

ENCUESTA A VISITANTES

CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO

Diciembre 1999

Autor: Miguel Ángel Martín Rosa
Licenciado en CC.PP. y Sociología

ÍNDICE

	<i>Página</i>
PRESENTACIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA	5
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	7
INFORME DE LOS RESULTADOS	
1.- La visita a los centros	10
2.- Fuente de información	14
3.- Grado de información sobre el centro antes de la visita	17
4.- Motivo de visita	19
5.- Forma de visita	21
6.- Duración de la visita y opinión sobre la duración	23
7.- Valoración de aspectos de los centros	25
8.- Servicio de bar/restaurante	35
9.- Servicio de tienda	46
10.- Folleto informativo	54
11.- Valoración de la visita realizada al centro	58
12.- Sugerencias para mejorar la visita	60

PRESENTACIÓN

La *Encuesta a visitantes de los Centros de Arte, Cultura y Turismo (CACT)* ha sido realizada en el mes de diciembre de 1999 y tiene por objeto conocer la opinión y la percepción de los visitantes de los siete Centros (Jameos del Agua, Montañas del Fuego, Mirador del Río, Jardín de Cactus, Cueva de Los Verdes, Casa Museo del Campesino y M.I.A.C. Castillo de San José) sobre una serie de temas relacionados con aspectos de la visita.

Este objetivo genérico se concreta en:

- *Análisis de las características sociológicas de los visitantes (procedencia, sexo, edad, etc.)*
- *Fuentes de información utilizadas para proceder a la visita y motivo de la misma.*
- *Forma y organización de la visita.*
- *Valoración de aspectos y servicios de cada centro.*
- *Valoración genérica de la visita.*
- *Utilización de servicios complementarios y valoración de los mismos.*
- *Y, por último, se recogen indicaciones y sugerencias de los visitantes.*

FICHA TÉCNICA

- **Universo:** visitantes de los Centros de Arte, Cultura y Turismo. Diciembre 1999.
- **Tamaño de la muestra:** 1.023 entrevistas.
- **Error muestral:** ± 3.1 % para un nivel de confianza del 95 % y de probabilidades ($p=q=50$).
- **Tipo de muestreo:** estratificado, representativo por centro, franja horaria, organización de la visita (agencia o libre) y sexo (50 % varones y 50 % mujeres).
- **Procedimiento de muestreo:** Selección aleatoria de los entrevistados tomando como referencia las cuotas anteriores.
- **Tipo de entrevista:** personal, mediante cuestionario estructurado, cuya duración fue de 13/15 minutos.
- **Fecha de realización del trabajo de campo:** del 12 al 24 de diciembre de 1999.
- **Realización y dirección:** Miguel Ángel Martín Rosa. Colegiado nº 3.345 del Ilustre Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

CENTRO	ENTREVISTAS	%
Jameos del Agua	245	23.9
Montañas del Fuego	327	31.9
Cueva de Los Verdes	136	13.3
Mirador del Río	135	13.3
Monumento al Campesino	45	4.4
Castillo de San José	35	3.4
Jardín de Cactus	100	9.8
TOTAL	1.023	100.0

HORARIO	ENTREVISTAS	%
9h.- 10h.	59	5.8
10h. - 11h.	185	18.1
11h. - 12h.	210	20.5
12h. - 13h.	162	15.8
13h. - 14h .	119	11.6
14h. - 15h.	115	11.2
15h. - 16h .	97	9.5
16h. - 17h.	53	5.2
17h. - 18h.	18	1.8
18h. - 19h.	5	0.5
TOTAL	1.023	100.0

A efectos de análisis se han reagrupado los horarios en las siguientes franjas:

HORARIO	ENTREVISTAS	%
Antes 11h.	244	23.8
Entre 11h. y 13h.	372	36.4
Entre 13h. y 15h.	234	22.9
Después 15h.	173	16.9
TOTAL	1.023	100.0

ORGANIZACIÓN VISITA	ENTREVISTAS	%
Agencia de viajes	231	22.6
Libre (iniciativa propia)	792	77.4
TOTAL	1.023	100.0

SEXO	ENTREVISTAS	%
Varón	539	52.7
Mujer	484	47.3
TOTAL	1.023	100.0

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

PROCEDENCIA	ENTREVISTAS	%	% Afluencia a Lanzarote ¹ Diciembre 1999
Británicos	359	35.1	45.8
Alemanes	256	25.0	23.0
Escandinavos ²	93	9.1	14.0
Españoles	149	14.6	2.3
Otros ³	162	15.8	14.9
NS/NC	4	0.4	-
TOTAL	1.023	100.0	100.0

Si se comparan los porcentajes de visita a los CACT según nacionalidad con los de afluencia turística a Lanzarote en el mes de diciembre de 1999, se observa que son los españoles quienes más interés muestran por los centros.

Los alemanes y los procedentes de los países englobados en la categoría *Otros* guardan una proporción similar entre afluencia a la isla y visita a los centros.

En cambio, los escandinavos, y sobre todo los británicos, muestran un interés más bajo en visitar los Centros de Arte, Cultura y Turismo.

¹ FUENTE: Oficina de Turismo Interior. Cabildo de Lanzarote: «*Datos de afluencia turística a Lanzarote, 1999*». (NOTA: El porcentaje de turistas españoles aparece subestimado, ya que esta fuente sólo registra los turistas que se desplazan a la isla en vuelo no regular).

² Suecos, Daneses, Noruegos y Finlandeses.

³ Austríacos, Belgas, Franceses, Holandeses, Irlandeses, Italianos, Suizos y Otros (Estadounidenses, Argentinos, Canadienses, Rusos y Japoneses).

EDAD	ENTREVISTAS	%
Menos de 18 años	36	3.3
Entre 18 y 34 años	317	31.0
Entre 35 y 49 años	415	40.6
Entre 50 y 65 años	186	18.2
Más de 65 años	54	5.4
NS/NC	15	1.5
TOTAL	1.023	100.0

INFORME DE LOS RESULTADOS

1.- LA VISITA A LOS CENTROS

En primer lugar, y antes de proceder a analizar todas las variables e *items* incluidos en el cuestionario del Estudio, se expondrá el promedio de centros que se visita y los motivos de no visita por aquellos que deciden no hacerlo.

Así se obtiene que **el usuario de los CACT visita un promedio de 4,6 centros**, siendo las Montañas del Fuego y Jameos del Agua los dos centros que registran mayor afluencia, mientras que los centros menos visitados son el MIAC Castillo de San José y la Casa Museo del Campesino.

Los visitantes de nacionalidad española obtienen un promedio más alto que el resto, con 5,5 centros visitados. Los británicos sólo acuden como media a 4,4 centros de los siete existentes en la red.

Aquellos que organizan su visita a los centros mediante una agencia suelen asistir a cuatro centros durante su estancia en la isla. Los que lo hacen por libre (o iniciativa propia) incrementan su promedio hasta 4,4.

1.2.- Motivos por los que no se visita los centros

Para recoger esta información, se solicitó a los entrevistados que indicarán si durante su actual viaje a la isla habían visitado (o tenían intención de hacerlo) cada uno de los CACT. Los resultados obtenidos son los siguientes.

Tabla 1.2.1.- *Visita (o intención de visitar) los CACT*

	Sí	No	NS/NC
Montañas	90.4	5.1	4.4
Jameos	85.4	9.2	5.2
Cueva	73.3	16.7	9.9
Mirador	67.4	19.6	12.9
Jardín	61.8	26.1	12.0
Monumento	43.1	35.5	21.3
Castillo	37.4	41.0	21.5

Una vez expuesta la tabla anterior, se pasa ahora a analizar los motivos de aquellos que no han visitado (o no tienen intención de hacerlo) cada uno de los centros durante su actual estancia en la isla.

MOTIVOS DE NO VISITA A LOS CACT

Montañas del Fuego (porcentaje de no visita = 5.1 %)

MOTIVO DE NO VISITA	%
Falta de tiempo	41.5
Falta de interés	13.2
Falta de información	13.2
Ya visitado en otra ocasión	11.3
Impedimento ⁴	1.8
NS/NC	18.8

⁴ Personas de movilidad reducida o con niños.

Jameos del Agua (porcentaje de no visita = 9.2 %)

MOTIVO DE NO VISITA	%
Falta de tiempo	24.2
Falta de información	17.8
Falta de interés	14.7
Ya visitado en otra ocasión	4.2
Impedimento	4.2
Falta de transporte	3.1
No incluido en <i>tour</i>	2.1
NS/NC	29.4

Cueva de Los Verdes (porcentaje de no visita = 16.7 %)

MOTIVO DE NO VISITA	%
Falta de tiempo	36.8
Falta de información	18.7
Falta de interés	14.6
Impedimento	4.6
No incluido en <i>tour</i>	4.0
Ya visitado en otra ocasión	3.5
Caro	0.5
NS/NC	16.9

Mirador del Río (porcentaje de no visita = 19.6 %)

MOTIVO DE NO VISITA	%
Falta de tiempo	32.8
Falta de información	16.4
No incluido en <i>tour</i>	13.4
Falta de interés	13.4
Ya visitado en otra ocasión	3.9
Caro	0.5
Impedimento	0.5
NS/NC	18.9

Jardín de Cactus (porcentaje de no visita = 26.1 %)

MOTIVO DE NO VISITA	%
Falta de interés	37.0
Falta de tiempo	24.7
Falta de información	16.8
No incluido en <i>tour</i>	6.7
Ya visitado en otra ocasión	4.4
Impedimento	0.7
Caro	0.3
NS/NC ⁵	8.9

Casa Museo del Campesino (porcentaje de no visita = 35.5 %)

MOTIVO DE NO VISITA	%
Falta de información	39.2
Falta de tiempo	21.1
Falta de interés	17.0
No incluido en <i>tour</i>	8.2
Ya visitado en otra ocasión	2.2
Impedimento	0.5
NS/NC	11.5

M.I.A.C. Castillo de San José (porcentaje de no visita = 41 %)

MOTIVO DE NO VISITA	%
Falta de información	40.4
Falta de tiempo	22.8
Falta de interés	18.8
No incluido en <i>tour</i>	6.1
Ya visitado en otra ocasión	1.4
Impedimento	0.7
NS/NC	9.5

⁵ Algunos entrevistados señalan que no tienen intención de visitar el Jardín de Cactus porque ya han visto algo parecido en la isla de Tenerife.

2.- FUENTE DE INFORMACIÓN

Se analiza en este título la fuente de información utilizada por el visitante para conocer los Centros de Arte, Cultura y Turismo.

Tabla 2.1.- *Fuente de información*

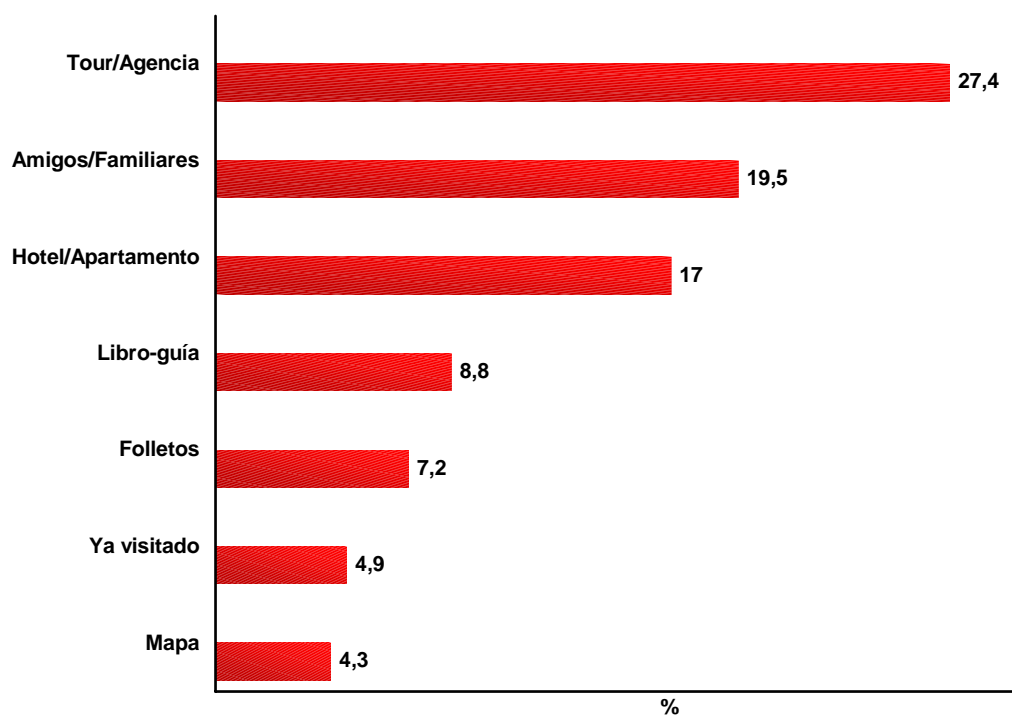
FUENTE DE INFORMACIÓN	%
Información de <i>tour</i> agencia	27.4
Amigos o familiares	19.5
Información en Hotel/Apartamento	17.0
Libro-guía	8.8
Folletos	7.2
Ya visitado en otra ocasión	4.9
Mapa	4.3
Otras ⁶	10.6

La información facilitada por la **agencia de viajes** es la principal referencia a la hora de proceder a la visita a los CACT, especialmente a la Cueva de Los Verdes, Jameos del Agua y Jardín de Cactus. Los turistas escandinavos y británicos y, por supuesto los que acceden a los centros mediante *tour*, son quienes más utilizan las agencias.

La **recomendación de amigos o familiares** constituye el segundo factor en importancia para acceder a los centros, sobre todo a las Montañas del Fuego. Los turistas españoles que visitan los CACT por iniciativa propia son los que más hacen uso de esta fuente. Si se tiene en cuenta la variable edad, resulta curioso observar como la recomendación de amigos o familiares disminuye a medida que el entrevistado es de mayor edad.

⁶ Casualidad-Pasaba por allí (2.7 %); Información en coche de alquiler (2 %); Medios (TV/Internet) (1.1 %); Información en lugar de origen (1 %); Información en la isla (0.7 %); Oficina de turismo (0.3 %) y Sin especificar (2.7 %).

Gráfico 2.1.- Principales fuentes de información



También constituye un factor de gran relevancia la **información obtenida en el hotel** o lugar de alojamiento. Los englobados en la procedencia de *Otros*⁷ son quienes más usan este recurso.

Obtiene un porcentaje más bajo, pero relevante, la información contenida en las **guías** en formato de libro que se editan sobre la isla. Su utilización, bastante alta entre los visitantes de procedencia alemana, se incrementa con la edad, y constituye un buen estímulo para proceder a la visita del Mirador del Río, del Monumento al Campesino y de la Cueva de Los Verdes.

Los **folletos** publicitarios son utilizados por un 7.2 % de los visitantes y constituye la principal fuente de información para proceder a la visita del M.I.A.C. Castillo de San José.

⁷ Austríacos, Belgas, Franceses, Holandeses, Irlandeses, Italianos, Suizos y Otros (Estadounidenses, Argentinos, Canadienses, Rusos y Japoneses).

Para finalizar este título se expone una tabla síntesis de las fuentes informativas según los distintos centros.

Tabla 2.2.- Fuente de información según centro

	Hotel	Amigo/ Familiar	Agencia	Ya visitado	Libro- guía	Folleto	Mapa	Otros
	17.0	19.5	27.4	4.9	8.8	7.2	4.3	10.6
Jameos	24.0	14.2	33.0	6.1	8.5	4.0	2.4	7.3
Montañas	17.1	26.6	26.3	4.5	6.4	6.1	0.9	11.9
Cueva	16.8	23.5	34.5	3.6	11.7	4.4	1.4	3.6
Mirador	11.8	12.5	23.7	4.4	17.0	4.4	17.7	8.1
Monumento	17.7	13.3	0.0	11.1	13.3	4.4	6.6	33.3
Castillo	5.7	8.5	11.4	2.8	2.8	40.0	8.5	20.0
Jardín	10.0	20.0	31.0	4.0	2.0	16.0	3.0	14.0

3.- GRADO DE INFORMACIÓN SOBRE EL CENTRO ANTES DE LA VISITA

En el capítulo anterior se expuso la fuente de información utilizada para acceder a los centros. Se trata de analizar ahora el grado de información (*bastante, alguna, muy poca o ninguna*) del usuario sobre las características y los contenidos del centro antes de proceder a su visita.

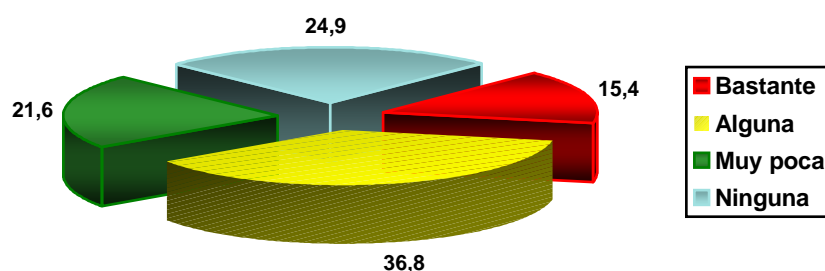
Para facilitar la lectura de los resultados se ha confeccionado un índice numérico cuya interpretación es la siguiente:

INFORMACIÓN	PUNTUACIÓN
Bastante	7,5 - 10
Alguna	5 - 7,5
Muy poca	2,5 - 5
Ninguna	0 - 2,5

Tabla 3.1.- *Grado de información sobre el centro antes de proceder a la visita*

GRADO DE INFORMACIÓN	%
Bastante	15.4
Alguna	36.8
Muy poca	21.6
Ninguna	24.9
NS/NC	1.1
PUNTUACIÓN	4,7

En general el visitante tiene muy poca información antes de acceder al centro. Se tiene alguna información en el caso de las Montañas del Fuego y Jameos del Agua, pero para el resto de los centros la información es escasa.

Gráfico 3.1.- *Grado de información antes de proceder a la visita*

Según la procedencia de los visitantes, son los alemanes y los españoles quienes poseen más información previa. En cambio, los británicos apenas manejan alguna información antes de la visita.

Los visitantes de mayor edad (más de 65 años) son los que manifiestan un nivel de conocimiento más alto en el momento previo de acceder a los centros.

Para concluir, se expone el grado de información previa para cada uno de los centros.

Tabla 3.1.- *Grado de información antes de proceder a la visita según centro*

	Bastante 15,4	Alguna 36,8	Poca 21,6	Ninguna 24,9	NS/NC 1,1	PUNTUACIÓN 4,7
Jameos	18,7	42,4	15,5	22,8	0,4	5,2
Montañas	17,4	41,2	24,1	14,6	2,4	5,4
Cueva	10,2	37,5	30,8	21,3	0,0	4,5
Mirador	11,8	28,1	20,0	39,2	0,7	3,7
Monumento	22,2	24,4	15,5	37,7	0,0	4,3
Castillo	5,7	20,0	45,7	28,5	0,0	3,4
Jardín	13,0	31,0	12,0	42,0	2,0	3,8

4.- MOTIVO DE VISITA

Los factores que motivaron la visita a los centros se exponen en la tabla siguiente.

Tabla 4.1.- *Motivo de visita*

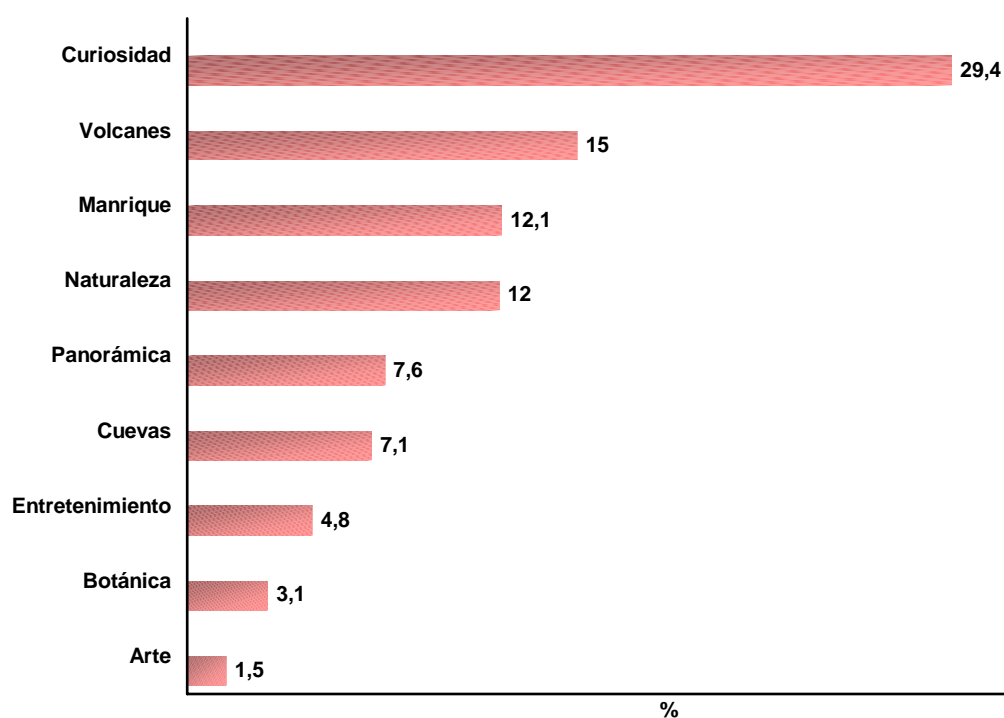
MOTIVO DE VISITA	%
Curiosidad	29.4
Interés por los volcanes	15.0
Interés por la obra de Manrique	12.1
Interés por la naturaleza	12.0
Interés por la panorámica	7.6
Interés por las cuevas volcánicas	7.1
Entretenimiento	4.8
Interés por la botánica	3.1
Interés por el arte	1.5
Otros ⁸	6.7

En general la curiosidad es el factor que mueve a visitar todos los CACT, si bien hay otros motivos que varían en función del centro.

Así, el interés por los volcanes es el principal motivo por el que se visita las Montañas del Fuego. Mientras que la curiosidad por la obra de Manrique, aunque está presente en los demás centros, se hace especialmente patente en la Casa Museo del Campesino.

La panorámica es, obviamente, un reclamo para los visitantes del Mirador del Río.

⁸ Casualidad, pasaba por allí (2.4 %) y sin especificar (4.3 %).

Gráfico 4.1.- *Motivos de visita*

Ya, para finalizar, se ofrece la tabla síntesis de motivos de visita según centro.

Tabla 4.2.- *Motivos de visita según centro*

	TOTAL	Jameos	Montaña	Cueva	Mirador	Monu-mento	Castillo	Jardín
Curiosidad	29.4	35.2	22.9	27.5	26.1	36.1	51.2	36.5
Manrique	12.1	18.6	8.6	5.3	6.0	34.0	12.0	17.8
Naturaleza	12.0	11.2	14.2	16.7	7.3	4.2	0.0	12.2
Volcanes	15.2	6.6	31.1	17.9	1.3	0.0	0.0	0.8
Cuevas	7.1	12.6	6.4	14.3	0.6	0.0	0.0	0.0
Botánica	3.1	0.7	1.3	0.6	0.0	0.0	0.0	25.2
Panorámica	7.6	3.1	5.3	3.5	38.2	0.0	0.0	0.0
Arte	1.5	0.3	0.8	0.0	2.0	0.0	21.9	2.4
Entretenimiento	4.8	8.1	4.0	8.3	2.6	4.2	0.0	0.0
Otros	6.7	3.1	4.9	5.3	15.4	21.2	14.6	4.8

5.- FORMA DE VISITA

Prácticamente la mitad de los visitantes accede al centro acompañados por su familia o grupo de amigos, con 3,3 acompañantes de promedio, tal como se puede observar en la tabla siguiente.

Tabla 5.1.- Forma de visita

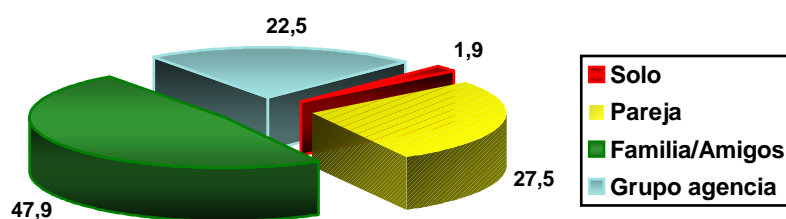
FORMA	%	Promedio de acompañantes
Solo	1.9	-
Pareja	27.5	-
Familia/Amigos	47.9	3,3
Grupo organizado (agencia)	22.5	41,8

Esta fórmula se incrementa en los centros de Montañas del Fuego y Cueva de Los Verdes. Y, según el horario, se mantiene alta durante toda la mañana y empieza a decaer levemente después de las 15 horas.

La visita en pareja es más frecuente en el Jardín de Cactus, Castillo de San José, Casa Museo del Campesino y Mirador del Río. Los alemanes y los españoles son los que más emplean esta fórmula. Según el horario, la visita en pareja es más baja en las primeras horas de apertura y se incrementa a lo largo del día, hasta ascender al 36 % después de las tres de la tarde.

La visita en grupo organizado (*tour*) la componen un promedio de cuarenta y dos personas y es utilizada sobre todo por británicos y turistas englobados en otros⁹. Según horario, los *tour* alcanzan su máxima concentración antes de las 11 horas (32 %) y su menor porcentaje (14 %) entre las 13 y las 15 horas.

⁹ Austríacos, Belgas, Franceses, Holandeses, Irlandeses, Italianos, Suizos y Otros (Estadounidenses, Argentinos, Canadienses, Rusos y Japoneses).

Gráfico 5.1.- *Forma de visita*

Como en capítulos anteriores, para finalizar se ofrece la tabla síntesis de la forma de visita a los distintos CACT.

Tabla 5.2.- *Forma de visita según centro*

CENTRO	Solo 1.9	Pareja 27.5	Fam./Am. 47.9	Acomp. 3,3	Grupo 22.5	Acomp. 41,8
Jameos	2.8	22.4	35.1	3,1	39.5	42,3
Montañas	0.9	15.9	62.0	3,3	21.1	38,6
Cueva	2.2	16.9	55.8	3,3	25.0	51,7
Mirador	2.2	43.7	35.5	3,2	18.5	39,4
Monumento	4.4	46.6	48.8	3,1	0.0	-
Castillo	2.8	51.4	45.7	2,8	0.0	-
Jardín	1.0	54.0	39.0	3,3	6.0	25,3

6.- DURACIÓN DE LA VISITA Y OPINIÓN SOBRE LA DURACIÓN

El tiempo medio de visita a cada uno de los CACT es de una hora aproximadamente, sin embargo -como se verá a lo largo de este epígrafe-, se producen oscilaciones según el centro.

Tabla 6.1.- *Duración de la visita y opinión sobre la duración*

OPINIÓN	%
Larga	1.4
Está bien	86.9
Corta	10.3
NS/NC	1.2
DURACIÓN MEDIA (Minutos)	60,7

En general la opinión sobre la duración de la visita es buena. Únicamente el 10 % de los entrevistados opina que la visita es un poco corta; esta última opinión se incrementa sobre todo en el Castillo de San José (cuya visita se realiza en 33 minutos) y en el Mirador del Río (con unos 27 minutos de promedio).

Igualmente los que realizan la visita de forma organizada tienen más tendencia a opinar que la visita es un poco corta y, sin embargo, su visita se suele prolongar más (unos 65 minutos de promedio) que la de los que van por iniciativa propia (59 minutos).

La edad y el horario en que se realiza la visita también influyen en la duración de la misma. El siguiente cuadro evidencia esta afirmación.

EDAD (años)	Minutos	HORARIO	Minutos
18 - 34	57,6	Antes 11 h.	74,0
35 - 49	60,6	Entre 11 h. y 13 h.	59,9
50 - 65	64,9	Entre 13 h. y 15 h.	55,8
+ 65	68,4	Después 15 h.	50,6

Se concluye este título con el gráfico de duración de la visita y la tabla con la opinión sobre la duración en los distintos centros de la red.

Gráfico 6.1.- *Duración de la visita según centro*

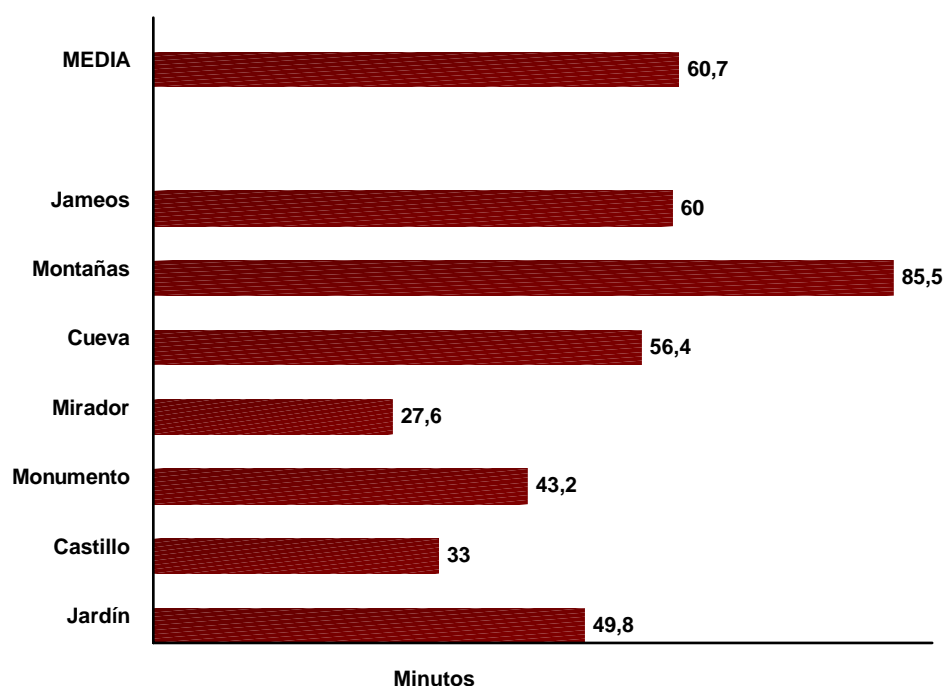


Tabla 6.2.- *Duración de la visita y opinión sobre la duración según centro*

CENTRO	Larga 1.4	Bien 86.9	Corta 10.3	NS/NC 1.2	DURACIÓN 60,7
Jameos	2.4	84.9	11.4	1.2	60,0
Montañas	2.1	86.2	9.7	1.8	85,5
Cueva	0.0	97.0	1.4	1.4	56,4
Mirador	1.4	82.2	14.8	1.4	27,6
Monumento	0.0	88.8	11.1	0.0	43,2
Castillo	0.0	80.0	20.0	0.0	33,0
Jardín	0.0	88.0	12.0	0.0	49,8

7.- VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LOS CENTROS

Se recoge en este capítulo, en primer lugar, la valoración (entre 0 y 10) de una serie de aspectos de los centros en general. En un segundo apartado también se expone la valoración de temas concretos del recorrido 'Ruta de Los Volcanes' en las Montañas del Fuego. Asimismo, se incluye el tiempo de espera para adquirir la entrada al centro.

El capítulo concluye con la opinión sobre la masificación de la visita.

7.1.- Valoración de aspectos generales de los centros

Los aspectos analizados aparecen por orden de valoración en la siguiente tabla.

Tabla 7.1.1.- *Valoración de aspectos de los centros*

ASPECTO	PUNTUACIÓN (0-10)
Limpieza	9,6
Conservación	9,4
Atención al público	8,9
Organización del recorrido	8,7
Señalización del recorrido	8,0
Información	7,6

En general casi todos los aspectos, especialmente los de limpieza y conservación, tienen una buena valoración. Los aspectos informativos de los centros son los que reciben menor puntuación.

También conviene destacar que, excepto en el caso de la Cueva de Los Verdes y de las Montañas del Fuego, el número de indecisos en la valoración del aspecto 'Atención al público' es bastante alto, ya que los visitantes manifestaban que no habían tenido ningún contacto con empleados del centro.

En la tabla siguiente se puede ver las valoraciones de los diferentes aspectos para cada uno de los centros.

Tabla 7.1.2.- Valoración de aspectos según centro

	Limpieza 9,6	At. público 8,9	Información 7,6	Conservación 9,4	Señalización 8,0
Jameos	9,7	8,0	6,8	9,3	7,2
Montañas	9,5	9,2	8,0	9,5	8,3
Cueva ¹⁰	9,8	9,4	8,8	9,6	8,6
Mirador	9,5	8,6	6,9	8,8	8,2
Monumento	9,9	9,2	7,1	9,8	7,9
Castillo	10,0	9,7	8,1	9,9	9,3
Jardín	9,8	8,9	7,5	9,5	8,1

La **información** no sólo aparece como el elemento menos valorado, sino que es el aspecto sobre el cual se vierte mayor número de comentarios. Además, tal como se verá en el último capítulo de este Informe, es la principal sugerencia que realizan los visitantes para la mejora de los centros.

Se analizara, pues, el aspecto informativo para cada uno de los centros.

Jameos de Agua

Se solicita fundamentalmente contar con más información sobre *qué hacer* antes de proceder a la visita, bien a través del propio folleto informativo o bien mediante la instalación de croquis o planos de recorrido que destaquen los lugares de mayor interés. Por ejemplo, muchos visitantes desconocen la existencia de la tienda¹¹ o, incluso, tuvieron serias dificultades para encontrar la salida.

¹⁰ En el caso de la Cueva de Los Verdes se ha incluido también la valoración de la cualificación del guía, obteniéndose una puntuación de 9,3.

¹¹ Como más adelante se verá, más de la mitad de los visitantes que no consumen en la tienda de Jameos del Agua señalan que no lo hicieron porque les pasó desapercibida.

También a algunos visitantes les pasó desapercibida, argumentando falta de información, la presencia de uno de los elementos de mayor originalidad del centro: los cangrejos ciegos. E incluso se señala que la información sobre la prohibición de arrojar monedas es mejorable.

Igualmente fueron muchos los visitantes que demandaron la presencia de un guía o 'alguien a quien poder preguntarle' sobre las características del centro, o información tan sencilla como la oferta de programación del Auditorio.

Montañas del Fuego

También en este centro se demanda mayor y mejor información sobre qué hacer durante la visita. Es decir ofrecer más explicaciones, antes de empezar, sobre los contenidos del centro.

También se solicita más información (y poder preguntar en inglés) sobre los experimentos geotérmicos y facilitar mayores conocimientos científicos sobre ello o, por lo menos, hacerlo de una forma más didáctica.

La presencia de croquis o plano de sitios de interés del centro también es necesaria, según la opinión de algunos visitantes. Incluso se sugiere el propio bar/restaurante como un sitio idóneo para colocarlo.

Cueva de Los Verdes

En primer lugar, se critica que no se advierta ('en el folleto o en donde sea') de la dificultad que entraña el recorrido para personas de movilidad reducida.

También se demanda la existencia de un panel en varios idiomas que indique el sistema de visitas ('que se sepa que la visita es guiada y cuánto hay que esperar') y los horarios.

También se demanda mejorar la señalización para llegar hasta el centro.

Mirador del Río

Para los visitantes de este centro se hace necesaria la presencia de paneles o planos informativos del centro.

Y que se advierta del peligro que puede suponer salir al exterior (especialmente para niños). Otra demanda que se solicita es mayor información sobre cada una de las islas que se ven ('cómo se llama cada una y alguna característica').

De la misma forma se requiere mejorar la señalización para llegar hasta el centro.

Casa Museo del Campesino

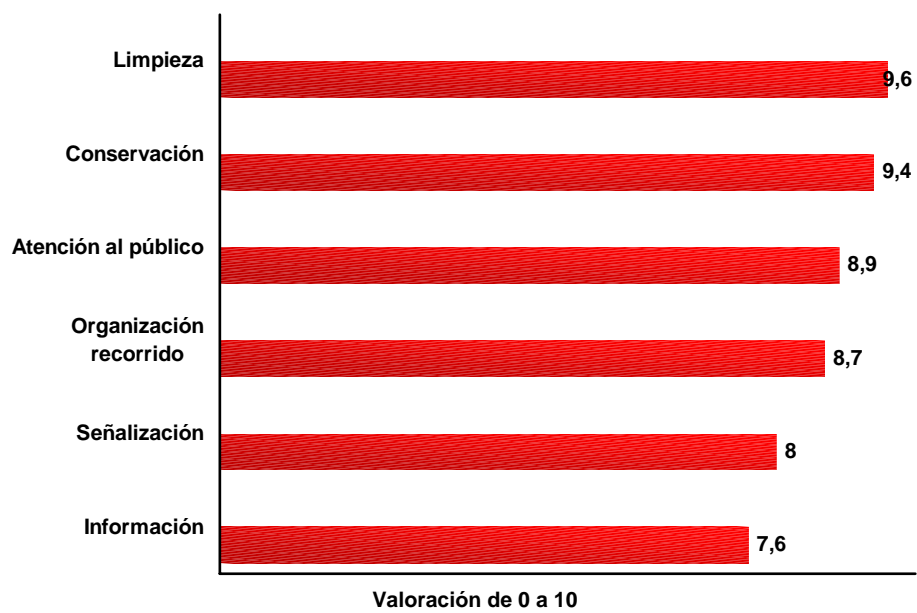
Editar folletos informativos sobre la existencia y ubicación del centro y poner señales o carteles que faciliten la visita son las dos demandas que se realizan en este caso.

Jardín de Cactus

Casi toda la demanda en este centro se dirige a una mayor información sobre los cactus: edad, nombre, clasificación y origen. Además algunos visitantes sugieren agrandar más los letreros.

También se solicita de los empleados mayor conocimiento (en idiomas) del centro y sus contenidos.

Gráfico 7.1.- *Valoración de aspectos de los centros*



7.2.- Valoración de aspectos de la 'Ruta de Los Volcanes'

Se expone ahora la valoración de aspectos del recorrido que se hace en guagua dentro de las Montañas del Fuego.

Tabla 7.2.1.- *Valoración de aspectos de la 'Ruta de Los Volcanes'*

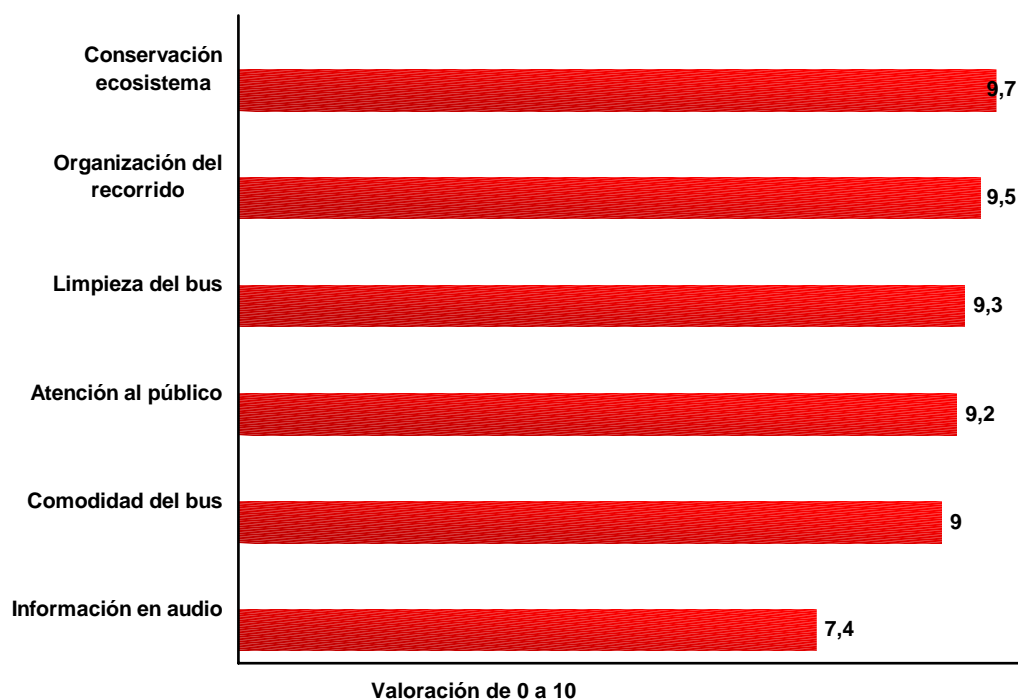
ASPECTO	PUNTUACIÓN (0-10)
Conservación del ecosistema	9,7
Organización del recorrido	9,5
Limpieza del <i>bus</i>	9,3
Atención al público	9,2
Comodidad del <i>bus</i>	9,0
Información en audio	7,4

En general todos los aspectos del *tour* 'Ruta de Los Volcanes' aparecen muy bien valorados. Aunque de nuevo la información, en este caso la contenida en el sistema de audio de la guagua, es la que recibe menor puntuación y más comentarios.

El mayor número de críticas de la información en audio es que está restringida a limitados idiomas. Para solucionar esto se sugiere la posibilidad de utilizar auriculares que puedan sintonizar canales en los distintos idiomas o hay quien comenta que 'lo idóneo sería utilizar un *bus* o microbus para cada idioma'.

Además son bastantes los visitantes que indican que la calidad del audio es muy mala, tanto en sonido como en contenidos. Y algunos creen que es preferible eliminar la música y sólo utilizar texto.

Gráfico 7.1.- Valoración de aspectos de la 'Ruta de Los Volcanes'



Además de los comentarios expuestos sobre el audio, también se realizan algunas sugerencias sobre la 'Ruta de Los Volcanes', fundamentalmente dirigidas a facilitar la toma de imágenes mediante vídeo o cámara fotográfica. La más común es la posibilidad de bajar de la guagua para tomar imágenes, o prolongar más las paradas para que dé tiempo a realizar fotografías o, simplemente, avisar con cierta antelación de cuándo o dónde se producirá la parada. También se sugiere para este motivo mantener limpios los cristales del *bus*.

Igualmente se pide poder realizar la ruta, o parte de ella, andando.

7.3.- Tiempo de espera para adquirir el *ticket* (sólo Montañas del Fuego)

También se analizó, y sólo en el caso de las Montañas del Fuego, el tiempo de espera para acceder al centro.

Tabla 7.3.1.- Tiempo de espera para adquirir el *ticket* (sólo Montañas del Fuego)

TIEMPO	%
Menos de 5 minutos	6.5
Entre 5 y 10 minutos	7.3
Más de 10 minutos	0.9
Nada	85.1
Tiempo medio (Minutos)	5

El 85 % de los visitantes no hace espera para acceder al centro. Únicamente el 15 % demora su entrada en un tiempo medio de 5 minutos para adquirir su *ticket*¹².

En el siguiente cuadro se resume el porcentaje de visitantes que han tenido que esperar y el tiempo medio.

	% VISITANTES QUE HAN ESPERADO	MINUTOS
TOTAL	14.9	5
Antes 11 h.	28.3	6
Entre 11 h. - 13 h.	17.8	4
Entre 13 h. - 15 h.	6.5	3
Después de las 15 h.	1.2	1

¹² Un visitante sugirió que las demoras se podrían reducir si se pusiera en la entrada, con mayor claridad y visibilidad desde el coche, el precio del *ticket*, de esta forma ya se tendría el dinero preparado.

7.4.- Masificación de la visita

En esta ocasión se le solicitaba al visitante que diera su opinión sobre el grado de masificación de los centros (*mucho, bastante, poca o nada*).

Para facilitar la lectura de los resultados se ha confeccionado un índice numérico cuya interpretación es la siguiente:

MASIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
Mucha	7,5 - 10
Bastante	5 - 7,5
Poca	2,5 - 5
Ninguna	0 - 2,5

Tabla 7.4.1.- *Grado de masificación de la visita*

GRADO DE MASIFICACIÓN	%
Mucha	0.8
Bastante	1.9
Poca	16.7
Ninguna	79.6
NS/NC	0.7
PUNTUACIÓN	0,7

En opinión de los entrevistados, la masificación en los centros en el momento de realizar el Estudio es nula. Únicamente parece manifestarse algo de masificación en las Montañas del Fuego antes de las 11 horas.

Tabla 7.4.2.- *Grado de masificación de la visita según centro*

	Mucha 0.8	Bastante 1.9	Poca 16.7	Ninguna 79.6	NS/NC 0.7	PUNTUACIÓN 0,7
Jameos	0.4	2.8	18.7	77.1	0.8	0,8
Montañas	1.5	2.1	26.9	68.8	0.6	1,2
Cueva	1.4	1.4	9.5	85.2	2.2	0,5
Mirador	0.0	2.9	14.8	81.4	0.7	0,7
Monumento	2.2	0.0	2.2	95.5	0.0	0,3
Castillo	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0,0
Jardín	0.0	0.0	3.0	97.0	0.0	0,1

8.- SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE

En este capítulo se abordan diversos aspectos relacionados con el servicio de bar/restaurante de aquellos centros que lo ofertan.

Se analiza la utilización del servicio (y los motivos que aducen aquellos visitantes que no consumen), la adecuación de la oferta de productos (alimentos y bebidas) a las necesidades del usuario, la valoración del trato recibido y el gasto medio efectuado.

Igualmente se recaba la opinión del entrevistado sobre la influencia de la presencia de este servicio en la calidad de la visita.

8.1.- Utilización del servicio

Aproximadamente cuatro de cada diez visitantes utilizan el servicio de bar/restaurante.

Tabla 8.1.1.- *Utilización del servicio de bar/restaurante*

UTILIZACIÓN	%
Sí	42.6
No	56.8
NS/NC	0.5

Las nacionalidades que más utilizan la oferta de hostelería son la británica y la española¹³, que realizan su visita por iniciativa propia (sólo el 31 % de los visitantes con grupo organizado consume en el bar/restaurante).

En cuanto a la edad, la utilización del servicio aumenta a medida que lo hace esta variable.

¹³ Aunque, como más adelante se verá, con promedios de gasto diferentes: los españoles son los que más gastan y los británicos los que menos.

Si se tiene en cuenta el horario, ocurre el fenómeno inverso. Es decir, es alta la utilización en las primeras horas (un 48 % antes de las 11 h.) y va disminuyendo progresivamente (un 35 % después de las 15 h.).

Según el centro, el análisis se sintetiza en la siguiente tabla.

Tabla 8.1.2.- Utilización del servicio de bar/restaurante según centro

	Sí 42.6	No 56.8	NS/NC 0.5
Jameos	18.3	80.8	0.8
Montañas	63.6	35.4	0.9
Cueva	-	-	-
Mirador	43.7	56.3	0.0
Monumento	40.0	60.0	0.0
Castillo	37.1	62.8	0.0
Jardín	35.0	65.0	0.0

Se puede comprobar el alto porcentaje de utilización que se produce en las Montañas del Fuego y el bajo uso del servicio en Jameos del Agua.

8.2.- Adecuación de productos de bar/restaurante a la demanda

En el epígrafe 9.1 se expuso que el 42.6 % de los visitantes utiliza el servicio de bar/restaurante. Se verá ahora que opina este porcentaje sobre la adecuación de productos (alimentos y bebidas) a su demanda.

Tabla 8.2.1.- Adecuación de productos de bar/restaurante a la demanda

ADECUACIÓN	%
Sí	85.9
No	9.2
NS/NC	4.7

El 85 % de los usuarios opina que los productos son los adecuados. Sólo un 9.2 % cree lo contrario.

Esta última opinión se manifiesta principalmente en el Mirador del Río, tal como se refleja en la Tabla 9.2.2.

Tabla 8.2.2.- Adecuación de productos de bar/restaurante a la demanda, según centro

	Sí 85.9	No 9.2	NS/NC 4.7
Jameos	80.0	11.1	8.8
Montañas	89.9	7.6	2.4
Cueva	-	-	-
Mirador	67.8	16.9	15.2
Monumento	94.4	5.5	0.0
Castillo	92.3	7.6	0.0
Jardín	94.2	5.7	0.0

Para los que no se muestran satisfechos con la oferta de productos la demanda se dirige en el siguiente sentido.

Tabla 8.2.3.- Demanda de productos

PRODUCTOS	%
Variedad de aperitivos (<i>snacks</i>)	65.7
Comida típica	25.7
Más información de la oferta	5.7
Menú para niños	2.9

Además de estas sugerencias genéricas en algunos centros se realizaron solicitudes específicas.

Así por ejemplo, en Jameos del Agua, Montañas del Fuego y Mirador del Río se solicita exponer mejor (y en idiomas) la oferta o el menú.

En el Mirador del Río algunos creen que hace falta comida caliente y que se debe mejorar el restaurante (más variedad, zona de fumadores).

En las Montañas del Fuego se solicita un bar 'para picar', no sólo restaurante. Y hubo un visitante que denunció la mala calidad de la comida ('olía mal y no era fresca'). Además, a algunos usuarios les resulta chocante que no haya un lugar para sentarse a tomar un café, estando el restaurante vacío.

8.3.- Valoración del trato recibido en bar/restaurante

En general los usuarios del servicio valoran bien el trato recibido en el bar/restaurante, alcanzando una puntuación media de 8,9 en una escala de 0 a 10.

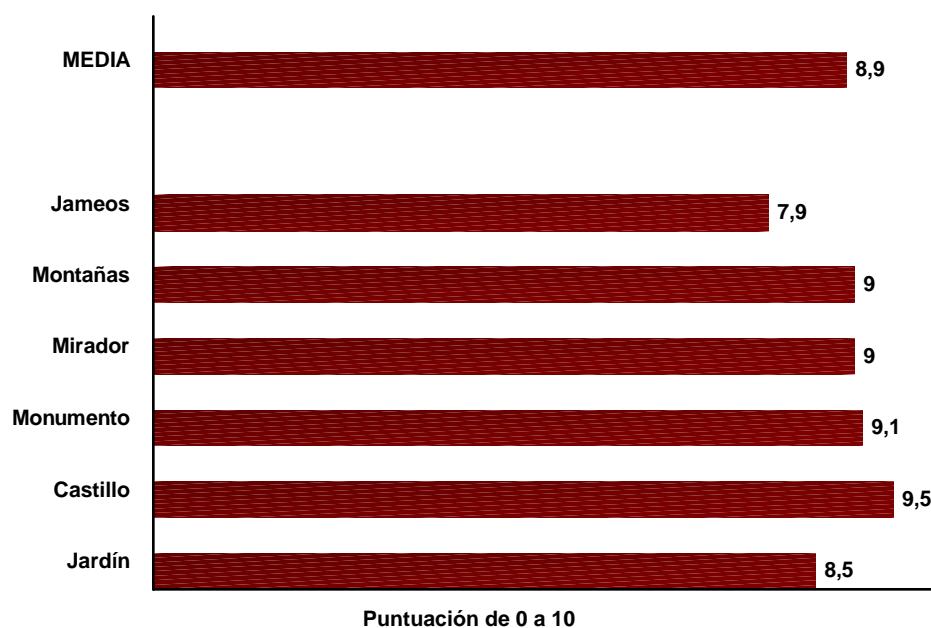
Tabla 8.3.1.- Valoración del trato recibido en bar/restaurante

VALORACIÓN	%
Entre 0 y 4	1.8
Entre 4 y 7	4.7
Entre 7 y 10	88.3
NS/NC	5.0
MEDIA	8,9

Apenas se registraron comentarios respecto al servicio, únicamente en el Jardín de Cactus unos visitantes se quejaron de la falta de amabilidad de algún miembro de la plantilla de hostelería y en la Casa Museo del Campesino de la lentitud del servicio.

La valoración del servicio en los distintos centros se refleja en el gráfico siguiente.

Gráfico 8.3.1.- *Valoración del trato recibido en el bar/restaurante según centro*



8.4.- Gasto efectuado en bar/restaurante

El gasto medio efectuado en el bar/restaurante es de 676 pesetas.

Tabla 8.4.1.- Gasto realizado en bar/restaurante

INTERVALOS DE GASTO	%
Menos de 300 pesetas	28.5
Entre 300 y 1.000 pesetas	55.2
Más de 1.000 pesetas	12.9
NS/NC	3.1
MEDIA (Pesetas)	676

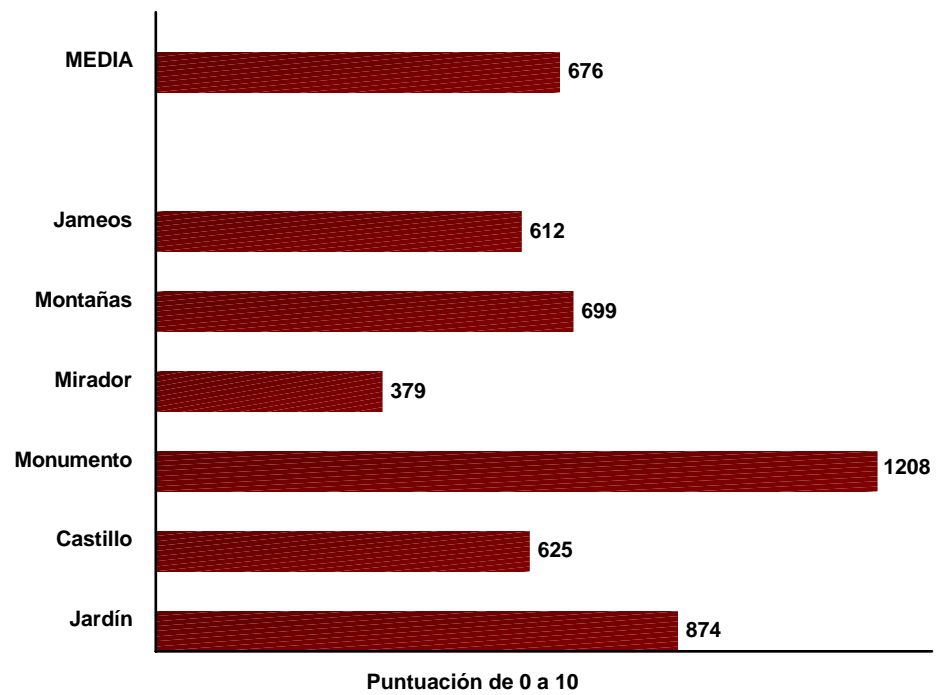
Los españoles, con 776 pesetas de media, son quienes más consumen; mientras que en el extremo opuesto se encuentran los británicos, con 629 pesetas.

La organización de la visita también influye en el nivel de gasto. Así los visitantes que realizan su visita por iniciativa propia gastan una media de 723 pesetas, en cambio el visitante del grupo organizado apenas supera las 400.

Según horario, el promedio de gasto crece a partir de las 13h., (872 pesetas entre las 13h. y las 15h., y 754 después de las 15h.). Antes de las 11h. el gasto es de 559 pesetas.

Para comprobar el nivel de gasto en cada uno de los centros, en los que sobresale la Casa Museo del Campesino con 1.208 pesetas de promedio por usuario del servicio, remitimos al lector al gráfico 8.4.1.

Gráfico 8.4.1.- Gasto realizado en bar/restaurante según centro



8.5.- Motivos para no utilizar el bar/restaurante

En el epígrafe 8.1. se exponía que el 56.8 % de los visitantes no utilizaba el servicio de hostelería. Los motivos de esta conducta son los siguientes.

Tabla 8.5.1.- *Motivos para no utilizar el bar/restaurante*

MOTIVO	%
Inapetencia	56.6
Previsión de consumir en otro lugar	12.8
Falta de tiempo	6.1
Carestía de precios	5.7
Indicación de consumir con el <i>tour</i> en otro lugar	3.9
Cerrado	3.5
Oferta de productos no adecuada	1.7
Me pasó desapercibido	1.3
Masificación	0.3
Otra (sin especificar)	1.3
NS/NC	6.3

Más de la mitad (el 56.6 %) de los 'no usuarios' argumentan inapetencia para no acceder a este servicio.

Aparece como otra causa de cierta importancia la previsión de consumir en otro lugar. Este motivo, junto con la indicación del *tour* de consumir en otro lugar, es el principal de los señalados por aquellos que realizan la visita mediante grupo organizado.

En cuanto a los motivos expresados en cada uno de los centros, éstos aparecen en el Cuadro 8.5.1.

Cuadro 8.5.1.- Principales motivos para no utilizar el bar/restaurante según centro

CENTRO	MOTIVOS
Jameos	Inapetencia, Previsión otro lugar, Cerrado/Carestía precios
Montañas	Inapetencia, Previsión otro lugar, Indicación <i>tour</i>
Mirador	Inapetencia, Falta de tiempo, Previsión otro lugar
Monumento	Inapetencia, Previsión otro lugar, Carestía precios
Castillo	Inapetencia, Previsión otro lugar, Oferta no adecuada
Jardín	Inapetencia, Previsión otro lugar, Falta de tiempo

8.6.- Influencia de la existencia del servicio de bar/restaurante en la calidad de la visita

Ahora, como epílogo a este capítulo octavo, se procede a analizar la opinión del visitante sobre la presencia del servicio de hostelería.

El texto de la pregunta efectuada fue el siguiente: *¿Cree usted que la existencia del servicio de bar/restaurante disminuye la calidad de la visita al centro?*

Tabla 8.6.1.- Influencia de la existencia del servicio de bar/restaurante en la calidad de la visita

INFLUENCIA	%
Sí	10.4
No	83.6
NS/NC	5.8

El 83.6 % de los visitantes opina que no, si bien se producen variaciones según centros. Sólo un 10.4 % opina que disminuye la calidad de la visita.

Esta última opinión se manifiesta sobre todo entre los escandinavos y los englobados en *Otros*. Igualmente los que realizan la visita en *tour* son quienes más se expresan así.

La franja horaria de la visita también influye, así quienes más desfavorables se muestran con la presencia del servicio en el centro son los que realizan su visita después de las 13 h.

La opinión según centros se ofrece a continuación

Tabla 8.6.2.- Influencia de la existencia del servicio de bar/restaurante en la calidad de la visita, según centro

	Sí 10.4	No 83.6	NS/NC 5.8
Jameos	17.5	77.1	5.3
Montañas	10.0	86.5	3.3
Cueva	-	-	-
Mirador	5.1	86.6	8.1
Monumento	4.4	95.5	0.0
Castillo	0.0	100.0	0.0
Jardín	8.0	75.0	17.0

Además del valor estadístico expresado se realizaron comentarios en algunos centros.

En *Jameos del Agua*, se sugieren varias alternativas que se pueden resumir en:

- No situar al restaurante en la entrada sino al final.
- Hace falta una cafetería en lugar de un restaurante.
- Abrir antes el bar de la salida.
- El ruido del restaurante (sillas y cubiertos) molesta para la visita.

En cuanto a las *Montañas del Fuego* también algunos opinan que hay mucho ruido y que en vez de restaurante se debe poner algo para 'picar' o tomar café sentados (muchos señalan que no hay sitio para sentarse en el bar). También creen que se debe poner una zona para fumadores ('o para no fumadores').

En el *Mirador del Río* también algunos visitantes se quejan del ruido que produce el bar.

9.- SERVICIO DE TIENDA

En este capítulo se abordan diversos aspectos relacionados con el servicio de tienda de aquellos centros que lo ofertan.

Como en el caso del servicio de bar/restaurante, se analiza la utilización del servicio (y los motivos que aducen aquellos visitantes que no consumen), la adecuación de la oferta de productos a las necesidades del consumidor, la valoración del trato recibido y el gasto medio efectuado.

9.1.- Consumo en la tienda

Como se observa en la tabla, ocho de cada diez visitantes no consume en la tienda.

Tabla 9.1.1.- *Consumo en la tienda*

CONSUMO	%
Sí	17.2
No	80.7
NS/NC	2.0

Los escandinavos y los incluidos en la procedencia *Otros* son los que alcanzan un mayor porcentaje de consumo.

Asimismo, los que visitan el centro por iniciativa propia también son más consumidores (19 % frente al 11 % de los que organizan con *tour* su visita).

Según la franja horaria, el mayor porcentaje de consumo (22.8 %) se produce antes de las 11 horas.

El porcentaje de consumo según centro se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 9.1.2.- Consumo en la tienda según centro

	Sí 17.2	No 80.7	NS/NC 2.0
Jameos	9.8	88.1	2.0
Montañas	23.2	73.3	3.3
Cueva	-	-	-
Mirador	15.5	83.7	0.7
Monumento	17.7	82.2	0.0
Castillo	-	-	-
Jardín	18.0	82.0	0.0

9.2.- Adecuación de productos de tienda a la demanda

En el epígrafe 9.2 se expuso que el 17.2 % de los visitantes consume en la tienda. Se verá ahora que opina este porcentaje sobre la adecuación de productos a su demanda.

Tabla 9.2.1.- Adecuación de productos de tienda a la demanda

ADECUACIÓN	%
Sí	78.9
No	14.2
NS/NC	6.8

El 78.9 % de los consumidores de la tienda cree que la oferta de productos es adecuada. En cambio, el 14.2 % opina la contrario.

Entre este último grupo destacan los incluidos en la procedencia de otros¹⁴ y los británicos.

¹⁴ Austríacos, Belgas, Franceses, Holandeses, Irlandeses, Italianos, Suizos y Otros (Estadounidenses, Argentinos, Canadienses, Rusos y Japoneses).

El análisis según centro se sintetiza en la siguiente tabla.

Tabla 9.2.2.- Adecuación de productos de tienda a la demanda, según centro

	Sí 78.9	No 14.2	NS/NC 6.8
Jameos	83.3	8.3	8.3
Montañas	76.3	14.4	9.2
Cueva	-	-	-
Mirador	80.9	14.2	4.7
Monumento	62.5	37.5	0.0
Castillo	-	-	-
Jardín	88.8	11.1	0.0

Aquellos que no están satisfechos con la oferta de productos de la tienda, demandan lo siguiente.

Tabla 9.2.3.- Demanda de productos

PRODUCTOS DEMANDADOS	%
Mayor variedad	28.6
Tarjetas/postales del centro	23.8
Productos típicos/artesanía	14.3
Libros en inglés	14.3
Piedras volcánicas	4.7
NS/NC	14.3

Además del dato estadístico se vertieron algunos comentarios sobre la oferta de productos que critican la falta de libros que hablen sobre los propios centros o más variedad de libros sobre la isla o, incluso, libros de Saramago.

En el caso del Jardín de Cactus se propone la venta de *souvenirs* de cactus (reproducciones, llaveros, licor, etc.).

9.3.- Valoración del trato recibido en la tienda

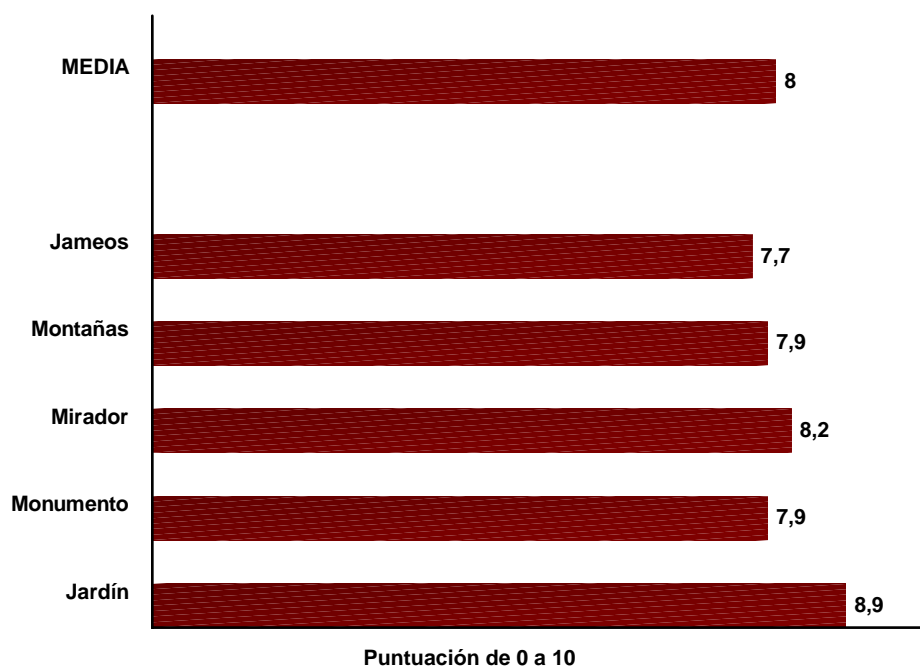
Se analiza aquí la valoración que otorgan los consumidores al trato recibido en la tienda.

Tabla 9.3.1.- Valoración del trato recibido en la tienda

VALORACIÓN	%
Entre 0 y 4	3.4
Entre 4 y 7	13.6
Entre 7 y 10	76.1
NS/NC	6.8
MEDIA	8,0

La valoración media es de 8 en una escala de 0 a10.

Gráfico 9.3.1.- Valoración del trato recibido en la tienda según centro



9.4.- Gasto efectuado en la tienda

El gasto medio efectuado en la tienda es de 1.129 pesetas y que varía obviamente según el análisis de las distintas variables (centro, procedencia, organización de la visita y horario).

Tabla 9.4.1.- Gasto efectuado en la tienda

INTERVALOS DE GASTO	%
Menos de 300 pesetas	13.6
Entre 300 y 1.000 pesetas	46.2
Más de 1.000 pesetas	26.5
NS/NC	13.6
MEDIA (Pesetas)	1.129

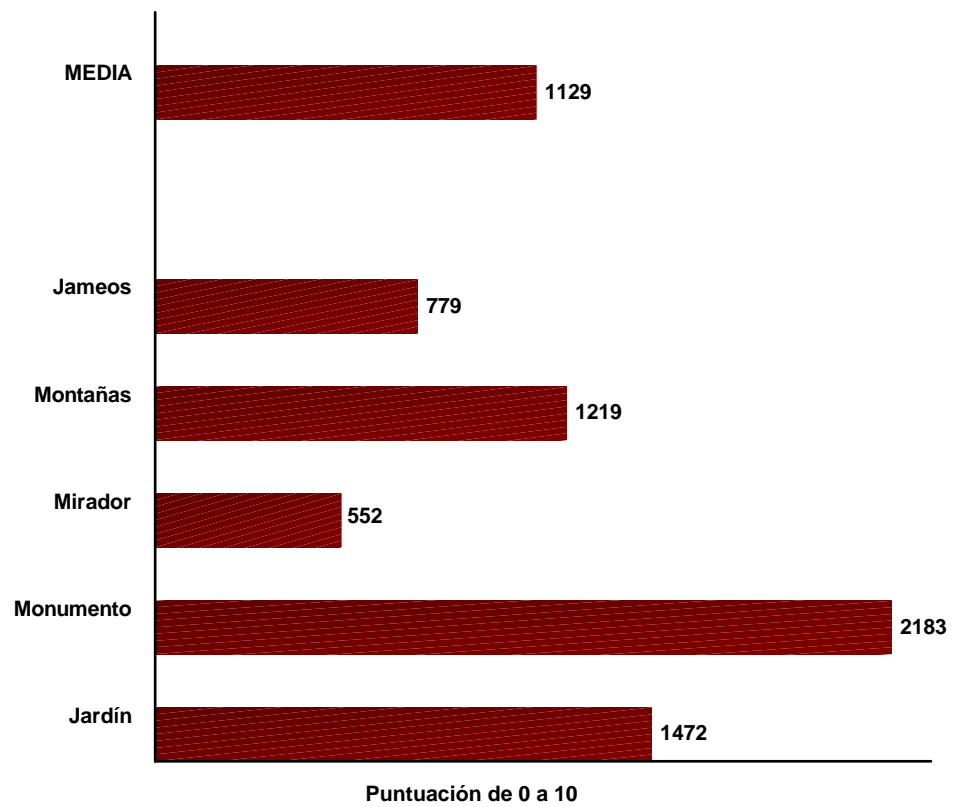
Quienes más gastan en la tienda son los españoles (1.686 ptas.) y los incluidos en otros. Los alemanes consumen 1.226 ptas. El gasto es menor entre los británicos (846 pesetas).

Los que acceden por iniciativa propia realizan un gasto de 1.458 pesetas, mientras que los que lo hacen en grupo organizado consumen 1.072 pesetas.

En cuanto al horario, se produce un fenómeno curioso. El gasto aumenta a medida que avanza el horario. Por lo que antes de las 11h. el gasto no llega a las 1.000 pesetas. Sin embargo, es de 1.300 después de las 15 horas.

El gasto en la tienda según centro queda reflejado en el gráfico que se expone en la siguiente página.

Gráfico 9.4.1.- Gasto realizado en la tienda según centro



9.5.- Motivos para no consumir en la tienda

En el epígrafe 9.1. se exponía que el 80.7 % de los visitantes no consumía en la tienda. Ahora se verá los motivos de ello.

Tabla 9.5.1.- *Motivos para no consumir en la tienda*

MOTIVO	%
Desinterés por la oferta	37.5
Me pasó desapercibida	26.9
Previsión de consumir en otro lugar	10.3
Carestía de precios	6.6
Falta de tiempo	5.3
Oferta de productos no adecuada	1.7
Indicación de consumir con el <i>tour</i> en otro lugar	1.2
Cerrada	1.1
Otra (sin especificar)	2.9
NS/NC	7.7

El desinterés por la oferta es la principal causa para no consumir en la tienda. El siguiente comentario realizado por uno de los visitantes refleja, en parte, el porqué de este desinterés: 'las tiendas de *souvenirs* de los centros deben ser de más calidad. Algo diferente a lo que ya se puede encontrar en Puerto del Carmen, por ejemplo, a un precio más barato. Por eso no hay nada interesante que comprar'.

El hecho de que la tienda le pasara desapercibida al visitante es la causa señalada por más de la cuarta parte de los visitantes (en el caso de Jameos del Agua esta es la principal causa de no consumo, más de la mitad de los visitantes de este centro señalaron esta causa).

La carestía de precios se manifiesta en los Centros de Montañas del Fuego y Casa Museo del Campesino

Cuadro 9.5.1.- Principales motivos para no consumir en la tienda según centro

CENTRO	MOTIVOS PRINCIPALES (%)
Jameos	Desapercibida (52 %) y Desinterés (21 %)
Montañas	Desinterés (31 %), Desapercibida (21 %) y Carestía (12 %)
Mirador	Desinterés (61 %), Falta de tiempo (11 %) y Desapercibida (11 %)
Monumento	Desinterés (46 %), Desapercibida (19 %) y Previsión otro lugar (16 %)
Jardín	Desinterés (67 %) y Previsión otro lugar (12 %)

10.- FOLLETO INFORMATIVO

Todos los centros a los cuales se accede mediante previo pago tienen a disposición del cliente un folleto informativo con una descripción de las características del centro.

Se procedió pues a analizar el porcentaje de utilización del folleto, su valoración y las posibles mejoras a realizar a juicio de los entrevistados.

10.1.- Utilización del folleto

Sólo la mitad de los visitantes utiliza, es decir, lee u hojea el folleto informativo del centro.

Tabla 10.1.1.- *Utilización del folleto*

UTILIZACIÓN	%
Sí	50.9
No	48.8
NS/NC	0.2

En cuanto a la nacionalidad, no existe una procedencia que lea más que otras el folleto.

Lo que sí está claro es que los que realizan su visita por libre leen bastante más (56 %) el folleto que los de agencia (sólo el 35 %).

Tampoco las personas de más edad (+ de 65 años) hacen gran uso de él (sólo el 29 por ciento).

En cuanto a la no utilización del folleto viene motivada por: desinterés, información poco práctica para realizar la visita, me pasó desapercibido¹⁵, no estar disponible en el idioma del visitante, etc.

Tabla 10.1.2.- Utilización del folleto según centro

	Sí 50.9	No 48.8	NS/NC 0.2
Jameos	39.5	60.4	0.0
Montañas	56.5	43.1	0.3
Cueva	69.8	30.1	0.0
Mirador	38.5	60.7	0.7
Monumento	-	-	-
Castillo	-	-	-
Jardín	51.0	49.0	0.0

En Jameos del Agua y Mirador del Río la utilización es más baja, mientras que en la Cueva de Los Verdes su utilización es mayor.

10.2.- Valoración del folleto

La valoración genérica del folleto es de 8,7, tal como se recoge en la tabla.

Tabla 10.2.1.- Valoración del folleto

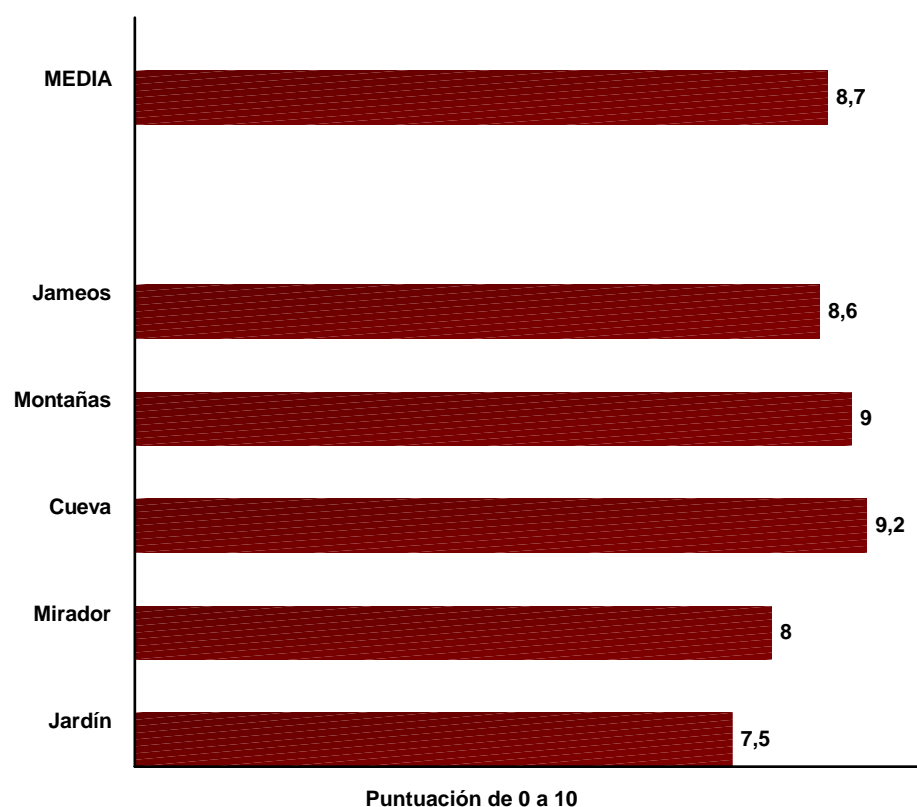
INTERVALOS DE VALORACIÓN	%
Entre 0 y 4	1.2
Entre 4 y 7	8.5
Entre 7 y 11	84.4
NS/NC	5.8
MEDIA	8,7

En general no se observan diferencias específicas según el análisis con las variables procedencia, organización de la visita y edad.

¹⁵ En algunos centros el folleto no se entrega con la entrada sino que el visitante ha de cogerlo en la zona de la taquilla.

En cambio, la puntuación varía según centro tal como se muestra en el gráfico adjunto.

Gráfico 10.2.1.- *Valoración del folleto según centro*



10.3.- Aspectos mejorables del folleto

A pesar de esta buena valoración del folleto, el 32.8 % de los visitantes que lo utilizaron realizaron una serie de sugerencias para mejorarlo.

Tabla 10.3.1.- *Aspectos mejorables del folleto*

ASPECTOS	%
Más información ¹⁶	50.6
Incluir plano/croquis de lugares de interés	32.3
Más (y mejores) fotos	9.5
Información en más idiomas ¹⁷	6.3
Más color	1.3

Como se observa, los aspectos mejorables de folleto coinciden con la demanda de mayor información y mejor señalización del recorrido.

¹⁶ Especialmente más información sobre qué hacer antes de iniciar la visita.

¹⁷ Según uno de los entrevistados el folleto en italiano contiene algunos errores de traducción.

11.- VALORACIÓN DE LA VISITA REALIZADA AL CENTRO

Además de la opinión sobre aspectos y servicios del centro, también se solicitó del visitante la valoración genérica de la visita realizada.

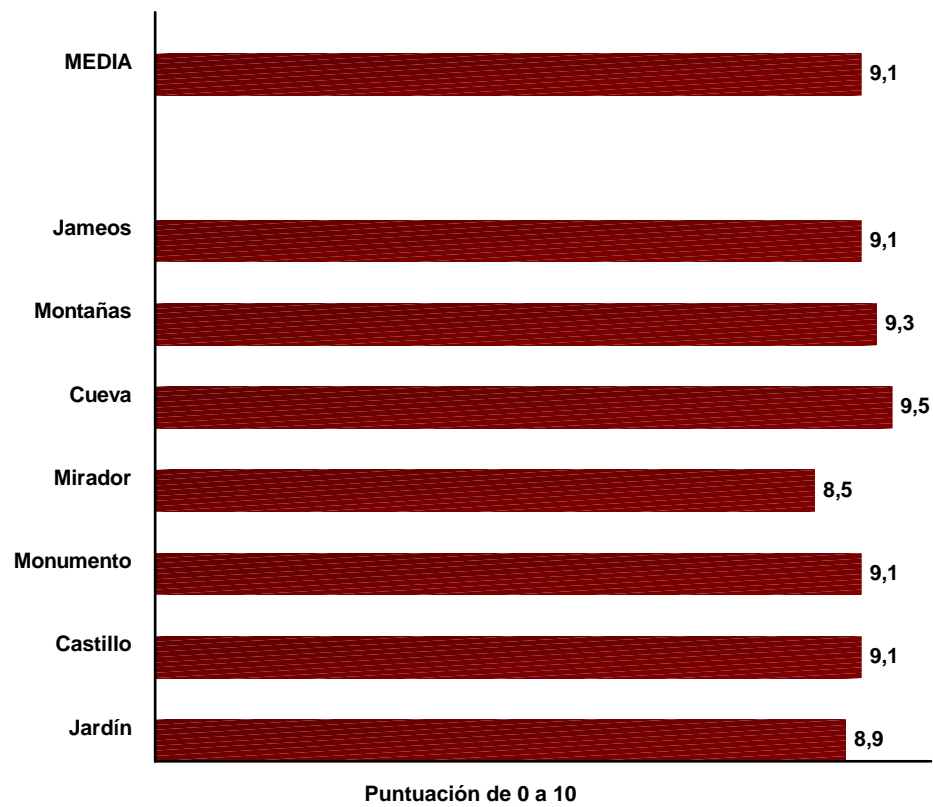
Tabla 11.1.- Valoración de la visita realizada al centro

INTERVALOS DE VALORACIÓN	%
Entre 0 y 4	0.2
Entre 4 y 7	2.2
Entre 7 y 11	93.1
NS/NC	4.3
MEDIA	9,1

En general la visita alcanza una alta valoración para todas las variables, sin diferencias dignas de mención.

Únicamente resulta interesante la valoración que se realiza según centro tal como refleja el gráfico de la siguiente página.

Gráfico 11.1.- *Valoración de la visita según centro*



12.- SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA

En este último capítulo se incluye cuáles son las principales sugerencias que realizan los usuarios para mejorar la visita a los centros.

Tabla 12.1.- *Sugerencias para mejorar la visita*

SUGERENCIAS	%
Ofrecer más información	30.6
Posibilidad de realizar la visita guiada	11.1
Mejorar recorrido	5.3
Aumentar el contenido de la visita	3.3
Mejorar la oferta de la tienda	2.7
Limitar el número de visitantes	2.5
Ampliar las instalaciones	2.3
Disminuir la presencia de bar/restaurante	1.3
Mejorar la formación del guía	0.1
Otras ¹⁸	5.2
Ninguna	34.9

Mejorar la información es la principal solicitud que realizan los visitantes de los Centros de Arte, Cultura y Turismo.

La posibilidad de realizar la visita guiada (cuestión en las que nos extenderemos en el siguiente epígrafe) y mejorar el recorrido aparecen como otras de las cuestiones a plantear en algunos de los centros de la red.

¹⁸ Bajar precios, mejorar audio y trayecto de *bus* de 'Ruta de Los Volcanes', mejorar señalización, advertir peligro en Mirador, transporte de Arrecife al Castillo, poder realizar a pie la 'Ruta de Los Volcanes', etc.

Cuadro 12.1.- *Sugerencias para mejorar la visita según centro*

CENTRO	SUGERENCIAS PRINCIPALES (%)	NINGUNA %
Jameos	Información (33 %) y Visita guiada (16 %)	22.0
Montañas	Información (29 %) y Visita guiada (12 %)	30.6
Cueva	Información (23 %)	65.2
Mirador	Información (27 %) y Visita guiada (9 %)	48.6
Monumento	Información (44 %) y Tienda (9 %)	23.2
Castillo	Información (33 %) y Visita guiada (14 %)	27.7
Jardín	Información (36.8 %) y Visita guiada (9 %)	39.4

Además de las sugerencias contabilizadas estadísticamente en la Tabla 12.1., también se realizaron una serie de comentarios que, a pesar de su baja significación estadística, no dejan de tener bastante interés.

Con respecto a las *tarifas* se sugiere que todos los canarios (o todos los españoles) paguen por igual. Además se demandan que las familias con niños tengan algún tipo de descuento. Un visitante indicó la siguiente idea: obtener descuento si se adquiere un *ticket* válido para visitar todos los centros.

También genéricamente se solicita facilidad de acceso para minusválidos.

Y además se demanda tener mucho cuidado con no estropear el lugar.

En cuanto a solicitudes concretas de los centros, se resumen en:

Jameos del Agua.- Poner música en el Auditorio (para comprobar su acústica) e iluminarlo más. También se solicita poder utilizar la piscina.

Cueva de Los Verdes.- Poder beber algo a la salida y posibilidad de sentarse (por ejemplo, en la zona de aparcamientos). También se solicita que el grupo sea más pequeño o que el guía hable un poco más alto (y claro¹⁹), ya que los últimos no escuchan bien.

Mirador del Río.- Poner telescopio y agrandar el aparcamiento.

¹⁹ Sobre todo que hable más despacio cuando haya gente que no entienda el idioma perfectamente (ej. escandinavos oyendo hablar en inglés).

Casa Museo del Campesino.- Mejorar la oferta y que haya más artesanos trabajando. Ofertar actuaciones folclóricas.

M.I.A.C. Castillo de San José.- Disponibilidad de transporte público desde Arrecife.

12.1.- Necesidad de guía

Anteriormente se exponía que la segunda sugerencia en importancia para mejorar los centros es contar con la posibilidad de realizar la visita guiada.

Independientemente de esta sugerencia, al entrevistado ya se le había pedido su opinión al respecto.

Tabla 12.1.1.- *Necesidad de guía para mejorar la visita*

RESPUESTA	%
Sí	42.5
No	54.6
NS/NC	2.8

Un 42.5 % cree que sí es necesaria la presencia de un guía y un 54.6 % opina que no. En el análisis según centro se ve como los partidarios de realizar la visita guiada se concentran sobre todo en las Montañas del Fuego.

Tabla 12.2.2.- *Necesidad de guía para mejorar la visita según centro*

	Sí 42.5	No 54.6	NS/NC 2.8
Jameos	35.1	63.6	1.2
Montañas	63.3	30.8	5.8
Cueva	-	-	-
Mirador	27.4	71.8	0.7
Monumento	24.4	75.5	0.0
Castillo	24.7	74.2	0.0
Jardín	27.0	71.0	2.0

ANEXO:

Tablas de frecuencias
Cuestionario

ENCUESTA A VISITANTES

CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO

Diciembre 1999

Autor: Miguel Ángel Martín Rosa
Licenciado en CC.PP. y Sociología

A3
33

TABLAS DE FRECUENCIAS

VISITA (O INTENCION DE VISITAR LOS CENTROS)

	Si 65.5	No 21.9	NS/NC 12.4	PROMEDIO CENTROS 4.6
<hr/>				
PROCEDENCIA				
Britanicos	60.4	25.1	14.3	4.2
Alemanes	66.6	21.3	12.0	4.7
Escandinavos	60.8	21.2	17.9	4.2
Españoles	78.8	13.7	7.4	5.5
Otros	66.2	23.9	9.7	4.6
<hr/>				
ORGANIZACION VISITA				
Agencia	57.8	25.1	17.0	4.0
Libre	67.8	21.0	11.1	4.7
<hr/>				

VISITA DE MONTAÑAS

Si	No	NS/NC
90.4	5.1	4.4

MOTIVOS DE NO VISITA

Ya visitado.....	11.3
Falta de interes.....	13.2
Falta de tiempo.....	41.5
Falta de información.....	13.2
Caro.....	0.0
No incluido en tour.....	0.0
Niños/Impedimento.....	1.8
Falta de transporte.....	0.0
NS/NC.....	18.8

VISITA DE JAMEOS

Si	No	NS/NC
85.4	9.2	5.2

MOTIVOS DE NO VISITA

Ya visitado.....	4.2
Falta de interes.....	14.7
Falta de tiempo.....	24.2
Falta de información.....	17.8
Caro.....	0.0
No incluido en tour.....	2.1
Niños/Impedimento.....	4.2
Falta de transporte.....	3.1
NS/NC.....	29.4

VISITA DE CUEVA

Si	No	NS/NC
73.3	16.7	9.9

MOTIVOS DE NO VISITA

Ya visitado.....	3.5
Falta de interes.....	14.6
Falta de tiempo.....	36.8
Falta de información.....	18.7
Caro.....	0.5
No incluido en tour.....	4.0
Niños/Impedimento.....	4.6
Falta de transporte.....	0.0
NS/NC.....	16.9

VISITA DE MIRADOR

Si	No	NS/NC
67.4	19.6	12.9

MOTIVOS DE NO VISITA

Ya visitado.....	3.9
Falta de interes.....	13.4
Falta de tiempo.....	32.8
Falta de información.....	16.4
Caro.....	0.5
No incluido en tour.....	13.4
Niños/Impedimento.....	0.5
Falta de transporte.....	0.0
NS/NC.....	18.9

VISITA DE JARDIN

Si	No	NS/NC
61.8	26.1	12.0

MOTIVOS DE NO VISITA

Ya visitado.....	4.4
Falta de interes.....	37.0
Falta de tiempo.....	24.7
Falta de información.....	16.8
Caro.....	0.3
No incluido en tour.....	6.7
Niños/Impedimento.....	0.7
Falta de transporte.....	0.0
NS/NC.....	8.9

VISITA DE MONUMENTO

Si	No	NS/NC
43.1	35.5	21.3

MOTIVOS DE NO VISITA

Ya visitado.....	2.2
Falta de interes.....	17.0
Falta de tiempo.....	21.1
Falta de información.....	39.2
Caro.....	0.0
No incluido en tour.....	8.2
Niños/Impedimento.....	0.5
Falta de transporte.....	0.0
NS/NC.....	11.5

...

VISITA DE CASTILLO

Si	No	NS/NC
37.4	41.0	21.5

MOTIVOS DE NO VISITA

Ya visitado.....	1.4
Falta de interes.....	18.8
Falta de tiempo.....	22.8
Falta de información.....	40.4
Caro.....	0.0
No incluido en tour.....	6.1
Niños/Impedimento.....	0.7
Falta de transporte.....	0.0
NS/NC.....	9.5

FUENTE DE INFORMACION

1.- Hotel/Apto.	4.- Ya visitado	7.- Mapa
2.- Amig./Famil.	5.- Libro-guía	8.- Otros
3.- Agencia	6.- Folletos	

	1	2	3	4	5	6	7	8
	17.0	19.5	27.4	4.9	8.8	7.2	4.3	10.6

CENTRO								
Jameos	24.0	14.2	33.0	6.1	8.5	4.0	2.4	7.3
Montañas	17.1	26.6	26.3	4.5	6.4	6.1	0.9	11.9
Cueva	16.9	23.5	34.5	3.6	11.7	4.4	1.4	3.6
Mirador	11.8	12.5	23.7	4.4	17.0	4.4	17.7	8.1
Monumento	17.7	13.3	0.0	11.1	13.3	4.4	6.6	33.3
Castillo	5.7	8.5	11.4	2.8	2.8	40.0	8.5	20.0
Jardin	10.0	20.0	31.0	4.0	2.0	16.0	3.0	14.0

PROCEDENCIA								
Britanicos	18.1	15.8	28.1	6.6	9.4	6.6	6.1	8.9
Alemanes	14.8	17.5	27.3	4.3	13.6	7.0	2.3	12.8
Escandinavos	20.4	13.9	32.2	5.3	5.3	6.4	8.6	7.5
Españoles	10.0	35.5	22.8	4.7	2.0	8.0	0.6	16.1
Otros	22.8	19.1	27.1	2.4	8.0	8.6	4.3	7.4

ORGANIZACION VISITA								
Agencia	16.8	9.0	58.0	1.7	3.0	4.7	1.7	4.7
Libre	17.0	22.6	18.5	5.9	10.4	7.9	5.0	12.3

EDAD								
- 18	25.0	25.0	33.3	0.0	2.7	0.0	0.0	13.8
18 - 34	15.1	24.2	29.6	2.8	7.2	6.3	4.1	10.4
35 - 49	16.6	17.8	26.2	5.5	9.8	7.7	4.8	11.3
50 - 65	19.8	17.2	22.0	6.9	9.1	9.6	4.8	10.2
+ 65	18.5	14.8	29.6	7.4	11.1	7.4	3.7	7.4

MOTIVO DE VISITA. Total

Curiosidad.....	29.4
Obra de Manrique.....	12.1
Naturaleza.....	12.0
Volcanes.....	15.2
Cuevas volcanicas.....	7.1
Botanica.....	3.1
Panoramica.....	7.6
Arte.....	1.5
Entretenimiento.....	4.8
Otras.....	6.7

MOTIVO DE VISITA. Jameos

Curiosidad.....	35.2
Obra de Manrique.....	18.6
Naturaleza.....	11.2
Volcanes.....	6.6
Cuevas volcanicas.....	12.6
Botanica.....	0.7
Panoramica.....	3.1
Arte.....	0.3
Entretenimiento.....	8.1
Otras.....	3.1

MOTIVO DE VISITA. Montañas

Curiosidad.....	22.9
Obra de Manrique.....	8.6
Naturaleza.....	14.2
Volcanes.....	31.1
Cuevas volcanicas.....	6.4
Botanica.....	1.3
Panoramica.....	5.3
Arte.....	0.8
Entretenimiento.....	4.0
Otras.....	4.9

MOTIVO DE VISITA. Cueva

Curiosidad.....	27.5
Obra de Manrique.....	5.3
Naturaleza.....	16.7
Volcanes.....	17.9
Cuevas volcanicas.....	14.3
Botanica.....	0.6
Panoramica.....	3.5
Arte.....	0.0
Entretenimiento.....	8.3
Otras.....	5.3

MOTIVO DE VISITA. Mirador

Curiosidad.....	26.1
Obra de Manrique.....	6.0
Naturaleza.....	7.3
Volcanes.....	1.3
Cuevas volcanicas.....	0.6
Botanica.....	0.0
Panoramica.....	38.2
Arte.....	2.0
Entretenimiento.....	2.6
Otras.....	15.4

MOTIVO DE VISITA. Monumento

Curiosidad.....	36.1
Obra de Manrique.....	34.0
Naturaleza.....	4.2
Volcanes.....	0.0
Cuevas volcanicas.....	0.0
Botanica.....	0.0
Panoramica.....	0.0
Arte.....	0.0
Entretenimiento.....	4.2
Otras.....	21.2

MOTIVO DE VISITA. Castillo

Curiosidad.....	51.2
Obra de Manrique.....	12.2
Naturaleza.....	0.0
Volcanes.....	0.0
Cuevas volcanicas.....	0.0
Botanica.....	0.0
Panoramica.....	0.0
Arte.....	21.9
Entretenimiento.....	0.0
Otras.....	14.6

MOTIVO DE VISITA. Jardin

Curiosidad.....	36.5
Obra de Manrique.....	17.8
Naturaleza.....	12.2
Volcanes.....	0.8
Cuevas volcanicas.....	0.0
Botanica.....	25.2
Panoramica.....	0.0
Arte.....	2.4
Entretenimiento.....	0.0
Otras.....	4.8

MOTIVO DE VISITA. Britanicos

Curiosidad.....	29.3
Obra de Manrique.....	8.9
Naturaleza.....	9.4
Volcanes.....	17.4
Cuevas volcanicas.....	7.4
Botanica.....	2.4
Panoramica.....	10.0
Arte.....	0.4
Entretenimiento.....	6.9
Otras.....	7.4

MOTIVO DE VISITA. Alemanes

Curiosidad.....	23.9
Obra de Manrique.....	17.9
Naturaleza.....	17.3
Volcanes.....	15.0
Cuevas volcanicas.....	7.2
Botanica.....	4.7
Panoramica.....	5.3
Arte.....	2.2
Entretenimiento.....	1.5
Otras.....	4.7

MOTIVO DE VISITA. Escandinavos

Curiosidad.....	33.6
Obra de Manrique.....	8.1
Naturaleza.....	13.6
Volcanes.....	14.5
Cuevas volcanicas.....	3.6
Botanica.....	2.7
Panoramica.....	7.2
Arte.....	2.7
Entretenimiento.....	6.3
Otras.....	7.2

MOTIVO DE VISITA. Españoles

Curiosidad.....	44.2
Obra de Manrique.....	9.9
Naturaleza.....	9.3
Volcanes.....	11.0
Cuevas volcanicas.....	3.3
Botanica.....	3.3
Panoramica.....	3.3
Arte.....	1.6
Entretenimiento.....	4.4
Otras.....	9.3

MOTIVO DE VISITA. Otros

Curiosidad.....	23.0
Obra de Manrique.....	14.5
Naturaleza.....	11.0
Volcanes.....	14.5
Cuevas volcanicas.....	11.5
Botanica.....	2.5
Panoramica.....	10.0
Arte.....	2.5
Entretenimiento.....	5.0
Otras.....	5.5

MOTIVO DE VISITA. Agencia de viajes

Curiosidad.....	26.0
Obra de Manrique.....	11.7
Naturaleza.....	16.1
Volcanes.....	13.9
Cuevas volcanicas.....	9.5
Botanica.....	1.1
Panoramica.....	6.9
Arte.....	0.7
Entretenimiento.....	5.8
Otras.....	8.0

MOTIVO DE VISITA. Libre

Curiosidad.....	30.4
Obra de Manrique.....	12.2
Naturaleza.....	10.9
Volcanes.....	15.6
Cuevas volcanicas.....	6.4
Botanica.....	3.7
Panoramica.....	7.8
Arte.....	1.8
Entretenimiento.....	4.5
Otras.....	6.3

INFORMACION SOBRE EL CENTRO ANTES DE LA VISITA

	Bastante 15.4	Alguna 36.8	Poca 21.6	Ninguna 24.9	NS/NC 1.1	MEDIA 4.7
CENTRO						
Jameos	18.7	42.4	15.5	22.8	0.4	5.2
Montañas	17.4	41.2	24.1	14.6	2.4	5.4
Cueva	10.2	37.5	30.8	21.3	0.0	4.5
Mirador	11.8	28.1	20.0	39.2	0.7	3.7
Monumento	22.2	24.4	15.5	37.7	0.0	4.3
Castillo	5.7	20.0	45.7	28.5	0.0	3.4
Jardin	13.0	31.0	12.0	42.0	2.0	3.8
PROCEDENCIA						
Britanicos	12.5	35.3	18.3	32.5	1.1	4.2
Alemanes	18.7	41.0	19.9	17.9	2.3	5.4
Escandinavos	7.5	37.6	33.3	21.5	0.0	4.3
Espanoles	22.1	32.2	22.8	22.1	0.6	5.1
Otros	14.2	37.0	24.0	24.0	0.6	4.7
ORGANIZACION VISITA						
Agencia	15.5	36.3	20.7	26.8	0.4	4.6
Libre	15.4	36.9	21.8	24.3	1.3	4.8
EDAD						
- 18	5.5	44.4	19.4	30.5	0.0	4.1
18 - 34	12.3	41.3	24.2	21.7	0.3	4.8
35 - 49	15.4	32.7	20.7	29.1	1.9	4.5
50 - 65	17.7	36.0	22.0	22.5	1.6	4.9
+ 65	31.4	40.7	11.1	16.6	0.0	6.2

FORMA DE VISITA

	Solo 1.9	Pareja 27.5	Familia/ Amigos-- 47.9	ACOMP. --MEDIA 3.3	Grupo Agencia 22.5	ACOMP. MEDIA 41.8
CENTRO						
Jameos	2.8	22.4	35.1	3.1	39.5	42.3
Montañas	0.9	15.9	62.0	3.3	21.1	38.6
Cueva	2.2	16.9	55.8	3.3	25.0	51.7
Mirador	2.2	43.7	35.5	3.2	18.5	39.4
Monumento	4.4	46.6	48.8	3.1	0.0	0.0
Castillo	2.8	51.4	45.7	2.8	0.0	0.0
Jardin	1.0	54.0	39.0	3.3	6.0	25.3
PROCEDENCIA						
Britanicos	1.1	21.1	51.8	3.5	25.9	45.4
Alemanes	3.9	35.5	42.1	2.8	18.3	38.1
Escandinavos	1.0	25.8	50.5	3.5	22.5	48.4
Espanoles	0.6	35.5	44.9	3.2	18.7	35.2
Otros	2.4	23.4	50.0	3.3	24.0	39.3
EDAD						
- 18	0.0	11.1	47.2	3.2	41.6	41.9
18 - 34	2.5	34.0	41.3	3.3	22.0	40.2
35 - 49	2.1	22.4	55.4	3.3	20.0	44.3
50 - 65	1.6	33.3	41.4	2.9	23.6	41.4
+ 65	0.0	25.9	46.3	3.1	27.7	36.3
HORARIO VISITA						
Antes 11h.	1.6	21.3	45.4	3.4	31.5	42.4
11h.-13h.	1.8	27.4	48.9	3.2	21.7	42.1
13h.-15h.	2.9	28.2	54.7	3.5	14.1	43.1
Despues 15h.	1.1	35.8	39.8	2.9	23.1	39.0

OPINION SOBRE DURACION DE LA VISITA (Y DURACION: Minutos)

	Larga 1.4	Bien 86.9	Corta 10.3	NS/NC 1.2	DURACION 60.7
CENTRO					
Jameos	2.4	84.9	11.4	1.2	60.0
Montañas	2.1	86.2	9.7	1.8	85.5
Cueva	0.0	97.0	1.4	1.4	56.4
Mirador	1.4	82.2	14.8	1.4	27.6
Monumento	0.0	88.8	11.1	0.0	43.2
Castillo	0.0	80.0	20.0	0.0	33.0
Jardin	0.0	88.0	12.0	0.0	49.8
PROCEDENCIA					
Britanicos	1.6	88.8	8.0	1.3	63.6
Alemanes	0.7	86.7	10.9	1.5	61.6
Escandinavos	0.0	88.1	8.6	3.2	53.9
Españoles	1.3	82.1	14.5	0.6	56.4
Otros	2.4	84.2	11.5	0.0	60.0
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	3.4	80.9	15.1	0.4	64.7
Libre	0.8	88.6	8.9	1.5	59.6
EDAD					
- 18	0.0	88.8	11.1	0.0	60.0
18 - 34	1.2	86.4	11.3	0.9	57.6
35 - 49	1.6	86.9	9.6	1.6	60.6
50 - 65	1.6	87.1	10.7	0.5	64.9
+ 65	1.8	85.1	11.1	1.8	68.4
DURACION VISITA					
Menos de 30'	0.0	73.9	24.3	1.7	
30' - 59'	0.9	87.9	10.4	0.6	
60' - 89'	2.1	89.7	6.2	1.9	
90' - 119'	0.9	90.7	8.3	0.0	
120' y +	2.4	84.8	11.2	1.6	
HORARIO VISITA					
Antes 11h.	1.2	88.1	9.8	0.8	74.0
11h.-13h.	0.8	88.7	9.1	1.3	59.9
13h.-15h.	1.7	88.0	8.5	1.7	55.8
Despues 15h.	2.8	79.7	16.1	1.1	50.6

VALORACION DE Limpieza

	0 - 4	4 - 7	7 - 10	NS/NC	MEDIA
	0.2	1.2	97.9	0.5	9.6
CENTRO					
Jameos	0.4	2.0	96.7	0.8	9.7
Montañas	0.0	1.5	97.8	0.6	9.5
Cueva	0.0	0.0	98.5	1.4	9.8
Mirador	0.7	2.2	97.0	0.0	9.5
Monumento	0.0	0.0	100.0	0.0	9.9
Castillo	0.0	0.0	100.0	0.0	10.0
Jardin	0.0	0.0	100.0	0.0	9.8
PROCEDENCIA					
Britanicos	0.0	0.5	99.1	0.2	9.7
Alemanes	0.3	3.1	95.3	1.1	9.6
Escandinavos	0.0	0.0	97.8	2.1	9.7
Espanoles	0.0	0.6	99.3	0.0	9.7
Otros	0.6	1.2	98.1	0.0	9.6
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	0.4	98.2	1.3	9.7
Libre	0.2	1.5	97.8	0.3	9.6
EDAD					
- de 18	0.0	0.0	100.0	0.0	9.9
18 - 34	0.6	1.2	96.8	1.2	9.6
35 - 49	0.0	0.9	98.8	0.2	9.7
50 - 65	0.0	2.1	97.8	0.0	9.6
+ de 65	0.0	1.8	98.1	0.0	9.6

VALORACION DE Atencion al publico

	0 - 4 1.6	4 - 7 5.4	7 - 10 74.1	NS/NC 18.6	MEDIA 8.9
CENTRO					
Jameos	4.9	8.5	51.0	35.5	8.0
Montañas	0.3	4.2	89.9	5.5	9.2
Cueva	0.0	2.2	94.1	3.6	9.4
Mirador	2.2	8.1	65.1	24.4	8.6
Monumento	0.0	2.2	57.7	40.0	9.2
Castillo	0.0	0.0	62.8	37.1	9.7
Jardin	1.0	6.0	76.0	17.0	8.9
PROCEDENCIA					
Britanicos	1.1	3.9	75.2	19.7	9.1
Alemanes	2.3	7.0	68.7	21.8	8.6
Escandinavos	2.1	5.3	70.9	21.5	9.0
Españoles	0.6	8.7	77.1	13.4	8.8
Otros	2.4	3.7	79.0	14.8	8.8
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	1.7	4.7	68.8	24.6	8.9
Libre	1.6	5.6	75.7	16.9	8.9
EDAD					
- de 18	2.7	2.7	77.7	16.6	9.1
18 - 34	2.8	5.3	71.9	19.8	8.7
35 - 49	0.9	6.9	74.9	17.1	8.9
50 - 65	1.0	3.2	77.9	17.7	9.1
+ de 65	0.0	3.7	66.6	29.6	9.4

VALORACION DE Informacion

	0 - 4 6.4	4 - 7 18.5	7 - 10 65.7	NS/NC 9.1	MEDIA 7.6
CENTRO					
Jameos	12.6	20.0	55.1	12.2	6.8
Montañas	3.0	19.8	74.6	2.4	8.0
Cueva	0.0	9.5	88.9	1.4	8.8
Mirador	12.5	17.0	55.5	14.8	6.9
Monumento	11.1	6.6	44.4	37.7	7.1
Castillo	2.8	11.4	65.7	20.0	8.1
Jardin	2.0	33.0	55.0	10.0	7.5
PROCEDENCIA					
Britanicos	5.5	22.2	66.5	5.5	7.6
Alemanes	7.0	19.1	60.1	13.6	7.5
Escandinavos	7.5	8.6	76.3	7.5	8.0
Españoles	6.7	18.1	63.7	11.4	7.6
Otros	6.7	15.4	68.5	9.2	7.6
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	6.9	11.2	74.0	7.7	8.1
Libre	6.3	20.7	63.3	9.6	7.5
EDAD					
- de 18	8.3	11.1	69.4	11.1	7.8
18 - 34	6.9	19.8	66.2	6.9	7.4
35 - 49	6.0	19.7	64.3	9.8	7.7
50 - 65	4.3	15.0	70.9	9.6	8.0
+ de 65	14.8	16.6	53.7	14.8	7.1

VALORACION DE Conservacion

	0 - 4 0.4	4 - 7 3.0	7 - 10 94.6	NS/NC 1.8	MEDIA 9.4
CENTRO					
Jameos	1.2	4.4	92.6	1.6	9.3
Montañas	0.3	2.1	95.1	2.4	9.5
Cueva	0.0	1.4	97.7	0.7	9.6
Mirador	0.7	7.4	88.8	2.9	8.8
Monumento	0.0	0.0	100.0	0.0	9.8
Castillo	0.0	0.0	94.2	5.7	9.9
Jardin	0.0	1.0	99.0	0.0	9.5
PROCEDENCIA					
Britanicos	0.2	2.5	95.8	1.3	9.5
Alemanes	1.1	5.8	91.4	1.5	9.2
Escandinavos	0.0	2.1	90.3	7.5	9.5
Españoles	0.6	1.3	97.9	0.0	9.4
Otros	0.0	1.8	96.3	1.8	9.5
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.8	2.6	93.9	2.6	9.4
Libre	0.3	3.1	94.8	1.6	9.4
EDAD					
- de 18	2.7	2.7	91.6	2.7	9.4
18 - 34	0.6	2.2	94.3	2.8	9.4
35 - 49	0.2	2.6	95.4	1.6	9.5
50 - 65	0.5	5.9	93.0	0.5	9.4
+ de 65	0.0	1.8	96.3	1.8	9.4

VALORACION DE Señalización del recorrido

	0 - 4 6.1	4 - 7 13.2	7 - 10 71.7	NS/NC 8.9	MEDIA 8.0
CENTRO					
Jameos	15.9	14.6	64.4	4.9	7.2
Montañas	3.6	13.7	76.4	6.1	8.3
Cueva	0.7	12.5	76.4	10.2	8.6
Mirador	2.9	11.1	73.3	12.5	8.2
Monumento	6.6	8.8	68.8	15.5	7.9
Castillo	0.0	8.5	65.7	25.7	9.3
Jardin	4.0	15.0	69.0	12.0	8.1
PROCEDENCIA					
Britanicos	5.2	12.2	72.4	10.0	8.2
Alemanes	8.5	12.8	70.3	8.2	7.9
Escandinavos	1.0	12.9	76.3	9.6	8.4
Españoles	6.0	14.7	69.1	10.0	8.0
Otros	7.4	14.8	71.6	6.1	7.7
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	7.3	10.8	64.5	17.3	7.9
Libre	5.8	13.8	73.8	6.4	8.1
EDAD					
- de 18	8.3	19.4	63.8	8.3	7.6
18 - 34	7.2	15.4	69.7	7.5	7.7
35 - 49	6.2	11.5	73.2	8.9	8.1
50 - 65	3.7	13.4	73.1	9.6	8.4
+ de 65	5.5	9.2	72.2	12.9	8.3

VALORACION DE Organizacion del recorrido

	0 - 4	4 - 7	7 - 10	NS/NC	MEDIA
	2.6	8.1	80.6	8.6	8.7

CENTRO					
Jameos	6.5	15.9	70.6	6.9	7.9
Montañas	0.9	4.2	91.7	3.0	9.1
Cueva	0.0	2.2	95.5	2.2	9.4
Mirador	2.2	8.8	70.3	18.5	8.4
Monumento	2.2	4.4	77.7	15.5	8.7
Castillo	0.0	5.7	62.8	31.4	9.5
Jardin	4.0	11.0	70.0	15.0	8.1

PROCEDENCIA					
Britanicos	2.7	5.5	84.6	6.9	8.8
Alemanes	3.9	10.1	72.2	13.6	8.4
Escandinavos	0.0	8.6	86.0	5.3	8.9
Españoles	2.6	10.0	77.1	10.0	8.6
Otros	1.8	8.6	84.5	4.9	8.7

ORGANIZACION VISITA					
Agencia	1.7	10.3	79.6	8.2	8.7
Libre	2.9	7.4	80.9	8.7	8.6

EDAD					
- de 18	0.0	11.1	83.3	5.5	8.6
18 - 34	3.7	9.7	79.5	6.9	8.4
35 - 49	2.1	7.2	81.9	8.6	8.8
50 - 65	2.1	6.9	80.6	10.2	8.8
+ de 65	1.8	7.4	79.6	11.1	9.0

Cualificacion del guia (solo Cueva)

	0 - 4 0.0	4 - 7 4.4	7 - 10 93.3	NS/NC 2.2	MEDIA 9.3
CENTRO					
Jameos	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Montañas	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Cueva	0.0	4.4	93.3	2.2	9.3
Mirador	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Monumento	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Castillo	**.*	**.*	***.*	**.*	0.0
Jardin	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
PROCEDENCIA					
Britanicos	0.0	6.1	93.8	0.0	9.1
Alemanes	0.0	9.0	77.2	13.6	9.0
Escandinavos	0.0	0.0	100.0	0.0	9.5
Espanoles	0.0	6.6	93.3	0.0	9.2
Otros	0.0	0.0	100.0	0.0	9.5
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	5.8	94.1	0.0	9.2
Libre	0.0	3.9	93.1	2.9	9.3
EDAD					
- de 18	0.0	0.0	100.0	0.0	9.0
18 - 34	0.0	0.0	97.5	2.4	9.7
35 - 49	0.0	6.4	93.5	0.0	9.1
50 - 65	0.0	0.0	100.0	0.0	9.6
+ de 65	0.0	25.0	75.0	0.0	8.5

Limpieza de bus (solo Ruta de Los Volcanes)

	0 - 4	4 - 7	7 - 10	NS/NC	MEDIA
	0.3	4.5	92.3	2.7	9.3
CENTRO					
Jameos	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Montañas	0.3	4.5	92.3	2.7	9.3
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Mirador	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Monumento	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Castillo	**.*	**.*	***.*	**.*	0.0
Jardin	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
PROCEDENCIA					
Britanicos	0.0	2.2	93.8	3.8	9.4
Alemanes	1.4	8.8	85.2	4.4	9.3
Escandinavos	0.0	0.0	100.0	0.0	9.0
Españoles	0.0	3.5	94.6	1.7	9.3
Otros	0.0	8.1	91.8	0.0	9.1
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	4.3	94.2	1.4	9.3
Libre	0.3	4.6	91.8	3.1	9.3
EDAD					
- de 18	0.0	0.0	100.0	0.0	9.4
18 - 34	0.9	3.8	92.2	2.9	9.2
35 - 49	0.0	5.1	90.5	4.3	9.3
50 - 65	0.0	6.6	93.3	0.0	9.2
+ de 65	0.0	0.0	100.0	0.0	9.0

Atenciaon al publico (solo Ruta de Los Volcanes)

	0 - 4 0.3	4 - 7 3.6	7 - 10 89.3	NS/NC 6.7	MEDIA 9.2
CENTRO					
Jameos	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Montañas	0.3	3.6	89.3	6.7	9.2
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Mirador	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Monumento	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Castillo	**.*	**.*	***.*	**.*	0.0
Jardin	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
PROCEDENCIA					
Britanicos	0.7	5.3	88.5	5.3	9.1
Alemanes	0.0	2.9	83.8	13.2	9.1
Escandinavos	0.0	5.2	94.7	0.0	8.9
Espanoles	0.0	1.7	89.2	8.9	9.3
Otros	0.0	2.0	95.9	2.0	9.4
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	1.4	94.2	4.3	9.5
Libre	0.3	4.2	87.9	7.3	9.1
EDAD					
- de 18	0.0	0.0	100.0	0.0	9.7
18 - 34	0.9	3.8	86.4	8.7	8.9
35 - 49	0.0	4.3	88.3	7.3	9.2
50 - 65	0.0	3.3	91.6	5.0	9.5
+ de 65	0.0	0.0	100.0	0.0	9.6

Informacion en audio (solo Ruta de Los Volcanes)

	0 - 4	4 - 7	7 - 10	NS/NC	MEDIA
	6.4	29.6	60.5	3.3	7.4

CENTRO					
Jameos	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Montañas	6.4	29.6	60.5	3.3	7.4
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Mirador	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Monumento	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Castillo	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Jardin	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0

PROCEDENCIA					
Britanicos	8.4	28.2	58.0	5.3	7.3
Alemanes	4.4	23.5	66.1	5.8	7.7
Escandinavos	0.0	47.3	52.6	0.0	7.1
Espanoles	5.3	28.5	66.0	0.0	7.3
Otros	8.1	36.7	55.1	0.0	7.1

ORGANIZACION VISITA					
Agencia	2.9	36.2	55.0	5.8	7.6
Libre	7.3	27.9	62.0	2.7	7.3

EDAD					
- de 18	0.0	45.4	54.5	0.0	7.4
18 - 34	8.7	29.1	58.2	3.8	7.1
35 - 49	6.5	29.9	60.5	2.9	7.2
50 - 65	3.3	20.0	71.6	5.0	8.4
+ de 65	7.1	50.0	42.8	0.0	6.6

Comodidad del bus (solo Ruta de Los Volcanes)

	0 - 4 0.3	4 - 7 7.9	7 - 10 88.6	NS/NC 3.0	MEDIA 9.0
CENTRO					
Jameos	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Montañas	0.3	7.9	88.6	3.0	9.0
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Mirador	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Monumento	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Castillo	**.*	**.*	***.*	**.*	0.0
Jardin	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
PROCEDENCIA					
Britanicos	0.7	6.1	89.3	3.8	9.1
Alemanes	0.0	8.8	86.7	4.4	9.0
Escandinavos	0.0	10.5	89.4	0.0	8.7
Espanoles	0.0	10.7	87.5	1.7	8.8
Otros	0.0	8.1	89.8	2.0	9.1
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	1.4	5.8	89.8	2.9	9.2
Libre	0.0	8.5	88.3	3.1	8.9
EDAD					
- de 18	9.0	9.0	72.7	9.0	8.2
18 - 34	0.0	11.6	84.4	3.8	8.8
35 - 49	0.0	7.3	89.7	2.9	9.1
50 - 65	0.0	5.0	93.3	1.6	9.2
+ de 65	0.0	0.0	100.0	0.0	9.0

Organizacion del recorrido (solo Ruta de Los Volcanes)

	0 - 4	4 - 7	7 - 10	NS/NC	MEDIA
	0.0	2.4	92.3	5.2	9.5

CENTRO					
Jameos	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Montañas	0.0	2.4	92.3	5.2	9.5
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Mirador	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Monumento	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Castillo	**.*	**.*	***.*	**.*	0.0
Jardin	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0

PROCEDENCIA					
Britanicos	0.0	2.2	92.3	5.3	9.5
Alemanes	0.0	0.0	92.6	7.3	9.5
Escandinavos	0.0	0.0	100.0	0.0	9.4
Espanoles	0.0	3.5	91.0	5.3	9.3
Otros	0.0	6.1	89.8	4.0	9.3

ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	2.9	91.3	5.8	9.7
Libre	0.0	2.3	92.6	5.0	9.4

EDAD					
- de 18	0.0	0.0	90.9	9.0	9.6
18 - 34	0.0	2.9	91.2	5.8	9.3
35 - 49	0.0	2.1	94.1	3.6	9.5
50 - 65	0.0	1.6	90.0	8.3	9.7
+ de 65	0.0	0.0	100.0	0.0	9.7

Conservacion del ecosistema (solo Ruta de Los Volcanes)

	0 - 4	4 - 7	7 - 10	NS/NC	MEDIA
	0.6	0.3	95.1	3.9	9.7
CENTRO					
Jameos	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Montañas	0.6	0.3	95.1	3.9	9.7
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Mirador	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Monumento	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Castillo	**.*	**.*	***.*	**.*	0.0
Jardin	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
PROCEDENCIA					
Britanicos	0.0	0.0	94.6	5.3	9.8
Alemanes	1.4	1.4	92.6	4.4	9.4
Escandinavos	0.0	0.0	100.0	0.0	9.7
Espanoles	0.0	0.0	96.4	3.5	9.6
Otros	2.0	0.0	97.9	0.0	9.6
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	1.4	0.0	94.2	4.3	9.8
Libre	0.3	0.3	95.3	3.8	9.6
EDAD					
- de 18	0.0	0.0	100.0	0.0	9.9
18 - 34	0.9	0.9	92.2	5.8	9.5
35 - 49	0.7	0.0	95.6	3.6	9.6
50 - 65	0.0	0.0	96.6	3.3	9.9
+ de 65	0.0	0.0	100.0	0.0	10.0

TIEMPO DE ESPERA PARA ADQUIRIR EL TICKET (Minutos). Solo Montañas

	< 5'	5' - 10'	>10'	Nada	MEDIA
	6.5	7.3	0.9	85.1	5

ORGANIZACION VISITA					
Agencia	7.7	9.0	3.4	79.6	6
Libre	6.1	6.8	0.2	86.7	4

HORARIO VISITA					
Antes 11h.	8.2	16.8	3.2	71.7	6
11h.-13h.	9.6	7.5	0.5	82.2	4
13h.-15h.	3.8	2.5	0.0	93.5	3
Despues 15h.	1.1	0.0	0.0	98.8	1

MASIFICACION DE LA VISITA

	Mucho 0.8	Bastante 1.9	Poco 16.7	Nada 79.6	NS/NC 0.7	MEDIA 0.7
CENTRO						
Jameos	0.4	2.8	18.7	77.1	0.8	0.8
Montañas	1.5	2.1	26.9	68.8	0.6	1.2
Cueva	1.4	1.4	9.5	85.2	2.2	0.5
Mirador	0.0	2.9	14.8	81.4	0.7	0.7
Monumento	2.2	0.0	2.2	95.5	0.0	0.3
Castillo	0.0	0.0	0.0	**.*	0.0	0.0
Jardin	0.0	0.0	3.0	97.0	0.0	0.1
PROCEDENCIA						
Britanicos	0.5	0.8	13.6	83.8	1.1	0.5
Alemanes	1.5	3.1	18.7	75.7	0.7	1.0
Escandinavos	2.1	2.1	15.0	80.6	0.0	0.8
Españoles	0.0	2.6	16.1	79.8	1.3	0.7
Otros	0.6	1.8	20.9	76.5	0.0	0.8
ORGANIZACION VISITA						
Agencia	0.4	2.1	22.9	74.0	0.4	0.9
Libre	1.0	1.8	14.9	81.3	0.8	0.7
EDAD						
- 18	2.7	2.7	25.0	69.4	0.0	1.3
18 - 34	1.2	1.2	16.0	81.0	0.3	0.7
35 - 49	0.9	1.6	15.6	80.4	1.2	0.7
50 - 65	0.0	2.6	21.5	75.2	0.5	0.9
+ 65	0.0	3.7	9.2	87.0	0.0	0.5
HORARIO VISITA						
Antes 11h.	0.4	1.2	26.6	71.3	0.4	1.0
11h.-13h.	1.6	1.0	14.7	81.4	1.0	0.7
13h.-15h.	0.8	3.8	13.2	81.2	0.8	0.7
Despues 15h.	0.0	2.3	11.5	85.5	0.5	0.5

UTILIZACION DEL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE

	Si 42.6	No 56.8	NS/NC 0.5
CENTRO			
Jameos	18.3	80.8	0.8
Montañas	63.6	35.4	0.9
Cueva	**.*	**.*	**.*
Mirador	43.7	56.3	0.0
Monumento	40.0	60.0	0.0
Castillo	37.1	62.8	0.0
Jardin	35.0	65.0	0.0
PROCEDENCIA			
Britanicos	46.4	52.2	1.2
Alemanes	41.8	57.6	0.4
Escandinavos	40.3	59.7	0.0
Espanoles	44.7	55.2	0.0
Otros	34.7	65.2	0.0
ORGANIZACION VISITA			
Agencia	31.4	68.0	0.5
Libre	45.8	53.6	0.5
EDAD			
- 18	29.0	70.9	0.0
18 - 34	39.4	60.1	0.3
35 - 49	44.4	54.6	0.8
50 - 65	44.7	55.2	0.0
+ 65	54.0	44.0	2.0
HORARIO VISITA			
Antes 11h.	48.1	51.4	0.4
11h.-13h.	44.6	54.6	0.6
13h.-15h.	38.8	60.6	0.5
Despues 15h.	35.8	63.5	0.6

ADECUACION DE PRODUCTOS DEL BAR/REST. A DEMANDA

	Si 85.9	No 9.2	NS/NC 4.7
CENTRO			
Jameos	80.0	11.1	8.8
Montañas	89.9	7.6	2.4
Cueva	**.*	**.*	**.*
Mirador	67.8	16.9	15.2
Monumento	94.4	5.5	0.0
Castillo	92.3	7.6	0.0
Jardin	94.2	5.7	0.0
PROCEDENCIA			
Britanicos	86.1	9.0	4.8
Alemanes	84.6	9.1	6.1
Escandinavos	85.1	7.4	7.4
Españoles	83.3	13.3	3.3
Otros	91.6	6.2	2.0
ORGANIZACION VISITA			
Agencia	80.6	4.8	14.5
Libre	87.0	10.1	2.8
EDAD			
- 18	77.7	11.1	11.1
18 - 34	86.2	7.3	6.4
35 - 49	86.6	10.1	3.1
50 - 65	80.2	13.1	6.5
+ 65	100.0	0.0	0.0

VALORACION DEL TRATO RECIBIDO EN EL BAR/RESTAURANTE

	0 - 4	4 - 7	7 - 10	NS/NC	MEDIA
	1.8	4.7	88.3	5.0	8.9

CENTRO					
Jameos	4.4	13.3	71.1	11.1	7.9
Montañas	1.4	3.8	92.3	2.4	9.0
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Mirador	1.6	3.3	79.6	15.2	9.0
Monumento	0.0	5.5	94.4	0.0	9.1
Castillo	0.0	0.0	**.*	0.0	9.5
Jardin	2.8	2.8	94.2	0.0	8.5

PROCEDENCIA					
Britanicos	1.3	1.3	92.3	4.8	9.1
Alemanes	4.0	8.1	80.6	7.1	8.5
Escandinavos	3.7	0.0	88.8	7.4	9.0
Españoles	0.0	6.6	91.6	1.6	9.0
Otros	0.0	8.3	87.5	4.1	8.6

ORGANIZACION VISITA					
Agencia	1.6	6.4	80.6	11.2	8.7
Libre	1.9	4.4	89.8	3.8	8.9

EDAD					
- de 18	0.0	22.2	77.7	0.0	9.1
18 - 34	4.5	4.5	87.1	3.6	8.7
35 - 49	0.6	4.4	89.1	5.7	8.9
50 - 65	1.3	3.9	86.8	7.8	8.9
+ de 65	0.0	3.7	96.3	0.0	9.2

GASTO REALIZADO EN BAR/RESTAURANTE (Ptas.)

	<300	300-1000	>1000	NS/NC	MEDIA
	28.5	55.2	12.9	3.1	676

CENTRO					
Jameos	28.8	57.7	6.6	6.6	612
Montañas	27.4	53.8	14.9	3.8	699
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0
Mirador	54.2	45.7	0.0	0.0	379
Monumento	11.1	27.7	61.1	0.0	1208
Castillo	30.7	61.5	7.6	0.0	625
Jardin	0.0	88.5	8.5	2.8	874

PROCEDENCIA					
Britanicos	34.7	52.0	11.1	2.0	629
Alemanes	27.5	57.1	11.2	4.0	678
Escandinavos	18.5	66.6	14.8	0.0	706
Españoles	25.0	50.0	18.3	6.6	776
Otros	20.8	62.5	14.5	2.0	687

ORGANIZACION VISITA					
Agencia	46.7	40.3	1.6	11.2	414
Libre	25.0	58.2	15.1	1.5	723

HORARIO VISITA					
Antes 11h.	32.6	57.4	6.9	2.9	559
11h.-13h.	32.8	53.1	9.7	4.2	620
13h.-15h.	20.7	51.9	25.9	1.3	872
Despues 15h.	21.0	61.4	14.0	3.5	754

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE

Inapetencia.....	56.6
Carencia precios.....	5.7
Masificacion.....	0.3
Inadecuacion de oferta.....	1.7
Indicacion de tour.....	3.9
Prevision de otro lugar....	12.8
Me paso desapercibido.....	1.3
Otra (sin especificar)....	1.3
NS/NC.....	6.3
Falta de tiempo.....	6.1
Cerrado.....	3.5

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE. Jameos

Inapetencia.....	46.0
Carestia precios.....	8.5
Masificacion.....	0.5
Inadecuacion de oferta.....	1.0
Indicacion de tour.....	3.5
Prevision de otro lugar....	16.5
Me paso desapercibido.....	3.0
Otra (sin especificar)....	0.5
NS/NC.....	8.0
Falta de tiempo.....	4.0
Cerrado.....	8.5

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE. Montañas

Inapetencia.....	50.8
Carestia precios.....	7.6
Masificacion.....	0.8
Inadecuacion de oferta.....	2.5
Indicacion de tour.....	10.1
Prevision de otro lugar....	13.5
Me paso desapercibido.....	0.8
Otra (sin especificar)....	3.3
NS/NC.....	5.9
Falta de tiempo.....	4.2
Cerrado.....	0.0

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE. Mirador

Inapetencia.....	61.8
Carestia precios.....	1.3
Masificacion.....	0.0
Inadecuacion de oferta.....	3.9
Indicacion de tour.....	1.3
Prevision de otro lugar....	9.2
Me paso desapercibido.....	0.0
Otra (sin especificar)....	0.0
NS/NC.....	5.2
Falta de tiempo.....	17.1
Cerrado.....	0.0

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE. Monumento

Inapetencia.....	74.0
Carestia precios.....	3.7
Masificacion.....	0.0
Inadecuacion de oferta.....	0.0
Indicacion de tour.....	0.0
Prevision de otro lugar....	14.8
Me paso desapercibido.....	0.0
Otra (sin especificar)....	0.0
NS/NC.....	0.0
Falta de tiempo.....	3.7
Cerrado.....	3.7

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE. Castillo

Inapetencia.....	59.0
Carestia precios.....	0.0
Masificacion.....	0.0
Inadecuacion de oferta.....	4.5
Indicacion de tour.....	0.0
Prevision de otro lugar....	13.6
Me paso desapercibido.....	0.0
Otra (sin especificar)....	4.5
NS/NC.....	9.0
Falta de tiempo.....	9.0
Cerrado.....	0.0

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE. Jardin

Inapetencia.....	86.1
Carestia precios.....	1.5
Masificacion.....	0.0
Inadecuacion de oferta.....	0.0
Indicacion de tour.....	0.0
Prevision de otro lugar....	3.0
Me paso desapercibido.....	0.0
Otra (sin especificar)....	1.5
NS/NC.....	4.6
Falta de tiempo.....	3.0
Cerrado.....	0.0

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE. Agencia

Inapetencia.....	36.3
Carestia precios.....	5.1
Masificacion.....	0.7
Inadecuacion de oferta.....	1.4
Indicacion de tour.....	14.0
Prevision de otro lugar....	16.3
Me paso desapercibido.....	1.4
Otra (sin especificar)....	0.7
NS/NC.....	4.4
Falta de tiempo.....	13.3
Cerrado.....	5.9

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE BAR/RESTAURANTE. Libre

Inapetencia.....	64.0
Carestia precios.....	5.9
Masificacion.....	0.2
Inadecuacion de oferta.....	1.8
Indicacion de tour.....	0.2
Prevision de otro lugar....	11.5
Me paso desapercibido.....	1.3
Otra (sin especificar)....	1.6
NS/NC.....	6.9
Falta de tiempo.....	3.4
Cerrado.....	2.6

¿LA EXISTENCIA DEL BAR/REST. DISMINUYE LA CALIDAD DE LA VISITA?

	Si 10.4	No 83.6	NS/NC 5.8
CENTRO			
Jameos	17.5	77.1	5.3
Montañas	10.0	86.5	3.3
Cueva	**.*	**.*	**.*
Mirador	5.1	86.6	8.1
Monumento	4.4	95.5	0.0
Castillo	0.0	100.0	0.0
Jardin	8.0	75.0	17.0
PROCEDENCIA			
Britanicos	9.3	84.8	5.8
Alemanes	8.5	85.0	6.4
Escandinavos	13.4	79.1	7.4
Españoles	7.4	86.5	5.9
Otros	18.1	78.2	3.6
ORGANIZACION VISITA			
Agencia	15.7	77.1	7.1
Libre	8.9	85.5	5.5
EDAD			
- 18	25.8	70.9	3.2
18 - 34	11.5	84.4	3.9
35 - 49	8.5	83.0	8.5
50 - 65	9.4	86.4	4.1
+ 65	14.0	80.0	6.0
HORARIO VISITA			
Antes 11h.	8.5	84.7	6.6
11h.-13h.	9.0	84.6	6.2
13h.-15h.	11.6	85.3	3.0
Despues 15h.	14.4	77.9	7.5
UTILIZACION BAR/REST.			
Si	10.0	88.3	1.5
No	10.9	80.3	8.7

UTILIZACION DEL SERVICIO DE TIENDA

	Si 17.2	No 80.7	NS/NC 2.0

CENTRO			
Jameos	9.8	88.1	2.0
Montañas	23.2	73.3	3.3
Cueva	**.*	**.*	**.*
Mirador	15.5	83.7	0.7
Monumento	17.7	82.2	0.0
Castillo	**.*	**.*	**.*
Jardin	18.0	82.0	0.0

PROCEDENCIA			
Britanicos	18.5	77.8	3.6
Alemanes	12.6	86.0	1.3
Escandinavos	29.5	70.4	0.0
Espanoles	14.6	83.8	1.5
Otros	19.5	79.7	0.7

ORGANIZACION VISITA			
Agencia	11.6	86.8	1.5
Libre	18.9	78.9	2.1

EDAD			
- 18	19.3	80.6	0.0
18 - 34	14.8	84.3	0.7
35 - 49	15.9	81.4	2.6
50 - 65	24.0	72.7	3.1
+ 65	18.7	79.1	2.0

HORARIO VISITA			
Antes 11h.	22.8	76.1	0.9
11h.-13h.	14.1	82.1	3.6
13h.-15h.	16.1	82.2	1.5
Despues 15h.	17.0	82.3	0.6

ADECUACION DE PRODUCTOS DE TIENDA A DEMANDA

	Si 78.9	No 14.2	NS/NC 6.8
CENTRO			
Jameos	83.3	8.3	8.3
Montañas	76.3	14.4	9.2
Cueva	**.*	**.*	**.*
Mirador	80.9	14.2	4.7
Monumento	62.5	37.5	0.0
Castillo	**.*	***.*	**.*
Jardin	88.8	11.1	0.0
PROCEDENCIA			
Britanicos	80.3	16.0	3.5
Alemanes	71.4	17.8	10.7
Escandinavos	66.6	16.6	16.6
Españoles	78.9	10.5	10.5
Otros	92.3	7.6	0.0
ORGANIZACION VISITA			
Agencia	86.9	8.7	4.3
Libre	77.4	15.3	7.2
EDAD			
- 18	83.3	16.6	0.0
18 - 34	75.0	20.0	5.0
35 - 49	77.7	11.1	11.1
50 - 65	84.2	13.1	2.6
+ 65	77.7	11.1	11.1

VALORACION DEL TRATO RECIBIDO EN LA TIENDA

	0 - 4 3.4	4 - 7 13.6	7 - 10 76.1	NS/NC 6.8	MEDIA 8.0
CENTRO					
Jameos	0.0	12.5	62.5	25.0	7.7
Montañas	5.2	11.8	77.6	5.2	7.9
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Mirador	0.0	23.8	76.1	0.0	8.2
Monumento	0.0	37.5	62.5	0.0	7.9
Castillo	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Jardin	5.5	0.0	94.4	0.0	8.9
PROCEDENCIA					
Britanicos	5.3	14.2	75.0	5.3	7.9
Alemanes	0.0	21.4	67.8	10.7	8.1
Escandinavos	11.1	11.1	66.6	11.1	7.7
Españoles	0.0	10.5	78.9	10.5	8.1
Otros	0.0	7.6	92.3	0.0	8.4
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	8.7	82.6	8.7	8.2
Libre	4.0	14.5	75.0	6.4	8.0
EDAD					
- de 18	0.0	33.3	66.6	0.0	7.7
18 - 34	5.0	10.0	75.0	10.0	8.2
35 - 49	5.5	12.9	74.0	7.4	7.8
50 - 65	0.0	10.5	86.8	2.6	8.4
+ de 65	0.0	33.3	55.5	11.1	7.6

GASTO REALIZADO EN TIENDA (Ptas.)

	<300	300-1000	>1000	NS/NC	MEDIA
	13.6	46.2	26.5	13.6	1129

CENTRO					
Jameos	8.3	58.3	12.5	20.8	779
Montañas	14.4	40.7	28.9	15.7	1219
Cueva	**.*	**.*	**.*	**.*	0
Mirador	28.5	52.3	14.2	4.7	552
Monumento	12.5	12.5	50.0	25.0	2183
Castillo	**.*	**.*	**.*	**.*	0
Jardin	0.0	61.1	38.8	0.0	1472

PROCEDENCIA					
Britanicos	12.5	55.3	17.8	14.2	846
Alemanes	10.7	39.2	32.1	17.8	1226
Escandinavos	33.3	22.2	22.2	22.2	849
Espanoles	15.7	42.1	31.5	10.5	1686
Otros	3.8	53.8	38.4	3.8	1363

ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	52.1	30.4	17.3	1458
Libre	16.1	45.1	25.8	12.9	1072

HORARIO VISITA					
Antes 11h.	16.6	41.6	33.3	8.3	999
11h.-13h.	13.9	48.8	16.2	20.9	1158
13h.-15h.	9.6	51.6	29.0	9.6	1172
Despues 15h.	12.0	44.0	28.0	16.0	1300

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE TIENDA

Desinteres por oferta.....	37.5
Carestia precios.....	6.6
Masificacion.....	0.0
Indicacion del tour.....	1.2
Prevision de otro lugar....	10.3
Me paso desapercibida.....	26.9
Otra (sin especificar).....	2.7
NS/NC.....	7.7
Mal trato.....	0.2
Falta de tiempo.....	5.3
Cerrada.....	1.1

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE TIENDA. Jameos

Desinteres por oferta.....	20.8
Carestia precios.....	3.1
Masificacion.....	0.0
Indicacion del tour.....	1.3
Prevision de otro lugar....	8.1
Me paso desapercibida.....	52.0
Otra (sin especificar).....	0.4
NS/NC.....	7.2
Mal trato.....	0.0
Falta de tiempo.....	3.1
Cerrada.....	3.6

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE TIENDA. Montañas

Desinteres por oferta.....	30.8
Carestia precios.....	12.3
Masificacion.....	0.0
Indicacion del tour.....	0.8
Prevision de otro lugar....	11.1
Me paso desapercibida.....	21.4
Otra (sin especificar).....	6.5
NS/NC.....	10.2
Mal trato.....	0.8
Falta de tiempo.....	5.7
Cerrada.....	0.0

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE TIENDA. Mirador

Desinteres por oferta.....	60.5
Carestia precios.....	1.7
Masificacion.....	0.0
Indicacion del tour.....	0.8
Prevision de otro lugar....	9.6
Me paso desapercibida.....	11.4
Otra (sin especificar).....	0.0
NS/NC.....	4.3
Mal trato.....	0.0
Falta de tiempo.....	11.4
Cerrada.....	0.0

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE TIENDA. Monumento

Desinteres por oferta.....	45.9
Carestia precios.....	13.5
Masificacion.....	0.0
Indicacion del tour.....	0.0
Prevision de otro lugar....	16.2
Me paso desapercibida.....	18.9
Otra (sin especificar).....	0.0
NS/NC.....	0.0
Mal trato.....	0.0
Falta de tiempo.....	5.4
Cerrada.....	0.0

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE TIENDA. Jardin

Desinteres por oferta.....	67.0
Carestia precios.....	2.4
Masificacion.....	0.0
Indicacion del tour.....	3.6
Prevision de otro lugar....	12.2
Me paso desapercibida.....	1.2
Otra (sin especificar).....	2.4
NS/NC.....	9.7
Mal trato.....	0.0
Falta de tiempo.....	1.2
Cerrada.....	0.0

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE TIENDA. Agencia

Desinteres por oferta.....	18.9
Carestia precios.....	7.4
Masificacion.....	0.0
Indicacion del tour.....	2.8
Prevision de otro lugar....	16.0
Me paso desapercibida.....	33.3
Otra (sin especificar).....	4.0
NS/NC.....	4.0
Mal trato.....	0.0
Falta de tiempo.....	10.9
Cerrada.....	2.3

MOTIVOS DE NO UTILIZACION DE TIENDA. Libre

Desinteres por oferta.....	43.7
Carestia precios.....	6.3
Masificacion.....	0.0
Indicacion del tour.....	0.7
Prevision de otro lugar....	8.4
Me paso desapercibida.....	24.8
Otra (sin especificar).....	2.2
NS/NC.....	8.9
Mal trato.....	0.3
Falta de tiempo.....	3.4
Cerrada.....	0.7

¿HA LEIDO U HOJEADO EL FOLLETO?

	Si 50.9	No 48.8	NS/NC 0.2
<hr/>			
CENTRO			
Jameos	39.5	60.4	0.0
Montañas	56.5	43.1	0.3
Cueva	69.8	30.1	0.0
Mirador	38.5	60.7	0.7
Monumento	**.*	***.*	**.*
Castillo	**.*	***.*	**.*
Jardin	51.0	49.0	0.0
<hr/>			
PROCEDENCIA			
Britanicos	54.0	45.6	0.2
Alemanes	50.0	50.0	0.0
Escandinavos	45.3	54.6	0.0
Espanoles	49.6	50.3	0.0
Otros	49.3	50.0	0.6
<hr/>			
ORGANIZACION VISITA			
Agencia	35.0	64.5	0.4
Libre	56.0	43.8	0.1
<hr/>			
EDAD			
- 18	59.3	40.6	0.0
18 - 34	49.6	50.3	0.0
35 - 49	52.9	46.4	0.5
50 - 65	51.5	48.4	0.0
+ 65	29.1	70.8	0.0
<hr/>			

VALORACION DEL FOLLETO

	0 - 4 1.2	4 - 7 8.5	7 - 10 84.4	NS/NC 5.8	MEDIA 8.7
CENTRO					
Jameos	0.0	12.3	85.5	2.0	8.6
Montañas	0.5	2.6	93.0	3.7	9.0
Cueva	1.0	3.1	90.5	5.2	9.2
Mirador	5.7	19.2	67.3	7.6	8.0
Monumento	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Castillo	**.*	**.*	**.*	**.*	0.0
Jardin	1.9	21.5	56.8	19.6	7.5
PROCEDENCIA					
Britanicos	1.6	7.5	85.9	4.8	8.8
Alemanes	0.8	10.5	81.5	7.0	8.7
Escandinavos	0.0	10.2	87.1	2.5	8.6
Espanoles	1.4	7.4	85.0	5.9	8.5
Otros	1.3	8.1	82.4	8.1	8.6
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	4.8	87.8	7.3	9.1
Libre	1.5	9.2	83.7	5.5	8.6
EDAD					
- de 18	0.0	15.7	84.2	0.0	8.7
18 - 34	1.3	9.3	84.0	5.3	8.5
35 - 49	1.9	10.2	81.9	5.8	8.6
50 - 65	0.0	2.3	91.6	5.9	9.2
+ de 65	0.0	0.0	85.7	14.2	9.0

VALORACION DE LA VISITA REALIZADA AL CENTRO

	0 - 4	4 - 7	7 - 10	NS/NC	MEDIA
	0.2	2.2	93.1	4.3	9.1
CENTRO					
Jameos	0.4	2.4	95.5	1.6	9.1
Montañas	0.0	0.0	95.4	4.5	9.3
Cueva	0.0	0.7	94.1	5.1	9.5
Mirador	0.7	8.8	80.7	9.6	8.5
Monumento	2.2	2.2	91.1	4.4	9.1
Castillo	0.0	0.0	100.0	0.0	9.1
Jardin	0.0	3.0	94.0	3.0	8.9
PROCEDENCIA					
Britanicos	0.2	1.6	93.5	4.4	9.1
Alemanes	0.0	2.7	90.2	7.0	9.1
Escandinavos	0.0	2.1	96.7	1.0	9.1
Espanoles	0.0	3.3	95.3	1.3	9.1
Otros	1.2	1.8	92.5	4.3	9.0
ORGANIZACION VISITA					
Agencia	0.0	0.4	93.5	6.0	9.4
Libre	0.3	2.7	93.0	3.7	9.0
EDAD					
- de 18	0.0	0.0	100.0	0.0	9.2
18 - 34	0.0	3.1	92.7	4.1	9.0
35 - 49	0.4	1.9	94.2	3.3	9.2
50 - 65	0.5	2.6	90.3	6.4	9.2
+ de 65	0.0	0.0	96.3	3.7	9.1
HORARIO VISITA					
Antes 11h.	0.0	0.8	96.3	2.8	9.3
11 - 13h.	0.5	2.4	91.6	5.3	9.1
13 - 15h.	0.4	2.9	90.6	5.9	9.1
Despues 15h.	0.0	2.8	95.3	1.7	9.1

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA

Ofrecer mas informacion....	30.6
Mejorar el recorrido.....	5.3
Disminuir bar/restaurante..	1.3
Limitar n° visitantes.....	2.5
Ampliar instalaciones.....	2.3
Posibilidad visita guiada..	11.1
Mejorar oferta de tienda...	2.7
Mejorar formacion guia.....	0.1
Aumentar contenido visita..	3.3
Otra (sin especificar).....	0.9
Ninguna.....	34.9
12.-.....	2.2
13.-.....	1.3
14.-.....	0.3
15.-.....	0.0
16.-.....	0.4
17.-.....	0.0

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA. Jameos

Ofrecer mas informacion....	32.8
Mejorar el recorrido.....	8.5
Disminuir bar/restaurante..	4.2
Limitar n° visitantes.....	2.7
Ampliar instalaciones.....	2.1
Posibilidad visita guiada..	16.2
Mejorar oferta de tienda...	2.1
Mejorar formacion guia.....	0.0
Aumentar contenido visita..	3.6
Otra (sin especificar).....	0.3
Ninguna.....	22.0
Reducir tarifas.....	1.8
Señalizar recorrido.....	3.0

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA. Montañas

Ofrecer mas informacion....	29.1
Mejorar el recorrido.....	5.2
Disminuir bar/restaurante..	0.2
Limitar n° visitantes.....	3.7
Ampliar instalaciones.....	1.2
Posibilidad visita guiada..	12.1
Mejorar oferta de tienda...	4.4
Mejorar formacion guia.....	0.0
Aumentar contenido visita..	4.9
Otra (sin especificar).....	2.2
Ninguna.....	30.6
Audio.....	3.2
Trayecto bus.....	0.5
Mejorar señalizacion.....	0.5
Fotografo en el centro....	0.2
Poder caminar en la ruta..	1.2
Mejorar idiomas.....	0.2

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA. Cueva

Ofrecer mas informacion....	22.7
Mejorar el recorrido.....	4.2
Disminuir bar/restaurante..	0.0
Limitar n° visitantes.....	1.4
Ampliar instalaciones.....	0.7
Posibilidad visita guiada..	0.0
Mejorar oferta de tienda...	0.0
Mejorar formacion guia.....	1.4
Aumentar contenido visita..	2.1
Otra (sin especificar).....	0.0
Ninguna.....	65.2
Reducir tarifas.....	1.4
Mas asientos.....	0.7

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA. Mirador

Ofrecer mas informacion....	26.9
Mejorar el recorrido.....	2.6
Disminuir bar/restaurante..	0.6
Limitar n° visitantes.....	0.6
Ampliar instalaciones.....	4.6
Posibilidad visita guiada..	9.2
Mejorar oferta de tienda...	1.9
Mejorar formacion guia.....	0.0
Aumentar contenido visita..	1.9
Otra (sin especificar).....	0.6
Ninguna.....	48.6
Reducir tarifa.....	1.3
Advertir peligro.....	0.6

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA. Monumento

Ofrecer mas informacion....	44.6
Mejorar el recorrido.....	1.7
Disminuir bar/restaurante..	0.0
Limitar n° visitantes.....	1.7
Ampliar instalaciones.....	3.5
Posibilidad visita guiada..	10.7
Mejorar oferta de tienda...	8.9
Mejorar formacion guia.....	0.0
Aumentar contenido visita..	0.0
Otra (sin especificar).....	0.0
Ninguna.....	23.2
Reducir precios.....	3.5
Poder sentarse fuera.....	1.7

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA. Castillo

Ofrecer mas informacion....	33.3
Mejorar el recorrido.....	5.5
Disminuir bar/restaurante..	0.0
Limitar n° visitantes.....	0.0
Ampliar instalaciones.....	5.5
Posibilidad visita guiada..	13.8
Mejorar oferta de tienda...	0.0
Mejorar formacion guia.....	0.0
Aumentar contenido visita..	2.7
Otra (sin especificar).....	0.0
Ninguna.....	27.7
Aumentar pinacoteca.....	2.7
Comida tipica.....	2.7
Transporte desde Arrecife.	5.5

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA VISITA. Jardin

Ofrecer mas informacion....	36.8
Mejorar el recorrido.....	2.6
Disminuir bar/restaurante..	0.8
Limitar n° visitantes.....	2.6
Ampliar instalaciones.....	4.3
Posibilidad visita guiada..	8.7
Mejorar oferta de tienda...	0.8
Mejorar formacion guia.....	0.0
Aumentar contenido visita..	1.7
Otra (sin especificar).....	0.0
Ninguna.....	39.4
Reducir tarifas.....	1.7

NECESIDAD DE UN GUIA PARA MEJORAR LA VISITA

	Si 42.5	No 54.6	NS/NC 2.8
CENTRO			
Jameos	35.1	63.6	1.2
Montañas	63.3	30.8	5.8
Cueva	**.*	**.*	**.*
Mirador	27.4	71.8	0.7
Monumento	24.4	75.5	0.0
Castillo	25.7	74.2	0.0
Jardin	27.0	71.0	2.0
PROCEDENCIA			
Britanicos	43.2	53.8	2.9
Alemanes	33.7	62.8	3.4
Escandinavos	43.2	52.2	4.4
Espanoles	45.5	53.7	0.7
Otros	50.7	46.3	2.9
ORGANIZACION VISITA			
Agencia	55.8	43.6	0.5
Libre	38.7	57.8	3.4
EDAD			
- 18	48.3	51.6	0.0
18 - 34	44.9	51.4	3.6
35 - 49	42.4	54.6	2.8
50 - 65	37.0	60.0	2.9
+ 65	42.0	58.0	0.0

CUESTIONARIOS

- Jameos del Agua
- Montañas del Fuego
- Cueva de Los Verdes
- Mirador del Río
- Casa Museo del Campesino
- M.I.A.C. Castillo de San José
- Jardín de Cactus

Buenos días/tardes, pertenezco a la dirección del Centro y estamos realizando una Encuesta con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio. Le agradeceríamos que dedicara unos minutos a contestar este cuestionario. Su valiosa opinión será tratada confidencialmente.

P1.- EN PRIMER LUGAR, ¿CÓMO SUPO DE LA EXISTENCIA DEL CENTRO?

- Información en hotel/apto. 1
- Amigos/familiares 2
- Información de tour/agencia 3
- Información coche de alquiler 4
- Información en la isla 5
- Información en origen 6
- Otra: _____ 7

→ **P1B.- ¿A TRÁVES DE QUÉ MEDIO?** _____

P2.- ¿CUÁL HA SIDO EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE HA VISITADO ESTE CENTRO? (Indicar una sola respuesta)

- Por curiosidad 1
- Interés por la obra de Manrique 2
- Interés por la naturaleza 3
- Interés por los volcanes 4
- Interés por las cuevas volcánicas 5
- Interés por la botánica 6
- Interés por la panorámica 7
- Interés por el arte 8
- Por entretenimiento 9
- Otra, ¿cuál? _____ 10

P3.- ANTES DE PROCEDER A LA VISITA ¿YA TENÍA INFORMACIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS CONTENIDOS DEL CENTRO?

- Sí, bastante 1
- Sí, alguna 2
- No, muy poca 3
- No, ninguna 4
- NS/NC 5

P4.- SU VISITA HA SIDO ORGANIZADA POR...

- Agencia de viajes 1
- Iniciativa propia 2
- Otra: _____ 3

P5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS LE ACOMPAÑARON EN LA VISITA? (Si la visitó solo/a, poner 0) _____

P6.- ¿Y CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN APROXIMADA DE SU VISITA? (En minutos) _____

P7.- ¿QUÉ LE PARECIÓ LA DURACIÓN DE LA VISITA?

- Muy larga 1
- Está bien 2
- Muy corta 3
- NS/NC 4

P8.- ¿CONSIDERA MASIFICADA LA VISITA?

- Muy masificada 1
- Bastante masificada 2
- Poco masificada 3
- Nada masificada 4
- NS/NC 5

P9.- AHORA ME GUSTARÍA QUE VALORASE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL CENTRO

	VALORAC.	NS/NC
1.Limpieza.....	_____	12
2.Atención al público.....	_____	12
3.Información.....	_____	12
4.Conservación.....	_____	12
6.Señalización recorrido..	_____	12
7.Organización recorrido..	_____	12

P9A.- ¿CREE USTED NECESARIA LA EXISTENCIA DE UN GUÍA PARA MEJORAR LA VISITA?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P10.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR O RESTAURANTE?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P10D)
- NS/NC 3

P10A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS (Alimentos/Bebidas) ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ ¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?

P10B.- ¿Y QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN EL BAR/RESTAURANTE?

NS/NC 12

P10C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN EL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE? (Individual y en pesetas) -----

→ **P10D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR?**

- Inapetencia..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Oferta de productos no adecuada.. 4
- Indicación de consumir con tour en otro lugar..... 5
- Previsión de consumir en otro lugar..... 6
- Me pasó desapercibido..... 7
- Otra:..... 8
- NS/NC..... 9

P10E.- ¿CREE USTED QUE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE DISMINUYE LA CALIDAD DE LA VISITA AL CENTRO?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P11.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P11D)
- NS/NC 3

P11A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ ¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?

P11B.- ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN LA TIENDA?

NS/NC 12

P11C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN LA TIENDA? (Individual y en pesetas)

← **P11D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?**

- Desinterés por la oferta..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Indicación de realizar compras con tour en otro lugar..... 4
- Previsión de realizar compras en otro lugar..... 5
- Me pasó desapercibida..... 6
- Otra:..... 7
- NS/NC..... 8

P12.- ¿HA LEIDO U HOJEADO EL FOLLETO QUE SE ENTREGA AL ADQUIRIR LA ENTRADA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P13)
- NS/NC 3

→ **P12A.- ¿Y, EN GENERAL, CUÁL ES SU VALORACIÓN SOBRE ÉL?** _____ NS/NC 12

→ **P12B.- ¿MEJORARÍA ALGÚN ASPECTO DEL FOLLETO DE INFORMACIÓN?** _____

P13.- EN CONJUNTO, ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA A LA VISITA REALIZADA A ESTE CENTRO?

_____ NS/NC 12

P14.- ESTAMOS CONSIDERANDO SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA VISITA, ¿CUÁLES LE PARECEN LAS MÁS NECESARIAS? (Citar hasta dos)

- Ofrecer más información 1
- Mejorar el recorrido 2
- Disminuir la presencia de bar/rest. 3
- Limitar el número de visitantes 4
- Ampliar las instalaciones 5
- Posibilidad de realizar visita guiada 6
- Mejorar la oferta de tiendas 7
- Aumentar el contenido de la visita 9
- Otra: _____ 10
- Ninguna 11

P15.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO PARTICULAR O ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL CENTRO, EL BAR O LA TIENDA?

P16.- YA, POR ÚLTIMO, ¿HA VISITADO O TIENE INTENCIÓN DE VISITAR LOS SIGUIENTES CENTROS? (En caso de "No", preguntar por qué)

	Sí	No	NS
1.- Jameos del Agua	1	2	3
1B.- Por qué? _____			
2.- Montañas del Fuego	1	2	3
2B.- ¿Por qué? _____			
3.- Cueva de Los Verdes	1	2	3
3B.- ¿Por qué? _____			
4.- Mirador del Río	1	2	3
4B.- ¿Por qué? _____			
5.- Castillo de San José	1	2	3
5B.- ¿Por qué? _____			
6.- Jardín de Cactus	1	2	3
6B.- ¿Por qué? _____			
7.- Monum. Campesino	1	2	3
7B.- ¿Por qué? _____			

PROMEDIO: _____

PROCEDENCIA: _____

SEXO: · Varón 1
 · Mujer 2

EDAD: < 18 1
 18 - 34 2
 35 - 49 3
 50 - 65 4
 > 65 5

Fecha: ___/___/___
 Hora: _____

FRANJA: _____

Buenos días/tardes, pertenezco a la dirección del Centro y estamos realizando una Encuesta con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio. Le agradeceríamos que dedicara unos minutos a contestar este cuestionario. Su valiosa opinión será tratada confidencialmente.

P1.- EN PRIMER LUGAR, ¿CÓMO SUPO DE LA EXISTENCIA DEL CENTRO?

- Información en hotel/apto. 1
- Amigos/familiares 2
- Información de tour/agencia 3
- Información coche de alquiler 4
- Información en la isla 5
- Información en origen 6
- Otra: _____ 7

→ **P1B.- ¿A TRÁVES DE QUÉ MEDIO?** _____

P2.- ¿CUÁL HA SIDO EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE HA VISITADO ESTE CENTRO? (Indicar una sola respuesta)

- Por curiosidad 1
- Interés por la obra de Manrique 2
- Interés por la naturaleza 3
- Interés por los volcanes 4
- Interés por las cuevas volcánicas 5
- Interés por la botánica 6
- Interés por la panorámica 7
- Interés por el arte 8
- Por entretenimiento 9
- Otra, ¿cuál? _____ 10

P3.- ANTES DE PROCEDER A LA VISITA ¿YA TENÍA INFORMACIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS CONTENIDOS DEL CENTRO?

- Sí, bastante 1
- Sí, alguna 2
- No, muy poca 3
- No, ninguna 4
- NS/NC 5

P4.- SU VISITA HA SIDO ORGANIZADA POR...

- Agencia de viajes 1
- Iniciativa propia 2
- Otra: _____ 3

P5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS LE ACOMPAÑARON EN LA VISITA? (Si la visitó solo/a, poner 0) _____

P6.- ¿Y CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN APROXIMADA DE SU VISITA? (En minutos) _____

P7.- ¿QUÉ LE PARECIÓ LA DURACIÓN DE LA VISITA?

- Muy larga 1
- Está bien 2
- Muy corta 3
- NS/NC 4

P8.- ¿CONSIDERA MASIFICADA LA VISITA?

- Muy masificada 1
- Bastante masificada 2
- Poco masificada 3
- Nada masificada 4
- NS/NC 5

P9.- AHORA ME GUSTARÍA QUE VALORASE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL CENTRO
VALORAC. NS/NC

- 1. Limpieza..... 12
- 2. Atención al público..... 12
- 3. Información..... 12
- 4. Conservación..... 12
- 6. Señalización recorrido.. 12
- 7. Organización recorrido.. 12

P9A.- ¿CREE USTED NECESARIA LA EXISTENCIA DE UN GUÍA PARA MEJORAR LA VISITA?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P9B.- CON RESPECTO AL TOUR "RUTA DE LOS VOLCANES", ¿PODRÍA VALORAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS?

- | | VAL. | NS/NC |
|-------------------------------------|-------|-------|
| 1. Limpieza bus..... | _____ | 12 |
| 2. Atención al público.... | _____ | 12 |
| 3. Información en audio.. | _____ | 12 |
| 4. Comodidad bus..... | _____ | 12 |
| 5. Organización del recorrido..... | _____ | 12 |
| 6. Conservación del ecosistema..... | _____ | 12 |

P9C.- ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÉ PARA ADQUIRIR EL TICKET DE ACCESO AL RECINTO? (En minutos)

P10.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR O RESTAURANTE?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P10D)
- NS/NC 3

P10A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS (Alimentos/Bebidas) ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ ¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?

P10B.- ¿Y QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN EL BAR/RESTAURANTE?

NS/NC 12

P10C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN EL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE? (Individual y en pesetas) -----

→ **P10D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR?**

- Inapetencia..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Oferta de productos no adecuada.. 4
- Indicación de consumir con tour en otro lugar..... 5
- Previsión de consumir en otro lugar..... 6
- Me pasó desapercibido..... 7
- Otra:..... 8
- NS/NC..... 9

P10E.- ¿CREE USTED QUE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE DISMINUYE LA CALIDAD DE LA VISITA AL CENTRO?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P11.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P11D)
- NS/NC 3

P11A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ ¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?

P11B.- ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN LA TIENDA?

NS/NC 12

P11C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN LA TIENDA? (Individual y en pesetas)

← **P11D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?**

- Desinterés por la oferta..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Indicación de realizar compras con tour en otro lugar..... 4
- Previsión de realizar compras en otro lugar..... 5
- Me pasó desapercibida..... 6
- Otra:..... 7
- NS/NC..... 8

P12.- ¿HA LEIDO U HOJEADO EL FOLLETO QUE SE ENTREGA AL ADQUIRIR LA ENTRADA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P13)
- NS/NC 3

→ **P12A.- ¿Y, EN GENERAL, CUÁL ES SU VALORACIÓN SOBRE ÉL?** _____ NS/NC 12

→ **P12B.- ¿MEJORARÍA ALGÚN ASPECTO DEL FOLLETO DE INFORMACIÓN?** _____

P13.- EN CONJUNTO, ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA A LA VISITA REALIZADA A ESTE CENTRO?

_____ NS/NC 12

P14.- ESTAMOS CONSIDERANDO SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA VISITA, ¿CUÁLES LE PARECEN LAS MÁS NECESARIAS? (Citar hasta dos)

- Ofrecer más información 1
- Mejorar el recorrido 2
- Disminuir la presencia de bar/rest. 3
- Limitar el número de visitantes 4
- Ampliar las instalaciones 5
- Posibilidad de realizar visita guiada 6
- Mejorar la oferta de tiendas 7
- Aumentar el contenido de la visita 9
- Otra: _____ 10
- Ninguna 11

P15.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO PARTICULAR O ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL CENTRO, EL BAR O LA TIENDA?

P16.- YA, POR ÚLTIMO, ¿HA VISITADO O TIENE INTENCIÓN DE VISITAR LOS SIGUIENTES CENTROS? (En caso de "No", preguntar por qué)

- | | Sí | No | NS |
|--------------------------|----|----|----|
| 1.- Jameos del Agua | 1 | 2 | 3 |
| 1B.- Por qué? _____ | | | |
| 2.- Montañas del Fuego | 1 | 2 | 3 |
| 2B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 3.- Cueva de Los Verdes | 1 | 2 | 3 |
| 3B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 4.- Mirador del Río | 1 | 2 | 3 |
| 4B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 5.- Castillo de San José | 1 | 2 | 3 |
| 5B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 6.- Jardín de Cactus | 1 | 2 | 3 |
| 6B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 7.- Monum. Campesino | 1 | 2 | 3 |
| 7B.- ¿Por qué? _____ | | | |

PROMEDIO: _____

PROCEDENCIA: _____

SEXO: · Varón 1
 · Mujer 2

EDAD: < 18 1
 18 - 34 2
 35 - 49 3
 50 - 65 4
 > 65 5

Fecha: ___/___/___
 Hora: :___

FRANJA: _____

CUEVA DE LOS VERDES - Español

Buenos días/tardes, pertenezco a la dirección del Centro y estamos realizando una Encuesta con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio. Le agradeceríamos que dedicara unos minutos a contestar este cuestionario. Su valiosa opinión será tratada confidencialmente.

P1.- EN PRIMER LUGAR, ¿CÓMO SUPO DE LA EXISTENCIA DEL CENTRO?

- Información en hotel/apto. 1
- Amigos/familiares 2
- Información de tour/agencia 3
- Información coche de alquiler 4
- Información en la isla 5
- Información en origen 6
- Otra: _____ 7

→ P1B.- ¿A TRÁVES DE QUÉ MEDIO? _____

P2.- ¿CUÁL HA SIDO EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE HA VISITADO ESTE CENTRO? (Indicar una sola respuesta)

- Por curiosidad 1
- Interés por la obra de Manrique 2
- Interés por la naturaleza 3
- Interés por los volcanes 4
- Interés por las cuevas volcánicas 5
- Interés por la botánica 6
- Interés por la panorámica 7
- Interés por el arte 8
- Por entretenimiento 9
- Otra, ¿cuál? _____ 10

P3.- ANTES DE PROCEDER A LA VISITA ¿YA TENÍA INFORMACIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS CONTENIDOS DEL CENTRO?

- Sí, bastante 1
- Sí, alguna 2
- No, muy poca 3
- No, ninguna 4
- NS/NC 5

P4.- SU VISITA HA SIDO ORGANIZADA POR...

- Agencia de viajes 1
- Iniciativa propia 2
- Otra: _____ 3

P5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS LE ACOMPAÑARON EN LA VISITA? (Si la visitó solo/a, poner 0) _____

P6.- ¿Y CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN APROXIMADA DE SU VISITA? (En minutos) _____

P7.- ¿QUÉ LE PARECIÓ LA DURACIÓN DE LA VISITA?

- Muy larga 1
- Está bien 2
- Muy corta 3
- NS/NC 4

P8.- ¿CONSIDERA MASIFICADA LA VISITA?

- Muy masificada 1
- Bastante masificada 2
- Poco masificada 3
- Nada masificada 4
- NS/NC 5

P9.- AHORA ME GUSTARÍA QUE VALORASE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL CENTRO

	VALORAC.	NS/NC
1.Limpieza.....	----	12
2.Atención al público.....	----	12
3.Información.....	----	12
4.Conservación.....	----	12
5.Cualificación del guía..	----	12
6.Señalización recorrido..	----	12
7.Organización recorrido..	----	12

P12.- ¿HA LEIDO U HOJEADO EL FOLLETO QUE SE ENTREGA AL ADQUIRIR LA ENTRADA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P13)
- NS/NC 3

→ P12A.- ¿Y, EN GENERAL, CUÁL ES SU VALORACIÓN SOBRE ÉL? _____ NS/NC 12

→ P12B.- ¿MEJORARÍA ALGÚN ASPECTO DEL FOLLETO DE INFORMACIÓN? _____

P13.- EN CONJUNTO, ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA A LA VISITA REALIZADA A ESTE CENTRO?

NS/NC 12

P14.- ESTAMOS CONSIDERANDO SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA VISITA, ¿CUÁLES LE PARECEN LAS MÁS NECESARIAS? (Citar hasta dos)

- Ofrecer más información 1
- Mejorar el recorrido 2
- Disminuir la presencia de bar/rest. 3
- Limitar el número de visitantes 4
- Ampliar las instalaciones 5
- Posibilidad de realizar visita guiada 6
- Mejorar la oferta de tiendas 7
- Mejorar la formación del guía 8
- Aumentar el contenido de la visita 9
- Otra: _____ 10
- Ninguna 11

P15.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO PARTICULAR O ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL CENTRO, EL BAR O LA TIENDA?

P16.- YA, POR ÚLTIMO, ¿HA VISITADO O TIENE INTENCIÓN DE VISITAR LOS SIGUIENTES CENTROS? (En caso de "No", preguntar por qué)

	Si	No	NS
1.- Jameos del Agua	1	2	3
1B.- Por qué? _____			
2.- Montañas del Fuego	1	2	3
2B.- ¿Por qué? _____			
3.- Cueva de Los Verdes	1	2	3
3B.- ¿Por qué? _____			
4.- Mirador del Río	1	2	3
4B.- ¿Por qué? _____			
5.- Castillo de San José	1	2	3
5B.- ¿Por qué? _____			
6.- Jardín de Cactus	1	2	3
6B.- ¿Por qué? _____			
7.- Monum. Campesino	1	2	3
7B.- ¿Por qué? _____			

PROMEDIO: _____

PROCEDENCIA: _____	
SEXO: · Varón	1
· Mujer	2
EDAD: < 18	1
18 - 34	2
35 - 49	3
50 - 65	4
> 65	5

Fecha: ___/___/___
Hora: _____

FRANJA: _____

Buenos días/tardes, pertenezco a la dirección del Centro y estamos realizando una Encuesta con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio. Le agradeceríamos que dedicara unos minutos a contestar este cuestionario. Su valiosa opinión será tratada confidencialmente.

P1.- EN PRIMER LUGAR, ¿CÓMO SUPO DE LA EXISTENCIA DEL CENTRO?

- Información en hotel/apto. 1
- Amigos/familiares 2
- Información de tour/agencia 3
- Información coche de alquiler 4
- Información en la isla 5
- Información en origen 6
- Otra: _____ 7

→ P1B.- ¿A TRÁVES DE QUÉ MEDIO? _____

P2.- ¿CUÁL HA SIDO EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE HA VISITADO ESTE CENTRO? (Indicar una sola respuesta)

- Por curiosidad 1
- Interés por la obra de Manrique 2
- Interés por la naturaleza 3
- Interés por los volcanes 4
- Interés por las cuevas volcánicas 5
- Interés por la botánica 6
- Interés por la panorámica 7
- Interés por el arte 8
- Por entretenimiento 9
- Otra, ¿cuál? _____ 10

P3.- ANTES DE PROCEDER A LA VISITA ¿YA TENÍA INFORMACIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS CONTENIDOS DEL CENTRO?

- Sí, bastante 1
- Sí, alguna 2
- No, muy poca 3
- No, ninguna 4
- NS/NC 5

P4.- SU VISITA HA SIDO ORGANIZADA POR...

- Agencia de viajes 1
- Iniciativa propia 2
- Otra: _____ 3

P5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS LE ACOMPAÑARON EN LA VISITA? (Si la visitó solo/a, poner 0) _____

P6.- ¿Y CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN APROXIMADA DE SU VISITA? (En minutos) _____

P7.- ¿QUÉ LE PARECIÓ LA DURACIÓN DE LA VISITA?

- Muy larga 1
- Está bien 2
- Muy corta 3
- NS/NC 4

P8.- ¿CONSIDERA MASIFICADA LA VISITA?

- Muy masificada 1
- Bastante masificada 2
- Poco masificada 3
- Nada masificada 4
- NS/NC 5

P9.- AHORA ME GUSTARÍA QUE VALORASE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL CENTRO

	VALORAC.	NS/NC
1.Limpieza.....	_____	12
2.Atención al público.....	_____	12
3.Información.....	_____	12
4.Conservación.....	_____	12
6.Señalización recorrido..	_____	12
7.Organización recorrido..	_____	12

P9A.- ¿CREE USTED NECESARIA LA EXISTENCIA DE UN GUÍA PARA MEJORAR LA VISITA?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P10.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR O RESTAURANTE?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P10D)
- NS/NC 3

P10A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS (Alimentos/Bebidas) ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ ¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?

P10B.- ¿Y QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN EL BAR/RESTAURANTE?

NS/NC 12

P10C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN EL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE? (Individual y en pesetas) -----

→ **P10D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR?**

- Inapetencia..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Oferta de productos no adecuada.. 4
- Indicación de consumir con tour en otro lugar..... 5
- Previsión de consumir en otro lugar..... 6
- Me pasó desapercibido..... 7
- Otra:..... 8
- NS/NC..... 9

P10E.- ¿CREE USTED QUE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE DISMINUYE LA CALIDAD DE LA VISITA AL CENTRO?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P11.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P11D)
- NS/NC 3

P11A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ ¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?

P11B.- ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN LA TIENDA?

NS/NC 12

P11C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN LA TIENDA? (Individual y en pesetas)

← **P11D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?**

- Desinterés por la oferta..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Indicación de realizar compras con tour en otro lugar..... 4
- Previsión de realizar compras en otro lugar..... 5
- Me pasó desapercibida..... 6
- Otra:..... 7
- NS/NC..... 8

P12.- ¿HA LEIDO U HOJEADO EL FOLLETO QUE SE ENTREGA AL ADQUIRIR LA ENTRADA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P13)
- NS/NC 3

→ **P12A.- ¿Y, EN GENERAL, CUÁL ES SU VALORACIÓN SOBRE ÉL?** _____ NS/NC 12

→ **P12B.- ¿MEJORARÍA ALGÚN ASPECTO DEL FOLLETO DE INFORMACIÓN?** _____

P13.- EN CONJUNTO, ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA A LA VISITA REALIZADA A ESTE CENTRO?

_____ NS/NC 12

P14.- ESTAMOS CONSIDERANDO SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA VISITA, ¿CUÁLES LE PARECEN LAS MÁS NECESARIAS? (Citar hasta dos)

- Ofrecer más información 1
- Mejorar el recorrido 2
- Disminuir la presencia de bar/rest. 3
- Limitar el número de visitantes 4
- Ampliar las instalaciones 5
- Posibilidad de realizar visita guiada 6
- Mejorar la oferta de tiendas 7
- Aumentar el contenido de la visita 9
- Otra: _____ 10
- Ninguna 11

P15.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO PARTICULAR O ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL CENTRO, EL BAR O LA TIENDA?

P16.- YA, POR ÚLTIMO, ¿HA VISITADO O TIENE INTENCIÓN DE VISITAR LOS SIGUIENTES CENTROS? (En caso de "No", preguntar por qué)

- | | Sí | No | NS |
|--------------------------|----|----|----|
| 1.- Jameos del Agua | 1 | 2 | 3 |
| 1B.- Por qué? _____ | | | |
| 2.- Montañas del Fuego | 1 | 2 | 3 |
| 2B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 3.- Cueva de Los Verdes | 1 | 2 | 3 |
| 3B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 4.- Mirador del Río | 1 | 2 | 3 |
| 4B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 5.- Castillo de San José | 1 | 2 | 3 |
| 5B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 6.- Jardín de Cactus | 1 | 2 | 3 |
| 6B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 7.- Monum. Campesino | 1 | 2 | 3 |
| 7B.- ¿Por qué? _____ | | | |

PROMEDIO: _____

PROCEDENCIA: _____

SEXO: · Varón 1
 · Mujer 2

EDAD: < 18 1
 18 - 34 2
 35 - 49 3
 50 - 65 4
 > 65 5

Fecha: ___/___/___
 Hora: :___:___

FRANJA: _____

Buenos días/tardes, pertenezco a la dirección del Centro y estamos realizando una Encuesta con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio. Le agradeceríamos que dedicara unos minutos a contestar este cuestionario. Su valiosa opinión será tratada confidencialmente.

P1.- EN PRIMER LUGAR, ¿CÓMO SUPO DE LA EXISTENCIA DEL CENTRO?

- Información en hotel/apto. 1
- Amigos/familiares 2
- Información de tour/agencia 3
- Información coche de alquiler 4
- Información en la isla 5
- Información en origen 6
- Otra: _____ 7

→ **P1B.- ¿A TRÁVES DE QUÉ MEDIO? _____**

P2.- ¿CUÁL HA SIDO EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE HA VISITADO ESTE CENTRO? (Indicar una sola respuesta)

- Por curiosidad 1
- Interés por la obra de Manrique 2
- Interés por la naturaleza 3
- Interés por los volcanes 4
- Interés por las cuevas volcánicas 5
- Interés por la botánica 6
- Interés por la panorámica 7
- Interés por el arte 8
- Por entretenimiento 9
- Otra, ¿cuál? _____ 10

P3.- ANTES DE PROCEDER A LA VISITA ¿YA TENÍA INFORMACIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS CONTENIDOS DEL CENTRO?

- Sí, bastante 1
- Sí, alguna 2
- No, muy poca 3
- No, ninguna 4
- NS/NC 5

P4.- SU VISITA HA SIDO ORGANIZADA POR...

- Agencia de viajes 1
- Iniciativa propia 2
- Otra: _____ 3

P5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS LE ACOMPAÑARON EN LA VISITA? (Si la visitó solo/a, poner 0) _____

P6.- ¿Y CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN APROXIMADA DE SU VISITA? (En minutos) _____

P7.- ¿QUÉ LE PARECIÓ LA DURACIÓN DE LA VISITA?

- Muy larga 1
- Está bien 2
- Muy corta 3
- NS/NC 4

P8.- ¿CONSIDERA MASIFICADA LA VISITA?

- Muy masificada 1
- Bastante masificada 2
- Poco masificada 3
- Nada masificada 4
- NS/NC 5

P9.- AHORA ME GUSTARÍA QUE VALORASE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL CENTRO

	VALORAC.	NS/NC
1. Limpieza.....	_____	12
2. Atención al público.....	_____	12
3. Información.....	_____	12
4. Conservación.....	_____	12
6. Señalización recorrido..	_____	12
7. Organización recorrido..	_____	12

P9A.- ¿CREE USTED NECESARIA LA EXISTENCIA DE UN GUÍA PARA MEJORAR LA VISITA?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P10.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR O RESTAURANTE?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P10D)
- NS/NC 3

P10A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS (Alimentos/Bebidas) ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ ¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?

P10B.- ¿Y QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN EL BAR/RESTAURANTE?

----- NS/NC 12

P10C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN EL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE? (Individual y en pesetas) -----

→ **P10D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR?**

- Inapetencia..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Oferta de productos no adecuada.. 4
- Indicación de consumir con tour en otro lugar..... 5
- Previsión de consumir en otro lugar..... 6
- Me pasó desapercibido..... 7
- Otra:..... 8
- NS/NC..... 9

P10E.- ¿CREE USTED QUE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE DISMINUYE LA CALIDAD DE LA VISITA AL CENTRO?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P11.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P11D)
- NS/NC 3

P11A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ ¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?

P11B.- ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN LA TIENDA?

----- NS/NC 12

P11C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN LA TIENDA? (Individual y en pesetas) -----

← **P11D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?**

- Desinterés por la oferta..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Indicación de realizar compras con tour en otro lugar..... 4
- Previsión de realizar compras en otro lugar..... 5
- Me pasó desapercibida..... 6
- Otra:..... 7
- NS/NC..... 8

P13.- EN CONJUNTO, ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA A LA VISITA REALIZADA A ESTE CENTRO?

----- NS/NC 12

P14.- ESTAMOS CONSIDERANDO SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA VISITA, ¿CUÁLES LE PARECEN LAS MÁS NECESARIAS? (Citar hasta dos)

- Ofrecer más información 1
- Mejorar el recorrido 2
- Disminuir la presencia de bar/rest. 3
- Limitar el número de visitantes 4
- Ampliar las instalaciones 5
- Posibilidad de realizar visita guiada 6
- Mejorar la oferta de tiendas 7
- Aumentar el contenido de la visita 9
- Otra: _____ 10
- Ninguna 11

P15.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO PARTICULAR O ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL CENTRO, EL BAR O LA TIENDA?

P16.- YA, POR ÚLTIMO, ¿HA VISITADO O TIENE INTENCIÓN DE VISITAR LOS SIGUIENTES CENTROS? (En caso de "No", preguntar por qué)

- | | Sí | No | NS |
|--------------------------|----|----|----|
| 1.- Jameos del Agua | 1 | 2 | 3 |
| 1B.- Por qué? _____ | | | |
| 2.- Montañas del Fuego | 1 | 2 | 3 |
| 2B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 3.- Cueva de Los Verdes | 1 | 2 | 3 |
| 3B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 4.- Mirador del Río | 1 | 2 | 3 |
| 4B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 5.- Castillo de San José | 1 | 2 | 3 |
| 5B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 6.- Jardín de Cactus | 1 | 2 | 3 |
| 6B.- ¿Por qué? _____ | | | |
| 7.- Monum. Campesino | 1 | 2 | 3 |
| 7B.- ¿Por qué? _____ | | | |

PROMEDIO: _____

PROCEDENCIA: _____

SEXO: · Varón 1
· Mujer 2

EDAD: < 18 1
18 - 34 2
35 - 49 3
50 - 65 4
> 65 5

Fecha: ___/___/___
Hora: _____

FRANJA: _____

Buenos días/tardes, pertenezco a la dirección del Centro y estamos realizando una Encuesta con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio. Le agradeceríamos que dedicara unos minutos a contestar este cuestionario. Su valiosa opinión será tratada confidencialmente.

P1.- EN PRIMER LUGAR, ¿CÓMO SUPO DE LA EXISTENCIA DEL CENTRO?

- Información en hotel/apto. 1
- Amigos/familiares 2
- Información de tour/agencia 3
- Información coche de alquiler 4
- Información en la isla 5
- Información en origen 6
- Otra: _____ 7

→ P1B.- ¿A TRÁVES DE QUÉ MEDIO? _____

P2.- ¿CUÁL HA SIDO EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE HA VISITADO ESTE CENTRO? (Indicar una sola respuesta)

- Por curiosidad 1
- Interés por la obra de Manrique 2
- Interés por la naturaleza 3
- Interés por los volcanes 4
- Interés por las cuevas volcánicas 5
- Interés por la botánica 6
- Interés por la panorámica 7
- Interés por el arte 8
- Por entretenimiento 9
- Otra, ¿cuál? _____ 10

P3.- ANTES DE PROCEDER A LA VISITA ¿YA TENÍA INFORMACIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS CONTENIDOS DEL CENTRO?

- Sí, bastante 1
- Sí, alguna 2
- No, muy poca 3
- No, ninguna 4
- NS/NC 5

P4.- SU VISITA HA SIDO ORGANIZADA POR...

- Agencia de viajes 1
- Iniciativa propia 2
- Otra: _____ 3

P5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS LE ACOMPAÑARON EN LA VISITA? (Si la visitó solo/a, poner 0) _____

P6.- ¿Y CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN APROXIMADA DE SU VISITA? (En minutos) _____

P7.- ¿QUÉ LE PARECIÓ LA DURACIÓN DE LA VISITA?

- Muy larga 1
- Está bien 2
- Muy corta 3
- NS/NC 4

P8.- ¿CONSIDERA MASIFICADA LA VISITA?

- Muy masificada 1
- Bastante masificada 2
- Poco masificada 3
- Nada masificada 4
- NS/NC 5

P9.- AHORA ME GUSTARÍA QUE VALORASE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL CENTRO

	VALORAC.	NS/NC
1.Limpieza.....	_____	12
2.Atención al público.....	_____	12
3.Información.....	_____	12
4.Conservación.....	_____	12
6.Señalización recorrido..	_____	12
7.Organización recorrido..	_____	12

P9A.- ¿CREE USTED NECESARIA LA EXISTENCIA DE UN GUÍA PARA MEJORAR LA VISITA?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P10.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR O RESTAURANTE?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P10D)
- NS/NC 3

P10A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS (Alimentos/Bebidas) ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ **¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?**

P10B.- ¿Y QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN EL BAR/RESTAURANTE?

_____ NS/NC 12

P10C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN EL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE? (Individual y en pesetas) _____

→ **P10D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR?**

- Inapetencia..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Oferta de productos no adecuada.. 4
- Indicación de consumir con tour en otro lugar..... 5
- Previsión de consumir en otro lugar..... 6
- Me pasó desapercibido..... 7
- Otra:..... 8
- NS/NC..... 9

P10E.- ¿CREE USTED QUE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE DISMINUYE LA CALIDAD DE LA VISITA AL CENTRO?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P13.- EN CONJUNTO, ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA A LA VISITA REALIZADA A ESTE CENTRO?

_____ NS/NC 12

P14.- ESTAMOS CONSIDERANDO SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA VISITA, ¿CUÁLES LE PARECEN LAS MÁS NECESARIAS? (Citar hasta dos)

- Ofrecer más información 1
- Mejorar el recorrido 2
- Disminuir la presencia de bar/rest. 3
- Limitar el número de visitantes 4
- Ampliar las instalaciones 5
- Posibilidad de realizar visita guiada 6
- Mejorar la oferta de tiendas 7
- Aumentar el contenido de la visita 9
- Otra:_____ 10
- Ninguna 11

P15.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO PARTICULAR O ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL CENTRO, EL BAR O LA TIENDA?

P16.- YA, POR ÚLTIMO, ¿HA VISITADO O TIENE INTENCIÓN DE VISITAR LOS SIGUIENTES CENTROS? (En caso de "No", preguntar por qué)

- | | Si | No | NS |
|--------------------------|-------|----|----|
| 1.- Jameos del Agua | 1 | 2 | 3 |
| 1B.- Por qué? | _____ | | |
| 2.- Montañas del Fuego | 1 | 2 | 3 |
| 2B.- ¿Por qué? | _____ | | |
| 3.- Cueva de Los Verdes | 1 | 2 | 3 |
| 3B.- ¿Por qué? | _____ | | |
| 4.- Mirador del Rio | 1 | 2 | 3 |
| 4B.- ¿Por qué? | _____ | | |
| 5.- Castillo de San José | 1 | 2 | 3 |
| 5B.- ¿Por qué? | _____ | | |
| 6.- Jardín de Cactus | 1 | 2 | 3 |
| 6B.- ¿Por qué? | _____ | | |
| 7.- Monum. Campesino | 1 | 2 | 3 |
| 7B.- ¿Por qué? | _____ | | |

PROMEDIO: _____

PROCEDENCIA: _____	
SEXO: · Varón	1
· Mujer	2
EDAD: < 18	1
18 - 34	2
35 - 49	3
50 - 65	4
> 65	5

Fecha: __/__/
Hora: :

FRANJA: _____

Buenos días/tardes, pertenecemos a la dirección del Centro y estamos realizando una Encuesta con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio. Le agradeceríamos que dedicara unos minutos a contestar este cuestionario. Su valiosa opinión será tratada confidencialmente.

P1.- EN PRIMER LUGAR, ¿CÓMO SUPO DE LA EXISTENCIA DEL CENTRO?

- Información en hotel/apto. 1
- Amigos/familiares 2
- Información de tour/agencia 3
- Información coche de alquiler 4
- Información en la isla 5
- Información en origen 6
- Otra: _____ 7

→ **P1B.- ¿A TRÁVES DE QUÉ MEDIO?** _____

P2.- ¿CUÁL HA SIDO EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE HA VISITADO ESTE CENTRO? (Indicar una sola respuesta)

- Por curiosidad 1
- Interés por la obra de Manrique 2
- Interés por la naturaleza 3
- Interés por los volcanes 4
- Interés por las cuevas volcánicas 5
- Interés por la botánica 6
- Interés por la panorámica 7
- Interés por el arte 8
- Por entretenimiento 9
- Otra, ¿cuál? _____ 10

P3.- ANTES DE PROCEDER A LA VISITA ¿YA TENÍA INFORMACIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS CONTENIDOS DEL CENTRO?

- Sí, bastante 1
- Sí, alguna 2
- No, muy poca 3
- No, ninguna 4
- NS/NC 5

P4.- SU VISITA HA SIDO ORGANIZADA POR...

- Agencia de viajes 1
- Iniciativa propia 2
- Otra: _____ 3

P5.- ¿CUÁNTAS PERSONAS LE ACOMPAÑARON EN LA VISITA? (Si la visitó solo/a, poner 0) _____

P6.- ¿Y CUÁL HA SIDO LA DURACIÓN APROXIMADA DE SU VISITA? (En minutos) _____

P7.- ¿QUÉ LE PARECIÓ LA DURACIÓN DE LA VISITA?

- Muy larga 1
- Está bien 2
- Muy corta 3
- NS/NC 4

P8.- ¿CONSIDERA MASIFICADA LA VISITA?

- Muy masificada 1
- Bastante masificada 2
- Poco masificada 3
- Nada masificada 4
- NS/NC 5

P9.- AHORA ME GUSTARÍA QUE VALORASE DE 0 A 10 LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL CENTRO

	<u>VALORAC.</u>	<u>NS/NC</u>
1. Limpieza.....	----	12
2. Atención al público.....	----	12
3. Información.....	----	12
4. Conservación.....	----	12
6. Señalización recorrido..	----	12
7. Organización recorrido..	----	12

P9A.- ¿CREE USTED NECESARIA LA EXISTENCIA DE UN GUÍA PARA MEJORAR LA VISITA?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P10.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR O RESTAURANTE?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P10D)
- NS/NC 3

P10A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS (Alimentos/Bebidas) ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ **¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?**

P10B.- ¿Y QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN EL BAR/RESTAURANTE?

----- NS/NC 12

P10C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN EL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE? (Individual y en pesetas) -----

→ **P10D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE BAR?**

- Inapetencia..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Oferta de productos no adecuada.. 4
- Indicación de consumir con tour en otro lugar..... 5
- Previsión de consumir en otro lugar..... 6
- Me pasó desapercibido..... 7
- Otra:..... 8
- NS/NC..... 9

P10E.- ¿CREE USTED QUE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE DISMINUYE LA CALIDAD DE LA VISITA AL CENTRO?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

P11.- ¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P11D)
- NS/NC 3

P11A.- ¿LA OFERTA DE PRODUCTOS ERA LA ADECUADA A SUS NECESIDADES?

- Sí 1
- No 2
- NS/NC 3

→ **¿QUÉ ECHÓ EN FALTA?**

P11B.- ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA AL TRATO RECIBIDO EN LA TIENDA?

----- NS/NC 12

P11C.- ¿ME PODRÍA DECIR QUÉ GASTO HA REALIZADO EN LA TIENDA? (Individual y en pesetas)

← **P11D.- ¿POR QUÉ MOTIVO NO HA UTILIZADO EL SERVICIO DE TIENDA?**

- Desinterés por la oferta..... 1
- Carestía de precios..... 2
- Masificación..... 3
- Indicación de realizar compras con tour en otro lugar..... 4
- Previsión de realizar compras en otro lugar..... 5
- Me pasó desapercibida..... 6
- Otra:..... 7
- NS/NC..... 8

P12.- ¿HA LEIDO U HOJEADO EL FOLLETO QUE SE ENTREGA AL ADQUIRIR LA ENTRADA?

- Sí 1
- No 2 (pasar a P13)
- NS/NC 3

→ **P12A.- ¿Y, EN GENERAL, CUÁL ES SU VALORACIÓN SOBRE ÉL?** _____ NS/NC 12

→ **P12B.- ¿MEJORARÍA ALGÚN ASPECTO DEL FOLLETO DE INFORMACIÓN?** _____

P13.- EN CONJUNTO, ¿QUÉ VALORACIÓN (DE 0 A 10) LE DARÍA A LA VISITA REALIZADA A ESTE CENTRO?
 _____ NS/NC 12

P14.- ESTAMOS CONSIDERANDO SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA VISITA, ¿CUÁLES LE PARECEN LAS MÁS NECESARIAS? (Citar hasta dos)

- Ofrecer más información 1
- Mejorar el recorrido 2
- Disminuir la presencia de bar/rest. 3
- Limitar el número de visitantes 4
- Ampliar las instalaciones 5
- Posibilidad de realizar visita guiada 6
- Mejorar la oferta de tiendas 7
- Aumentar el contenido de la visita 9
- Otra: _____ 10
- Ninguna 11

P15.- ¿DESEA HACER ALGÚN COMENTARIO PARTICULAR O ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL CENTRO, EL BAR O LA TIENDA?

P16.- YA, POR ÚLTIMO, ¿HA VISITADO O TIENE INTENCIÓN DE VISITAR LOS SIGUIENTES CENTROS? (En caso de "No", preguntar por qué)

	Sí	No	NS
1.- Jameos del Agua	1	2	3
1B.- Por qué? _____			
2.- Montañas del Fuego	1	2	3
2B.- ¿Por qué? _____			
3.- Cueva de Los Verdes	1	2	3
3B.- ¿Por qué? _____			
4.- Mirador del Río	1	2	3
4B.- ¿Por qué? _____			
5.- Castillo de San José	1	2	3
5B.- ¿Por qué? _____			
6.- Jardín de Cactus	1	2	3
6B.- ¿Por qué? _____			
7.- Monum. Campesino	1	2	3
7B.- ¿Por qué? _____			

PROMEDIO: _____

PROCEDENCIA: _____

SEXO: · Varón 1
 · Mujer 2

EDAD: < 18 1
 18 - 34 2
 35 - 49 3
 50 - 65 4
 > 65 5

Fecha: ___/___/___
 Hora: _____

FRANJA: _____