



Informe

Encuesta Julio – Agosto 2013



ÍNDICE

	Pág.
Presentación	2
Informe de Resultados	3
Situación económica de las empresas	3
Estado de la Zona Comercial	6
Sugerencias para la mejora de su Zona Comercial	9
Valoración de servicios públicos	13
Asociacionismo y Asesoramiento	19
Nuevas tecnologías en la empresa	23
Perfil del empresariado de Lanzarote	27
Ficha técnica	30

PRESENTACIÓN

La encuesta A-Tienda ha sido elaborada por el Área de Comercio del Cabildo de Lanzarote durante los meses de Julio y Agosto de 2013, y su objeto es conocer cual es la realidad de las pequeñas y medianas empresas de la isla (Comercios y Restauración). Abordamos en ella una temática variada que comprende desde la situación económica del establecimiento hasta cuales pueden ser las acciones que los diferentes entes vinculados a él pueden desarrollar para mejorar su situación.

Los aspectos concretos que se analizan son:

- Situación económica del negocio
- Estado de la Zona Comercial
- Sugerencias para la mejora de su Zona Comercial
- Valoración de servicios públicos
- Asociacionismo y Asesoramiento
- Nuevas tecnologías en la empresa
- Perfil del empresario/a de Lanzarote

Son aspectos analizados teniendo en cuenta la Zona Comercial, la relación con el negocio, el grupo de edad y el sexo del entrevistado.

Las Zonas Comerciales en las que hemos trabajado son:

- Arrecife I (Calle Real y alrededores)
- Arrecife II (Altavista, Santa Coloma y Valterra)
- Tías
- Puerto del Carmen
- La Villa de Teguise
- Costa Teguise
- Playa Blanca
- San Bartolomé
- Playa Honda
- Tinajo
- Haría

Informe de resultados

Situación económica de las empresas

1. SITUACIÓN ECONÓMICA DE LAS EMPRESAS

1.1. Antigüedad de las empresas en Lanzarote.

El 43,44% de las empresas entrevistadas tiene una antigüedad de más de 10 años, mientras que el 24,38% de ellas cuenta con entre 1 y 5 años.

Casi el 11% de las visitadas por nuestras encuestadoras son de nueva implantación.

Tabla 1.1.1 ¿Podría indicarme cuál es la antigüedad de su empresa?

Años	%
Menos de 1 año	10,94%
Entre 1 y 5 años	24,38%
Entre 6 y 10 años	21,25%
Más de 10 años	43,44%

- Las empresas más antiguas están ubicadas fundamentalmente en Arrecife (17,99%) y Puerto del Carmen (17,27%).
- Las empresas de reciente implantación están ubicadas fundamentalmente en Playa Blanca (28,57%) y en Puerto del Carmen (20%)

1.2. Situación económica de las empresas en Lanzarote.

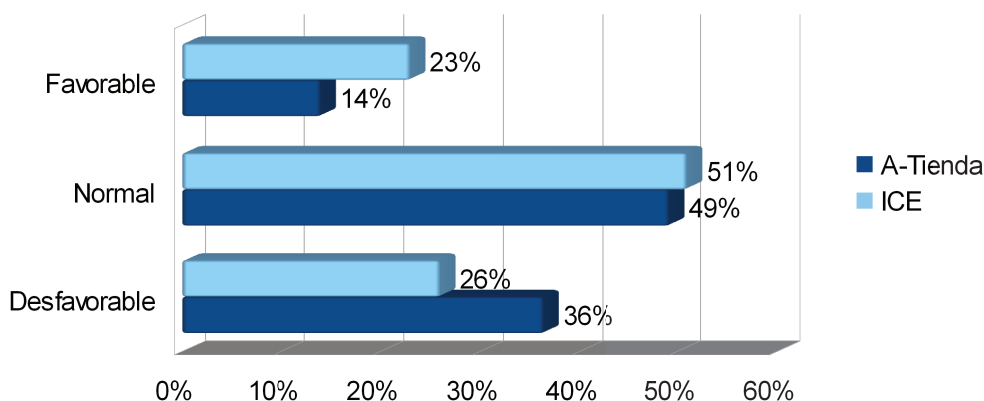
En base a los resultados, la situación económica de las PYMES en Lanzarote es mala, ya que si bien es cierto que el 49,21% de los entrevistados hablan de una situación “Regular”, el resto opina mayoritariamente que la situación de su empresa es “Mala” o “Muy Mala” (36,86%) lo que nos da una valoración de 4,06 puntos sobre 10.

Tabla 1.2.1 ¿Cómo calificaría la situación económica de su empresa?

Opinión	%
Muy Mala	15,56%
Mala	21,27%
Regular	49,21%
Buena	13,02%
Muy Buena	0,95%

Sin duda datos que nos muestran una percepción más pesimista de la que arroja el Índice de confianza empresarial de Canarias (ICE) para la isla de Lanzarote que elabora el ISTAC para el mismo periodo en que tomamos la muestra (Julio – Agosto 2013). Del cual (ICE) debemos apuntar que además de la percepción de comercios y restauración también recoge la de otro tipo de empresas que la encuesta A-Tienda no ha entrevistado.

Gráfico 1.2.1 Cómo calificaría usted la situación económica de su empresa



- Las **empresas más antiguas** son aquellas que manifiestan encontrarse en peor situación económica. En este sentido el 39,71% de las de entre 6 y 10 años de antigüedad y el 34,56% de entre las de más de 10 años de antigüedad, afirman encontrarse en una situación económica Mala o Muy Mala.
- Las **empresas de reciente implantación** (Menos de 1 año de antigüedad) manifiestan un mayor optimismo, siendo el grupo que en mayor proporción eligen la opción de encontrarse en una situación Buena o Muy Buena (30,30%).
- Por **Zonas Comerciales**, Costa Tegui (56,25% Mala o Muy Mala) y Tinajo (47,06% Mala o Muy Mala) son los más pesimistas con la marcha económica de su negocio, mientras que Puerto del Carmen (22,73% Buena o Muy Buena), Playa Honda (16,67% Buena o Muy Buena) y Playa Blanca (16,36% Buena o Muy Buena) son los más optimistas. Aunque estos últimos datos positivos son muy bajos.
- Por **tipos de establecimiento**, y quedándonos solo con aquellos que mayor presencia tienen en la isla (Restauración (restaurantes y bares/caféterías), moda y complementos, comercio mixto, y autoservicio), los que más pesimistas se muestran son los Restaurantes (49,06% Mala o Muy Mala) y el comercio mixto (42,22% Mala o Muy Mala) mientras que los más optimistas son los bares/caféterías (14,21% Buena o Muy Buena).

Estado de la Zona Comercial

2. ATRACTIVO DE SU ZONA COMERCIAL

2.1. Mejor Atractivo de su Zona Comercial

El mayor atractivo de las distintas Zonas Comerciales de la isla presenta una gran variedad de respuestas, aunque como se puede observar en la tabla 2.1.1 podemos extraer algunas conclusiones.

- Podemos agregar los distintos atractivos en tres grupos, teniendo en cuenta **la ubicación** de la Zona Comercial.
 - Aquellos que se encuentran en zonas costeras vinculan el posible éxito de su Zona Comercial con el mar y su paseo marítimo.
 - Aquellas zonas de interior donde se destacan el ser zona de paso y los valores arquitectónicos.
 - Aquellas zonas mas alejados de la concentración poblacional que destacan su tranquilidad y paisaje.
- Solo dos, Arrecife y La Villa de Teguise, destacan como mayores atractivos aspectos relacionados con la gestión municipal, como puedan ser, para ambos casos, el Mercadillo.

Tabla 2.1.1 ¿Cuál cree que es el mejor atractivo de su Zona Comercial?

Z.Comercial	Mejor atractivo	%
Arrecife I	Ubicación (centro de la isla)	39,39%
	Mercadillo	9,09%
Arrecife II	Nada	34%
Tías	Variedad de negocios	27,78%
P.Carmen	La Playa	65%
	La Avenida Marítima	12,50%
La Villa	Casco antiguo	85%
	Mercadillo	13%
C.Teguise	La Playa	25%
	Avenida Marítima	16,67%
P.Blanca	La Playa	29,55%
	Avenida Marítima	25%
S.Bartolomé	Ubicación (centro de la isla)	41,18%
	Zona de paso	17,65%
Playa Honda	La Playa	17,86%
	Avenida Marítima	25%
Tinajo	Tranquilidad	31,25%
Haría	Paisaje	85%

2.2. Peor Atractivo de su Zona Comercial

Son muchas y muy variadas los aspectos que señalan los encuestados a la hora de identificar los peores atractivos de su Zona Comercial aunque en términos generales, y fijándonos en la tabla 2.2.1, podemos destacar lo siguiente:

- La falta de aparcamiento es uno de los grandes problemas que se detectan a la hora de potenciar las distintas Zonas. En este sentido, llega a ser elegido por el 50% de los entrevistados de la Zona Centro de Arrecife o por el 53% de los de Puerto del Carmen.
- Es de destacar el alto porcentaje que llega a alcanzar la falta de imagen en las dos zonas analizadas de Arrecife, vinculadas, si lo desagregamos más, a falta de cuidado arquitectónico, falta de embellecimiento y falta de infraestructuras.
- Por último destacamos la rotundidad con la que las pequeñas y medianas empresas de los municipios de Tinajo y Haría identifican la lejanía como peor aspecto a la hora de potenciar su Zona Comercial.

Tabla 2.2.1 ¿Cuál cree que es el peor atractivo de su Zona Comercial?

Z.Comercial	Peor atractivo	%
Arrecife I	Falta de atractivo en general	47,37%
	Falta de aparcamiento	10,53%
	Horarios comerciales	7,89%
Arrecife II	Mala imagen	30%
	Carreteras en mal estado	11%
	Falta de aparcamiento	11%
Tías	Suciedad	25%
	Falta de aparcamiento	18,75%
P.Carmen	Falta de aparcamiento	53%
	Cambios en la Avenida	12%
La Villa	Carreteras en mal estado	18%
	Demasiada peatonalización	12%
C.Teguiise	Falta de infraestructuras	26%
	Falta de iluminación	11,76%
	Todo incluido	17,65%
P.Blanca	Mucha competencia (Chinos e Indúes)	35,29%
	Todo incluido	9%
S.Bartolomé	Falta de aparcamiento	41,18%
	Poca actividad/Promoción	21%
Playa Honda	Suciedad	29,17%
	Carreteras en mal estado	21%
Tinajo	Sitio pequeño y alejado	50%
Haría	Sitio pequeño y alejado	85%

Sugerencias para la mejora de su Zona Comercial

3. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE SU ZONA COMERCIAL

3.1. Sugerencia para mejorar su Zona Comercial

Con respecto a las sugerencias de cara a mejorar las distintas Zonas Comerciales de la isla son muchas las alternativas planteadas (tabla 3.1.1). Éstas mantienen una estrecha relación con los “peores atractivos” identificados por los encuestados.

Tabla 3.1.1 ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar su Zona Comercial?

Z.Comercial	Sugerencias para mejorar su Z.Com.	%
Arrecife I	Obras para la mejora y conservación	19,05%
	Mas actividades en calles secundarias	16,67%
	Atraer a los cruceristas	11,90%
Arrecife II	Más limpieza	31,25%
	Mejora de carreteras	18,75%
	Mejorar la señalización	12,5%
	Más aparcamientos	12,5%
Tías	Mas eventos	28,57%
	Más parques y zonas de recreo	14,29%
P.Carmen	Más zonas de aparcamientos	50%
	Retomar la antigua circulación de la Av.	22,22%
La Villa	Más promoción	15,79%
	Mejora de la imagen de las tiendas	15,00%
	Atraer a los cruceristas	10,53%
C.Teguiuse	Mejorar la iluminación	20,83%
	Mejora de carreteras	12,5%
	Obras para la mejora y conservación	12,55%
P.Blanca	Más limpieza	13,21%
	Obras para la mejora y conservación	12,55%
	Eliminar el “todo incluido”	10,34%
S.Bartolomé	Más zonas de aparcamientos	61,54%
Playa Honda	Más limpieza	20,69%
	Mejora de carreteras	17,24%
	Control de perros y suciedad	13,23%
Tinajo	Obras para la mejora y conservación	21,43%
	Mejora del control del tráfico	15,34%
	Más actividades	14,29%
Haría	Mas actividades	58,31%

3.2. Actividades que ayudarían a dinamizar su Zona Comercial

Como podemos comprobar en la tabla 3.2.1 las actividades planteadas por los distintos negocios de cara a dinamizar su Zona Comercial se centran en tres propuestas, “Actividades infantiles”, “Actividades musicales” y “Mercados y mercadillos”

- Actividades infantiles: se trata de una propuesta recogida en todas las Zonas Comerciales, aunque no en todas de manera primordial.
Los entrevistados aprecian una relación directa entre actividades infantiles y éxito de convocatoria, así como entre éstas y mayor consumo.
- Actividades musicales: fuertemente representada en todas las Zonas Comerciales.
Asociada, al igual que el resto, a un alto consumo y un alto nivel de permanencia en el lugar de celebración de los asistentes.
- Mercados y mercadillos: representada en todas las Zonas Comerciales.
Muy valorada y no asociada a público específico, sin general.
Actividad donde gran parte de los comercios pueden participar.

Tabla 3.2.1 ¿Qué actividades de dinamización considera que favorecerían la afluencia a su Zona Comercial?

Z.Comercial	Actividades de dinamización	%
Arrecife I	Actividades infantiles	35,29%
	Actividades musicales	17,7%
	Actividades orientadas a extranjeros	11,76%
Arrecife II	Actividades infantiles	41,67%
	Mercados o mercadillos	16,67%
Tías	Actividades infantiles	55,56%
	Mercados o mercadillos	22,22%
	Actividades culturales	11,11%
P.Carmen	Actividades infantiles	45%
	Actividades musicales	20%
	Actividades orientadas a extranjeros	10%
La Villa	Actividades musicales	44,44%
	Actividades de ocio nocturno	15,23%
C.Teguiuse	Actividades musicales	30%
	Mercados o mercadillos	20%
	Actividades infantiles	15%
P.Blanca	Actividades orientadas a extranjeros	21,95%
	Actividades musicales	17,31%
	Mercados o mercadillos	12,20%
S.Bartolomé	Noche en Blanco	33,33%
	Actividades musicales	16,67%
	Actividades infantiles	16,67%
Playa Honda	Actividades culturales	25%
	Actividades infantiles	41%
Tinajo	Mercados o mercadillos	26,31%
	Actividades musicales	16,67%
Haría	Actividades infantiles	24%
	Actividades culturales	19%



3.3. Posibles actuaciones de las Administraciones Públicas.

Se trata de una de las preguntas que mejor reflejan el mal momento que están viviendo muchos de los negocios entrevistados, ya que sus respuestas giran, por regla general, en torno a la demanda de más ayuda por parte de las administraciones públicas, la rebaja de la presión fiscal y la potenciación de la promoción.

Tabla 3.3.1 ¿Qué cree que pueden hacer las administraciones públicas para contribuir a la mejora de su Zona Comercial?

Z.Comercial	Actividades Administraciones públicas	%
Arrecife I	Más ayudas a los comerciantes	22,86%
	La administración más cerca del comercio	11,43%
	Más promoción	8,57%
Arrecife II	Más ayudas a los comerciantes	38,46%
	Mejora de la infraestructura	21,31%
	Menos presión fiscal	15,38%
Tías	Más ayudas a los comerciantes	25%
	Mejora de la infraestructura	18,31%
	Menos presión fiscal	15,31%
P.Carmen	Más ayudas a los comerciantes	22,58%
	Mejora de la infraestructura	13,35%
	Menos presión fiscal	12,21%
La Villa	Más promoción	33,33%
	Más inversiones	13,34%
	Más ayudas a los comerciantes	13,31%
C.Teguiise	Hacer algo. No hacen nada	36,92%
	Menos presión fiscal	11,54%
	Buscar el aumentar la calidad turística	11,54%
P.Blanca	Menos presión fiscal	23,89%
	Más inspecciones	10,31%
	Más subvenciones	10%
S.Bartolomé	Menos presión fiscal	26,67%
	Más promoción	20%
	Habilitar más aparcamientos	13,33%
Playa Honda	Más ayudas a los comerciantes	23%
	Menos burocracia	20%
	Menos presión fiscal	13%
Tinajo	Más promoción	33%
	Menos presión fiscal	20%
Haría	Más ayudas a los comerciantes	31,32%
	Más promoción	13,31%

Valoración de servicios públicos

4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

4.1. Servicios públicos

La valoración de la Administración Pública en relación al desarrollo de la actividad comercial ha sido otro de los puntos en los que hemos querido centrarnos.

Tabla 4.1.1 Colaboración público-privado

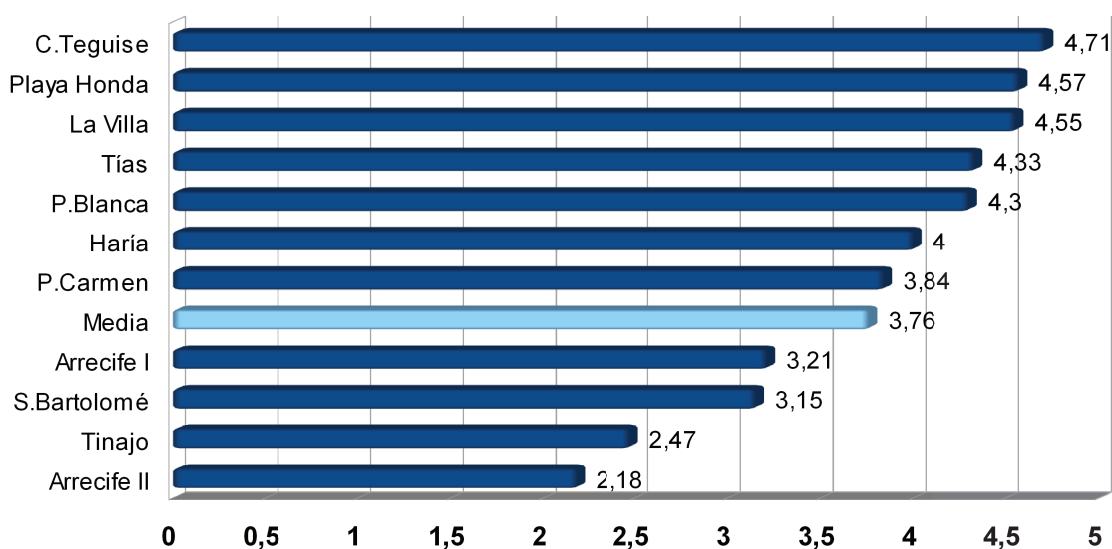


Tabla 4.1.2 Horarios comerciales

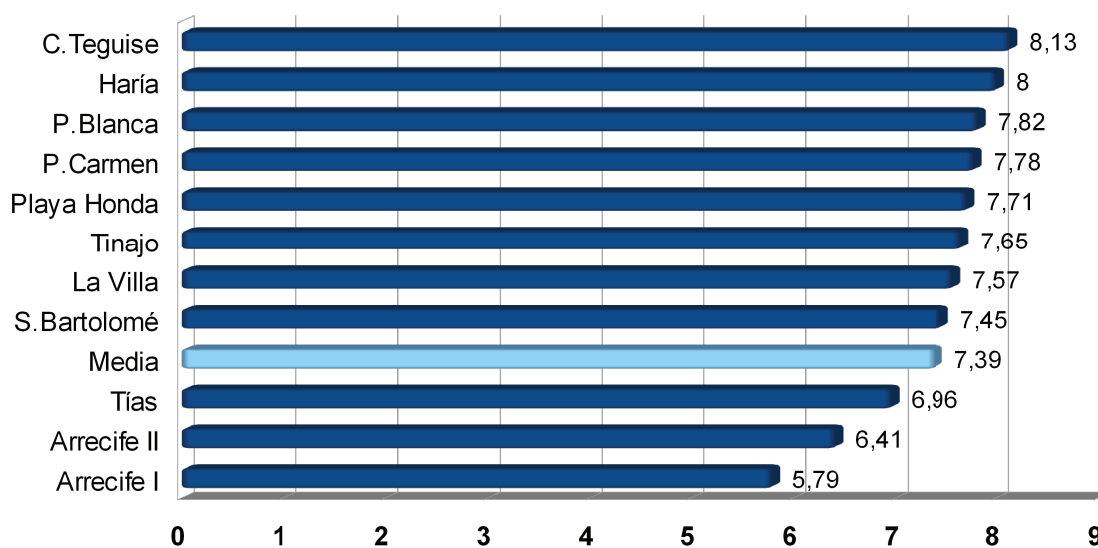


Tabla 4.1.3 Accesibilidad

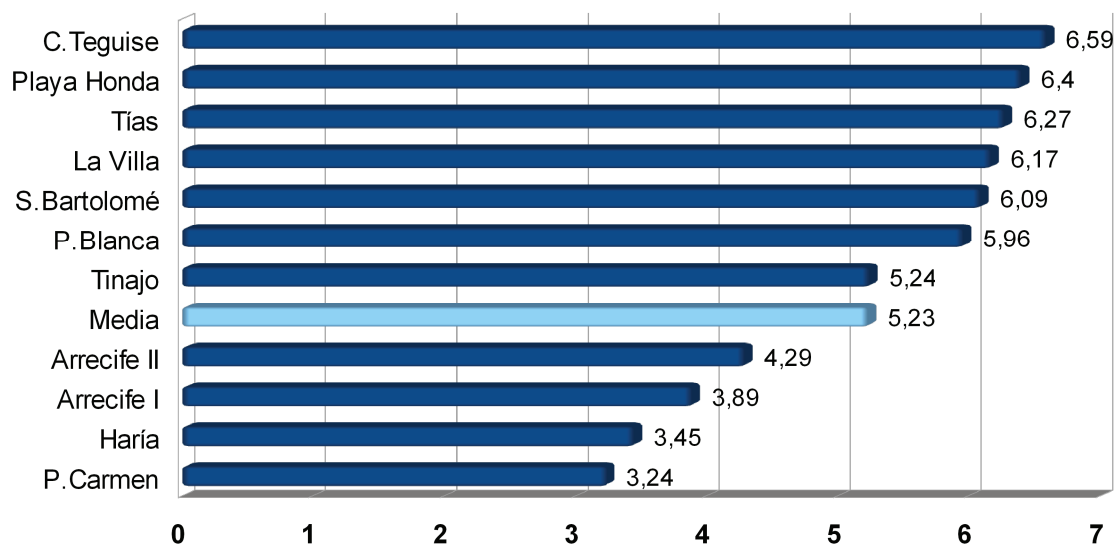


Tabla 4.1.4 Señalización de su Zona Comercial

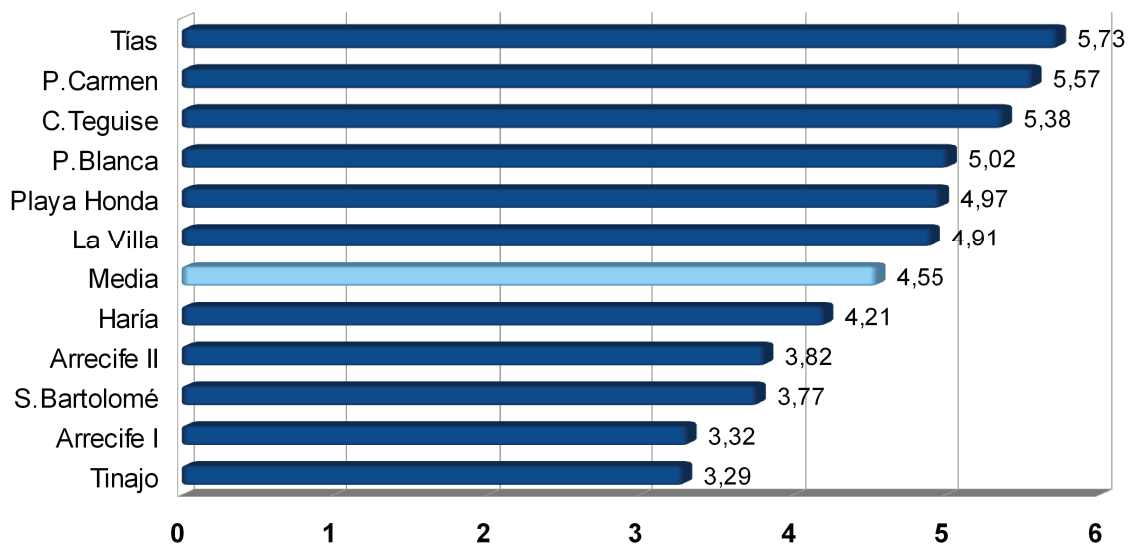


Tabla 4.1.5 Decoración de su Zona Comercial

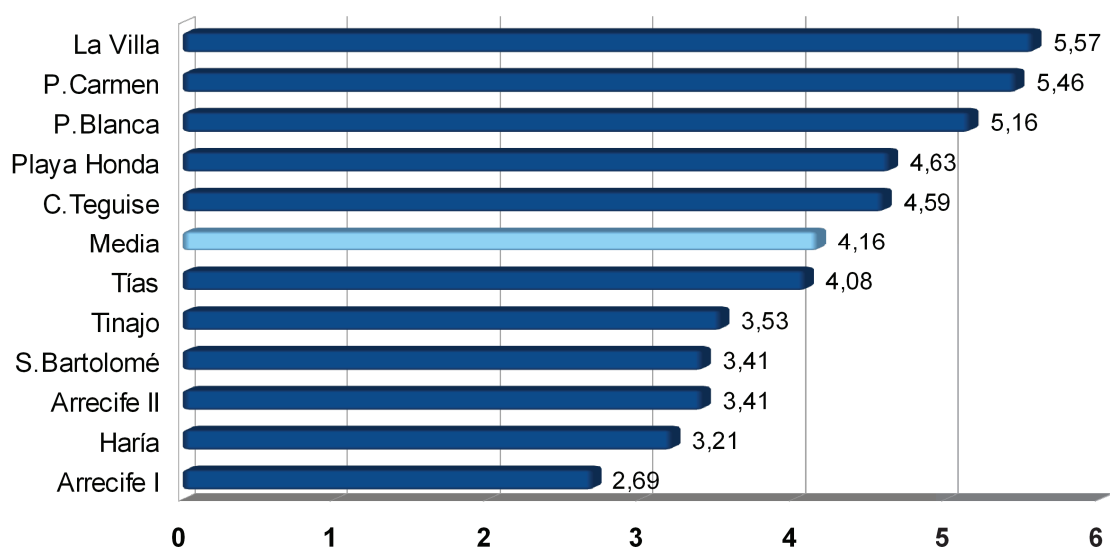


Tabla 4.1.6 Limpieza de su Zona Comercial

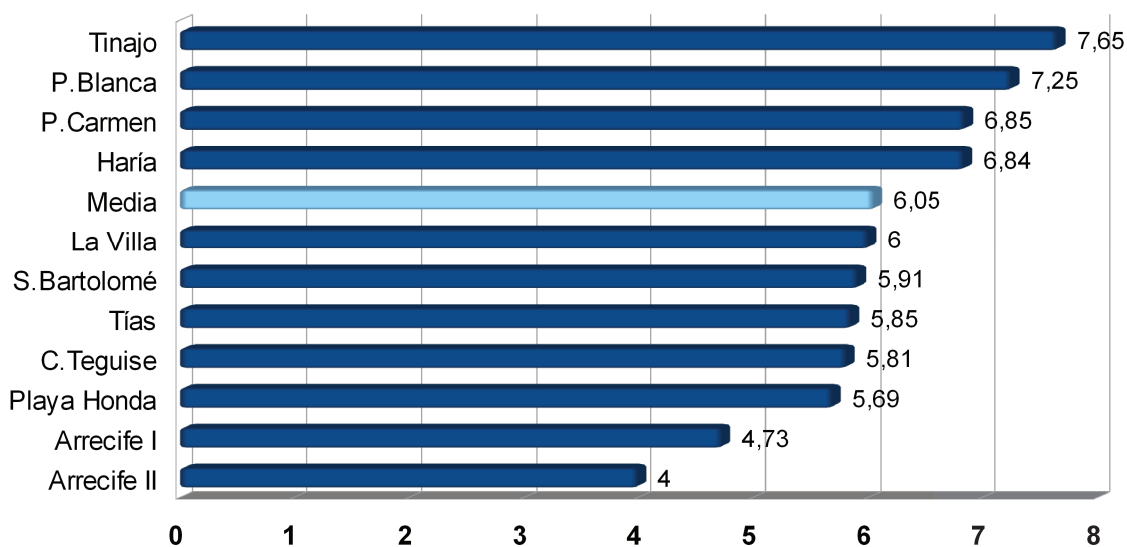


Tabla 4.1.7 Implicación de las Adm. ante la resolución de problemas que le afectan

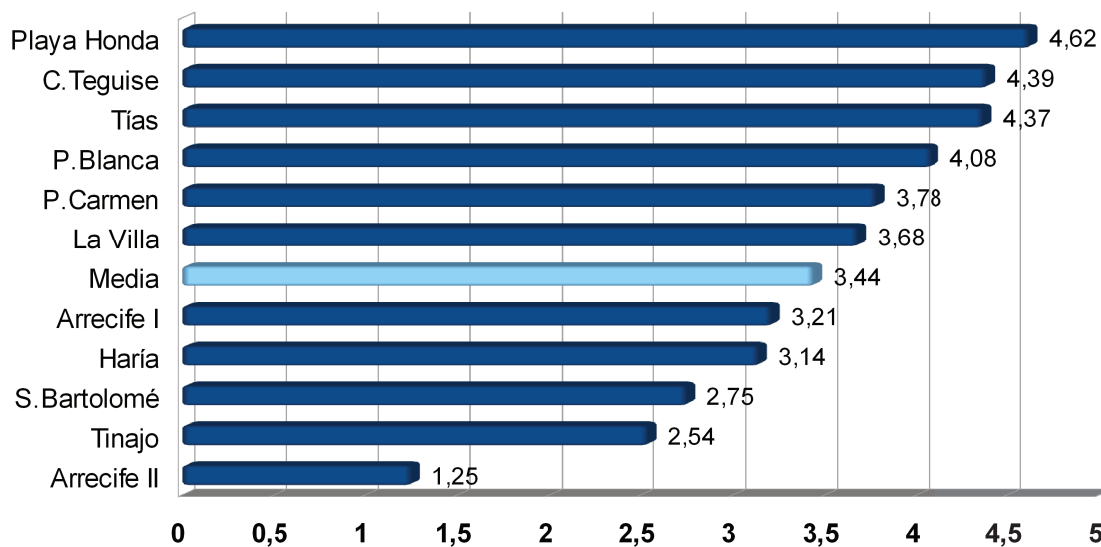


Tabla 4.1.8 Ocio complementario

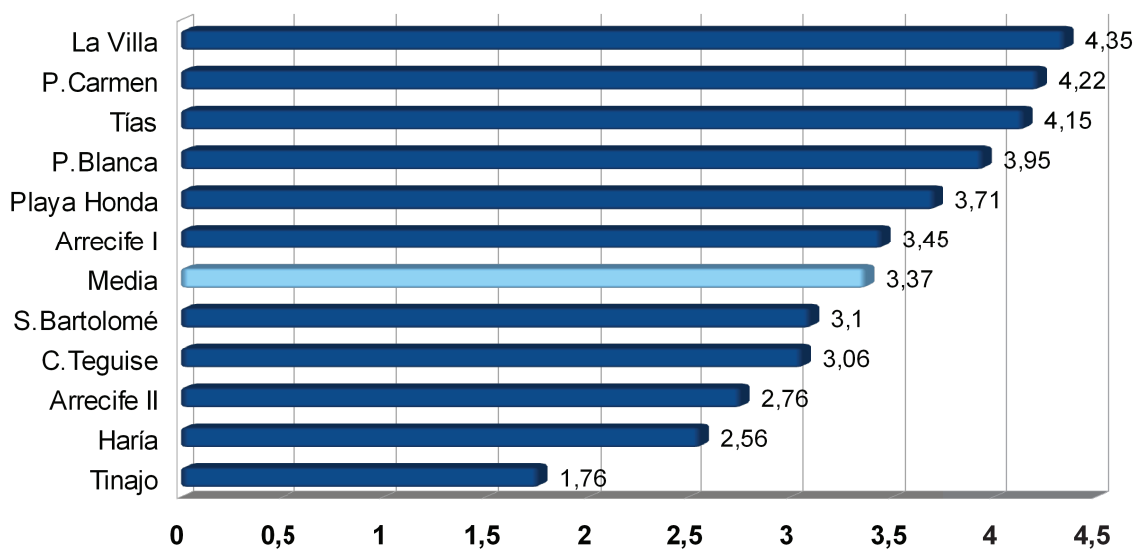
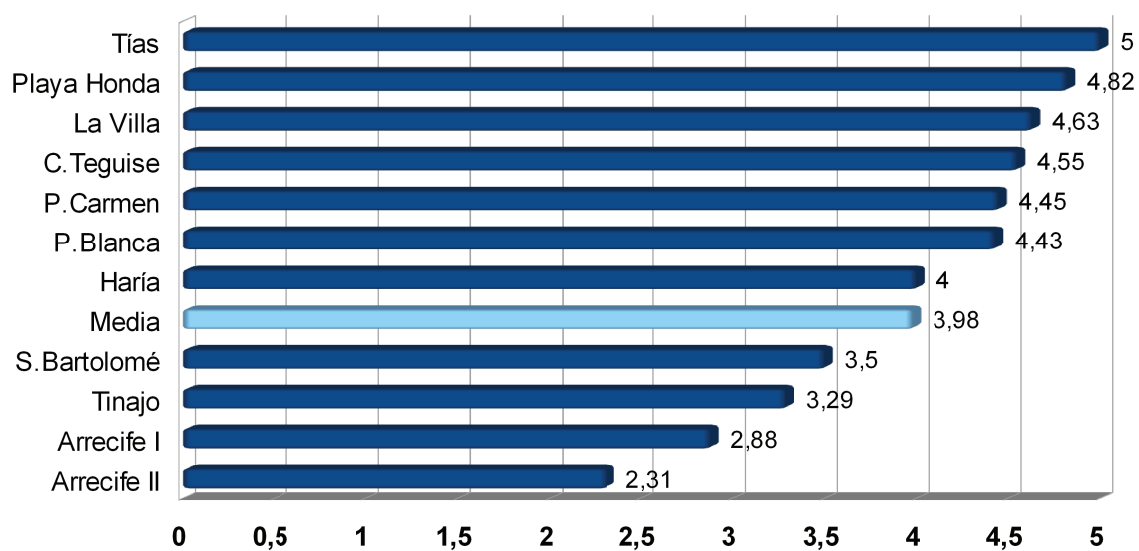


Tabla 4.1.9 Atención de la Administración ante quejas y sugerencias



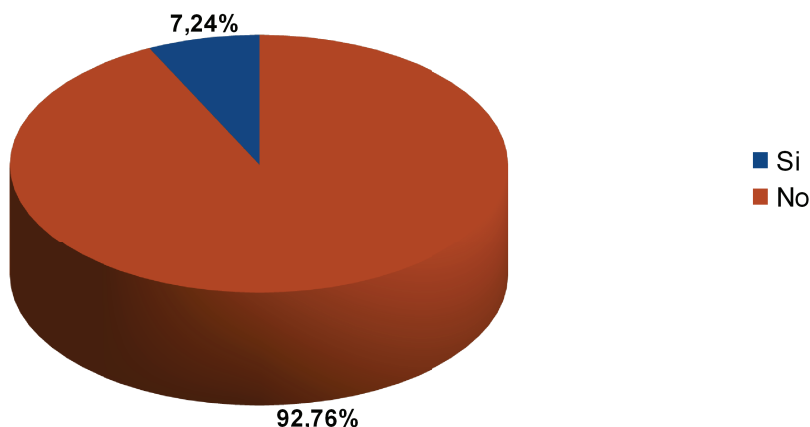
Asociacionismo y asesoramiento

5. ASOCIACIONISMO Y ASESORAMIENTO

5.1. Asociacionismo

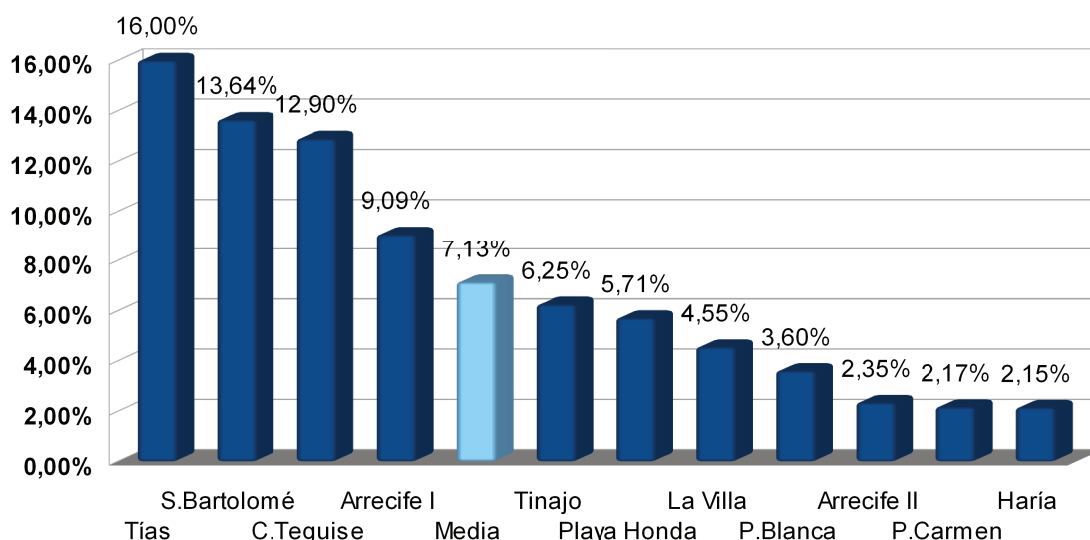
- El nivel de asociacionismo de las empresas de Lanzarote es muy bajo. Solo un 7,24% de ellas manifiestan estar vinculadas a alguna asociación.

Gráfico 5.1.1 ¿Pertenece esta empresa a alguna asociación?



- Por municipios, Tías, con un 16% es la Zona Comercial que mayor índice de asociacionismo presenta, conjuntamente con San Bartolomé con 13.64%, siendo Arrecife II (2,35%), Puerto del Carmen (2,17%) y Haría (2,15%) los que menos nivel de asociacionismo tienen.

Gráfico 5.1.2 Empresas que si pertenecen a alguna asociación



- Sobre los motivos que justifican el que no pertenezcan a ninguna asociación destacan tres que se reparten el total de las respuestas en la proporción que indica la tabla 5.1.1

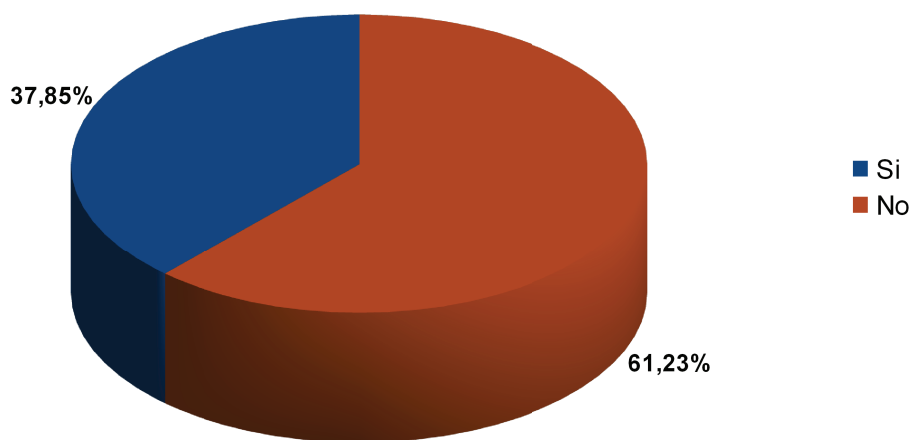
Tabla 5.1.1 ¿Por que motivo no forma parte de ninguna asociación?

Motivo	%
"Nunca me lo he planteado"	36,96%
"Nunca me lo han ofrecido"	30,43%
"No solucionan nada"	32,61%

5.2. Asesoramiento

- El 37,85% de los entrevistados se manifiesta favorable a recibir algún tipo de asesoramiento, mientras que el 61,23% restante no.

Gráfico 5.2.1 ¿Le gustaría recibir algún tipo de asesoramiento?



- El 37,76% de los que se manifiestan favorables a recibir algún tipo de asesoramiento se decantan por "Técnicas de venta" como tema a tratar, así como el 22,45% prefiere abordar temas de "Control y manejo del negocio" o el 13,27% sobre "Atención al cliente"
- Otros, como "Atraer clientes", "Idiomas", "Organización de eventos" y "Asociacionismo" también están presentes aunque con menor incidencia.

Tabla 5.2.1. ¿Sobre qué le gustaría recibir asesoramiento?

¿Sobre que?	%
Técnicas de venta	37,76%
Control y manejo del negocio	22,45%
Atención al cliente	13,27%
Atraer clientes	9,18%
Idiomas	9,18%
Organización de Eventos	5,10%
Asociacionismo	3,06%

Nuevas tecnologías en la empresa

6.1. Nuevas tecnologías en la empresa

- El 67,28% de las empresas cuenta con Ordenador.
- El 62,77% de las empresas entrevistadas cuenta con conexión a Internet, mientras que el restante 37,23% no.

Gráfico 6.1.1 ¿Cuenta su empresa con Ordenador?

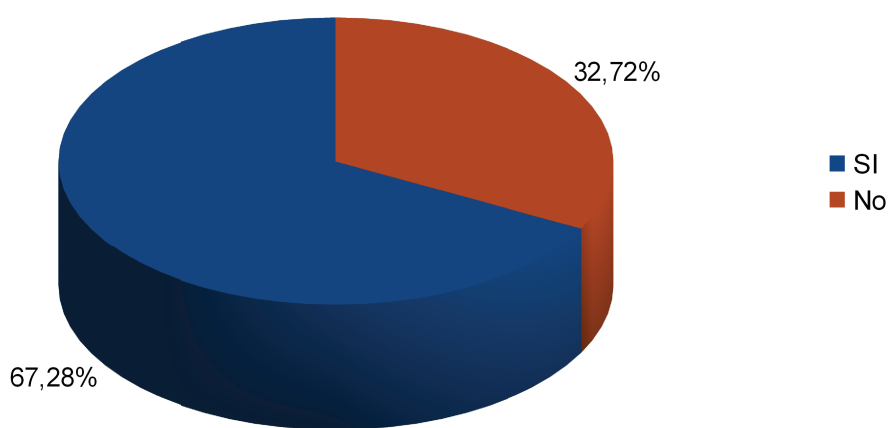
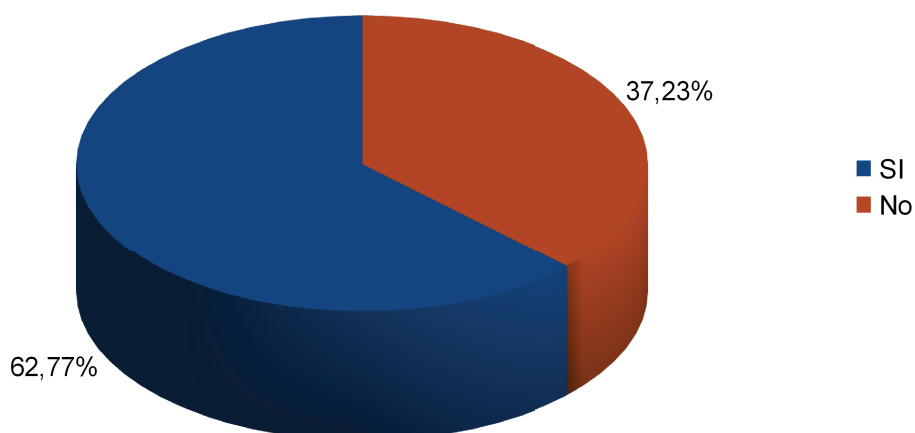


Gráfico 6.1.2 ¿Cuenta su empresa con conexión a Internet?



Se evidencia un escaso uso del potencial de la red:

- Solo el 20,31% de las empresas de la isla cuenta con página Web
- El 31,56% de las empresas en la isla hace uso de las Redes sociales para promocionar su negocio y de ellos la mayoría, el 85,13% se decanta por Facebook, mientras que el Twitter es utilizado por el 12,87%.

Gráfico 6.1.3 ¿Cuenta su empresa con página Web?

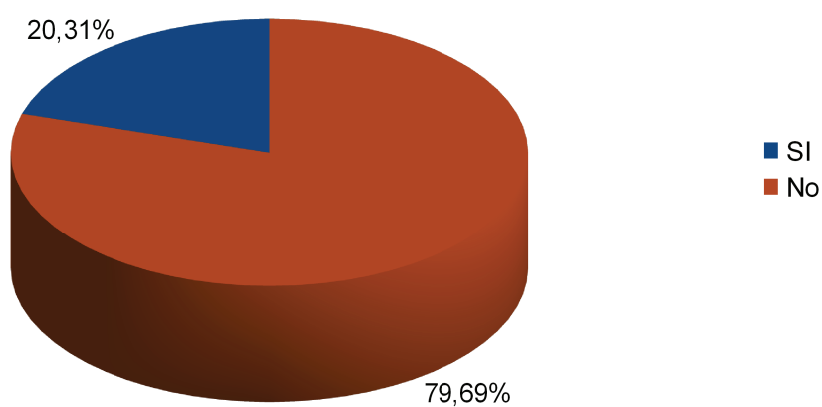


Gráfico 6.1.4 ¿Utiliza las Redes Sociales para promocionar su negocio?

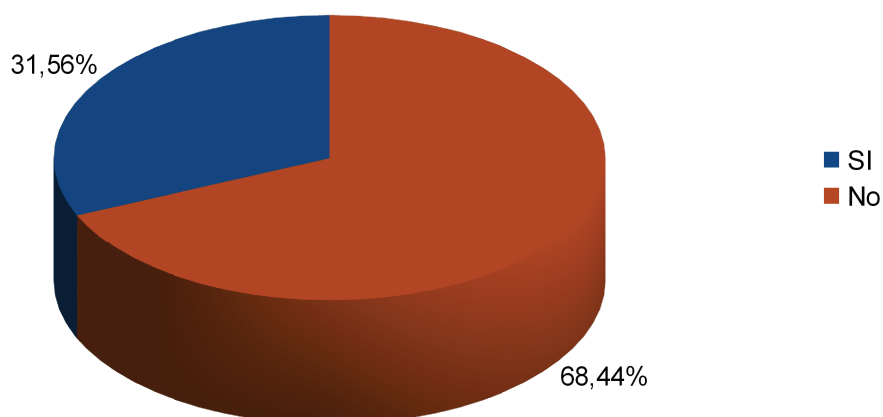
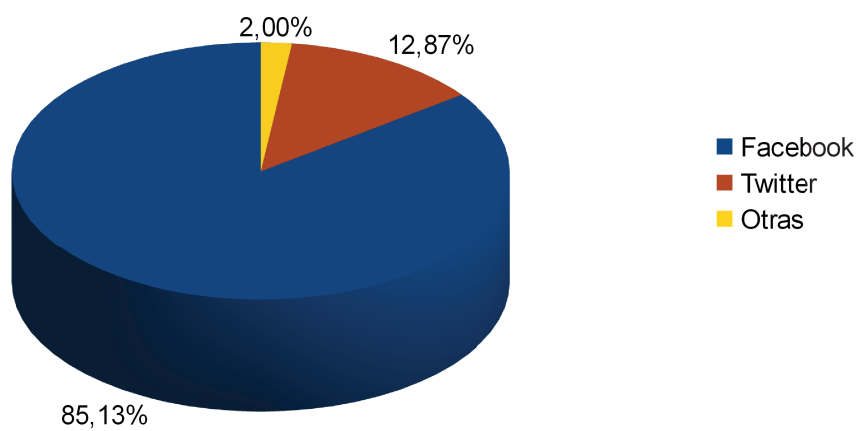


Gráfico 6.1.5 ¿Qué Redes Sociales utiliza?



Perfil del empresariado de Lanzarote

7.1 Perfil del empresario de Lanzarote

- El 53.54% de los entrevistados durante del desarrollo de la campaña A-Tienda son propietarios mientras que el resto, el 46.46%, son empleados
- Si bien es cierto que dentro del grupo de propietario/as son los hombres los que ostentan la mayoría, el grupo de empleado/as está fuertemente ocupado por mujeres (69,54%)
- El perfil del Empresario de la isla se encuentra ligeramente masculinizado, ya que poco más de la mitad de los que se definieron como propietarios son hombres (52,30%) aunque seguido muy de cerca por las mujeres (47,70%)
- Estos empresario/as se concentran en la franja de edad que va de los 30 a los 64 años. Destacando los de entre 45 y 64 años que comprenden el 48,3% del total

Tabla 7.1.1 Propietario/a o Empleado del comercio

Condición	%
Propietario/a	53,54%
Empleado/a	46,46%

Gráfico 7.1.1 Propietario/a y Empleado/a por sexo

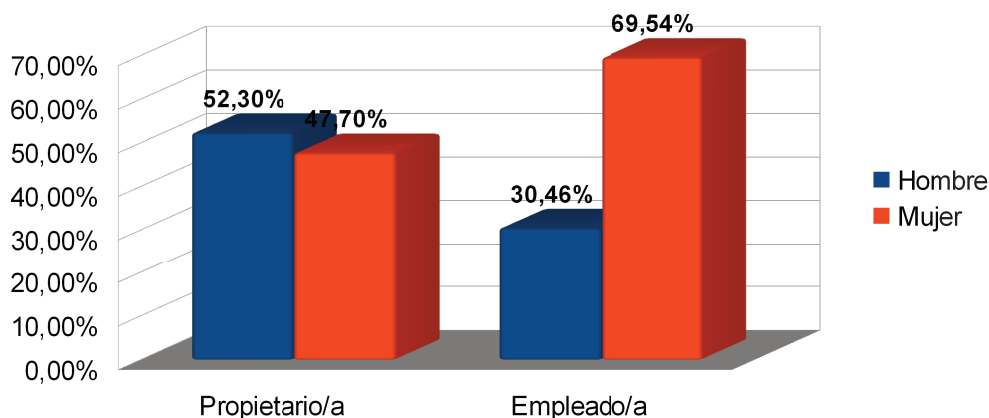
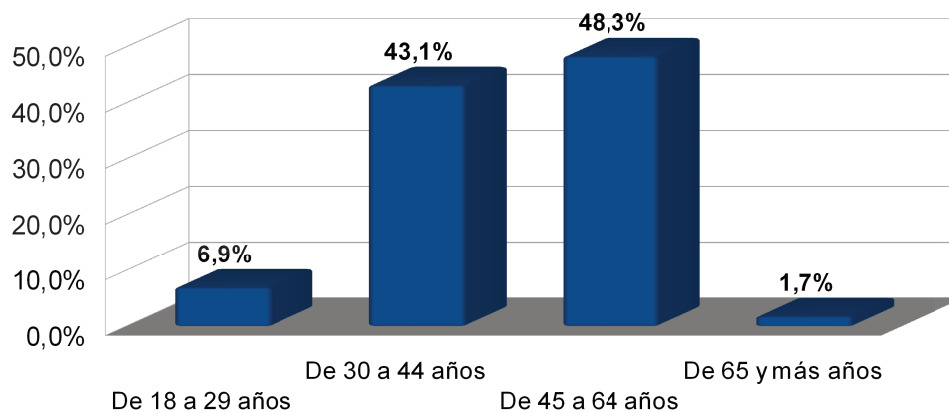


Gráfico 7.1.2 Edad del propietario/a



Ficha Técnica

- **Universo**

Comercios y restauración (Restaurantes, bares y cafeterías) de la isla de Lanzarote

- **Procedimiento de entrevista**

Entrevista presencial en comercios y restauración sobre cuestionario estructurado

- **Fecha de trabajo de campo**

Entre el 1 de Julio y el 2 de Agosto del 2013

- **Número de entrevistas y margen de error**

Se han realizado un total de 325 encuestas. El error de muestra máximo para datos generales es de $\pm 5,2$ % para el ámbito de la isla, con un nivel de confianza del 95% y para $p/q = 50/50$

- **Procedimiento de muestreo:**

Aleatorio simple. Selección aleatoria de los establecimientos a entrevistar

- **Realización del trabajo de campo**

Consejería de Industria, Comercio, Consumo y Energía del Cabildo de Lanzarote

- **Realización**

Área de Comercio del Cabildo de Lanzarote

Tabla 8.1.1 Distribución de la muestra

Zona Comercial	Entrevistas
P. Blanca	54
P. Carmen	46
Arrecife I	45
Playa Honda	36
C. Tegui	32
Tías	26
La Villa	23
San Bartolomé	22
Arrecife II	17
Tinajo	17
Haría	7
TOTAL	325

