	América/	España	Norte
	I. Canarias		Caribe		África
	31.3	24.3	7.4	22.9	14.0
Alemanes	28.8	15.5	4.4	35.5	15.5
Italianos	45.5	18.1	9.0	9.0	18.1
Británicos	31.5	22.8	7.6	23.9	14.1
Holandeses	62.5	25.0	6.2	0.0	6.2
Españoles	10.0	35.0	20.0	20.0	15.0
Otros	26.6	36.6	3.3	20.0	13.3

## **II.- OCASIONES EN QUE HA VISITADO LANZAROTE**

**Tabla 3: Ocasiones en que ha visitado Lanzarote. A-95 (%)**

<b>Primera vez</b>	<b>66.5 %</b>
<b>Una vez</b>	<b>12.0 %</b>
<b>Dos veces</b>	<b>7.2 %</b>
<b>Tres veces</b>	<b>3.0 %</b>
<b>Más de tres veces</b>	<b>11.1 %</b>

El porcentaje de repetidores (aquellos turistas que han visitado la isla como mínimo en una ocasión) es del 33.5 %, similar al registrado en invierno.

**Tabla 4: Comparación con años anteriores (%).**

	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
<b>Primera vez</b>	58.3	59.6	77.0	68.3	72.6	65.4	<b>66.5</b>
<b>Repetidores</b>	41.7	40.4	23.0	31.7	27.4	34.6	<b>33.5</b>

Continúan siendo los británicos quienes mayormente repiten su visita a Lanzarote. Sin embargo, hay que destacar la elevada proporción de holandeses que visita Lanzarote por primera vez.

Se constata nuevamente que el porcentaje de repetidores aumenta con la edad. En la clase media-media el número de visitas es más alto.

## **I.- CONOCIMIENTO DE LANZAROTE EN EL EXTERIOR**

**El grado de conocimiento en el exterior de la isla de Lanzarote como destino turístico sigue su línea ascendente tal como refleja el siguiente cuadro.**

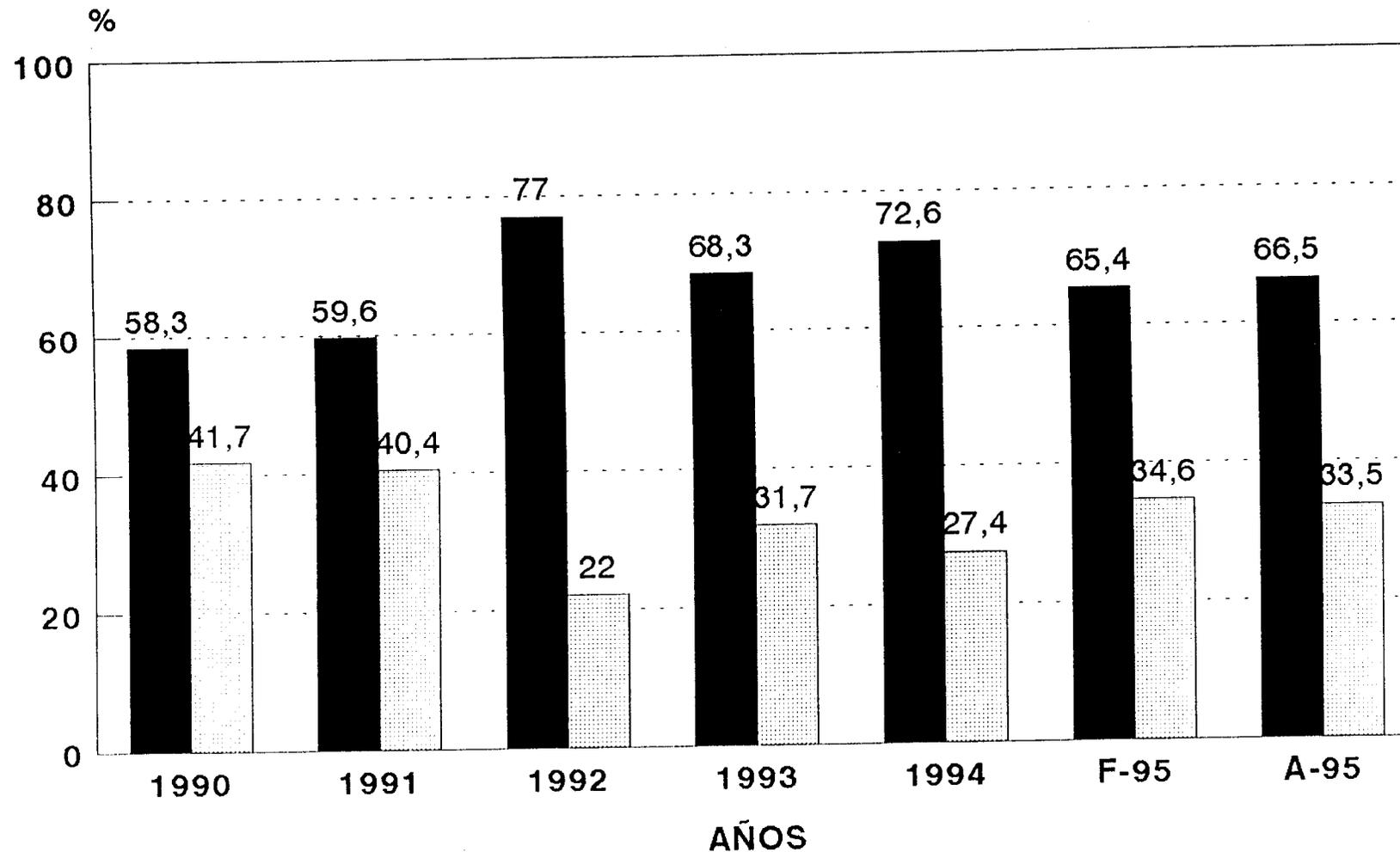
**Tabla 1: Conocimiento de Lanzarote en el exterior. Evolución (en %)**

	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
<b>Sí conoce</b>	72.2	77.3	89.2	85.9	88.2	89.3	90.0
<b>No conoce</b>	25.0	18.3	9.6	13.2	9.9	9.8	7.2
<b>NS/NC</b>	2.8	4.3	1.0	0.8	1.7	0.8	2.7

Son los alemanes y británicos quienes mayoritariamente afirman que se conoce Lanzarote como destino turístico en su país. Sin embargo, la isla es todavía poco conocida en países como Holanda. En España, el conocimiento de Lanzarote como destino turístico va en aumento.

Respecto al cruce con otras variables, se aprecia que la isla es más conocida con el aumento del estatus socioeconómico del turista.

# OCASIONES DE VISITA A LANZAROTE



■ 1ª VEZ    ▨ REPETIDORES

A la vista de estos resultados, podemos afirmar que **el nivel de fidelidad a Lanzarote como destino turístico es alto también en verano.**

Por otro lado, y con respecto a aquellos turistas que han repetido sus vacaciones en la isla, **el promedio de visitas anteriores se sitúa en 3,7, llegando a 5,5 en turistas españoles y aquellos de edad más avanzada.**

### III.- FUENTE DE INFORMACIÓN

Las **agencias de viajes** continúan siendo la fuente de información más utilizada por los turistas que visitan Lanzarote, si bien disminuye ligeramente esta fuente en verano.

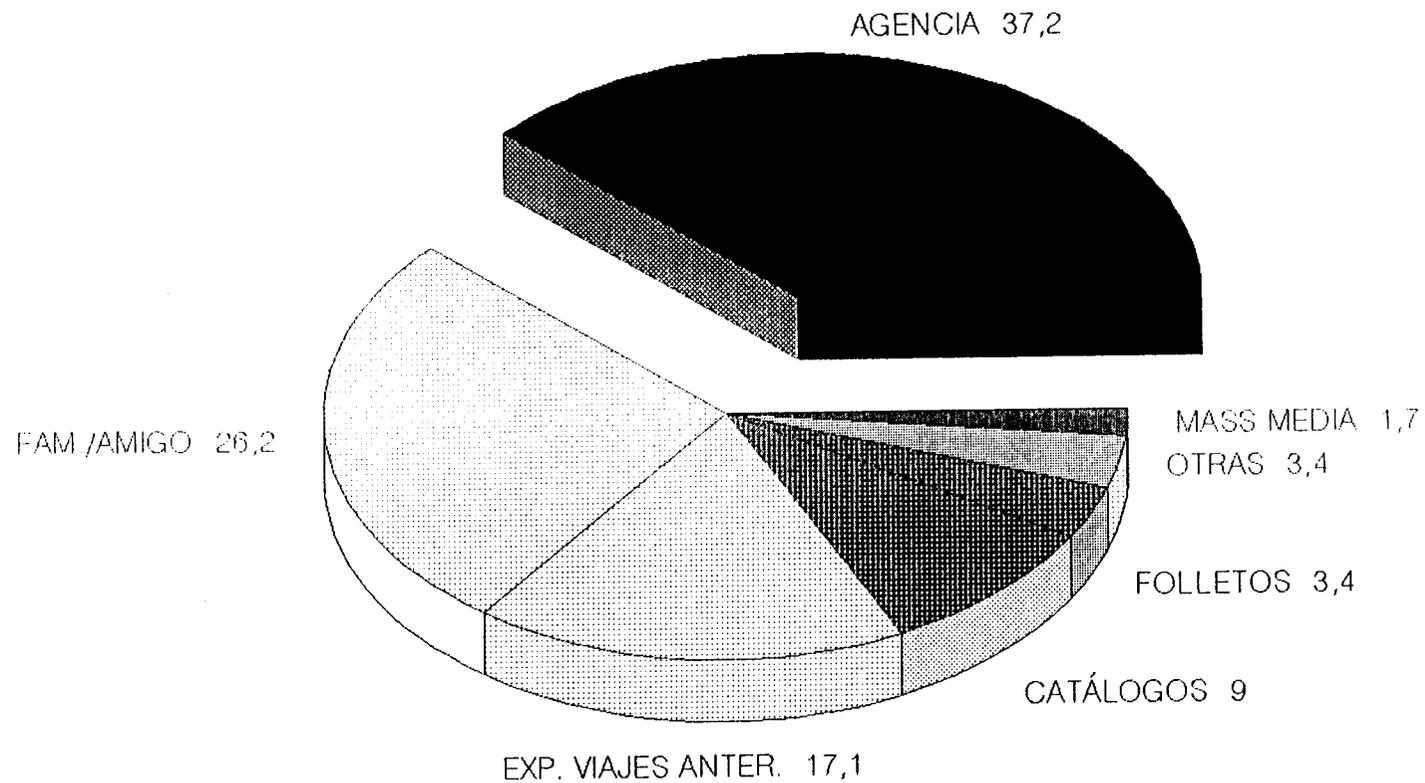
Tabla 5: Fuente de información (A-95)

FUENTE	%
Agencia de viajes	37.2
Catálogo TT.OO.	9.0
Folletos	3.4
Ferias Turismo	0.1
Familiar/amigo	26.2
Oficina Turismo	1.5
Exper. viajes anter.	17.1
Prensa/radio/TV	1.7
Otras	3.4

Las **agencias de viajes** constituyen la fuente de información principal a la hora de elegir Lanzarote como destino de vacaciones. Estas entidades son utilizadas principalmente -tal como se observó en anteriores encuestas- por holandeses y por turistas que visitan por primera vez Lanzarote. También las agencias de viajes son más utilizadas a medida que disminuye la edad de los visitantes.

Es un dato importante, que gana importancia en relación con la anterior encuesta, el alto número de **turistas que viajan a Lanzarote "aconsejados"** por sus familiares o amigos. Más de la cuarta parte de los turistas que ha visitado la isla en el mes de agosto ha utilizado esta fuente. En los turistas de nacionalidad española, británica y alemana esta fuente se incrementa hasta el 30 %.

# FUENTES DE INFORMACIÓN PARA ELEGIR EL VIAJE A LANZAROTE (%)



A este respecto, como más adelante se verá, la recomendación de la isla por los propios turistas a sus familiares y amigos aparece esta temporada igualmente asegurada.

Por otro lado, tiene importancia el motivo "*experiencia de viajes anteriores*", sobre todo por los visitantes de nacionalidad española e italiana, que repiten sus vacaciones de verano en Lanzarote.

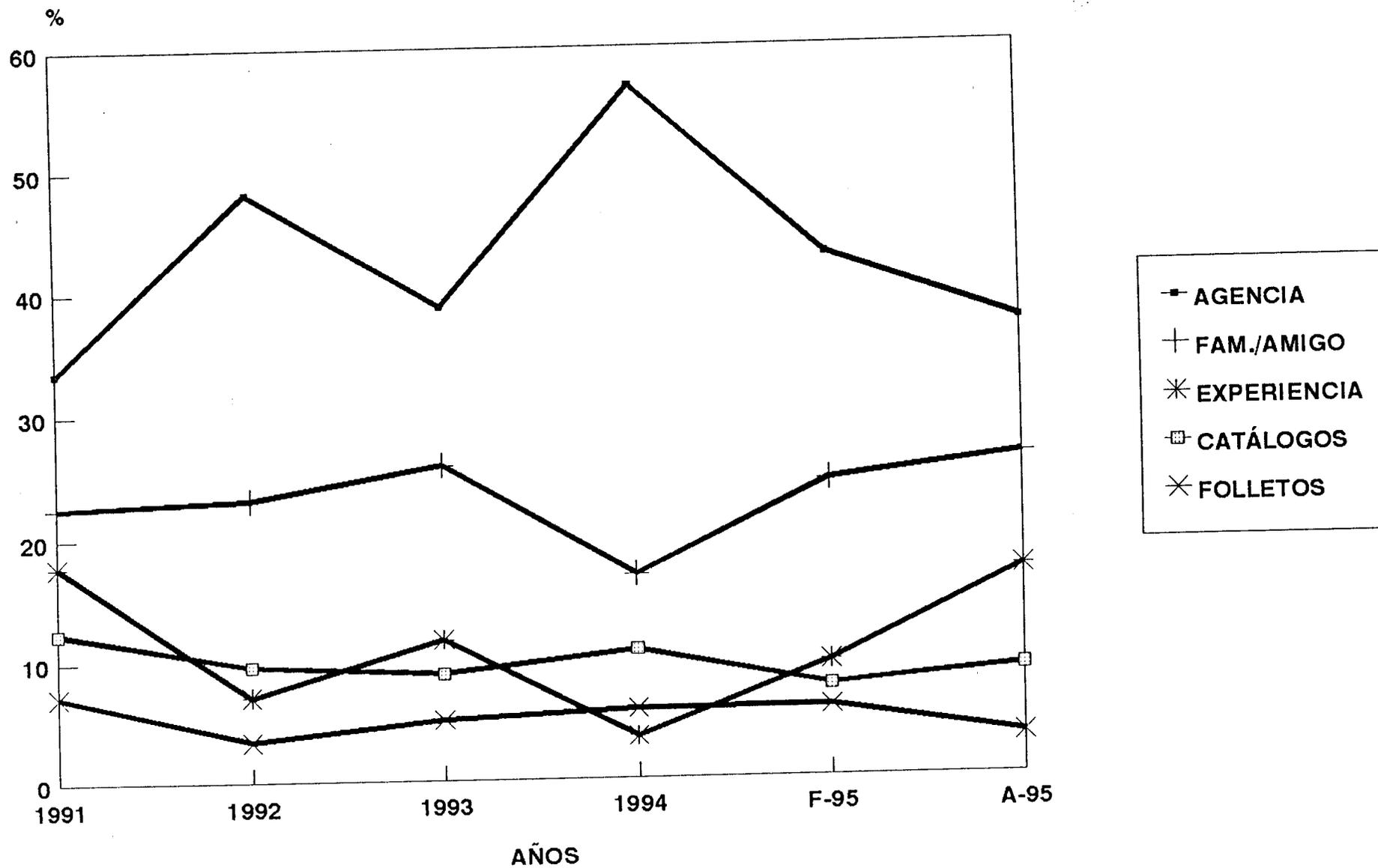
En cuarto lugar aparecen los **catálogos de los Tour Operadores** como fuente de información, utilizados especialmente por alemanes.

En la siguiente tabla se ofrecen los datos de evolución de las fuentes de información utilizadas por los turistas en estos cinco últimos años.

**Tabla 6: Evolución de las fuentes de información (%)**

FUENTE	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Agencia de viajes	45.0	33.4	48.1	38.7	56.8	42.8	37.2
Catálogo TT.OO.	11.8	12.4	9.6	8.9	10.7	7.6	9.0
Folletos	8.5	7.2	3.4	5.1	5.8	5.9	3.4
Ferias Turismo	0.9	1.2	0.3	0.3	0.2	0.1	0.1
Familiar/amigo	20.9	22.5	23.1	25.8	16.8	24.3	26.2
Oficina Turismo	0.9	1.3	0.5	0.9	0.2	1.5	1.5
Exper. viajes anteriores	8.3	17.8	7.1	11.7	3.5	9.6	17.1
Prensa/radio/TV	2.0	1.9	1.8	5.3	3.5	3.9	1.7
Otras	1.7	1.7	5.6	2.9	2.3	3.9	3.4

# EVOLUCION DE LAS PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN



#### **IV.- FACTORES QUE HAN INFLUIDO EN LA ELECCIÓN DEL VIAJE**

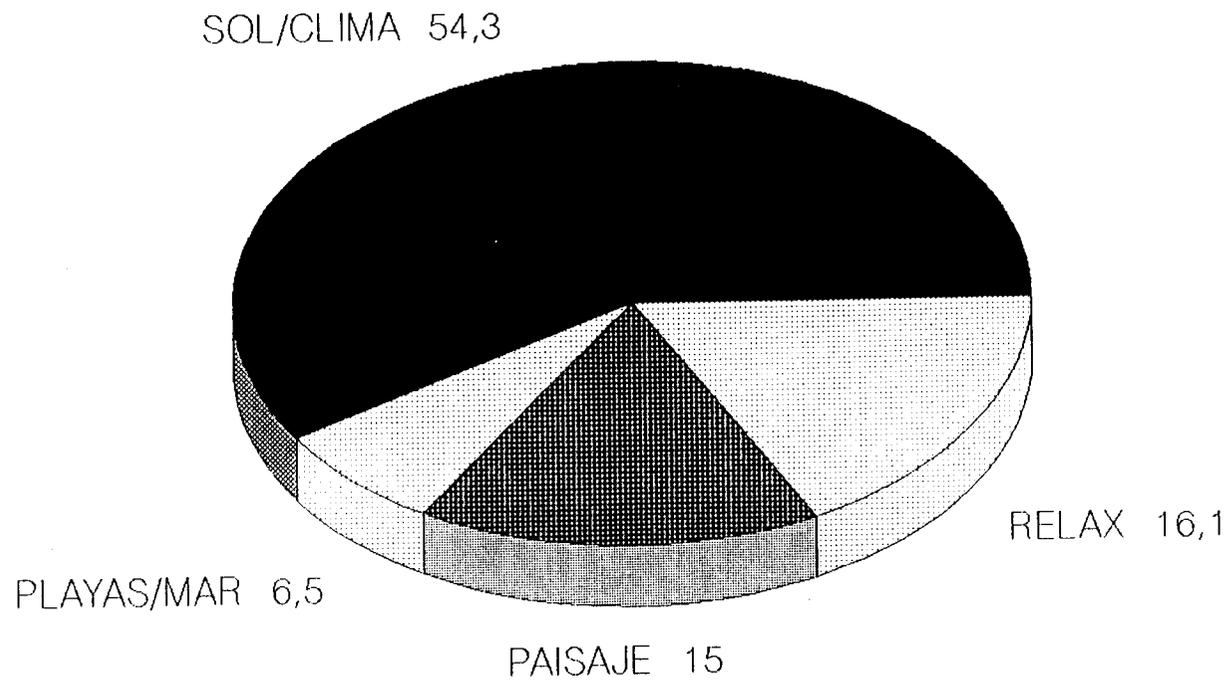
Los motivos de elección de Lanzarote como destino turístico para pasar las vacaciones, ordenados por nivel de importancia, son: **el sol/clima, el descanso/relax y el paisaje.**

**Tabla 7: Factores que han influido en la elección del viaje (A-95)**

<b>FACTORES</b>	<b>%</b>
<b>Sol/clima</b>	<b>54.3</b>
<b>Playas/mar</b>	<b>6.5</b>
<b>Paisaje</b>	<b>15.0</b>
<b>Precios razonables</b>	<b>1.0</b>
<b>Diversión/entret.</b>	<b>1.2</b>
<b>Descanso/relax</b>	<b>16.1</b>
<b>Oferta deportiva</b>	<b>0.8</b>
<b>Aventura/exotismo</b>	<b>0.8</b>
<b>Oferta cultural</b>	<b>1.2</b>
<b>Otras</b>	<b>2.7</b>

Más de la mitad de los turistas que visitan Lanzarote señala el **sol/clima** como factor más influyente para su visita, sobre todo para aquellos de nacionalidad británica, holandesa y otras nacionalidades. Con respecto al status socioeconómico de los turistas, este factor gana importancia en la clase media-media.

# FACTORES DE VISITA PRINCIPALES



Por otro lado, son principalmente los turistas de nacionalidad española los que señalan el factor **descanso/relax** como motivo importante para disfrutar de sus vacaciones en Lanzarote.

El tercer factor en importancia, y que para los turistas de verano asciende notablemente, es **el paisaje**. Como en los Estudios anteriores, este factor adquiere especial relevancia para alemanes y turistas de nacionalidad española.

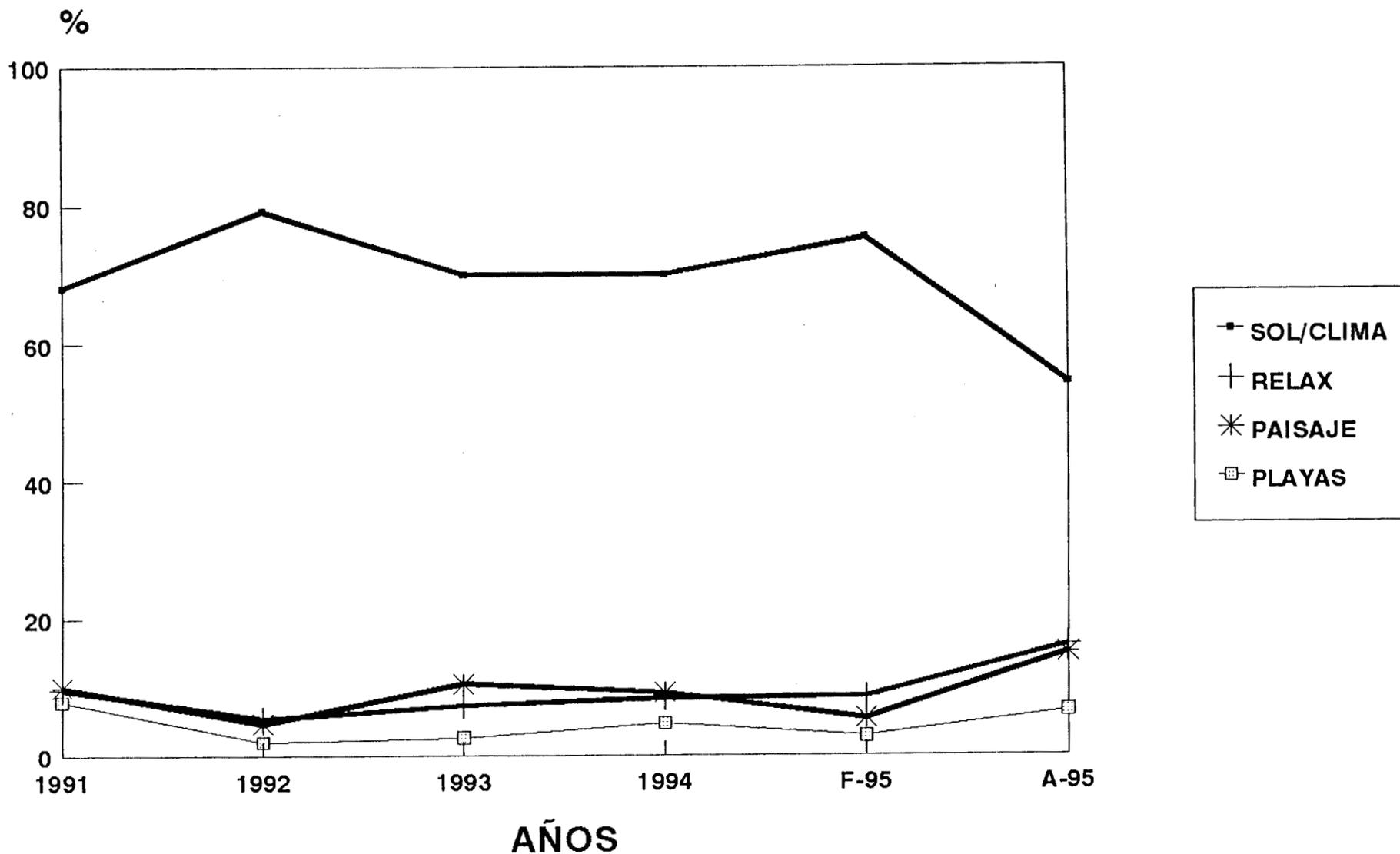
Por último, la bondad de las **playas/mar** aparece como un elemento de atracción importante, sobre todo para los turistas de nacionalidad alemana.

Como cierre a este epígrafe resulta interesante analizar la evolución temporal de los diferentes factores señalados por los visitantes para pasar sus vacaciones en Lanzarote.

**Tabla 8: Evolución de los factores de visita (%)**

<b>FACTORES</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>F-95</b>	<b>A-95</b>
Sol/clima	64.4	68.1	79.2	70.0	70.0	75.3	54.3
Playas/mar	8.2	7.9	2.0	2.6	4.7	2.8	6.5
Paisaje	9.6	10.0	4.7	10.5	9.2	5.4	15.0
Precios razonables	0.0	1.3	0.3	0.3	0.0	0.6	1.0
Diversión/entret.	1.4	0.1	0.3	0.3	0.2	0.5	1.2
Descanso/relax	10.7	9.7	5.4	7.3	8.4	8.6	16.1
Oferta deportiva	0.9	1.0	2.0	1.0	2.5	1.8	0.8
Aventura/exotismo	1.1	0.0	0.7	0.3	0.2	0.5	0.8
Oferta cultural	0.1	0.0	0.0	0.5	0.0	0.1	1.2
Otras	2.2	1.5	5.1	7.0	4.7	3.9	2.7

# EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES FACTORES DE VISITA



## V.- ORGANIZACIÓN DEL VIAJE

La organización del viaje a través de agencias continúa siendo de forma clara la principal modalidad.

Tabla 9: Organización del viaje (%). Evolución

	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Agencia de viajes	76.3	74.5	87.7	86.7	89.2	77.2	75.1
Directamente	21.7	24.7	10.7	11.4	8.7	21.0	22.6
Otras	2.8	0.6	1.4	1.8	1.9	1.7	2.2

Las **agencias de viajes** siguen siendo más utilizadas por holandeses, alemanes e italianos. Igualmente se observa que las agencias son más utilizadas a medida que se desciende en la escala de estatus socioeconómico y, sobre todo, por los turistas que visitan la isla por primera vez.

Los españoles y los británicos siguen siendo los visitantes que más organizan sus vacaciones **directamente**. También esta fórmula de organización del viaje es más utilizada por turistas que ya han visitado previamente Lanzarote.

### **V.1.- Contratación de servicios a través de Agencias de Viajes** **(Composición del "package")**

Como se vio en el epígrafe anterior, el 75.1 % de los turistas contrata sus vacaciones con agencias de viajes. No obstante, hay algunas modalidades del paquete contratado, predominando nuevamente la contratación del paquete que incluye transporte y alojamiento.

**Tabla 10: Composición del "package" (%) A-95**

T: Transporte  
A: Alojamiento  
C: Comida  
E: Excursiones

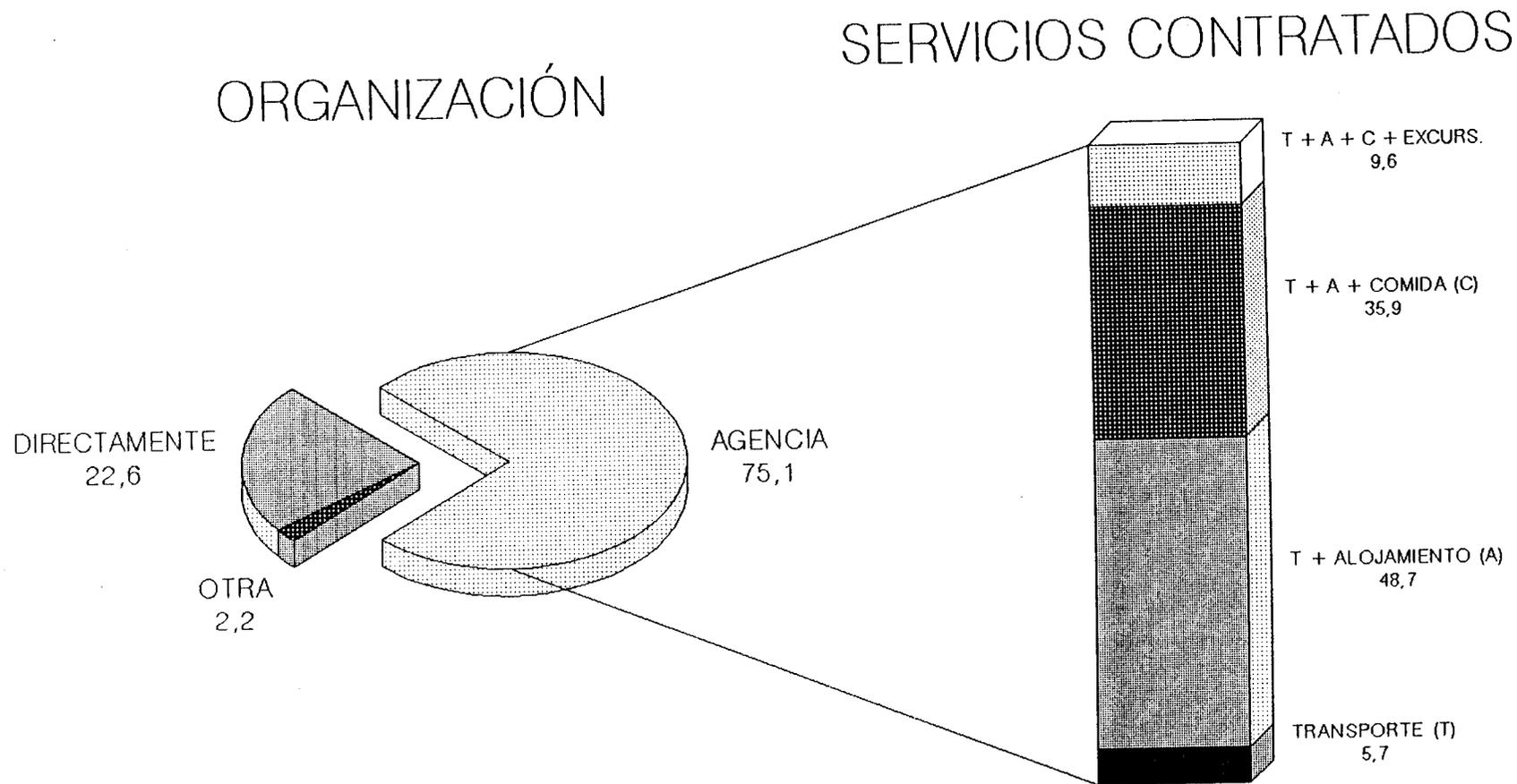
<b>PACKAGE</b>	<b>%</b>
<b>P1: T</b>	<b>5.7</b>
<b>P2: T + A</b>	<b>48.7</b>
<b>P3: T + A + C</b>	<b>35.9</b>
<b>P4: T + A + C + E</b>	<b>9.6</b>

La primera modalidad (**sólo transporte**) es contratada en su mayoría por turistas españoles y británicos que han viajado a la isla en más de una ocasión. Este tipo de visitante suele alojarse en apartamento propio/time sharing o en casa de familiares/amigos.

El segundo paquete (**transporte y alojamiento**) es mayormente contratado por británicos y turistas de otras nacionalidades. Su tipo de alojamiento es principalmente el apartamento.

El **tercer tipo** (incluyendo en su gran mayoría media pensión) es utilizado sobre todo por turistas alemanes y españoles, siendo el hotel la modalidad de alojamiento.

# ORGANIZACIÓN DEL VIAJE



Para la contratación del **cuarto tipo**, hay que señalar que son los italianos quienes más escogen esta fórmula. También se observa que el hotel es la principal modalidad de alojamiento para este tipo.

Se indica a continuación los datos sobre la modalidad de contratación de comidas:

	%	
	<u>F-95</u>	<u>A-95</u>
Sólo desayuno.....	5.1	29.7
Media pensión.....	85.2	64.3
Pensión completa.....	7.1	5.5
NS/NC.....	2.6	0.5

Como cierre a este subtítulo ofrecemos los datos de evolución de la contratación de servicios.

Tabla 11: Evolución en la composición del "package" (%)

- T: Transporte
- A: Alojamiento
- C: Comida
- E: Excursiones

PACKAGE	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
P1: T	14.3	7.7	4.9	5.3	5.1	5.7
P2: T + A	63.8	59.5	52.6	50.0	49.3	48.7
P3: T + A + C	17.1	26.8	38.5	25.9	36.8	35.9
P4: T + A + C + E	4.5	5.7	3.8	18.6	8.6	9.6

## V.2.- Coste medio del "package"

Si bien *no era un objetivo prioritario de este Estudio*, nuevamente hemos considerado importante la inclusión de la pregunta sobre el coste del paquete contratado con agencia de viajes. Hay que indicar que los precios están promediados según el coste por persona.

Tabla 12: Coste medio del "package". A-95

PACKAGE	Ptas.
P1: T	50.721
P2: T + A	86.795
P3: T + A + C	121.709
P4: T + A + C + E	140.240

El coste de estos servicios sufre variaciones según nacionalidad. Así, para los que contrataron el primer tipo (**sólo transporte**) el precio oscila entre las 29.857 ptas. para los españoles y las 65.360 ptas. para los turistas de otras nacionalidades.

En el segundo tipo (contratación de **transporte y alojamiento**), aparte de la variable nacionalidad, influyen otras como tipo de alojamiento y días de estancia. Analizaremos en la página siguiente las "*estancias tipo*" más representativas teniendo sólo en cuenta las dos últimas variables mencionadas.

**Coste medio: Transporte + Alojamiento (7 días)**

- En Hotel..... 95.328 ptas.
- En Apartamento. 70.541 "

**Coste medio: Transporte + Alojamiento (14 días)**

- En Hotel..... 130.197 ptas.
- En Apartamento. 89.606 "

En el **tercer tipo** de paquete las diferencias son las siguientes:

**Coste medio: Transporte + Alojamiento + Comida\* (7 días)**

- En Hotel..... 109.762 ptas.
- En Apartamento. 95.809 "

**Coste medio: Transporte + Alojamiento + Comida\* (14 días)**

- En Hotel..... 135.085 ptas.
- En Apartamento. 123.967 "

(\*) Los datos sobre la modalidad de contratación de comidas son los siguientes:

Sólo desayuno.....	29.7
Media pensión.....	64.3
Pensión completa.....	5.5
NS/NC.....	0.5

### **V.3.- Forma de visita**

Como cierre a este capítulo sobre organización del viaje, hay decir que las vacaciones más características continúan siendo las disfrutadas en pareja y, durante el verano, en familia tal como se puede observar en la tabla 13.

**Tabla 13: Forma de visita (%). Evolución**

FORMA DE VISITA	1993	1994	F-95	A-95
Sólo	6.2	7.2	8.7	2.9
Pareja	60.1	57.0	57.3	44.9
Familia	27.4	33.0	26.2	42.8
Asociación	0.8	0.7	1.0	4.6
Otras	5.1	1.5	6.5	4.6
NS/NC	0.1	0.3	0.0	0.0

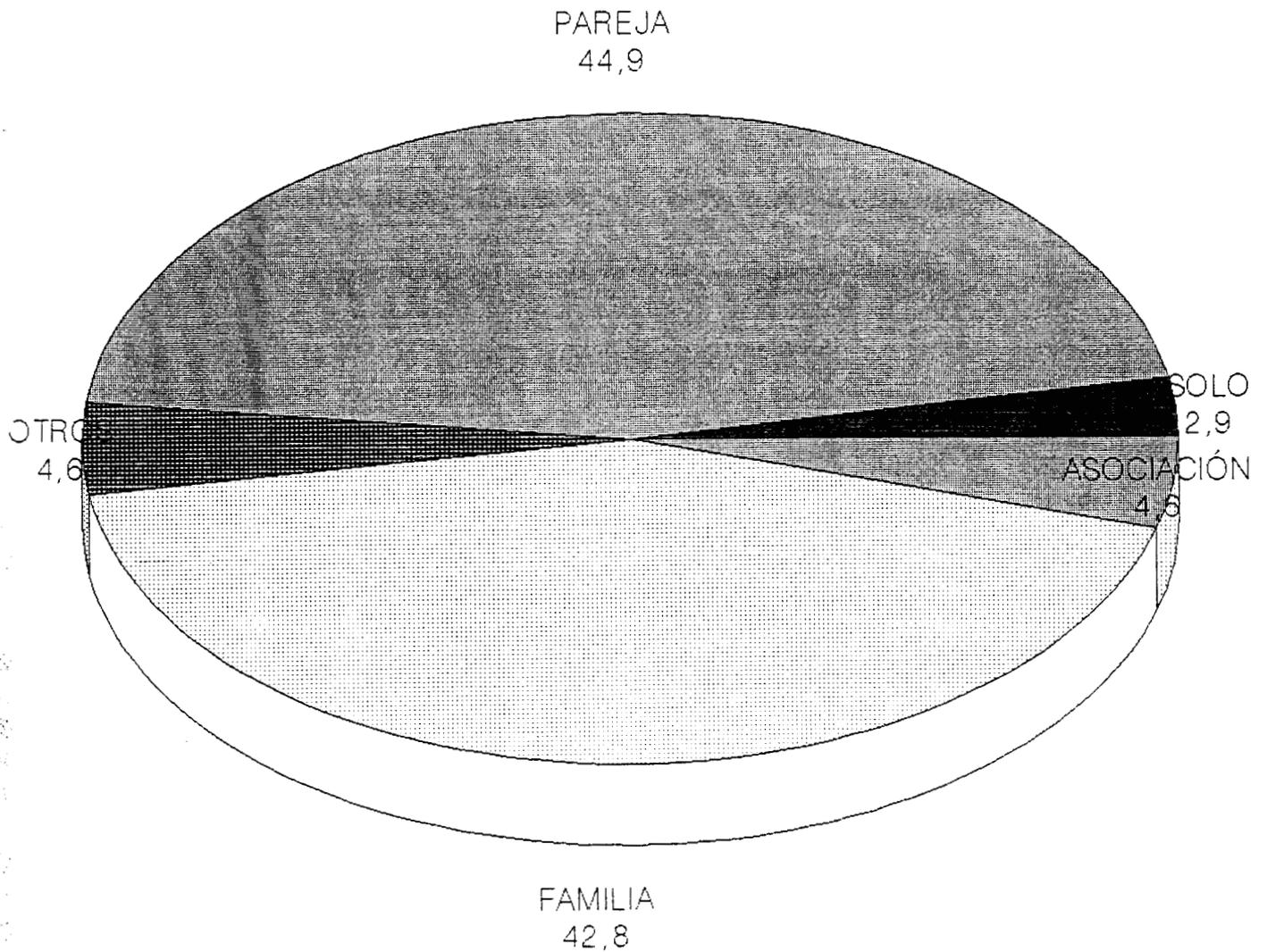
En cuanto al número medio de acompañantes para las categorías de familia, asociación y otros es el siguiente:

**nº medio acompañantes**

Familia.....	3,0
Asociación.....	4,3
Otros (amigos).	2,7

# FORMA DE VISITA

## AGOSTO 1995



Porcentaje

## **VI- TIPO DE ALOJAMIENTO Y OPINIONES SOBRE EL MISMO**

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

**Tabla 14: Tipo de alojamiento utilizado. A-95**

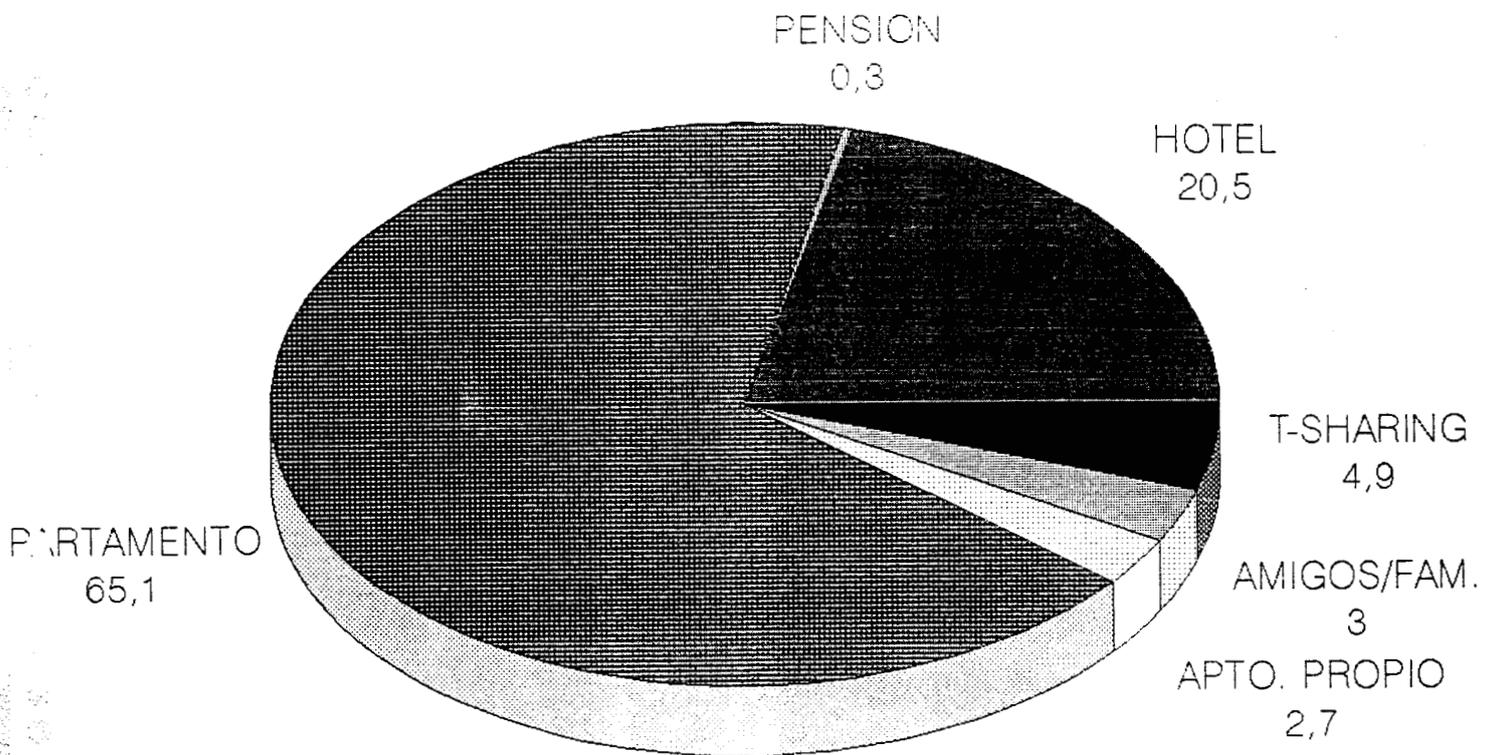
<b>TIPO DE ALOJAMIENTO</b>	<b>%</b>
Hotel 3/5*	20.5
Apto. 1/3 llaves	65.1
Pensión	0.3
Apto. propio	2.7
Time-sharing	4.9
Amigos/familiares	3.0
Otras	3.0

Los apartamentos siguen siendo la modalidad de alojamiento más utilizada, siguiéndole en importancia los hoteles 3/5\*.

### **Apartamentos**

Esta modalidad de alojamiento es más utilizada, en términos proporcionales, por turistas de nacionalidad holandesa y otras (Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza y Luxemburgo), alojados en Puerto del Carmen: siete de cada diez turistas de esta zona se alojan en apartamentos.

# TIPO DE ALOJAMIENTO



AGOSTO 1995

### Hoteles 3/5 \*

Son utilizados, en términos proporcionales, sobre todo por italianos. Son los alojados en Costa Teguisé y Playa Blanca y los turistas de clase media-alta que visitan por vez primera la isla los principales usuarios de este tipo de establecimientos.

### Time-sharing

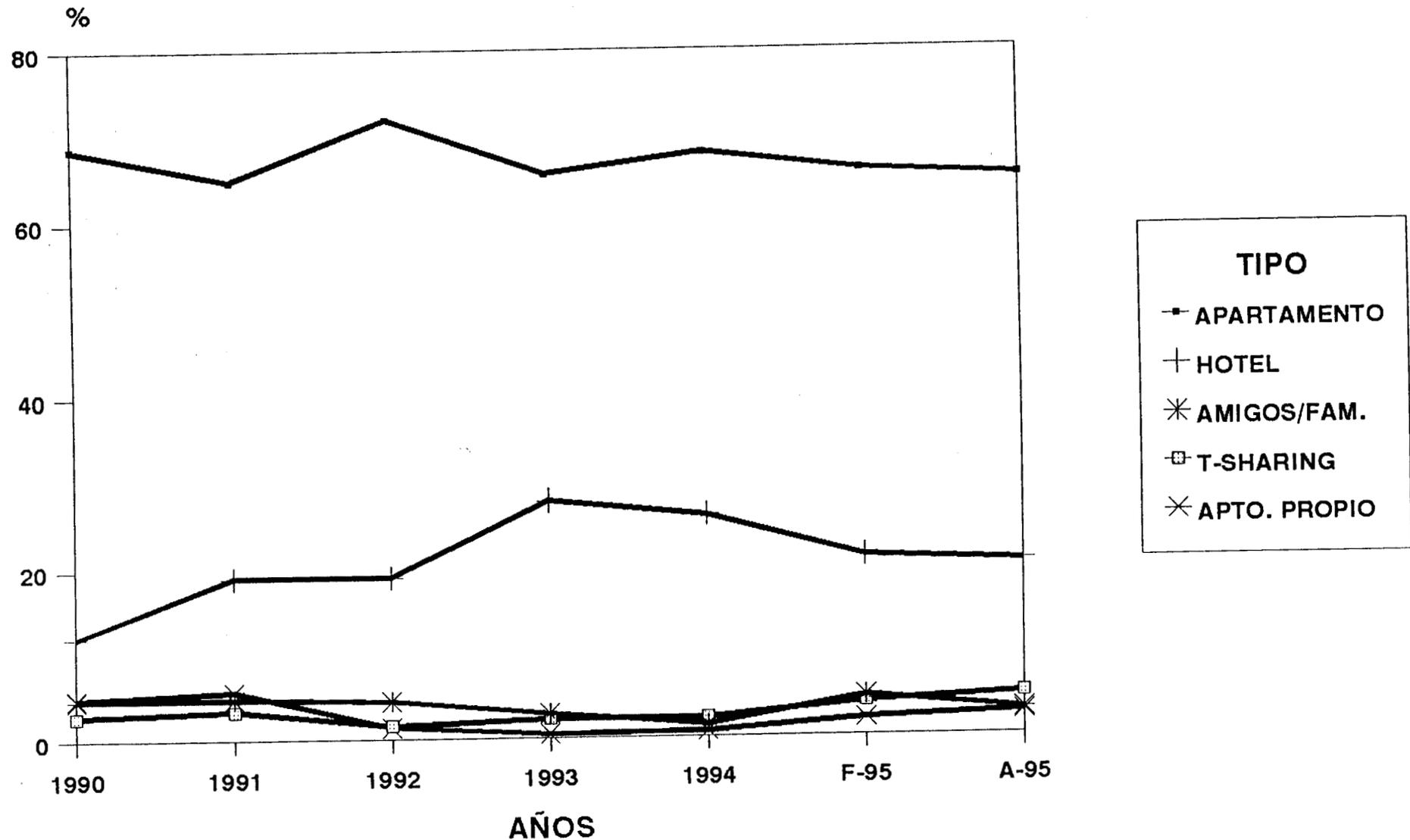
El tipo de turista que utiliza la modalidad de alojamiento time-sharing es de nacionalidad británica y ha visitado Lanzarote en varias ocasiones, concentrándose preferentemente en la zona turística de Playa Blanca y Costa Teguisé.

Como cierre a este capítulo sobre modalidad de alojamiento ofrecemos los datos de evolución.

**Tabla 15: Evolución de la modalidad de alojamiento (%)**

TIPO DE ALOJAMIENTO	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Hotel 3/5*	12.1	19.4	19.1	27.9	26.1	21.2	20.5
Apto. 1/3 llaves	68.6	64.9	72.0	65.6	68.0	65.9	65.1
Pensión	0.6	0.3	0.3	0.5	0.7	0.6	0.3
Apto. propio	4.9	5.7	1.4	0.5	0.7	2.0	2.7
Time-sharing	2.8	3.4	1.6	2.3	2.3	4.0	4.9
Amigos/familiares	4.7	4.8	4.5	2.9	1.5	4.7	3.0

# EVOLUCIÓN DE LA MODALIDAD DE ALOJAMIENTO DE ALOJAMIENTO



## **VI.1.- Opiniones sobre el alojamiento**

En el análisis sobre la valoración del alojamiento, hemos considerado, al igual que en los estudios anteriores, algunos aspectos diferenciales del mismo, como son: instalaciones y mantenimiento, profesionalidad del personal, relación calidad/precios y servicios en general.

Las valoraciones que aparecen, están confeccionadas a partir de bases numéricas. A continuación indicamos la interpretación de dichas bases:

Intervalos de opinión:

Concepto	Puntuación
Muy Buena	8 - 10
Buena	6 - 8
Regular	4 - 6
Mala	2 - 4
Muy Mala	0 - 2

En general, la valoración global del alojamiento es buena, alcanzando una puntuación media de 7,58.

**Tabla 16: Opinión sobre alojamiento (De 0 a 10). Series temporales**

CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Instalac. y mantenimiento	7,46	7,58	7,72	8,01	7,79	7,93	7,82
Profesionalidad del personal	7,21	6,59	7,56	7,82	7,72	7,93	7,72
Servicios en general	7,19	7,03	7,16	7,60	7,44	7,71	7,46
Relación calidad/precios	6,41	7,03	6,54	7,34	7,64	7,79	7,35
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	<b>7,06</b>	<b>7,00</b>	<b>7,49</b>	<b>7,69</b>	<b>7,64</b>	<b>7,84</b>	<b>7,58</b>

## CUADRO I: VALORACIÓN DEL ALOJAMIENTO

En el presente cuadro se expone la valoración del alojamiento atendiendo a las cuatro variables que aparecen en las columnas (nacionalidad del turista, zona de alojamiento, tipo de alojamiento utilizado y repetitividad del viaje). En las filas aparece una clasificación dicotómica: mejor y peor opinión, aunque en referencia a esta última conviene apuntar que en ningún caso dicha valoración es mala.

	NACIONALIDAD	ZONA	ALOJAMIENTO	REPETIT.
<b>Instalaciones y mantenimiento (7,82)</b>				
mejor opinión	Espanoles	Otras(**)	T-sharing	+ 1 vez
peor opinión	Italianos	P. Blanca	Apto. 3/5	1 vez
<b>Profesionalidad del personal (7,72)</b>				
mejor opinión	Espanoles	C.Teguisse	Hotel	
peor opinión	Alemanes	P. Carmen	Apto. 3/5	
<b>Relación calidad/precios (7,35)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	Otras(**)	Time-sharing	+ 1 vez
peor opinión	Italianos	P. Blanca	Apto. 3/5	1 vez
<b>Servicios en general (7,46)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	Otras(**)	Hotel	+ 1 vez
peor opinión	Alemanes	P. Blanca	Apto. alquiler	1 vez

(\*) Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza y Luxemburgo.

(\*\*) Zonas distintas a Puerto del Carmen, Costa Teguisse y Playa Blanca.

## VII.- ESTANCIA MEDIA

*Definición:* número de días que, como media, permanecen los turistas en Lanzarote tanto en establecimientos turísticos como en residencias particulares.

La estancia media global en verano es de 12,4 días, ligeramente superior a la registrada en el invierno.

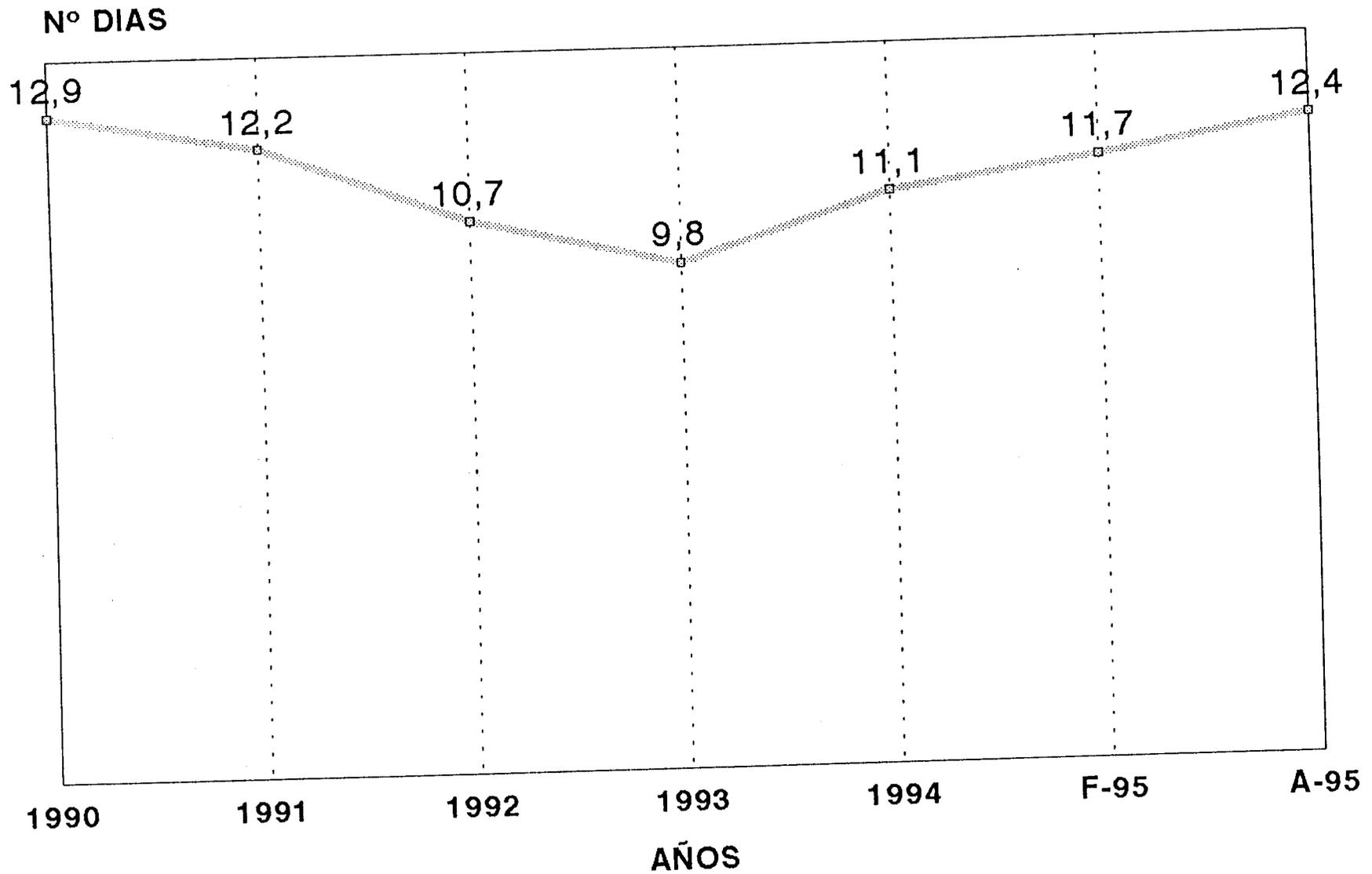
Tabla 17: Estancia media (días). Series temporales

CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Media (días)	12,9	12,2	10,7	9,8	11,1	11,7	12,4
Desviación típica	3,8	6,2	5,4	4,9	3,5	3,2	4,7

Tabla 18: Evolución del porcentaje de los que permanecen siete y catorce días.

DÍAS DE ESTANCIA	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Siete días	34.7	49.1	48.6	41.9	47.3	20.5
Catorce días	42.2	30.2	31.2	36.0	28.1	55.9

# EVOLUCIÓN DE LA ESTANCIA MEDIA



La estancia sigue siendo más larga para los alemanes (14,4 días), los turistas de clase media-baja (de hecho, a medida que se avanza en la escala de estatus socioeconómico disminuye el número de días de estancia) y los que han visitado la isla en más de una ocasión; además, se prolonga más la estancia en turistas que organizan su viaje directamente. También se observa que la estancia va aumentando a medida que lo hace la edad de los visitantes.

En cambio es menor el número de días de permanencia en Lanzarote para los turistas de nacionalidad española (10,1 días) y para los de clase media-alta que visitan la isla por primera vez.

Por último se expone la estancia media según la nacionalidad de los visitantes.

Tabla 18b: Estancia media según nacionalidad.

<b>NACIONALIDAD</b>	<b>DÍAS</b>
Alemanes	14,4
Italianos	11,3
Británicos	12,6
Holandeses	13,7
Espanoles	10,1
Otros (*)	11,2

## VIII.- GASTO MEDIO DIARIO

*Los resultados que se ofrecen a continuación se refieren al gasto medio diario efectuado por los visitantes. Dicho gasto es individual y del mismo están excluidos el alojamiento u otros posibles servicios previamente contratados a través de las agencias de viajes.*

**Tabla 19: Gasto diario según intervalos (%). A-95**

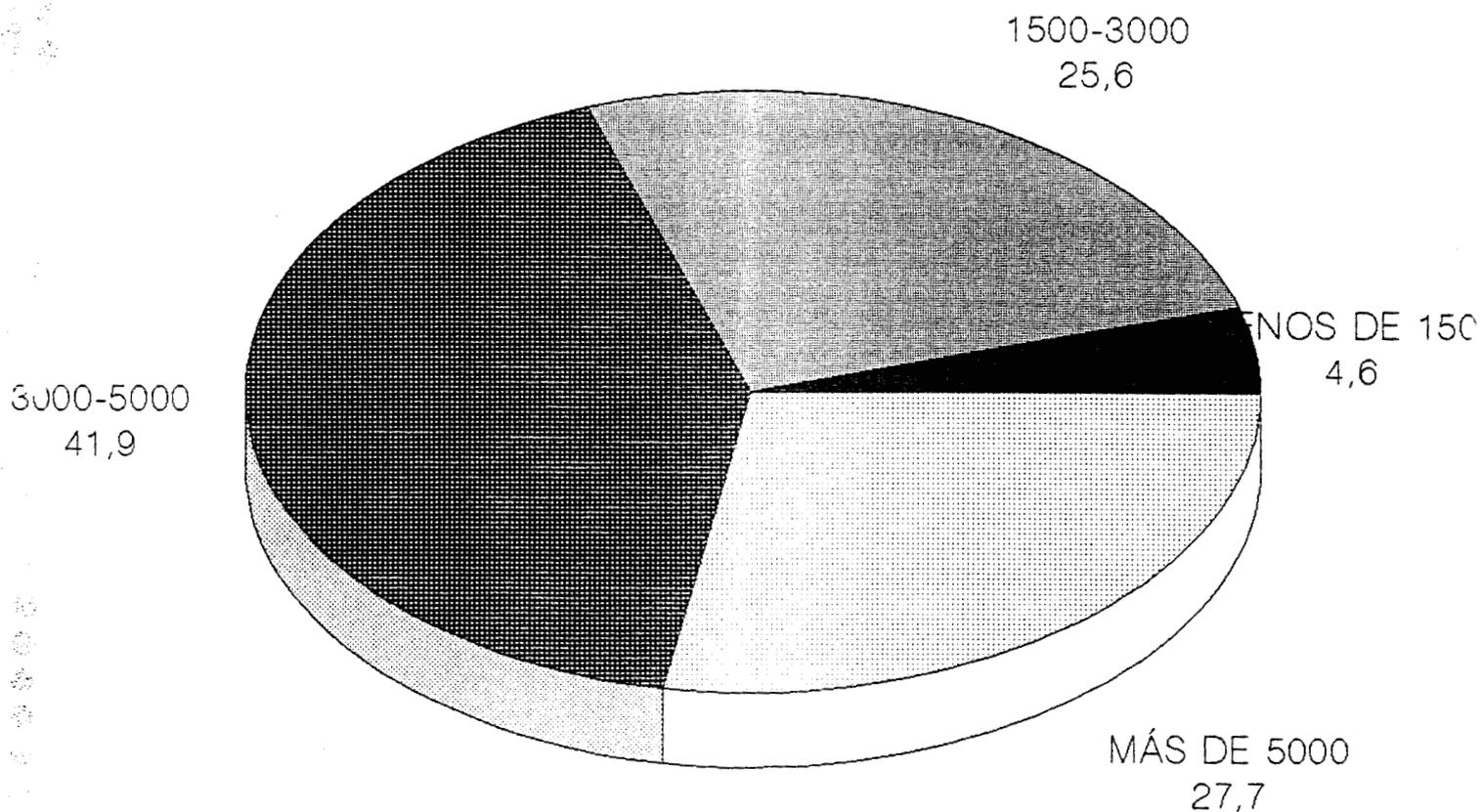
PESETAS	1995
Menos de 1.500	4.1
Entre 1.500 y 3.000	23.2
Entre 3.000 y 5.000	36.6
Más de 5.000	35.9

**El gasto efectuado por la población turística aumenta ligeramente con respecto al invierno. Quizá la tabla 20, donde se refleja la media de gasto en estos últimos cinco años, resulte más clarificadora.**

**Tabla 20: Evolución del gasto medio diario (en ptas.)**

CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Media (ptas.)	3.069	2.507	4.403	4.721	5.050	4.787	4.977
Desviación típica	1.019	1.329	2.157	1.520	1.947	1.864	2.257

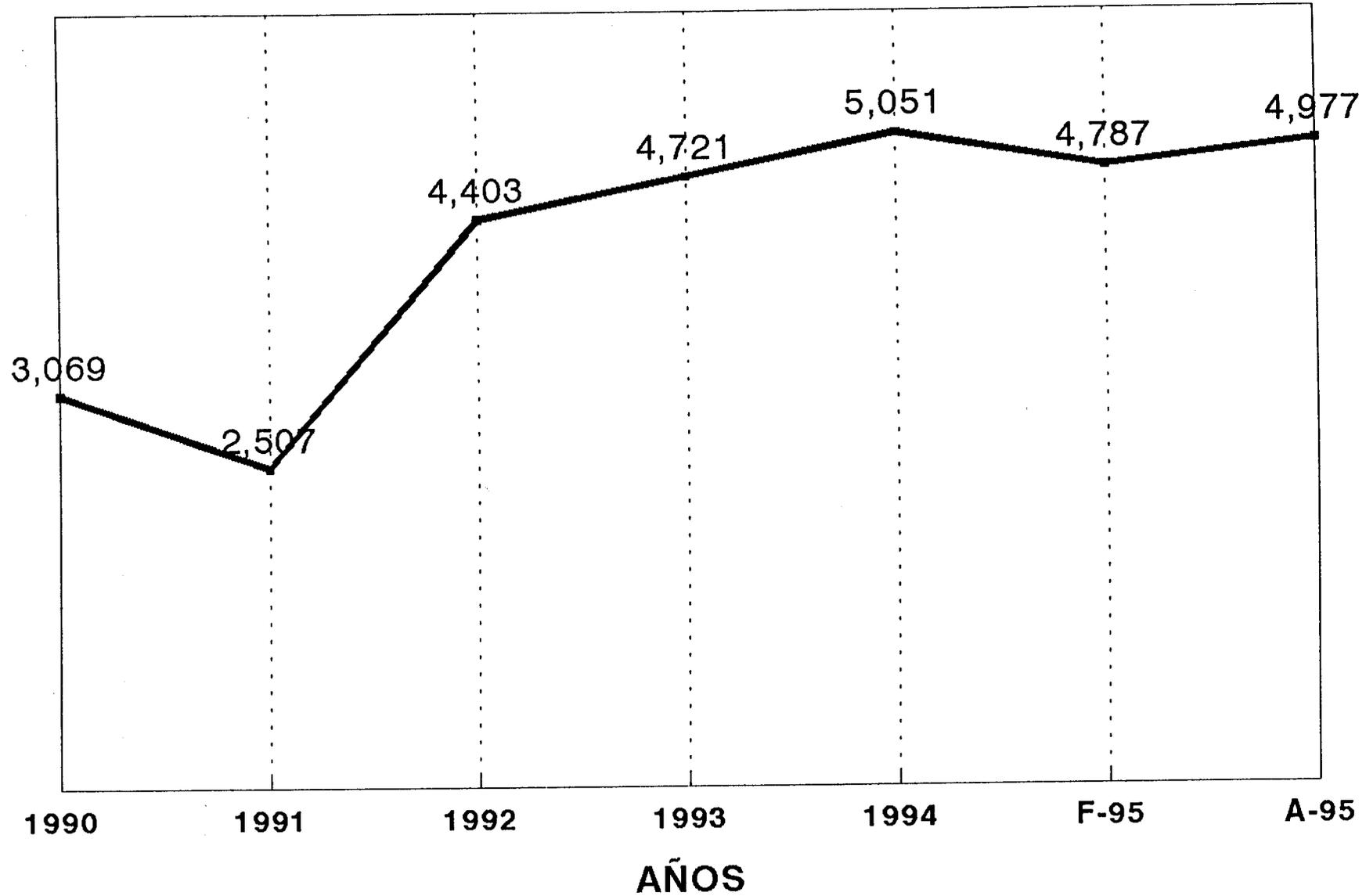
# GASTO MEDIO DIARIO (%) EN PESETAS



AGOSTO 1995

# EVOLUCION DEL GASTO

PTAS.



El gasto medio diario se sitúa este año en las 4.977 pesetas y su aumento con respecto al invierno es del 3,9 %. Siendo mayor nuevamente en aquellos visitantes de nacionalidad española (6.950 ptas.), en turistas de clase media-media, que visitan la isla por primera vez. También el gasto es mayor en aquellos turistas que realizan sus vacaciones sin intermediarios.

Es menor, en cambio, en turistas de nacionalidad holandesa y alemana, alojados en la zona turística de Playa Blanca.

## C A M B I O   D E   D I V I S A S

---

	PESETAS					
	26/2/91	30/1/92	13/3/93	25/2/94	31/01/95	07/08/95
1 marco alemán.....	62,9 ...	63,1 ...	71,4 ...	81,2 ...	86,8 ...	85,4
1 franco francés....	18,8 ...	18,5 ...	21,0 ...	23,9 ...	25,0 ...	24,7
1 libra esterlina...	182,1 ...	181,0 ...	170,1 ...	208,2 ...	208,5 ...	191,6
100 libras italianas...	8,3 ...	8,4 ...	7,4 ...	8,4 ...	8,2 ...	7,6
100 francos belgas....	307,7 ...	306,6 ...	346,9 ...	3,9 ...	421,3 ...	414,3
1 florín holandés...	55,8 ...	56,1 ...	63,6 ...	72,4 ...	77,4 ...	76,2
1 corona danesa.....	16,5 ...	16,3 ...	18,6 ...	20,8 ...	22,0 ...	22,0
1 libra irlandesa...	67,4 ...	168,3 ...	173,6 ...	199,9 ...	205,8 ...	196,7
1 franco suizo.....	72,1 ...	70,8 ...	78,0 ...	96,8 ...	102,9 ...	103,3
1 corona sueca.....	16,7 ...	17,4 ...	15,3 ...	17,6 ...	17,6 ...	16,9
1 corona noruega....	16,0 ...	16,1 ...	16,8 ...	18,8 ...	19,8 ...	19,4
1 marco finlandés...	25,7 ...	23,2 ...	19,6 ...	25,1 ...	27,7 ...	28,4
100 chelines austriacos	8,9 ...	8,9 ...	10,1 ...	11,5 ...	...	12,1

## **IX.- GRADO DE SATISFACCIÓN**

**El grado de satisfacción del turista con sus vacaciones en Lanzarote continúa siendo bastante elevado en verano.**

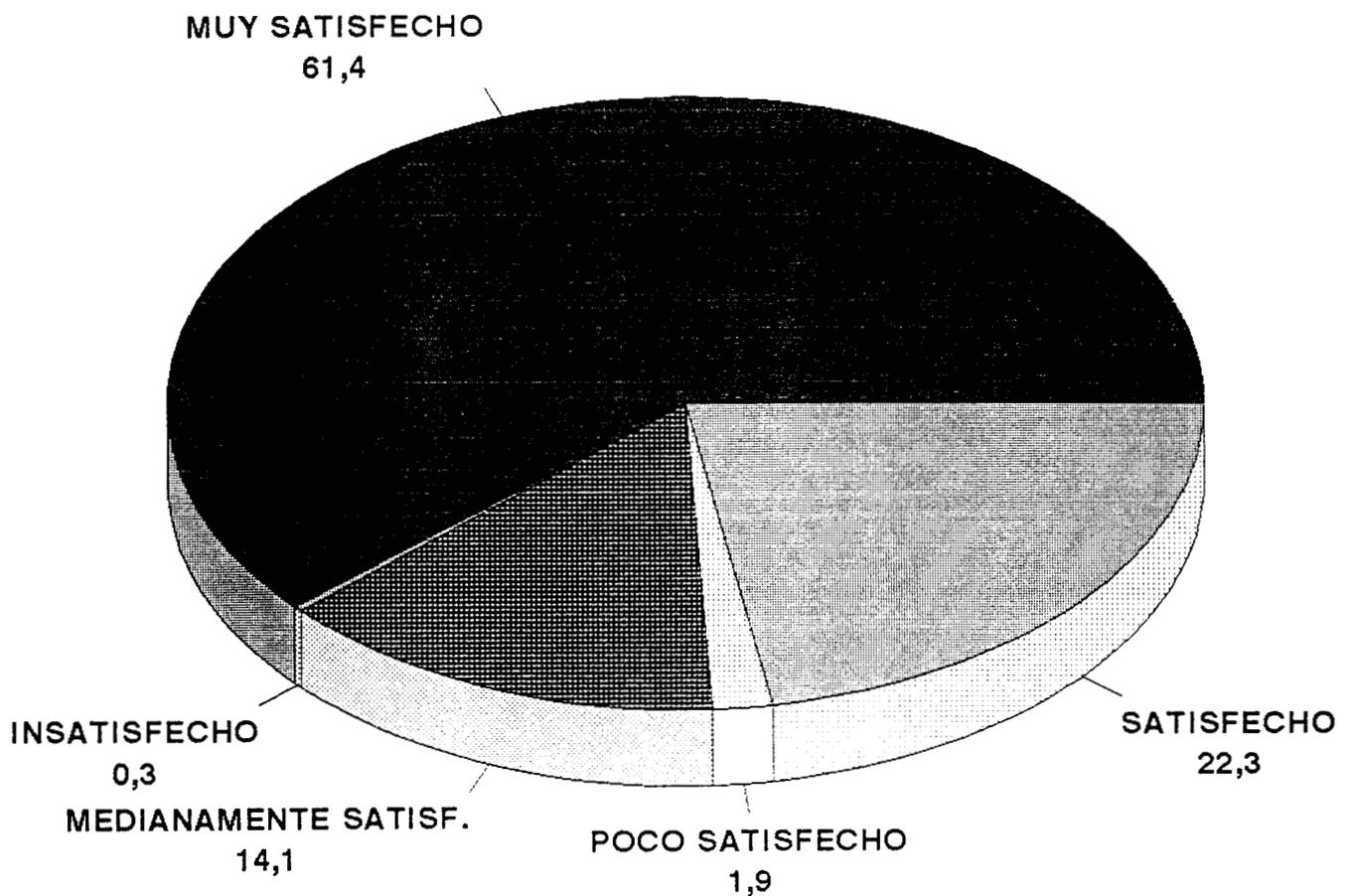
**Tabla 21: Grado de satisfacción. A-95**

<b>CONCEPTO</b>	<b>%</b>
<b>Muy satisfecho</b>	<b>61.4</b>
<b>Bastante satisfecho</b>	<b>22.3</b>
<b>Medianax. satisfecho</b>	<b>14.1</b>
<b>Poco satisfecho</b>	<b>1.9</b>
<b>Insatisfecho</b>	<b>0.3</b>
<b>PUNTUACIÓN (0-10)</b>	<b>8,56</b>

En general, los turistas se muestran muy satisfechos con sus vacaciones en Lanzarote. Siendo los más satisfechos nuevamente los británicos, holandeses y turistas de otras nacionalidades; también el grado de satisfacción se incrementa con la edad y entre los que han visitado la isla en más de una ocasión.

# GRADO DE SATISFACCIÓN (%)

## AGOSTO 1995



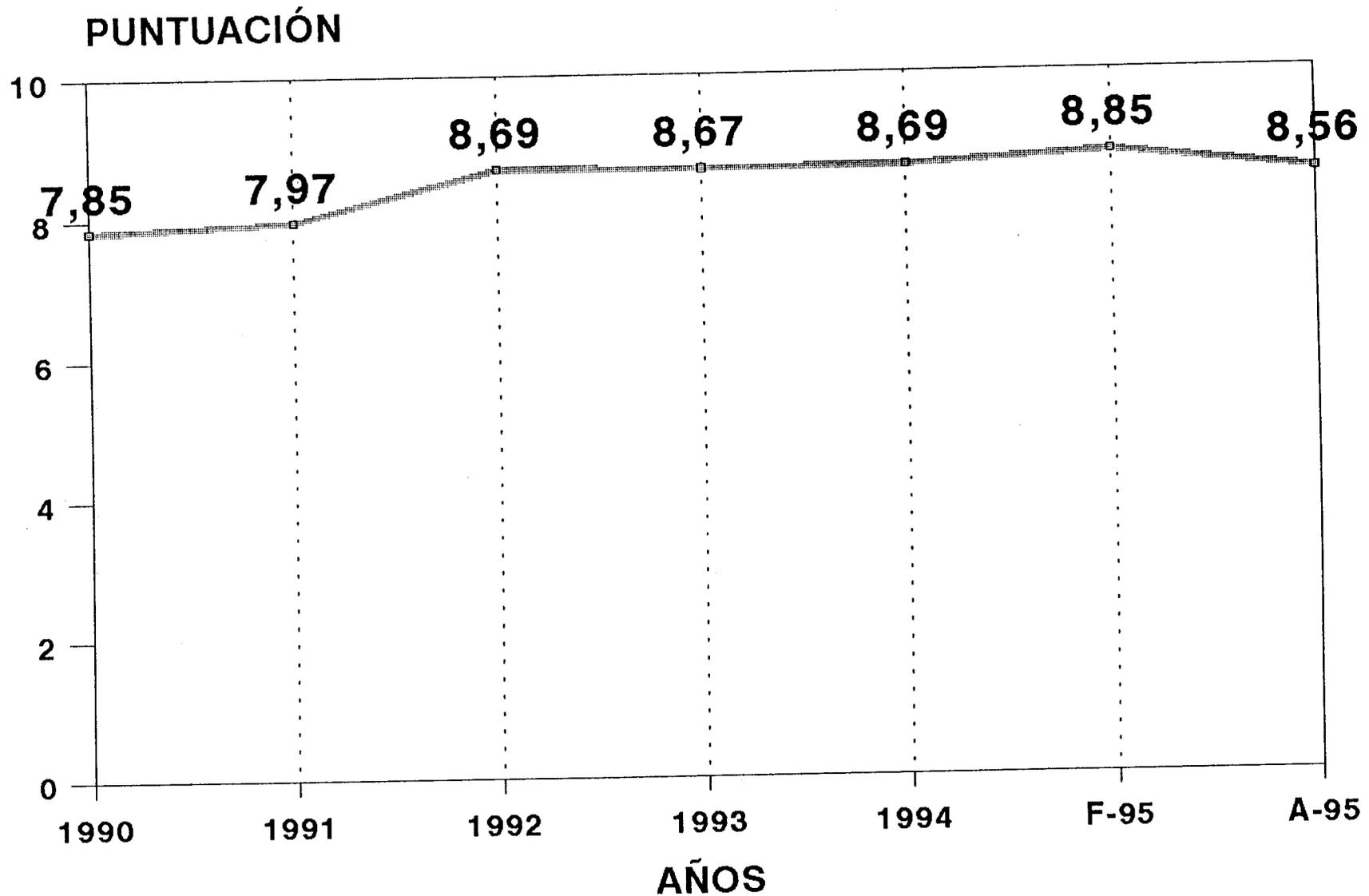
**PUNTUACIÓN (0-10): 8,56**

Se ofrece, como en los capítulos anteriores, la evolución del grado de satisfacción.

**Tabla 22: Evolución del grado de satisfacción. Puntuación de 0 a 10**

CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Muy satisfecho	36.3	42.1	58.2	63.6	63.9	71.3	61.4
Bastante satisfecho	45.5	36.7	32.1	20.7	22.7	12.7	22.3
Medianax. satisfecho	15.5	18.4	7.9	14.7	10.7	14.9	14.1
Poco satisfecho	1.3	2.3	1.3	0.8	1.4	0.8	1.9
Insatisfecho	1.4	0.0	0.2	0.2	0.9	0.2	0.3
<b>PUNTUACIÓN (0 a 10)</b>	<b>7,85</b>	<b>7,97</b>	<b>8,69</b>	<b>8,67</b>	<b>8,69</b>	<b>8,85</b>	<b>8,56</b>

# EVOLUCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN



## **IX.1.- Grado de cumplimiento de expectativas**

El cumplimiento de expectativas se refiere a la relación existente entre la oferta esperada y la observada o real. Los resultados obtenidos son los siguientes:

**Tabla 23: Grado de cumplimiento de expectativas. (%) Series temporales**

En relación con lo que esperaba, Lanzarote es...

CONCEPTO	1992	1993	1994	F-95	A-95
Igual	47.8	53.1	47.0	45.6	63.1
Mejor	45.8	42.8	44.9	50.0	28.1
Peor	4.3	3.3	5.2	2.0	6.0
NS/NC	2.0	0.6	2.7	2.2	2.7

Nuevamente el grado de cumplimiento de expectativas sigue siendo alto en verano aunque menor que en ocasiones anteriores. Más del 90 % de los turistas que visitan Lanzarote opina que la isla es mejor o igual de lo que esperaban. Sólo un 6.0 % señala que es peor.

## **IX.2.- Recomendación de Lanzarote**

Al igual que las Encuestas anteriores, en esta ocasión también se le pedía al entrevistado si recomendaría Lanzarote como lugar de vacaciones a sus amistades o familiares. Los resultados obtenidos son los siguientes:

**Tabla 24: Recomendación de Lanzarote (%). Series temporales**

	1992	1993	1994	F-95	A-95
Sí recomendaría	87.8	88.7	92.2	95.1	88.3
Posiblemente sí	10.6	9.3	3.7	4.1	8.6
No recomendaría	0.4	1.3	2.3	0.2	2.2
Posiblemente no	0.6	0.3	0.0	0.3	0.5
NS/NC	0.7	0.3	1.8	0.3	0.3

## **X.- INTENCIÓN DE VOLVER**

El alto grado de satisfacción alcanzado y el elevado grado de cumplimiento de expectativas hace que **casi el 70 % de los turistas que visita Lanzarote tenga la intención de volver.**

**Tabla 25: Intención de volver (%). Series temporales**

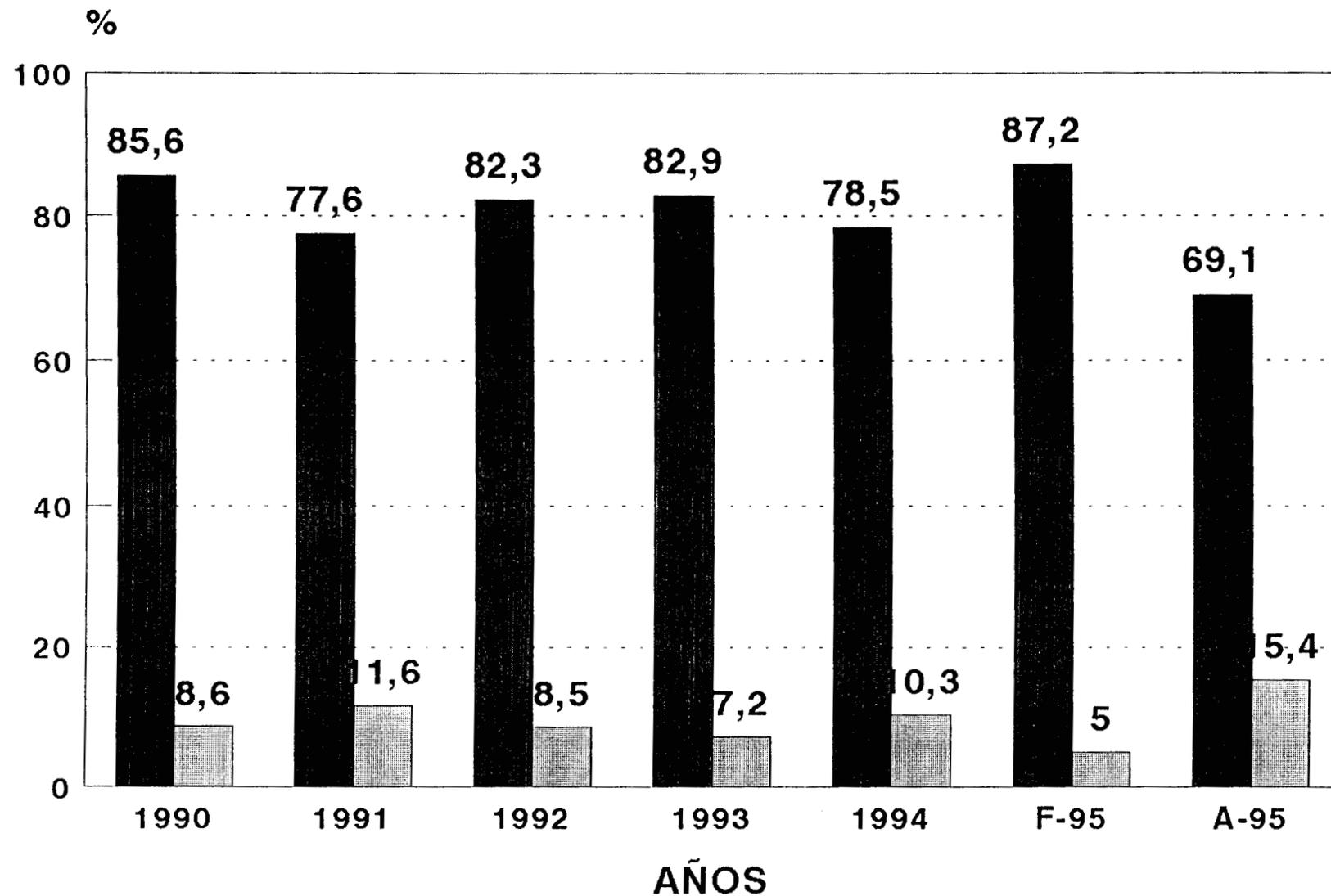
	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
<b>SÍ</b>	85.6	77.6	82.3	82.9	78.5	87.2	69.1
<b>No</b>	8.6	11.6	8.5	7.2	10.3	5.0	15.4
<b>NS/NC</b>	5.8	10.7	9.1	9.7	11.1	7.6	15.4

Los más animados a volver son, en esta ocasión, los británicos y los turistas de otras nacionalidades, los segmentos de clase media-media y los que han repetido visita anteriormente.

### **X.1.- Razones para no volver**

Como se vio anteriormente, el 15 % de los turistas no piensa escoger Lanzarote en futuras vacaciones. Los principales motivos señalados para ello son los de que "*una vez basta*" y, en menor medida, "*otras razones*" (entre las que destaca el deseo de conocer otros sitios).

# INTENCIÓN DE VOLVER



■ SI ■ NO

He aquí el cuadro de resultados donde se refleja lo comentado anteriormente.

**Tabla 26: Razones para no volver a repetir las vacaciones en Lanzarote (%). Series temporales**

CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Una vez basta	38.2	64.2	66.6	65.5	57.8	54.5	61.1
Mal clima	9.1	7.1	9.8	17.2	10.5	5.4	4.4
Masificación turística	1.8	5.7	7.8	1.7	1.7	5.4	3.3
Mala infraest. ocio	7.3	5.7	1.9	0.0	1.7	5.4	0.0
Relac. calidad/precios	16.5	7.1	3.9	0.0	1.7	1.8	4.4
Deterioro playas	1.8	0.0	0.0	1.7	1.7	0.0	0.0
Deterioro paisaje	0.0	1.4	0.0	1.7	0.0	0.0	5.5
Otras	14.5	5.7	9.8	12.0	23.5	27.2	17.7

## **XI.- VALORACIÓN DE INSTALACIONES**

En el este epígrafe se recogerá la valoración que hace la población turística sobre una serie de instalaciones o establecimientos relacionados con el turismo como son: aeropuerto, restaurantes/bares, bancos, agencias de viajes y supermercados.

Las valoraciones que aparecen están confeccionadas a partir de bases numéricas. A continuación se indica la interpretación de dichas bases:

Intervalos de opinión:

Concepto	Puntuación
Muy Buena	8 - 10
Buena	6 - 8
Regular	4 - 6
Mala	2 - 4
Muy Mala	0 - 2

**Tabla 27: Valoración de instalaciones (Puntuación de 0 a 10). Series temporales**

INSTALACIÓN	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Restaurantes/bares	6,76	7,00	7,25	7,61	7,78	7,81	7,63
Agencias de viajes	6,95	5,89	7,20	7,33	7,45	7,43	7,39
Supermercados	6,57	6,67	7,09	7,21	7,77	7,34	7,15
Aeropuerto	6,32	6,82	6,75	7,20	7,04	6,35	6,19
Bancos	7,15	6,53	7,03	7,18	7,39	7,30	7,05

Se aprecia una buena valoración de los establecimientos relacionados con el turismo. La puntuación más baja la recibe el Aeropuerto.

## CUADRO II: VALORACIÓN DE INSTALACIONES

En el siguiente cuadro se expone la valoración de instalaciones atendiendo a las cuatro variables que aparecen en las columnas (nacionalidad del turista, zona de alojamiento, estatus socioeconómico del turista y repetitividad del viaje). En las filas aparece una clasificación dicotómica: mejor y peor opinión, aunque en referencia a esta última conviene apuntar que en ningún caso dicha valoración es mala.

	NACIONALIDAD	ZONA	ESTATUS	REPETIT.
<b>Aeropuerto (6,19)</b>				
mejor opinión	Alemanes		Cl. m-baja	+ 1 vez
peor opinión	Británicos		Cl. m-alta	1 vez
<b>Restaurantes/bares (7,63)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	P. Blanca	Cl. m-alta	+ 1 vez
peor opinión	Italianos	C.Teguisse	Cl. m-baja	1 vez
<b>Bancos (7,05)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	P. Carmen	Cl. m-baja	+ 1 vez
peor opinión	Italianos	C.Teguisse	Cl. m-media	1 vez
<b>Agencias de viajes (7,39)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	P. Carmen	Cl. m-baja	1 vez
peor opinión	Espanoles	C.Teguisse	Cl. m-media	+ 1 vez
<b>Supermercados (7,15)</b>				
mejor opinión	Holandeses	Otras (*)	Cl. m-baja	+ 1 vez
peor opinión	Italianos	C.Teguisse	Cl. m-alta	1 vez

(\*) Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza y Luxemburgo.

(\*\*) Zonas distintas a Puerto del Carmen, Costa Teguisse y Playa Blanca.

### **XI.1.- Porcentaje de utilización de instalaciones.**

Como información complementaria se incluye el porcentaje de utilización por la población turística de las instalaciones mencionadas.

**Tabla 28.- Porcentaje de utilización de instalaciones y establecimientos. Series temporales**

<b>INSTALACIÓN</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>F-95</b>	<b>A-95</b>
<b>Restaurantes/bares</b>	<b>94.7</b>	<b>93.0</b>	<b>95.8</b>	<b>96.1</b>
<b>Agencias de viajes</b>	<b>45.1</b>	<b>41.6</b>	<b>29.5</b>	<b>30.2</b>
<b>Supermercados</b>	<b>92.2</b>	<b>92.2</b>	<b>95.1</b>	<b>90.4</b>
<b>Aeropuerto</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
<b>Bancos</b>	<b>57.8</b>	<b>48.2</b>	<b>47.0</b>	<b>55.1</b>

## **XII.- VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS**

Al igual que en el anterior epígrafe, en éste se recogerá las valoraciones efectuadas por la población turística de Lanzarote sobre una serie de temas y servicios relacionados con el turismo. La interpretación de dichas valoraciones se hará siguiendo el baremo ya señalado.

**Tabla 29: Valoración de servicios y temas turísticos (De 0 a 10). Series temporales**

SERVICIO/TEMA	1990	1991	1992	1993	1994	F-95	A-95
Estado del paisaje	7,77	7,69	8,06	8,13	8,25	8,04	7,75
Estado de las playas	7,66	7,70	7,93	7,94	8,01	7,99	7,69
Excursiones	7,12	7,04	7,75	7,59	8,08	7,93	7,85
Seguridad ciudadana	6,38	7,00	7,44	7,57	7,58	7,18	7,22
Taxis	7,01	6,35	7,39	7,56	7,76	7,68	7,69
Vehículos s/conductor	6,80	6,60	6,99	7,36	7,72	7,84	7,69
Oferta deportiva	7,01	6,61	6,86	7,16	7,67	7,21	7,06
Servicio de teléfono	2,89	6,71	6,84	7,10	7,93	7,83	7,47
Información turística	6,64	5,72	6,86	7,03	7,43	7,27	7,35
Servicio de agua	6,80	6,98	6,98	7,03	7,03	6,99	7,00
Oferta cultural	6,47	4,31	6,76	6,86	6,94	7,47	7,25
Guaguas	5,84	5,30	5,69	5,56	6,66	6,24	6,29

**CUADRO III: VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS (I)**

	<b>NACIONALIDAD</b>	<b>ZONA</b>	<b>ESTATUS</b>	<b>REPETITIV.</b>
<b>Excursiones turísticas (7,85)</b>				
mejor opinión	Espanoles		C. m-alta	1 vez
peor opinión	Británicos		C. m-baja	+ 1 vez
<b>Servicio de agua (7,00)</b>				
mejor opinión	Alemanes	Otras(**)	C. m-baja	+ 1 vez
peor opinión	Holandeses	P. Carmen	C. m-media	1 vez
<b>Servicio de teléfono (7,47)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	Otras(**)	C. m-media	1 vez
peor opinión	Holandeses	P. Blanca	C. m-alta	+ 1 vez
<b>Oferta de deportes (7,06)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	Otras(**)	C. m-alta	+ 1 vez
peor opinión	Alemanes	P. Blanca	C. m-baja	1 vez

(\*) Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza y Luxemburgo.

(\*\*) Zonas distintas a Puerto del Carmen, Costa Teguisse y Playa Blanca.

**CUADRO IV: VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS (II)**

	<b>NACIONALIDAD</b>	<b>ZONA</b>	<b>ESTATUS</b>	<b>REPETITIV.</b>
<b>Guaguas (6,29)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	C.Teguisse	C. m-alta	+ 1 vez
peor opinión	Holandeses	Otras(**)	C. m-baja	1 vez
<b>Estado de las playas (7,69)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	P. Blanca	C. m-media	+ 1 vez
peor opinión	Holandeses	C.Teguisse	C. m-baja	1 vez
<b>Vehículos s/conductor (7,69)</b>				
mejor opinión	Otros (*)		C. m-media	+ 1 vez
peor opinión	Italianos		C. m-baja	1 vez
<b>Oferta cultural (7,25)</b>				
mejor opinión	Espanoles	Otras(**)	C. m-baja	+ 1 vez
peor opinión	Italianos	P. Blanca	C. m-alta	1 vez

(\*) Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza y Luxemburgo.

(\*\*) Zonas distintas a Puerto del Carmen, Costa Teguisse y Playa Blanca.

**CUADRO V: VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS (III)**

	<b>NACIONALIDAD</b>	<b>ZONA</b>	<b>ESTATUS</b>	<b>REPETITIV.</b>
<b>Taxis (7,69)</b>				
mejor opinión	Alemanes	P. Carmen	C. m-baja	+ 1 vez
peor opinión	Holandeses	Otras(**)	C. m-media	1 vez
<b>Estado del paisaje (7,75)</b>				
mejor opinión	Espanoles		C. m-alta	+ 1 vez
peor opinión	Británicos		C. m-baja	1 vez
<b>Seguridad ciudadana (7,22)</b>				
mejor opinión	Espanoles	C. Teguisse	C. m-baja	1 vez
peor opinión	Holandeses	Otras(**)	C. m-media	+ 1 vez
<b>Información turística (7,35)</b>				
mejor opinión	Otros (*)	P. Carmen	C. m-alta	+ 1 vez
peor opinión	Italianos	Otras(**)	C. m-media	1 vez

(\*) Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza y Luxemburgo.

(\*\*) Zonas distintas a Puerto del Carmen, Costa Teguisse y Playa Blanca.

**Tabla 30.- Porcentaje de utilización de servicios y temas turísticos. Series temporales**

<b>TEMA</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>F-95</b>	<b>A-95</b>
Playas	92.9	92.6	95.4	93.8
Excursiones	43.1	60.7	45.7	69.2
Taxis	55.5	47.8	46.2	63.3
Vehículos s/conductor	63.6	48.6	60.8	64.8
Oferta deportiva	34.9	37.1	37.1	46.2
Teléfono	79.1	77.9	75.7	82.9
Información turística	68.2	75.2	75.1	80.0
Oferta cultural	45.2	48.8	57.9	69.5
Guaguas	39.4	45.7	31.4	36.9

### **XIII.- PRINCIPALES DEFICIENCIAS DETECTADAS**

También se incluyó en el cuestionario una pregunta abierta sobre las deficiencias o elementos de desagrado que pudiera tener el turista entrevistado durante sus vacaciones en la isla. Hay que destacar **que el 46.3 % de los entrevistados no señaló ningún elemento de desagrado** (frente al 58.9 % que no lo hizo en la Encuesta anterior). Los resultados de los que emitieron respuesta son los siguientes:

**Tabla 31: Principales deficiencias y elementos de desagrado (%). Series temporales**

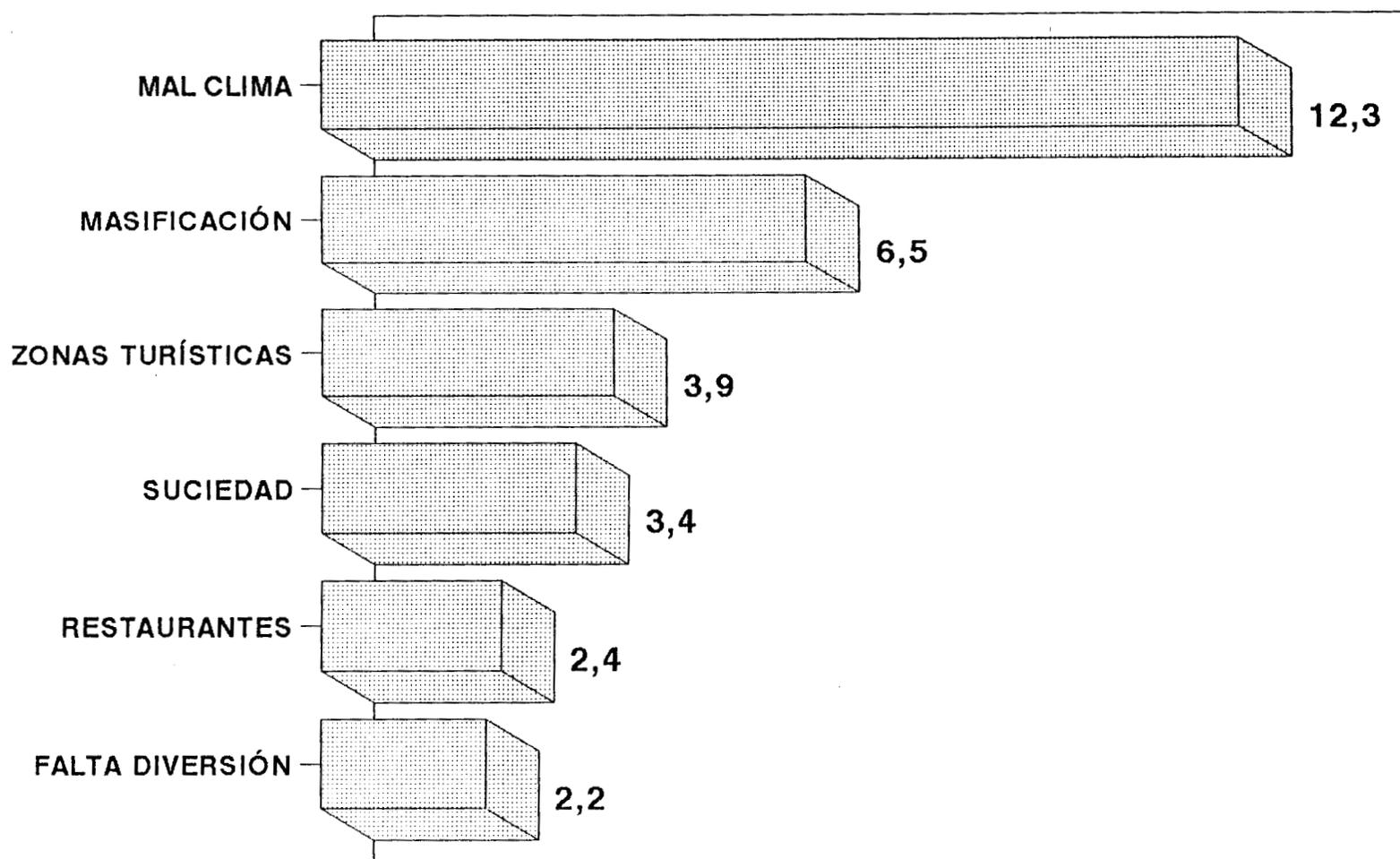
<b>TEMA</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>F-95</b>	<b>A-95</b>
Mal clima (viento)	20.3	18.3	33.4	7.3	12.3
Masificación turística	13.0	11.1	8.4	3.0	6.5
Zonas turísticas	2.0	2.2	0.7	1.1	3.9
Suciedad	2.3	2.8	1.3	1.0	3.4
Restaurantes	4.2	1.4	0.9	1.3	2.4
Falta diversión	-	5.4	2.5	1.5	2.2
Carreteras/tráfico	3.0	5.7	1.1	1.0	2.0
Precios	9.4	10.5	0.5	0.8	2.0
Mosquitos/cucarachas	-	-	-	-	2.0
Urbanismo	5.7	7.4	3.1	5.0	1.8
Falta zonas verdes	-	-	-	-	1.8

Tal como viene ocurriendo todos los años, **el mal clima** (especialmente el viento) continúa siendo el principal elemento de desagrado, incluso en verano.

# PRINCIPALES DEFICIENCIAS

## AGOSTO 1995

### DEFICIENCIAS



%

En cuanto al concepto **masificación turística**, se hace referencia al alto número de personas que se concentra en las **zonas turísticas**. Éstas últimas son mencionadas en tercer lugar (3.4 %) como uno de los temas de desagrado.

También se realizan observaciones negativas sobre la **suciedad**, tanto en las zonas turísticas como en Arrecife y trayectos viarios (Ej. Arrecife-Costa Teguise).

Hay referencias a la baja calidad y carestía de algunos **restaurantes** y la **falta de ocio/diversión**, así como al exceso de **tráfico** rodado existente durante el verano en la isla.

Resulta curioso las menciones sobre **insectos**, hecho típico de la temporada estival.

En el concepto **urbanismo** se engloban temas como el mal estado de las aceras, la existencia de tendidos eléctricos aéreos, las barreras arquitectónicas (dificultad para mayores y minusválidos en acceso a recintos) y, sobre todo, la existencia de muchas construcciones y recintos que están sin terminar y cerrados. Así como la **escasez de zonas verdes** y paseos.

El resto de las **quejas**, aunque de menor importancia, va dirigido hacia la falta de conocimiento de idiomas de algunos profesionales del turismo y la falta de transporte (falta de frecuencia y de información sobre horarios y recorridos).

#### **XIV.- PRINCIPALES ELEMENTOS DE AGRADO**

En este epígrafe analizaremos el elemento opuesto al anterior, es decir, los elementos de agrado para la población turística que visita Lanzarote. Como se verá aparece el clima (en este caso como factor de agrado) en primer lugar. Sólo un 1.7 % de los entrevistados no emitió respuesta en esta pregunta.

**Tabla 32: Principales elementos de agrado (%). Series temporales**

<b>TEMA</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>F-95</b>	<b>A-95</b>
Clima	34.4	19.8	25.5	43.6	26.5
Paisaje	16.2	19.2	16.9	15.7	20.1
Playas	10.0	8.4	10.7	7.8	14.0
Todo	6.5	11.4	9.5	5.6	10.6
La gente	4.2	2.1	4.3	5.0	7.3
Tranquilidad	10.7	12.7	12.8	9.4	6.2
Limpieza	2.5	4.8	4.4	4.5	3.0
Diversión	-	-	-	-	2.3

El clima, que se convierte sin duda en el principal elemento de agrado, seguido por el paisaje (que cobra importancia en esta Encuesta) y las playas continúan siendo los elementos básicos del producto turístico de Lanzarote.

**Tabla 32b: Principales elementos de agrado según nacionalidad.**

<b>NACIONALIDAD</b>	<b>CLIMA</b>	<b>PLAYAS</b>	<b>PAISAJE</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26.5</b>	<b>14.0</b>	<b>20.1</b>
Alemanes	21.9	21.9	32.5
Italianos	11.1	16.6	44.4
Británicos	40.6	11.4	4.7
Holandeses	28.1	21.8	25.0
Españoles	4.1	6.6	28.3
Otros (*)	35.0	16.6	21.6

(\*) Austria, Bélgica, Francia, Irlanda, Noruega, Suiza y Luxemburgo.

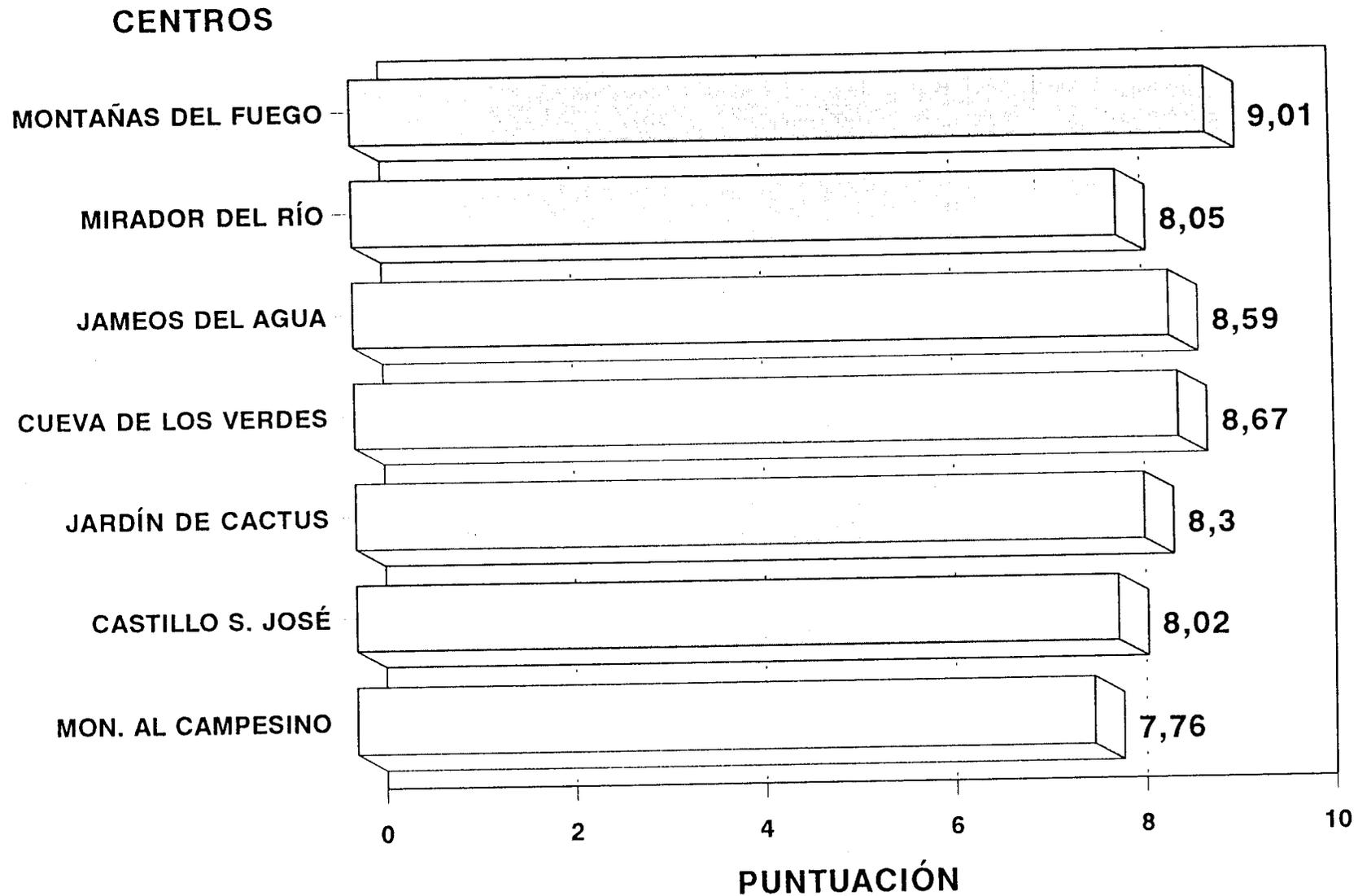
## **XV.- VALORACIÓN DE LOS CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO**

En este capítulo se recoge la valoración que realiza la población turística que ha visitado los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote. En general todos los centros están bien valorados, especialmente las Montañas del Fuego.

**Tabla 33: Valoración de los Centros de Arte, Cultura y Turismo (De 0 a 10). Series temporales**

<b>CENTRO</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>F-95</b>	<b>A-95</b>
Montañas del Fuego	8,98	9,06	9,18	8,92	9,01
Mirador del Río	8,46	8,47	8,50	8,56	8,05
Jameos del Agua	8,81	8,72	8,81	8,46	8,59
Cueva de Los Verdes	8,55	8,74	8,75	8,43	8,67
Jardín de Cactus	8,60	8,62	8,53	8,37	8,30
Castillo San José	8,23	8,31	8,42	8,14	8,02
Mon. al Campesino	7,50	7,24	7,50	7,59	7,76

# VALORACIÓN DE LOS CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO



Como dato complementario, a continuación se exponen los tres principales motivos argumentados por los turistas que no visitaron los Centros de Arte, Cultura y Turismo.

Montañas del Fuego

	%
1) Ya visitado en otra ocasión	31.7
2) Falta de interés.....	21.1
3) Falta de tiempo.....	15.2

Jameos del Agua

	%
1) Ya visitado en otra ocasión	29.2
2) Falta de interés.....	20.8
3) Falta de tiempo.....	18.1

Cueva de Los Verdes

	%
1) Falta de tiempo.....	26.3
2) Ya visitado en otra ocasión	23.7
3) Falta de interés.....	18.5

Jardín de Cactus

	%
1) Falta de tiempo.....	24.3
2) Falta de interés.....	23.0
3) Falta de información.....	17.5

Mirador del Río

	%
1) Falta de tiempo.....	28.6
2) Ya visitado en otra ocasión	21.3
3) Falta de interés.....	18.2

M.I.A.C. Castillo San José

	%
1) Falta de información.....	26.3
2) Falta de tiempo.....	23.1
3) Falta de interés.....	16.7

Monumento al Campesino

	%
1) Falta de información.....	24.5
2) Falta de tiempo.....	22.0
3) Falta de interés.....	18.0

# CONCLUSIONES

La **afluencia turística** durante el mes de agosto de 1995 fue de 139.956 visitantes, lo que supone un aumento del 7.6 % con respecto al mismo período del año anterior. Las nacionalidades predominantes fueron la británica (39.7 %), alemana (27.4 %) y española (16.9 %).

Con respecto al turismo de invierno se observa un aumento de los visitantes españoles e italianos, mientras que el volumen de escandinavos se reduce notablemente. El turismo británico y alemán se mantiene prácticamente constante a lo largo del año.

Predominan los turistas con un nivel de estudios medio y cuyo estatus socioeconómico corresponde a la clase media, aunque con una puntuación baja.

El **grado de conocimiento en el exterior de Lanzarote como destino turístico** sigue su línea ascendente. En España, el conocimiento de la isla va en aumento.

Cuatro de cada diez turistas habían pensado en **otro destino** antes de decidirse a pasar sus vacaciones de verano en la isla. Entre los destinos barajados destaca otras islas de Canarias, América y Europa.

Un tercio de los turistas repite sus vacaciones en Lanzarote, porcentaje similar al obtenido durante la temporada de invierno. El **nivel de fidelidad** a Lanzarote como destino turístico es también alto en verano.

Las agencias de viaje continúan siendo la **fuentes de información** más utilizada. Gana importancia el alto número de turistas que viajan a Lanzarote *aconsejados* por sus familiares o amigos. De hecho, casi la totalidad de los turistas consultados recomendaría la isla a sus amistades como lugar de vacaciones.

El sol, el descanso y el paisaje son los principales **motivos de elección** de Lanzarote como destino. Aunque durante el verano pierde importancia el factor sol en favor de los dos restantes.

Las tres cuartas partes de los visitantes **organizan su viaje** a través de agencias, contratando el transporte y el alojamiento con estas entidades. En muchos casos se contrata también la comida en régimen de media pensión o, en menor medida, sólo desayuno.

Las vacaciones más características continúan siendo las disfrutadas en pareja, si bien en verano las vacaciones en familia son muy frecuentes; en este último caso el tamaño medio de las familias es de cuatro miembros.

El 65 % de los visitantes **se aloja** en apartamentos y el 20 % lo hace en hoteles. Los usuarios de la modalidad *time-sharing* ascienden al 5 %.

En general, la valoración del alojamiento sigue siendo buena, aunque se producen críticas en cuanto a la calidad de algunos establecimientos alojativos.

La **estancia media** global en verano es de 12,4 días. La estancia tipo de dos semanas es la más frecuente durante la época estival.

El **gasto** medio efectuado por la población turística es de 4.977 pesetas. Aumenta ligeramente con respecto al invierno, ello obedece a la mayor presencia del turismo español, cuyos niveles de consumo son más altos. El gasto efectuado por la población turística extranjera es menor que en invierno.

El **grado de satisfacción** del visitante con sus vacaciones en Lanzarote continúa siendo bastante elevado en verano, sin embargo el cumplimiento de expectativas baja.

Igualmente la intención de volver baja, aun así siete de cada diez turistas repetiría sus vacaciones en la isla. El 15 % se muestra indeciso y el 15 % restante señala que no volverá a la isla, aduciendo que con una vez es suficiente.

La **valoración de las instalaciones turísticas** es buena. Destaca en primer lugar los restaurantes , aunque las críticas hacia algunos de estos establecimientos (baja calidad, altos precios) *empañan* su buena puntuación. Conviene destacar que, aparte del aeropuerto, los restaurantes son las instalaciones más utilizadas por los turistas (96 %), seguidos por los supermercados (90 %), los bancos (55 %) y las agencias de viajes (30 por ciento).

En cuanto a los servicios y temas turísticos sobresale la buena valoración de las excursiones turísticas, el paisaje y las playas. Estas dos últimas cuestiones, junto al clima, constituyen los principales **elementos de agrado** de la isla como lugar de vacaciones.

No obstante, el clima (especialmente el viento) es señalado como **factor de desagrado** por el 12 % de los turistas de verano. Aparte también se menciona la masificación turística que sufre la isla en la temporada estival, especialmente en las zonas turísticas. La suciedad, la falta de ocio/diversión, el exceso de tráfico, las deficiencias urbanísticas y la escasez de zonas verdes constituyen el resto de los elementos *criticables* de la isla.

Por último, los **Centros de Arte, Cultura y Turismo** del Cabildo de Lanzarote mantienen en términos generales su buena valoración. Destaca la óptima valoración de las Montañas del Fuego.