



# **ENCUESTA A TURISTAS QUE VISITAN ARRECIFE**

**(EN TRANSPORTE INTERURBANO)**



**CABILDO DE  
LANZAROTE**

# ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
I.- PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA ARRECIFE	5
1.- Perfil del turista que visita Arrecife	6
II.- OPINIONES SOBRE ARRECIFE	8
2.- Motivos para visitar Arrecife	9
3.- Fuentes de información	10
4.- Duración de la visita	11
5.- Valoración de aspectos de la ciudad	12
6.- Grado de satisfacción con la visita	14
7.- Lo que menos gusta	15
8.- Lo que más gusta	17
9.- Gasto realizado	19
10.- Opinión sobre el comercio	21
III.- CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	23
11.- Valoración de la Línea	24
12.- Valoración de aspectos del servicio de guaguas	25
SÍNTESIS	27

## INTRODUCCIÓN

La *Encuesta a Turistas que visitan Arrecife (en transporte interurbano)* ha sido realizada por el CENTRO DE DATOS (Consejería de Ciencia y Tecnología) del Cabildo de Lanzarote al objeto de conocer las características del visitante de Arrecife y sus opiniones sobre una serie de aspectos de la capital de la isla, así como la valoración de determinados elementos del servicio de transporte público.

El número de turistas anuales que visita Arrecife en transporte interurbano se estima en unos 358.000, esto supone aproximadamente el 15 % de los usuarios de las Líneas 1, 2 y 3 (Arrecife-Puerto del Carmen-Costa Teguise) y 6 (Arrecife-Playa Blanca).

El documento se estructura en tres partes.

En la primera de ellas se analiza el perfil del visitante: procedencia, sexo, edad, zona de alojamiento y forma de visita.

En la segunda parte se expone una serie de características de la visita (duración, motivo, fuente de información) y la valoración y opinión sobre aspectos de la ciudad, el gasto realizado y el grado de satisfacción.

En tercer lugar se expone la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio de transporte interurbano. Además de la valoración genérica del servicio, los factores que se han evaluado como determinantes del concepto de calidad percibida están relacionados con factores logísticos del servicio, del entorno del viaje y de la distribución.

## FICHA TÉCNICA

La metodología utilizada para la obtención de la información requerida fue mediante una encuesta personal con las siguientes características:

- **Universo:** turistas que visitan Arrecife en transporte interurbano.
- **Tipo de entrevista:** personal mediante cuestionario estructurado.
- **Lugar de entrevista:** parada de El Reducto.
- **Muestra:** 200 turistas.
- **Error:** la muestra definida para un nivel de confianza del 95 % y de probabilidades ( $p=q=50$ ), supone un error de  $\pm 6.9$  %.
- **Fecha de realización del trabajo:** Mayo 2004.
- **Realización:** Centro de Datos. Cabildo de Lanzarote.

# I

# PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA ARRECIFE

## 1.- PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA ARRECIFE

Los turistas que visitan Arrecife en transporte interurbano son en su mayoría británicos y, en menor medida, alemanes. También sobresalen los turistas españoles y los incluidos en “otras nacionalidades”.

Si se comparan los datos de turistas que visitan Arrecife con los datos turísticos de Lanzarote, se observa que los españoles, los escandinavos y los englobados en “otros países” son las nacionalidades que mayor interés muestran por trasladarse a la capital.

<b>PROCEDENCIA</b>	<b>Turistas que visitan Arrecife %</b>	<b>Datos turísticos Lanzarote %<sup>1</sup></b>
Alemanes	15.1	20.8
Británicos	43.0	48.9
Escandinavos <sup>2</sup>	7.8	3.2
Irlandeses	9.5	14.3
Españoles	12.3	4.7
Otros <sup>3</sup>	12.3	8.1
<b>ZONA DE ALOJAMIENTO</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Puerto del Carmen	54.7	45.1
Costa Teguise	24.0	24.4
Playa Blanca	15.6	26.7
Otras	5.6	3.8
<b>SEXO</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Hombre	48.5	48.4
Mujer	51.5	51.6
<b>GRUPOS DE EDAD</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
18-29	11.9	17.1
30-45	27.1	37.0
46-60	41.8	30.9
MAS DE 60	19.2	15.0
<b>FORMA DE VISITA</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Solo	6.7	6.4
Pareja	63.7	62.0
Familia	20.1	26.6
Amigos	9.5	4.9

<sup>1</sup> FUENTES: Oficina de Turismo Interior del Cabildo de Lanzarote (*Datos de Afluencia, mayo 2004 y Zona de Alojamiento, 2003*), Istac (*Encuesta sobre el gasto turístico, 2003*) y Centro de Datos (*Encuesta a turistas, 2003*).

<sup>2</sup> Suecos, noruegos y daneses.

<sup>3</sup> Holandeses (3.9 %), franceses (1.1 %), rumanos (1.1 %), italianos (1.1 %), suizos (1.1 %), luxemburgueses (0.6 %), argentinos (0.6 %) y belgas (0.6 %).

Por otro lado, más de la mitad de los visitantes (54.7 %) se aloja en Puerto del Carmen y aproximadamente una cuarta parte (24 %) lo hace en Costa Teguise. En comparación con la distribución geográfica del turismo en Lanzarote, se aprecia una alta visita de los turistas alojados en Puerto del Carmen y una baja afluencia de los alojados en Playa Blanca.

La edad media del visitante es de 47 años, sobresaliendo el grupo de turistas entre 46 y 60 años (41.8 %). En la comparación con el tipo de turista que visita la isla, se desprende que los turistas que más visitan la capital se concentran en los grupos de mayor edad (más de 46 años).

Por último, la visita en pareja es la más frecuente (63.7 %) y la forma de visita a Arrecife sigue pautas similares a las registradas en la afluencia general a Lanzarote.

# II

# OPINIONES SOBRE ARRECIFE



## 2.- MOTIVOS PARA VISITAR ARRECIFE

Las dos razones principales para visitar Arrecife son “conocer la ciudad” (41.3 %) y realizar compras (40.8 %).

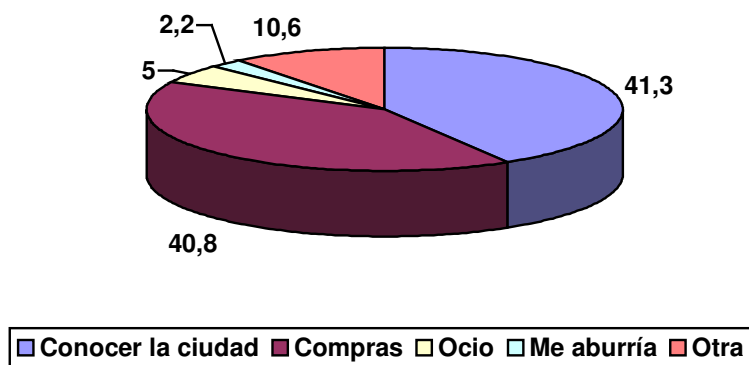
Los alemanes son los que más motivados están por conocer la ciudad, mientras que aquellos que más señalan “compra en comercio” son los irlandeses y, en menor proporción, los escandinavos.

Pregunta.- *¿CUÁL HA SIDO LA PRINCIPAL RAZON POR LA QUE HA VISITADO ARRECIFE?*

MOTIVO	%
Conocer la ciudad	41.3
Compra en comercio	40.8
Ocio	5.0
No hacía sol y me aburría	2.2
Otra	10.6

Otros motivos menos importantes son “ocio” y porque “no hacía sol y me aburría”. También existe un 10.6 % de respuesta de la categoría “otra” sin especificar.

### MOTIVOS PARA VISITAR ARRECIFE



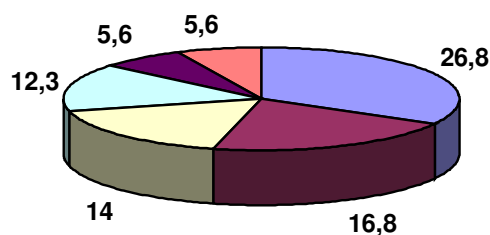
### 3.- FUENTES DE INFORMACIÓN

La principal fuente de información utilizada para la visita a Arrecife es la que se facilita en el hotel/alojamiento (26.8 %). También aparecen como fuentes de información importantes los folletos (16.8 %), las agencias de viajes (14 %) y las recomendaciones de familiares/amigos (12.3 %).

Pregunta.- ¿QUÉ FUENTE DE INFORMACIÓN UTILIZÓ PARA REALIZAR SU VISITA A ARRECIFE?

FUENTE	%
Información en Hotel/Alojamiento	26.8
Folletos	16.8
Agencia de viajes	14.0
Familiar/amigo/otro turista	12.3
Improvisación	5.6
Libros origen	5.6
Oficina de turismo	2.8
Gente	0.6
Internet	0.6
Tiendas en Playa Blanca	0.6
Restaurantes	0.6
TV	0.6
Otra	13.4

#### PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN



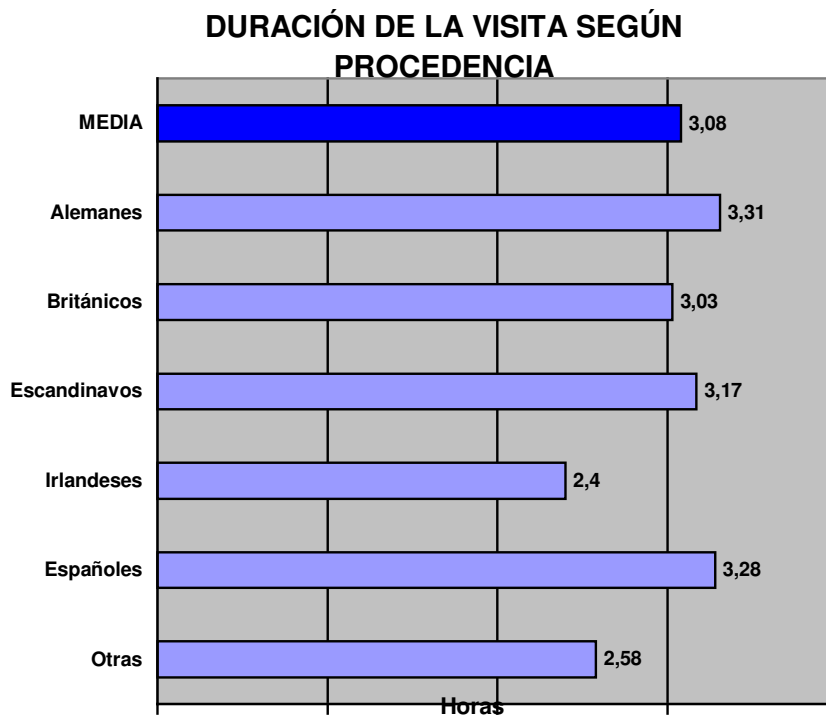
Hotel/Alojamiento	Folletos	Agencia de viajes
Familiar/Amigo	Improvisación	Libros

## 4.- DURACIÓN DE LA VISITA

El promedio de duración de la visita es de 3 horas 8 minutos, que se eleva hasta las 3 horas y 28 minutos en los turistas españoles y desciende a las 2 horas 40 minutos en los irlandeses.

Pregunta.- ¿CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN DE SU VISITA A ARRECIFE? (Horas)

DURACIÓN DE LA VISITA SEGÚN PROCEDENCIA	Media (Horas)
Alemanes	3:31
Británicos	3:03
Escandinavos	3:17
Irlandeses	2:40
Españoles	3:28
Otras nacionalidades	2:58
<b>MEDIA</b>	<b>3:08</b>



## 5.- VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LA CIUDAD

En este epígrafe se analiza la valoración de una serie de aspectos sugeridos al turista que visita Arrecife.

Los bares/restaurantes, la seguridad ciudadana y los comercios son los aspectos mejor valorados de la visita.

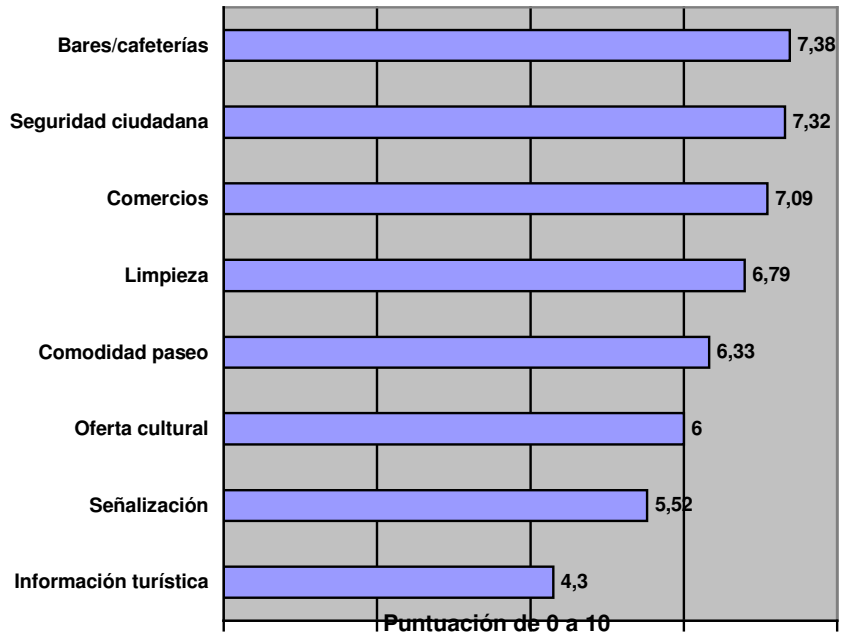
Las peores puntuaciones las obtienen la señalización y la información turística.

Pregunta.- *A CONTINUACIÓN VAMOS A CITARLE UNA SERIE DE ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CIUDAD DE ARRECIFE, INDÍQUENOS SU VALORACIÓN SOBRE LAS MISMAS. (PUNTUACIÓN DE 0 A 10)*

ASPECTO	Puntuación	% utilización
Bares/Cafeterías	7,38	88.8
Seguridad ciudadana	7,32	100.0
Comercios	7,09	88.3
Limpieza	6,79	100.0
Comodidad para pasear	6,33	100.0
Oferta cultural	6,00	53.6
Señalización	5,52	82.1
Información turística	4,30	54.8

En cuanto al porcentaje de utilización<sup>4</sup> destaca los bares/caféterías y los comercios (ambos superan el 88 %).

<sup>4</sup> En el caso de los comercios, la utilización no implica necesariamente el consumo o compra en el establecimiento.

**VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LA CIUDAD**

## 6.- GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA VISITA

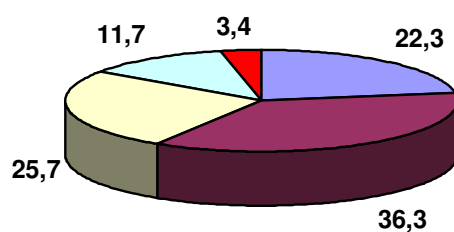
El 58.6 % de los turistas que visitan Arrecife en transporte interurbano se muestran muy o bastante satisfechos, manteniendo una mejor opinión los escandinavos y los británicos; y aquellos que vienen a realizar compras.

En cambio el 15.1 % señala estar poco o nada satisfechos. Los alemanes y los españoles son los más insatisfechos; y también aquellos que vienen por ocio a la ciudad.

Pregunta.- *¿Y EN GENERAL CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA VISITA A ARRECIFE?*

OPINIÓN	%
Muy satisfecho	22.3
Bastante satisfecho	36.3
Medianamente satisfecho	25.7
Poco satisfecho	11.7
Insatisfecho	3.4
NS/NC	0.6

### GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA VISITA A ARRECIFE



■ Mucho ■ Bastante ■ Regular ■ Poco ■ Nada

## 7.- LO QUE MENOS GUSTA

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 turista durante su visita a Arrecife. Hay que destacar que el 11.8 % de los entrevistados no señaló ningún elemento de desagrado. Los resultados de aquellos que emitieron respuesta son los siguientes.

Pregunta.- *¿QUÉ ES LO QUE MENOS LE GUSTA DE ARRECIFE COMO LUGAR DE VISITA?*

LO QUE MENOS GUSTA	%
Obras	30.1
Horario tiendas	5.2
Falta de información	3.9
Tráfico	3.9
Aceras (pavimento, demasiado altas)	3.3
Imposibilidad de acceso al Castillo	2.6
Lluvia	2.6
Área de tiendas	2.0
Falta de baños públicos	2.0
Parada de guaguas lejos del centro	2.0
Gran Hotel	2.0
Suciedad	2.0
Restaurantes	2.0
Otras <sup>5</sup>	25.9
Nada	11.8

Las entrevistas para esta Encuesta se realizaron a lo largo del mes de mayo de 2004. En ese momento se efectuaban obras de acondicionamiento en el Arrecife Gran Hotel, en el parque Islas Canarias y en la Avenida Mancomunidad<sup>6</sup>. De ahí que el visitante percibiera estas obras como elemento de desagrado.

<sup>5</sup> Mal olor, dificultad para encontrar áreas interesantes, señalización, afueras de la ciudad, pobreza, calles estrechas y puerto (cada una de ellas con un 1.3 %); playa, cultura, precios, servicio de guaguas, falta de zonas de ocio, falta información de guaguas, falta de sitios de visita, falta de tiempo, falta tiendas mujeres mediana edad, calidad de tiendas, todo en inglés, nada está en el Centro, parte antigua, seguridad, miradores, parada de guaguas, espera de guaguas, tiendas dispersas, Valterra, calles rotas, no tradicional, grafiti, falta de tiendas y bulevar (cada una de ellas con un 0.7 %).

<sup>6</sup> También se ha de tener en cuenta la actual construcción de una serie de edificios en primera línea de la Avenida Fred Olsen.

Aparte de esta deficiencia, ya subsanada en gran parte, el horario del comercio constituye la principal queja del turista que visita Arrecife.

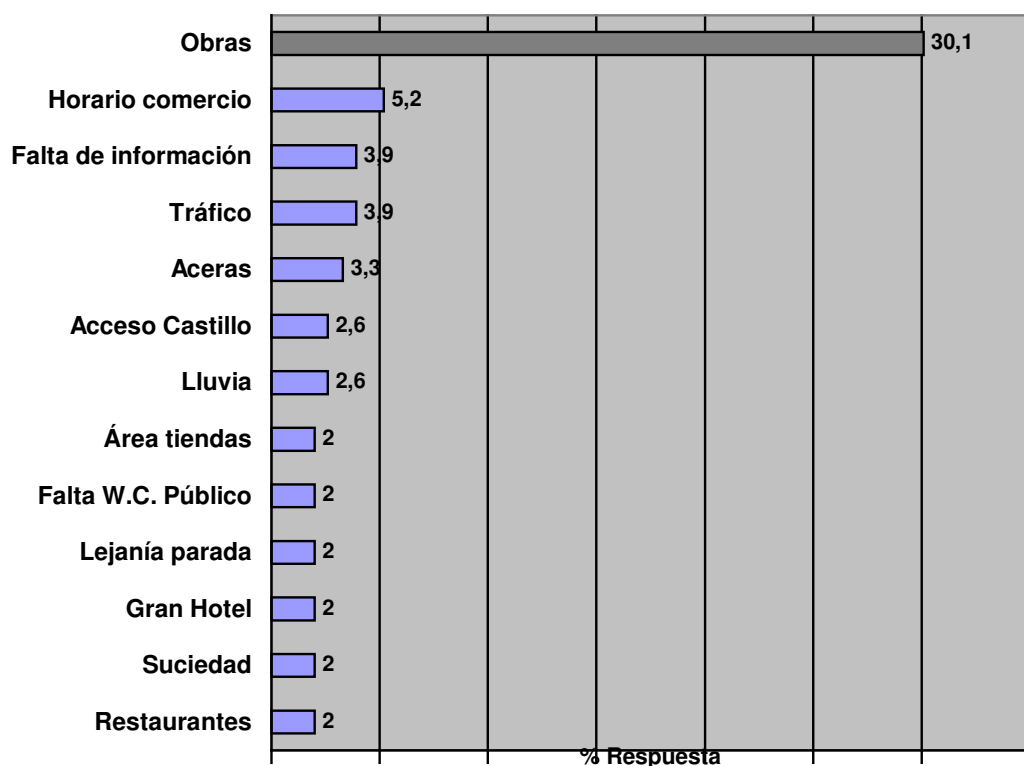
Otra deficiencia a tener en cuenta es la falta de información para el turista.

Además los visitantes se quejan del tráfico existente y del mal estado en que se encuentra algunas aceras de la capital (pavimento, bordillos altos, etc.).

El hecho coyuntural de no poder acceder al Castillo de San Gabriel y su entorno también aparece como un elemento negativo para los turistas.

Otras cuestiones con menor porcentaje de respuesta son el área de tiendas, la falta de baños públicos, la lejanía de la zona centro de la parada de guaguas, el Arrecife Gran Hotel, la suciedad y los restaurantes.

### LO QUE MENOS GUSTA





## 8.- LO QUE MÁS GUSTA

En este epígrafe se analiza el elemento opuesto al anterior, es decir, los elementos de agrado para la los turistas que visitan Arrecife en transporte interurbano. Sólo un 4.4 % de los entrevistados no emitió respuesta.

Pregunta.- *¿QUÉ ES LO QUE MÁS LE GUSTA DE ARRECIFE COMO LUGAR DE VISITA?*

LO QUE MÁS GUSTA	%
Playa, paseo	41.5
Tiendas	17.0
Ambiente	5.7
Clima	5.0
Gente	3.1
Puente	2.5
Castillo	2.5
Restaurantes	2.5
Otras <sup>7</sup>	15.5
Nada	4.4

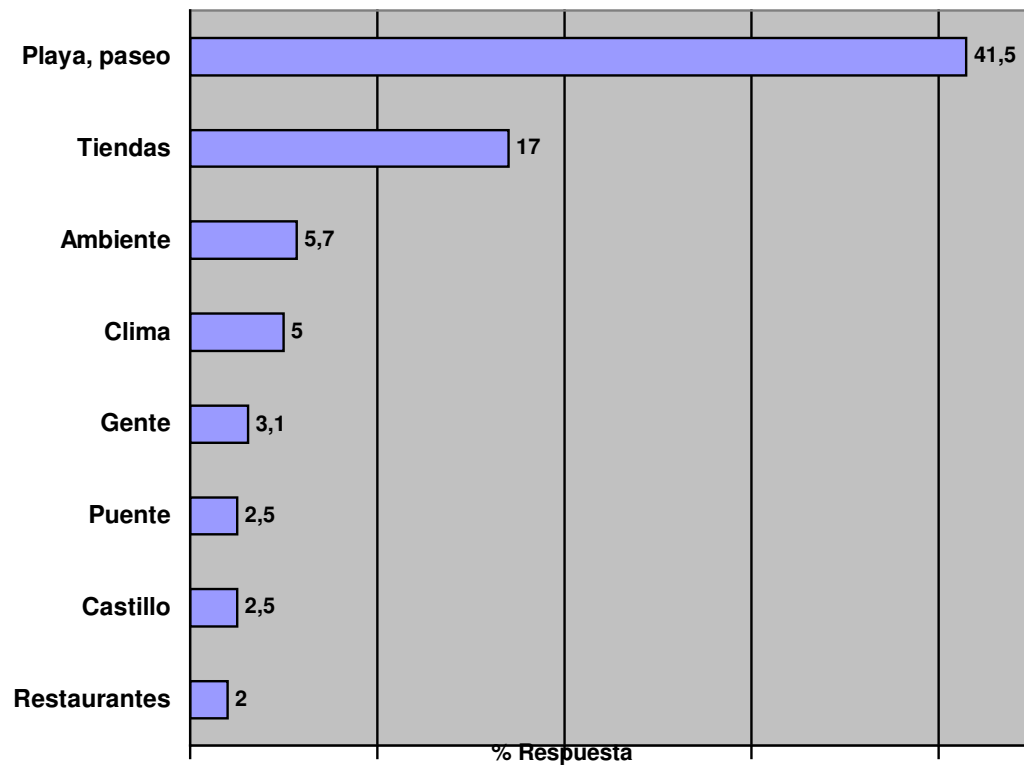
La playa de El Reducto y el paseo que la bordea constituye el principal elemento de agrado percibido por el turista que visita Arrecife.

También aparece como aspectos positivos en la visita las tiendas, el ambiente de la ciudad y su gente.

Otros elementos que se perciben bien son el Puente de Las Bolas, el Castillo de San Gabriel y los restaurantes.

<sup>7</sup> Comida, limpieza, Calle Real, céntrico, bares (cada una con un 1.3 %); iglesia y puerto, plazas, no es turístico, variedad de comercios, supermercados, es pequeño, es moderno, zonas antiguas, bulevar, no hay masificación, todo, helados y ciudad (cada una con un 0.6 %).

## LO QUE MÁS GUSTA



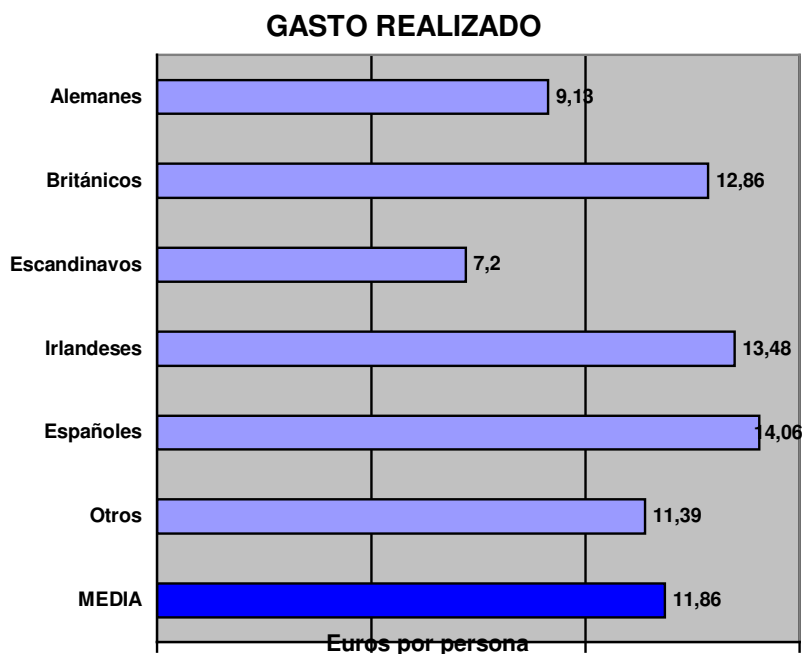
## 9.- GASTO REALIZADO

El gasto medio realizado por los turistas que visitan Arrecife en transporte interurbano es de 11,86 euros por persona.

Pregunta.- ¿QUÉ GASTO MEDIO HA REALIZADO DURANTE SU VISITA A ARRECIFE?  
(Por persona)

GASTO MEDIO SEGÚN PROCEDENCIA	Euros por persona
Alemanes	9,13
Británicos	12,82
Escandinavos	7,20
Irlandeses	13,48
Espanoles	14,06
Otros	11,39
<b>MEDIA</b>	<b>11,86</b>

Los turistas españoles son los que más gastan (14,06 euros), seguido por los irlandeses (13,48 euros) y los británicos (12,82 euros). Los que menos gasto realizan son los escandinavos (7,20 euros) y alemanes (9,13 euros).



## 9.1.- DISTRIBUCIÓN DEL GASTO

La mayor parte del gasto realizado se destina al consumo en establecimientos de hostelería (48 %).

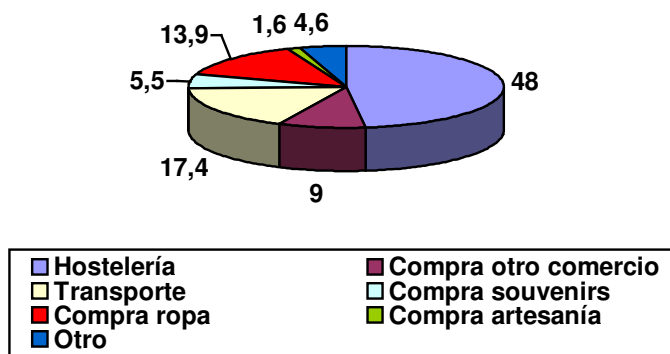
Pregunta.- *¿DE LA CANTIDAD ANTERIOR, PODRÍA INDICAR QUÉ PORCENTAJE CORRESPONDE A LOS SIGUIENTES APARTADOS?*

CONCEPTO	Euros	%
Bares/Cafeterías/Restaurantes	5,69	48.0
Transporte	2,06	17.4
Compra ropa	1,64	13.9
Compra otro comercio	1,09	9.0
Compra souvenirs	0,65	5.5
Compra artesanía local	0,19	1.6
Otra	0,54	4.6
<b>TOTAL</b>	<b>11,86</b>	<b>100.0</b>

También el comercio, en sus diversos formatos, aglutina el 30 % del gasto; que se distribuye en compra de ropa (13.9 %), compra en otro comercio (9 %), compra de souvenirs (5.5 %) y compra de artesanía local (1.6 %).

El 17.4 % del gasto se destina al transporte.

**DISTRIBUCIÓN DEL GASTO (En %)**



## 10.- OPINIÓN SOBRE EL COMERCIO

Como se ha visto hasta ahora, las dos principales razones para visitar Arrecife son “conocer la ciudad” (41.3 %) y realizar compras (40.8 %). También se ha descrito que el 88.3 % de los turistas accede a los comercios, otorgándoles una puntuación de 7,09 en una escala de 0 a 10.

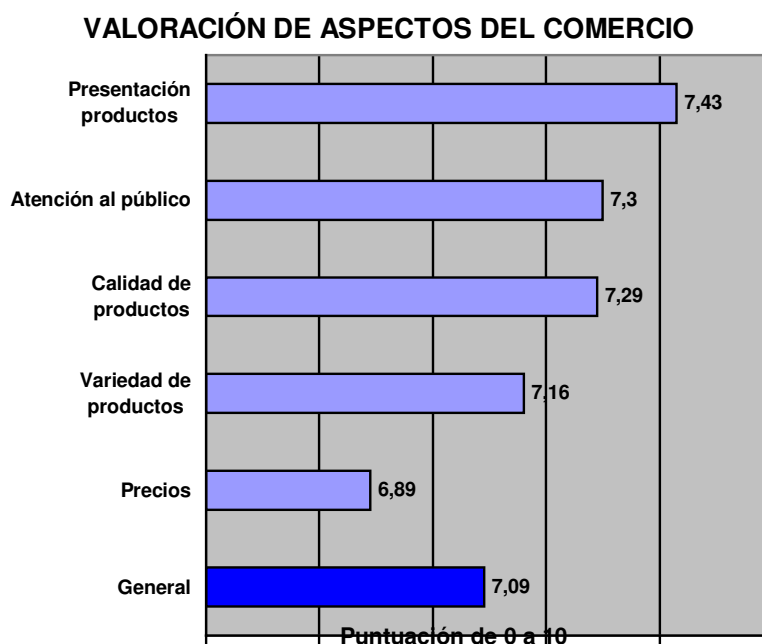
Además uno de los aspectos que más gusta de la ciudad, aparte del paseo que bordea El Reducto, son las tiendas. No obstante, el horario de apertura de estos comercios aparece como uno de los aspectos más negativos para los visitantes.

En este epígrafe se analizará la valoración que hacen los turistas sobre una serie de aspectos sugeridos del comercio de la capital.

Pregunta.- *EN EL CASO CONCRETO DE LOS COMERCIOS, ¿COMO VALORARÍA LOS SIGUIENTES ASPECTOS?*

ASPECTOS DEL COMERCIO	VALORACIÓN (De 0 a 10)
Presentación de productos	7,43
Atención al público	7,30
Calidad de productos	7,29
Variedad de productos	7,16
Precios	6,89
<b>GENERAL</b>	<b>7,09</b>

El aspecto mejor valorado del comercio es la presentación de los productos; en cambio, los precios obtienen la peor puntuación.



## 10.1.- ESTABLECIMIENTOS DEMANDADOS

También se incluyó en el cuestionario una pregunta abierta (esto es, sin categorías de respuesta definidas) sobre los establecimientos comerciales demandados por los visitantes. Conviene señalar que el 41.8 % de los entrevistados no señaló ningún establecimiento. Los resultados de aquellos que emitieron respuesta son los siguientes.

Pregunta.- *¿Y QUÉ TIPO DE ESTABLECIMIENTO COMERCIAL ECHÓ USTED EN FALTA?*

ESTABLECIMIENTOS DEMANDADOS	%
Centro comercial	13.5
Ropa joven	6.4
Artesanía	4.2
Juguetería	2.8
Tabacalera	2.8
Supermercado	2.8
Zapatería	2.1
Otras <sup>8</sup>	22.4

<sup>8</sup> Perfumería, parque temático, alimentación, deporte, electrónica, regalos, ropa caballero, ropa de marca (cada una con un 1.4 %); *Lacoste shop*, culturales, César Manrique, pastelería, tienda de miel, ferretería, ropa mujeres maduras, el Corte Inglés, lavandería y tienda de mapas (cada una con un 0.7 %).

**III**

**CALIDAD  
DEL SERVICIO  
DE  
TRANSPORTE**

## 11.- VALORACIÓN DE LA LÍNEA

La totalidad de los turistas entrevistados son usuarios de las Líneas 1, 2, 3 (Arrecife-Costa Teguise-Puerto del Carmen) y 6 (Arrecife-Playa Blanca).

La valoración que realizan los turistas de estas líneas es de 7,57 puntos en una escala de 0 a 10.

Pregunta.- *¿QUÉ NOTA DE 0 A 10 LE DARÍA A ESTA LÍNEA DE GUAGUAS EN CUANTO A CÓMO CUMPLE PARA USTED EL SERVICIO QUE LE PRESTA?*

	<b>MEDIA</b>
VALORACIÓN DE LA LÍNEA	<b>7,57</b>

La opinión es mejor entre los turistas británicos (8,13 puntos) y peor entre los de procedencia española (6,14).

También los alojados en Puerto del Carmen otorgan una mejor puntuación (7,81) que los que lo hacen en la zona de Playa Blanca (7,19).



## 12.- VALORACIÓN DE ASPECTOS DEL SERVICIO DE GUAGUAS

A continuación se recoge la valoración de los turistas que visitan Arrecife sobre una serie de aspectos del servicio interurbano de guaguas. De una forma sugerida se han valorado 14 factores de calidad en una escala de 0 a 10.

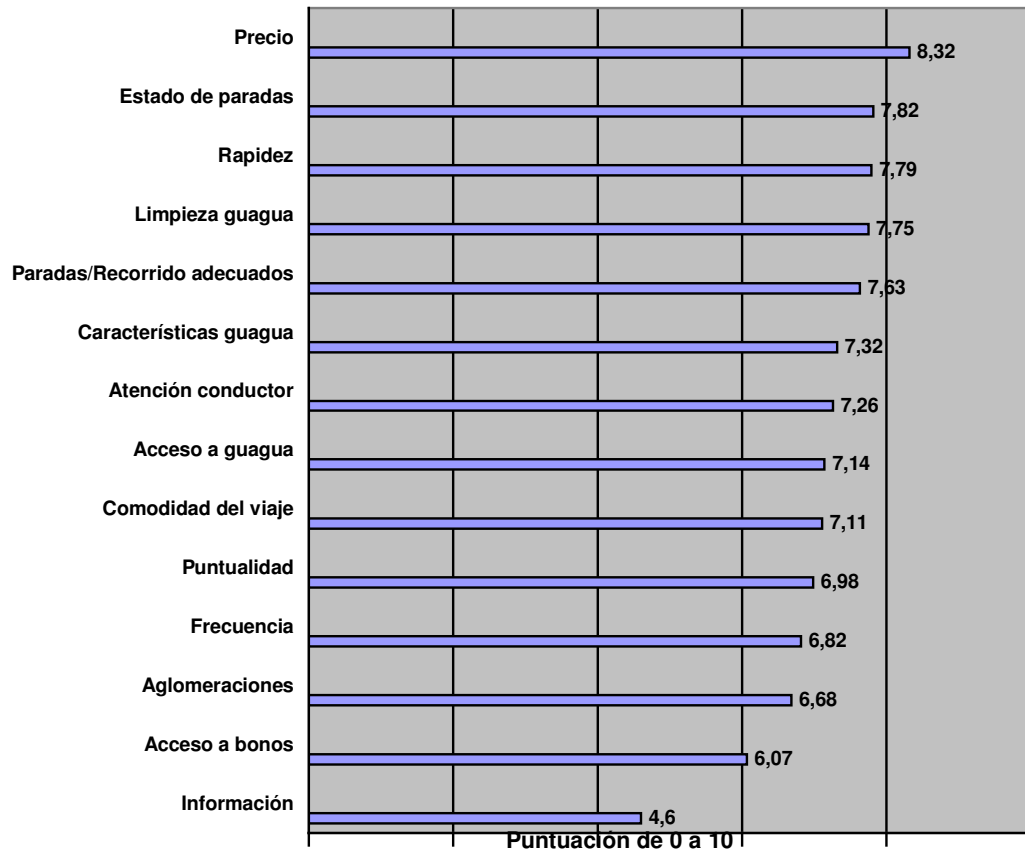
*Pregunta.- AHORA LE VOY A LEER UNA SERIE DE ASPECTOS PARA QUE VALORE DE 0 A 10 CÓMO SE CUMPLE PARA USTED EL SERVICIO QUE LE PRESTA ARRECIFE BUS EN LAS LÍNEAS DE LA ISLA. PUNTÚE DE 0 A 10, SABIENDO QUE EL 0 ES QUE VALORA MUY MAL Y EL 10 MUY BIEN.*

ASPECTOS	VALORACIÓN (De 0 a 10)
PRECIO DEL VIAJE	8,32
ESTADO DE LAS PARADAS	7,82
RAPIDEZ DEL VIAJE	7,79
LIMPIEZA DE LA GUAGUA	7,75
RECORRIDO Y PARADAS ADECUADAS	7,63
CARACTERÍSTICAS DE LA GUAGUA	7,32
ATENCIÓN DEL CONDUCTOR	7,26
FACILIDAD DE ACCESO A LA GUAGUA	7,14
COMODIDAD DEL VIAJE	7,11
PUNTUALIDAD, REGULARIDAD DE PASO	6,98
FRECUENCIA DE PASO, NÚMERO DE GUAGUAS	6,82
AGLOMERACIONES EN LA GUAGUA	6,68
FACILIDAD DE ACCESO A COMPRAR BONOS	6,07
INFORMACIÓN SOBRE PARADAS, HORARIOS, TARIFAS	4,60

El precio, el estado de las paradas y la rapidez del viaje son los aspectos mejor valorados del servicio de transporte.

En el extremo opuesto, las características peor valoradas son la falta de información (paradas, horarios, tarifas), la dificultad para comprar bonos y las aglomeraciones en la guagua.

### VALORACIÓN DE ASPECTOS DEL SERVICIO DE GUAGUAS



# SÍNTESIS

- El **número de turistas anuales** que visita Arrecife en transporte interurbano se estima en unos 358.000, esto supone aproximadamente el 15 % de los usuarios de las Líneas 1, 2 y 3 (Arrecife-Puerto del Carmen-Costa Tegui) y 6 (Arrecife-Playa Blanca).
- **Perfil.-** Los turistas que visitan Arrecife en transporte interurbano son en su mayoría británicos y, en menor medida, alemanes. También sobresalen los turistas españoles y los incluidos en “otras nacionalidades”. Por otro lado, más de la mitad de los visitantes (54.7 %) se alojan en Puerto del Carmen y aproximadamente una cuarta parte (24 %) lo hace en Costa Tegui. En comparación con la distribución geográfica del turismo en Lanzarote, se aprecia una alta visita de los turistas alojados en Puerto del Carmen y una baja afluencia de los alojados en Playa Blanca. La edad media del visitante es de 47 años, sobresaliendo el grupo de turistas entre 46 y 60 años (41.8 %). Por último, la visita en pareja es la más frecuente (63.7 %) y la forma de visita a Arrecife sigue pautas similares a las registradas en la afluencia general a Lanzarote.
- Las dos **razones principales para visitar Arrecife** son “conocer la ciudad” (41.3 %) y realizar compras (40.8 %).
- La principal **f fuente de información** utilizada para la visita a Arrecife es la que se facilita en el hotel/alojamiento (26.8 %). También aparecen como fuentes de información importantes los folletos (16.8 %), las agencias de viajes (14 %) y las recomendaciones de familiares/amigos (12.3 %).
- El promedio de **duración de la visita** es de 3 horas 8 minutos, que se eleva hasta las 3 horas y 28 minutos en los turistas españoles y desciende a las 2 horas 40 minutos en los irlandeses.
- Los bares/restaurantes, la seguridad ciudadana y los comercios son los **aspectos** mejor valorados de la visita. Las peores puntuaciones las obtienen la señalización y la información turística.
- El 58.6 % de los turistas que visitan Arrecife en transporte interurbano se muestran muy o bastante satisfechos, manteniendo una mejor **opinión** los escandinavos y los británicos; y aquellos que vienen a realizar compras. En cambio el 15.1 % señala estar poco o nada satisfechos. Los alemanes y los españoles son los más insatisfechos; y también aquellos que vienen por ocio a la ciudad.

- El visitante percibe las obras como principal **elemento de desagrado**<sup>9</sup>. Aparte de esta deficiencia, ya subsanada en gran parte, el horario del comercio constituye la principal queja del turista que visita Arrecife. Otra deficiencia a tener en cuenta es la falta de información para el turista. Además los visitantes se quejan del tráfico existente y del mal estado en que se encuentra algunas de las aceras de la capital (pavimento, bordillos altos, etc.).
- La playa de El Reducto y el paseo que la bordea constituye el principal **elemento de agrado** percibido por el turista que visita Arrecife. También aparecen como aspectos positivos en la visita las tiendas, el ambiente de la ciudad y su gente.
- El **gasto medio** realizado por los turistas que visitan Arrecife en transporte interurbano es de 11,86 euros por persona. La mayor parte del gasto realizado se destina al consumo en establecimientos de hostelería (48 %). También el comercio, en sus diversos formatos, aglutina el 30 % del gasto; que se distribuye en compra de ropa (13.9 %), compra en otro comercio (9 %), compra de souvenirs (5.5 %) y compra de artesanía local (1.6 %). El 17.4 % del gasto se destina al transporte.
- **El comercio.-** El 88.3 % de los turistas accede a los comercios, otorgándoles una puntuación de 7,09 en una escala de 0 a 10. Además uno de los aspectos que más gusta de la ciudad, aparte del paseo bordeando El Reducto, son las tiendas. No obstante, el horario de apertura de estos comercios aparece como uno de los aspectos más negativos para los visitantes.  
El aspecto mejor valorado del comercio es la presentación de los productos; en cambio, los precios obtienen la peor puntuación.  
Un centro comercial y tiendas de ropa joven y artesanía son los establecimientos más demandados.
- **Transporte.-** La totalidad de los turistas entrevistados son usuarios de las Líneas 1, 2, 3 (Arrecife-Costa Teguise-Puerto del Carmen) y 6 (Arrecife-Playa Blanca). La valoración que realizan los turistas de estas líneas es de 7,57 puntos en una escala de 0 a 10.  
El precio, el estado de las paradas y la rapidez del viaje son los aspectos mejor valorados del servicio de transporte. En el extremo opuesto, las características peor valoradas son la falta de información (paradas, horarios, tarifas), la dificultad para comprar bonos y las aglomeraciones en la guagua.

---

<sup>9</sup> Hay que tener en cuenta que las entrevistas para esta Encuesta se realizaron a lo largo del mes de mayo de 2004 y en ese momento se efectuaban obras de acondicionamiento en el Arrecife Gran Hotel, en el parque Islas Canarias y en la Avenida Mancomunidad.