



CENTRO DE DATOS
CONSEJERÍA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

C/ Castillo de las Coloradas, 2-2ª
35.500 Arrecife (Lanzarote)
Tel: 928 81 14 55 / 928 82 40 58
Fax: 928 81 14 55
datos@cabildodelanzarote.com

ENCUESTA A TURISTAS

Agosto 2003



www.cabildodelanzarote.com

ÍNDICE

	<i>Página</i>
PRESENTACIÓN	4
CONSIDERACIONES PREVIAS	5
FICHA TÉCNICA	6
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA	8
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	9
INFORME DE LOS RESULTADOS	
1.- OCASIONES DE VISITA	12
2.- DESTINOS VACACIONALES ALTERNATIVOS	13
3.- FUENTE DE INFORMACIÓN	14
4.- FACTORES QUE HAN INFLUIDO EN LA ELECCIÓN DEL VIAJE	16
5.- ORGANIZACIÓN DEL VIAJE	18
5.1.- Forma de visita	19
6.- EL ALOJAMIENTO	20
6.1.- Tipo de alojamiento	20
6.2.- Opinión sobre el alojamiento	22
7.- ESTANCIA MEDIA	24
8.- GASTO MEDIO DIARIO	26
9.- GRADO DE SATISFACCIÓN	28
9.1.- Cumplimiento de expectativas	29
9.2.- Recomendación de Lanzarote como destino	30
10.- INTENCIÓN DE VOLVER	31
10.1.- Razones para no volver	32

11.- VALORACIÓN DE INSTALACIONES	33
11.1.- Porcentaje de utilización de instalaciones	35
12.- VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS	36
12.1.- Porcentaje de utilización de servicios turísticos	38
13.- PRINCIPALES DEFICIENCIAS DETECTADAS	39
14.- PRINCIPALES ELEMENTOS DE AGRADO	41
 RESERVA DE BIOSFERA Y ECOTASA TURÍSTICA	
15.- CONOCIMIENTO DE LANZAROTE COMO RESERVA DE BIOSFERA	44
16.- OPINIÓN SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE HOTELES EN LANZAROTE	45
17.- CONOCIMIENTO DE LA ECOTASA TURÍSTICA	46
18.- OPINIÓN SOBRE LOS EFECTOS DE LA ECOTASA	47
19.- OPINIÓN SOBRE LA CUANTÍA A PAGAR POR LA ECOTASA	48
20.- OPINIÓN SOBRE EL DESTINO DE LA ECOTASA TURÍSTICA	49
21.- OPINIÓN SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE UNA ECOTASA TURÍSTICA EN LANZAROTE	50
RESUMEN	51

PRESENTACIÓN

La **Encuesta a Turistas (Agosto 2003)** ha sido realizada por el CENTRO DE DATOS (Consejería de Ciencia y Tecnología) 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 Lanzarote.

Este objetivo genérico se concreta en los siguientes aspectos:

- Perfil sociológico de la demanda actual: procedencia de los visitantes, situación socio-profesional, 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, cumplimiento de expectativas e intención de volver.
- Valoración de elementos de la oferta: establecimientos, servicios, medioambiente, etc.
- Percepción y valoración de la ecotasa turística.

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. Es importante resaltar que la mayor parte de estos estudios se han realizado en la temporada de invierno, hecho que conviene tener muy presente en las comparaciones. Únicamente en 1995, 2001 y 2002 se ha realizado en temporadas de verano (V-95, V-01, V-02).

Además el estudio cumple el objeto de ser una herramienta de evaluación de parámetros dentro del proyecto "**Modelo de Gestión Integral de Calidad del Destino Turístico**" de la Secretaría General de Turismo del gobierno español. Proyecto del cual Lanzarote forma parte como destino turístico piloto.

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 la «*Encuesta de Gasto Turístico. 2001*» elaborada por el Instituto Canario de Estadística (ISTAC), para obtener la fijación de las variables sexo y edad.
- Por último los resultados hacen referencia, por el periodo de su obtención, al turismo de temporada de verano, hecho que conviene tener en cuenta a lo largo de la lectura del documento cuando se efectúan las comparaciones.

FICHA TÉCNICA

El informe que se presenta a continuación está referido a la *Encuesta a Turistas* efectuada en agosto de 2003, 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, V-95 (Verano de 1995) , 1997, 1998, V-01 (Verano 2001) y V-02 (Verano 2002). 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:** 552 entrevistas.
- **Error muestral máximo:** la muestra definida para un nivel de confianza del 95 % y de probabilidades ($p=q=50$), supone un error de $\pm 4,1$ %.
- **Tipo de muestreo:** estratificado, según cuotas de nacionalidad, sexo y edad. Estableciéndose la variable nacionalidad a partir de la afluencia turística registrada y las variables sexo y edad a partir de los resultados de la «*Encuesta de Gasto Turístico. 2001*» efectuada por el Instituto Canario de Estadística (ISTAC).
- **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
V-95: Agosto
1997: Marzo
1998: Marzo
V-01: Agosto
V-02: Septiembre
2003: Agosto

- **Realización:** CENTRO DE DATOS. Área de Presidencia del Cabildo de Lanzarote.
- Para la realización del trabajo de campo se ha contado con la participación de alumnos de la Escuela Universitaria de Turismo 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

NACIONALIDAD	%
Alemanes	25.0
Británicos	34.6
Escandinavos¹	1.1
Holandeses	3.3
Irlandeses	14.9
Españoles	14.9
Otros²	6.3
TOTAL	100.0

SEXO	%
Varón	47.3
Mujer	52.5
NS/NC	0.2
TOTAL	100.0

EDAD	%
17 – 30	37.1
31 – 45	34.8
46 – 60	22.6
+ 60	4.9
NS/NC	0.5
TOTAL	100.0

¹ Agrupa a daneses, noruegos y suecos.

² Agrupa a austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

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

NIVEL ESTUDIOS	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Primarios	19.9	13.0	21.4	20.7	23.3	19.2	17.0	17.9	28.9	20.0
Medios	46.4	49.0	46.1	46.8	46.6	47.3	44.0	51.8	47.6	48.0
Superiores	46.4	49.0	46.1	46.8	30.0	32.1	38.5	30.1	23.5	32.0

ESTATUS	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	2002	2003
Clase alta	1.3	1.2	0.0	1.9	1.4	5.2	1.7	2.1	1.4	4.0
Clase media-alta	15.2	13.1	13.1	12.6	18.4	19.4	14.8	18.0	11.9	19.7
Clase media-media	59.5	68.5	65.8	63.5	40.3	47.9	62.9	46.9	43.0	49.3
Clase media-baja	16.4	10.9	17.2	18.2	32.1	20.2	17.3	22.1	25.4	21.2
Clase baja	4.7	2.7	2.7	3.1	7.7	4.3	2.0	2.2	4.0	4.2
NS/NC	2.9	3.7	1.2	0.7	0.2	3.0	1.2	8.4	14.4	1.6
PUNTUACIÓN	4,79	5,01	5,26	4,79	4,34	5,02	4,92	4,86	4,45	4,46

ZONA TURÍSTICA	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Puerto del Carmen	58.7	53.6	51.7	58.4	54.8	59.4	58.9	53.1	46.7	45.7
Playa Blanca	12.3	16.9	13.7	13.5	12.5	11.7	11.1	14.0	17.9	26.5
Costa Teguise	25.8	25.9	28.8	21.5	26.7	24.5	24.5	28.4	29.5	19.6
Otras	2.8	3.6	5.8	6.6	6.0	4.4	5.5	4.2	5.9	8.2

PROFESIONES	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Empleados por cuenta ajena								
Director de empresa, directivo	0.9	3.0	3.8	5.3	2.4	4.4	2.0	2.2
Empleados de nivel superior	1.9	2.3	3.3	5.7	7.8	11.4	5.2	9.6
Funcionarios de nivel superior	0.3	0.6	2.0	0.8	0.6	0.4	1.4	4.9
Oficiales de las fuerzas armadas	0.3	0.3	-	0.4	0.1	0.9	2.0	1.1
Técnicos medios	5.7	5.4	6.7	6.3	8.5	7.0	8.2	4.2
Funcionarios de nivel medio	3.7	5.2	3.4	1.4	1.8	2.6	2.0	4.2
Empleados de nivel medio (administrativos)	15.3	14.3	11.0	9.0	14.5	8.2	9.1	10.1
Vendedores, agentes comerciales	10.4	7.3	3.6	7.2	7.8	5.5	5.3	5.8
Capataces, encargados, contra maestres	3.7	3.7	1.7	1.6	4.9	1.2	4.3	4.5
Suboficiales de las fuerzas armadas	-	-	0.5	0.1	0.1	0.0	0.0	3.8
Obreros cualificados, especialistas	3.7	4.0	4.5	3.9	2.1	4.7	2.1	5.3
Personal manual de servicios cualificados	3.5	5.9	6.7	7.3	4.8	1.6	4.4	1.3
Empleados subalternos, conserjes, etc.	2.5	1.5	0.6	0.1	2.4	1.6	1.8	0.7
Peones y obreros sin cualificar	1.1	1.0	3.7	1.7	0.7	0.7	1.2	3.8
Personal manual de servicios no cualificados	1.9	2.0	3.3	5.4	3.7	2.3	2.0	1.4
Jornaleros del campo	-	-	0.3	0.1	-	-	-	2.2
Otra ocupación por cuenta ajena	-	-	2.4	-	-	1.5	1.7	9.6
Empleados por cuenta propia								
Agricultor, empresario agrario con asalariados	-	-	-	-	-	-	0.2	0.2
Agricultor sin asalariados	0.2	1.1	-	-	0.9	0.1	0.6	0.7
Empresario grande / medio con asalariados	0.0	0.6	0.6	0.4	0.1	2.1	1.7	1.4
Empresario sin asalariados	5.7	3.5	2.0	2.4	3.1	1.3	2.6	1.4
Profesional liberal	9.6	6.6	9.1	8.6	4.1	4.1	5.5	5.1
Trabajador autónomo	3.7	4.9	2.9	1.9	3.4	3.3	2.9	2.0
Otra ocupación por cuenta propia	0.3	-	0.8	0.8	0.4	4.7	3.6	1.3
Otras situaciones								
Inactivo	-	1.0	0.3	-	-	0.1	0.9	-
Ama de casa	9.0	7.1	9.1	6.2	9.2	5.3	4.9	4.9
Parado	0.7	-	0.1	0.9	0.7	0.4	0.5	0.7
Jubilado	10.4	12.7	6.5	14.8	12.0	5.2	4.3	4.0
Estudiante	4.1	4.7	10.1	7.7	2.6	12.1	11.1	12.1

INFORME DE LOS RESULTADOS

1.- OCASIONES DE VISITA

Tabla 1.1.- Ocasiones de visita a Lanzarote (agosto 2003)

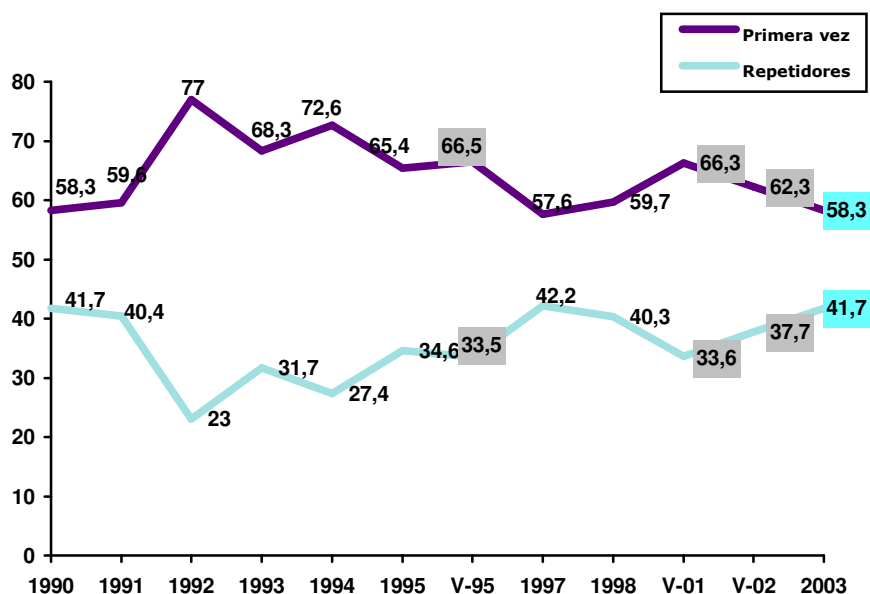
OCASIONES DE VISITA	%
Primera vez	58,3
Repetidor	41,7
Media de visitas	3,7

El porcentaje de repetidores, es decir, aquellos turistas que han visitado anteriormente la isla como mínimo en una ocasión, es del 41.7 %. El **promedio de visitas** anteriores se sitúa en 3,7.

Entre los turistas que visitan Lanzarote por primera vez predominan los incluidos en "otras nacionalidades"³, los alemanes y los procedentes de España (70.7 %).

Por lo que se refleja en el gráfico siguiente, se puede afirmar que el nivel de fidelidad a Lanzarote como destino turístico se eleva un poco respecto a los cinco últimos años.

Gráfico 1.1.- Evolución de las ocasiones de visita (1990-2003)



³ Agrupa a austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos.

2.- DESTINOS VACACIONALES ALTERNATIVOS

En el análisis de la competencia en temporada de verano, la característica a destacar es que el 54 % de los entrevistados no se había planteado ninguna alternativa a Lanzarote antes de sus vacaciones.

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 (agosto 2003)

RESPUESTA	%
Sí	43.1
No	54.5
NS/NC	2.4

Un 43 % de los visitantes a Lanzarote (principalmente alemanes) sí había manejado previamente la opción de otros destinos. Los lugares barajados aparecen en el siguiente cuadro.

DESTINOS BARAJADOS	%
Otras islas de Canarias	31.9
Europa	24.4
España	21.8
Norte África/Asia	8.0
América/Caribe	6.3
Varios	1.7
NS/NC	5.9

Entre los destinos destaca otras islas del Archipiélago Canario (principalmente Tenerife). Tienen también importancia Europa (sobre todo Grecia) y los destinos de España (especialmente Baleares). El Norte de África y Asia (destaca Turquía), la zona del Caribe y el continente americano tienen menor importancia.

3.- FUENTE DE INFORMACIÓN

La información que proporcionan las agencias de viajes Y los familiares y amigos de los turistas son las fuentes más utilizadas por los visitantes de Lanzarote.

Tabla 3.1.- Fuente de información (agosto 2003)

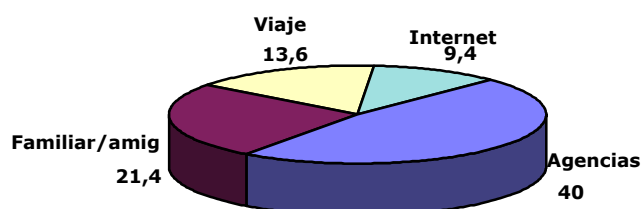
FUENTE	%
Agencia de viajes	40.0
Familiar /amigo	21.4
Experiencia viajes anteriores	13.6
Internet	9.4
Catálogo de <i>tour</i> operador	5.4
Folletos	3.6
Medios de comunicación	1.1
Ferias de turismo	1.1
Oficina de turismo	0.4
Otros	3.6
NS/NC	0.4

Las agencias de viajes son utilizadas principalmente por turistas alemanes y, en menor medida, españoles.

Los turistas que viajan a la isla *aconsejados* por sus familiares o amigos suelen ser británicos e irlandeses.

El motivo "*experiencia de viajes anteriores*" tiene su importancia para visitantes de nacionalidad británica.

Por último, el porcentaje de turistas que utiliza internet para obtener información sobre la isla sigue elevándose y es bastante utilizado por holandeses.

Gráfico 3.1.- Principales fuentes de información (agosto 2003)

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 estos últimos años.

Tabla 3.2.- Evolución de las fuentes de información (1991-2003)

FUENTE	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Agencias de viajes	33.4	48.1	38.7	56.8	42.8	37.2	40.3	45.8	41.0	28.1	40.0
Familiar/amigo	22.5	23.1	25.8	16.8	24.3	26.2	22.1	20.4	21.1	28.4	21.4
Experiencia viajes anter.	17.8	7.1	11.7	3.5	9.6	17.1	9.0	8.5	13.4	14.9	13.6
Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.2	9.4
Catálogos tour operador	12.4	9.6	8.9	10.7	7.6	9.0	11.9	13.0	8.1	5.0	5.4
Folletos	7.2	3.4	5.1	5.8	5.9	3.4	5.1	5.8	7.0	7.0	3.6
Medios de comunicación	1.9	1.8	5.3	3.5	3.9	1.7	4.8	3.2	1.2	1.5	1.1
Feria de turismo	1.2	0.3	0.3	0.2	0.1	0.1	2.0	0.3	0.9	0.9	1.1
Oficina de turismo	1.3	0.5	0.9	0.2	1.5	1.5	0.6	1.0	0.6	0.3	0.4
Otras	1.7	5.6	2.9	2.3	3.9	3.4	3.6	1.6	6.4	5.6	3.6

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. El 37 % de los visitantes señala este factor.

Tabla 4.1.- Factores que han influido en la elección del viaje (agosto 2003)

FACTOR	%
Sol /clima	37.0
Playas /mar	20.1
Descanso /relax	16.7
Paisaje	11.0
Diversión	4.3
Precios razonables	2.2
Cultura	2.2
Oferta deportiva	2.1
Aventura /exotismo	0.9
Otros	3.5

El factor climático es sobre todo importante para los visitantes de nacionalidades británica y holandeses, y ejerce una especial atracción entre los turistas de edad más avanzada.

Por otro lado, son principalmente los turistas irlandeses los que señalan el factor playas/mar como motivo importante para disfrutar de sus vacaciones en la isla. La opción descanso/relax es más citada por los procedentes España.

El factor paisajístico adquiere especial relevancia para el turismo español y alemán.

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

Tabla 4.2.- Evolución de los factores de visita (1991-2003)

FUENTE	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Sol/clima	68.1	79.2	70.0	70.0	75.3	54.3	77.2	78.2	63.5	44.1	37.0
Playas/mar	7.9	2.0	2.6	4.7	2.8	6.5	5.5	3.5	11.2	15.5	20.1
Descanso/relax	9.7	5.4	7.3	8.4	8.6	16.1	6.3	6.9	7.3	16.2	16.7
Paisaje	10.0	4.7	10.5	9.2	5.4	15.0	4.9	4.2	5.8	9.5	11.0
Diversión	0.1	0.3	0.3	0.2	0.5	1.2	0.4	0.3	4.3	4.4	4.3
Precios razonables	1.3	0.3	0.3	0.0	0.6	1.0	0.4	0.4	0.7	5.6	2.2
Oferta deportiva	1.0	2.0	1.0	2.5	1.8	0.8	1.2	1.6	1.5	0.6	2.1
Aventura/exotismo	0.0	0.7	0.3	0.2	0.5	0.8	0.4	0.6	0.4	0.8	0.9
Otras	1.5	5.1	7.0	4.7	3.9	2.7	1.9	3.9	3.6	3.3	3.5

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 (1991-2003)

ORGANIZACIÓN	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Agencia de viajes	74.5	87.7	86.7	89.2	77.2	75.1	77.2	85.4	76.5	60.6	72.5
Directamente	24.7	10.7	11.4	8.7	21.0	22.6	18.9	12.5	17.3	24.2	14.9
Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.9	9.8
Otras	0.6	1.4	1.8	1.9	1.7	2.2	3.8	1.9	6.1	5.3	2.5

Las agencias de viaje siguen siendo más utilizadas por holandeses y de "otras nacionalidades"⁴. Igualmente se observa que las agencias son más utilizadas por los turistas que visitan la isla por primera vez.

Los turistas irlandeses y británicos son los que más organizan sus vacaciones directamente. También esta fórmula de organización del viaje es más utilizada por turistas que han visitado Lanzarote con anterioridad.

En cuanto a la utilización de internet se realiza sobre todo por británicos.

⁴ Agrupa a austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos.

5.1.- Forma de visita

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

Tabla 5.1.1.- Evolución de la forma de visita (1993-2003)

FORMA DE VISITA	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Solo	6.2	7.2	8.7	2.9	15.6	6.4	5.3	3.3	4.7
Pareja	60.1	57.0	57.3	44.9	39.7	62.0	21.9	23.8	32.2
Familia	27.4	33.0	26.2	42.8	37.7	26.6	50.0	56.0	53.5
Asociación	0.8	0.7	1.0	4.6	1.5	1.3	9.6	5.8	5.1
Otras	5.1	1.5	6.5	4.6	5.3	3.6	12.5	13.7	9.2

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

nº medio de acompañantes

Familia	2,4
Asociación	10,5
Otros	3,3

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 (agosto 2003)

TIPO DE ALOJAMIENTO	%
Apartamento 1-3 llaves	45.4
Hotel/Aparthotel 3-5 *	40.8
Casa de amigo/familiar	4.5
Apartamento propio	2.2
Time sharing	2.0
Casa rural	0.5
Pensión 1- 2 *	0.2
Otro	4.0
NS/NC	0.4

Los apartamentos siguen siendo la modalidad de alojamiento más utilizada, siguiéndole en importancia los hoteles de 3-5 estrellas, cuya proporción ha aumentado bastante este verano.

Apartamentos

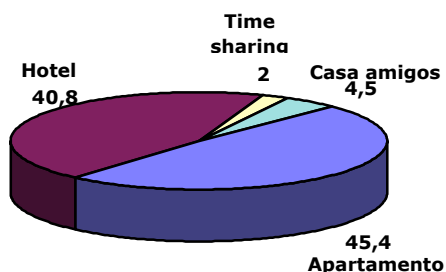
Esta modalidad de alojamiento es más utilizada, en términos proporcionales, por turistas británicos y de nacionalidad holandesa.

Hoteles

Son más utilizados por españoles y turistas de "otras nacionalidades" (Austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos). Suelen ser turistas de clase media-alta y que visitan la isla por primera vez.

Time sharing

Es utilizado por británicos y escandinavos.

Gráfico 6.1.1.- Tipo de alojamiento (agosto 2003)

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

Tabla 6.1.2.- Evolución de la modalidad de alojamiento (1990-2003)

TIPO DE ALOJAMIENTO	1990	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Apartamento 1-3 llaves	68.6	64.9	72.0	65.6	68.0	65.9	65.1	62.2	58.6	46.0	55.6	45.4
Hotel/Aparthotel 3-5 *	12.1	19.4	19.1	27.9	26.1	21.2	20.5	24.5	31.6	33.3	27.6	40.8
Casa de amigo/familiar	4.7	4.8	4.5	2.9	1.5	4.7	3.0	2.5	3.0	5.9	2.6	4.5
Time sharing	2.8	3.4	1.6	2.3	2.3	4.0	4.9	5.4	2.7	5.6	7.3	2.2
Apartamento propio	4.9	5.7	1.4	0.5	0.7	2.0	2.7	2.5	1.6	0.6	1.4	2.0
Casa rural (*)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9	0.5
Pensión 1- 2 *	0.6	0.3	0.3	0.5	0.7	0.6	0.3	0.3	0.6	0.0	0.6	0.2

(*) Hasta 2002 no se había contemplado "casa rural" como categoría de respuesta.

6.2.- Opinión sobre el alojamiento

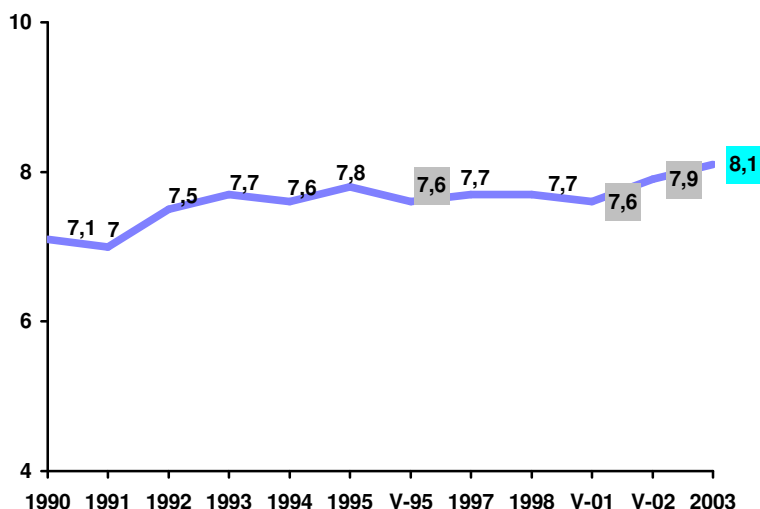
En el análisis sobre la valoración del alojamiento se ha considerado algunos aspectos diferenciales del mismo, como son: instalaciones y mantenimiento, profesionalidad del personal, relación calidad/precios y servicios en general.

En general, la valoración global del alojamiento es buena, alcanzando una puntuación media de 8,1.

Tabla 6.2.1.- Evolución de la valoración del alojamiento (1992-2003)
Puntuación de 0 a 10.

CONCEPTO	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Profesionalidad personal	7,6	7,8	7,7	7,9	7,7	7,8	7,8	7,7	7,9	8,3
Servicios en general	7,2	7,6	7,4	7,7	7,5	7,5	7,7	7,7	8,0	8,2
Relación calidad/precios	6,5	7,3	7,6	7,8	7,3	7,7	7,7	7,5	7,9	7,9
Instalaciones y mantenimiento	7,7	8,0	7,8	7,9	7,8	7,6	7,7	7,5	8,0	8,0
VALORACIÓN GLOBAL	7,5	7,7	7,6	7,8	7,6	7,7	7,7	7,6	7,9	8,1

Gráfico 6.2.1.- Evolución de la valoración del alojamiento (1990-2003)



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
PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL (8,3)				
<i>Mejor opinión</i>	Escandinavos	Playa Blanca	Casa rural	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Españoles	Costa Teguiise	Pensión/Otro	1ª vez
RELACIÓN CALIDAD/PRECIOS (7,9)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandeses	P. Carmen	Casa rural	+1 vez
<i>Peor opinión</i>	Alemana	Playa Blanca	Apartamento	1ª vez
SERVICIOS EN GENERAL (8,2)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandeses	P. Carmen	Apartamento propio	+1 vez
<i>Peor opinión</i>	Españoles	Otras	Pensión	1ª vez
INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO (8,0)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	P. Carmen	Hotel	+1 vez
<i>Peor opinión</i>	Alemana	Otras	Pensión	1ª vez

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 10,9 días.

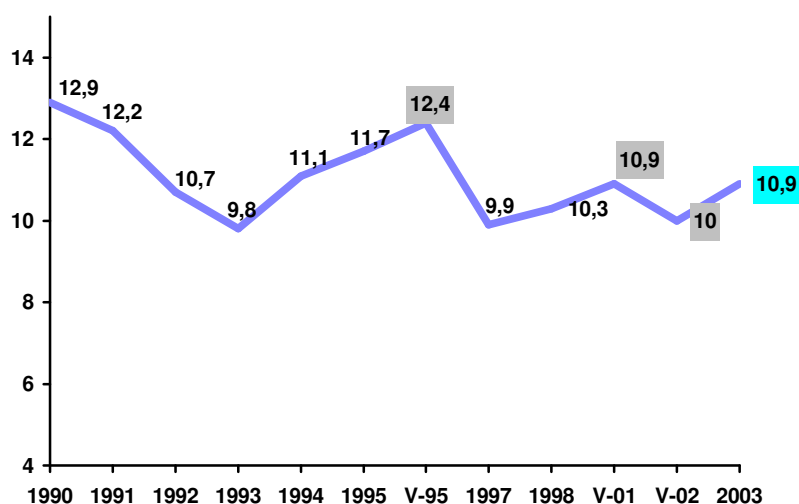
Tabla 7.1.- Evolución de la estancia media, en días (1990-2003)

CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Media (días)	12,9	12,2	10,7	9,8	11,1	11,7	12,4	9,9	10,3	10,9	10,0	10,9
Desviación típica	3,8	6,2	5,4	4,9	3,5	3,2	4,7	5,6	5,6	4,9	4,6	7,2

La estancia sigue prolongándose más entre los holandeses (13,9 días), los turistas de clase media-baja (12 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 españoles (8,7 días), y para los turistas de clase media-media que visitan la isla por primera vez. También, como se señaló en el párrafo anterior, los más jóvenes realizan estancias más cortas.

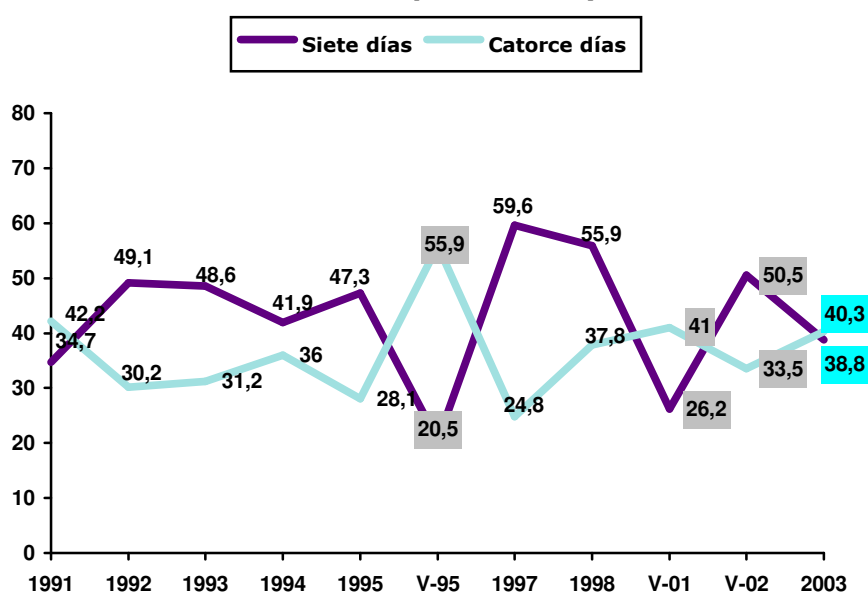
Gráfico 7.1.- Evolución de la estancia media, en días (1990-2003)



El hecho de que la estancia media crezca ligeramente obedece a que la estancia tipo de 14 días aumenta con respecto a la Encuesta anterior.

Tabla 7.2.- Evolución del porcentaje de los que permanecen siete y catorce días (1991-2003)

CONCEPTO	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Siete días	34.7	49.1	48.6	41.9	47.3	20.5	59.6	55.9	26.2	50.5	38.8
Catorce días	42.2	30.2	31.2	36.0	28.1	55.9	24.8	37.8	41.0	33.5	40.3

Gráfico 7.2.- Evolución del porcentaje de los que permanecen siete y catorce días (1991-2003)

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

Tabla 7.3.- Estancia media según nacionalidad (agosto 2003)

NACIONALIDAD	Días
Alemanes	13,0
Escandinavos	11,0
Británicos	10,7
Holandeses	13,9
Irlandeses	9,8
Españoles	8,7
Otras	9,7
MEDIA GLOBAL	10,9

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 37,8 euros diarios.

Tabla 8.1.- Evolución del gasto medio diario, en euros (1991-2003)

CONCEPTO	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Media (pesetas)	15,07	26,46	28,37	30,35	28,77	29,91	32,75	29,17	32,51	38,91	37,80
Desviación típica	7,99	12,96	9,14	11,70	11,20	13,56	14,88	16,99	14,09	21,48	26,70

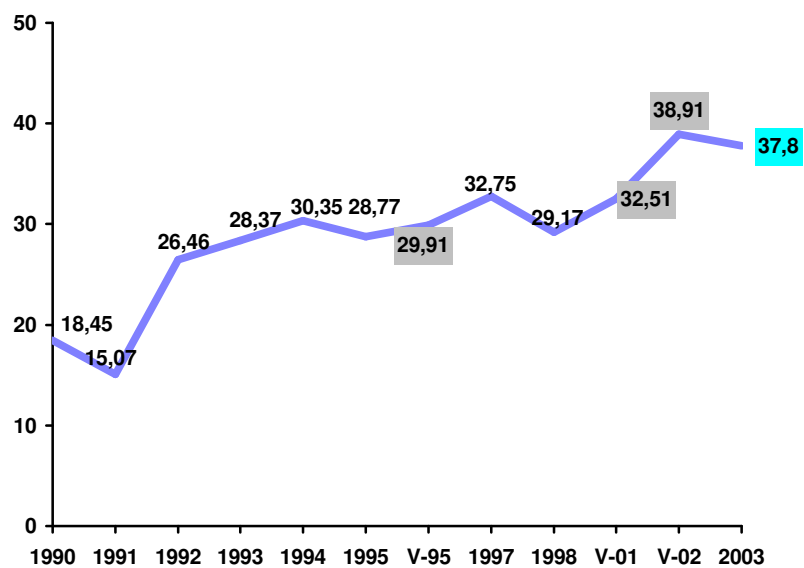
El gasto efectuado es mayor entre los turistas irlandeses (47,4 €) y los alojados en Puerto del Carmen. También el gasto es mayor entre aquellos turistas que realizan sus vacaciones sin intermediarios.

El gasto es menor, en cambio, en los turistas de nacionalidad alemana (19,7 euros) y los que visitan la isla a través de la organización del viaje por una agencia. Los alojados en Playa Blanca tienen un menor nivel de gasto.

Tabla 8.2.- Gasto medio según nacionalidad (agosto 2003)

NACIONALIDAD	Euros
Alemanes	19,74
Escandinavos	31,67
Británicos	45,94
Holandeses	29,44
Irlandeses	47,37
Espanoles	43,05
Otras⁵	32,66
MEDIA GLOBAL	37,80

⁵ Agrupa a austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos.

Gráfico 8.1.- Evolución del gasto, en euros (1990-2003)

9.- GRADO DE SATISFACCIÓN

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

Tabla 9.1.- Grado de satisfacción (agosto 2003)

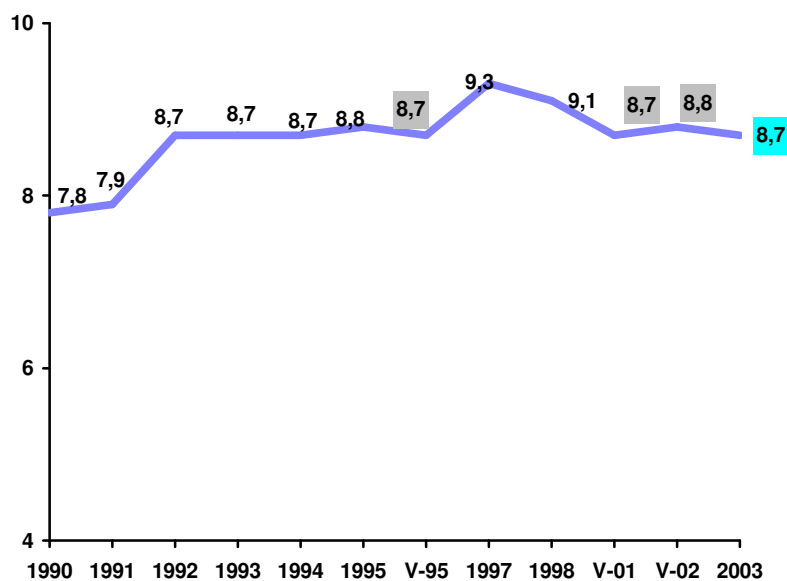
CONCEPTO	%
Muy satisfecho	59.8
Bastante satisfecho	30.3
Medianamente satisfecho	8.3
Poco satisfecho	1.3
Insatisfecho	0.0
NS/NC	0.4
PUNTUACIÓN	8,7

El grado de satisfacción continúa elevado, siendo más alto entre los turistas holandeses y de otras nacionalidades (austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos); también el grado de satisfacción se incrementa con la edad y entre los que han visitado la isla en más de una ocasión.

Se muestran menos satisfechos los visitantes de nacionalidad alemana y española, los más jóvenes y los alojados en la zona de Costa Teguise.

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

Gráfico 9.1.- Evolución del grado de satisfacción (1990-2003)



9.1.- Grado de cumplimiento de expectativas

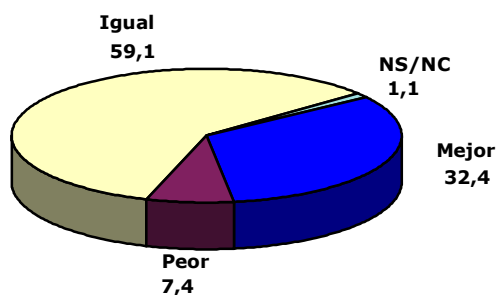
El cumplimiento de expectativas se refiere a la relación existente entre la oferta esperada y la oferta observada. Los resultados obtenidos son los siguientes.

Tabla 9.1.1.- Evolución del grado de cumplimiento de expectativas (1992-2003)

CONCEPTO	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Igual	47.8	53.1	47.0	45.6	63.1	55.5	59.8	47.6	47.1	59.1
Mejor	45.8	42.8	44.9	50.0	28.1	40.6	36.5	45.1	45.3	32.4
Peor	4.3	3.3	5.2	2.0	6.0	2.3	2.7	4.5	6.2	7.4
NS/NC	2.0	0.6	2.7	2.2	2.7	1.4	0.9	2.6	1.4	1.1

El grado de cumplimiento de expectativas se mantiene alto. Entre los alemanes y holandeses el cumplimiento de expectativas es menor.

Gráfico 9.1.1.- Grado de cumplimiento de expectativas (agosto 2003)



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 (1992-2003)

CONCEPTO	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Sí	87.8	88.7	92.2	95.1	88.3	93.9	92.2	81.6	81.9	91.3
Posiblemente sí	10.6	9.3	3.7	4.1	8.6	5.4	6.8	13.9	16.0	6.7
No	0.4	1.3	2.3	0.2	2.2	0.2	0.8	1.9	0.8	1.4
Probablemente no	0.6	0.3	0.0	0.3	0.5	0.0	0.1	1.2	0.6	0.2
NS/NC	0.7	0.3	1.8	0.3	0.3	0.5	0.1	1.2	0.8	0.4

Como se observa, la gran mayoría de los visitantes recomendaría Lanzarote para disfrutar de unas vacaciones.

10.- INTENCIÓN DE VOLVER

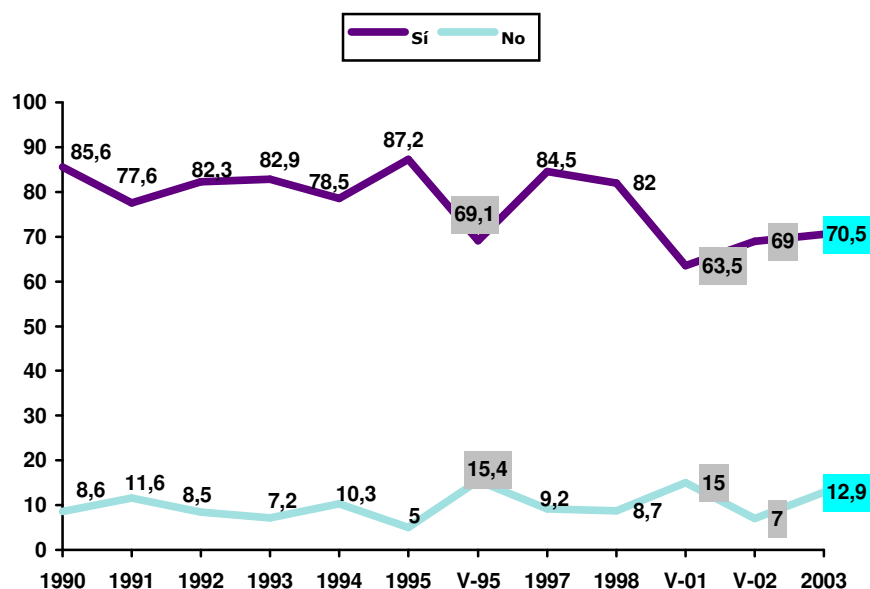
Siete de cada diez entrevistados manifiestan que tienen intención de regresar a Lanzarote para disfrutar de sus vacaciones.

Tabla 10.1.- Evolución de la intención de volver (1990-2003)

INTENCIÓN	1990	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	2002	2003
Sí	85.6	77.6	82.3	82.9	78.5	87.2	69.1	84.5	82.0	63.5	69.0	70.5
No	8.6	11.6	8.5	7.2	10.3	5.0	15.4	9.2	8.7	15.0	7.0	12.9
No sabe	5.8	10.7	9.1	9.7	11.1	7.6	15.4	6.2	9.3	21.4	24.0	16.7

Los más decididos a regresar son los turistas de nacionalidad irlandesa, los segmentos de clase media-media y que han estado en la isla anteriormente. En cambio, se muestran menos animados a repetir sus vacaciones los turistas de "otras nacionalidades" (austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos) que han visitado Lanzarote por primera vez.

Gráfico 10.1.- Evolución de la intención de volver (1990-2003)



10.1.- Razones para no volver

Como se vio en la página anterior, el 12.9 % 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 relación calidad/precio.

Tabla 10.1.1.- Evolución de las razones para no repetir vacaciones en Lanzarote (1990-2003)

MOTIVO	1990	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Una vez basta	38.2	64.2	66.6	65.5	57.8	54.5	61.1	43.8	44.5	40.1	38.2	37.3
Relación calidad/precios	16.5	7.1	3.9	0.0	1.7	1.8	4.4	1.7	1.9	7.7	7.9	7.1
Mal clima	9.1	7.1	9.8	17.2	0.5	5.4	4.4	0.0	5.9	1.4	1.3	6.3
Mala infraestructura de ocio	7.3	5.7	1.9	0.0	1.7	1.8	0.0	1.7	0.9	12.6	11.8	4.8
Ruido	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	4.2	3.9	4.0
Deterioro playas	1.8	0.0	0.0	1.7	1.7	0.0	0.0	1.7	0.9	5.6	1.3	4.0
Deterioro paisaje	0.0	1.4	0.0	1.7	0.0	0.0	5.5	0.0	0.9	7.0	6.6	3.2
Masificación turística	1.8	5.7	7.8	1.7	1.7	5.4	3.3	19.3	12.8	14.0	6.6	2.4

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, puertos, restaurantes/bares, bancos, agencias de viaje, supermercados y comercios.

Tabla 11.1.- Evolución de la valoración de instalaciones (1990-2003)

INSTALACIÓN	1990	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Aeropuerto	6,3	6,8	6,7	7,2	7,0	6,3	6,3	6,9	6,9	8,0	7,9	8,4
Restaurantes/bares	6,8	7,0	7,2	7,6	7,8	7,8	7,6	7,7	7,6	7,5	8,1	8,0
Puertos (*)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,3	7,8	7,9
Agencias de viaje	6,9	5,9	7,2	7,3	7,4	7,4	7,4	7,4	7,3	6,7	7,6	7,8
Bancos	7,1	6,5	7,0	7,2	7,4	7,3	7,1	7,3	7,4	7,0	7,5	7,7
Supermercados	6,6	6,7	7,1	7,2	7,8	7,3	7,1	7,5	7,3	7,0	7,7	7,6
Comercios (*)					-	-	-	-	-	7,0	7,6	7,5

(*) Esta instalación se incluyó en la Encuesta a partir de 2001.

En general se aprecia una buena valoración de los establecimientos relacionados con el turismo.

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 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	REPETICIÓN
RESTAURANTES/BARES (8,0)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Pto. Carmen	C. alta	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Playa Blanca	C.baja	1ª vez
BANCOS (7,7)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Costa Teguisse	C. alta	+1 vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Otras ⁶	C.baja	1ª vez
AGENCIAS DE VIAJES (7,8)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Otras	C. alta	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Pto. Carmen	C. media-alta	+ 1 vez
SUPERMERCADOS (7,6)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Pto. Carmen	C. baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Playa Blanca	C. media-alta	+ 1 vez
COMERCIOS (7,5)				
<i>Mejor opinión</i>	Británica	Costa Teguisse	C. media-baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Playa Blanca	C. media-alta	+ 1 vez
PUERTOS (7,9)				
<i>Mejor opinión</i>	Otras		C. media-baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Alemana		C. baja	+ 1 vez
AEROPUERTO (8,4)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa		C. baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Alemana		C. media-alta	+ 1 vez

⁶ Zonas distintas a Puerto del Carmen, Playa Blanca y Costa Teguisse.

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 (1993-2003)

INSTALACIÓN	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Aeropuerto	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Comercios (*)	-	-	-	-	-	-	95.2	92.9	92.2
Supermercados	92.2	92.2	95.1	90.4	94.3	90.3	94.0	91.0	91.8
Restaurantes/bares	94.7	93.0	95.8	96.1	94.8	94.8	94.8	92.2	88.4
Puertos (*)	-	-	-	-	-	-	57.4	55.9	45.7
Bancos	57.8	48.2	47.0	55.1	54.0	43.5	58.1	46.0	34.2
Agencias de viaje	45.1	41.6	29.5	30.0	32.4	22.2	45.1	39.2	23.6

(*) Esta instalación se incluyó en la Encuesta a partir de 2001.

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.

Tabla 12.1.- Evolución de la valoración de servicios y temas turísticos (1990-2003)

SERVICIO/TEMA	1990	1991	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Seguridad ciudadana	6,4	7,0	7,4	7,6	7,6	7,2	7,2	7,4	7,1	7,8	8,3	8,6
Excursiones turísticas	7,1	7,0	7,7	7,6	8,1	7,9	7,8	7,8	8,0	7,9	8,1	8,4
Estado de las playas	7,7	7,7	7,9	7,9	8,0	7,9	7,7	7,9	7,8	8,0	8,2	8,4
Oferta cultural	6,5	4,3	6,8	6,9	6,9	7,5	7,2	7,5	7,4	7,5	7,9	8,4
Estado del paisaje	7,8	7,7	8,1	8,1	8,2	8,0	7,7	8,0	7,8	7,7	7,9	8,3
Asistencia sanitaria (*)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,7	7,9	8,1
Taxis	7,0	6,3	7,4	7,6	7,8	7,7	7,7	7,7	7,6	7,6	8,4	8,0
Vehículos s/conductor	6,8	6,6	6,9	7,4	7,7	7,8	7,7	7,8	7,7	7,8	7,9	7,9
Información turística	6,6	5,7	6,9	7,0	7,4	7,3	7,3	7,4	7,3	7,4	7,7	7,9
Oferta de deportes	7,0	6,6	6,9	7,2	7,7	7,2	7,1	6,9	7,6	7,2	7,5	7,9
Estado de las calles (*)	-	-	-	-	-	-	-	-	--	7,0	7,7	7,7
Transporte público	5,8	5,3	5,7	5,6	6,7	6,2	6,3	6,8	6,9	6,6	7,4	7,2
Señalización carreteras (*)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,5	7,0	6,8

(*) Este servicio/tema se incluyó en la Encuesta a partir de 2001.

CUADRO III: VALORACIÓN DE SERVICIOS Y TEMAS TURÍSTICOS

OPINIÓN	NACIONALIDAD	ZONA	ESTATUS	REPETICIÓN
EXCURSIONES TURÍSTICAS (8,4)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Playa Blanca	C. media-media	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Británica	Otras ⁷	C. alta	+1 vez
ESTADO DEL PAISAJE (8,3)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Otras	C. media-baja	Idem
<i>Peor opinión</i>	Escandinava	Costa Teguisse	C. alta	Idem
ESTADO DE LAS PLAYAS (8,4)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Playa Blanca	C. media-baja	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Holandesa	Costa Teguisse	C. alta	1ª vez
VEHÍCULOS DE ALQUILER SIN CONDUCTOR (7,9)				
<i>Mejor opinión</i>	Alemana	Playa Blanca	C. media-baja	+1 vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Otras	C. baja	1ª vez
TAXIS (8,0)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Costa Teguisse	C. baja	+1 vez
<i>Peor opinión</i>	Holandesa	Otras	C. alta	1ª vez
OFERTA DE DEPORTES (7,9)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Otras	C. baja	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Playa Blanca	C. alta	1ª vez
OFERTA CULTURAL (8,4)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Costa Teguisse	C. baja	Idem
<i>Peor opinión</i>	Española	Otras	C. alta	Idem
INFORMACIÓN TURÍSTICA (7,9)				
<i>Mejor opinión</i>	Escandinava	P.Carmen/C. Teg.	C. media-baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Otras	C. alta	+1 vez
TRANSPORTE PÚBLICO (7,2)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	P. Carmen	C. baja	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Otras	C. media-alta	1ª vez
SEÑALIZACIÓN CARRETERAS (6,8)				
<i>Mejor opinión</i>	Alemana	P. Blanca	C. baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Otras	C. media-alta	+1 vez
ASISTENCIA SANITARIA (8,1)				
<i>Mejor opinión</i>	Escandinava	P. Blanca	C. media-baja	+ 1 vez
<i>Peor opinión</i>	Española	Otras	C. alta	1ª vez
ESTADO DE LAS CALLES (7,7)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	Costa Teguisse	C. baja	+1 vez
<i>Peor opinión</i>	Otras	Otras	C. alta	1ª vez
SEGURIDAD CIUDADANA (8,6)				
<i>Mejor opinión</i>	Irlandesa	P. Carmen	C. baja	1ª vez
<i>Peor opinión</i>	Holandesa	C. Teguisse	C. alta	+1 vez

⁷ Zonas distintas a Puerto del Carmen, Playa Blanca y Costa Teguisse

12.1.- Porcentaje de utilización de servicios y temas turísticos

Como información complementaria se incluye el porcentaje de utilización por la población turística de los servicios y temas mencionados.

Tabla 12.1.1.- Evolución del porcentaje de utilización de servicios y temas turísticos (1993-2003)

SERVICIO/TEMA	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Calles (*)	-	-	-	-	-	-	97.7	92.7	95.3
Playas	92.9	92.6	95.4	93.8	96.3	92.9	96.3	91.0	94.0
Señalización carreteras (*)	-	-	-	-	-	-	92.5	85.0	90.4
Taxis	55.5	47.8	46.2	63.3	42.2	44.8	64.6	62.8	50.0
Información turística	68.2	75.2	75.1	80.0	84.4	69.8	83.9	65.0	68.3
Vehículos s/conductor	63.6	48.6	60.8	64.8	65.7	57.8	62.5	58.2	56.5
Excursiones turísticas	43.1	60.7	45.7	69.2	46.5	46.8	65.4	56.1	59.4
Oferta cultural	45.2	48.8	57.9	69.5	71.6	58.6	72.6	52.3	62.1
Transporte público	39.4	45.7	31.4	36.9	33.7	34.7	49.8	46.0	38.9
Oferta de deportes	34.9	37.1	37.1	46.2	28.1	25.3	51.6	34.0	41.3
Asistencia sanitaria (*)	-	-	-	-	-	-	35.1	33.0	27.4

(*) Este servicio/tema se incluyó en la Encuesta a partir de 2001.

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 40 % de los entrevistados no señaló ningún elemento de desagrado. Los resultados de aquellos que emitieron respuesta son los siguientes.

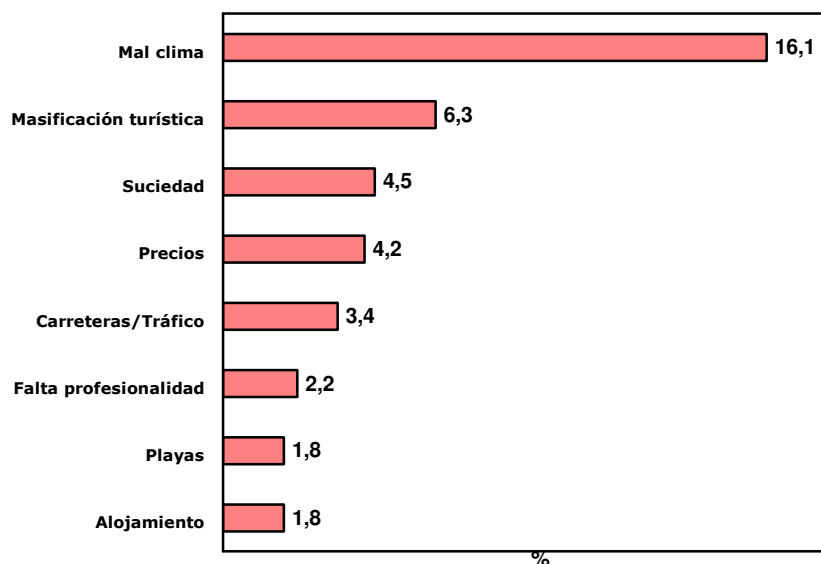
Tabla 13.1.- Principales deficiencias detectadas (agosto 2003)

DEFICIENCIA	%
Mal clima (viento)	16.1
Masificación/Construcción turística	6.3
Suciedad	4.5
Precios	4.2
Carreteras/Tráfico	3.4
Falta de profesionalidad	2.2
Playas	1.8
Hotel/Alojamiento	1.8
Transporte público	1.6
Ruidos	1.4
Comercios	1.1
Falta de vegetación	1.1
Falta oferta de ocio	0.9
Otros (varios)	12.3

El mal clima (especialmente el viento y las nubes) es en esta ocasión el principal elemento de desagrado para un sector de la población turística que visita Lanzarote.

La masificación y la construcción turística aparece como el segundo motivo de desagrado percibido por los visitantes. Además, y en relación con este tema, también aparece el problema del exceso de tráfico y el estado de las carreteras.

La suciedad es igualmente percibida de forma negativa por un porcentaje de visitantes, así como los precios.

Gráfico 13.1.- Principales deficiencias detectadas (agosto 2003)

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

Tabla 13.2.- Evolución de las deficiencias detectadas (1992-2003)

DEFICIENCIA	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Mal clima	20.3	18.3	33.4	7.3	12.3	8.4	15.1	5.8	8.7	16.1
Masificación turística	13.0	11.1	8.4	3.0	6.5	5.8	8.8	11.6	10.0	6.3
Suciedad	2.3	2.8	1.3	1.0	3.4	-	-	3.9	4.0	4.5
Precios	9.4	10.5	0.5	0.8	2.0	-	-	3.0	1.7	4.2
Carreteras/tráfico	3.0	5.7	1.1	1.0	2.0	3.0	3.2	9.4	6.4	3.4
Falta de profesionalidad	5.7	3.9	1.9	1.8	-	0.7	-	3.2	2.6	2.2
Playas	-	-	-	-	-	-	-	1.6	1.7	1.8
Hotel/alojamiento	-	-	-	-	-	-	-	1.8	1.8	1.8
Transporte público	-	-	-	-	-	-	-	2.4	0.6	1.6
Ruido	-	-	-	-	-	0.9	1.9	2.4	0.8	1.4
Comercios	2.7	1.4	-	-	-	-	-	-	1.2	1.1
Falta vegetación/verde	-	-	-	1.8	-	0.9	2.7	1.9	1.2	1.1
Falta oferta de ocio	-	-	-	-	-	-	-	2.9	2.9	0.9

14.- PRINCIPALES ELEMENTOS DE AGRADO

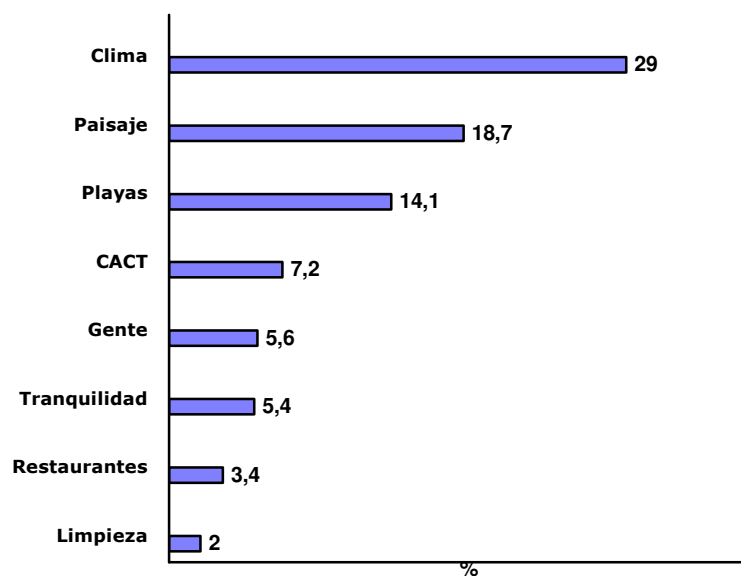
En este epígrafe se analiza el elemento opuesto al anterior, es decir, los elementos de agrado para la población turística que visita Lanzarote. Como se verá, aparece el clima (en este caso como factor de agrado) en primer lugar. Sólo un 6.5 % de los entrevistados no emitió respuesta.

Tabla 14.1.- Principales elementos de agrado (agosto 2003)

TEMA	%
Clima	29.0
Paisaje	18.7
Playas	14.1
CACT⁸	7.2
Gente	5.6
Tranquilidad	5.4
Restaurantes	3.4
Limpieza	2.0
Alojamiento	2.0
Originalidad	1.4
Vida Nocturna	1.4
Oferta deportiva	1.3
Todo	2.4
Otros	3.5

El clima, el paisaje y las playas continúan siendo los elementos básicos del producto turístico de Lanzarote.

⁸ Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote.

Gráfico 14.1.- Principales elementos de agrado (agosto 2003)

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 (1992-2003)

TEMA	1992	1993	1994	1995	V-95	1997	1998	V-01	V-02	2003
Clima	34.4	19.8	25.5	43.6	26.5	41.8	47.7	29.8	34.3	29.0
Playas	10.0	8.4	10.7	7.8	14.0	13.0	8.8	17.7	12.2	14.1
Paisaje	16.2	19.2	16.9	15.7	20.1	14.7	14.3	12.3	12.0	18.7
CACT	-	-	-	-	-	-	-	2.2	3.3	7.2
La gente	4.2	2.1	4.3	5.0	7.3	2.7	4.5	5.6	7.1	5.6
Tranquilidad	10.7	12.7	12.8	9.4	6.2	6.5	6.6	6.5	5.9	5.4
Limpieza	2.5	4.8	4.4	4.5	3.0	2.9	3.1	2.9	2.3	2.0
Alojamiento	-	-	-	-	-	-	-	1.6	1.6	2.0
Originalidad	-	-	-	-	-	-	-	1.5	1.5	1.4
Vida nocturna	-	-	-	-	-	-	-	5.2	1.1	1.4
Todo	6.5	11.4	9.5	5.6	10.6	8.9	5.0	6.4	8.7	2.4

RESERVA DE BIOSFERA Y ECOTASA TURÍSTICA

15.- CONOCIMIENTO DE LANZAROTE COMO RESERVA DE BIOSFERA

Antes de preguntar al turista sobre si sabía que Lanzarote era Reserva de Biosfera, se procedió a preguntarle sobre el conocimiento que tenía del tema.

El 36.8 % de los turistas que visitan la isla conoce lo que es una Reserva de Biosfera; un 57.1 % ignora este hecho.

Tabla 15.1.- Conocimiento de lo que es una Reserva de Biosfera (agosto 2003)

Pregunta.- ¿CONOCE USTED LO QUE ES UNA RESERVA DE BIOSFERA?

RESPUESTA	%
Sí	36.8
No	56.9
No contesta	6.3

En el caso de la denominación de Lanzarote, el 40.9 % de los turistas que han visitado la isla sabe que la isla es Reserva de Biosfera; un 57.1 % ignora este hecho.

Tabla 15.2.- Conocimiento de Lanzarote como Reserva de Biosfera (agosto 2003)

Pregunta.- EN CUALQUIER CASO LE INFORMO QUE LAS RESERVAS DE BIOSFERA SON ÁREAS DECLARADAS POR LA UNESCO (ONU) PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA Y EL DESARROLLO DE LA POBLACIÓN LOCAL. ¿SABÍA USTED QUE LANZAROTE ES RESERVA DE BIOSFERA?

RESPUESTA	%
Sí	40.9
No	57.1
No contesta	2.0

Los turistas de nacionalidad española (con un 83 % de conocimiento) y los englobados en otras nacionalidades⁹ (con un 77 %) son quienes manifiestan conocer más esta declaración. En el extremo contrario se encuentran los irlandeses y británicos con un 12 % y 23 % de conocimiento respectivamente.

⁹ Agrupa a austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos.

Para terminar este epígrafe, se ofrece los datos comparativos (1997 y 2003) de conocimiento de Lanzarote como Reserva de Biosfera.

Tabla 15.3.- Conocimiento de Lanzarote como Reserva de Biosfera (comparación con 1997)

RESPUESTA	1997	2003
Sí	33.7	40.9
No	65.6	57.1
No contesta	0.6	2.0

16.- OPINIÓN SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE HOTELES EN LANZAROTE

En este caso se le preguntó al turista sobre la paralización de la construcción de hoteles en Lanzarote. A nueve de cada diez entrevistados le parece bien esta idea.

Tabla 16.1.- Opinión sobre la paralización de la construcción de hoteles en Lanzarote (agosto 2003)

Pregunta.- SE ESTÁ PLANTEANDO EN LANZAROTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO SE CONSTRUYAN MÁS HOTELES PARA EVITAR QUE LA ISLA SE MASIFIQUE. ¿A USTED QUÉ LE PARECE ESTA IDEA?

RESPUESTA	%
Me parece bien	89.1
Me parece mal	2.9
NS/NC	8.0

Los turistas de nacionalidad alemana son quienes más apoyan esta idea.

17.- CONOCIMIENTO DE LA ECOTASA TURÍSTICA

El 46.6 % de los visitantes señala que no ha oído hablar del concepto "ecotasa turística".

Tabla 17.1.- Conocimiento de la ecotasa turística (agosto 2003)

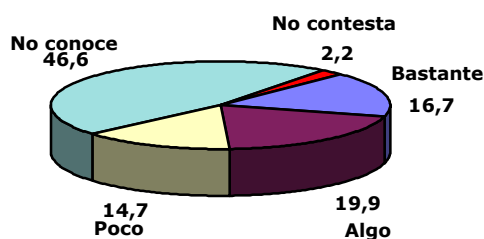
Pregunta.- ¿CONOCE O HA OÍDO USTED HABLAR DE LA ECOTASA TURÍSTICA?

RESPUESTA	%
Conoce bastante	16.7
Conoce algo	19.9
Conoce poco	14.7
No conoce	46.6
No contesta	2.2

El 36.6 % conoce bastante o algo sobre el tema, mientras que el 14.7 % ha oído hablar un poco sobre ello.

Los españoles y los alemanes son quienes mayor conocimiento tienen. En cambio entre los holandeses e irlandeses el desconocimiento es bastante alto (el 60 % de estos turistas no ha oído hablar nunca del tema).

Gráfico 17.1.- Conocimiento de la ecotasa turística (agosto 2003)



Si lo comparamos con los resultados obtenidos con la Encuesta efectuada el verano de 2002, se observa que el conocimiento sobre esta cuestión aumenta ligeramente.

Tabla 17.2.-Conocimiento de la ecotasa turística (comparación con 2002)

RESPUESTA	2002	2003
Conoce bastante	7.9	16.7
Conoce algo	14.9	19.9
Conoce poco	14.0	14.7
No conoce	56.2	46.6
No contesta	7.0	2.2

18.- OPINIÓN SOBRE EFECTOS DE LA ECOTASA

La respuesta mayoritaria es que la ecotasa beneficiaría al turismo. Un 41 % de los visitantes se manifiesta en este sentido.

Tabla 18.1.- Efecto general sobre el turismo de Lanzarote (agosto 2003)

Pregunta.- EN CUALQUIER CASO LE INDICO QUE LA ECOTASA ES UN IMPUESTO QUE TENDRÍAN QUE PAGAR LOS TURISTAS QUE VISITAN LANZAROTE Y CUYA RECAUDACIÓN SE DESTINARÍA A MEJORAR EL MEDIOAMBIENTE DE LA ISLA. ¿CREE USTED QUE LA IMPLANTACIÓN DE UNA ECOTASA EN LANZAROTE BENEFICIARÍA O PERJUDICARÍA EL TURISMO QUE VISITA LA ISLA?

RESPUESTA	%
Beneficiaría	41.5
Perjudicaría	30.6
Ni lo uno ni lo otro	16.7
NS/NC	11.2

Tres de cada diez turistas opina, en cambio, que este impuesto perjudicaría al turismo que visita la isla. Mientras que el 16 % cree que no tendría efecto alguno (ni positivo ni negativo). El porcentaje de indecisos ante esta cuestión es del 11.2 %.

Si comparamos los resultados con los de 2002 parece que la opinión es más positiva, en el sentido de que la ecotasa beneficiaría al turismo que visita Lanzarote.

Tabla 18.2.- Efecto general sobre el turismo de Lanzarote (comparación con 2002)

RESPUESTA	2002	2003
Beneficiaría	29.5	41.5
Perjudicaría	30.5	30.6
Ni lo uno ni lo otro	24.4	16.7
NS/NC	25.7	11.2

19.- OPINIÓN SOBRE LA CUANTÍA A PAGAR POR LA ECOTASA TURÍSTICA

También se indagó a los visitantes sobre la posibilidad de pagar un euro diario por la ecotasa.

Tabla 19.1.- Opinión sobre la cuantía a pagar por la ecotasa turística (agosto 2003)

Pregunta.- ¿QUÉ LE PARECERÍA A USTED QUE PARA VISITAR LANZAROTE TUVIERA QUE PAGAR UN EURO POR DÍA?

RESPUESTA	%
Razonable	66.5
Excesivo	17.4
Poco	5.7
NS/NC	10.5

La mayoría de los entrevistados (66.5 %) estima que el importe de un euro por día es razonable, incluso algunos de ellos (el 5.7 %) manifiesta que la cuantía es escasa. Los holandeses y, en menor medida, los alemanes se incluyen en esta postura.

En cambio el 17.4 % de los turistas opina que la cantidad es excesiva. Aquí se incluyen los españoles y los englobados en otras nacionalidades, es decir, austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos.

Comparando los resultados con los de 2002 parece que hay una postura más favorable a esta cuantía.

Tabla 19.1.- Opinión sobre la cuantía a pagar por la ecotasa turística (comparación con 2002)

RESPUESTA	2002	2003
Razonable	52.7	66.5
Excesivo	21.3	17.4
Poco	11.7	5.7
NS/NC	14.3	10.5

20.- OPINIÓN SOBRE EL DESTINO DE LA ECOTASA TURÍSTICA

También se incluye una pregunta sobre cuál sería el destino, a juicio de los visitantes, de los fondos recaudados por la ecotasa.

Tabla 20.1.- Opinión sobre el destino de la ecotasa turística (agosto 2003)

Pregunta.- Y A SU JUICIO, ¿A QUÉ TÉMAS SE DEBEN DESTINAR LOS FONDOS DE LA ECOTASA?

RESPUESTA	%
Medioambiente	35.4
Cuidar el paisaje	20.0
No construir más hoteles	11.9
Preservar flora y fauna	10.2
Mejorar playas	7.2
Conservar edificios antiguos	4.0
Conservar agricultura	3.0
Otros	1.1

El cuidado del medioambiente, en términos genéricos, es la prioridad para destinar los fondos recaudados con este impuesto turístico. Un 35 % de las respuestas se dirige en ese sentido.

En cuanto a la dedicación de los fondos a temas concretos destaca, en primer lugar, el cuidado del paisaje.

También es alto el porcentaje de respuestas que demandan la no construcción de más hoteles y la preservación de la flora y fauna.

Otros temas que los turistas consideran prioritarios son la mejora de las playas, la conservación de edificios antiguos y el mantenimiento de la agricultura.

21.- OPINIÓN SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE UNA ECOTASA TURÍSTICA EN LANZAROTE

Más de la mitad de los turistas entrevistados se muestra partidario de que se implante una ecotasa turística en Lanzarote.

Tabla 21.1.- Opinión sobre la implantación de una ecotasa turística en Lanzarote (agosto 2003)

Pregunta.- EN CUALQUIER CASO ¿CUÁL ES SU OPINIÓN SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE UNA ECOTASA PARA VISITAR LANZAROTE?

RESPUESTA	%
A favor	53.6
En contra	25.4
NS/NC	21.0

El 53.6 % de los turistas estaría a favor de la implantación de una ecotasa en la isla, mientras que un 25 % se manifiesta en contra. Los indecisos superan el 20 %.

Se muestran más partidarios con el impuesto los turistas irlandeses y holandeses, y aquellos que han visitado la isla en más de una ocasión. Mientras que los españoles son más reacios a pagar esta tasa.

Si comparamos los resultados con los de la Encuesta realizada el pasado año, se obtiene que en esta ocasión existe una mayor predisposición a pagar el impuesto.

Tabla 21.2.- Opinión sobre la implantación de una ecotasa turística en Lanzarote (comparación con 2002)

RESPUESTA	2002	2003
A favor	36.5	53.6
En contra	28.0	25.4
NS/NC	35.6	21.0

RESUMEN

1.- El **nivel de fidelidad** a Lanzarote como destino turístico se eleva un poco respecto a los últimos cinco años. El porcentaje de repetidores es del 41.7 % y el promedio de visitas anteriores se sitúa en 3,7. Entre los turistas que visitan Lanzarote por primera vez predominan los incluidos en "otras nacionalidades"¹⁰, los alemanes y los procedentes de España (70.7 %).

2.- En el **análisis de la competencia** en temporada de verano, la característica a destacar es que el 54 % de los entrevistados no se había planteado ninguna alternativa a Lanzarote antes de sus vacaciones. Un 43 % de los visitantes (principalmente alemanes) sí había manejado previamente la opción de otros destinos, destacando otras islas del Archipiélago Canario y Europa (sobre todo Grecia).

3.- La **información** que proporcionan las agencias de viajes y los familiares y amigos de los turistas son las fuentes de información más utilizadas por los visitantes de Lanzarote.

También resulta llamativo el porcentaje de turistas que utiliza internet para obtener información sobre la isla.

4.- El factor climático como **elemento de atracción**, aun siendo el principal, pierde importancia en verano. Cobra importancia las playas y el descanso. En cuarto lugar, el factor paisajístico adquiere especial relevancia para el turismo español y alemán.

5.- La **organización del viaje** a través de agencias continúa siendo de forma clara la principal modalidad. El viaje individualizado es realizado por el 15 % de los turistas y la organización a través de internet es del diez por ciento.

6.- Los apartamentos siguen siendo la modalidad de **alojamiento** más utilizada, siguiéndole en importancia los hoteles de 3-5 estrellas, cuya proporción ha aumentado bastante este verano.

En general, la valoración que se hace del alojamiento es buena en todos sus aspectos, obteniendo una puntuación global de 8,1 en una escala de 0 a 10.

7.- La **estancia media** es de 10,9 días. El hecho de que la estancia media crezca ligeramente obedece a que la estancia tipo de 14 días aumenta con respecto a la Encuesta anterior.

8.- El **gasto medio** diario se sitúa en 37,8 €, un euro menos que el verano anterior. En esta ocasión el mayor nivel de gasto se produce entre los turistas británicos e irlandeses.

9.- 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 obtenido) es un poco más bajo el año pasado. Sin embargo, se eleva el elevado porcentaje de recomendación de la isla.

10.- Siete de cada diez entrevistados manifiestan que tienen **intención de regresar** a Lanzarote para disfrutar de sus vacaciones.

¹⁰ Agrupa a austriacos, belgas, franceses, suizos e italianos.

Entre los que no piensan hacerlo (el 12.9 %) señalan motivos como "una vez basta" y la relación calidad/precios.

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

12.- Entre los principales **elementos de desagrado** de Lanzarote para los turistas se señala, aparte del clima, la masificación turística, la suciedad, los precios y las carreteras/tráfico.

13.- En cuanto a los **elementos de agrado**, el clima, el paisaje y las playas continúan siendo los elementos básicos del producto turístico de Lanzarote.

RESERVA DE BIOSFERA Y ECOTASA TURÍSTICA

14.- El 37 % de los turistas conoce lo que es una **Reserva de Biosfera**, y un 41 % sabe que Lanzarote es poseedora de ese título de la UNESCO.

15.- A nueve de cada diez entrevistados le parece bien el hecho de que **no se construyan más hoteles** en la isla.

16.- El 47 % de los visitantes señala que no ha oído hablar del concepto "**ecotasa turística**". El 37 % conoce bastante o algo sobre el tema, mientras que el 15 % ha oído hablar un poco sobre ello.

17.- Un 41 % de los turistas cree que el **efecto de la ecotasa sobre el turismo** sería beneficioso; el 31 % opina lo contrario.

18.- La mayoría de los entrevistados (66 %) estima que el **importe de la ecotasa** (un euro por día) es razonable, incluso algunos de ellos (el 6 %) manifiesta que la cuantía es escasa. En cambio el 17 % de los turistas opina que la cantidad es excesiva.

19.- El cuidado del medioambiente, en términos genéricos, es la **prioridad para destinar los fondos recaudados** con este impuesto turístico. Un 35 % de las respuestas se dirige en ese sentido.

En cuanto a la dedicación de los fondos a temas concretos destaca el cuidado del paisaje y la no construcción de más hoteles.

20.- El 53 % de los turistas estaría a favor de la **implantación de una ecotasa** en la isla, mientras que un 25 % se manifiesta en contra.