

INDICE

	<u>PAGINA</u>
PRESENTACION.....	1
0.- CONSIDERACIONES PREVIAS.....	2
1.- FICHA TECNICA.....	3
2.- DISTRIBUCION DE LA MUESTRA.....	4
3.- CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA.....	5
INFORME DE LOS RESULTADOS	
I.- CONOCIMIENTO DE LANZAROTE, FUENTE DE INFORMACION, OCASIONES Y RAZONES DE VISITA.....	7
II.- ORGANIZACION DEL VIAJE.....	11
III.- ESTANCIA MEDIA, TIPO DE ALOJAMIENTO Y GASTO MEDIO.....	13
IV.- GRADO DE SATISFACCION E INTENCION DE VOLVER.....	16
V.- VISITA A CENTROS TURISTICOS.....	20
VI.- VALORACION DE TEMAS Y SERVICIOS.....	21
VII.- QUEJAS.....	27

PRESENTACION

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

Este objetivo genérico se concreta en los siguientes aspectos:

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

0.- CONSIDERACIONES PREVIAS

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

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

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

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

- Por otra parte, la fecha de realización del trabajo de campo (enero de 1.990) sitúa el estudio en el análisis, única y exclusivamente del turismo de invierno.

1.-FICHA TECNICA

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

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

2.- DISTRIBUCION DE LA MUESTRA

La muestra quedó distribuida de la siguiente forma:

Por nacionalidad:

	%
Alemania	21,5
Finlandia	7,1
Gran Bretaña	35,3
Dinamarca	4,9
Noruega	5,0
Suecia	10,4
España	4,5
Otros (*)	11,3

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

Por edad:

	%
Entre 18 y 34	36,4
Entre 35 y 49	32,5
Entre 50 y 65	21,9
Más de 65	9,2

Por sexo:

	%
Hombres	47,4
Mujeres	52,6

3.- CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

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

Nivel de estudios:

	%
estudios primarios	17,9
estudios medios	54,2
estudios superiores	27,1
ns/nc	0,8

Status:

	%
Clase alta	3,6
Clase media alta	14,6
Clase media media	37,8
Clase media baja	29,4
Clase baja	7,7
Ns/nc	6,9

Zonas turísticas:

	%
Puerto del Carmen	64,3
Playa Blanca	10,5
Costa Teguisse	19,2
Otras	3,4
Ns/nc	2,6

Profesión:

%

EMPLEADOS POR CUENTA AJENA

Director de empresa, directivo	5,0
Empleados de nivel superior	6,4
Funcionarios nivel superior (título superior)	3,3
Jefes Generales de las Fuerzas Armadas	0,1
Oficiales de las Fuerzas Armadas	0,5
Técnicos medios	5,5
Funcionarios de nivel medio	4,7
Empleados de nivel medio (auxl.administrativos)	8,0
Vendedores, agentes comerciales, etc. (dependientes)	5,0
Capataces, encargados, contra maestres	1,3
Suboficiales de las Fuerzas Armadas	0,5
Obreros cualificados, especialistas	7,7
Empleados subalternos, conserjes, etc.	1,9
Peones y obreros sin cualificar	1,9
Personal manual de servicios no cualificados	1,7
Jornaleros del campo	0,3
Otra ocupación por cuenta ajena	2,8

TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA

Agricultor, empresario agrario con asalariados	1,3
Empresario de industria, comercio u otra actividad de servicios de tipo medio o grande con asalariados	1,9
Industrial, comerciante o empresario de otra actividad de servicios de tipo pequeño sin asalariados	3,5
Profesional liberal	4,7
Trabajador independiente, autónomo, artesano (vendedor autónomo)	3,5
Otra ocupación por cuenta propia	2,2
Inactivo	0,6
Ama de casa, sus labores	11,5
Parado	0,1
Jubilado	8,8
Estudiante	1,7
Ns/nc	3,6

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

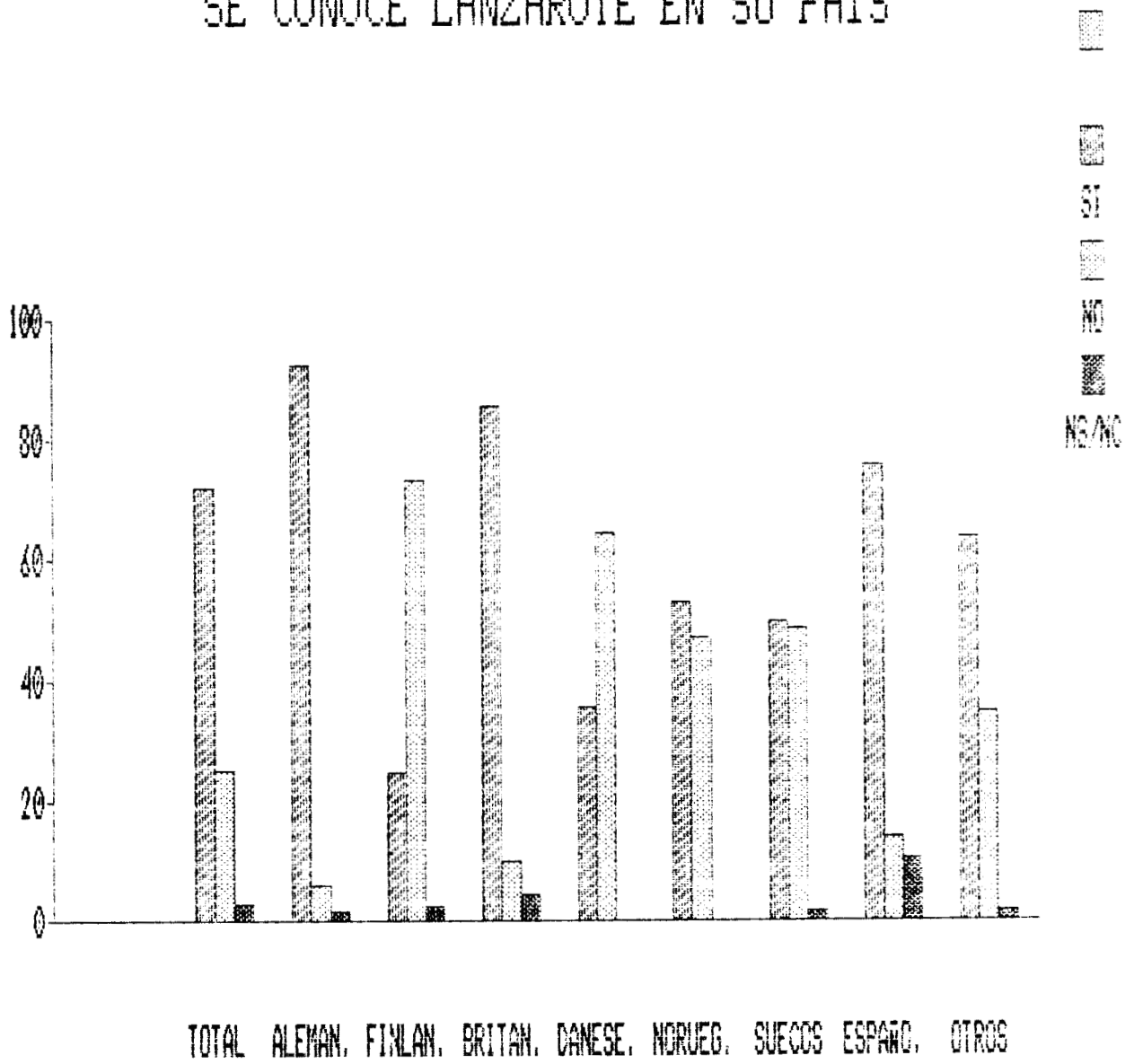
I.- CONOCIMIENTO DE LANZAROTE, FUENTE DE INFORMACION, OCASIONES Y RAZONES DE VISITA

1.- CONOCIMIENTO DE LANZAROTE EN EL EXTERIOR

El 72,2% de los turistas entrevistados afirma que se conoce Lanzarote en su país de origen; un 25% responde que no se conoce, mientras que el 2,8% se muestra indeciso.

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

SE CONOCE LANZAROTE EN SU PAIS



2.- FUENTES DE INFORMACION

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

FUENTES	%
Agencia de viajes	45,0
Catálogo TT.OO.	11,8
Folletos	8,5
Ferías Turismo	0,9
Familiar/amigo	20,9
Oficina turismo	0,9
Experiencia de viajes anteriores	8,3
Prensa	0,5
Radio	0,5
Televisión	1,0
Otras	1,7
TOTAL	<hr/> 100,0

Como se ve, las fuentes más utilizadas son:

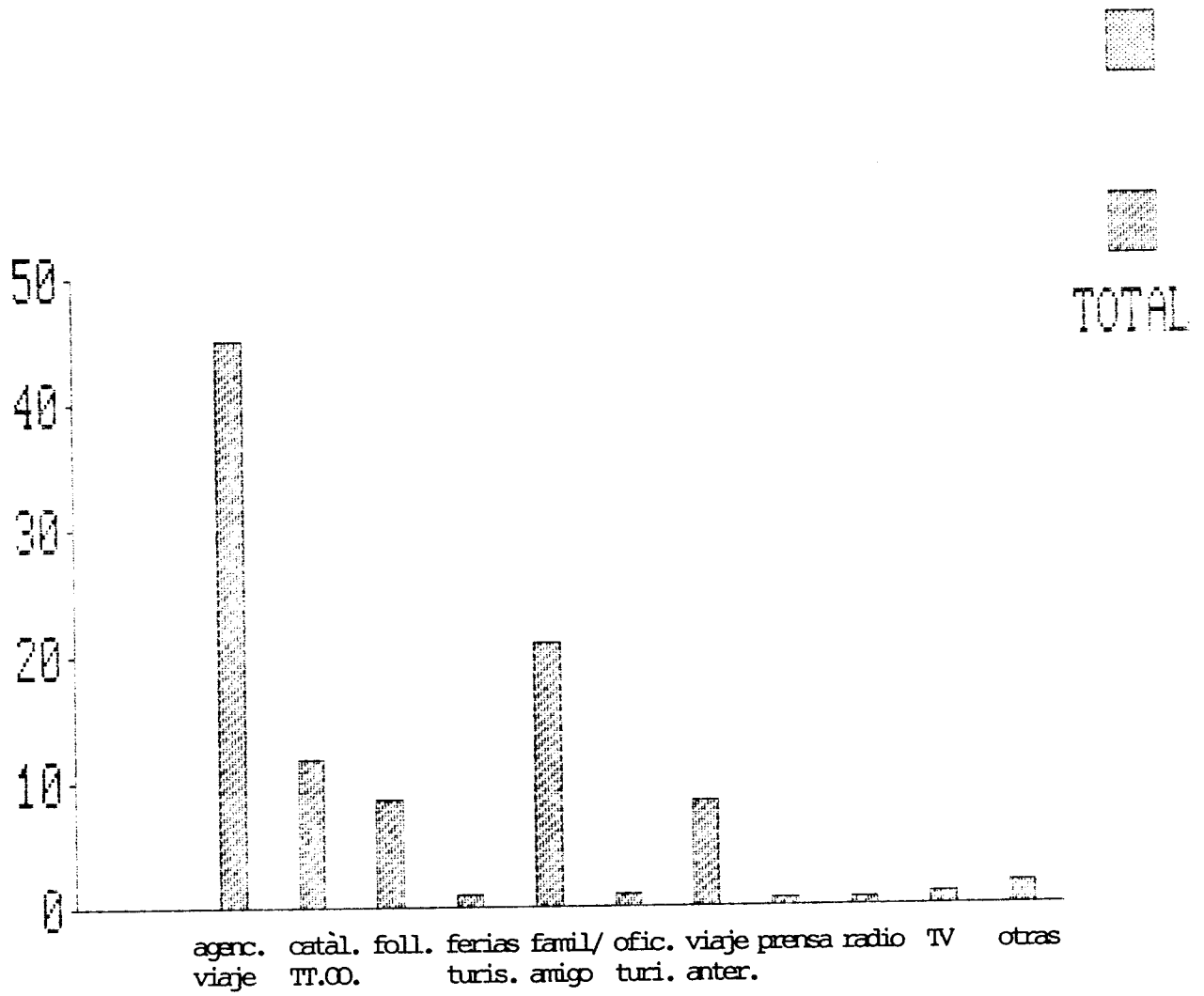
1ª) Agencia de viajes: utilizada sobre todo por noruegos, suecos y finlandeses.

2ª) Familiar/amigos: esta es la fuente más utilizada por turistas nacionales (65,4%). También la utilizan bastante, aunque en menor medida, los británicos.

3ª) Catálogo TT.OO.: los turistas que más utilizan esta fuente son los finlandeses y los turistas de otras nacionalidades (*)

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

FUENTE DE INFORMACION



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

De los turistas entrevistados, el 58,3% es la primera vez que visita Lanzarote; mientras que el 41,7% ya lo había hecho en otra/s ocasiones.

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

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

(*) belgas, holandeses, irlandeses, franceses, austriacos y suizos

4.- RAZONES DE LA VISITA

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

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

Los resultados aparecen en el siguiente cuadro.

RAZONES POR LAS QUE HA VISITADO LANZAROTE

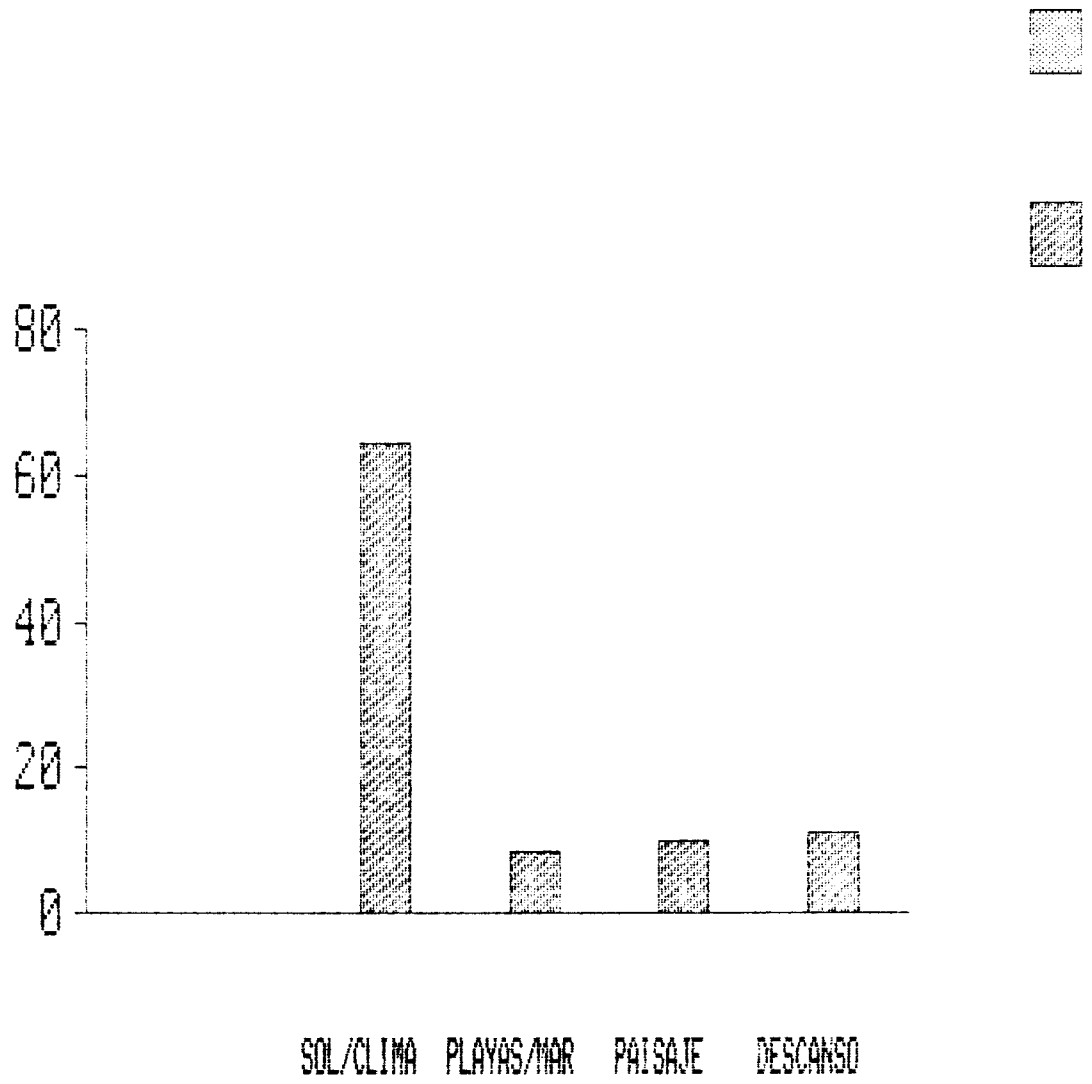
	FAVORITA	% POTENCIAL
SOL/CLIMA	64,4	81,0
PLAYA/MAR	8,2	28,4
PAISAJE	9,6	29,5
PREC.RAZON	--	1,9
DIVER/ENTR	1,4	3,3
DESC/RELAX	10,7	39,5
OF.DEPORT.	0,9	2,5
AVENT/EXOT	1,1	2,9
OF.CULTURA	0,1	0,6
OTRAS	2,2	7,7
TOTAL	100,0	Resp.múltip

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

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

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

MOTIVO DE VISITA



II.- ORGANIZACION DEL VIAJE

Las formas de organización del viaje son las siguientes:

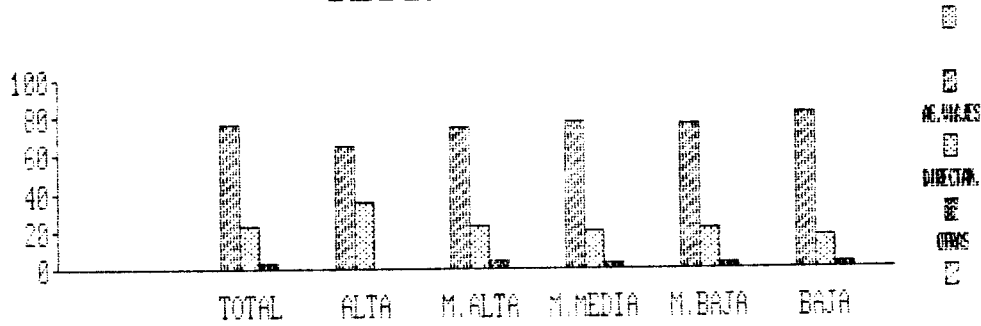
	%
Agencias de viajes	76,3
Directamente	21,7
Otras	2,0
	<hr/>
TOTAL	100,0

-Los que utilizan en mayor medida las agencias de viaje son los finlandeses, suecos y daneses. Por otro lado, esta modalidad es bastante usada por turistas de clase baja y clase media. También los turistas que visitan por primera vez la isla, utilizan más esta modalidad que los "repetidores".

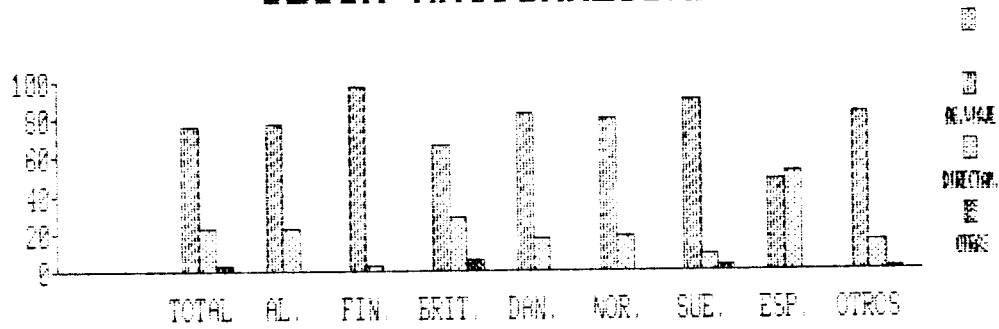
-Los que organizaron su viaje directamente son los turistas nacionales (51,7%) y, en menor medida, los británicos. Esta modalidad también es bastante utilizada por turistas de clase alta y que ya han visitado la isla.

ORGANIZACION DEL VIAJE

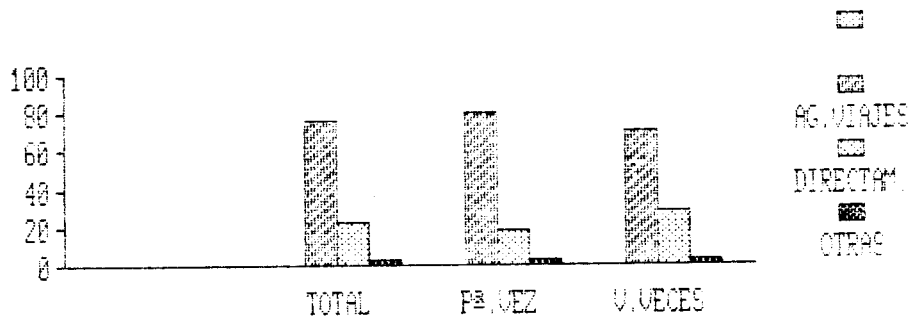
SEGUN STATUS



SEGUN NACIONALIDAD



VECES QUE HA VISITADO



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

	%
solos	11,2
familia	75,5
asociación	8,6
otra	4,7
	<hr/>
TOTAL	100,0

- Los que más vienen con la familia son los británicos y finlandeses. Suelen ser personas entre 35 - 49 años y de más de 65 años.

- Los que más vienen solos son españoles y británicos. Respecto a la edad no hay diferencias significativas.

- Los que más viajan por asociaciones son alemanes y suecos, entre 18 y 34 años.

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

1.- ESTANCIA MEDIA

La estancia media global es de 13 días.

- Siendo ésta más elevada en: los turistas nacionales y finlandeses; los de clase media-baja; y los mayores de 65 años.

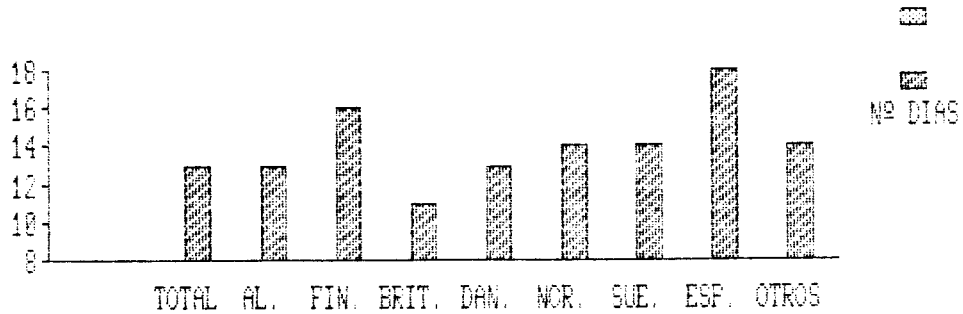
- Mientras que es más baja en: los británicos; los de clase alta; y los que tienen entre 35 y 49 años.

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

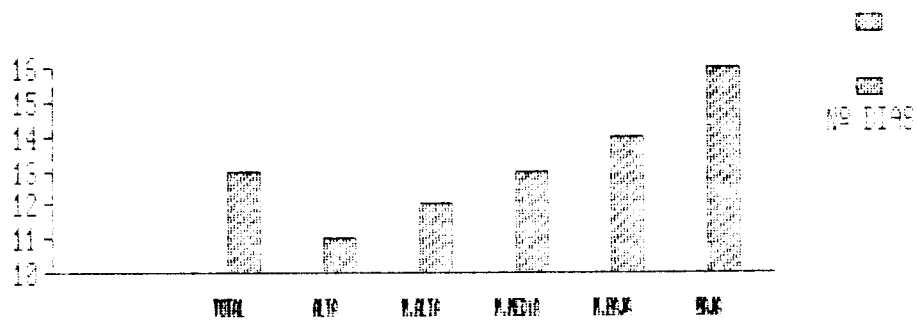
- Estancia media a partir del 10.01.90: 14 días
- Estancia media a partir del 15.01.90: 13 días

ESTANCIA MEDIA

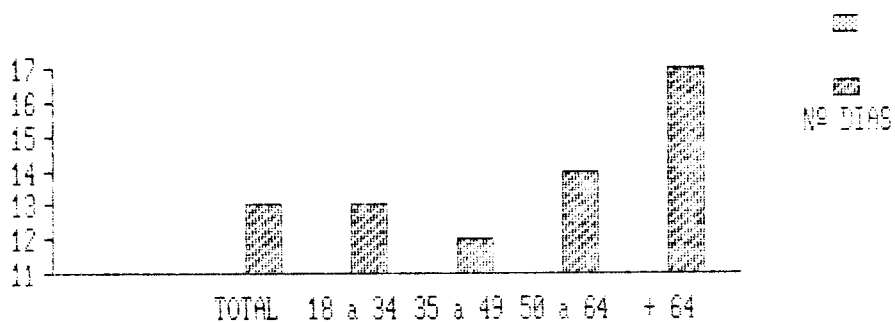
SEGUN NACIONALIDAD



SEGUN STATUS



SEGUN EDAD



2.- TIPO DE ALOJAMIENTO

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

	%
Hotel 3-5*	12,1
Apartamento 3-5*	51,2
Pensión 1-2*	0,6
Apartamento alquilado	17,4
Apartamento propio	4,9
Time Sharing	2,8
Casa amigo/familiar	4,7
Otro	0,3
Ns/nc	6,0
TOTAL	<hr/> 100,0

Son los apartamentos 3-5*, los hoteles 3-5* y los apartamentos alquilados los tipos de alojamiento más utilizados.

- Apartamento 3-5*. Es principalmente utilizado por:

- Suecos y noruegos.
- Alojados en Puerto del Carmen.
- Visitan la isla por primera vez.
- Clase media-media y baja.
- Entre 18 y 34 años.

- Apartamento alquilado. Es principalmente utilizado por:

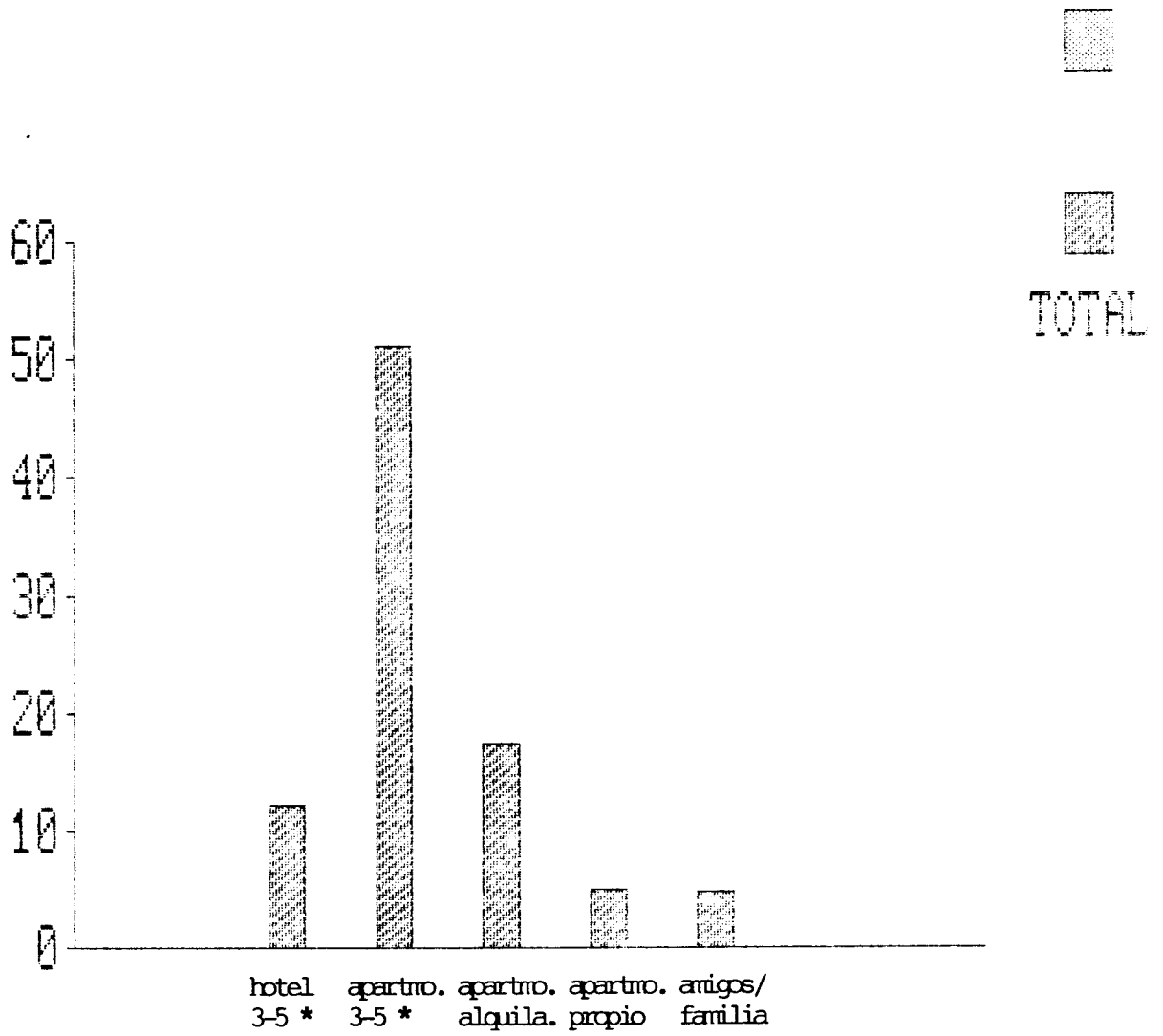
- Españoles y británicos.
- Alojados en otras zonas (*) y Costa Teguisse.
- Visitan la isla por primera vez.
- Clase media-baja y baja.
- Entre 50 y 65 años.

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

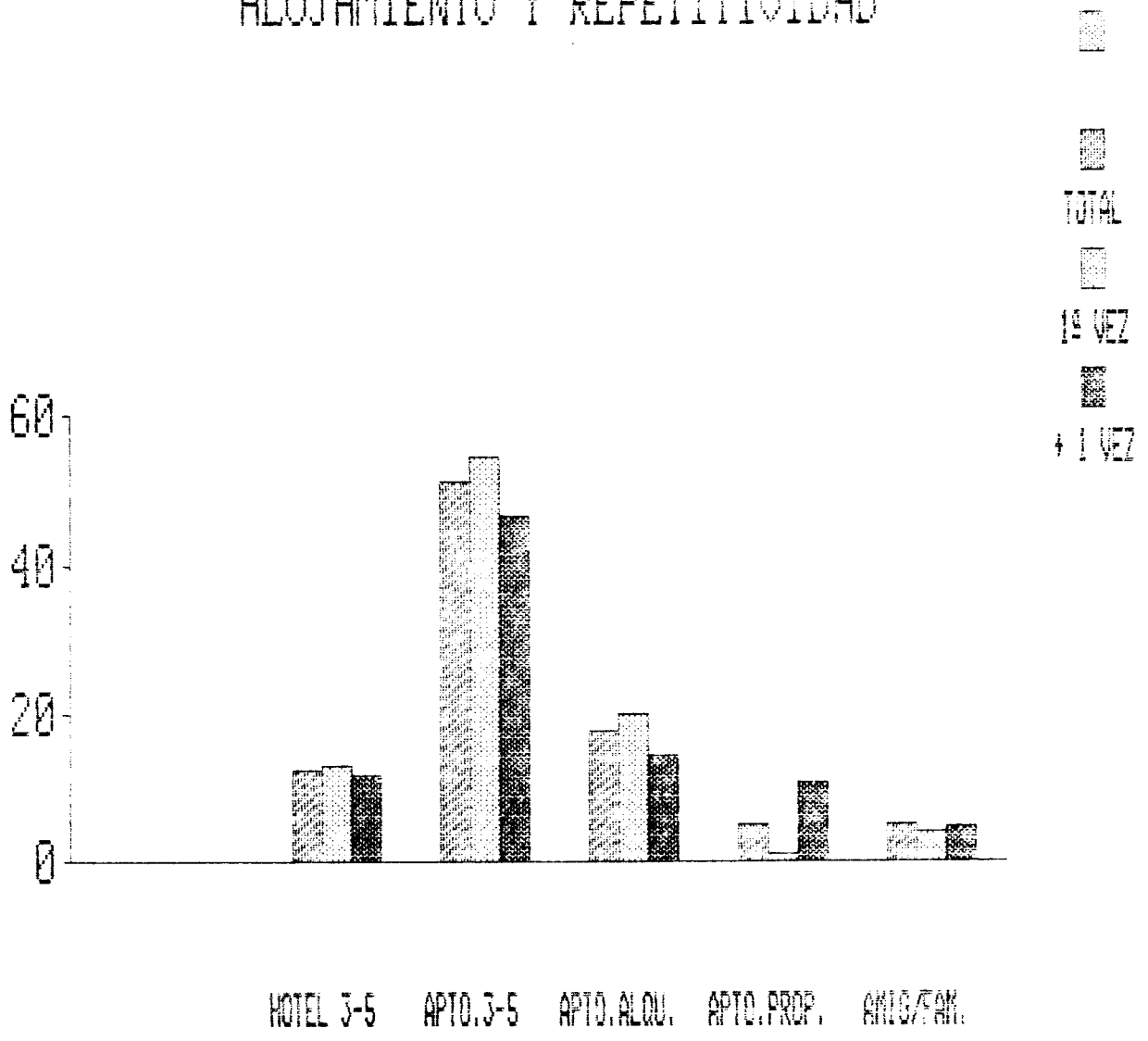
- Hotel 3-5*. Es principalmente utilizado por:

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

TIPO DE ALOJAMIENTO



ALOJAMIENTO Y REPETITIVIDAD



3.- GASTO MEDIO

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

PTAS.	%
menos de 1.500	5,7
entre 1.500 y 3.000	42,1
más de 3.000	51,3
ns/nc	0,9
	<hr/>
TOTAL	100,0

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

- Los que menos gastan son los alemanes, los suecos y los daneses. Según status gastan menos los de clase media-baja y baja.

IV.- GRADO DE SATISFACCION E INTENCION DE VOLVER

1.- GRADO DE SATISFACCION

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

	%
Muy satisfecho	36,3
Bastante satisfecho	45,5
Medianamente satisfecho	15,5
Poco satisfecho	1,3
Insatisfecho	1,4
	<hr/>
TOTAL	100,0

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

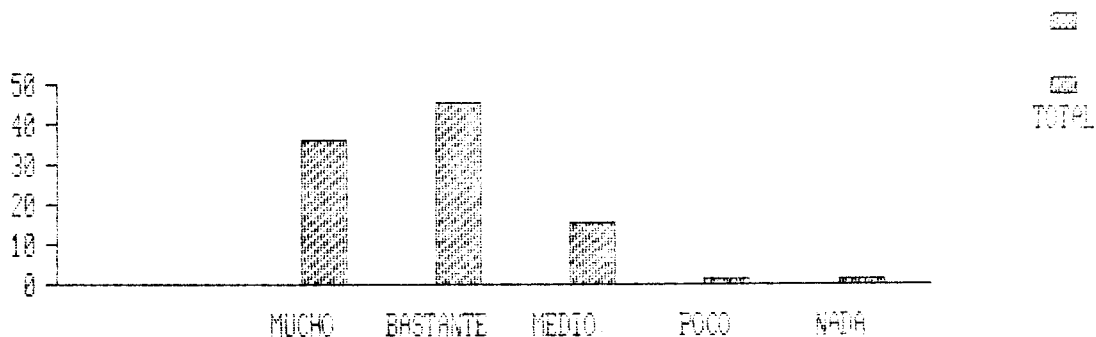
- Siendo los más satisfechos los británicos y españoles; los que han visitado la isla más de una vez; y los que se han alojado en Puerto del Carmen.

- Los menos satisfechos son los suecos y daneses; los que visitan la isla por primera vez; y los que se han alojado en "otras zonas"(*).

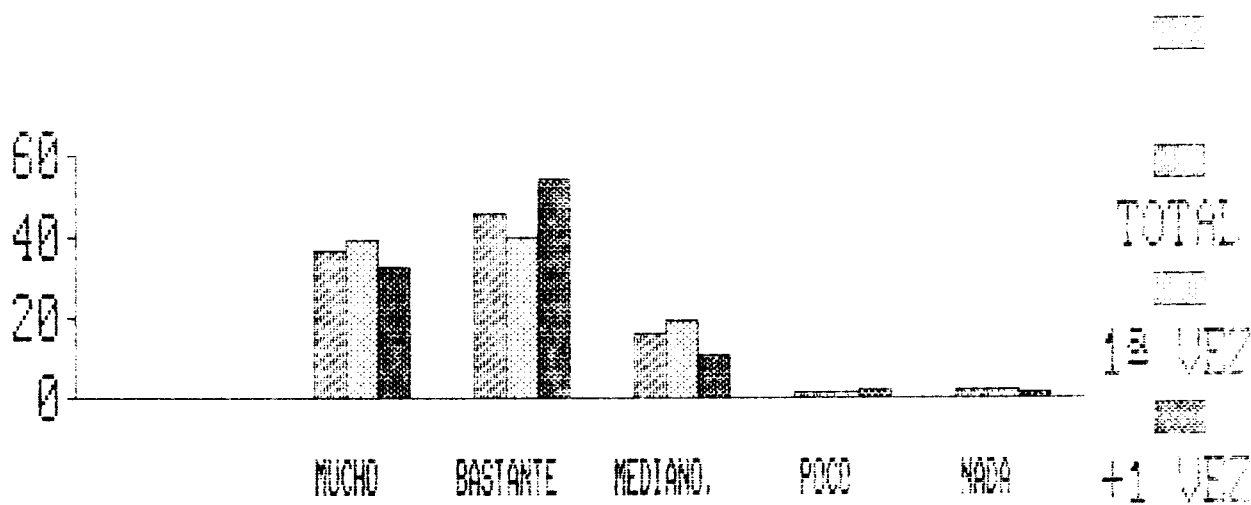
(*) zonas distintas a Puerto del Carmen, Costa Teguisse y Playa Blanca.

GRADO DE SATISFACCION

TOTAL



REPETITIVIDAD



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

	%
Mejor	33,4
Igual	54,0
Peor	12,6
	<hr/>
TOTAL	100,0

- Mejor opinión:

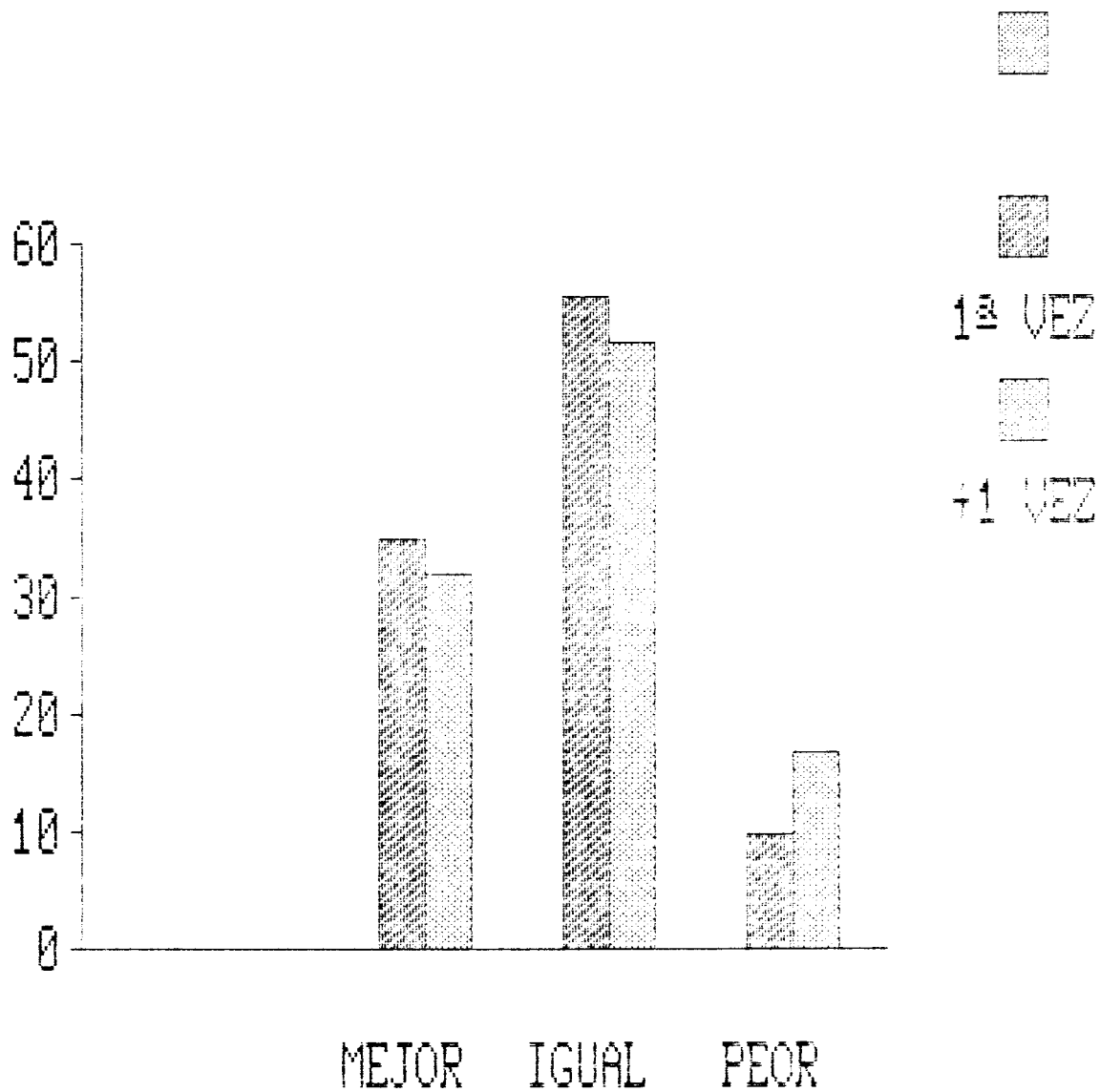
- Españoles y noruegos.
- Turistas que visitan la isla por primera vez.

- Peor opinión:

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

OPINION SEGUN EXPECTATIVAS

REPETITIVIDAD



2.- INTENCION DE VOLVER

	%
sí	85,6
no	8,6
ns/nc	5,8 -----
TOTAL	100,0

- Los más animados a volver:

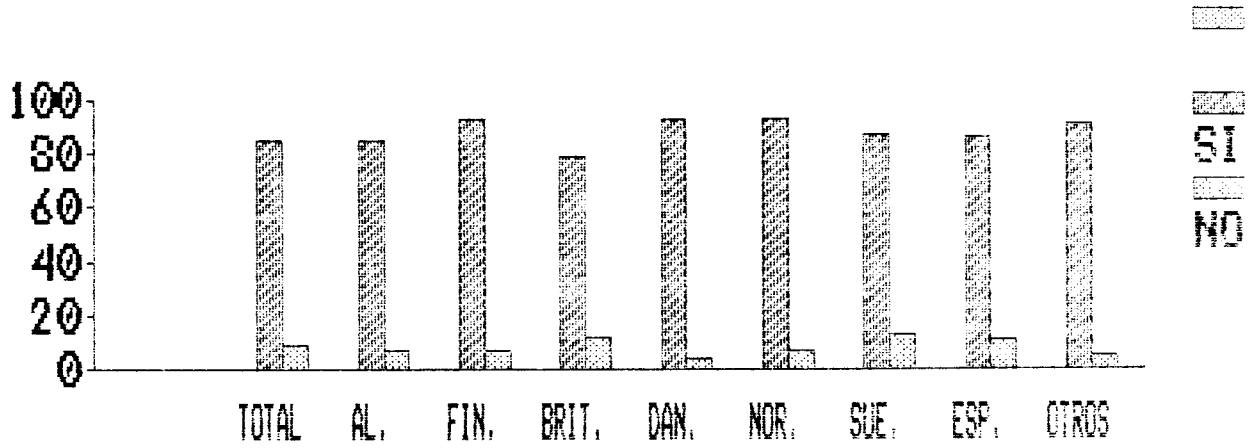
- Finlandeses, daneses y noruegos.
- Los que han visitado la isla en más de una ocasión.
- Clase alta.

- Los menos animados a volver:

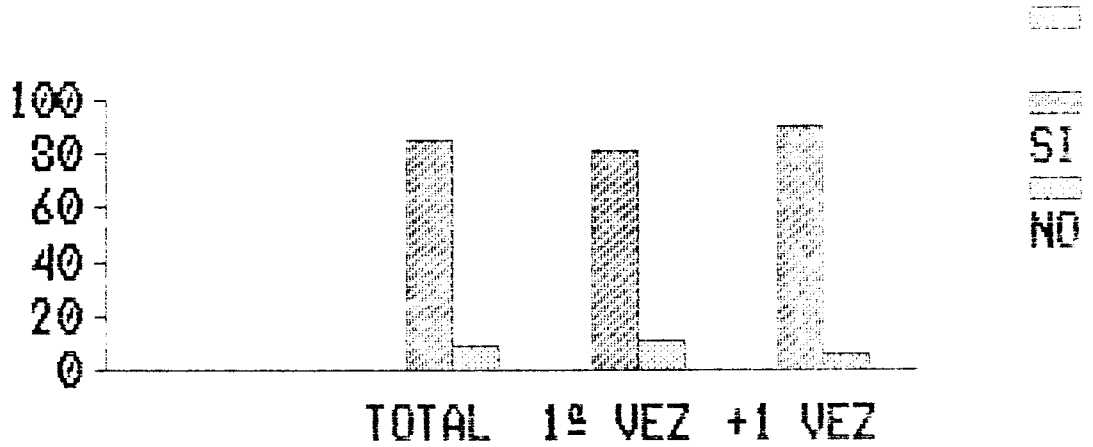
- Británicos, alemanes y españoles.
- Los que han visitado la isla por primera vez.
- Clase media-alta y media-baja.

INTENCION DE VOLVER

NACIONALIDAD



REPETITIVIDAD



MOTIVOS POR LOS QUE NO PIENSAN VOLVER

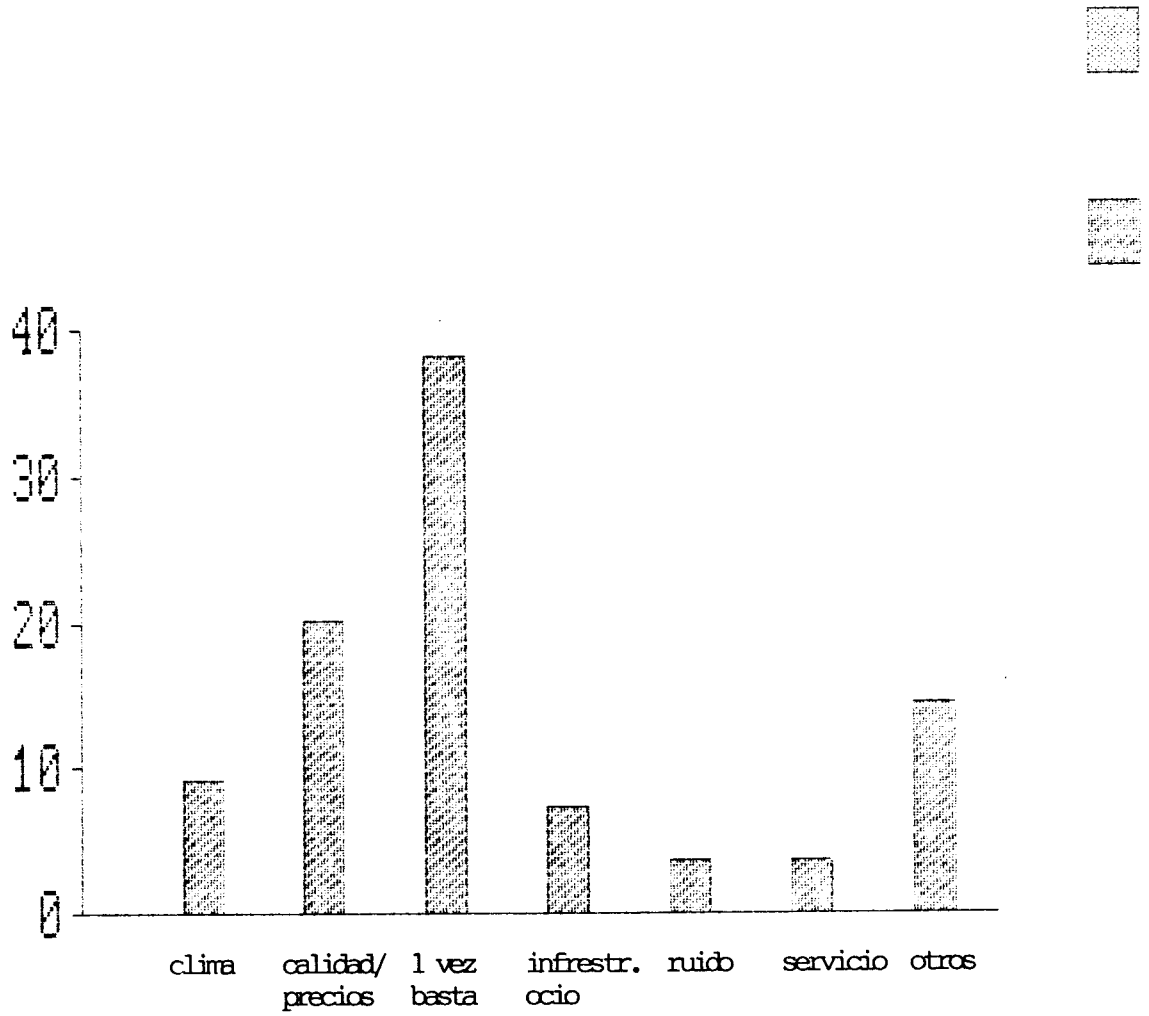
Los turistas que no piensan volver suponen el 8,6% del total. Las razones dadas son las siguientes:

MOTIVOS POR LOS QUE NO PIENSA VOLVER

	RAZON PRPL	% POTENCIAL
RUIDO	3,6	9,1
MAL CLIMA	9,1	14,5
DETERIO.PLAYA	1,8	1,8
DETER.PAISAJE	--	3,6
REL.CALI/PREC	16,5	32,7
MAS.TURISTICA	1,8	9,1
UNA VEZ BASTA	38,2	40,0
MALA INF.O/DI	7,3	12,7
MAL SERVICIO	3,6	3,6
MUY CARO	3,6	5,5
OTRA	14,5	67,2
TOTAL	100,0	Resp.multi.

base:55

MOTIVOS POR LOS QUE NO PIENSA VOLVER



V.- VISITA A CENTROS TURISTICOS

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

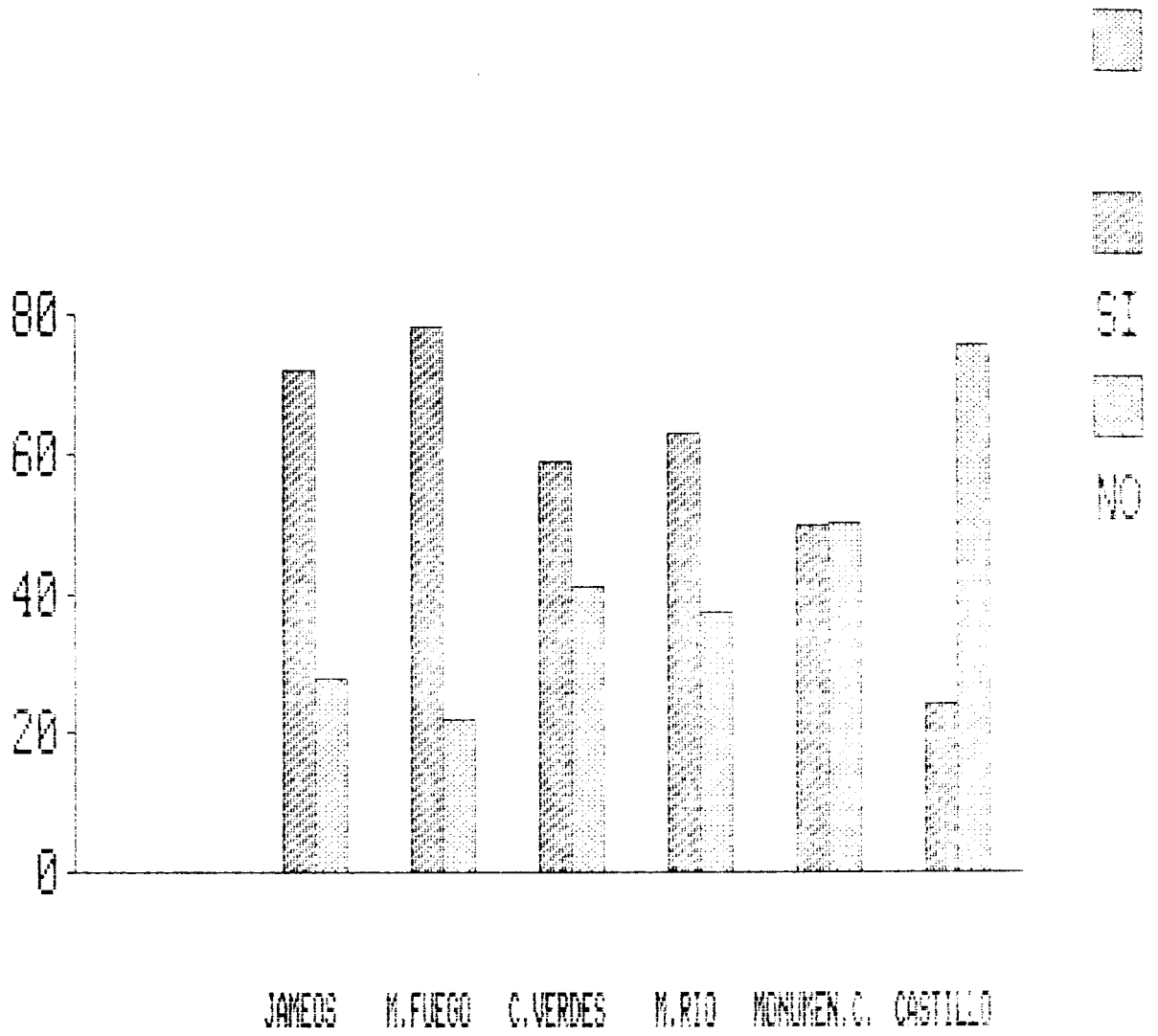
	SI	NO
JAMEOS DEL AGUA	72,2	27,8
MONTAÑAS DEL FUEGO	78,3	21,7
CUEVA DE LOS VERDES	58,9	41,1
MIRADOR DEL RIO	62,9	37,1
MONUMENTO AL CAMPES.	49,8	50,2
CASTILLO S. JOSE	24,1	75,9

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

MOTIVOS POR LOS QUE NO SE VISITAN LOS CENTROS TURISTICOS

	FALTA DE INFORMAC	FALTA DE TIEMPO	NO INCL. EXCURSIO	VISITADO ANTERIOR	OTRAS
JAMEOS DEL AGUA	10,8	24,8	1,7	36,7	26,0
MONTAÑAS FUEGO	5,8	24,6	2,2	39,9	27,5
CUEVA LOS VERDES	11,9	18,8	6,1	30,6	32,6
MIRADOR DEL RIO	17,4	20,3	5,5	31,4	25,4
MONUMENTO CAMPE.	21,3	17,3	14,7	20,4	26,3
CASTILLO S. JOSE	34,8	14,7	15,5	13,3	21,7

VISITA A CENTROS TURISTICOS



VI.- VALORACION DE TEMAS Y SERVICIOS

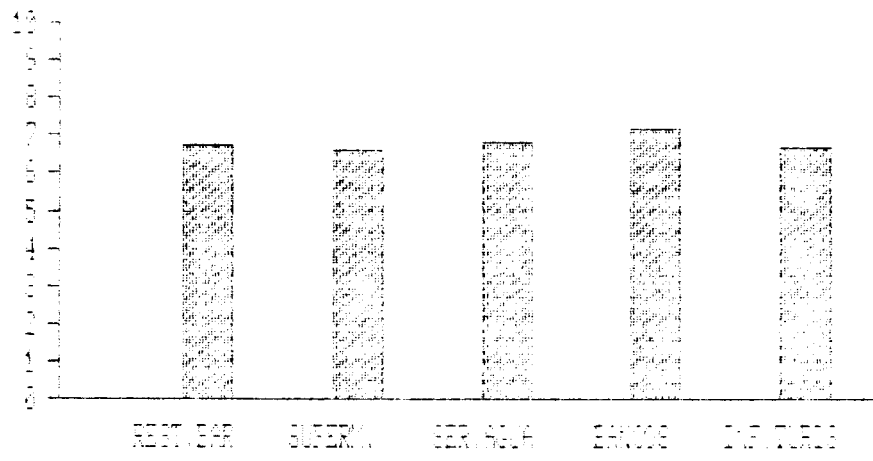
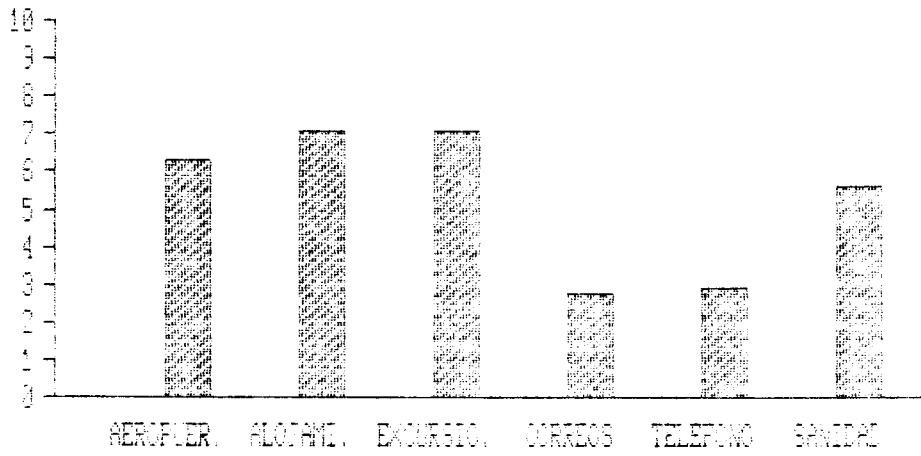
En las páginas siguientes aparecerán las valoraciones efectuadas por los turistas de distintos servicios y temas relacionados con el turismo. Estas valoraciones están confeccionadas a partir de bases numéricas. A continuación indicamos la interpretación de dichas bases:

Intervalos de opinión:

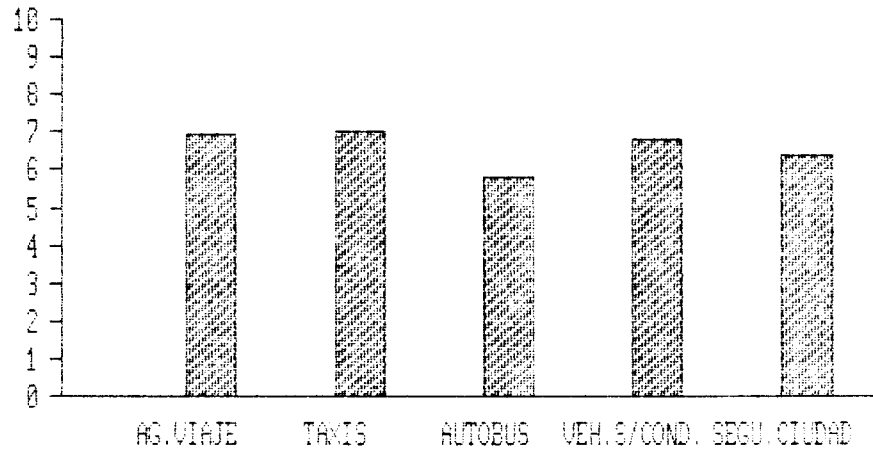
<u>Concepto</u>	<u>En base 10</u>
muy mala	0 - 2
mala	2 - 4
regular	4 - 6
buena	6 - 8
muy buena	8 - 10

	<u>puntuación</u>	<u>valoración</u>
Estado del paisaje	7,77	buena
Estado de las playas.....	7,66	buena
Bancos.....	7,15	buena
Excursiones.....	7,12	buena
Alojamiento.....	7,06	buena
Oferta deportiva.....	7,01	buena
Taxis.....	7,01	buena
Agencias de viaje.....	6,95	buena
Servicio de agua.....	6,80	buena
Vehiculos sin conductor.....	6,80	buena
Restaurantes/bares.....	6,76	buena
Oferta espectáculos	6,70	buena
Información turística.....	6,64	buena
Oferta prensa.....	6,60	buena
Supermercados.....	6,57	buena
Oferta cultural.....	6,47	buena
Seguridad ciudadana.....	6,38	buena
Aeropuerto.....	6,32	buena
Autobuses.....	5,84	regular
Sanidad.....	5,58	regular
Teléfono.....	2,89	mala
Correos.....	2,78	mala

VALORACION DE SERVICIOS



VALORACION DE SERVICIOS



1.- ALOJAMIENTO

Valoración global: buena (7,06)

1.a.- Instalaciones y mantenimiento.

Valoración global: buena (7,46)

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

1.b.- Profesionalidad del personal

Valoración global: buena (7,21)

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

1.c.- Relación calidad/precios

Valoración global: buena (6,41)

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

1.d.- Servicios en general

Valoración global: buena (7,19)

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

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

2.-AEROPUERTO

Valoración global: buena (6,32)

Servicios

-Mejor opinión: Recepción

-Peor opinión: Calidad/precios y bar/restaurante

3.-EXCURSIONES

Valoración global: buena (7,12)

Servicios

-Mejor opinión: conductor

-Peor opinión: precios y carreteras/tráfico

4.- TELEFONO

Valoración global: mala (2,89)

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

5.- CORREOS

Valoración global: mala (2,78)

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

6.- RESTAURANTES/BARES

Valoración global: buena (6,76)

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

7.- SUPERMERCADOS

Valoración global: buena (6,57)

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

8.- TAXIS

Valoración global: buena (7,01)

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

9.- AUTOBUSES

Valoración global: regular (5,84)

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

10.- VEHICULOS SIN CONDUCTOR

Valoración global: buena (6,80)

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

11.- SEGURIDAD CIUDADANA

Valoración global: buena (6,38)

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

12.- SANIDAD

Valoración global: regular (5,58)

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

13.- SERVICIO DE AGUA

Valoración global: buena (6,8)

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

14.- OFERTA DEPORTIVA

Valoración global: buena (7,01)

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

15.- ESTADO DE LAS PLAYAS

Valoración global: buena (7,66)

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

16.- ESTADO DEL PAISAJE

Valoración global: buena (7,77)

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

17.- INFORMACION TURISTICA

Valoración global: buena (6,64)

	<u>nacionalidad</u>	<u>zonas turísti.</u>
-mejor opinión:	finlandeses/daneses	Playa Blanca
-peor opinión:	británicos/noruegos	Costa Teguise

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

VII.- QUEJAS

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

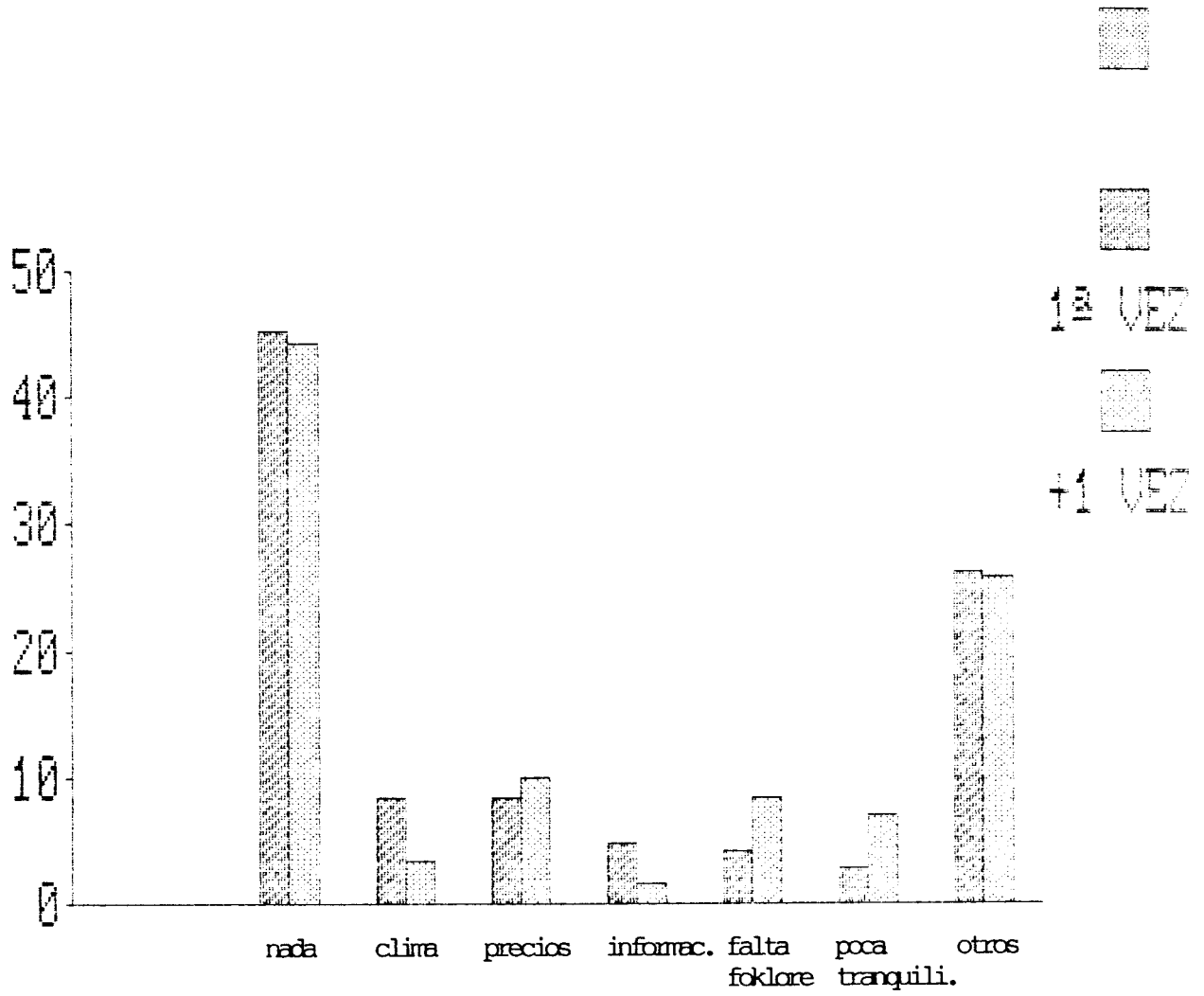
Al tratarse de una pregunta abierta se plantearon problemas de codificación por la variedad de respuestas. No obstante, hemos extraído los siguientes resultados:

	%
nada	44,6
buen clima (*)	6,3
precios	8,9
información	3,5
lugares típicos	5,8
tranquilidad	4,4
otros (**)	26,5
	<hr/>
TOTAL	100,0

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

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

QUEJAS



A N E X O 1

TABLAS DE FRECUENCIA (EN %)

¿SE CONOCE LANZAROTE EN SU LUGAR DE PROCEDENCIA?

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
SI	72,2	92,7	24,5	85,8	35,5	53,1	50,0	75,8	63,9
NO	25,0	5,8	73,3	9,8	64,5	46,9	48,5	13,8	34,7
NS/NC	2,8	1,5	2,2	4,4	--	--	1,5	10,4	1,4

FUENTE DE INFORMACION PARA ELEGIR EL VIAJE A LANZAROTE

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
AG.VIAJ	45,0	46,0	53,3	38,7	48,4	65,6	60,6	20,6	43,0
CA.TTOD	11,8	19,0	22,2	2,7	9,7	12,5	12,1	3,5	23,6
FOLLETO	8,5	7,3	6,7	10,7	12,9	6,3	9,1	--	6,9
FERI.TU	0,9	0,7	--	1,3	--	--	--	3,5	1,4
FAM/AMI	20,9	16,8	8,9	25,8	22,6	12,5	10,6	65,4	15,4
O.TURIS	0,9	2,2	4,5	--	--	--	--	--	1,4
VIAJ.AN	8,3	3,6	2,2	15,5	6,4	--	6,1	3,5	6,9
PRENSA	0,5	0,7	2,2	0,4	--	--	--	--	--
RADIO	0,5	1,5	--	0,4	--	--	--	--	--
T.V.	1,0	1,5	--	1,8	--	--	--	--	--
OTRA	1,7	0,7	--	2,7	--	3,1	1,5	3,5	1,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

FORMA DE ORGANIZAR EL VIAJE

PROCEDENCIA

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
A.VIAJE	76,3	77,4	97,8	66,7	83,9	81,2	91,0	48,3	83,3
DIRCTM.	21,7	22,6	2,2	28,4	16,1	18,8	7,5	51,7	15,3
OTRA	2,0	--	--	4,9	--	--	1,5	--	1,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

STATUS

	TOTAL	C. ALTA	MED.ALTA	ME.MEDIA	MED.BAJA	BAJA	NS/NC
AG.VIAJES	76,3	65,2	75,3	78,4	76,5	81,6	65,9
DIRECTAM.	21,7	34,8	21,5	19,5	21,4	16,3	34,1
OTRA	2,0	--	3,2	2,1	2,1	2,1	--
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
AG.VIAJES	76,3	80,3	70,4
DIRECTAMEN	21,7	17,8	71,3
OTRA	2,0	1,9	2,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0

ESTANCIA MEDIA

NACIONALIDAD

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

STATUS

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

EDAD

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

TIPO DE ALOJAMIENTO

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
HOT 3-5	12,1	18,3	24,4	5,3	6,4	12,5	9,1	27,6	12,5
APT.3-5	51,2	56,3	66,7	35,1	58,0	75,0	81,8	--	61,2
PENSION	0,6	2,2	--	--	--	--	--	3,5	--
APT.ALQ	17,4	7,3	--	36,5	3,3	--	--	44,8	6,9
APT.PRQ	4,9	5,8	--	8,9	--	3,1	--	6,9	--
TIME SH	2,8	5,8	--	7,6	--	--	--	--	--
AMIG/FM	4,7	0,7	2,2	4,4	--	--	1,5	17,2	6,9
OTRO	0,3	0,7	6,7	0,4	--	--	--	--	--
NS/NC	6,0	2,9	--	1,8	32,3	9,4	7,6	--	12,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

STATUS

	TOTAL	ALTA	M.ALTA	M.MEDI	M.BAJA	BAJA	NS/NC
HOTEL 3-5	12,1	34,8	23,7	12,0	6,9	4,1	6,8
APTO. 3-5	51,2	47,8	43,0	55,2	52,9	55,1	36,4
PENSION	0,6	--	--	0,8	0,5	2,0	--
APTO.ALQ.	17,4	--	12,9	16,6	19,8	20,4	27,3
APTO.PROP	4,9	8,7	8,6	2,9	4,3	--	13,6
TIME SHAR	2,8	--	2,1	2,2	3,3	2,0	9,1
AMIG/FAMI	4,7	--	5,4	3,7	4,3	10,3	6,8
OTRO	0,3	--	--	0,8	--	--	--
NS/NC	6,0	8,7	4,3	5,8	8,0	6,1	--
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

EDAD

	TOTAL	18-34	35-49	50-64	+ = 64
HOTEL 3-5	12,1	10,8	12,1	14,3	12,1
APTO. 3-5	51,2	56,9	51,7	42,1	48,3
PENSION	0,6	1,3	--	0,7	--
APTO. ALQ.	17,4	15,9	17,4	22,1	12,1
APTO. PROP	4,9	1,3	8,2	3,6	10,2
TIME SHAR	2,8	0,9	3,4	5,0	3,5
AMIG/FAM.	4,7	6,5	2,9	2,9	8,6
OTRO	0,3	0,4	0,5	--	--
NS/NC	6,0	6,0	3,8	9,3	5,2
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
HOTEL 3-5	12,1	12,7	11,4
APTO. 3-5	51,2	54,5	46,6
PENSION	0,6	0,5	0,7
APTO. ALQU.	17,4	19,7	14,1
APTO. PROP.	4,9	0,8	10,6
TIME SHAR.	2,8	11,0	4,5
AMIG/FAMI.	4,7	3,8	6,1
OTRO	0,3	--	0,7
NS/NC	6,0	6,4	5,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0

ZONAS

	TOTAL	P. CARMEN	P. BLANCA	C. TEGUIS	OTRAS
HOTEL 3-5	12,1	8,1	17,9	21,3	9,5
APTO. 3-5	51,2	57,5	34,4	43,5	47,7
PENSION	0,6	--	1,5	1,6	4,7
APTO. ALQ.	17,4	19,8	16,4	13,9	--
APTO. PROP	4,9	3,4	14,9	2,5	19,1
TIME SHAR	2,8	1,5	10,5	4,1	--
AMIG/FAM.	4,7	3,2	2,9	5,7	9,5
OTRO	0,3	0,2	--	0,8	--
NS/NC	6,0	6,3	1,5	6,6	9,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

CAUSA FAVORITA

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
SOL/CLM	64,4	43,8	86,7	73,4	61,3	71,8	72,7	24,1	68,1
PLY/MAR	8,2	13,3	8,9	2,2	12,9	15,6	7,6	6,9	12,5
PAISAJE	9,6	23,4	2,2	0,9	12,9	6,3	12,1	17,2	9,7
DIVER/E	1,4	2,9	--	1,3	--	--	1,5	3,5	--
RELAX/D	10,7	10,9	2,2	15,6	9,7	6,3	6,1	10,3	6,9
OF. DEP.	0,9	2,9	--	0,4	--	--	--	--	1,4
AVENT/E	1,1	2,2	--	--	--	--	--	--	--
OF. CULT	0,1	0,6	--	--	--	--	--	13,8	--
OTRAS	2,2	--	--	6,2	3,2	--	--	24,2	1,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
SOL/CLIMA	64,4	67,9	59,5
PLAYA/MAR	8,2	8,1	7,9
PAISAJE	9,6	8,1	11,8
DIVER/ENTR	1,4	1,4	1,5
DESC/RELAX	10,7	8,4	14,1
OF. DEPORT.	0,9	0,8	1,1
AVENT/EXOT	1,1	0,8	1,5
OFERT. CULT	0,1	0,2	--
OTRAS	2,2	4,3	2,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0

GRADO DE SATISFACCION

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
MUY SAT	36,3	24,1	28,9	60,0	9,7	21,9	10,6	65,5	19,4
BASTANT	45,5	51,1	51,1	25,8	67,8	65,6	65,2	10,3	70,9
MEDIANA	15,5	21,9	17,8	10,2	19,4	12,5	22,7	20,7	9,7
POCO SA	1,3	2,9	--	0,9	3,1	--	--	3,5	--
INSATIS	1,4	--	2,2	3,1	--	--	1,5	--	--
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
MUY SATISF	36,3	38,9	32,6
BASTANTE S	45,5	39,6	54,2
MEDIANAMEN	15,5	18,8	10,6
POCO	1,3	1,1	1,5
INSATISFE.	1,4	1,6	1,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0

ZONAS

	TOTAL	P. CARMEN	P. BLANCA	C. TEGUIS	OTRAS
MUY SATIS	36,3	36,7	38,8	34,4	23,8
BASTANTE	45,5	46,2	40,3	45,2	52,4
MEDIANAM.	15,5	14,7	14,9	18,8	19,0
POCO SAT.	1,3	0,9	4,5	--	4,8
INSATISF.	1,4	1,5	1,5	1,6	--
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

EN RELACION CON LO QUE ESPERABA

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
MEJOR	33,4	32,8	46,7	35,1	35,5	18,7	13,6	62,1	33,3
IGUAL	54,0	51,8	46,7	52,9	54,8	59,4	63,7	27,6	65,3
PEOR	12,6	15,4	6,6	12,0	9,7	21,9	22,7	10,3	1,4

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
MEJOR	33,4	34,8	31,8
IGUAL	54,0	55,5	51,5
PEOR	12,6	9,7	16,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0

GASTO MEDIO

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
-1500 Ft	5,7	16,8	--	1,8	--	--	6,1	13,8	1,4
-3000 Ft	42,1	48,2	53,3	28,9	67,7	43,7	50,0	34,5	48,6
+3000 Ft	51,3	33,5	46,7	68,9	32,3	56,3	40,9	51,7	48,6
NS/NC	0,9	1,5	--	0,4	--	--	3,0	--	1,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

STATUS

	TOTAL	ALTA	M.ALTA	M.MEDI	M.BAJA	BAJA
- 1500 Ft	5,7	4,3	6,4	2,9	5,9	16,3
1500-3000	42,1	39,2	31,2	40,2	51,3	51,1
+ 3000 Ft	51,3	56,5	61,3	56,1	42,3	28,5
NS/NC	0,9	--	1,1	0,8	0,5	4,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

INTENCION DE VOLVER

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
SI	85,6	85,4	93,3	79,1	93,5	93,7	87,9	86,2	91,7
NO	8,6	6,6	6,7	11,6	3,3	6,3	12,1	10,3	4,2
NS/NC	5,8	8,0	--	9,3	3,2	--	--	3,5	4,1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100

VECES QUE HA VISITADO LANZAROTE

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
SI	85,6	81,7	90,9
NO	8,6	10,8	5,7
NS/NC	5,8	7,5	3,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0

STATUS

	TOTAL	ALTA	M.ALTA	M.MEDI	M.BAJA	BAJA
SI	85,6	91,3	86,1	86,3	85,0	81,6
NO	8,6	8,7	11,8	6,2	9,7	8,2
NS/NC	5,8	--	2,1	7,5	5,3	10,2
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

VECES QUE HA VENIDO

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORJEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
1ª VEZ	58,3	43,1	77,8	63,4	64,5	53,1	60,0	44,8	63,9
+1 VEZ	41,7	56,9	22,2	36,6	35,5	46,9	40,0	55,2	36,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

HA VENIDO SOLO O NO
NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORJEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
SOLO	11,2	21,2	8,9	2,7	16,1	12,5	10,6	24,1	12,5
FAMILIA	75,5	64,9	80,0	86,2	64,5	78,1	72,7	48,3	76,4
ASOCIAC	8,6	13,2	11,1	4,9	9,7	6,3	13,6	--	9,7
OTRO	4,7	0,7	--	6,2	9,7	3,1	3,1	27,6	1,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

EDAD

	TOTAL	18-34	35-49	50-64	+ = 64
SOLO	11,2	9,5	11,6	12,1	13,8
FAMILIA	75,5	69,4	80,2	75,7	82,8
ASOCIACI.	8,6	13,8	6,3	6,5	1,7
OTRO	4,7	7,3	1,9	5,7	1,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

QUE HA ECHADO DE MENOS

	TOTAL	1ª VEZ	+1 VEZ
NADA	44,6	45,3	44,2
BUEN CLIMA	6,3	8,4	3,4
PRECIOS	8,9	8,4	9,9
INFORMACI.	3,5	4,8	1,5
FOLKLORE	5,8	4,2	8,4
TRANQUILI.	4,4	2,7	6,9
OTROS	26,5	26,2	25,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0

ZONAS

	TOTAL	P. CARMEN	P. BLANCA	C. TEGUIS	OTRAS
NADA	44,6	46,1	50,7	38,5	38,1
CLIMA	6,3	6,8	3,0	7,4	4,8
PRECIOS	8,9	9,3	5,9	9,8	14,2
INFORMAC.	3,5	4,6	3,0	0,8	--
FOLKLORE	5,8	4,6	3,0	11,6	4,8
TRANQUIL.	4,4	4,3	3,0	5,7	4,8
OTROS	26,5	24,3	31,4	26,2	33,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A N E X O 2

TABLAS DE VALORACION

ALOJAMIENTO (7,06)

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
INSTALA	7,46	7,47	7,67	7,65	7,66	7,26	7,11	5,97	7,42
PROFESI	7,21	6,99	6,87	7,83	7,41	6,71	6,57	5,83	6,86
CLD/PRE	6,41	6,26	6,47	7,12	5,91	5,80	6,03	4,21	5,85
SERVICII	7,19	7,22	7,38	7,66	7,00	6,69	6,65	5,41	6,78

ZONA

	TOTAL	P. CARMEN	P. BLANCA	C. TEGUIS	OTRAS
INSTALACI	7,46	7,49	7,45	7,36	7,20
PROFESION	7,21	7,30	7,25	6,90	6,87
CLDAD/PRE	6,41	6,37	6,74	6,46	5,88
SERVICIOS	7,19	7,21	7,36	7,11	6,17

TIPO DE ALOJAMIENTO

	TOTAL	HOT. 3-5	APTO. 3-5	APTO. ALQ
INSTALACIONES/MANT	7,46	7,90	7,23	7,70
PROFESIONALIDAD P.	7,21	7,43	6,95	8,01
RE. CALIDAD/PRECIOS	6,41	6,80	6,23	6,78
SERVICIOS EN GRAL.	7,19	7,46	6,96	7,78

REPETITIVIDAD

	TOTAL	1ª VEZ	+ 1 VEZ
INSTALACIONES/MANT	7,46	7,45	7,47
PROFESIONALIDAD P.	7,21	8,32	7,05
RE.CALIDAD/PRECIOS	6,41	5,41	6,43
SERVICIOS EN GRAL.	7,19	7,11	5,82

VALORACION GLOBAL AEROPUERTO (6,32)

RECEPCION	7,39
INSTALACIONES Y MANTENIMIEN	7,20
RELACION CALIDAD/PRECIOS	4,99
BAR-RESTAURANTE	5,48
BAZARES	5,73
PROFESIONALIDAD DEL PERSON.	7,15

EXCURSIONES (7,12)

ORGANIZACION Y RUTAS	7,42
INFORMACION	7,28
GUIA-INTERPRETE	7,53
PRECIOS	5,78
AUTOBUS	7,47
CONDUCTOR	7,69
CARRETERAS/TRAFICO	6,68

NACIONALIDAD

	TOTAL	ALEMAN	FINLAN	BRITAN	DANESE	NORUEG	SUECOS	ESPAÑO	OTROS
CORREOS	2,78	2,95	1,90	3,71	2,25	3,07	0,65	1,60	2,70
TELEFON	2,89	2,36	1,51	5,09	1,60	2,06	1,20	1,07	2,28
RESTAUR	6,76	6,50	6,50	7,60	5,50	6,50	5,50	5,70	5,80
VEH.S/C	6,80	6,34	6,66	7,20	7,30	7,17	7,40	5,28	6,47
TAXIS	7,01	6,80	6,70	7,80	6,58	7,00	7,05	5,09	6,55
AUTOBUS	5,84	6,97	5,70	6,78	3,87	4,60	3,64	5,55	5,83
SUPERME	6,57	6,79	6,60	6,75	6,07	6,42	6,41	4,81	6,77
SE.AGUA	6,80	6,85	7,61	6,53	7,17	7,01	7,46	4,28	7,17
D.DEPOR	7,01	6,90	7,21	6,63	7,70	7,25	5,62	5,98	6,35
S.CIUDA	6,38	6,29	5,32	5,71	6,87	7,11	6,91	5,17	6,34
E.PLAYA	7,66	7,18	7,84	8,23	7,25	7,41	7,22	7,05	7,53
PAISAJE	7,77	7,82	8,06	7,88	7,25	8,00	7,38	6,96	8,09
I.TURIS	6,64	7,27	6,80	6,18	7,25	6,25	6,38	6,34	6,97
SANIDAD	5,58	5,89	5,75	6,54	3,52	5,00	4,34	3,80	5,09

ZONAS

	TOTAL	P. CARMEN	P. BLANCA	C. TEGUIS	OTRAS
CORREOS	2,78	2,92	2,98	2,40	2,50
TELEFONO	2,89	3,03	2,91	2,60	2,22
RESTA/BAR	6,76	6,70	6,90	7,05	6,80
VEH. S/CON	6,80	6,92	6,66	6,66	6,40
TAXIS	7,01	7,19	6,50	6,94	6,18
AUTOBUSES	5,84	5,76	6,18	5,82	5,78
SUPERMERC	6,57	6,61	6,22	6,53	6,78
SERV. AGUA	6,80	6,96	6,27	6,53	6,75
OF. DEPORT	7,01	6,88	7,23	7,27	5,75
SEG. CIUDA	6,38	6,36	6,28	6,39	6,07
EST. PLAYA	7,66	5,77	7,38	7,50	7,50
INF. TURIS	6,64	5,69	5,75	5,45	4,37
SANIDAD	5,58	5,69	5,75	5,45	4,37

REPETITIVIDAD

	TOTAL	1ª VEZ	+ 1 VEZ
CORREOS	2,78	3,02	2,57
TELEFONO	2,89	2,90	2,86
RESTAURANTES/BARES	6,76	6,80	6,80
VEHICUL.S/CONDUCT.	6,80	6,97	6,54
TAXIS	7,01	7,08	6,91
AUTOBUSES	5,84	5,80	5,82
SUPERMERCADOS	6,57	6,61	6,52
SERVICIO DE AGUA	6,80	6,83	6,77
OFERTA DEPORTIVA	7,01	7,10	6,90
SEGURID. CIUDADANA	6,38	6,49	6,20
ESTADO PLAYAS	7,66	7,77	7,50
ESTADO DEL PAISAJE	7,77	7,78	7,80
SANIDAD	5,58	5,75	5,37

A N E X O 3

DISTRIBUCION DE LA MUESTRA, CODIGOS, CUESTIONARIOS Y FRECUENCIAS

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

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

DISTRIBUCION DE ENTREVISTAS REALIZADAS

EDAD NACIONALIDAD	18-34	35-49	50-64	65 y más	TOTAL
ALEMANIA	H: 24 M: $\frac{21}{45}$	19 $\frac{22}{41}$	22 $\frac{14}{36}$	6 $\frac{8}{14}$	H: 71 M: $\frac{65}{136}$
FINLANDIA	H: 8 M: $\frac{9}{17}$	7 $\frac{7}{14}$	5 $\frac{5}{10}$	2 $\frac{2}{4}$	H: 22 M: $\frac{23}{45}$
GRAN BRETAÑA	H: 22 M: $\frac{48}{70}$	37 $\frac{44}{81}$	24 $\frac{31}{55}$	8 $\frac{10}{18}$	H: 91 M: $\frac{133}{224}$
DINAMARCA	H: 6 M: $\frac{6}{12}$	3 $\frac{5}{8}$	4 $\frac{3}{7}$	3 $\frac{1}{4}$	H: 16 M: $\frac{15}{31}$
NORUEGA	H: 6 M: $\frac{6}{12}$	4 $\frac{5}{9}$	4 $\frac{3}{7}$	2 $\frac{2}{4}$	H: 16 M: $\frac{16}{32}$
SUECIA	H: 12 M: $\frac{13}{25}$	8 $\frac{11}{19}$	6 $\frac{8}{14}$	5 $\frac{7}{9}$	H: 31 M: $\frac{75}{66}$
ESPAÑA	H: 5 M: $\frac{11}{16}$	4 $\frac{4}{8}$	2 $\frac{1}{3}$	0 $\frac{2}{2}$	H: 11 M: $\frac{18}{29}$
OTROS	H: 20 M: $\frac{14}{34}$	15 $\frac{10}{25}$	2 $\frac{6}{8}$	3 $\frac{1}{4}$	H: 40 M: $\frac{31}{71}$
TOTAL	231	205	140	58	* 634

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

En total se hicieron 637 entrevistas

ENCUESTADORES

P.12.- LUGAR DE ALOJAMIENTO

P.5.- PROCEDENCIA

- | | |
|----------------------------|------------------------------------|
| 0.-Eladia | 1.- Puerto del Carmen (Tias) |
| 1.- M ^a Mar | 2.- Playa Blanca (Yaiza) |
| 2.- Roberto | 3.- Costa Teguisse (Teguisse) |
| 3.- M ^a Dolores | 4.- La Graciosa (Teguisse) |
| 4.- Yolanda | 5.- Arrecife (Arrecife) |
| 5.- Anabel | 6.- La Santa (Tinajo) |
| 6.- Beatriz | 7.- Orzola (Haría) |
| 7.- Carmen | 8.- Arrieta (Haría) |
| 8.- Margarita | 9.- Mala (Haría) |
| | 10.- San Bartolomé (San Bartolomé) |
| | 11.- Otros |

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

P4.- PROFESION

EMPLEADOS POR CUENTA AJENA

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

TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA

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

STATUS ENCUESTA

P.4.-PROFESION

EMPLEADOS POR CUENTA AJENA

- 1.- Director de empresa, directivos.....7 pt.
- 2.- Empleados de nivel superior.....6 pt.
- 3.- Funcionarios de nivel superior (título superior).....6 pt.
- 4.- Jefes generales de las Fuerzas Armadas.....6 pt.
- 5.- Oficiales de las Fuerzas Armadas5 pt.
- 6.- Técnicos medios.....5 pt.
- 7.- Funcionarios de nivel medio.....4 pt.
- 8.- Empleados de nivel medio (auxiliares administrativos).4 pt.
- 9.- Vendedores, agentes comerciales, etc. (dependientes)..4 pt.
- 10.- Capataces, encargados, contra maestres.....4 pt.
- 11.- Suboficiales de las Fuerzas Armadas.....4 pt.
- 12.- Obreros cualificados (especialistas).....4 pt.
- 13.- Empleados subalternos, conserjes, etc.....3 pt.
- 14.- Peones y obreros sin cualificar.....2 pt.
- 15.- Personal manual de servicios no cualificados.....2 pt.
- 16.- Jornaleros de campo.....2 pt.
- 17.- Otra ocupación por cuenta ajena.....3 pt.

TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA

- 18.- Agricultor, empresario agrario con asalariados.....6 pt.
- 19.- Agricultor sin asalariados.....4 pt.
- 20.- Empresario de industria, comercio u otra actividad de servicios (de tipo medio o grande) con asalariados.7 pt.
- 21.- Industrial, comerciante o empresario de otra actividad de servicios (de tipo pequeño) sin asalariados.....5 pt.
- 22.- Profesional liberal.....6 pt.
- 23.- Trabajador independiente, autónomo, artesano (vendedor autónomo).....3 pt.
- 24.- Otra ocupación por cuenta propia.....3 pt.
- 25.- Inactivo.....2 pt.
- 26.- Ama de casa, sus labores3 pt.
- 27.- Parado.....2 pt.
- 28.- Jubilado.....3 pt.
- 29.- Estudiante.....3 pt.
- 30.- No sabe/no contesta

P.3.- ESTUDIOS

- 1.- primarios= 1 punto
- 2.- medios= 2 puntos
- 3.- universitarios= 3 puntos

<u>puntuación</u>	<u>BAREMO</u> <u>nivel</u>	<u>código</u>
10	clase alta	1
9	clase media alta	2
6 a 8	clase media media	3
4 a 5	clase media baja	4
< 4	clase baja	5

P.3.- ESTUDIOS

ESTATUS

		PUNTUACION	NIVEL	CODIGO
1.- primarios=	1 punto	10	clase alta	1
2.- medios	2 puntos	9	clase media alt.	2
3.- universitari=	3 puntos	6 a 8	clase media med.	3
		4 a 5	clase media baj.	4
		<4	clase baja	5

P.14.- CAUSAS

- 101.....comida
- 102.....vacaciones navidad
- 103divertirse
- 104.....otras (visitar, amigos)

P.17.- NO VOLVER

- 91.- mal servicio
- 92.- demasiado caro
- 93.- otros
- 94.- información sólo alemán
- 95.-

P.22 QUE HAS ECHADO EN FALTA

- 0.- telecomunicaciones
- 1.- comida (te, tostadas, leche)
- 2.- nada
- 3.- diversión
- 4.- otros
- 5.- servicio (agua, electricidad ...)
- 6.- buen clima
- 7.- precios
- 8.- bebida
- 9.- información
- 10.-lugares, comida, cosas típicas, folklore
- 11.-mal estado medio ambiente-construcción
- 12.-poca profesionalidad
- 13.-zonas verdes
- 14.-tráfico carreteras
- 15.-masificación, tranquilidad
- 16.-transporte público
- 17.- oferta cultural y deportiva
- 18.- tiendas
- 19.- seguridad ciudadana

ENCUESTA DE TURISMO. CUESTIONARIO

Nº. ENTREVISTA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

DIA DE ENTREVISTA:

HORA:

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

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

¿Sería tan amable de contestarnos al siguiente cuestionario?

P1. SEXO

. Hombre 1
. Mujer 2

P2. EDAD

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

P3. NIVEL DE ESTUDIOS

. Primarios 1
. Medios 2
. Superiores 3

P4. PROFESION _____

P5. PROCEDENCIA _____

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

. Si 1
. NO 2
. NS/NC 3

P7. ¿QUE FUENTE DE INFORMACION UTILIZO PAR ELEGIR SU VIAJE A LANZAROTE?

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

P8. ¿DE QUE FORMA ORGANIZO SU VIAJE?

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

P9. ¿CUAL HA SIDO LA DURACION DE SU ESTANCIA? (En días)

()

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

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

P11. ¿QUE TIPO DE ALOJAMIENTO HA UTILIZADO?

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

P12. NOMBRE (LUGAR) DEL ESTABLECIMIENTO _____

P13. ¿QUE REGIMEN DE PENSION ADOPTO?

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

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

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

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

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

P15 (b). ¿EN RELACION CON SU VISITA A LA ISLA DE LANZAROTE? Es:

- . Mejor 1
- . Igual 2
- . Peor 3

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

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

P17. ¿PIENSA VOLVER A LANZAROTE?

- . Si 1
- . NS/NC 2
- . No 3

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

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

P18. ¿EN CUANTAS OCASIONES HA VISITADO LANZAROTE?

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

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

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

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

P19.3 EXCURSIONES	MB	B	R	M	MM	NS/NC
P19.3.1 .Organización y rutas	1	2	3	4	5	6
P19.3.2 .Información	1	2	3	4	5	6
P19.3.3 .Guía-intérprete	1	2	3	4	5	6
P19.3.4 .Precios	1	2	3	4	5	6
P19.3.5 .Autobús	1	2	3	4	5	6
P19.3.6 .Conductor	1	2	3	4	5	6
P19.3.7 .Carretera/tráfico	1	2	3	4	5	6

P19.4 TELECOMUNICACIONES	MB	B	R	M	MM	NS/NC
P19.4.1 .Servicio de correos	1	2	3	4	5	6
P19.4.2 .Servicio de teléfono	1	2	3	4	5	6

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

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

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

P21.1 Jameos del Agua
 .Si 1
 .No 2 ¿Por qué?*

P21.2 Montañas del Fuego/R. de los Volcanes
 .S 1
 .No 2 ¿Por qué?*

P21.3 Cueva de los Verdes
 .Si 1
 .No 2 ¿Por qué?*

P21.4 Mirador del Rio
 .Si 1
 .No 2 ¿Por qué?*

P21.5 Monumento al Campesino
 .Si 1
 .No 2 ¿Por qué?*

P21.6 Museo Internacional de Arte Contemporáneo "Castillo de S.José"

- . Si 1
- . No 2 ¿Por qué?*

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

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

P22. Y YA, POR ULTIMO, ¿QUE HA ECHADO EN FALTA EN SU VISITA A LANZAROTE? _____

MUCHAS GRACIAS Y FELIZ REGRESO

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

- . Through a travel agency 1
- . Personally 2
- . Others _____ 3

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

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

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

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

- . Hotel 3/5* 1
- . Appartment 3/5* 2
- . Guest house 1/2 * 3
- . Rented appartment 4
- . Own appartmente 5
- . Friends or relatives' house 6
- . Others 7
- . No answer 8

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

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

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

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

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

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

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

SATISFACTION IN
RELATION WITH WHAT YOU EXPECTED?

- . Better 1
- . The same 2
- . Worse 3

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

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

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

- . Yes 1
- . No 2
- . No answer 3

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

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

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

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

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

Q.19.1 AIRPORT	EXC.	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.19.1.1.Reception	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.2.Instalations-maintenance	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.3.Relations quality/prices	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.4.Bar-restaurant	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.5.Shops	1	2	3	4	5	6
Q.19.1.6 Professionalism of personnel	1	2	3	4	5	6
Q.19.2 LODGING	EXC.	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.19.2.1.Instalations-maintenance	1	2	3	4	5	6
Q.19.2.2.Professionalism of personnel	1	2	3	4	5	6
Q.19.2.3.Relations quality/prices	1	2	3	4	5	6
Q.19.2.4.Services in general	1	2	3	4	5	6

Q.19.3 EXCURSIONS	EXC.	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.19.3.1. Organization & routes	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.2. Information	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.3. Guides-interpreters	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.4. Prices	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.5. Coach	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.6. Coach driver	1	2	3	4	5	6
Q.19.3.7 Roads/traffic	1	2	3	4	5	6

Q.19.4 TELECOMUNICATION	EXC.	G.	F.	B.	V.B.	N
Q.19.4.1. Mail services	1	2	3	4	5	6
Q.19.4.2 Telephone services	1	2	3	4	5	6

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

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

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

Q.21.1 Jameos del Agua

- . yes 1
 . no 2 Why?* _____

Q.21.2 Montañas del Fuego/Ruta de los Volcanes

- . yes 1
 . no 2 Why?* _____

Q.21.3 Cueva de los Verdes

- . yes 1
 . no 2 Why?* _____

Q.21.4 Mirador del Río

- . yes 1
 . no 2 Why?* _____

Q.21.5 Monumento del Campesino

- . yes 1
 . no 2 Why?* _____

Q.21.6 International Museum of Contemporary Arts
"Castillo de San José"

- . yes 1
- . no 2 Why?* _____

(* If your answer is "no", write one of the numbers given below according to the reason of your negative answer.

- (1) Lack of information
- (2) Lack of time
- (3) Not included in the excursion
- (4) I have already visited it
- (5) Another one, Which? _____

Q.22.- AND, FINALLY, WHAT HAVE YOU MISSED IN YOUR VISIT TO LANZAROTE? _____

THANK YOU VERY MUCH

TOURISMUS UMFRAGE

NO ENTREVISTA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:

DIA DE LA ENTREVISTA:

HORA:

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

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

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

P.1. GESCHLECHT

. Manlich 1
. Weiblich 2

P.2. ALTE

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

P.3. STUDIUM (NIVEAU)

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

P.4. BERUF _____

P.5. HERKUNFT _____

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

. Ja 1
. Nein 2
. Swn 3

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

. Reisegesellschaft 1
. Katalog 2
. Broschüre 3
. Tourismus Ausstellungen 4
. Familie/Freunde 5
. Friendsverkehrbüro 6
. Erfahrung aus vormalige Reisen 7
. Zeitung 8
. Radio 9
. Fernsehen 10
. Anders, Welche? _____ 11

P.8. WIE HABEN SIE IHRE REISE ORGANISIERT?

- . Durch Reisegesellschaften 1
- . Direkt 2
- . Anders _____ 3

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

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

- . Allein 1
- . Mit Familien/ Freund-in 2
- . Mit gruppen 3
- . Anders _____ 4

P.11. WO HABEN SIE UNTERKUNFT GEHABT?

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

P.12. NAME (HOTEL, APARTEMENT) _____

P.13. WELCHE ERNAHRUNGSWEISE HATTEN SIE?

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

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

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

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

- . Sehr Zufrieden 1
- . Genuegend Zufrieden 2
- . Zufrieden 3
- . Wenig zufriedenen 4
- . Unzufriedenen 5

P15 (b) MIT BEZUG ZU IHREN ERWARTUNGEN, ES IST:

- . Besser 1
- . Gleich 2
- . Schechter 3

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

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

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

- . Ja 1
- . Swn 2
- . Nein 3

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

	P.17.1	P.17.2
.Larm	1	1
.Schlechtes Klima	2	2
.Beschadigung der Stranden	3	3
.Landschaft Verderbung	4	4
.Beziehung Qualitat/Preise	5	5
.Touristische Vermassung	6	6
.Einmal ist genug	7	7
.Schlechter Unterbau/Musse/Unterhaltung	8	8
.Anders _____	9	9
. _____	10	10

P.18. WIE OFT HABEN SIE LANZAROTE BESUCHT?

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

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

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

P.19.2. UNTERKUNFT

ENCUESTA TURISMO

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: (ENCUESTADO)

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

P1. SEXO (P1)

1.- Hombre.....	46,9%	299
2.- Mujer.....	52,6%	335
0.- NS/NC.....	0,5%	3

P2. EDAD (P2)

1.-. Entre 18 y 34	36,4%	232
2.-. Entre 35 y 49	32,5%	207
3.-. Entre 50 y 64	21,9%	140
4.-. Más de 65	9,2%	58

P3. NIVEL DE ESTUDIOS (P3)

0.- NS/NC	0,8%	5
1.-. Primarios	17,9%	114
2.-. Medios	54,2%	345
3.-. Superiores	27,1%	173

P4. PROFESION (P4)

EMPLEADOS POR CUENTA AJENA

1.- Director de empresa, directivo.....	5,0%	32
2.- Empleados nivel superior.....	6,5%	41
3.- Funcionarios nivel superior (titulo superior).....	3,3%	21
4.- Jefes generales de las Fuerzas Armadas.....	0,1%	1
5.- Oficiales de las Fuerzas Armadas.....	0,5%	3
6.- Técnicos medios.....	5,5%	35
7.- Funcionarios de nivel medio.....	4,7%	30
8.- Empleados de nivel medio (auxiliares admintvos).....	8,0%	51
9.- Vendedores, agentes comerciales, (dependientes).....	5,0%	32
10.- Capataces, encargados, contra maestres.....	1,3%	8
11.- Suboficiales de las Fuerzas Armadas.....	0,5%	3
12.- Obreros cualificados, especialistas.....	7,7%	49
13.- Empleados subalternos, conserjes, etc.....	1,9%	12
14.- Peones y obreros sin cualificar.....	1,9%	12
15.- Personal manual de servicios no cualificados.....	1,7%	11
16.- Jornaleros del campo.....	0,3%	2
17.- Otra ocupación por cuenta ajena.....	2,8%	18

TRABAJADORES POR CUENTA PROPIA

18.- Agricultor, empresario agrario con asalariados...	1,3%	8
19.- Agricultor sin asalariados.....	0,0%	0
20.- Empresario de industria, comercio u otra actividad de servicios de tipo medio o grande con asalariados.....	1,9%	12
21.- Industrial, comerciante o empresario de otra actividad de servicios de tipo pequeño sin asalariados.....	3,5%	22
22.- Profesional liberal.....	4,7%	30
23.- Trabajador independiente, autónomo, artesano (vendedor autónomo).....	3,5%	22
24.- Otra ocupación por cuenta propia.....	2,2%	14
25.- Inactivo.....	0,6%	4
26.- Ama de casa, sus labores	11,5%	73
27.- Parado.....	0,1%	1
28.- Jubilado.....	8,8%	56
29.- Estudiante.....	1,7%	11
30.- No sabe/no contesta.....	3,6%	23

P5. PROCEDENCIA (P5)

1.- Bélgica.....	10	1,6%
2.- Alemania.....	137	21,5%
3.- Finlandia.....	45	7,1%
4.- Inglaterra.....	225	35,3%
5.- Holanda.....	25	3,9%
6.- Irlanda.....	5	0,8%
7.- Dinamarca.....	31	4,9%
8.- Noruega.....	32	5,0%
9.- Suecia.....	66	10,4%
10.- España.....	29	4,5%
12.- Francia.....	6	0,9%
14.- Austria.....	5	0,8%
16.- Suiza.....	21	3,3%

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

1.-. SI	72,2%	460
2.-. NO	25,0%	159
3.-. NS/NC	2,8%	18

P7. ¿QUE FUENTE DE INFORMACION UTILIZO PAR ELEGIR SU VIAJE A LANZAROTE? (ELEGIR_V)

1.- . Agencia de viaje	45,0%	287
2.- . Catálogo de TT.OO.....	11,8%	75
3.- . Folletos.....	8,5%	54
4.- . Ferias de Turismo.....	0,9%	6
5.- . Familiar/amigo.....	20,9%	133
6.- . Oficina de turismo.....	0,9%	6
7.- . Experiencia de viajes anteriores...	8,3%	53
8.- . Prensa.....	0,5%	3
9.- . Radio.....	0,5%	3
10.-. Televisión.....	1,0%	6
11.-. Otra, ¿cuál?	1,7%	11

P8. ¿DE QUE FORMA ORGANIZO SU VIAJE? (P8)

1.- A través de agencia de viaje.....	76,3%	486
2.- . Directamente.....	21,7%	138
3.- . Otra.....	2,0%	13

P9. ¿CUAL HA SIDO LA DURACION DE SU ESTANCIA? (En días)
(ESTANCIA)

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

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

1.- . Solo.....	11,2%	71
2.- . Con familia.....	75,5%	481
3.- . Con asociación.....	8,6%	55
4.- . Otros (amigos, etc.)	4,7%	30

P11. ¿QUE TIPO DE ALOJAMIENTO HA UTILIZADO?

1.- . Hotel 3/5*.....	77	12,1%
2.- . Apartamento 3/5*.....	326	51,2%
3.- . Pensiones 1/2*.....	4	0,6%
4.- . Apartamento alquilado..	111	17,4%
5.- . Apartamento propio.....	31	4,9%
51.- Time sharing.....	18	2,8%
6.- . Casa de amigos/familia..	30	4,7%
7.- . Otro.....	2	0,3%
8.- . NS/NC.....	38	6,0%

P12. NOMBRE (LUGAR) DEL ESTABLECIMIENTO (P12)

0.- NS/NC.....	17	2,6%
1.- Puerto del Carmen (Tias)....	410	64,3%
2.- Playa Blanca (Yaiza).....	67	10,5%
3.- Costa Teguisse (Teguisse)....	122	19,2%
4.- La Graciosa (Teguisse).....	1	0,2%
5.- Arrecife (Arrecife).....	4	0,6%
6.- La Santa (Tinajo).....	1	0,2%
9.- Mala (Haría).....	1	0,2%
10.-San Barolomé (San Bartolomé).	1	0,2%
11.- Otros.....	13	2,0%

P13. ¿QUE REGIMEN DE PENSION ADOPTO? (P13)

1.-	. Completa.....	25.....	3,9%
2.-	. Media.....	101.....	15,9%
3.-	. Desayuno.....	55.....	8,7%
4.-	. Otro.....	456.....	71,5%

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

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

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

0.-	. Ns/nc.....	1.....	0,1%
1.-	. Muy satisfecho.....	231.....	36,3%
2.-	. Bastante satisfecho.....	290.....	45,5%
3.-	. Medianamente satisfecho.....	98.....	15,4%
4.-	. Poco satisfecho.....	8.....	1,3%
5.-	. Insatisfecho.....	9.....	1,4%

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

1.-	. Mejor.....	213.....	33,4%
2.-	. Igual.....	344.....	54,0%
3.-	. Peor.....	80.....	12,6%

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

1.-	. Menos de 1.500.....	36.....	5,7%
2.-	. Entre 1.500 y 3.000.....	269.....	42,1%
3.-	. Más de 3.000.....	327.....	51,3%
4.-	. Ns/n.....	6.....	0,9%

P17. ¿PIENSA VOLVER A LANZAROTE? (P17)

1.-	. Sí.....	545.....	85,6%
2.-	. NS/NC.....	37.....	5,8%
3.-	. No.....	55.....	8,6%

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

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

P18. ¿EN CUANTAS OCASIONES HA VISITADO LANZAROTE? (P18)

0.- Ns/nc.....	2.....	0,3%
1.-. Es la primera vez.....	371.....	58,3%
2.-. Una vez.....	56.....	8,8%
3.-. Dos veces.....	108.....	16,9%
4.-. Más de dos veces.....	100.....	15,7%

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

P19.1 <u>AEROPUERTO</u>	MB	B	R	M	MM	NS/NC
	1	2	3	4	5	6
.Recepción (P1911).....	101..	416..	81..	12..	7..	20
.Instalaciones y mant.(P1912).....	77..	403..	117..	14..	1..	25
.Relación calidad/precios (P1913)..	15..	201..	189..	118..	58..	56
.Bar-Restaurant (P1914).....	19..	231..	254..	93..	36..	104
.Bazares (P1915).....	24..	217..	133..	61..	33..	169
.Profesionalidad del personal	51..	377..	86..	9..	7..	107

P19.2 ALOJAMIENTO

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

P19.3 EXCURSIONES

.Organización y rutas (P1931).....	50..	171..	43..	6..	1..	366
.Información (P1932).....	46..	165..	50..	8..	1..	367
.Guía-intérprete (P1933).....	68..	147..	36..	14..	0..	372
.Precios (P1934).....	10..	115..	99..	40..	5..	368
.Autobús (P1935).....	39..	183..	42..	0..	0..	373
.Conductor (P1936).....	57..	175..	25..	6..	0..	374
.Carretera/tráfico (P1937).....	36..	132..	79..	21..	1..	368

P19.4 TELECOMUNICACIONES

.Servicio de correos (P1941).....5...26...61...64...99...382
 .Servicio de teléfono (P1942).....24...80...64...91...221...156

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

	MB	B	R	M	MM	NS/NC
	1	2	3	4	5	6
.Restaurantes/Bares (REST_BAR)....	83	346	140	53	7	8
.Bancos (BANCOS).....	46	410	78	16	3	84
.Agencias de viajes (A_VIAJES)sto.	28	311	96	14	1	187
.Sanidad (SANIDAD).....	32	175	98	81	30	221
.Vehículos s/conductor (VEHICULO).	47	292	95	29	8	166
.Taxis (TAXIS).....	54	359	91	24	6	103
.Autobuses (BUS).....	17	253	77	80	27	183
.Supermercados (SUPER).....	44	348	132	34	19	60
.Servicio de agua (AGUA).....	45	419	86	32	21	34
.Oferta de deportes (DEPORTE).....	36	288	72	15	5	221
.Seguridad ciudadana (SEGURIDAD)..	16	241	72	34	15	259
.Oferta de espectáculos (ESPECTA).	37	329	91	41	8	131
.Estado de las playas (PLAYAS)...	134	404	53	19	1	26
.Estado del paisaje (PAISAJE)....	157	383	54	10	5	28
.Oferta cultural (CULTURA).....	39	185	75	28	16	294
.Oferta de prensa (PRENSA).....	40	240	90	21	18	220
.Información turística (INFORM_T).	43	337	128	23	19	87
.Otra(P2018).....	7	9	7	2	3	611

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

	SI	NO	Falta inform.	Falta tiempo exc.	No vis.	Otra
(P211) <u>Jameos del Agua</u>	459	19	44	3	65	46
(P212) <u>Montañas del Fuego</u> <u>/R. de los Volcanes</u>	498	8	34	3	55	78
(P213) <u>Cueva de los Verdes</u>	375	31	49	16	80	85
(P214) <u>Mirador del Rio</u>	400	41	48	13	74	60
(P215) <u>Monumento al Campesino</u> ...	317	68	55	47	65	84
(P216) <u>Museo Internacional de arte</u> <u>Contemporáneo "Castillo"</u> ..	153	168	71	75	64	105

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

0.- telecomunicaciones.....	6.....	0,9%
1.- comida (te,tostadas, leche).....	11.....	1,7%
2.- nada.....	284.....	44,6%
3.- diversión.....	19.....	3,0%
4.- otros.....	35.....	5,5%
5.- servicios (agua, electricidad).....	11.....	1,7%
6.- buen clima.....	40.....	6,3%
7.- precios.....	57.....	8,9%
8.- bebida.....	1.....	0,2%
9.- información.....	22.....	3,5%
10.-lugares, comida, cosas típicas, folklore.	37.....	5,8%
11.-mal estado medio ambiente - construcción.	13.....	2,0%
12.-poca profesionalidad.....	20.....	3,1%
13.-zonas verdes.....	14.....	2,2%
14.-tráfico carreteras.....	16.....	2,5%
15.-masificación, tranquilidad.....	28.....	4,4%
16.-transporte público.....	12.....	1,9%
17.-oferta cultural y deportiva.....	7.....	1,1%
18.-tiendas.....	3.....	0,5%
19.- seguridad ciudadana.....	1.....	0,2%

ESTATUS (status)

0.- Ns/nc.....	44.....	6,9%
1.- clase alta.....	23.....	3,6%
2.- clase media alta.....	93.....	14,6%
3.- clase media media.....	241.....	37,8%
4.- clase media baja.....	187.....	29,4%
5.- clase baja.....	49.....	7,7%

