



# **ENCUESTA A TURISTAS**

**Marzo 1998**



Cabildo de Lanzarote

## ÍNDICE

	<i>Página</i>
PRESENTACIÓN	4
CONSIDERACIONES PREVIAS	5
FICHA TÉCNICA	6
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA	8
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	9
<b>INFORME DE LOS RESULTADOS</b>	
1.- OCASIONES DE VISITA	12
2.- DESTINOS VACACIONALES ALTERNATIVOS	14
3.- FUENTE DE INFORMACIÓN	15
3.1.- Conocimiento de la denominación de Lanzarote como Reserva de la Biosfera	17
4.- FACTORES QUE HAN INFLUIDO EN LA ELECCIÓN DEL VIAJE	18
5.- ORGANIZACIÓN DEL VIAJE	20
5.1.- Contratación de servicios a través de agencias	21
5.2.- Coste medio del <i>package</i>	22
5.3.- Forma de visita	24
6.- EL ALOJAMIENTO	25
6.1.- Tipo de alojamiento	25
6.2.- Opiniones sobre el alojamiento	27
7.- ESTANCIA MEDIA	29
8.- GASTO MEDIO DIARIO	31
9.- GRADO DE SATISFACCIÓN	33
9.1.- Cumplimiento de expectativas	35
9.2.- Recomendación de Lanzarote como destino	36
10.- INTENCIÓN DE VOLVER	37
10.1.- Razones para no volver	38

11.- VALORACIÓN DE INSTALACIONES	39
11.1.- Porcentaje de utilización de instalaciones	41
12.- VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS	42
12.1.- Porcentaje de utilización de servicios turísticos	44
13.- PRINCIPALES DEFICIENCIAS DETECTADAS	45
14.- PRINCIPALES ELEMENTOS DE AGRADO	47
15.- VALORACIÓN DE LOS CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO	49
CONCLUSIONES	51

## PRESENTACIÓN

La *Encuesta de Turismo (Marzo 1998)* ha sido realizada por el CENTRO DE DATOS (Área de Presidencia) del 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.

Este objetivo genérico se concreta en los siguientes aspectos:

- Perfil sociológico de la demanda actual: procedencia de los visitantes, 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 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 Lanzarote por el CENTRO DE DATOS.

## **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 UE con igual porcentaje para las mujeres y para los hombres, es decir, se establecieron cuotas según edad, tomando un 50 % de mujeres y un 50 % de hombre en cada uno de los estratos de edad definida.
- Por último, los resultados hacen referencia, por el periodo de su obtención, al turismo de temporada de invierno.

## FICHA TÉCNICA

El informe que se presenta a continuación está referido a la *Encuesta de Turismo* efectuada en marzo de 1998, además se hace una comparación, mediante series temporales, con las Encuestas de Turismo realizadas en Lanzarote en los años 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995 y 1997. 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*:

1990:	637	entrevistas
1991:	577	“
1992:	548	“
1993:	604	“
1994:	512	“
1995:	589	“
1997:	630	“
1998:	652	“
- *Error muestral máximo*: la muestra definida para un nivel de confianza del 95 % y de probabilidades ( $p=q=50$ ), supone un error de:

1990:	± 3,9 %
1991:	± 4,1 %
1992:	± 4,2 %
1993:	± 4,0 %
1994:	± 4,4%
1995:	± 4,0 %
1997:	± 3,9 %
1998:	± 3,9 %
- *Tipo de muestreo*: estratificado, según cuotas de sexo, edad y nacionalidad. Estableciéndose estas dos últimas variables según el censo de la UE.
- *Procedimiento de muestreo*: al azar, selección aleatoria de los entrevistados mediante cuotas de nacionalidad, sexo y edad.

- *Tipo de entrevista:* personal, mediante cuestionario estructurado compuesto por 25 *items*, cuya duración era de 15 minutos. Las entrevistas se efectuaron utilizando la lengua de origen 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
  - 1995: Febrero
  - 1997: Marzo
  - 1998: Del 9 al 30 de marzo.
  
- *Realización:* CENTRO DE DATOS. Área de Presidencia del Cabildo de Lanzarote.
  
- *Informatización:* Gabinete de Promoción Socio-económica y Asuntos Europeos. Área de Presidencia del Cabildo de Lanzarote.
  
- *Dirección del Estudio:* Miguel Ángel Martín Rosa (Colegiado nº 3.345 del Ilustre Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología).

## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

<i>NACIONALIDAD</i>	<i>ENTREVISTAS</i>	<i>%</i>
<b>Alemanes</b>	177	27.1
<b>Británicos</b>	219	33.7
<b>Escandinavos<sup>1</sup></b>	102	15.6
<b>Holandeses</b>	39	6.0
<b>Españoles</b>	51	7.8
<b>Otros<sup>2</sup></b>	64	9.8
<b>TOTAL</b>	652	100.0

<i>SEXO</i>	<i>ENTREVISTAS</i>	<i>%</i>
<b>Varón</b>	327	50.1
<b>Mujer</b>	325	49.9
<b>TOTAL</b>	652	100.0

<i>EDAD</i>	<i>ENTREVISTAS</i>	<i>%</i>
<b>18 - 34</b>	237	36.3
<b>35 - 49</b>	203	31.2
<b>50 - 64</b>	136	20.8
<b>+ 65</b>	75	11.6
<b>NS/NC</b>	1	0.1
<b>TOTAL</b>	652	100.0

<sup>1</sup> Agrupa a finlandeses, daneses, noruegos y suecos.

<sup>2</sup> Agrupa a austriacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos.



## CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

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

<i>NIVEL DE ESTUDIOS</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Primarios</b>	19.9	13.0	21.4	20.7	19.2	<b>17.0</b>
<b>Medios</b>	46.4	49.0	46.1	46.8	47.3	<b>44.0</b>
<b>Superiores</b>	46.4	49.0	46.1	46.8	32.1	<b>38.5</b>

<i>ESTATUS</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Clase alta</b>	1.3	1.2	0.0	1.9	5.2	<b>1.7</b>
<b>Clase media-alta</b>	15.2	13.1	13.1	12.6	19.4	<b>14.8</b>
<b>Clase media-media</b>	59.5	68.5	65.8	63.5	47.9	<b>62.9</b>
<b>Clase media-baja</b>	16.4	10.9	17.2	18.2	20.2	<b>17.3</b>
<b>Clase baja</b>	4.7	2.7	2.7	3.1	4.3	<b>2.0</b>
<b>NS/NC</b>	2.9	3.7	1.2	0.7	3.0	<b>1.2</b>
<b>PUNTUACIÓN</b>	4,79	5,01	5,26	4,79	5,02	<b>4,92</b>

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), clase media-media y media-baja (fusionada con clase baja).

<i>ZONA TURÍSTICA</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Puerto del Carmen</b>	58.7	53.6	51.7	58.4	59.4	<b>58.9</b>
<b>Playa Blanca</b>	12.3	16.9	13.7	13.5	11.7	<b>11.1</b>
<b>Costa Tegui</b>	25.8	25.9	28.8	21.5	24.5	<b>24.5</b>
<b>Otras</b>	2.8	3.6	5.8	6.6	4.4	<b>5.5</b>

<i>PROFESIONES</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<i>Empleados por cuenta ajena</i>					
Director de empresa, directivo	1.6	0.9	3.0	5.3	<b>2.4</b>
Empleados de nivel superior	3.6	1.9	2.3	5.7	<b>7.8</b>
Funcionarios de nivel superior	1.5	0.3	0.6	0.8	<b>0.6</b>
Oficiales de las fuerzas armadas	0.8	0.3	0.3	0.4	<b>0.1</b>
Técnicos medios	5.2	5.7	5.4	6.3	<b>8.5</b>
Funcionarios de nivel medio	6.7	3.7	5.2	1.4	<b>1.8</b>
Empleados de nivel medio (administrativos)	11.2	15.3	14.3	9.0	<b>14.5</b>
Vendedores, agentes comerciales	7.3	10.4	7.3	7.2	<b>7.8</b>
Capataces, encargados, contraamaestres	2.1	3.7	3.7	1.6	<b>4.9</b>
Suboficiales de las fuerzas armadas	-	-	-	0.1	<b>0.1</b>
Obreros cualificados, especialistas	4.7	3.7	4.0	3.9	<b>2.1</b>
Personal manual de servicios cualificados	4.5	3.5	5.9	7.3	<b>4.8</b>
Empleados subalternos, conserjes, etc.	1.5	2.5	1.5	0.1	<b>2.4</b>
Peones y obreros sin cualificar	1.6	1.1	1.0	1.7	<b>0.7</b>
Personal manual de servicios no cualificados	1.3	1.9	2.0	5.4	<b>3.7</b>
Jornaleros del campo	-	-	-	0.1	-
Otra ocupación por cuenta ajena	-	-	-	-	-
<i>Empleados por cuenta propia</i>					
Agricultor, empresario agrario con asalariados	-	-	-	-	-
Agricultor sin asalariados	0.6	0.2	1.1	-	<b>0.9</b>
Empresario grande/medio con asalariados	0.3	0.0	0.6	0.4	<b>0.1</b>
Empresario sin asalariados	4.7	5.7	3.5	2.4	<b>3.1</b>
Profesional liberal	6.3	9.6	6.6	8.6	<b>4.1</b>
Trabajador autónomo	5.7	3.7	4.9	1.9	<b>3.4</b>
Otra ocupación por cuenta propia	0.3	0.3	-	0.8	<b>0.4</b>
Inactivo	0.6	-	1.0	-	-
Ama de casa	6.0	9.0	7.1	6.2	<b>9.2</b>
Parado	-	0.7	-	0.9	<b>0.7</b>
Jubilado	13.4	10.4	12.7	14.8	<b>12.0</b>
Estudiante	4.5	4.1	4.7	7.7	<b>2.6</b>

## **INFORME DE LOS RESULTADOS**

## 1.- OCASIONES DE VISITA

**Tabla 1.1.- Ocasiones de visita a Lanzarote (marzo 1998)**

<i>Nº DE VECES</i>	<i>%</i>
<b>Primera vez</b>	59.7
<b>Una vez</b>	13.6
<b>Dos veces</b>	11.4
<b>Tres veces</b>	4.5
<b>Más de tres veces</b>	10.5

El porcentaje de repetidores, es decir, aquellos turistas que han visitado anteriormente la isla como mínimo en una ocasión, es del 40.3 %.

Continúan siendo los británicos quienes mayormente repiten su visita a la isla y se constata nuevamente que el porcentaje de repetidores aumenta con la edad (entre los mayores de 60 años asciende al 64 %).

En cambio, entre los turistas que visitan Lanzarote por primera vez predomina los procedentes de Holanda, los de otras nacionalidades<sup>3</sup> y los españoles.

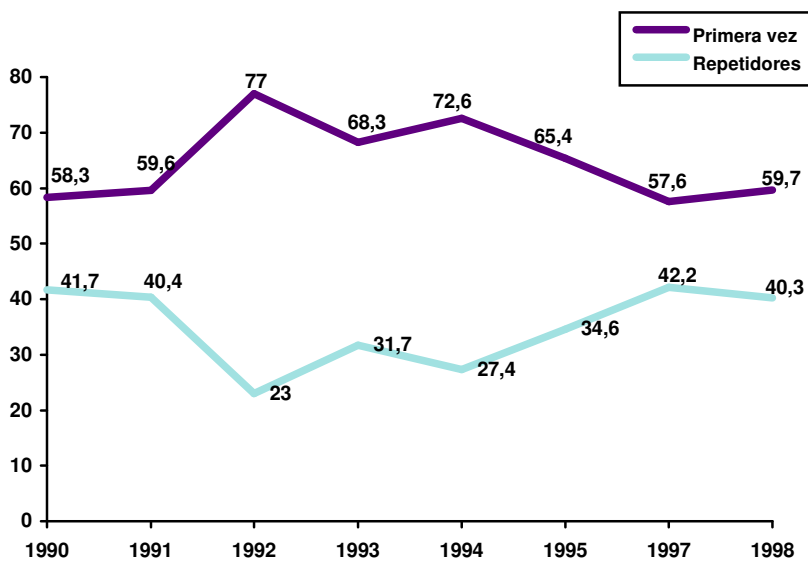
**Tabla 1.2.- Evolución de las ocasiones de visita (1990-98)**

	<i>1990</i>	<i>1991</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Primera vez</b>	58.3	59.6	77.0	68.3	72.6	65.4	57.6	<b>59.7</b>
<b>Repetidores</b>	41.7	40.4	23.0	31.7	27.4	34.6	42.2	<b>40.3</b>

<sup>3</sup> Agrupa a austriacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos.

Por lo que se refleja en la *Tabla 1.2.* y en el gráfico siguiente, se puede afirmar que el nivel de fidelidad a Lanzarote como destino turístico se mantiene bastante alto: cuatro de cada diez turistas repiten su visita.

**Gráfico 1.1.- Evolución de las ocasiones de visita (1990-98)**



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 3,1.

## 2.- DESTINOS VACACIONALES ALTERNATIVOS

En el análisis de la competencia en temporada de invierno, la característica a destacar es que el 56.6 % de los entrevistados no se había planteado ninguna alternativa a Lanzarote al plantearse sus vacaciones<sup>4</sup>.

De entre aquellos en los que sí se menciona explícitamente algún destino alternativo destaca los que señalan “*otras islas de Canarias*”.

En la tabla siguiente se ofrece los resultados a la pregunta efectuada: *Antes de decidirse a pasar sus vacaciones en Lanzarote, ¿había pensado en algún otro destino o lugar?*

**Tabla 2.1.- Planteamiento de destinos vacacionales alternativos (marzo 1998)**

<i>RESPUESTA</i>	<i>%</i>
<b>Sí</b>	43.2
<b>No</b>	56.6
<b>NS/NC</b>	0.2

El 43.2 % de los visitantes a Lanzarote se había planteado previamente otros destinos distintos. Los destinos barajados aparecen en la siguiente tabla.

DESTINOS BARAJADOS	%
Otras islas de Canarias	66.8
Norte África/Asia	10.9
España	9.2
Europa	7.5
América/Caribe	5.4

Entre los destinos destacan otras islas del Archipiélago (sobre todo Gran Canaria y Tenerife). Tienen menor importancia los destinos del Norte de África y Asia; España y Europa.

<sup>4</sup> Este porcentaje fue de 67.8 % en la Encuesta de 1997.

### 3.- FUENTE DE INFORMACIÓN

Las agencias de viajes continúan siendo la fuente de información más utilizada por los turistas que visitan Lanzarote.

**Tabla 3.1.- Fuente de información (marzo 1998)**

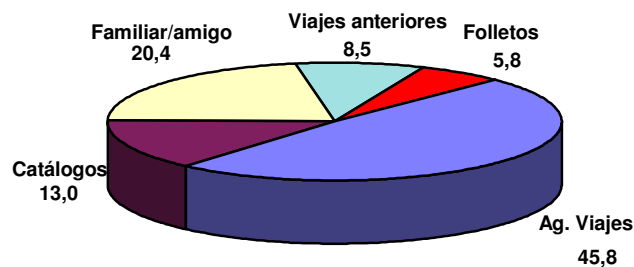
<i>FUENTE</i>	<i>%</i>
<b>Agencia de viajes</b>	45.8
<b>Familiar/amigo</b>	20.4
<b>Catálogo <i>tour</i> operador</b>	13.0
<b>Experiencia viajes anteriores</b>	8.5
<b>Folletos</b>	5.8
<b>Medios de comunicación</b>	3.2
<b>Oficina de turismo</b>	1.0
<b>Ferias de turismo</b>	0.3
<b>Otros</b>	1.6

Las agencias de viajes son utilizadas principalmente por turistas holandeses y escandinavos y por turistas que visitan por primera vez la isla.

También continúa alto el número de turistas que viajan a la isla *aconsejados* por sus familiares o amigos. En los turistas españoles esta fuente se incrementa hasta un 33 por ciento.

Continúa ganando importancia la utilización de catálogos de *tour* operadores. Los turistas alemanes son quienes más los utilizan.

Por último, el motivo “*experiencia de viajes anteriores*” tiene su importancia para visitantes de nacionalidad alemana.

**Gráfico 3.1.- Principales fuentes de información (marzo 1998)**

Para finalizar este capítulo, se ofrece en la siguiente tabla los datos de evolución de las fuentes de información utilizadas por los turistas que visitan Lanzarote a lo largo de esta última década.

**Tabla 3.2.- Evolución de las fuentes de información (1990-98)**

<b>FUENTE</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>
<b>Agencias de viajes</b>	45.0	33.4	48.1	38.7	56.8	42.8	40.3	<b>45.8</b>
<b>Familiar/amigo</b>	20.9	22.5	23.1	25.8	16.8	24.3	22.1	<b>20.4</b>
<b>Catálogos <i>tour</i> operador</b>	11.8	12.4	9.6	8.9	10.7	7.6	11.9	<b>13.0</b>
<b>Experiencia viajes anter.</b>	8.3	17.8	7.1	11.7	3.5	9.6	9.0	<b>8.5</b>
<b>Folletos</b>	8.5	7.2	3.4	5.1	5.8	5.9	5.1	<b>5.8</b>
<b>Prensa/radio/TV</b>	2.0	1.9	1.8	5.3	3.5	3.9	4.8	<b>3.2</b>
<b>Oficina de turismo</b>	0.9	1.3	0.5	0.9	0.2	1.5	0.6	<b>1.0</b>
<b>Feria de turismo</b>	0.9	1.2	0.3	0.3	0.2	0.1	2.0	<b>0.3</b>
<b>Otras</b>	1.7	1.7	5.6	2.9	2.3	3.9	3.6	<b>1.6</b>



### 3.1.- Conocimiento de la denominación de Lanzarote como Reserva de la Biosfera

Cuatro de cada diez turistas que visitan la isla conoce la denominación de Lanzarote como Reserva de la Biosfera. El grado de conocimiento ha aumentado con respecto al año anterior.

**Tabla 3.1.1.- Conocimiento de la denominación de Lanzarote como Reserva de la Biosfera. Comparación con 1997**

<i>RESPUESTA</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Sí</b>	33.7	<b>42.0</b>
<b>No</b>	65.6	<b>57.9</b>
<b>NS/NC</b>	0.6	<b>0.1</b>

El conocimiento de la declaración de la UNESCO sobrepasa el 70 % entre los turistas alemanes y españoles.

En cambio, sólo dos de cada diez turistas británicos y escandinavos conocen la denominación de la isla como Reserva de la Biosfera.

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

El principal motivo de elección de Lanzarote como destino turístico para pasar las vacaciones continúa siendo el sol/clima. Más de las tres cuartas partes de los visitantes señala este factor como determinante a la hora de disfrutar sus vacaciones en la isla.

**Tabla 4.1.- Factores que han influido en la elección del viaje (marzo 1998)**

<i>FACTOR</i>	<i>%</i>
<b>Sol/clima</b>	78.2
<b>Descanso/relax</b>	6.9
<b>Paisaje</b>	4.2
<b>Playas/mar</b>	3.5
<b>Oferta deportiva</b>	1.6
<b>Aventura/exotismo</b>	0.6
<b>Precios razonables</b>	0.4
<b>Diversión</b>	0.3
<b>Otras</b>	3.9

El factor climático es sobre todo importante para los visitantes de nacionalidades británica y holandesa, y ejerce una especial atracción entre los turistas de edad más avanzada. También entre los que organizan su viaje a través de agencias el factor clima juega un papel especialmente relevante.

Por otro lado, son principalmente los turistas españoles y escandinavos los que señalan el factor descanso/relax como motivo importante para disfrutar de sus vacaciones en la isla.

El factor paisajístico adquiere especial relevancia para el turismo alemán. Y, por último, la bondad de las playas/mar aparece como elemento de atracción importante para holandeses y turistas de otras nacionalidades<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Agrupa a austriacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos

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

**Tabla 4.2.- Evolución de los factores de visita (1990-98)**

<b>FUENTE</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>
<b>Sol/clima</b>	64.4	68.1	79.2	70.0	70.0	75.3	77.2	<b>78.2</b>
<b>Descanso/relax</b>	10.7	9.7	5.4	7.3	8.4	8.6	6.3	<b>6.9</b>
<b>Paisaje</b>	9.6	10.0	4.7	10.5	9.2	5.4	4.9	<b>4.2</b>
<b>Playas/mar</b>	8.2	7.9	2.0	2.6	4.7	2.8	5.5	<b>3.5</b>
<b>Oferta deportiva</b>	0.9	1.0	2.0	1.0	2.5	1.8	1.2	<b>1.6</b>
<b>Aventura/exotismo</b>	1.1	0.0	0.7	0.3	0.2	0.5	0.4	<b>0.6</b>
<b>Precios razonables</b>	0.0	1.3	0.3	0.3	0.0	0.6	0.4	<b>0.4</b>
<b>Diversión</b>	1.4	0.1	0.3	0.3	0.2	0.5	0.4	<b>0.3</b>
<b>Otras</b>	2.2	1.5	5.1	7.0	4.7	3.9	1.9	<b>3.9</b>

## 5.- ORGANIZACIÓN DEL VIAJE

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

**Tabla 5.1.- Evolución de la organización del viaje (1990-98)**

<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>
<b>Agencia de viajes</b>	76.3	74.5	87.7	86.7	89.2	77.2	77.2	<b>85.4</b>
<b>Directamente</b>	21.7	24.7	10.7	11.4	8.7	21.0	18.9	<b>12.5</b>
<b>Otras</b>	2.8	0.6	1.4	1.8	1.9	1.7	3.8	<b>1.9</b>

Las agencias de viaje siguen siendo más utilizadas por alemanes y escandinavos. 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 turistas españoles y de otras nacionalidades<sup>6</sup> son los que más organizan sus vacaciones directamente. También esta fórmula de organización del viaje es más utilizada por turistas que ya han visitado Lanzarote con anterioridad.

<sup>6</sup> Agrupa a austriacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos.

## 5.1.- Contratación de servicios a través de agencias de viajes

Como se vio antes, el 85.4 % de los visitantes contrata sus vacaciones con agencias de viajes, registrándose las siguientes modalidades de *package* contratado.

**Tabla 5.1.1.- Composición del package (marzo 1998)**

<i>PACKAGE</i>	%
<b>Sólo transporte</b>	6.4
<b>Transporte y alojamiento</b>	48.6
<b>Transporte, alojamiento y desayuno</b>	7.5
<b>Transporte, alojamiento y media pensión</b>	32.3
<b>Transporte, alojamiento y pensión completa</b>	4.7
<b>NS/NC</b>	0.3

La primera modalidad, sólo transporte, es contratada en su mayoría por turistas 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 amigos/familiares.

El segundo paquete, transporte y alojamiento, es mayormente contratado por escandinavos y británicos. Su tipo de alojamiento es el apartamento.

El tercer tipo (transporte, alojamiento y desayuno) es utilizado sobre todo por turistas españoles y los alojados en hoteles.

Para la contratación del cuarto tipo (transporte, alojamiento y media pensión), hay que señalar que son los alemanes quienes más escogen esta fórmula. También se observa que el hotel es la principal modalidad de alojamiento.

Por último, la modalidad transporte, alojamiento y pensión completa suele ser igualmente bastante contratada por españoles que se hospedan en hotel.

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

**Tabla 5.1.2.- Evolución de la composición del package (1991-98)**

<i>PACKAGE</i>	1991	1992	1993	1994	1995	1997	1998
Sólo transporte	14.3	7.7	4.9	5.3	5.1	9.8	<b>6.4</b>
Transporte y alojamiento	63.8	59.5	52.6	50.0	49.3	52.0	<b>48.6</b>
Transporte, alojamiento y manutención <sup>7</sup>	0.6	1.4	1.8	1.9	1.7	3.8	<b>1.9</b>

## 5.2.- Coste medio del package

Hay que indicar que los precios están promediados según el coste por persona y que las variables nacionalidad, días de estancia y tipo de alojamiento influyen notablemente en el precio.

**Tabla 5.2.1.- Coste medio del package (marzo 1998)**

<i>PACKAGE</i>	<i>Pesetas</i>
Sólo transporte	50.033
Transporte y alojamiento	87.369
Transporte, alojamiento y desayuno	113.677
Transporte, alojamiento y media pensión	126.021
Transporte, alojamiento y pensión completa	111.566

El coste de estos servicios sufre variaciones según nacionalidad. Así, para los que contrataron sólo el transporte el precio oscila entre las 31.000 pesetas que supone para los españoles y las más de sesenta mil pesetas que supone para escandinavos y alemanes.

<sup>7</sup> Con el fin de establecer el análisis con lo efectuado en Encuestas anteriores, se ha agrupado la manutención sin especificar desayuno, media y pensión completa.

En el segundo tipo de contratación (transporte y alojamiento), aparte de la variable nacionalidad, influyen otras como el tipo de alojamiento y los días de estancia. Se analiza a continuación las *estancias tipo* más representativas, teniendo sólo en cuenta las dos últimas variables mencionadas.

Coste medio: Transporte + Alojamiento (7 días)

· Hotel	90.558
· Apartamento	75.121

Coste medio: Transporte + Alojamiento (14 días)

· Hotel	116.789
· Apartamento	101.346

En el cuarto tipo<sup>8</sup> (transporte, alojamiento y media pensión), las diferencias son las siguientes.

Coste medio: Transporte + Alojamiento + Media pensión (7 días)

· Hotel	115.561
· Apartamento	99.039

Coste medio: Transporte + Alojamiento + Media pensión (14 días)

· Hotel	161.698
· Apartamento	135.659

---

<sup>8</sup> El tercer y quinto tipo de *package* se han desechado para este análisis por su baja representatividad estadística.

### 5.3.- Forma de visita

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

**Gráfico 5.3.1.- Evolución de la forma de visita (1993-98)**

<i>FORMA DE VISITA</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Solo</b>	6.2	7.2	8.7	15.6	<b>6.4</b>
<b>Pareja</b>	60.1	57.0	57.3	39.7	<b>62.0</b>
<b>Familia</b>	27.4	33.0	26.2	37.7	<b>26.6</b>
<b>Asociación</b>	0.8	0.7	1.0	1.5	<b>1.3</b>
<b>Otras</b>	5.1	1.5	6.5	5.3	<b>3.6</b>

En cuanto al número medio de acompañantes para las categorías de familia, asociación y otros (amigos) es el siguiente.

*n° medio de acompañantes*

Familia	3,2
Asociación	10,4
Otros	2,3



## 6.- EL ALOJAMIENTO

### 6.1.- Tipo de alojamiento

Los resultados sobre el tipo de alojamiento que utiliza la población turística que visita Lanzarote son los siguientes.

**Tabla 6.1.1.- Tipo de alojamiento utilizado (marzo 1998)**

<i>TIPO DE ALOJAMIENTO</i>	<i>%</i>
<b>Apartamento 1-3 llaves</b>	58.6
<b>Hotel/Aparthotel 3-5 *</b>	31.6
<b>Casa de amigo/familiar</b>	3.0
<b>Time sharing</b>	2.7
<b>Apartamento propio</b>	1.6
<b>Pensión 1- 2 *</b>	0.6
<b>Otro</b>	1.0
<b>NS/NC</b>	0.4

Los apartamentos siguen siendo la modalidad de alojamiento más utilizada, siguiéndole en importancia los hoteles de 3-5 estrellas.

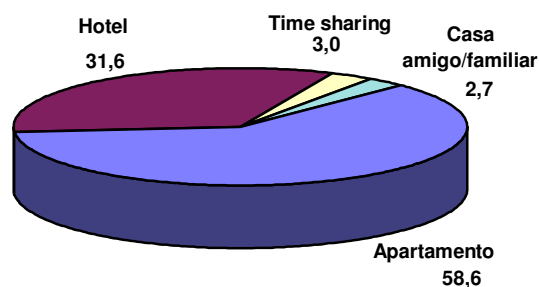
#### *Apartamentos*

Esta modalidad de alojamiento es más utilizada, en términos proporcionales, por turistas de nacionalidad holandesa y escandinavos. Esta forma alojativa predomina en Puerto del Carmen.

#### *Hoteles*

Son más utilizados por españoles y turistas de otras nacionalidades<sup>9</sup>. Suelen ser turistas que se alojan en Costa Teguise y que visitan la isla por primera vez.

<sup>9</sup> Agrupa a austríacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos

**Gráfico 6.1.1.- Tipo de alojamiento (marzo 1998)**

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

**Tabla 6.1.1.- Evolución de la modalidad de alojamiento (1990-98)**

<b>TIPO DE ALOJAMIENTO</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>
<b>Apartamento 1-3 llaves</b>	68.6	64.9	72.0	65.6	68.0	65.9	62.2	<b>58.6</b>
<b>Hotel/Aparthotel 3-5 *</b>	12.1	19.4	19.1	27.9	26.1	21.2	24.5	<b>31.6</b>
<b>Casa de amigo/familiar</b>	4.7	4.8	4.5	2.9	1.5	4.7	2.5	<b>3.0</b>
<b>Time sharing</b>	2.8	3.4	1.6	2.3	2.3	4.0	5.4	<b>2.7</b>
<b>Apartamento propio</b>	4.9	5.7	1.4	0.5	0.7	2.0	2.5	<b>1.6</b>
<b>Pensión 1- 2 *</b>	0.6	0.3	0.3	0.5	0.7	0.6	0.3	<b>0.6</b>

## 6.2.- Opinión sobre el alojamiento

En el análisis sobre la valoración del alojamiento se ha considerado algunos aspectos diferenciales del mismo, como son: instalaciones y mantenimiento, profesionalidad del personal, relación calidad/precios y servicios en general.

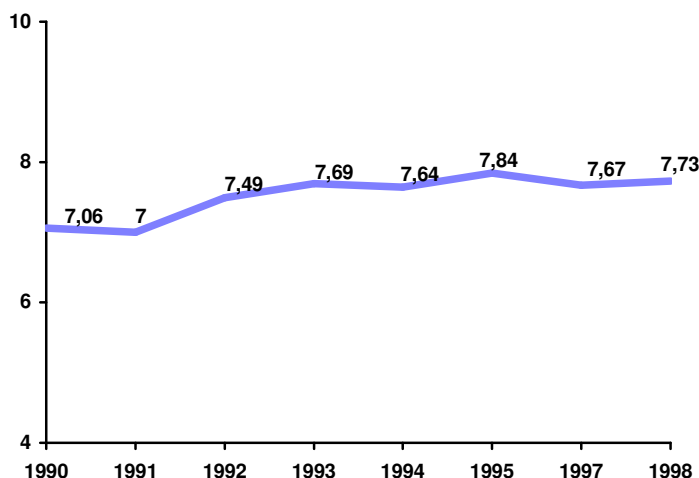
Las valoraciones que aparecen están confeccionadas a partir de bases numéricas. A continuación se indica su interpretación.

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 7,73.

**Tabla 6.2.1.- Evolución de la valoración del alojamiento (1990-98)**

<b>CONCEPTO</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>
<b>Profesionalidad del personal</b>	7,21	6,59	7,56	7,82	7,72	7,93	7,84	<b>7,82</b>
<b>Relación calidad/precios</b>	6,41	7,03	6,54	7,34	7,64	7,79	7,66	<b>7,73</b>
<b>Servicios en general</b>	7,19	7,03	7,16	7,60	7,44	7,71	7,54	<b>7,70</b>
<b>Instalaciones y mantenimiento</b>	7,46	7,58	7,72	8,01	7,79	7,93	7,65	<b>7,68</b>
<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>7,67</b>	<b>7,73</b>

**Gráfico 6.2.1.- Evolución de la valoración del alojamiento (1990-98)****CUADRO I: VALORACIÓN DE ALOJAMIENTO**

En el siguiente 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 y repetición del viaje). En las filas aparece una clasificación dicotómica: mejor y peor opinión, aunque conviene apuntar que en ningún caso dicha valoración es mala.

OPINIÓN	NACIONALIDAD	ZONA	ALOJAMIENTO	REPETICIÓN
<b>PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL (7,82)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Españoles	Otras <sup>10</sup>	Hotel	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Otras <sup>11</sup>	Pto. Carmen	Apartamento	+ 1 vez
<b>RELACIÓN CALIDAD/PRECIOS (7,73)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Británicos	Otras	T-sharing	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses	Pto. Carmen	Apartamento	+ 1 vez
<b>SERVICIOS EN GENERAL (7,70)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Otras	Otras	T-sharing	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses	Pto. Carmen	Apto. alquilado	+ 1 vez
<b>INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO (7,68)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Españoles	Costa Teguisse	Hotel	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Escandinavos	Playa Blanca	Apartamento	+ 1 vez

<sup>10</sup> Zonas distintas a Puerto del Carmen, Playa Blanca y Costa Teguisse.

<sup>11</sup> Agrupa a austriacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos.

## 7.- ESTANCIA MEDIA

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

La estancia media global es de 10,3 días, similar a la registrada en estudios anteriores.

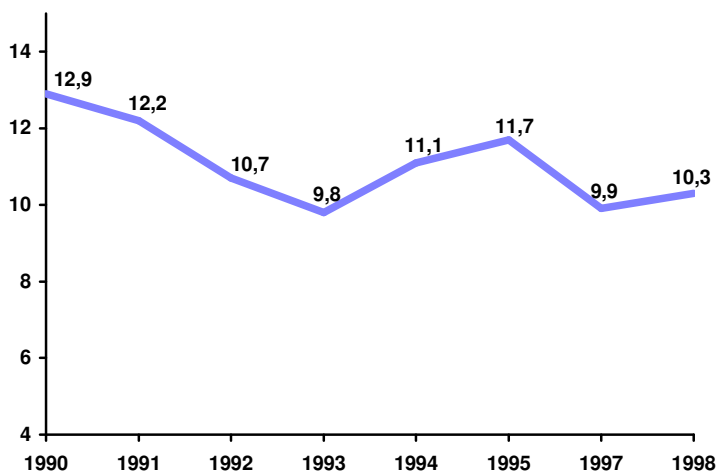
**Tabla 7.1.- Evolución de la estancia media, en días (1990-98)**

CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1997	1998
Media (días)	12,9	12,2	10,7	9,8	11,1	11,7	9,9	<b>10,3</b>
Desviación típica	3,8	6,2	5,4	4,9	3,5	3,2	5,6	<b>5,6</b>

La estancia sigue prolongándose más entre los alemanes (13,1 días), los turistas de clase media-baja (12,9 días), los turistas de más edad (de hecho la estancia aumenta con la edad) y los que han visitado la isla en más de una ocasión.

En cambio es menor el número de días de permanencia en Lanzarote para los turistas escandinavos (8,9 días), y para los turistas de clase media que visitan la isla por primera vez. También, como se señaló en el párrafo anterior, los más jóvenes realizan estancias más cortas.

**Gráfico 7.1.- Evolución de la estancia media, en días (1990-98)**

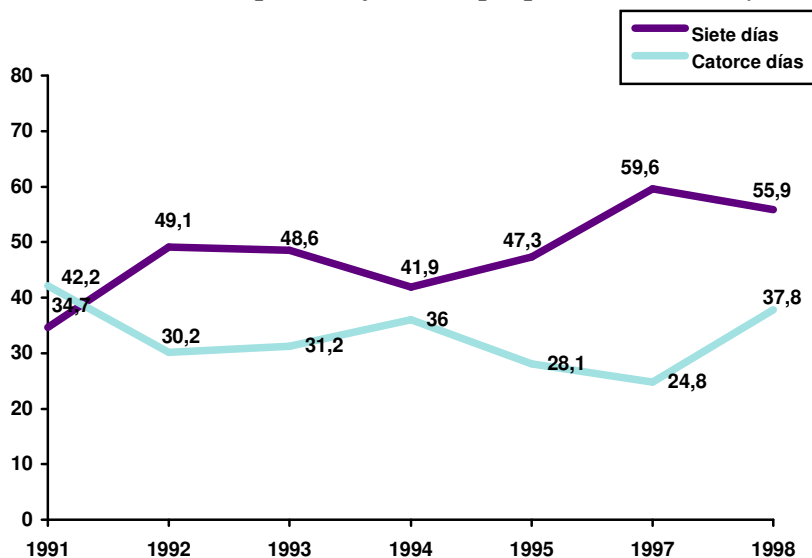


El hecho de que la estancia media se incremente ligeramente obedece a que la estancia tipo de 14 días aumenta con respecto al año anterior.

**Tabla 7.2.- Evolución del porcentaje de los que permanecen siete y catorce días (1991-98)**

CONCEPTO	1991	1992	1993	1994	1995	1997	1998
Siete días	34,7	49,1	48,6	41,9	47,3	59,6	55,9
Catorce días	42,2	30,2	31,2	36,0	28,1	24,8	37,8

**Gráfico 7.2.- Evolución del porcentaje de los que permanecen siete y catorce días**



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

**Tabla 7.3.- Estancia media según nacionalidad (marzo 1998)**

NACIONALIDAD	Días
Alemanes	13,1
Escandinavos	8,9
Británicos	9,1
Holandeses	9,3
Espanoles	11,3
Otras	9,0
<b>MEDIA GLOBAL</b>	<b>10,3</b>

## 8.- 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 –si es el caso- previamente contratados a través de agencias de viajes.*

El gasto efectuado por la población turística es de 4.853 pesetas diarias, disminuyendo un 10.9 % con respecto a marzo de 1997.

**Tabla 8.1.- Evolución del gasto medio diario, en pesetas (1990-98)**

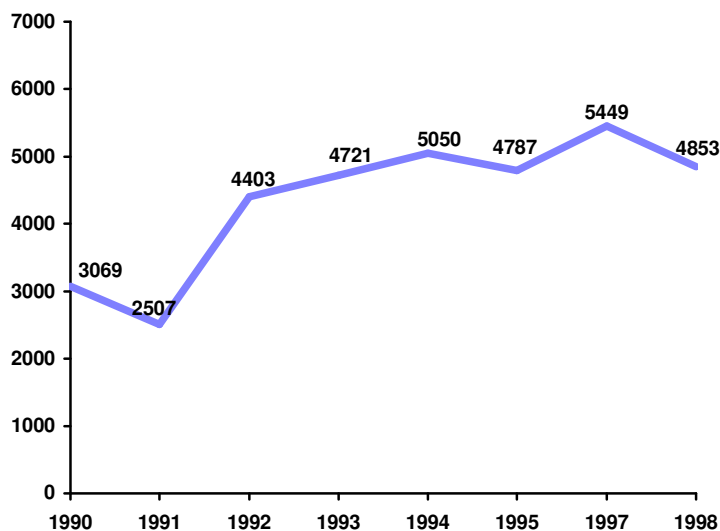
CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1997	1998
<b>Media (pesetas)</b>	3.069	2.507	4.403	4.721	5.050	4.787	5.449	<b>4.853</b>
<b>Desviación típica</b>	1.019	1.329	2.157	1.520	1.947	1.864	2.476	<b>2.827</b>

El gasto efectuado sigue siendo mayor entre los turistas españoles (6.871 pesetas), en turistas de clase media-alta, que han visitado la isla en más de una ocasión y los alojados en la zona turística de Costa Teguisse. También el gasto es mayor entre aquellos turistas que realizan sus vacaciones sin intermediarios.

El gasto es menor, en cambio, en los turistas de nacionalidades holandesa y alemana, que visitan la isla por primera vez a través de la organización del viaje por una agencia. Los alojados en otras zonas<sup>12</sup> y Playa Blanca tienen un menor nivel de gasto.

<sup>12</sup> Zonas distintas a Puerto del Carmen, Playa Blanca y Costa Teguisse.

Gráfico 8.1.- Evolución del gasto, en pesetas (1990-98)



CAMBIO DE DIVISAS 1991-98 (Pesetas)

MONEDA	2-91	1-92	3-93	2-94	1-95	2-97	9-3-98
<b>1 marco alemán</b>	62,9	63,1	71,4	81,2	86,8	84,9	<b>84,6</b>
<b>1 franco francés</b>	18,8	18,5	21,0	23,9	25,0	25,1	<b>25,2</b>
<b>1 libra esterlina</b>	182,1	181,0	170,1	208,2	208,5	231,7	<b>253,3</b>
<b>100 liras italianas</b>	8,3	8,4	7,4	8,4	8,2	8,5	<b>8,6</b>
<b>100 francos belgas</b>	307,7	306,6	346,9	390,0	421,3	411,4	<b>410,4</b>
<b>1 florín holandés</b>	55,8	56,1	63,6	72,4	77,4	75,6	<b>75,1</b>
<b>1 corona danesa</b>	16,5	16,3	18,6	20,8	22,0	22,2	<b>22,2</b>
<b>1 libra irlandesa</b>	167,4	168,3	173,6	199,9	205,8	226,0	<b>210,1</b>
<b>1 franco suizo</b>	72,1	70,8	78,0	96,8	102,9	97,4	<b>103,9</b>
<b>1 corona sueca</b>	16,7	17,4	15,3	17,6	17,6	19,9	<b>19,3</b>
<b>1 corona noruega</b>	16,0	16,1	16,8	18,8	19,8	19,3	<b>20,3</b>
<b>1 marco finlandés</b>	25,7	23,2	19,6	25,1	27,7	28,5	<b>27,9</b>
<b>1 chelín austríaco</b>	8,9	8,9	10,1	11,5	-	12,0	<b>12,0</b>



## 9.- GRADO DE SATISFACCIÓN

En general los visitantes se muestran muy satisfechos con sus vacaciones en Lanzarote.

**Tabla 9.1.- Grado de satisfacción (marzo 98)**

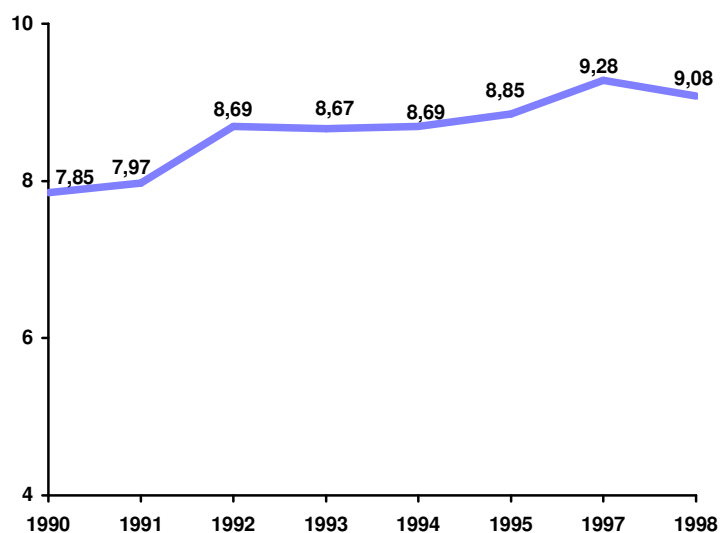
<i>CONCEPTO</i>	<i>%</i>
<b>Muy satisfecho</b>	72.3
<b>Bastante satisfecho</b>	19.2
<b>Medianamente satisfecho</b>	7.5
<b>Poco satisfecho</b>	0.5
<b>Insatisfecho</b>	0.3
<b>NS/NC</b>	0.2
<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>9,08</b>

El grado de satisfacción continúa elevado, siendo más alto entre los turistas británicos y de otras nacionalidades<sup>13</sup>; también el grado de satisfacción se incrementa con la edad y entre los que han visitado la isla en más de una ocasión. Los alojados en Costa Teguise se muestran más satisfechos.

Se muestran menos satisfechos los visitantes de nacionalidad holandesa, los más jóvenes y los alojados en la zona de Playa Blanca.

En la página siguiente se ofrece la evolución del grado de satisfacción.

<sup>13</sup> Agrupa a austríacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos.

**Gráfico 9.1.- Evolución del grado de satisfacción (1990-98)****Tabla 9.2.- Evolución del grado de satisfacción (1990-98)**

<b>CONCEPTO</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>
<b>Muy satisfecho</b>	36.3	42.1	58.2	63.6	63.9	71.3	79.7	<b>72.3</b>
<b>Bastante satisfecho</b>	45.5	36.7	32.1	20.7	22.7	12.7	17.7	<b>19.2</b>
<b>Medianamente satisfecho</b>	15.5	18.4	7.9	14.7	10.7	14.9	4.5	<b>7.5</b>
<b>Poco satisfecho</b>	1.3	2.3	1.3	0.8	1.4	0.8	0.5	<b>0.5</b>
<b>Insatisfecho</b>	1.4	0.0	0.2	0.2	0.9	0.2	0.1	<b>0.3</b>
<b>PUNTUACIÓN</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>9,28</b>	<b>9,08</b>

## 9.1.- Grado de cumplimiento de expectativas

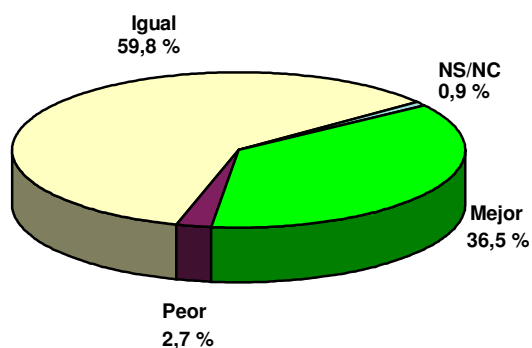
El cumplimiento de expectativas se refiere a la relación existente entre la oferta esperada y la oferta observada o real. Los resultados obtenidos son los siguientes.

**Tabla 9.1.1.- Evolución del grado de cumplimiento de expectativas (1992-98)**

CONCEPTO	1992	1993	1994	1995	1997	1998
<b>Igual</b>	47.8	53.1	47.0	45.6	55.5	<b>59.8</b>
<b>Mejor</b>	45.8	42.8	44.9	50.0	40.6	<b>36.5</b>
<b>Peor</b>	4.3	3.3	5.2	2.0	2.3	<b>2.7</b>
<b>NS/NC</b>	2.0	0.6	2.7	2.2	1.4	<b>0.9</b>

El grado de cumplimiento de expectativas se mantiene alto, aunque disminuye ligeramente con respecto a estudios anteriores, sobre todo entre los alemanes y los holandeses.

**Gráfico 9.1.1.- Grado de cumplimiento de expectativas (marzo 1998)**



## 9.2.- Recomendación de Lanzarote

Al igual que en estudios anteriores, en esta ocasión se le pedía al entrevistado si recomendaría Lanzarote como lugar de vacaciones a sus amistades o familiares. Los resultados se exponen a continuación.

**Tabla 9.2.1.- Evolución de la recomendación de Lanzarote (1992-98)**

<i>CONCEPTO</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Sí</b>	87.8	88.7	92.2	95.1	93.9	<b>92.2</b>
<b>Posiblemente sí</b>	10.6	9.3	3.7	4.1	5.4	<b>6.8</b>
<b>No</b>	0.4	1.3	2.3	0.2	0.2	<b>0.8</b>
<b>Probablemente no</b>	0.6	0.3	0.0	0.3	0.0	<b>0.1</b>
<b>NS/NC</b>	0.7	0.3	1.8	0.3	0.5	<b>0.1</b>

Como se observa, la práctica totalidad de los visitantes recomendaría Lanzarote para disfrutar de unas vacaciones.

## 10.- INTENCIÓN DE VOLVER

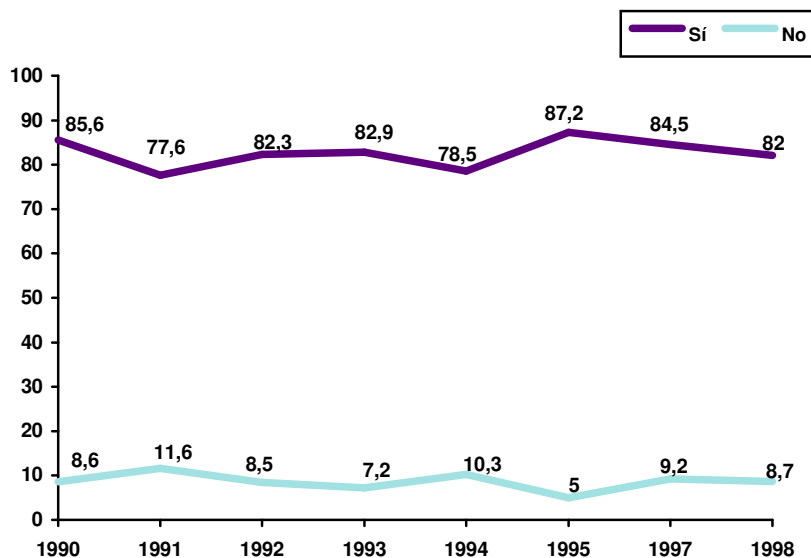
Ocho de cada diez entrevistados manifiestan que tienen intención de regresar a Lanzarote para disfrutar de sus vacaciones.

**Tabla 10.1.- Evolución de la intención de volver (1990-98)**

<i>INTENCIÓN</i>	<i>1990</i>	<i>1991</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Sí</b>	85.6	77.6	82.3	82.9	78.5	87.2	84.5	<b>82.0</b>
<b>No</b>	8.6	11.6	8.5	7.2	10.3	5.0	9.2	<b>8.7</b>
<b>No sabe</b>	5.8	10.7	9.1	9.7	11.1	7.6	6.2	<b>9.3</b>

Los más decididos a regresar son los turistas de nacionalidad británica y española, los segmentos de clase media y que han estado en la isla anteriormente. En cambio, se muestran menos animados a repetir sus vacaciones los turistas de otras nacionalidades<sup>14</sup> que han visitado Lanzarote por primera vez.

**Gráfico 10.1.- Evolución de la intención de volver (1990-98)**



<sup>14</sup> Agrupa a austríacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos.

## 10.1.- Razones para no volver

Como se vio en la página anterior, el 8.7 % de los turistas no piensa escoger Lanzarote en futuras vacaciones. Los principales motivos señalados para actuar así son los de “una vez basta” y, en menor medida, la razón “por conocer otros sitios” y la masificación turística.

**Tabla 10.1.1.- Evolución de las razones para no repetir vacaciones en Lanzarote (1990-98)**

<b>MOTIVO</b>	<b>1990</b>	<b>1991</b>	<b>1992</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>
<b>Una vez basta</b>	38.2	64.2	66.6	65.5	57.8	54.5	43.8	<b>44.5</b>
<b>Conocer otros sitios</b>	14.5	5.7	9.8	12.0	23.5	27.2	31.5	<b>30.6</b>
<b>Masificación turística</b>	1.8	5.7	7.8	1.7	1.7	5.4	19.3	<b>12.8</b>
<b>Mal clima</b>	9.1	7.1	9.8	17.2	10.5	5.4	0.0	<b>5.9</b>
<b>Relación calidad/precios</b>	16.5	7.1	3.9	0.0	1.7	1.8	1.7	<b>1.9</b>
<b>Mala infraest. ocio</b>	7.3	5.7	1.9	0.0	1.7	1.8	1.7	<b>0.9</b>
<b>Deterioro playas</b>	1.8	0.0	0.0	1.7	1.7	0.0	1.7	<b>0.9</b>
<b>Deterioro paisaje</b>	0.0	1.4	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	<b>0.9</b>
<b>Ruido</b>	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	<b>0.9</b>

## 11.- VALORACIÓN DE INSTALACIONES

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

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

CONCEPTO	PUNTUACIÓN
Muy buena	8 - 10
Buena	6 - 8
Regular	4 - 6
Mala	2 - 4
Muy mala	0 - 2

**Tabla 11.1.- Evolución de la valoración de instalaciones (1990-98)**

<i>INSTALACIÓN</i>	<i>1990</i>	<i>1991</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Restaurantes/bares</b>	6,76	7,00	7,25	7,61	7,78	7,81	7,68	<b>7,56</b>
<b>Bancos</b>	7,15	6,53	7,03	7,18	7,39	7,30	7,29	<b>7,41</b>
<b>Agencias de viaje</b>	6,95	5,89	7,20	7,33	7,45	7,43	7,36	<b>7,33</b>
<b>Supermercados</b>	6,57	6,67	7,09	7,21	7,77	7,34	7,47	<b>7,30</b>
<b>Aeropuerto</b>	6,32	6,82	6,75	7,20	7,04	6,35	6,90	<b>6,88</b>

En general 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, tipo de alojamiento y repetición del viaje). En las filas aparece una clasificación dicotómica: mejor y peor opinión, aunque conviene apuntar que en ningún caso dicha valoración es mala.

OPINIÓN	NACIONALIDAD	ZONA	ESTATUS	REPTICIÓN
<b>RESTAURANTES/BARES (7,56)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Británicos	Otras <sup>15</sup>	C. media-baja	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses	Playa Blanca	C. media-alta	1ª vez
<b>BANCOS (7,41)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Británicos	Pto. Carmen	C. media-baja	+1 vez
<i>Peor opinión</i>	Españoles	Otras	C. media-alta	1ª vez
<b>AGENCIAS DE VIAJES (7,33)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Británicos	Otras	C. media-alta	
<i>Peor opinión</i>	Otras <sup>16</sup>	Playa Blanca	C. media-media	
<b>SUPERMERCADOS (7,30)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Alemanes	Otras	C. media-baja	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses	Pto. Carmen	C. media-media	1ª vez
<b>AEROPUERTO (6,88)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Otras	Costa Teguise	C. media-baja	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses	Playa Blanca	C. media-alta	1ª vez

<sup>15</sup> Zonas distintas a Puerto del Carmen, Playa Blanca y Costa Teguise.

<sup>16</sup> Agrupa a austriacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos.



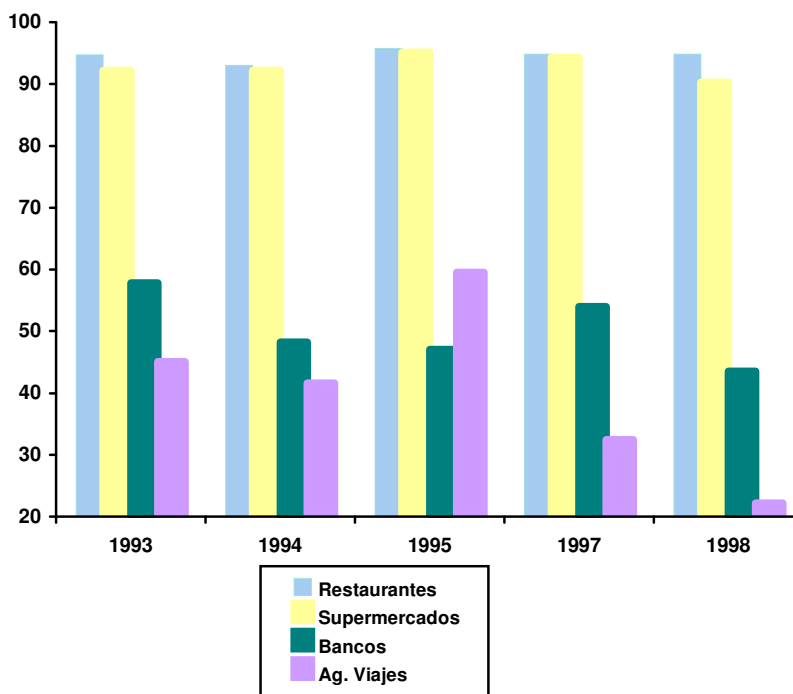
## 11.1.- Porcentaje de utilización de instalaciones

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

**Tabla 11.1.1.- Evolución del porcentaje de utilización de instalaciones (1993-98)**

<i>INSTALACIÓN</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Aeropuerto</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	<b>100.0</b>
<b>Restaurantes/bares</b>	94.7	93.0	95.8	94.8	<b>94.8</b>
<b>Supermercados</b>	92.2	92.2	95.1	94.3	<b>90.3</b>
<b>Bancos</b>	57.8	48.2	47.0	54.0	<b>43.5</b>
<b>Agencias de viaje</b>	45.1	41.6	29.5	32.4	<b>22.2</b>

**Gráfico 11.1.1.- Evolución del porcentaje de utilización de instalaciones (1993-98)**



## 12.- VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS

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

**Tabla 12.1.- Evolución de la valoración de servicios y temas turísticos (1990-98)**

<i>SERVICIO/TEMA</i>	<i>1990</i>	<i>1991</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Excursiones turísticas</b>	7,12	7,04	7,75	7,59	8,08	7,93	7,79	<b>8,05</b>
<b>Estado del paisaje</b>	7,77	7,69	8,06	8,13	8,25	8,04	8,00	<b>7,80</b>
<b>Estado de las playas</b>	7,66	7,70	7,93	7,94	8,01	7,99	7,98	<b>7,77</b>
<b>Vehículos s/conductor</b>	6,80	6,60	6,99	7,36	7,72	7,84	7,83	<b>7,75</b>
<b>Taxis</b>	7,01	6,35	7,39	7,56	7,76	7,68	7,67	<b>7,65</b>
<b>Oferta de deportes</b>	7,01	6,61	6,86	7,16	7,67	7,21	6,95	<b>7,62</b>
<b>Oferta cultural</b>	6,47	4,31	6,76	6,86	6,94	7,47	7,48	<b>7,38</b>
<b>Información turística</b>	6,64	5,72	6,86	7,03	7,43	7,27	7,37	<b>7,26</b>
<b>Seguridad ciudadana</b>	6,38	7,00	7,44	7,57	7,58	7,18	7,36	<b>7,09</b>
<b>Transporte público</b>	5,84	5,30	5,69	5,56	6,66	6,24	6,82	<b>6,97</b>

## CUADRO III: VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS

OPINIÓN	NACIONALIDAD	ZONA	ESTATUS	REPETICIÓN
<b>EXCURSIONES TURÍSTICAS (8,05)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Españoles		C. media-baja	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses		C. media-alta	1ª vez
<b>ESTADO DEL PAISAJE (7,80)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Españoles		C. media-alta	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Británicos		C. media-media	1ª vez
<b>ESTADO DE LAS PLAYAS (7,77)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Escandinavos	Otras	C. media-alta	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Otras <sup>17</sup>	Playa Blanca	C. media-baja	1ª vez
<b>VEHÍCULOS DE ALQUILER SIN CONDUCTOR (7,75)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Británicos		C. media-media	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses		C. media-alta	+ 1 vez
<b>TAXIS (7,65)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Británicos		C. media-media	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Españoles		C. media-alta	1ª vez
<b>OFERTA DE DEPORTES (7,62)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Escandinavos	Otras <sup>18</sup>	C. media-media	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Británicos	Playa Blanca	C. media-baja	1ª vez
<b>OFERTA CULTURAL (7,38)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Británicos	Costa Teguisse	C. media-alta	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses	Pto. Carmen	C. media-baja	+ 1 vez
<b>INFORMACIÓN TURÍSTICA (7,26)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Alemanes	Pto. Carmen	C. media-baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Escandinavos	Otras	C. media-alta	+ 1 vez
<b>SEGURIDAD CIUDADANA (7,09)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Alemanes	Costa Teguisse	C. media-baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses	Otras	C. media-media	+ 1 vez
<b>TRANSPORTE PÚBLICO (6,97)</b>				
<i>Mejor opinión</i>	Alemanes	Costa Teguisse	C. media-baja	1º vez
<i>Peor opinión</i>	Holandeses	Playa Blanca	C. media-alta	+ 1 vez

<sup>17</sup> Agrupa a austriacos, belgas, franceses, irlandeses, suizos e italianos.

<sup>18</sup> Zonas distintas a Puerto del Carmen, Playa Blanca y Costa Teguisse. En este caso, especial referencia a La Santa.

## 12.1.- Porcentaje de utilización de servicios y temas turísticos

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

**Tabla 12.1.1.- Evolución del porcentaje de utilización de servicios y temas turísticos (1993-98)**

<i>SERVICIO/TEMA</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Playas</b>	92.9	92.6	95.4	96.3	<b>92.9</b>
<b>Información turística</b>	68.2	75.2	75.1	84.4	<b>69.8</b>
<b>Oferta cultural</b>	45.2	48.8	57.9	71.6	<b>58.6</b>
<b>Vehículos s/conductor</b>	63.6	48.6	60.8	65.7	<b>57.8</b>
<b>Excursiones turísticas</b>	43.1	60.7	45.7	46.5	<b>46.8</b>
<b>Taxis</b>	55.5	47.8	46.2	42.2	<b>44.8</b>
<b>Transporte público</b>	39.4	45.7	31.4	33.7	<b>34.7</b>
<b>Oferta de deportes</b>	34.9	37.1	37.1	28.1	<b>25.3</b>

### 13.- PRINCIPALES DEFICIENCIAS DETECTADAS

También se incluyó en el cuestionario una pregunta abierta (esto es, sin categorías de respuesta definidas) sobre las deficiencias o elementos de desagrado que pudiera tener el visitante durante sus vacaciones en la isla. Hay que destacar que el 46.7 % de los entrevistados no señaló ningún elemento de desagrado<sup>19</sup>. Los resultados de aquellos que emitieron respuesta son los siguientes.

**Tabla 13.1.- Principales deficiencias detectadas (marzo 98)**

<b>DEFICIENCIA</b>	<b>%</b>
<b>Mal clima (viento/calima)</b>	15.1
<b>Masificación turística</b>	8.8
<b>Carreteras/tráfico</b>	3.2
<b>Falta verde/vegetación</b>	2.7
<b>Ruido</b>	1.9
<b>Playas</b>	1.9
<b>Falta profesionalidad</b>	1.8
<b>Arrecife</b>	1.6

Tal como viene ocurriendo en todos los Estudios, el mal clima (especialmente el viento y, en esta ocasión, también la calima) continúa siendo el principal elemento de desagrado para un sector de la población turística que visita Lanzarote.

En cuanto al concepto de masificación turística, se hace referencia tanto al alto número de personas que se concentra en las zonas y centros turísticos como al exceso de vehículos que se traduce en la percepción de problemas de tráfico. Además, y en relación con este tema, también aparece el problema del ruido como elemento de desagrado para los visitantes.

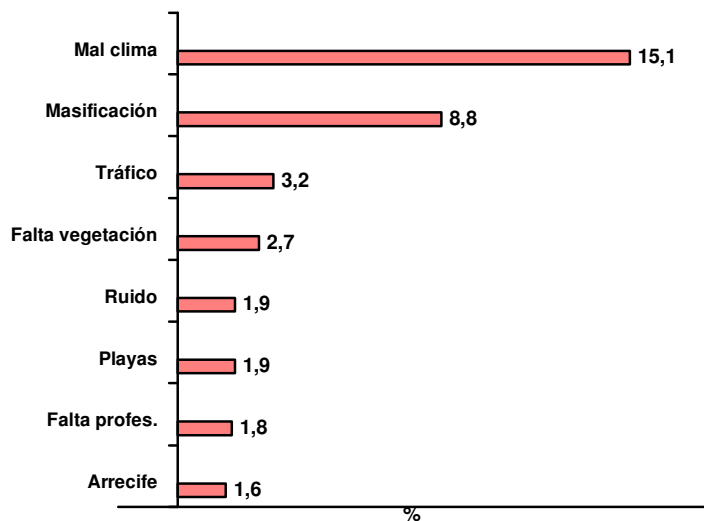
La escasez de vegetación también es percibida de forma negativa por un porcentaje de visitantes así como la cierta degradación y condiciones de algunas playas.

También la falta de profesionalidad tiene algunas críticas así como los comentarios sobre el deterioro de Arrecife.

El resto de quejas, aunque de menor importancia, va dirigido hacia el Aeropuerto, la baja calidad de algunos restaurantes y la falta de diversión.

<sup>19</sup> El año anterior este porcentaje fue del 60.3 por ciento.

Gráfico 13.1.- Principales deficiencias detectadas (marzo 1998)



Por último se ofrece la evolución de las distintas deficiencias detectadas.

Tabla 13.2.- Evolución de las deficiencias detectadas (1992-98)

DEFICIENCIA	1992	1993	1994	1995	1997	1998
Mal clima	20.3	18.3	33.4	7.3	8.4	<b>15.1</b>
Masificación turística	13.0	11.1	8.4	3.0	5.8	<b>8.8</b>
Carreteras/tráfico	3.0	5.7	1.1	1.0	3.0	<b>3.2</b>
Falta verde/vegetación	-	-	-	1.8	0.9	<b>2.7</b>
Ruido	-	-	-	-	0.9	<b>1.9</b>
Playas	-	-	-	-	-	<b>1.9</b>
Falta profesionalidad	5.7	3.9	1.9	1.8	0.7	<b>1.8</b>
Arrecife	3.5	7.1	3.9	2.5	3.5	<b>1.6</b>

## 14.- PRINCIPALES ELEMENTOS DE AGRADO

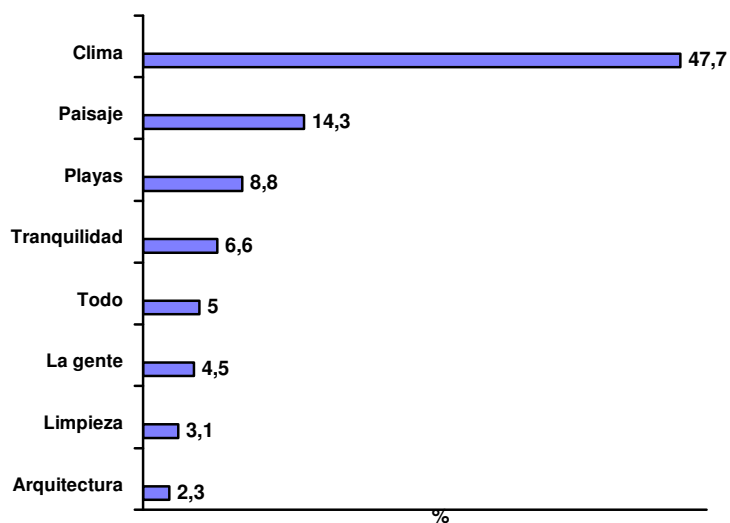
En este epígrafe se analiza el elemento opuesto al anterior, es decir, los elementos de agrado para la población turística que visita Lanzarote. Como se verá, aparece el clima (en este caso como factor de agrado) en primer lugar. Sólo un 2 % de los entrevistados no emitió respuesta.

**Tabla 14.1.- Principales elementos de agrado (marzo 98)**

<i>TEMA</i>	<i>%</i>
<b>Clima</b>	47.7
<b>Paisaje</b>	14.3
<b>Playas</b>	8.8
<b>Tranquilidad</b>	6.6
<b>Todo</b>	5.0
<b>La gente</b>	4.5
<b>Limpieza</b>	3.1
<b>Arquitectura</b>	2.3

El clima, que se convierte indiscutiblemente en el principal elemento de agrado, seguido por el paisaje y las playas continúan siendo los elementos básicos del producto turístico de Lanzarote.

**Gráfico 14.1.- Principales elementos de agrado (marzo 1998)**



Por último se ofrece la evolución de los principales elementos de agrado de la isla para los visitantes.

**Tabla 14.2.- Evolución de los principales elementos de agrado (1992-98)**

<i>TEMA</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Clima</b>	34.4	19.8	25.5	43.6	41.8	<b>47.7</b>
<b>Paisaje</b>	16.2	19.2	16.9	15.7	14.7	<b>14.3</b>
<b>Playas</b>	10.0	8.4	10.7	7.8	13.0	<b>8.8</b>
<b>Tranquilidad</b>	10.7	12.7	12.8	9.4	6.5	<b>6.6</b>
<b>Todo</b>	6.5	11.4	9.5	5.6	8.9	<b>5.0</b>
<b>La gente</b>	4.2	2.1	4.3	5.0	2.7	<b>4.5</b>
<b>Limpieza</b>	2.5	4.8	4.4	4.5	2.9	<b>3.1</b>
<b>Arquitectura</b>	2.3	2.8	1.1	1.2	0.9	<b>2.3</b>



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

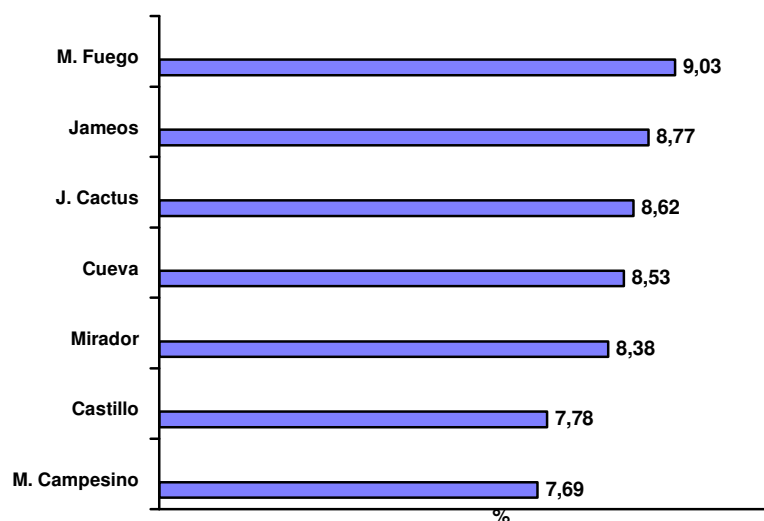
En este capítulo se recoge la valoración genérica que realiza la población turística que ha visitado los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote.

**Tabla 15.1.- Valoración de los Centros de Arte, Cultura y Turismo (marzo 98)**

<i>CENTRO</i>	<i>Puntuación</i>
<b>Montañas del Fuego</b>	9,03
<b>Jameos del Agua</b>	8,77
<b>Jardín de Cactus</b>	8,62
<b>Cueva de Los Verdes</b>	8,53
<b>Mirador del Río</b>	8,38
<b>MIAC Castillo San José</b>	7,78
<b>Monumento al Campesino</b>	7,69

En general todos los centros aparecen bien valorados, especialmente las Montañas del Fuego. El menos valorado, como en anteriores estudios, continúa siendo el Monumento al Campesino.

**Gráfico 15.1.- Valoración de los Centros de Arte, Cultura y Turismo (marzo 1998)**



También se ofrece en el siguiente cuadro la evolución de la valoración de los distintos centros.

**Tabla 15.2.- Evolución de valoración de los Centros de Arte, Cultura y Turismo (1992-98)**

<i>CENTRO</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>
<b>Montañas del Fuego</b>	8,98	9,06	9,18	8,92	9,06	<b>9,03</b>
<b>Jameos del Agua</b>	8,81	8,72	8,81	8,46	8,64	<b>8,77</b>
<b>Jardín de Cactus</b>	8,60	8,62	8,53	8,37	8,44	<b>8,62</b>
<b>Cueva de Los Verdes</b>	8,55	8,74	8,75	8,43	8,87	<b>8,53</b>
<b>Mirador del Río</b>	8,46	8,47	8,50	8,56	8,50	<b>8,38</b>
<b>Castillo San José</b>	8,23	8,31	8,42	8,14	8,31	<b>7,78</b>
<b>Mon. al Campesino</b>	7,50	7,24	7,50	7,59	7,77	<b>7,69</b>

Como dato complementario, a continuación se expone los motivos principales argumentados por los turistas que no visitaron los centros.

**Tabla 15.3.- Motivo de no visita a los Centros de Arte, Cultura y Turismo (marzo 1998)**

<i>CENTRO</i>	<b>Motivo de no visita</b>					
	<i>Falta de tiempo</i>	<i>Ya visitado</i>	<i>Falta interés</i>	<i>Falta inform.</i>	<i>Relax</i>	<i>Otras</i>
<b>Montañas del Fuego</b>	21.4	<b>30.6</b>	8.5	5.7	15.9	13.6
<b>Jameos del Agua</b>	<b>28.4</b>	25.1	7.1	5.8	13.5	13.5
<b>Jardín de Cactus</b>	<b>30.8</b>	19.6	11.8	6.1	11.2	14.1
<b>Cueva de Los Verdes</b>	<b>29.0</b>	22.8	9.2	5.9	12.0	14.6
<b>Mirador del Río</b>	<b>28.3</b>	22.4	7.6	8.1	13.5	13.7
<b>Castillo San José</b>	<b>29.7</b>	12.0	11.2	<b>20.3</b>	9.0	11.9
<b>Mon. al Campesino</b>	<b>30.0</b>	15.3	8.6	<b>18.2</b>	10.1	11.8

## **CONCLUSIONES**

- 1.- El nivel de fidelidad a Lanzarote como destino turístico se mantiene bastante alto. Cuatro de cada diez turistas entrevistados ya habían visitado la isla con anterioridad.
- 2.- En el análisis de la competencia en temporada de invierno, la característica a destacar es que el 56.6 % de los entrevistados no menciona ninguna alternativa a Lanzarote antes de decidirse a pasar sus vacaciones en la isla. Entre los que barajaron algún destino destaca sobre todo “otras islas de Canarias”.
- 3.- Las agencias de viaje constituyen la principal fuente de información a la hora de elegir Lanzarote como destino de vacaciones. También sigue alto el número de turistas que viajan a la isla *aconsejados* por sus familiares y amigos. Se incrementa la utilización de catálogos de *tour* operadores.
- 4.- El conocimiento de Lanzarote como Reserva de la Biosfera se ha incrementado, cuatro de cada diez turistas conoce esta denominación de la isla.
- 5.- El factor climático como elemento de atracción se consolida y aparece como elemento indiscutible de atracción de Lanzarote. Son menos importantes los motivos descanso, paisaje y playas.
- 6.- La organización del viaje a través de agencia se incrementa. El 85.4 % de los visitantes utiliza esta modalidad y aumenta la contratación de servicios en origen. El servicio que más se contrata es el de transporte y alojamiento, aunque también la modalidad transporte, alojamiento y media pensión cobra importancia.
- 7.- El tipo de alojamiento más utilizado son los apartamentos, aunque se incrementa la utilización de hoteles y aparthoteles. En general, la valoración que se hace del alojamiento es buena en todos sus aspectos, obteniendo una puntuación global de 7,73 en una escala de 0 a 10.
- 8.- La estancia media es de 10,3 días, similar a la registrada en 1997.
- 9.- El gasto medio diario se sitúa en 4.853 pesetas, disminuyendo un 10 % con respecto al año anterior. El gasto sigue siendo más alto en turistas de nacionalidad española.
- 10.- El grado de satisfacción del turista con las vacaciones en la isla permanece alto y el grado de cumplimiento de expectativas (relación entre lo esperado y lo real) desciende ligeramente. El elevado porcentaje de recomendación de la isla se mantiene.
- 11.- El 82 % de los turistas piensa repetir vacaciones en Lanzarote. Entre los que no piensan hacerlo señalan motivos como “*una vez basta*”, conocer otros sitios y masificación turística.

12.- Tanto las instalaciones como los servicios y temas turísticos aparecen bien valorados. Destaca la alta puntuación que se le otorga a las excursiones turísticas, al paisaje y a las playas.

13.- Entre los principales elementos de desagrado se señala el mal clima, la masificación turística y el problema de las carreteras/tráfico.

14.- En cuanto a los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote, obtienen una buena valoración por sus visitantes, especialmente las Montañas del Fuego.

### CUADRO SÍNTESIS

CRECE ▲
El conocimiento de Lanzarote como Reserva de la Biosfera La utilización de catálogos de <i>tour</i> operadores como fuente de información La organización del viaje a través de agencias La contratación de servicios en origen La utilización de hoteles El problema de la masificación turística La importancia de los destinos alternativos antes de decidirse por Lanzarote
PERMANECE ◆
La fidelidad a Lanzarote como destino turístico Los turistas que viajan a Lanzarote <i>aconsejados</i> por sus familiares y amigos El clima como principal motivo de visita La valoración del alojamiento La estancia media El grado de satisfacción del turista con las vacaciones en la isla La recomendación de la isla en el exterior La intención de repetir vacaciones La valoración de instalaciones y servicios turísticos La mención del clima y el paisaje como elementos de agrado La valoración de los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo
DISMINUYE ▼
Los turistas que organizan su viaje independientemente El gasto medio diario El cumplimiento de expectativas (diferencia entre lo esperado y lo observado) La importancia de las playas como elemento de agrado