

Area de Presidencia

CENTRO DE DATOS

**ENCUESTA A VISITANTES
DE LOS CENTROS DE
ARTE, CULTURA Y TURISMO
Mayo 1996**

A3
34

CABILDO DE LANZAROTE

ÍNDICE

	PAG.
1.- INTRODUCCIÓN.....	1
2.- FICHA TÉCNICA.....	2
2.1.- Distribución de las entrevistas.....	3
3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS ENTREVISTADOS.....	4

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

1.- FUENTE DE INFORMACIÓN.....	6
2.- MOTIVO DE VISITA.....	9
3.- ORGANIZACIÓN Y FORMA DE VISITA.....	10
4.- DURACIÓN DE LA VISITA.....	12
5.- VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LOS CENTROS.....	13
6.- UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: BAR Y TIENDA.....	18
7.- LUGARES O ASPECTOS MÁS INTERESANTES.....	23
8.- SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES.....	24
9.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS.....	27
10.- SÍNTESIS.....	28

1.- INTRODUCCIÓN

La Encuesta a Visitantes de los Centros de Arte, Cultura y Turismo ha sido realizada por el CENTRO DE DATOS del Cabildo de Lanzarote al objeto de conocer las opiniones y actitudes manifestadas por los visitantes de los Centros.

Este objetivo genérico se concreta en los siguientes aspectos:

- Análisis de las características sociológicas de los visitantes: sexo, edad, nivel de estudios, etc.**
- Fuentes de información utilizadas para proceder a la visita y motivos de la misma.**
- Forma y organización de la visita.**
- Valoración de aspectos de los centros.**
- Grado de cumplimiento de expectativas, sugerencias e indicaciones de los visitantes.**

2.- FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

- * **Universo:** 130.598 visitantes de los Centros (Jameos del Agua, Mirador del Río, Cueva de Los Verdes, Jardín de Cactus y Montañas del Fuego) durante el período de realización de la Encuesta.
- * **Tamaño de la muestra:** 997 entrevistas a personas pertenecientes al universo anterior.
- * **Error muestral:** $\pm 3,1 \%$, para un nivel de confianza del 95 % y de probabilidades ($p = q = 50$).
- * **Procedimiento de muestreo:** al azar, selección aleatoria de los entrevistados en el momento de finalización de la visita al Centro.
- * **Tipo de entrevista:** personal mediante cuestionario estructurado compuesto por 17 preguntas, cuya duración era de 10 minutos.
- * **Fecha de realización del trabajo de campo:** Del 23 de abril al 14 de mayo (ambos inclusive) de 1996.
- * **Realización de la Encuesta:** CENTRO DE DATOS (Área de Presidencia) del Cabildo de Lanzarote.
- * **Dirección:** MIGUEL ÁNGEL MARTÍN ROSA. Colegiado nº 3.345 del Ilustre Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en CC.PP. y Sociología.

2.1.- Distribución de las entrevistas

La Encuesta sólo se ha efectuado en cinco de los siete Centros de Arte, Cultura y Turismo, quedando al margen los centros M.I.A.C. Castillo de San José y Monumento al Campesino.

El criterio de inclusión de los centros es el hecho de que para acceder a ellos hay que abonar entrada.

Por otro lado, las entrevistas se han distribuido atendiendo al porcentaje de visitantes que acceden a ellos cada año.

CENTRO	Nº ENTREV.	%
Jameos del Agua	255	25.6
Cueva de Los Verdes	160	16.1
Jardín de Cactus	102	10.2
Mirador del Río	158	15.8
Montañas del Fuego	322	32.3
TOTAL	997	100.0

3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS ENTREVISTADOS

Como aspecto más significativo destaca la procedencia, en la que se observa el elevado porcentaje de visitantes de nacionalidad alemana y -en términos relativos- española; y el bajo nivel de visita de los británicos si se compara con los datos de afluencia turística registrados en la isla.

PROCEDENCIA	VISITA (%)	AFLUENCIA A LA ISLA(1)
Alemania	48.9	35.0
G. Bretaña	18.2	36.0
Resto Extranjero	11.0	19.4
España	20.6	9.2
Otros	0.7	0.4
NS/NC	0.6	-

(1) Datos de abril de 1996.

Fuente: Oficina de Turismo Interior. Área de Turismo del Cabildo de Lanzarote.

SEXO	%
Varones	44.9
Mujeres	54.6
Ns/nc	0.4

EDAD	%
- 18 AÑOS	2.4
18-34	47.4
35-49	28.6
50-65	18.4
+ 65 AÑOS	2.6
NS/NC	0.4

NIVEL ESTUDIOS	%
Primarios	26.1
Medios	40.7
Superiores	32.9
NS/NC	0.2

OCUPACION	%
Trabaja	75.3
Jubilado	7.7
Parado	1.0
S/Labores	9.0
Estudiante	6.6
NS/NC	0.3

**INFORME
DE LOS
RESULTADOS**

1.- FUENTE DE INFORMACIÓN

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

FUENTE DE INFORMACIÓN	%
Información Hotel/Apto.	16.5
Amigos o Familiares	27.1
Información Agencia Viajes	16.1
Información en la isla	17.0
Información lugar origen	10.5
Otro	12.5

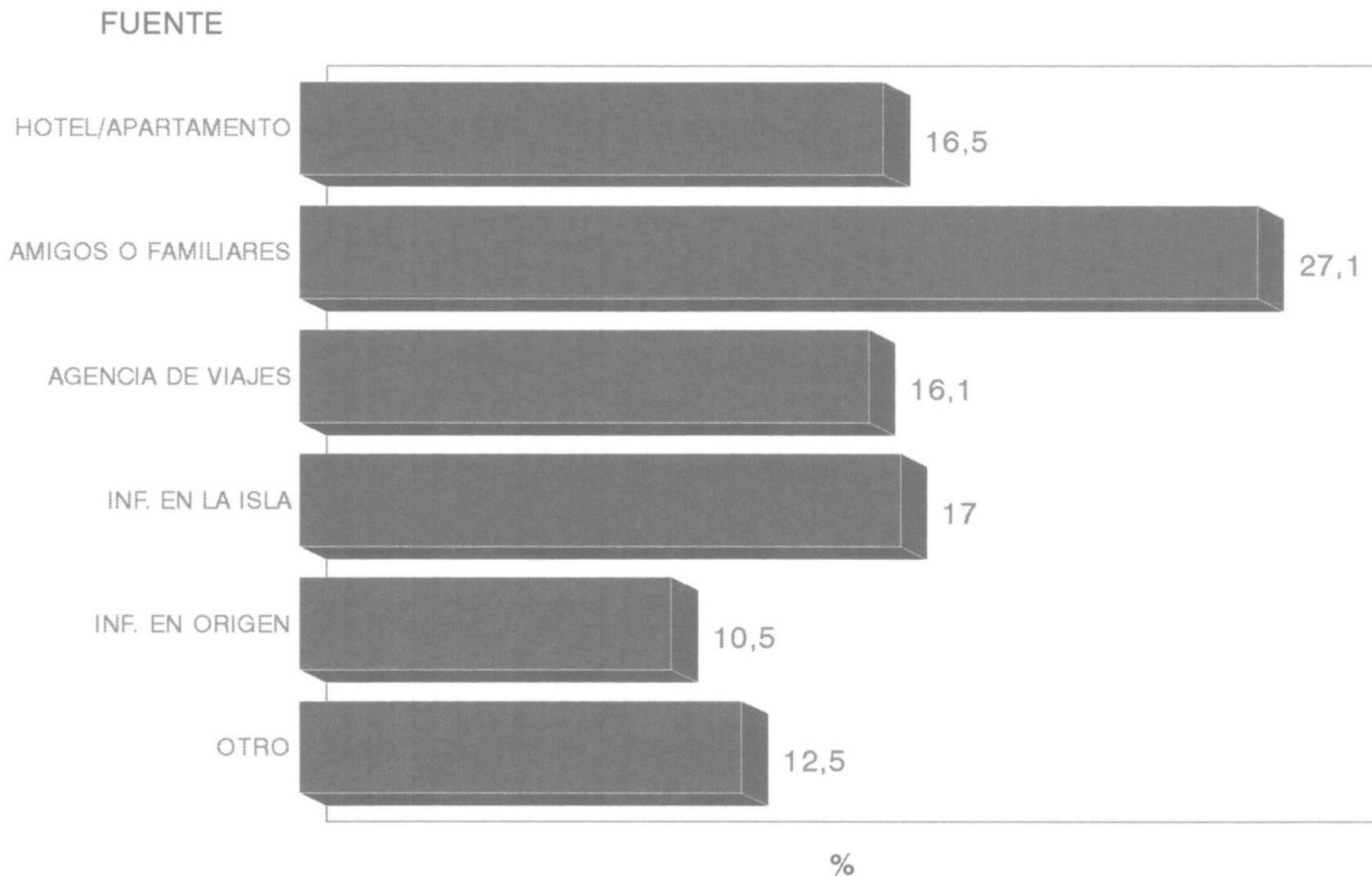
Los **amigos o familiares** de los visitantes constituyen la principal referencia informativa para acceder a los Centros. Este factor es especialmente importante en las Montañas del Fuego en donde cuatro de cada diez visitantes afirman realizar la visita "*aconsejados*" por sus amigos o familiares.

El segundo lugar lo ocupa la **información que se obtiene en la isla** (que refuerza la visita a centros como el Mirador del Río y el Jardín de Cactus). Los principales elementos informativos que se señalan en la isla son los que aparecen en la página siguiente:

MEDIOS DE INFORMACIÓN EN LA ISLA	%
Mapa	35.8
Libro de viaje	17.6
Folleto	4.1
Guía Turística	23.5
Oficina Turismo	2.3
Otras personas	4.1
Prensa	0.0
Vídeo	0.0
NS/NC	12.2

También resulta importante la información que obtiene el visitante en el Hotel o Apartamento y la facilitada en agencias de viajes.

FUENTE DE INFORMACIÓN PARA ACCEDER A LOS CENTROS



El último lugar lo ocupa la **información** que se obtiene en el **lugar de origen del visitante**. Los medios utilizados en este caso se detallan a continuación:

MEDIOS DE INFORMACIÓN EN ORIGEN	%
Mapa	0.9
Libro de viaje	38.1
Folleto	1.9
Guía Turística	12.3
Prensa	0.9
Oficina Turismo	0.0
Otras personas	1.9
Colegio	3.8
Vídeo	2.8
NS/NC	37.0

2.- MOTIVO DE VISITA

Los factores que motivaron al visitante a realizar su visita a los Centros se indican a continuación.

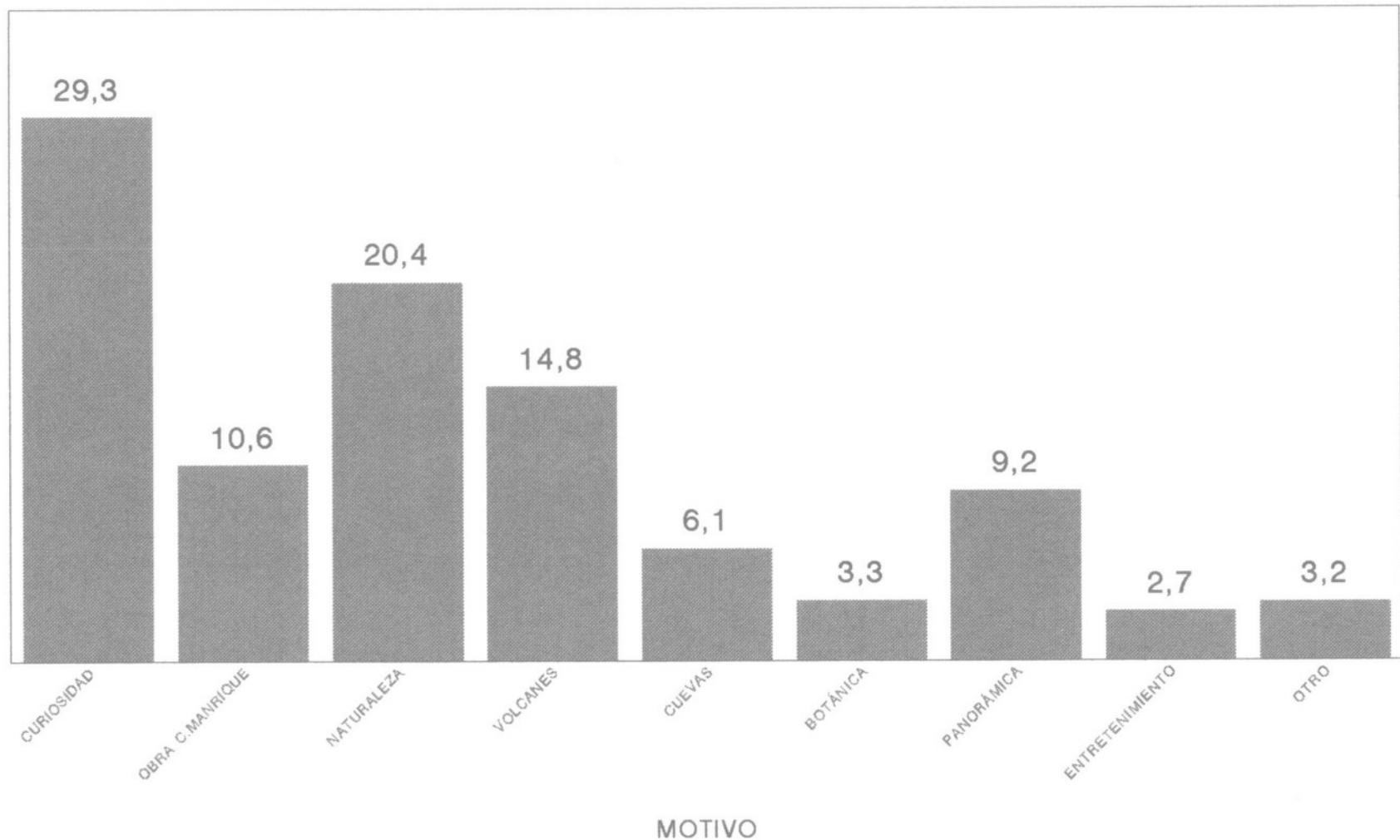
MOTIVO DE VISITA	%
Curiosidad	29.3
Obra César Manrique	10.6
Naturaleza	20.4
Volcanes	14.8
Cuevas volcánicas	6.1
Botánica	3.3
Panorama	9.2
Entretenimiento	2.7
Otros	3.2

En términos generales, aparecen la curiosidad y el interés por la naturaleza como los principales factores de visita. Sin embargo, cada Centro presenta sus propios atractivos. En la siguiente tabla aparece sintetizada esta diversidad de criterios.

CENTRO	1er. MOTIVO	2º. MOTIVO	3er. MOTIVO
JAMEOS DEL AGUA	Curiosidad	Obra Manrique	Naturaleza
CUEVA LOS VERDES	Curiosidad	Cuevas volcán.	Naturaleza
JARDÍN DE CACTUS	Curiosidad	Obra Manrique	Naturaleza
MIRADOR DEL RÍO	Curiosidad	Panorama	Obra Manrique
MONT. DEL FUEGO	Volcanes	Naturaleza	Curiosidad

MOTIVO DE VISITA A LOS CENTROS (GENÉRICO)

%



3.- ORGANIZACIÓN Y FORMA DE VISITA

3.1.- Organización de la visita

La organización de la visita por iniciativa propia constituye la principal modalidad.

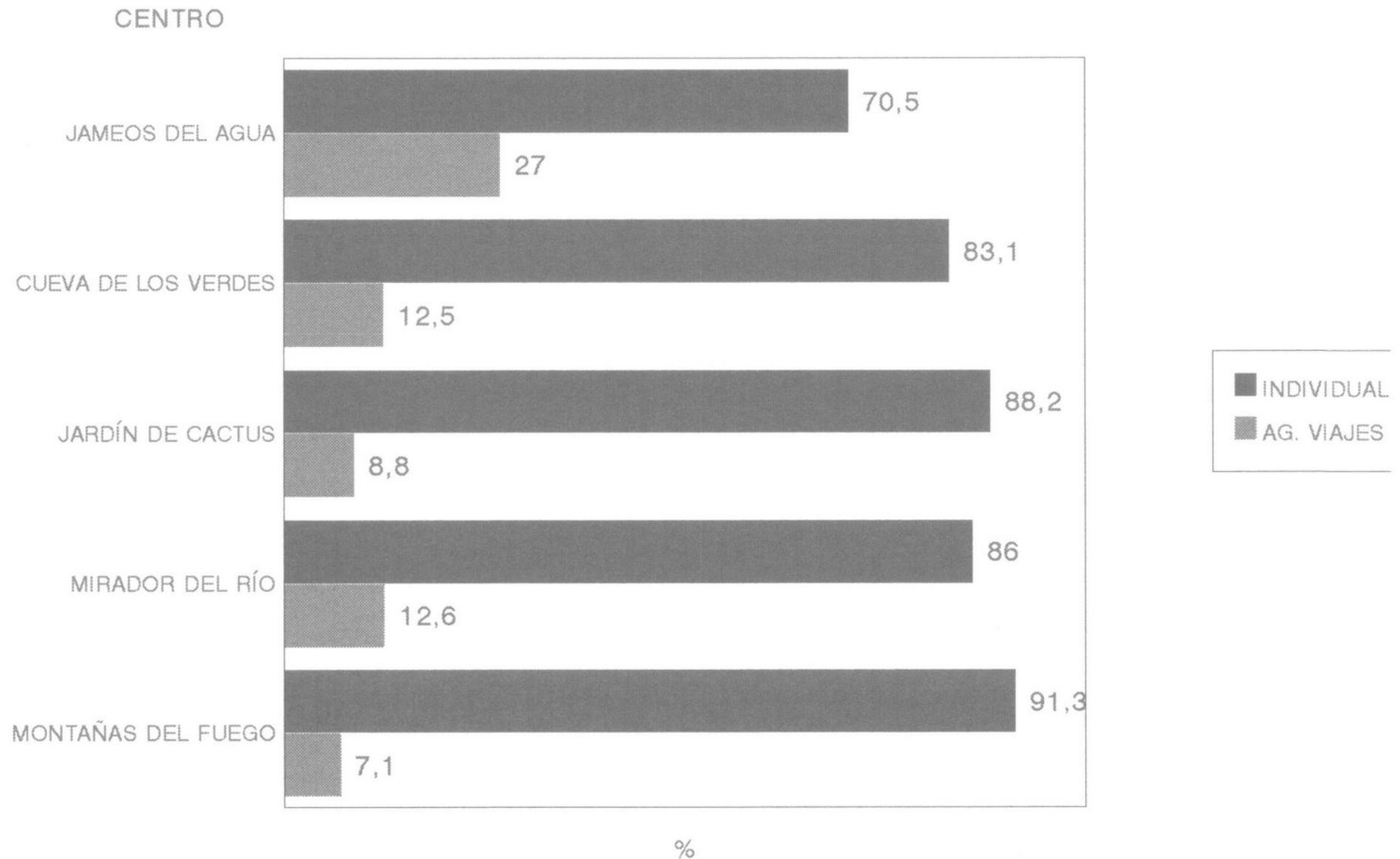
ORGANIZACIÓN	%
Agencia de viajes	14.1
Iniciativa propia	83.5
Otra	2.3

No obstante, las agencias de viajes juegan un papel importante en la visita a centros como Jameos del Agua, donde tres de cada diez visitantes realizan su visita a través de estas entidades.

3.2.- Forma de visita

La mitad de los visitantes realiza su visita en pareja. Es importante también la visita de grupos reducidos de entre tres y cinco personas (familia y/o amigos).

ORGANIZACIÓN DE LA VISITA



Los grupos numerosos (más de cinco personas) constituyen el 7 %, siendo el tamaño medio -con oscilaciones según centros¹- de estos grupos de 28 personas.

PERSONAS	%
Solo	5.8
Pareja	50.0
3 a 5	37.1
+ de 5	7.0
TAMAÑO GRUPO > 5	28,0 px.

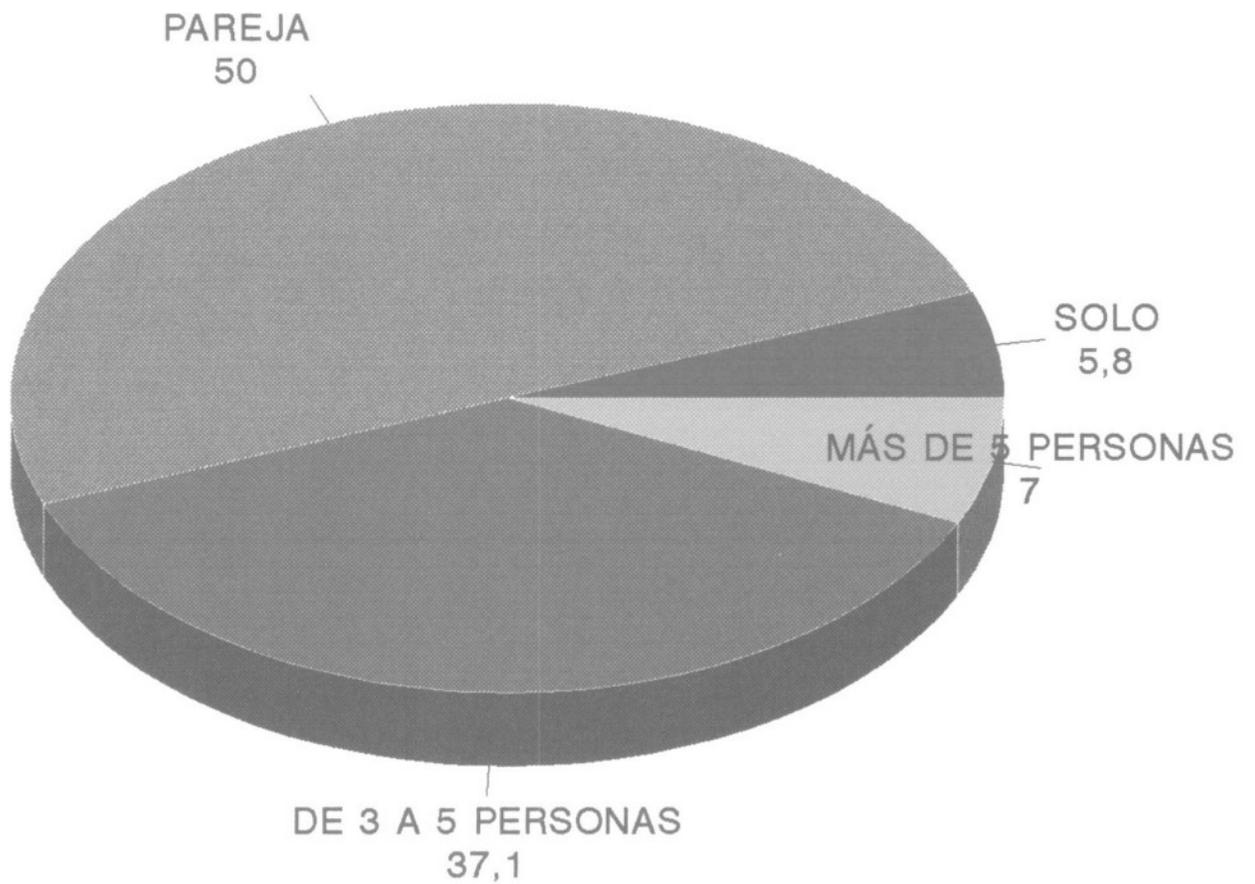
3.3.- Ocasiones de visita

Más del 80 % visita los Centros por primera vez, no observándose diferencias significativas de repetidores en los distintos Centros.

NO VECES	%
Primera vez	83.9
Una vez	9.0
Dos veces	4.3
+ de 2 veces	2.7

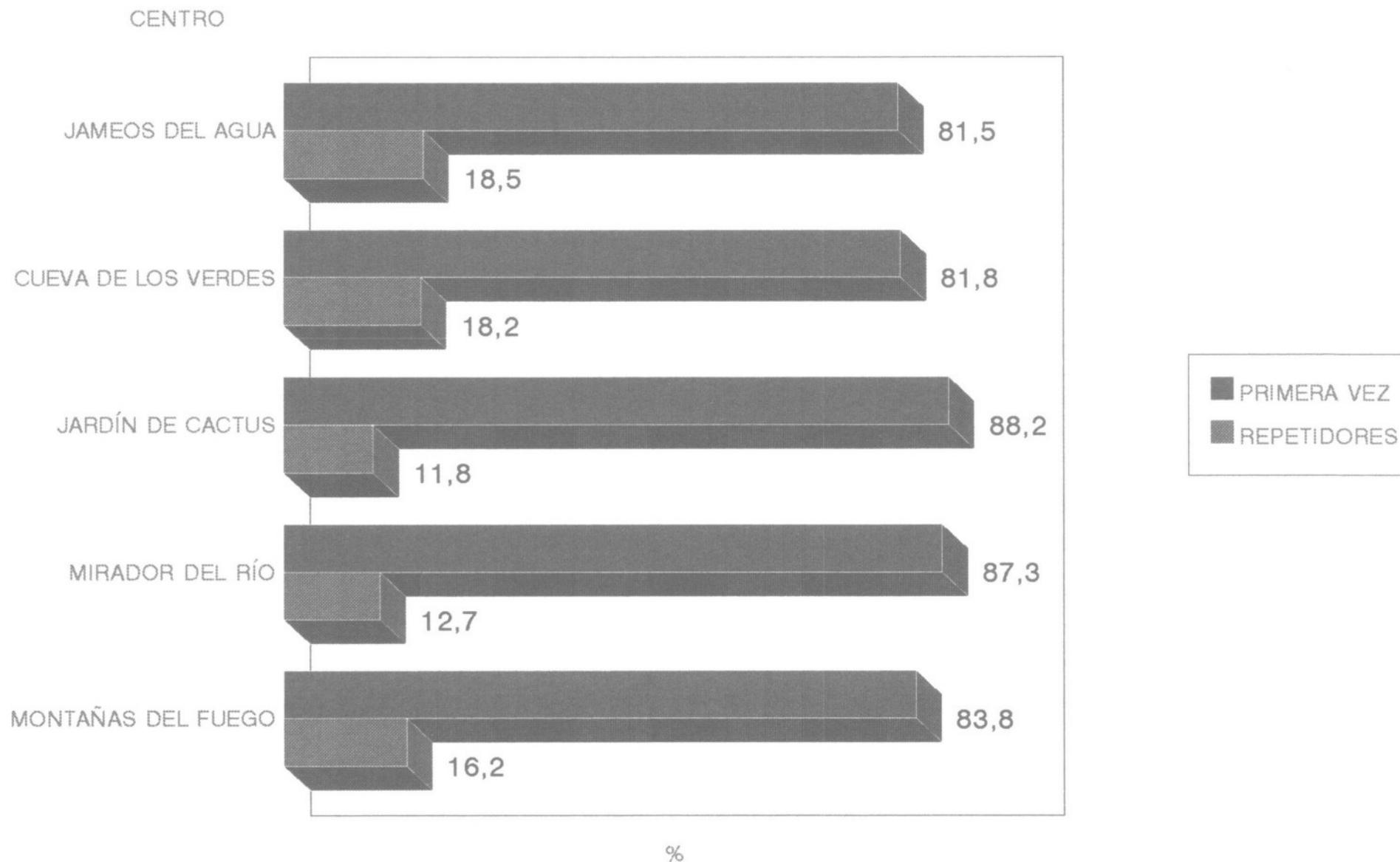
¹ En Jameos del Agua (31,6 personas); Cueva de Los Verdes (26,7); Jardín de Cactus (49,6); Mirador del Río (15,4); y Montañas del Fuego (21,9).

FORMA DE VISITA



TAMAÑO DE GRUPO (> 5 personas) = 28

OCASIONES EN QUE HA VISITADO EL CENTRO



4.- DURACIÓN DE LA VISITA

La visita más larga (una hora y media) se registra en las Montañas del Fuego. La más corta se produce en el Mirador del Río, con menos de cuarenta y cinco minutos de duración.

CENTRO	Minutos
JAMEOS DEL AGUA	72
CUEVA DE LOS VERDES	53
JARDÍN DE CACTUS	56
MIRADOR DEL RÍO	43
MONTAÑAS DEL FUEGO	92

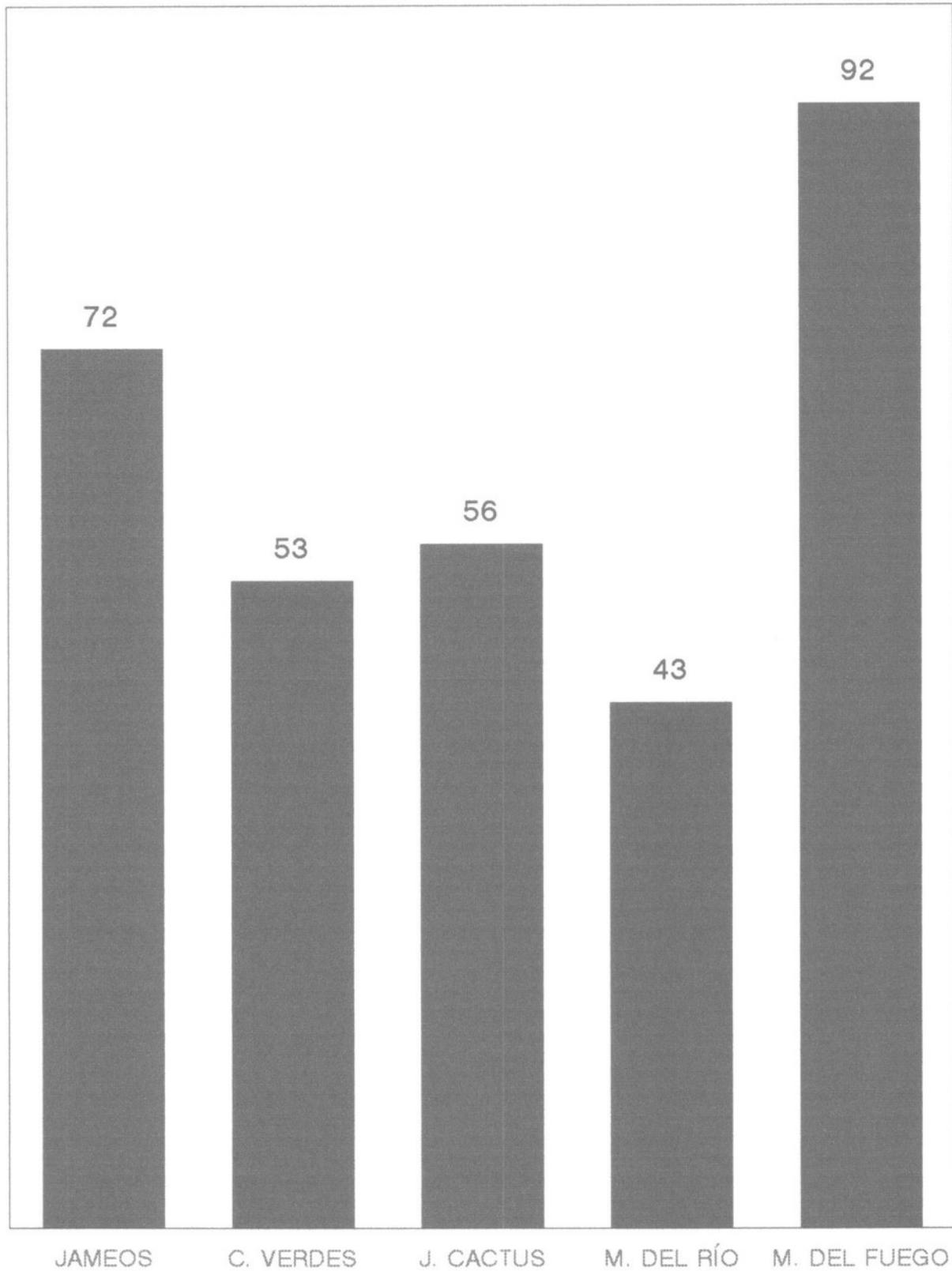
4.1.- Opinión sobre la duración de la visita.

Más de las tres cuartas partes de los visitantes opina que está bien la duración de la visita a los Centros. Sin embargo dos de cada diez individuos señalan que es muy corta, sobre todo en el caso del Jardín de Cactus y la Cueva de Los Verdes.

DURACIÓN DE LA VISITA	%
Muy Larga	2.8
Está bien	75.9
Muy Corta	19.2
NS/NC	2.0

DURACIÓN DE LA VISITA

MINUTOS



5.- VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LOS CENTROS

5.1. Opinión sobre masificación de la visita

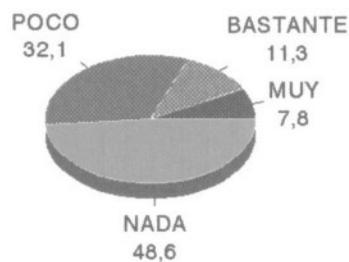
La opinión genérica es que la visita a los Centros aparece nada masificada. Donde únicamente se señala como un poco masificada es en las Montañas del Fuego y, en menor medida, en Jameos del Agua.

OPINION	%
Muy masificada	5.0
Bastante masificada	10.9
Poco masificada	34.8
Nada masificada	49.1
NS/NC	0.1

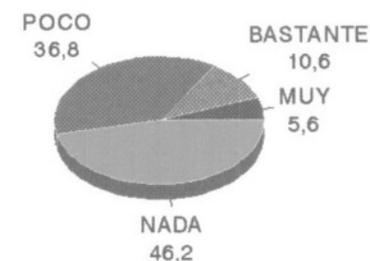
OPINIÓN SOBRE LA MASIFICACIÓN DE LOS CENTROS



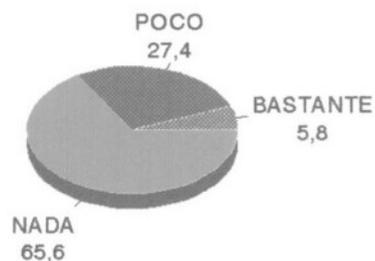
GENERAL



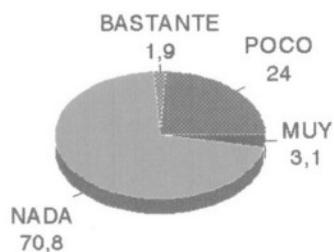
JAMEOS



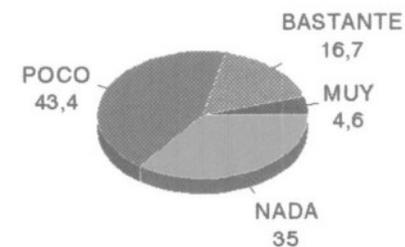
CUEVA



J.CACTUS



MIRADOR



M.FUEGO

5.2.- Valoración de temas genéricos

A partir de las categorías *Bien-Regular-Mal* incluidas en el cuestionario se ha confeccionado una puntuación convencional (de 0 a 10) con el fin de interpretar los resultados con mayor facilidad.

VALORACION	Bien	Regular	Mal	PUNTUACIÓN
Limpieza	96.3	3.4	0.2	9,8
Atención al Público	71.0	26.1	2.7	8,8
Información	56.5	32.2	11.0	7,8
Conserv. Ecosistema	93.1	6.4	0.3	9,7
Señal. recorrido (1)	64.7	24.0	11.2	8,0
Cualif. guía (2)	70.6	16.2	12.5	8,2
Organiz. recorrido (3)	75.5	18.5	5.9	8,8

(1) Sólo valorado en Janeos del Agua y Jardín de Cactus.

(2) Sólo valorado en Cueva de Los Verdes.

(3) Excepto en Montañas del Fuego.

La limpieza y la conservación del ecosistema aparecen como los dos aspectos mejor valorados de los Centros. En el polo opuesto, aunque sin una puntuación baja, se encuentra la información.

La valoración de los temas expuestos oscila en los distintos Centros. Para un análisis más preciso, en la siguiente página se ofrece una tabla donde aparece la puntuación obtenida según centro.

TEMA	JAMBOS	CUEVA	J. CACTUS	MIRADOR	M. FUEGO
Limpieza	9,9	9,9	10,0	9,9	9,6
Atención al Público	8,6	9,6	8,9	8,6	8,9
Información	7,4	7,9	7,9	6,9	8,4
Conserv. Ecosistema	9,7	9,7	9,9	9,7	9,6
Señalización recorrido	7,6	-	9,0	-	-
Cualificación guía	* -	8,2	- *	-	-
Organización recorrido	8,1	9,8	9,4	8,3	-

* Se hizo neces. un guía.

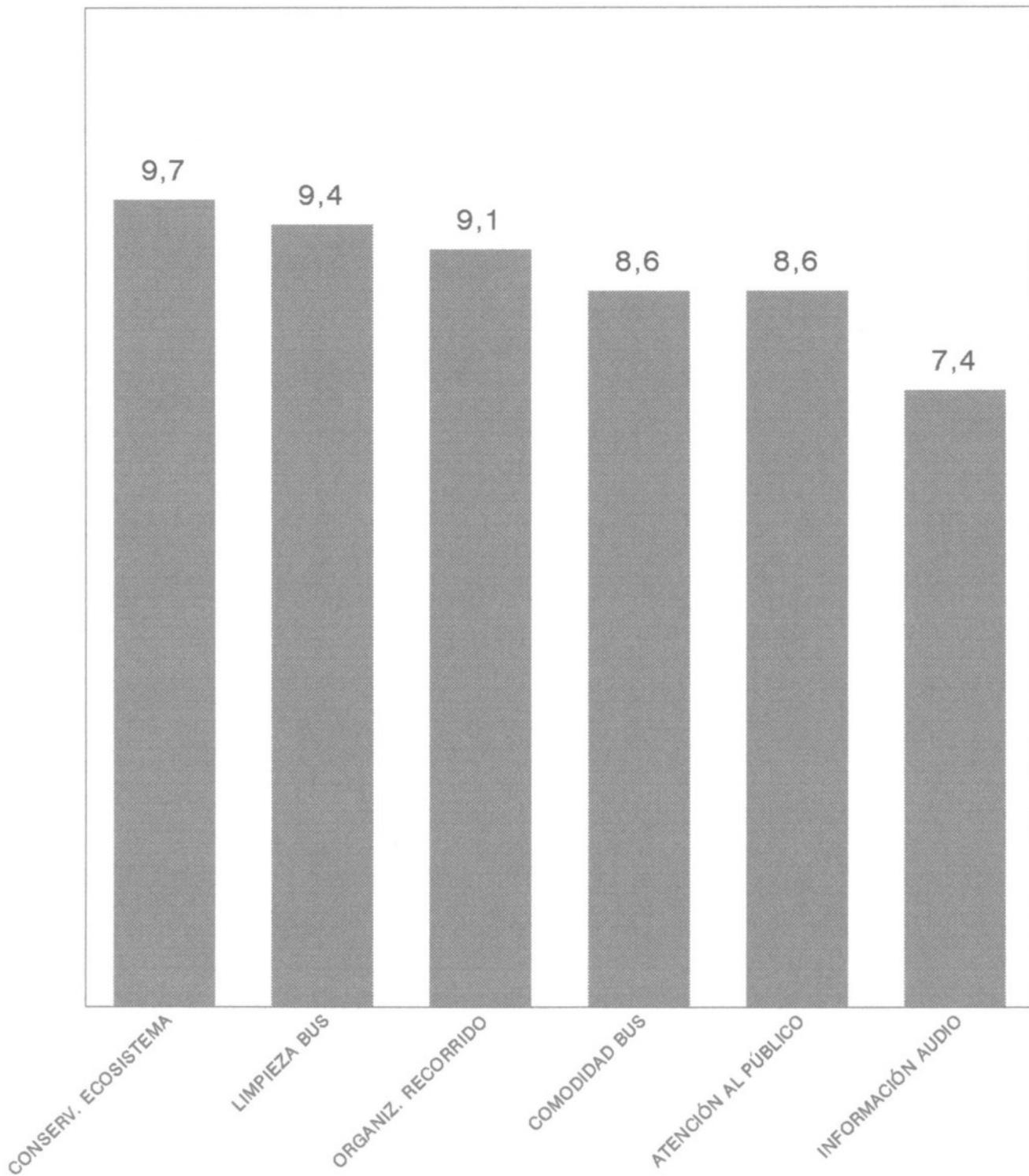
5.3.- Valoración de aspectos del tour «Ruta de los Volcanes» (Montañas del Fuego)

La conservación del ecosistema, la limpieza de la guagua y la organización del recorrido son los aspectos mejor valorados de este servicio. En cambio, obtiene una valoración menos buena la información que se oferta en el audio de la guagua.

ASPECTOS	BIEN	REGULAR	MAL	NS/NC	PUNTUAC
Limpieza de la Guagua	88.5	9.3	0.6	1.5	9,4
Atención al Público	72.3	24.8	1.2	1.5	8,6
Información Audio	55.5	35.0	7.7	1.5	7,4
Comodidad de la Guagua	74.5	21.1	2.8	1.5	8,6
Organización Recorrido	81.9	15.2	1.2	1.5	9,1
Conservación Ecosistema	92.5	5.5	0.3	1.5	9,7

VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LA "RUTA DE LOS VOLCANES"

PUNTUACIÓN (0-10)



5.4.- Valoración de información contenida en el folleto

Bajo este epígrafe se expone los resultados sobre la opinión de la información contenida en el folleto que se entrega al adquirir la entrada.

CENTRO	BIEN	REGULAR	MALA	NS/NC	PUNTUACIÓN
Jameos del Agua	39.6	17.2	4.7	38.4	8,3
Cueva Los Verdes	25.0	23.7	5.0	46.2	7,6
Jardín de Cactus	32.3	19.6	0.9	47.0	8,5
Mirador del Río	32.2	23.4	8.2	36.0	7,4
Montañas del Fuego	52.4	28.2	4.6	14.6	8,3

Resalta el elevado porcentaje de indecisos (en el Jardín de Cactus y en la Cueva de Los Verdes son prácticamente la mitad). Este hecho obedece a una serie de aspectos que pasamos a comentar.

En el Jardín de Cactus y Jameos del Agua los folletos están al alcance del público en la taquilla donde se expide el ticket de entrada, con lo cual el visitante tiene la posibilidad de obtenerlo -si lo desea- sin necesidad de pedirlo.

En el caso del Mirador del Río y Cueva de Los Verdes los folletos informativos no están a la vista del público y sólo se pueden obtener si se piden.

Aparte de estos motivos que implican una actitud "activa" del visitante para obtener el folleto, también hay que sumar aquellos individuos que muestran desinterés por la información contenida en el mismo ("ni siquiera llegan a visionarlo") y se deshacen de él en la propia instalación², esto ha hecho que su reparto sea en cierta medida "restringido".

² En las Montañas del Fuego se entrega siempre un folleto con el ticket de entrada y más del 14 % de los visitantes no muestra interés por la información que contiene.

Por último, hay que señalar que un porcentaje importante de visitantes ya viene provisto de su propia guía o libro turístico, con lo cual desechan esta información.

6.- UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: BAR Y TIENDA

6.1.- Servicio de Bar³

Sólo un tercio de los visitantes de los Centros utiliza el servicio de bar o restaurante. Este porcentaje se eleva hasta casi la mitad en el Mirador del Río, sin embargo apenas supera el 27 % en el caso del Jardín de Cactus.

CENTRO	% Utilización
MEDIA	35.1
Jameos del Agua	33.7
Jardín de Cactus	27.4
Mirador del Río	47.4
Montañas del Fuego	32.6

¿quién no utiliza el restaurante? → ¿PS? Obtener otro tipo de servicio -

6.1.a.- Calidad del servicio de bar

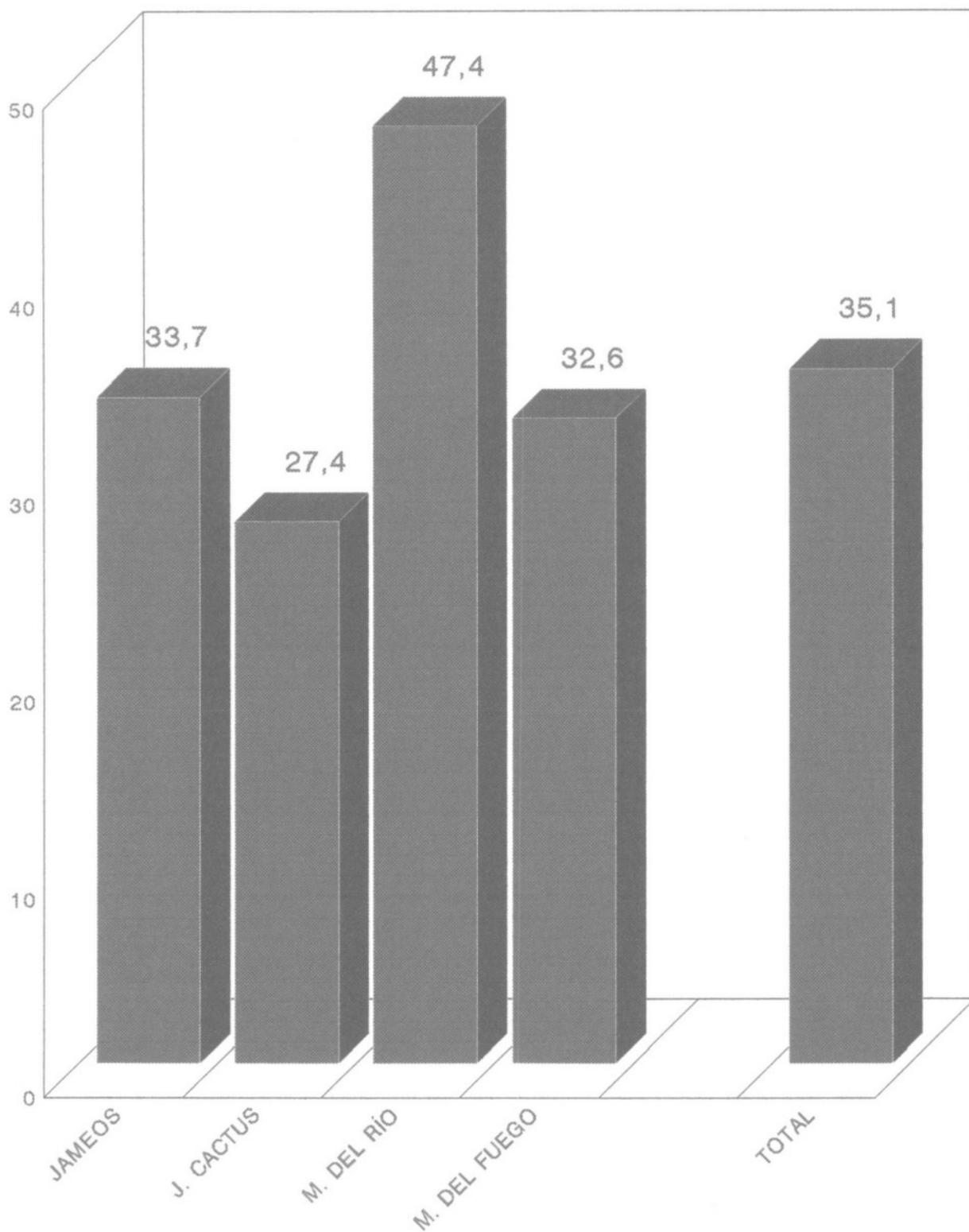
En otro orden de cosas, también se le pidió al usuario del servicio de bar (como se recordará es el 35.1 % de los visitantes) su opinión sobre la calidad del mismo.

CENTRO	BIEN	REGULAR	MALA	PUNTUACIÓN
Jameos del Agua	79.0	18.6	2.3	9,1
Jardín	92.8	7.1	0.0	9,7
Mirador	70.6	28.0	1.3	8,9
Montaña del Fuego	67.6	31.4	0.9	8,8

³ No se ha hecho distinción entre bar y restaurante.

PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE BAR SEGÚN CENTROS

% VISITANTES QUE UTILIZA BAR



La calidad del servicio de bar es bastante buena, especialmente en el Jardín de Cactus y Jameos del Agua.

6.1.b.- Gasto efectuado en servicio de bar

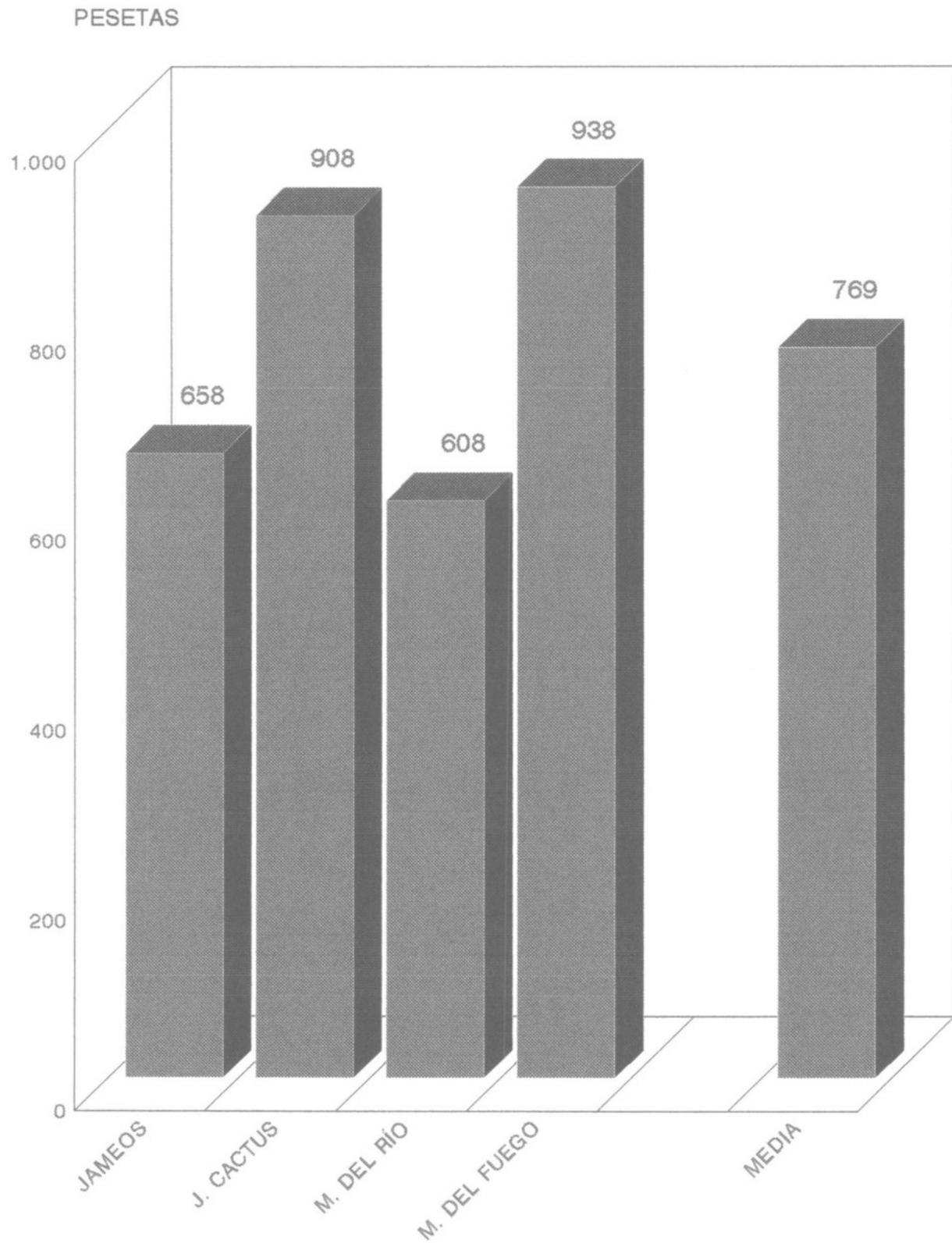
En cuanto al gasto por persona efectuado por el usuario del servicio se detalla continuación.

CENTRO	Pesetas
MEDIA	769
Jameos del Agua	658
Jardín de Cactus	908
Mirador del Río	608
Montañas del Fuego	938

La media se sitúa en 769 pesetas por persona, siendo mayor en las Montañas del Fuego y Jardín de Cactus.

*En Jameos la media es inferior
⇒ Posible/ PS NO y Ajuste 00 = DD.*

GASTO POR PERSONA EN SERVICIO DE BAR SEGÚN CENTROS



6.1.c.- Motivo de no utilización del servicio de bar

Casi el 65 % de los visitantes no utiliza el servicio de bar de los distintos Centros⁴.

Los motivos aducidos por estas personas son los siguientes.

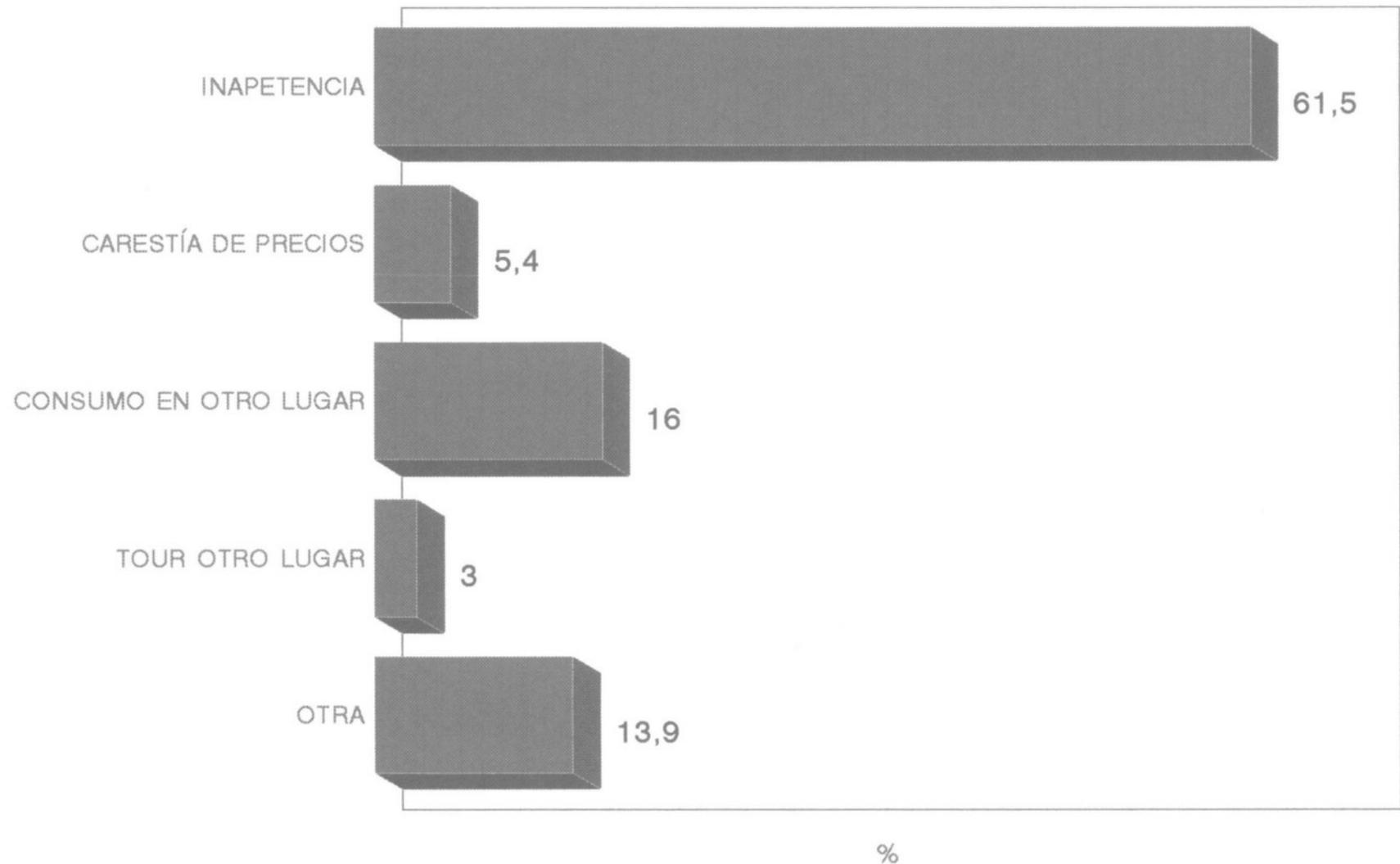
MOTIVO	%
Inapetencia	61.5
Carestía de precios	5.4
Previsión de consumir en otro lugar	16.0
Indicación del tour de consumir en otro lugar	3.0
Otra	13.9

→ Incluir en Aguacian.

Aplicación otro tipo de servicio

⁴ En Jameos del Agua (66.2 %), Jardín de Cactus (72.5 %), Mirador del Río (52.5 %) y Montañas del Fuego (67.3 %).

MOTIVO DE NO UTILIZACIÓN DE SERVICIO DE BAR



6.2.- Servicio de Tienda

Sólo un 19 % de los visitantes utiliza el servicio de tienda. Esta cifra se eleva hasta un 31 % en el caso del Jardín de Cactus y desciende hasta un 9 % de utilización en la tienda de Jameos del Agua.

CENTRO	% utilización
MEDIA	19.0
Jameos del Agua	9.4
Jardín de Cactus	31.3
Mirador del Río	20.8
Montañas del Fuego	21.7

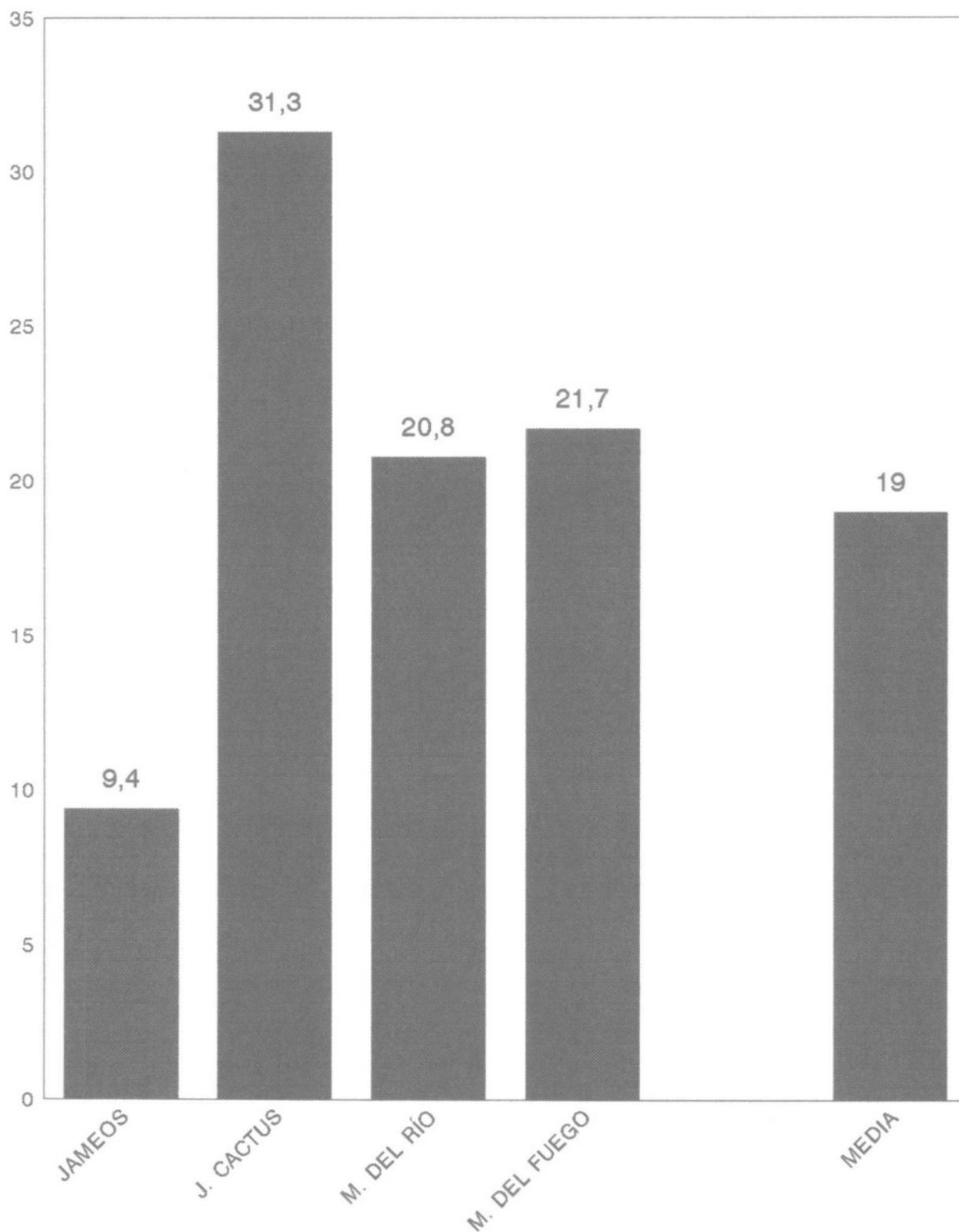
6.2.a.- Opinión sobre el trato recibido en la tienda

La opinión sobre el trato recibido en la tienda es bastante buena en todos los Centros.

CENTRO	BIEN	REGULAR	MAL	PUNTUACIÓN
Jameos del Agua	83.3	16.6	0.0	9,4
Jardín de Cactus	78.1	18.7	3.1	9,0
Mirador del Río	66.6	30.3	3.0	8,6
Montaña del Fuego	67.6	32.3	0.0	8,8

PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE TIENDA SEGÚN CENTROS

% DE VISITANTES QUE UTILIZA LA TIENDA



6.2.b.- Gasto efectuado en la tienda

El 19 % de los visitantes utiliza el servicio de tienda y el gasto medio efectuado por estos usuarios asciende a 1.061 pesetas por persona, si bien existen variaciones según centros.

CENTRO	Pesetas
MEDIA	1.061
Jameos del Agua	385
Jardín de Cactus	1.798
Mirador del Río	354
Montañas del Fuego	1.315

6.2.c.- Motivo de no utilización del servicio de tienda

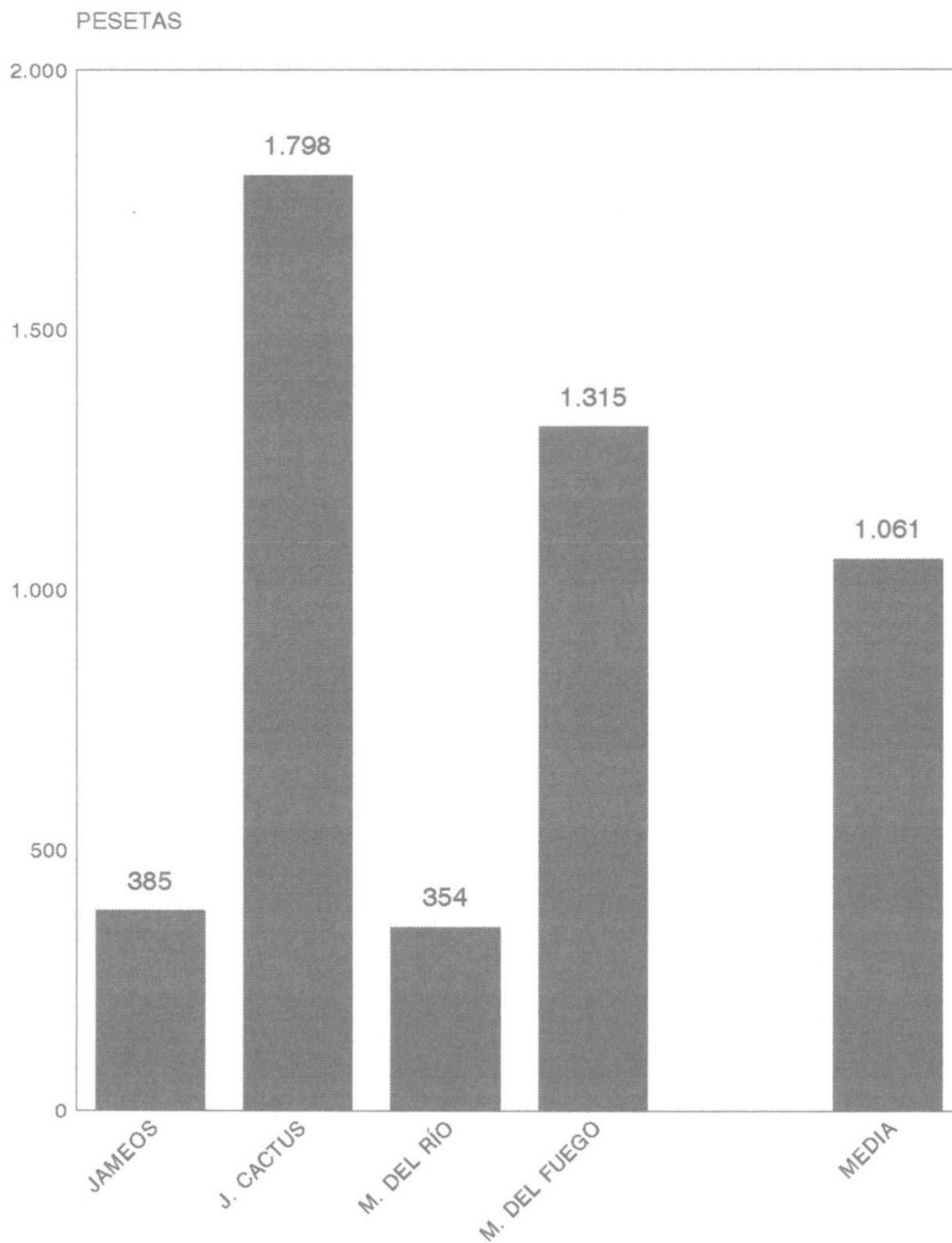
El 81 % de los visitantes no utiliza la tienda, el motivo básico argumentado por este amplio porcentaje de personas es el desinterés por lo que se oferta.

MOTIVO	%
Desinterés	44.3
Carestía de precios	5.0
Previsión de comprar en otro lugar	11.2
Indicación del tour para comprar en otro lugar	5.0
Otra	34.4

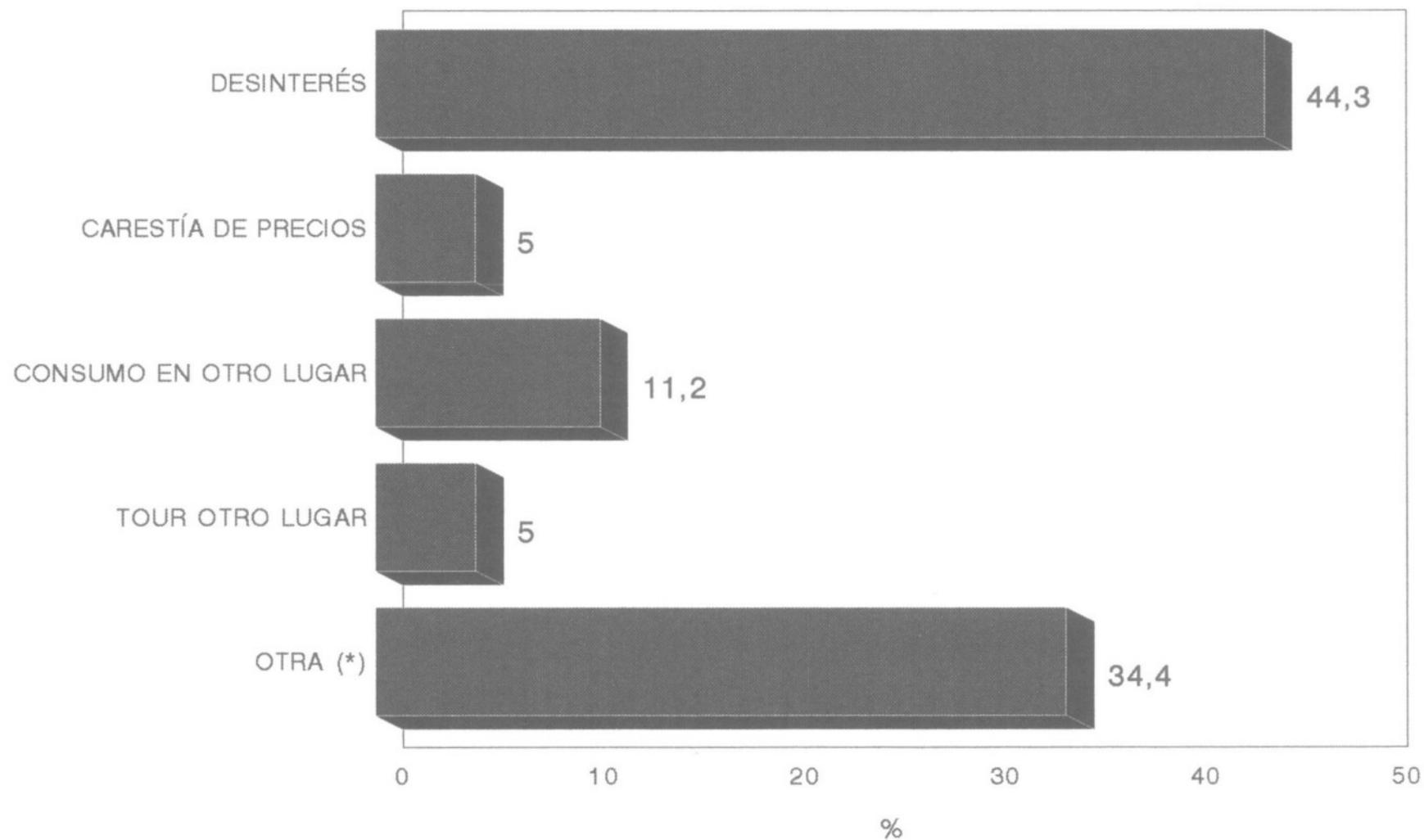
En la categoría de respuesta "Otra" se señala que no se tenía previsto comprar, falta de tiempo, etc.

↓
Hay q hacer un estudio
en el que conozcan a los
visitantes como "SUTCHAS"
Ante de ir al CAIT

GASTO POR PERSONA EN LA TIENDA SEGÚN CENTROS



MOTIVO DE NO UTILIZACIÓN DE SERVICIO DE TIENDA



(*) No compra, falta de tiempo, etc.

7.- LUGARES O ASPECTOS MÁS INTERESANTES

En el cuestionario se incluía una pregunta abierta⁵ donde el entrevistado enumeraba aquellos lugares o aspectos más interesantes de cada centro.

En primer lugar destaca que seis de cada diez entrevistados no emitieron respuesta alguna. Entre aquellos que sí señalaron algún aspecto destaca "*Todo en general*".

A continuación se sintetiza en el siguiente cuadro los tres aspectos o lugares más interesantes de cada Centro.

CENTRO	1er. ASPECTO	2º. ASPECTO	3er. ASPECTO
JAMEOS DEL AGUA	Lago	Auditorio	Todo
CUEVA LOS VERDES	Lago	Todo	Auditorio
JARDÍN DE CACTUS	Flora	Todo	Arquit./diseño
MIRADOR DEL RÍO	Panorama/vista	Arquit./diseño	Todo
MONT. DEL FUEGO	Volcanes	Circuito	Paisaje

⁵ Sin categorías de respuesta especificadas en el cuestionario.

8.- SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES

Se analiza aquí las principales sugerencias realizadas por los visitantes. Más del 38.3 % de los entrevistados no destaca sugerencia alguna.

SUGERENCIAS	%
Más información	25.8
Mejor recorrido	5.1
Limitar nO visitantes	10.3
Más recorrido	7.8
Ampliar instalación	4.3
Eliminar bar	1.0
Mejorar guía (Cueva)	4.2
Otra	2.9
Ninguna	38.3

La **información** aparece como el principal elemento a mejorar en los Centros de Arte, Cultura y Turismo, sobre todo en Mirador del Río y Jameos del Agua.

En segundo lugar, y aunque la opinión del visitante es que los centros no se hallan masificados, aparece que se debe **limitar el número de visitantes** en los centros de Cueva de Los Verdes y Jameos del Agua.

La **demandas de mayor recorrido** se produce en Montañas del Fuego y Cueva de Los Verdes principalmente, mientras que la **mejora del recorrido** se indica por los visitantes de Jameos.

Por último, la **ampliación del recorrido** se menciona por los visitantes en el Jardín de Cactus.

Aparte de esta serie de sugerencias que se ha expuesto, también algunos de los entrevistados (el 15.8 %) hicieron comentarios en los distintos Centros. El resumen se expone a continuación.

JAMEOS DEL AGUA

- Mejor señalización
- Precios más económicos
- Mejorar barreras para incapacitados
- Actividades extra
- Salidas de seguridad
- Más información

CUEVA DE LOS VERDES

- Guía que hable más idiomas
- Más salidas de seguridad

JARDÍN DE CACTUS

- Más información
- Más amplitud
- Mejorar barreras para incapacitados
- Actividades extra
- Molino en funcionamiento
- Más vegetación

MIRADOR DEL RÍO

- Más información
- Precios más económicos
- Cambio de prismáticos
- Más amplitud
- Más salidas de seguridad

MONTAÑAS DEL FUEGO

- Más información
- Precios más económicos
- Posibilidad de realizar recorrido a pie
- Demasiada espera en la entrada

9.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

El grado de cumplimiento de expectativas con la visita realizada a los Centros es bastante alto. Con el fin de agilizar la lectura se ha confeccionado una puntuación convencional que oscila entre 0 y 10. La interpretación es que a medida que la puntuación asciende el cumplimiento de expectativas es mayor.

CENTRO	PUNTUACIÓN
MEDIA	8,9
Jameos del Agua	8,8
Cueva de Los Verdes	8,9
Jardín de Cactus	9,4
Mirador del Río	9,0
Montañas del Fuego	8,7

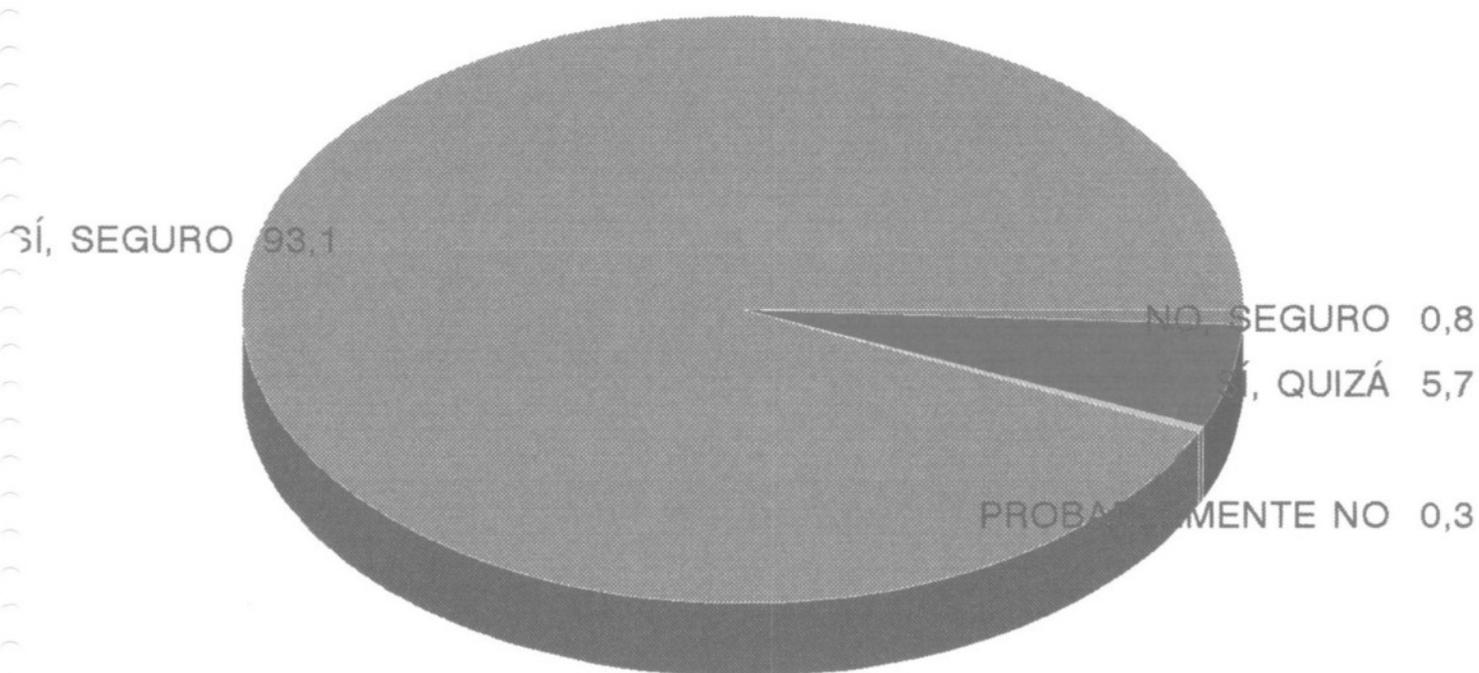
9.1.- Recomendación de la visita

El alto grado de cumplimiento de expectativas -especialmente en los centros de Jardín de Cactus y Mirador del río- hace que la práctica totalidad de los visitantes recomiende la visita a sus familiares y/o amigos.

Como se recordará, los familiares y/o amigos, constituyen la principal fuente de información en la visita a los centros.

RECOMENDACIÓN	%
Sí, seguro	93.1
Sí, quizá	5.7
Probablemente no	0.3
No, seguro	0.8
NS/NC	0.0

RECOMENDACIÓN DE LA VISITA A AMIGOS O FAMILIARES



10.- SÍNTESIS

- Si se compara la procedencia de los visitantes de los Centros con los datos de afluencia a la isla, destaca el elevado porcentaje de alemanes y españoles y la baja afluencia de británicos.
- La principal fuente de información para acceder a la visita la constituyen los amigos o familiares. También resulta importante la información que obtiene el visitante en la isla a través de mapas y guías turísticas, en el lugar de alojamiento y en las agencias de viajes.
- La curiosidad y el interés por la naturaleza son las dos razones más esgrimidas por los entrevistados para realizar la visita, aunque también destacan otras como el interés por los volcanes y por la obra de César Manrique.
- La visita normalmente es realizada en pareja y/o familia y sin intermediarios (por iniciativa propia). Ocho de cada diez individuos visitan los Centros por primera vez.
- La opinión sobre la duración de la visita es bastante buena. Ésta oscila entre los 53 minutos empleados en visitar la Cueva de Los Verdes y la hora y media que se consume en las Montañas del Fuego.
- En general la visita a los Centros no está masificada. Entre los aspectos mejor valorados destacan la limpieza y la conservación del ecosistema. Entre los menos puntuados aparece la información, de hecho sobre la mayor demanda de información gira gran parte de las sugerencias que realizan los visitantes.
- El porcentaje de utilización de los servicios de bar y tienda (en aquellos centros que los poseen) es relativamente bajo, especialmente el de la tienda. Motivos como inapetencia o desinterés en la oferta son los argumentos de aquellos que no los utilizan. No obstante la calidad que se ofrece, tanto en servicio como en trato, es bastante buena.
- El grado de cumplimiento de expectativas con la visita a los Centros es bastante alto y prácticamente todos los visitantes recomendarán la visita a sus amigos o familiares.