

INFORME SOBRE EL SISTEMA DE RESERVAS ON-LINE DE LA ZONA DE ACAMPADA, EN LA ISLA DE LA GRACIOSA (PARQUE NATURAL DEL ARCHIPIÉLAGO CHINIJO)

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	ANTECEDENTES	4
3	OBJETIVO DEL INFORME	5
4	VISITANTES REGISTRADOS EN LA ISLA DE LA GRACIOSA	5
4.1	Introducción	5
4.2	Entrada de visitantes a La Graciosa.....	5
5	FUNCIONAMIENTO DE LA CENTRAL DE RESERVAS “ON-LINE”	8
5.1	Introducción	8
5.2	Incidencias	8
5.3	Solicitudes de la Zona de Acampada de “El Salado”	8
5.1	Estancia y ocupación media de la Zona de Acampada de la Playa de “El Salado”	12
5.2	Procedencia de los usuarios.....	14
6	USO DE LA ZONA DE ACAMPADA	15
7	ENCUESTAS	16
7.1	Introducción	16
7.2	Resultados	16
7.2.1	Valoración de la Central de Reservas.....	16
7.2.2	Valoración de la satisfacción de los usuarios.....	17
7.2.3	Valoración de la satisfacción de aspectos referidos a instalaciones y servicios	18
7.2.4	Valoración de motivación y conocimiento	19
7.2.5	Opiniones, sugerencias y comentarios	21
8	INCIDENCIAS	22
8.1	Incidencias	22
9	ANEXO CARTOGRÁFICO	23

CENTRO ISLA DE LA GRACIOSA

PRESENTACIÓN

La unidad administrativa del Centro Isla de La Graciosa tiene encomendada la administración y conservación de las fincas patrimoniales del Estado adscritas al Organismo Autónomo Parques Nacionales en Canarias. Dichas fincas son “Isla de La Graciosa” (Lanzarote), y “Cumbres del Realejo Bajo” e “Iserse y Graneritos” (Tenerife).

La isla de La Graciosa, con excepción de los cascos urbanos de las poblaciones de “Caleta del Sebo” y “Pedro Barba”, son fincas patrimoniales del Estado, adscritas al Organismo Autónomo Parques Nacionales mediante Orden Ministerial de 10 de octubre de 2002, del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino; formalizándose el Acta de entrega y recepción el 20 de enero de 2003. Una vez adscrita la finca, ésta se integró en el dominio público con destino a Parque Natural, correspondiendo al O. A. Parques Nacionales las competencias de administración y conservación del inmueble.

Desde entonces el OAPN viene desarrollando labores administrativas y de tutela – inherentes a la titularidad patrimonial que se derivan de la adscripción de 2003- constituyendo una unidad administrativa con la dotación de personal y medios, y contribuyendo a la gestión

del territorio. Este territorio forma parte de la Reserva de la Biosfera de Lanzarote (MaB) siendo una de sus dos zonas núcleo. Así mismo es Lugar de Interés Comunitario LIC ES7010045 (Decisión de la Comisión de 28/12/2001, que aprueba la lista de la región biogeográfica macaronésica) y Zona de Especial Conservación dentro del ámbito terrestre del Parque Natural del Archipiélago Chinijo en el que se encuentra enclavado. Todo el área comprendida por este Parque Natural ha sido declarada como Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA), de acuerdo con la Directiva 79/409/CE, relativa a la Conservación de las Aves Silvestres.

Este Parque Natural dispone como instrumento de gestión y planificación de Plan Rector de Uso y Gestión, aprobado mediante Resolución de 11 de septiembre de 2006 de la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias (BOC núm. 185, de 21/09/2006), y posteriormente modificado por Resolución de 26 de marzo de 2009 (BOC núm. 69, de 13/04/2009).

Nombre	CENTRO “ISLA DE LA GRACIOSA”
Superficie	2.525 Has, 21 áreas y 80 centiáreas
Término Municipal	Teguise
Provincia	Las Palmas
C. Autónoma	Canarias
Adscripción	Orden Ministerial de 10 de octubre de 2002
Acta de Adscripción	20 de enero de 2003
Inscripción	Tomo 457, Libro 99, Folio 19, Finca 9.168.0
Ref. Inventario	1990 724 35 999 0228
Figura de Protección	Parque Natural
Nombre	Parque Natural del Archipiélago Chinijo
Fecha declaración	19 de diciembre de 1994
Instrumentos legales	Plan Rector de Uso y Gestión del Archipiélago Chinijo, de 10 de julio de 2006
	Reserva Marina
	Reserva de la Biosfera (MaB)
Redes nacionales e internacionales	Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) ES0000040
	Red Natura 2000
	Zona Especial para la Conservación (ZEC)
	Lugar de Importancia Comunitaria (LIC)

1 INTRODUCCIÓN

La Isla de La Graciosa, con excepción de los núcleos urbanos de la Caleta del Sebo y Pedro Barba, es una finca patrimonial del Estado, adscrita al Organismo Autónomo Parques Nacionales mediante Orden Ministerial de 10 de octubre de 2002, de conformidad con lo previsto en el artículo 81 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio del Estado y en el artículo 48.3 de la LOFAGE, materializándose su adscripción mediante Acta de entrega y recepción con fecha de 20 de enero de 2003.

La Isla de La Graciosa es la mayor de las islas que componen el Parque Natural del Archipiélago Chinijo, siendo el primer espacio natural protegido de carácter marítimo-terrestre declarado por el Gobierno de Canarias. Tiene una extensión de 27 km², existiendo tan sólo dos núcleos habitados en la Isla: Caleta del Sebo y Pedro Barba, que carecen de ayuntamiento propio. Su población actual es de 630 habitantes aproximadamente, que en épocas estivales suele aumentar en número con la elevada afluencia de visitantes. La economía de la isla está basada en la pesca y el turismo, que atrae numerosos visitantes durante todo el año, gracias a su clima templado y a sus playas de arena fina o volcánica.

La Isla de La Graciosa forma parte íntegramente del Parque Natural del Archipiélago Chinijo declarado por el Decreto 89/1986, de 9 de mayo, de Declaración del Parque Natural de los Islotes del Norte de Lanzarote y de los Riscos de Famara, y posteriormente fue reclasificado por la Ley 12/1994, de 19 de diciembre, de Espacios Naturales de Canarias como Parque Natural.

Al igual que el resto del Archipiélago Chinijo, La Graciosa fue declarada como Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA), y es por definición un Área de Sensibilidad Ecológica (ASE) a efectos de lo indicado en la Ley 11/1990, de 13 de julio, de Prevención de Impacto Ecológico. Es así mismo, un Lugar de Importancia Comunitaria (LIC), a efectos de lo previsto en el artículo 1 de la Directiva 92/43/CEE que ha sido comunicado a la Comisión respecto de la región biogeográfica de la macaronésica, con arreglo a lo establecido en el artículo 4 de dicha Directiva; habiendo sido comunicado a la Comisión el 11 de octubre de 2000; así como la Orden ARM/2417/2011, de 30 de agosto, por la que se declaran zonas especiales de conservación los lugares de importancia comunitaria marinos de la región biogeográfica Macaronésica de la Red Natura 2000 y se aprueban sus correspondientes medidas de conservación.

El Plan Rector de Uso y Gestión del Archipiélago Chinijo contempla en la Zona de Uso General (Artículo 17, apartado IV.2) una zona de

acampada, en la Playa de “El Salado” (Isla de la Graciosa), localizada en la finca patrimonial del Estado, adscrita al Organismo Autónomo Parques Nacionales, con una superficie de 2,1 ha.

2 ANTECEDENTES

El Servicio Insular de Medio Ambiente del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote, autorizó al Organismo Autónomo Parques Nacionales, con fecha de 25 de marzo de 2011, para el desarrollo del procedimiento para tramitar los permisos de acampada en la Playa del Salado -en la Isla de La Graciosa- a través de la Central de Reservas On-Line del Organismo Autónomo Parques Nacionales.

Esta primera autorización se formulaba en la cooperación interadministrativa, de dos administraciones con competencias concurrentes en un mismo territorio. Por un lado el Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote como gestor del espacio natural protegido del Parque Natural del Archipiélago Chinijo, y por otro, el Organismo Autónomo Parques Nacionales como titular en adscripción de los terrenos patrimoniales del Estado donde se ubica la referida Zona de Acampada.

Dicha autorización fue objeto de renovación, a instancia del “Centro Isla de La Graciosa”, con fecha de 26 de marzo de 2014, teniendo una duración de 1 año; expirando, pues la anterior autorización el día 25 de marzo de 2013.

Con fecha de 06 de enero de 2014 (Rgto. Salida Núm. 17, de 16.01.14) la Dirección del Centro “Isla de La Graciosa” solicitó por escrito la renovación de la autorización para la tramitación conjunta de los permisos de acampada, a través de la Central de Reservas On-Line del Organismo Autónomo Parques Nacionales. El 26 de marzo de 2014, la Consejería de Pesca, Caza, Medio Ambiente y Aula de la Naturaleza del Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote resolvió otorgar la autorización a la propuesta formulada por el Centro “Isla de La Graciosa” para el desarrollo del procedimiento de tramitación de permisos de acampada a través de la Central de Reservas On-Line del Organismo Autónomo Parques Nacionales. Dicha autorización conlleva como nueva condición presentar una Memoria con carácter semestral del funcionamiento del sistema de Reservas On-Line y las posibles incidencias en el desarrollo de la actividad.

3 OBJETIVO DEL INFORME

El presente informe tiene por objeto dar cumplimiento al condicionante establecido en la autorización del Servicio de Medio Ambiente del Cabildo, que establece la obligación de presentar un informe semestral del funcionamiento de la Central de Reservas del Organismo Autónomo Parques Nacionales.

4 VISITANTES REGISTRADOS EN LA ISLA DE LA GRACIOSA

4.1 Introducción

Para interpretar los resultados obtenidos en la Central de Reservas "On-Line" del Organismo Autónomo Parques Nacionales es preciso conocer el contexto del número de visitantes que recibe La Graciosa. Sólo de esta forma es posible comprender las fluctuaciones que puedan registrarse en el uso de la Central de Reservas.

4.2 Entrada de visitantes a La Graciosa

Durante del año 2014, se ha registrado una entrada total de pasajeros de 173.309 frente a los 135.602 pasajeros de entrada registrados en 2013, según los datos estadísticos facilitados por "Puertos Canarias", dependientes de la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Ordenación Territorial, del Gobierno de Canarias. Esta cifra supone un extraordinario incremento de visitantes respecto a 2013, con un incremento absoluto de 37.707 respecto a los valores registrados en el mismo periodo de 2013, lo que representa un incremento del 27.81%, respecto a 2013.

El mayor incremento lo experimentan los pasajeros transportados por las líneas marítimas regulares, con una variación absoluta de 26.061 pasajeros más respecto a 2103. También es importante el incremento registrado en las excursiones que desembarcan en La Graciosa, con un incremento absoluto de 11.646, lo que representa en valores relativos incrementos del 69.11% y 30.89% respectivamente.

El mes del año 2014 que más visitantes registra La Graciosa es agosto con 30.824, seguido del mes de julio 23.447 y septiembre con 22.896. Tan solo en estos tres meses 77.167 personas visitan La Graciosa, y el resto hasta los 173.309 el resto del año; es decir, que en tres se concentra el 44,53% de todos los visitantes del año.

2013	Navieras	Otros ¹	Total
En	6.473	448	6.921
Fb	6.819	468	7.287
Mz	7.148	1.408	8.556
Ab	12.214	368	12.582
My	8.456	1.326	9.782
Jn	12.132	695	12.827
Jl	18.927	4.520	23.447
Ag	26.005	4.819	30.824
Sp	18.740	4.156	22.896
Oc	15.294	2.384	17.678
Nv	7.450	1.729	9.179
Dc	9.841	1.489	11.330
Total	149.499	23.810	173.309

Tabla 1.- Entrada de pasajeros a La Graciosa en 2014, según línea de transporte

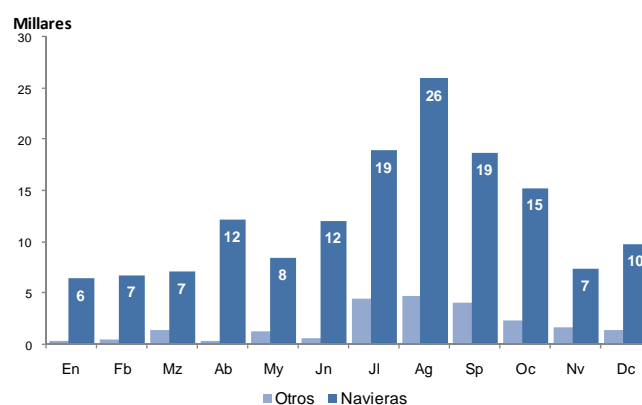


Ilustración 1.- Entrada de pasajeros en 2014, según tipo de conexión marítima

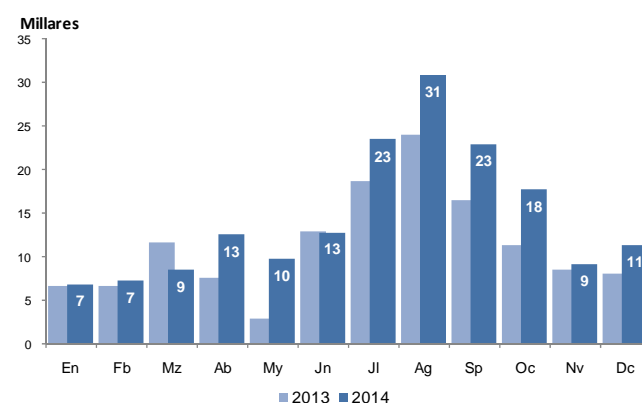


Ilustración 2.- Comparativa de entradas totales 2012-2013, según meses

Durante 2014 tan solo ha habido dos meses que han registrado un descenso de visitantes respecto a 2013, siendo el mes marzo el que registró la mayor variación, y debido a que el periodo vacacional de Semana Santa en 2013 fue en dicho mes de marzo.

¹ Excursiones, Water-Taxi y Cruceros

Dicho mes registró un descenso de 3.042 personas respecto a 2013, siendo este descenso similar al registrado en la Semana Santa en el periodo 2012-2013, cuando se registró un descenso de 3.080 personas.

El descenso más significativo en valores absolutos corresponde a los visitantes que acceden por transporte marítimo regular con un descenso de 3.728 mientras que los visitantes que acceden a través de excursiones, Water-Taxi y cruceros, experimentan un incremento de 686 personas respecto a 2013. Como se ha dicho anteriormente sólo el mes de marzo registra descenso de visitantes respecto a 2013, mientras que en el año 2013 se registraron descenso de visitantes en 6 meses.

El número de pasajeros de líneas navieras regulares ha subido en 26.061 pasajeros, respecto a 2013, con un incremento en valores relativos del 21.11%, respecto a 2013. El mes que más acusó el incremento de pasajeros fue abril con 5.692 pasajeros más respecto a 2013, con motivo de la Semana Santa. Por el contrario el mes que más vio reducido el número de pasajeros fue marzo con -3.156 pasajeros menos que en 2013, también por el mismo motivo.

El 86.93% de los pasajeros que llegaron a La Graciosa en 2014, lo hacen a través de las líneas navieras que tienen un servicio regular, mientras que tan sólo el 13.7% utilizan otras formas de transporte – también por vía marítima- como puede ser las excursiones turísticas que recalcan en La Graciosa, los cruceros turísticos o el servicio discreción de Water-Taxi. Estos porcentajes varían respecto a 2103, cuando los pasajeros de línea regular suponían el 91.0% y solo el 9.0% a excursiones, siendo ésta última forma de acceso la que más incremento ha experimentado.

Este es el primer año, desde 2010 que se registra un incremento tan espectacular en el número de visitantes a La Graciosa, si consideramos los valores totales del periodo 2010-2014. Hasta ahora solo en 2010 se registró un incremento importante de pasajeros totales con 18.038 visitantes más.

De los datos históricos disponibles en el periodo 2009-2014, se recupera la tendencia alcista rota por primera vez en 2013, probablemente fruto de la crisis económica coyuntural. En 2014 se registra un record de entrada mensual de visitantes con 30.824 visitantes en agosto, en dicho periodo de estudio. Otro aspecto significativo es que el mes que menos afluencia de visitantes registra es enero de 2014 con 6.921, es el valor más alto para los valores mínimos registrados en dicho periodo. También la media mensual con 14.442 es el valor más alto registrado en el periodo 2009-2014.

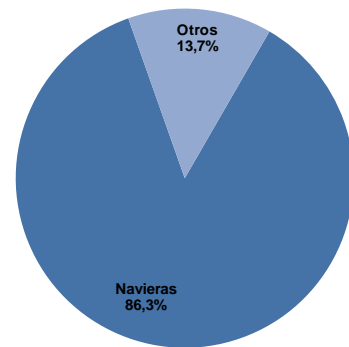


Ilustración 3.- Composición del tipo de transporte en la llegada de viajeros en 2014

Mes	2013		2014	
	Navieras	Otros	Navieras	Otros
En	5.923	736	6.473	448
Fb	5.924	690	6.819	468
Mz	10.876	722	7.148	1.408
Ab	6.522	1.096	12.214	368
My	2.897	27	8.456	1.326
Jn	11.291	1.668	12.132	695
Jl	16.675	1.944	18.927	4.520
Ag	21.438	2.482	26.005	4.819
Sp	15.642	909	18.740	4.156
Oc	10.967	463	15.294	2.384
Nv	8.053	570	7.450	1.729
Dc	7.230	857	9.841	1.489
Total	123.438	12.164	149.499	23.810

Tabla 2.- Comparativa según meses y tipo de transporte, de entrada de pasajeros 2013-2014

Mes	2009	2010	2011	2012	2013	2014
En	5.325	6.653	6.768	6.207	6.659	6.921
Fb	5.456	5.738	6.051	6.400	6.614	7.287
Mz	6.448	9.892	6.682	8.967	11.598	8.556
Ab	9.617	5.853	11.615	10.698	7.618	12.582
My	7.840	5.349	8.299	9.454	2.924	9.782
Jn	9.005	9.656	11.875	13.165	12.959	12.827
Jl	19.248	16.240	18.547	21.034	18.619	23.447
Ag	26.167	19.644	22.178	25.340	23.920	30.824
Sp	15.221	14.708	16.140	14.718	16.551	22.896
Oc	10.193	10.503	11.911	13.037	11.430	17.678
Nv	6.627	5.957	7.150	6.357	8.623	9.179
Dc	6.787	7.674	8.689	7.745	8.087	11.330
Total	127.934	117.867	135.905	143.122	135.602	173.309
Max	26.167	19.644	22.178	25.340	23.920	30.824
Mín	5.325	5.349	6.051	6.207	2.924	6.921

Med	10.661	9.822	11.325	11.927	11.300	14.442
------------	--------	-------	--------	--------	--------	--------

Tabla 3.- Comparativa de visitantes totales llegados a La Graciosa.

En el periodo 2013-2014 se han registrado dos variaciones negativas, una corresponde a la ya comentada por el efecto de la Semana Santa, y la otra se registró en junio con un descenso de 132 visitantes respecto a 2014. Este mes suele ser malo desde el punto de vista del turismo, y registra valores relativamente bajos si consideramos que se corresponde con el inicio de los periodos vacacionales.

El periodo 2013-2014 registra variación media mensual respecto al año anterior más alta, con 3.142 visitantes mensuales más, invirtiéndose la tendencia en las variaciones mensuales de visitantes. También las variaciones totales anuales se recuperan registrándose, como ya se ha dicho anteriormente la variación más elevada anual de visitantes en el periodo 2009-2014, suponiendo el 100% más de variación respecto a la variación sufrida en 2010-2011, que ostentaba el record de variación. El mes que más incremento registró, dentro del citado periodo fue agosto con una variación, respecto a 2014 de 6.904 visitantes más.

Mes	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2013-2012	2014-2013
En	1.328	115	-561	452	262
Fb	282	313	349	214	673
Mz	3.444	-3.210	2.285	2.631	-3.042
Ab	-3.764	5.762	-917	-3.080	4.964
My	-2.491	2.950	1.155	-6.530	6.858
Jn	651	2.219	1.290	-206	-132
Jl	-3.008	2.307	2.487	-2.415	4.828
Ag	-6.523	2.534	3.162	-1.420	6.904
Sp	-513	1.432	-1.422	1.833	6.345
Oc	310	1.408	1.126	-1.607	6.248
Nv	-670	1.193	-793	2.266	556
Dc	887	1.015	-944	342	3.243
Total	-10.067	18.038	7.217	-7.520	37.707
Max	3.444	5.762	3.162	2.631	6.904
Mín	-6.523	-3.210	-1.422	-6.530	-3.042
Med	-839	1.503	601	-627	3.142

Tabla 4.- Diferencias de entrada de visitantes, entre años consecutivos 2009-2014).

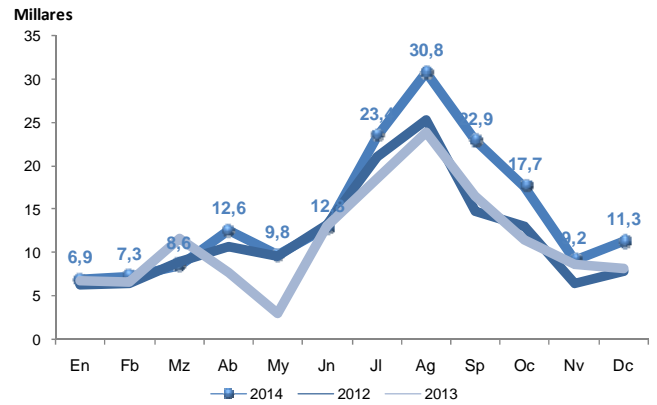


Ilustración 4.- Comparativa de la evolución de entrada de visitantes 2012-2014

En el gráfico anterior se aprecia claramente que 2014 registra el mes de mayor afluencia de pasajeros a La Graciosa, en el mes de agosto; siendo este mes el que registra todos los picos de entrada de visitantes de los periodos anuales entre el 2009 y 2014, aunque en el gráfico tan solo hemos reflejado los datos correspondientes a los tres últimos años para mejorar la claridad.

Las variaciones mensuales de visitantes llegados a La Graciosa, respecto al año anterior, son claramente positivas, apareciendo destacado el mes de agosto con 6.904 visitantes más que en 2013 y seguido del mes de mayo con 6.858. Por el contrario el mes que registra descensos significativos es el mes de marzo debido al efecto "Semana Santa", mientras que el mes de junio tan solo registra un descenso absoluto de -132 personas.

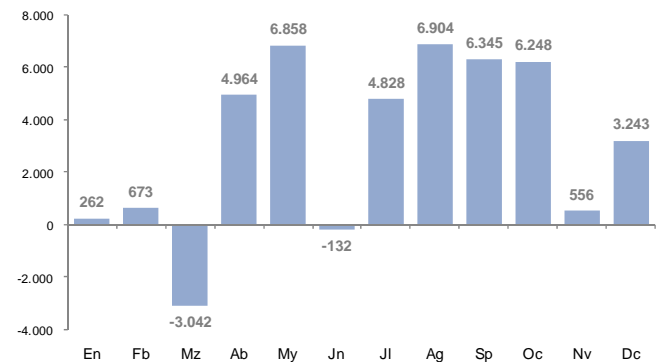


Ilustración 5.- Comparativa de las variaciones de entradas de visitantes, por años consecutivos.

5 FUNCIONAMIENTO DE LA CENTRAL DE RESERVAS “ON-LINE”

5.1 Introducción

En este apartado del Informe se van a exponer los resultados de la Central de Reservas “On-Line” durante 2014, así como las incidencias registradas durante dicho periodo. Los resultados comprenderán, entre otros, los datos estadísticos relativos a los permisos tramitados a través de la Central de Reservas On-Line, y del uso de la Zona de Acampada en la Playa de El Salado. Es necesario subrayar, que al tratarse de datos estadísticos, éstos se refieran al periodo anual completo, aunque no coincida con el periodo de vigencia de la autorización administrativa otorgada por el Cabildo Insular de Lanzarote para la gestión de autorizaciones conjunta.

Los datos relativos al movimiento de pasajeros en el Muelle de Caleta del Sebo han sido facilitados por el Servicio de Puertos del Gobierno de Canarias.

5.2 Incidencias

Durante 2014 se produjeron varios ataques informáticos a las webs con mayor tráfico en España, siendo una de las afectadas la de la Central de Reservas de la Red de Parques Nacionales, alojada en un servidor contratado al efecto. Dicho ataque ha supuesto una pérdida de datos históricos de las reservas efectuadas entre finales de junio y mediados de agosto de 2014. Parte de los datos han podido ser recuperados y reconstruidos, sin embargo hay que lamentar una pérdida de información, principalmente en lo que se refiere a la procedencia de los visitantes durante dicho periodo. No obstante, esta pérdida puede considerarse relativa, ya que sólo tendrá influencia en los valores relativos, que pueden extrapolarse a los obtenidos en el resto del año.

5.3 Solicitudes de la Zona de Acampada de “El Salado”.

Durante el año 2014, al que se refiere la presente Memoria, el número total de autorizaciones tramitadas ha sido de **1.764**. Esta cifra es superior al número de autorizaciones tramitadas en 2013 cuando se registraron **1.456**, representando un incremento de 308 permisos respecto a 2013, y con un incremento relativo del 31.71 %, frente al 13.04% de incremento registrado en el periodo de 2012-2013.

Mes	PERMISOS					
	2011	2012	2013	2014	Dif	%
En	7	81	65	81	16	24,62
Fb	7	85	59	70	11	18,64
Mz	21	97	134	62	-72	-53,73
Ab	129	131	82	165	83	101,22
My	32	52	67	84	17	25,37
Jn	67	84	96	132	36	37,50
Jl	177	189	246	248	2	0,81
Ag	257	254	287	342	55	19,16
Sp	222	117	204	234	30	14,71
Oc	119	130	86	164	78	90,70
Nv	54	42	44	81	37	84,09
Dc	21	26	86	101	15	17,44
Total	1.113	1.288	1.456	1.764	308	31,71
Dif.		175	168	308	651	

Tabla 5.- Permisos tramitados, según meses, en el periodo 2011-2014.

Se aprecia claramente la tendencia creciente en el número de permisos tramitados en el intervalo 2011-2014, con un incremento continuado en la serie de años desde la implantación de la Central de Reservas del Organismo Autónomo Parques Nacionales. Dicho incremento es máximo en el año 2014, cuando la diferencia entre los permisos tramitados alcanza los 308, mientras que en los periodos anteriores la diferencia no superaba los 200 permisos. El volumen total incrementado en el periodo de estudio (2011-2014) el incremento se sitúa en 651 permisos.

Mes	USUARIOS					
	2011	2012	2013	2014	Dif	%
En	10	116	109	140	31	28,44
Fb	18	121	104	135	31	29,81
Mz	51	195	362	90	-272	-75,14
Ab	326	425	191	526	335	175,39
My	120	162	155	181	26	16,77
Jn	229	221	270	313	43	15,93
Jl	557	617	492	378	-114	-23,17
Ag	841	763	856	681	-175	-20,44
Sp	582	259	493	533	40	8,11
Oc	227	370	239	411	172	71,97
Nv	116	64	92	137	45	48,91
Dc	51	40	145	158	13	8,97
Total	3.128	3.353	3.508	3.683	175	4,99
Dif		225	155	175	555	

Tabla 6.- Evolución de usuarios en el periodo 2011-2014

En el año 2014 el número total de personas que han disfrutado de las instalaciones fue de 3.683, frente a los 3.508 registrados en 2013, experimentado un incremento respecto al año anterior, situándose este incremento en el 4,99% respecto al año anterior, siendo superior al incremento porcentual habido en el periodo 2012-2013 cuando éste se situó en el 4.62% respecto a 2012.

También la tendencia en el periodo 2011-2014 es de crecimiento desde la puesta en marcha de la Central de Reservas On-Line de la Red de Parques Nacionales.

La demanda de permisos en la Zona de Acampada se concentra claramente en el periodo estival de julio-agosto-septiembre, donde se concentra tan sólo en tres meses el 42.7% del número total de permisos tramitados en 2014. El comportamiento de la distribución anual del número de permisos tramitados se corresponde con la campada de Gauss asimétrica, ligeramente desplazada hacia dicho periodo estival, situándose la *moda* de la serie en dichos meses, en el mes de agosto, y con una distorsión en el mes de abril coincidiendo con la Semana Santa.

La evolución del número de permisos o autorizaciones tramitados durante el periodo 2011-2014 es claramente ascendente, registrando el mayor número de permisos tramitados durante el periodo de estudio, el año 2014. Existe una alta correlación entre el número de permisos con el número de visitantes a La Graciosa. Esta correlación es perfecta ($r=1$) para los años excepto para en año 2013, en el que el coeficiente de correlación es de 0,897.

La distribución mensual a lo largo de los dos años del periodo es muy similar, con máximos en los meses de julio a septiembre, y picos significativos en los meses de marzo y abril, coincidiendo con el periodo vacacional de Semana Santa, según el año.

Es significativo el hecho de que en abril de 2014, se registra un incremento o pico como consecuencia del “efecto Semana Santa” con un incremento del 101.22% respecto al año anterior. De la misma forma en marzo de 2014 se registra un descenso del 53.73% debido al mismo efecto, ya que la Semana Santa en 2013 coincidió en el mes de marzo. En total se ha registrado un incremento de 308 permisos en 2014, respecto a 2013, lo que representa un 31.71% en valores relativos. Este es el valor más alto registrado en el periodo 2011-2014.

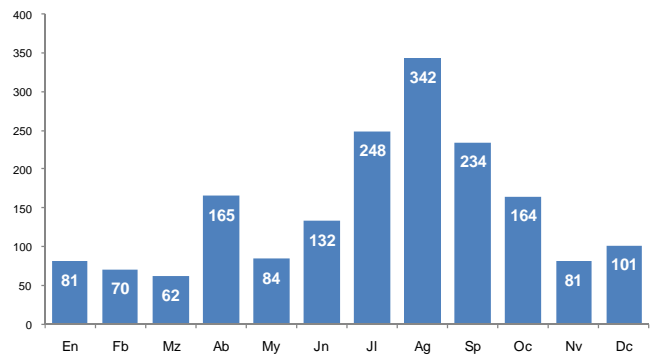


Tabla 7.- Distribución mensual del número de permisos tramitados en 2014.

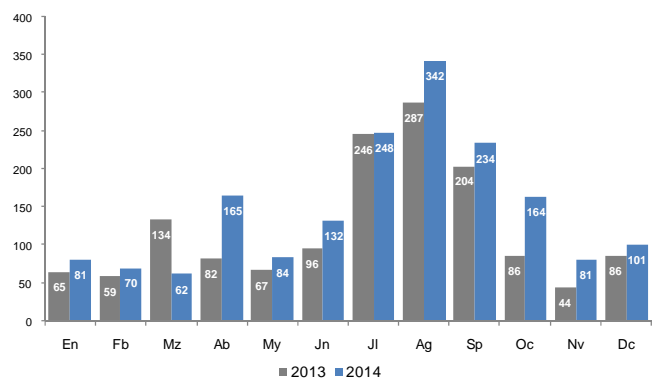


Ilustración 6.- Comparativa mensual, del nº de permisos (2013 -2014)

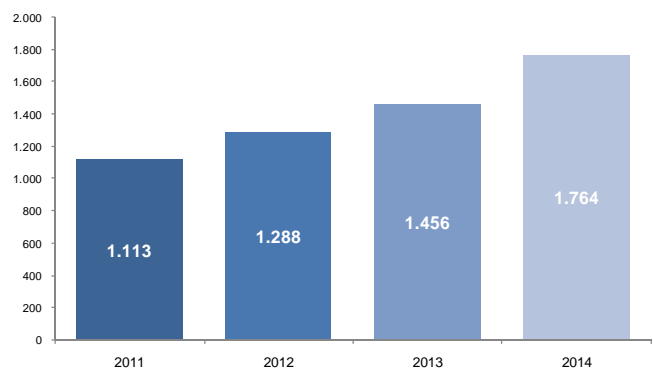


Tabla 8.- Evolución del número de permisos tramitados 2011-2014.

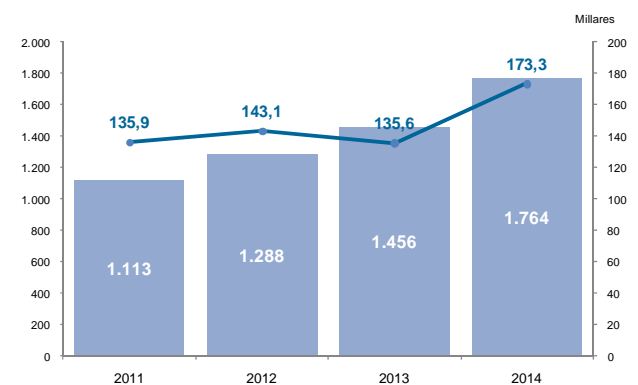


Tabla 9.- Correlación entre el número de permisos anuales y la entrada de visitantes a La Graciosa (2011-2014)

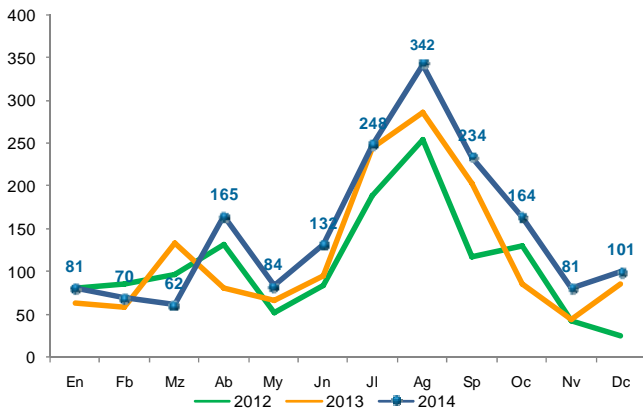


Ilustración 7.- Evolución comparativa anual del número de permisos tramitados.

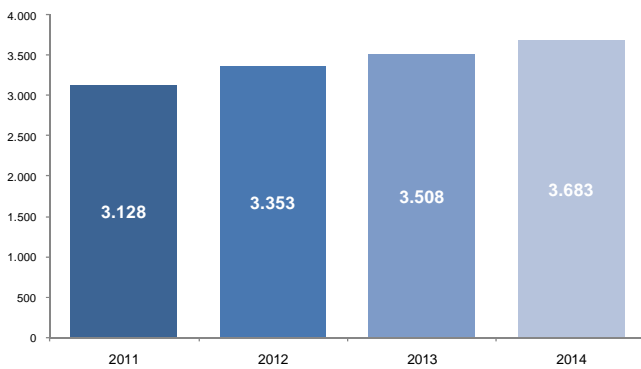


Ilustración 8.- Evaluación del número de usuarios (2011-2014)

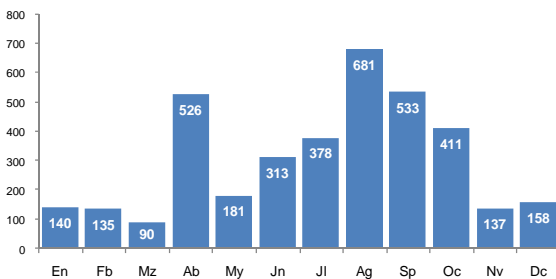


Ilustración 9.- Evolución del número de usuarios de la zona de acampada.

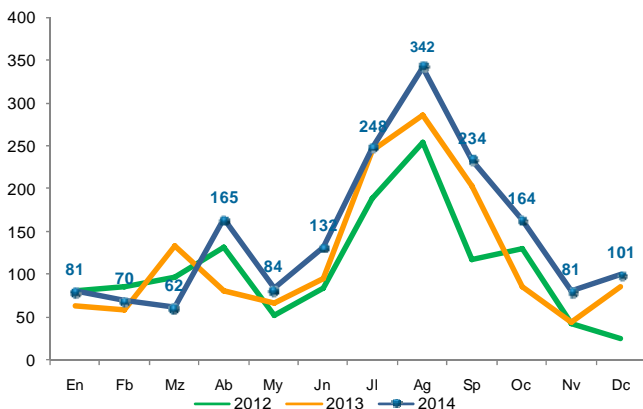


Ilustración 10.- Comparativa del número de usuarios en el periodo 2011-2014.

El número de usuarios totales de la zona de acampada presenta un comportamiento muy similar al expuesto anteriormente para los datos de autorizaciones tramitadas, con un incremento de 175 personas respecto a 2013, lo que representa un 4.99% en valores absolutos

En relación con el número de permisos tramitados y el número de usuarios totales incluidos en el total de autorizaciones, resulta muy interesante observar cómo aumenta el número de usuarios por permiso en los meses claramente estivales o vacacionales, como es el caso de agosto, en el que se incrementa notablemente el número de usuarios por permiso. Esto significa que los grupos son más numerosos en dichos periodos.

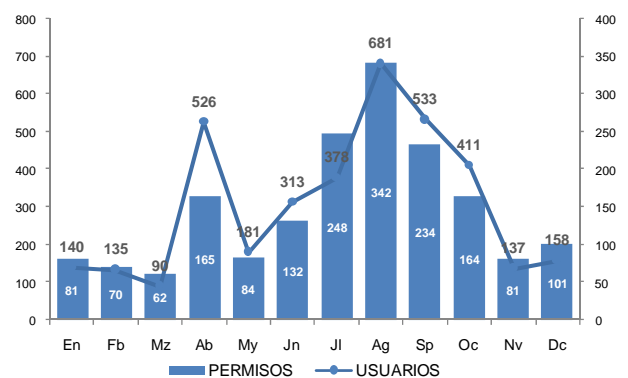


Ilustración 11.- Relación entre Usuarios y Permisos en 2014.

Mes	2014		
	Usuarios	Permisos	Promedio
En	140	81	1,73
Fb	135	70	1,93
Mz	90	62	1,45
Ab	526	165	3,19
My	181	84	2,15
Jn	313	132	2,37
Jl	378	248	1,52
Ag	681	342	1,99
Sp	533	234	2,28
Oc	411	164	2,51
Nv	137	81	1,69
Dc	158	101	1,56
Total	3.683	1.929	2.03

Tabla 10.- Promedio de usuarios/autorización en 2014.

El promedio anual de usuarios por cada permiso tramitado se sitúa en el 2.03, siendo el mes de abril el que registra el promedio más elevado con 3.19, coincidiendo con la Semana Santa; mientras que el mes con el valor más bajo para este promedio es el mes de marzo con la tasa más baja situándose en 1.45.

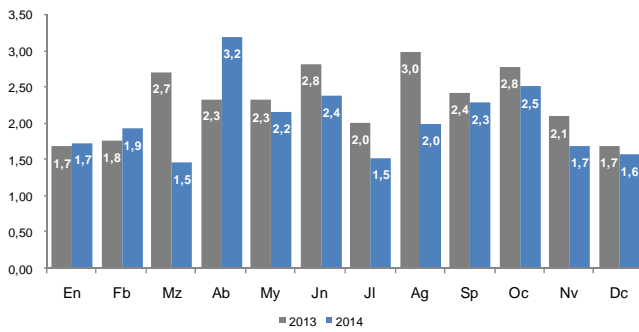


Ilustración 12.- Comparativa de valores medios de usuarios/permisos (2012-2013).

Los valores máximos del número de usuarios de la zona de acampada por cada permiso tramitado se registran en los periodos vacacionales, como es el caso de la Semana Santa de 2014 (abril) y la de 2012 (marzo); así como en agosto de 2013 cuando se registra el pico estival de las vacaciones de verano, siendo este mes puramente vacacional. En el resto de meses los valores medios registran valores muy similares. Es muy significativo que los promedios mensuales sean generalmente inferiores en 2014, en todo el año 2014, salvo el caso señalado anteriormente del mes de abril.

Mes	PROMEDIO USUARIOS/PERMISOS					
	2011	2012	2013	2014	Dif.	%
En	1,43	1,43	1,68	1,73	0,05	3,07
Fb	2,57	1,42	1,76	1,93	0,17	9,41
Mz	2,43	2,01	2,70	1,45	-1,25	-46,27
Ab	2,53	3,24	2,33	3,19	0,86	36,86
My	3,75	3,12	2,31	2,15	-0,16	-6,86
Jn	3,42	2,63	2,81	2,37	0,37	-23,79
Jl	3,15	3,26	2,00	1,52	-1,46	-33,24
Ag	3,27	3,00	2,98	1,99	-0,43	-5,75
Sp	2,62	2,21	2,42	2,28	-0,50	-9,82
Sp	1,91	2,85	2,78	2,51	0,42	-73,37
Oc	2,15	1,52	2,09	1,69	0,01	-7,22
Nv	2,43	1,54	1,69	1,56	-0,70	-14,52
Dc	2,64	2,35	2,27	1,73	-0,22	-2,56
Total	2,64	2,35	2,29	2,03	0,05	3,07

Tabla 11.- Evolución del promedio de usuarios/permiso (2011-2014).

El número medio de personas por autorización ha sido durante 2014 de 2.03 personas por autorización, frente al valor de 2.29 en el mismo periodo del año anterior, lo que representa un

resultado de 0.50% respecto a 2013, en el promedio de usuarios por permiso tramitado.

El mes de 2014 que registra una tasa de usuarios/permisos más elevado es abril con 3.19 y el menor marzo con 1.45 usuarios/permiso, claramente por el "Semana Santa"

En valores relativos también es el mes de abril es el mes que mayor incremento registra respecto a 2013, con un 36.86%, y el que mayor descenso registra es marzo con un -46.27%. Este descenso se debe al periodo de Semana Santa que en 2013 se celebró en dicho mes de marzo.

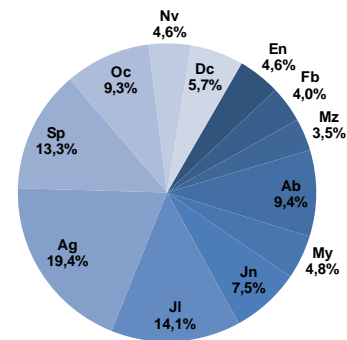


Ilustración 13.- Porcentaje de permisos tramitados en 2014, según meses.

En valores relativos el mes de agosto registra el 19.4% de todos los permisos tramitados, con un valor muy similar al registrado en 2013 (19.7%), seguidos de julio (14.1%) y septiembre (13.9%).

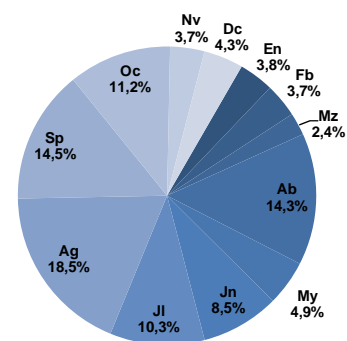


Ilustración 14.- Porcentaje de usuarios en 2014, según meses.

También los valores relativos, en lo que se refiere al número de personas autorizadas u ocupación de la zona de acampada refleja para el mes de agosto el mayor porcentaje, alcanzado el 18.5% del total de personas autorizadas en 2015; seguidos también de los meses de septiembre (14.5%) y julio (10.3%).

En lo que se refiere al número de autorizaciones tramitadas, los valores máximos corresponden a los meses de agosto y julio de 2014; mientras que en el caso del número de personas acampadas los meses de agosto y septiembre reflejan la tasa más alta de usuarios registrada como consecuencia del periodo estival, en la que se alcanza la mayor demanda en estas instalaciones.

Casi el 30% del total de las reservas realizadas durante 2014 se concentran en los meses estivales (julio-septiembre) con un 28.2% del total, mientras que el 71.8% se realizan a lo largo del año.



5.1 Estancia y ocupación media de la Zona de Acampada de la Playa de “El Salado”

La estancia viene determinada por la duración en número de días de la autorización solicitada, o lo que es lo mismo, por el número de noches que pernoctan los integrantes de un grupo amparados por una misma autorización administrativa.

Los siguientes valores de estancia que se reflejan en la tabla que recoge los datos, según los diferentes meses del año, corresponden a la *estancia media* mensual registrada durante cada mes.

Mes	2014	
	Estancia Media	Ocupación
En	5,65	791
Fb	4,70	635
Mz	4,74	427
Ab	3,55	1.867
My	3,61	653
Jn	3,98	1.246
Jl	4,37	1.652
Ag	3,57	2.431
Sp	3,37	1.796
Oc	7,37	3.029
Nv	4,90	671
Dc	7,14	1.128
Total	4,75	16.326,3

Tabla 12.- Estancia media y ocupación en 2013, según meses.

Así, la estancia media, medida en número de noches de pernoctación por autorización o permiso

tramitado en 2014 se sitúa en 4.75 días, siendo ligeramente superior a la registrada en 2013, año que registró una estancia media de 4.19 días.

Los meses que registran una menor duración de la estancia son estancia septiembre (3.37), agosto (3.57), mayo (3.61) y abril (3.55); y los de mayor duración de la estancia fueron los meses octubre (7.37), diciembre (7,14) y enero (5.65).

Este es un patrón que se repite a lo largo del año, en el que durante los meses estivales, con mayor afluencia de visitantes, la estancia media se ve acortada, mientras que en los meses de menor demanda la estancia se ve prolongado. Es decir, la duración de la estancia es inversamente proporcional a la demanda.

Mes	ESTANCIA MEDIA					
	2011	2012	2013	2014	Dif	%
En	3,00	6,00	5,51	5,65	0,14	2,33
Fb	8,64	6,00	4,64	4,70	0,06	1,00
Mz	6,00	5,00	3,89	4,74	0,85	17,00
Ab	4,56	4,00	4,32	3,55	-0,77	-19,25
My	2,13	4,00	3,83	3,61	-0,22	-5,50
Jn	2,91	4,00	3,81	3,98	0,17	4,25
Jl	2,63	3,00	3,90	4,37	0,47	15,67
Ag	2,68	3,00	3,70	3,57	-0,13	-4,33
Sp	2,97	4,00	3,48	3,37	-0,11	-2,75
Oc	2,92	4,00	3,95	7,37	3,42	85,50
Nv	4,14	6,00	4,36	4,90	0,54	9,00
Dc	4,00	5,00	4,86	7,14	2,28	45,60
Total	3,88	4,50	4,19	4,75	0,56	12,38

Tabla 13.- Estancia media comparada 2011-2014 (días/autorización)

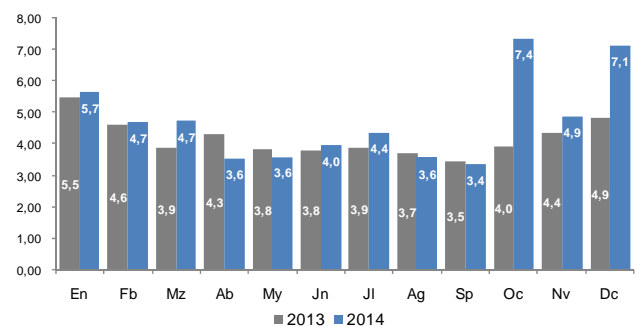


Ilustración 15.- Comparativa de la estancia media 2013-2014, según meses

La ocupación de las instalaciones representa el número de usuarios que utilizaron las instalaciones durante su estancia. Este valor se obtiene de la siguiente fórmula, y nos refleja la intensidad del uso de las instalaciones:

$$O = E \times P$$

Donde:

O= Ocupación
E= Estancia media
P= Número de personas

El número de pernoctaciones o noches de ocupación de la Zona de Acampada se ha incrementado en 2.536 plazas, pasando de 13.790 registradas en 2013 a 16.326 plazas en 2014, lo que representa un incremento del 18.39% anual. Los meses en los que más se ha incrementado la ocupación o pernoctaciones, respecto a las registradas en 2014 han sido octubre y abril, con un 220.86% y un 126.31%, respectivamente.

Mes	OCUPACIÓN					
	2011	2012	2013	2014	Dif	%
En	30	696	601	791	190	31,70
Fb	156	726	483	635	152	31,49
Mz	306	975	1.408	427	-982	-69,71
Ab	1.487	1.700	825	1.867	1.042	126,31
My	256	648	594	653	60	10,07
Jn	666	884	1.029	1.246	217	21,10
Jl	1.465	1.851	1.919	1.652	-267	-13,91
Ag	2.254	2.289	3.167	2.431	-736	-23,24
Sp	1.729	1.036	1.716	1.796	81	4,70
Oc	663	1.480	944	3.029	2.085	220,86
Nv	480	384	401	671	270	67,36
Dc	204	200	705	1.128	423	60,09
Total	9.694	12.869	13.790	16.326	2.536	18,39

Tabla 14.- Variación de la ocupación, por meses, en el periodo 2011-2014.

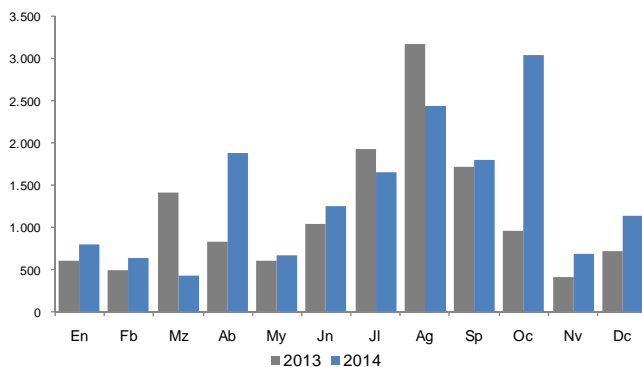


Ilustración 16.- Evolución de la ocupación 2013-2014

En el gráfico anterior se representa la evolución de la ocupación o pernoctaciones en la zona de acampada, según meses, para 2014 comparando los valores registrados en 2013.

Al haberse registrado un incremento en el número de usuarios en 2014 del 4.99%, pero con un ligero incremento de la estancia media (0.56%), la ocupación o número de pernoctaciones se ha incrementado debido al incremento de los usuarios, sobre todo el registrado en abril y octubre.

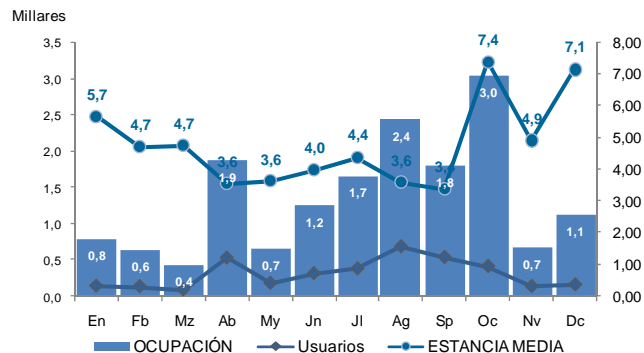


Ilustración 17.- Evolución de estancia media, usuarios y ocupación en 2014.

En el gráfico anterior, en el que se representa la ocupación en barras verticales, la estancia media y el número de usuarios con líneas, según los meses del año, podemos ver que la estancia media mensual es decreciente en los periodos para las cuales la ocupación es creciente, como es el caso de los meses de abril, agosto y septiembre. Este comportamiento es similar al que se produce en los periodos vacacionales, donde la línea que representa la estancia media se mantiene por encima de los niveles de ocupación, mientras que fuera de dicho periodo se comporta de forma contraria. Esto significa que **en los periodos vacacionales la estancia media por persona disminuye pero aumenta la ocupación, es decir, existe una mayor rotación de usuarios;** mientras que fuera de los periodos vacacionales el comportamiento se invierte, es decir los usuarios optan por pasar más tiempo acampados.

Mes	ESTANCIA MEDIA					OCUPACIÓN				
	2012	2013	2014	Dif	%	2012	2013	2014	Dif	%
En	6,00	5,51	5,65	0,14	2,33	696	601	791	190	31,70
Fb	6,00	4,64	4,70	0,06	1,00	726	483	635	152	31,49
Mz	5,00	3,89	4,74	0,85	17,00	975	1.408	427	-982	-69,71
Ab	4,00	4,32	3,55	-0,77	-19,25	1.700	825	1.867	1.042	126,31
My	4,00	3,83	3,61	-0,22	-5,50	648	594	653	60	10,07
Jn	4,00	3,81	3,98	0,17	4,25	884	1.029	1.246	217	21,10
Jl	3,00	3,90	4,37	0,47	15,67	1.851	1.919	1.652	-267	-13,91
Ag	3,00	3,70	3,57	-0,13	-4,33	2.289	3.167	2.431	-736	-23,24
Sp	4,00	3,48	3,37	-0,11	-2,75	1.036	1.716	1.796	81	4,70
Oc	4,00	3,95	7,37	3,42	85,50	1.480	944	3.029	2.085	220,86
Nv	6,00	4,36	4,90	0,54	9,00	384	401	671	270	67,36
Dc	5,00	4,86	7,14	2,28	45,60	200	705	1.128	423	60,09
Total	4,50	4,19	4,75	0,56	12,38	12.869	13.790	16.326	2.536	18,39

Tabla 15.- Comparativa de las estancias medias y ocupación 2012-2013

5.2 Procedencia de los usuarios

Estos datos se obtienen de los datos que los solicitantes de las autorizaciones reflejan en la Central de Reservas “On-Line”. Una vez que dichos datos son obtenidos y tratados debidamente, tras su análisis podemos determinar que los españoles son los que más utilizan estas instalaciones. La nacionalidad de procedencia de los usuarios de la Zona de Acampada más importante corresponde a los españoles con un 70.6% del total de los permisos tramitados, seguido de alemanes (12.2%), Británicos (4.5%), Italianos (3.1%) y franceses (1.7%). El resto corresponde a una variedad muy elevada de países pero con un peso muy reducido de forma individualizada, agrupados en “Otros” con un 7.8%, es decir, el resto de nacionalidades se distribuyen en porcentajes muy poco representativos.

No podemos realizar un análisis con los datos de procedencia registrados en nuestras bases de datos, ya que, debido a la pérdida de datos dicha pérdida afectó también a los datos de procedencia, por lo que el único valor con el que se puede trabajar es con los valores relativos y no absolutos. Dichos valores relativos, se han obtenido de los registros que no fueron afectados por la pérdida de datos.

PAIS	2012	%	2013	%	2014	%	% Increment.
España	943	73,4	1.135	77,1	924	70,6	-18,6
Alemania	158	12,3	135	9,2	160	12,2	18,5
UK	25	1,9	53	3,6	59	4,5	11,3
Italia	32	2,5	48	3,3	41	3,1	-14,6
Francia	12	0,9	18	1,2	22	1,7	22,2
Otros	115	5,9	84	4,0	102	7,8	21,4
Total	1.285	100,0	1.473	100,0	1.308	100,0	

Tabla 16.- Países de procedencia de los solicitantes de permisos

Respecto a los resultados del año 2013, el mayor incremento absoluto lo han registrado los ciudadanos franceses, seguidos de alemanes y británicos.

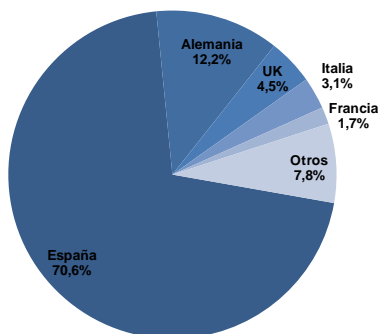


Ilustración 18.- Nacionalidades de los solicitantes de permisos (valores relativos)

6 USO DE LA ZONA DE ACAMPADA

Un aspecto que nos ha permitido analizar la intensidad de uso de cada una de las parcelas, es la mejora implementada en la Central de Reservas On-Line del Organismo Autónomo Parques Nacionales, que permite el registro estadístico de los datos de la parcela que es ocupada en cada reserva realizada.

Analizados dichos datos estadísticos hemos obtenido como resultado del número de veces que cada parcela ha sido utilizada por los usuarios, con lo

que se obtiene las preferencias de los usuarios por cada una de las parcelas.

Dichos resultados han sido cargados en el Sistema de Información Geográfica del Centro "Isla de La Graciosa". Previamente se ha digitalizado el plano con la distribución de las parcelas, para posteriormente georeferenciarlo con las coordenadas geográficas correspondientes y poderlo visualizar en el Sistema de Información Geográfica con el resto de infraestructuras e instalaciones.

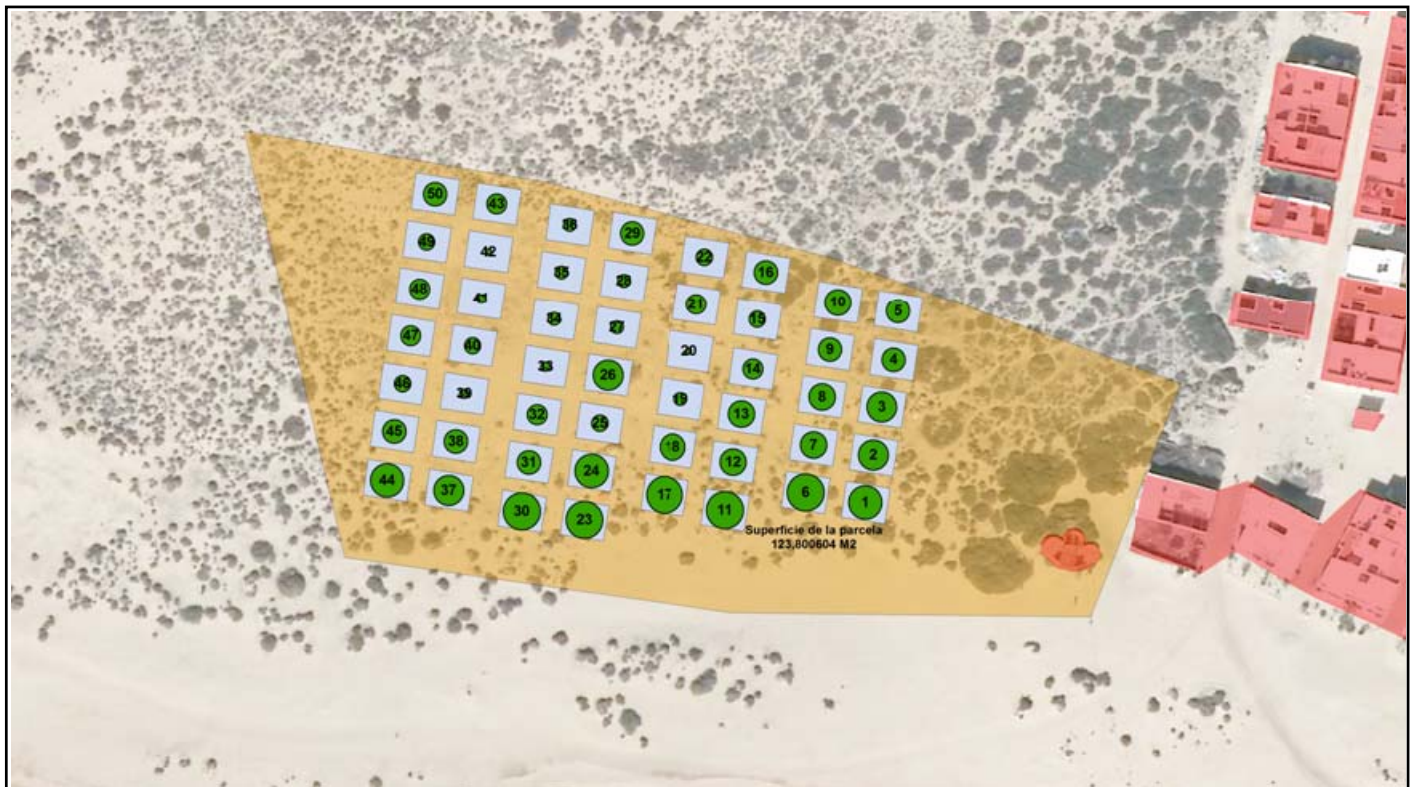


Ilustración 19.- Intensidad de uso de las parcelas en la Zona de Acampada

En el gráfico anterior se representa mediante círculos de diferente tamaño la intensidad del uso de las parcelas, correspondiendo los círculos de mayor tamaño a una mayor intensidad de uso, y los de menor tamaño a una intensidad menor.

Se observa claramente una preferencia de los usuarios de la Zona de Acampada por las parcelas ubicadas en la línea más próxima al mar. Y también aquellas parcelas que, aun no estando más próximas al mar se encuentran más próximas a los aseos y baños públicos, ubicados a la derecha de la Zona de Acampada.

Resulta también interesante comprobar la preferencia de determinados usuarios por elegir las parcelas más tranquilas, aunque coincide con el hecho de que estas se encuentren más alejadas de los baños y de la línea de costa. Estas parcelas son más tranquilas por el hecho de encontrarse más alejadas de la línea de playa y del resto de parcelas que tienen una ocupación más continuada en el tiempo; con lo que se garantizan que las parcelas existentes a su alrededor se encuentran desocupadas.

7 ENCUESTAS

7.1 Introducción

Desde 2013 se implementó una nueva herramienta para la Zona de Acampada de la Playa del Salado, en la web de la Central de Reservas On-Line del Organismo Autónomo Parques Nacionales.

Esta herramienta consiste en la posibilidad de remitir una encuesta de valoración de la satisfacción del usuario de la Zona de Acampada y de la propia web de la Central de Reservas. Para ello, se muestra a los usuarios, en la pantalla de aceptación de las condiciones, una nueva opción que es la autorización para recibir una encuesta por correo electrónico, una vez utilizados los servicios.

La implementación de esta herramienta se llevó a cabo en el mes de julio de 2013, por lo que los resultados de la encuesta de valoración de la satisfacción se refieren a todo el año 2014, aunque los datos obtenidos son muy interesantes una vez que son analizados.

Una vez implementada la posibilidad de participar en la encuesta de satisfacción, el 32.9% de los usuarios aceptaron participar, mientras que el resto rechazaron esta posibilidad.

Semanalmente se procede a descargar los datos brutos de las reservas realizadas durante la semana inmediata anterior, y se recogen los datos de las direcciones de correo electrónico de aquellos usuarios que aceptaron participar en la encuesta. Las encuestas se remiten para ser cumplimentadas on-line, por lo que el usuario, una vez finalizada la encuesta sólo tiene que proceder a salir del sistema on-line. Una vez recibida las encuestas se procede a volcar los datos en una hoja de cálculo para su posterior análisis. Hay que señalar que no todas aquellas que aceptaron en un principio participar en las encuestas procedieron a cumplimentar el cuestionario.

7.2 Resultados

7.2.1 Valoración de la Central de Reservas

En este apartado los usuarios valoran su grado de satisfacción, bajo diferentes aspectos, con la web de la Central de Reservas On-Line del Organismo Autónomo Parques Nacionales, así como del procedimiento y requisitos exigidos en la tramitación del permiso de acampada a través de la citada web.

El primer aspecto que se valora es la **“Facilidad y sencillez del procedimiento”**, donde los usuarios valoran puntuando del 1 al 5. El 65,1% lo valoran con

la máxima puntuación otorgando 5 puntos, y el 23.6% conceden 4 puntos. El 8.5% concede una puntuación media de 3 puntos, registrándose tan sólo el 2.8% de los encuestados por debajo de este valor. La valoración es altamente favorable, ya que el 88.7% de los encuestados lo valoran con 4 y 5 puntos.

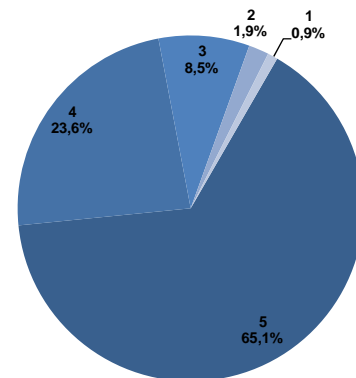


Ilustración 20.- Facilidad y sencillez del procedimiento de la Web On-Line

La valoración de la **“Calidad de la información recibida”**, se refiere tanto a la información de la web como a la facilitada por correo electrónico como en la atención telefónica a los usuarios de la web por el personal del Organismo Autónomo Parques Nacionales. El 45.3% lo valora con 5 puntos, el 36.8% con 4 puntos y el 16.0% con 3 y 2 puntos. El 82.1% lo valora con 4-5 puntos, lo que indica el grado de calidad de la información que los usuarios reciben.

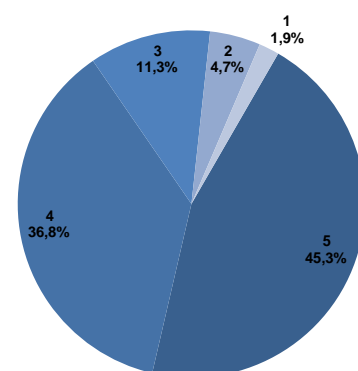


Ilustración 21.- Calidad de la información recibida por el O.A. Parques Nacionales

La **“Facilidad en el acceso a la información”** de la web la valoran el 45.3% con 5 puntos y el 31.1% con 4 puntos, el 17.0% con un valor medio de 3 puntos, y el 5.7% con tan sólo 2 puntos, y el 0.9% con 1 punto. Podemos resumir que el 76.4% de los entrevistados otorga un 4-5 puntos a este aspecto.

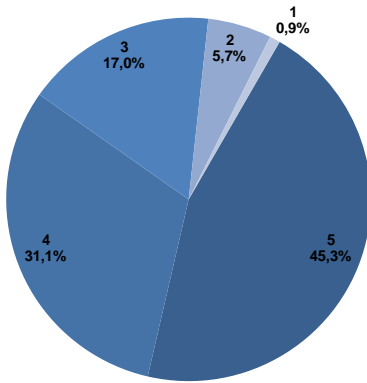


Ilustración 22.- Facilidad en el acceso a la información de la Web On-Line

El aspecto relacionado con la “**Facilidad en el manejo del menú de la web**”, hace referencia a la facilidad de navegación a través de las diferentes opciones del menú de la web y a la intuitividad de la interface de la Central de Reservas. El 47.2% lo puntúa con 5 puntos, el 30.2% con 4 puntos y el 14.2% con 3 puntos. Las puntuaciones más bajas, con 2 puntos la otorgan el 6.6% de los usuarios y con 1 punto el 1.9%. Estos valores mejoran considerablemente respecto a los obtenidos en 2013, lo que puede indicar que el usuario se ha familiarizado con la interface del programa.

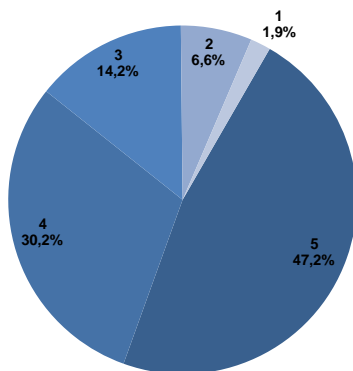


Ilustración 23.- Valoración de la facilidad en el manejo de la interface de la Web On-Line.

7.2.2 Valoración de la satisfacción de los usuarios

En este grupo de preguntas los usuarios de la Zona de Acampada valoran diferentes aspectos relacionados con el servicio prestado por el personal del Organismo Autónomo Parques Nacionales, así como el estado de las instalaciones de la Zona de Acampada gestionada por Parques Nacionales.

El primer aspecto se refiere al “**Estado de limpieza de la Zona de Acampada**”. El 34.9% puntúa este aspecto con la máxima puntuación otorgando 5 puntos, el 44.3% concede 4 puntos y el 7.5% una puntuación de 3 puntos. Por debajo de esta puntuación, el 8.5% lo puntúa con 2 puntos y el 4.7% le otorga 1 punto. Aunque el 79.2% del total de usuarios otorga las puntuaciones más altas, debemos

considerar que el 20.9% otorga un valor por debajo a 3 puntos.

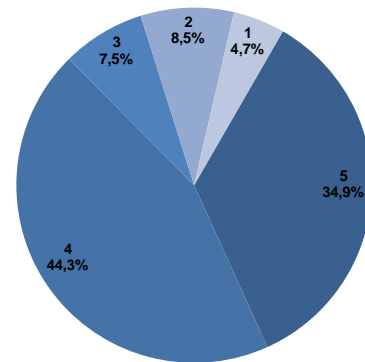


Ilustración 24.- Estado de Limpieza de la Zona de Acampada

El aspecto de “**Vigilancia y atención del personal de Parques Nacionales**” es considerado como “Muy Satisfecho” por el 25.5% de los usuarios, y “Satisfecho” por el 38.7%, mientras que el 19.8% se muestra Neutral, y el 16.1% como Insatisfecho o Muy Insatisfecho. Ello se debe a que la Zona de Acampada no tiene presencia de personal del Organismo Autónomo Parques Nacionales en los intervalos de horario nocturno, en los que se producen diferentes disfunciones por parte de algunos usuarios que molestan al resto y que lo valoran negativamente. Este extremo se pone de manifiesto en las preguntas abiertas y sugerencias de la encuesta como veremos más adelante. Dichos valores mejoran respecto a los obtenidos en 2013.

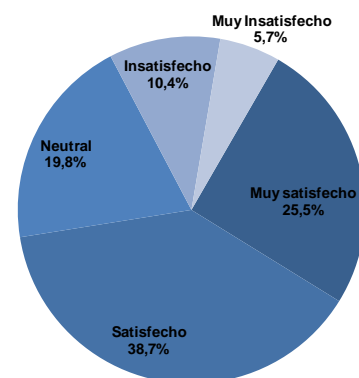


Ilustración 25.- Vigilancia y atención del personal de Parques Nacionales.

La “**Señalización de la Zona de Acampada**” es valorada por 62.3% de los usuarios como Muy satisfecho y Satisfecho, mientras que se 25.5% se posición neutralmente, y el 12.3% como Insatisfecho o Muy Insatisfecho.

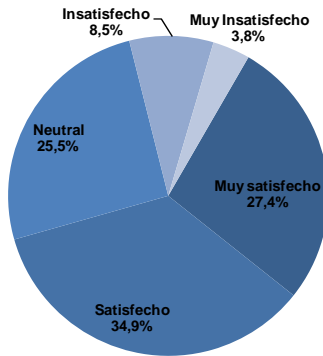


Ilustración 26.- Satisfacción de la Señalización de la Zona de Acampada

La “**Adecuación de la Zona de Acampada**” para los intereses de los usuarios es valorada muy positivamente, con un 75.4% de los usuarios como Muy satisfecho y Satisfecho, un 13.2% indiferente y un 11.3% como Muy Insatisfecho o insatisfecho.

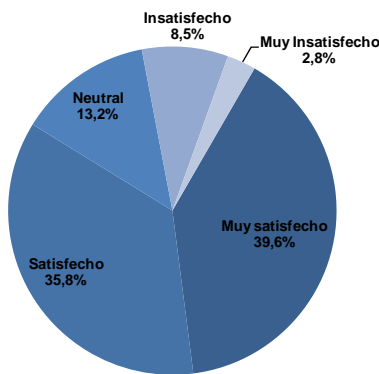


Ilustración 27.- Adecuación de la Zona de Acampada para los intereses de los usuarios

7.2.3 Valoración de la satisfacción de aspectos referidos a instalaciones y servicios

El siguiente bloque de preguntas se refiere al grado de satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones y servicios prestados por otras administraciones distintas al Organismo Autónomo Parques Nacionales.

El aspecto del estado de “**Limpieza de las duchas y aseos**” dependientes del Ayuntamiento de Teguire, es valorado por el 49.0% de los usuarios como Muy Insatisfecho e Insatisfecho. El 22.6% se muestra neutral, mientras que el 28.3% reconoce sentirse Muy Satisfecho y Satisfecho. Esta valoración es peor que la obtenida en 2013, incrementándose el número de usuarios Muy insatisfechos e insatisfechos.

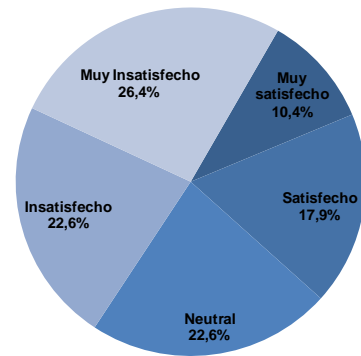


Ilustración 28.- Estado de Limpieza de los aseos y duchas

La “**Calidad de las instalaciones destinadas a los aseos y duchas**” es valorado por el 57.6% como Muy Insatisfecho e Insatisfecho, mientras que el 19.8% se muestra neutral, frente a los que consideran que es Muy Satisfactorio con un 7.5% y Satisfactorio con el 15.1%. También la valoración baja considerablemente ya que en 2013 el número de usuarios Muy Insatisfecho e Insatisfecho era del 50.0%, el 25.0% neutral, y los que consideraban satisfactoria o muy satisfactoria la situación de los aseos y duchas era en 2013 del 16.7%.

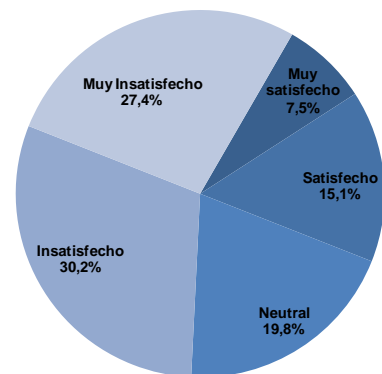


Ilustración 29.- Calidad de las instalaciones de aseos y duchas

Respecto al “**Horario de funcionamiento de los aseos y duchas**”, el 67.0% se muestra Muy Satisfecho y Satisfecho, frente a los 23.6% que se posicionan neutralmente, y otro 9.4% se consideran Insatisfechos y Muy Insatisfechos.

7.2.4 Valoración de motivación y conocimiento

Este bloque de preguntas está dirigido a conocer cómo los usuarios tuvieron conocimiento de la Zona de Acampada, las motivaciones que les hicieron elegir la Zona de Acampada y otras cuestiones relacionadas con el uso y la utilización de esta Zona.

En primer lugar vamos a analizar la fuente de información por la cual tuvieron conocimiento de la existencia de la Zona de Acampada en la Playa de “El Salado”, en la isla de La Graciosa. El 54.1% recibieron la información a través de Compañeros, amigos y conocidos. El 20.5% tuvieron conocimiento de su existencia por la Web del Organismo Autónomo Parques Nacionales. El 14.8% utilizaron algún buscador de internet. El 4.9% obtuvieron la información desde otras páginas de internet distintas a las del Organismo Autónomo Parques Nacionales, y el resto (5.7%) por otras vías no declaradas.

Resulta muy interesante que ningún usuario obtuviera información a través de folletos o de la prensa; por lo que podemos concluir que las vías tradicionales de obtención de información tienen un escaso peso en la actual *sociedad de la información*, entendida ésta como las correspondientes a la tecnología de la información y comunicación, y las redes sociales.

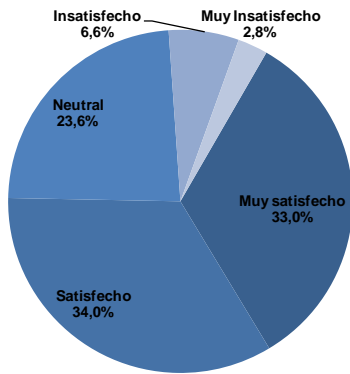


Ilustración 30.- Horario de funcionamiento de los aseos y duchas

El “Estado de conservación de los aseos y duchas”, es valorado por el 53.8% como Muy Insatisfecho e Insatisfecho. El 17.9% es neutral ante este aspecto, y el 28.3% lo valora Muy Satisfactoriamente y Satisfactoriamente. Todas estas valoraciones mejoran levemente respecto a los valores obtenidos en 2013.

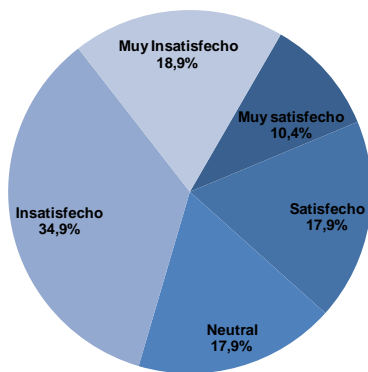


Ilustración 31.- Estado de conservación de los aseos y duchas

El “Estado de conservación y la calidad de los contenedores de basura” obtiene un 56.6% que lo valora Muy Satisfactorio y Satisfactorio; el 21.7% es neutral y el 21,7% lo valora negativamente.

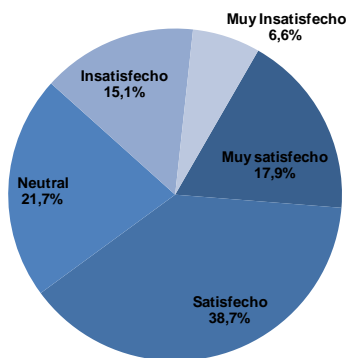


Ilustración 32.- Estado de conservación y calidad de los contenedores de basura

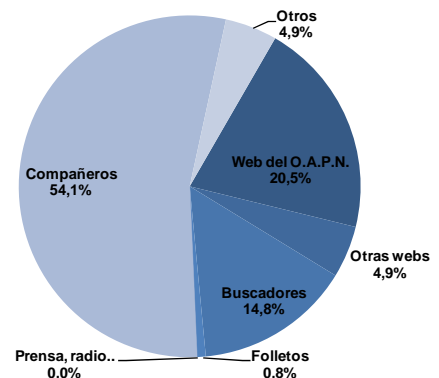


Ilustración 33.- Vía de información de la existencia de la Zona de Acampada

Entre los “Aspectos que motivaron para la elección de la Zona de Acampada” en La Graciosa, el 37.9% lo hicieron por encontrarse en un Espacio Natural Protegido, otro 29.9% por ser un servicio gratuito, el 13.0% porque no existen otras alternativas, con 6.2% aquellos que consideran que está próximo a su lugar de residencia, por la adecuación de las instalaciones para sus objetivos, otros motivos no declarados.

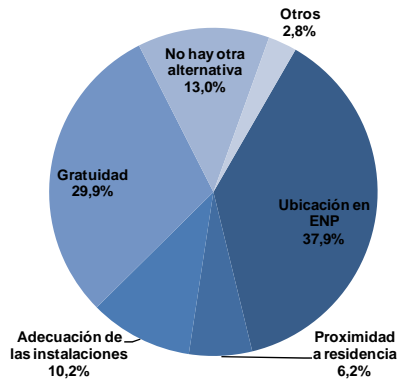


Ilustración 34.- Aspectos que motivaron la elección de la Zona de Acampada

El 94.3% de los encuestados recomendarían el uso de la Zona de Acampada a otras personas, frente a la 5.7% que manifiestan que nunca lo recomendarían.

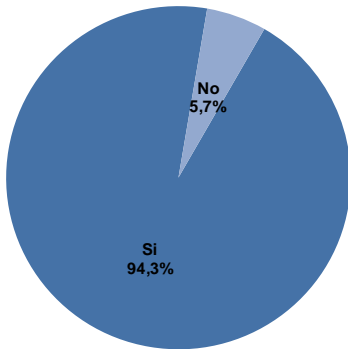


Ilustración 35.- ¿Recomendarían la Zona de Acampada a otras personas?

Un aspecto interesante es la opinión de los usuarios respecto a la "Gratuidad del uso de las instalaciones". El 94.3% consideran que debe ser gratuita, mientras que el 5.7% estiman que debería establecerse una tarifa de usuario.

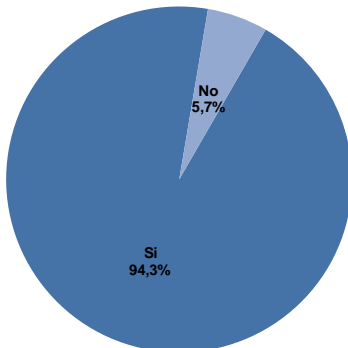


Ilustración 36.- Conformes con la gratuidad del uso de las instalaciones

Entre aquellos que consideran que debe aplicarse una tarifa de usuario, el 33.3% considera

adecuado pagar 3€/día por su estancia, y también el mismo porcentaje considera adecuado un importe de 2€/día; mientras que el 16.7% considera adecuado 4€/día, y el otro 16.7% resto considera que debe abonarse un precio de 1€/día de estancia.

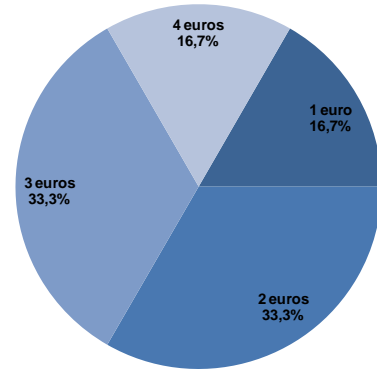


Ilustración 37.- Tarifas de usuario aceptables dispuestos a abonar (€/día de estancia)

8 INCIDENCIAS

8.1 Incidencias

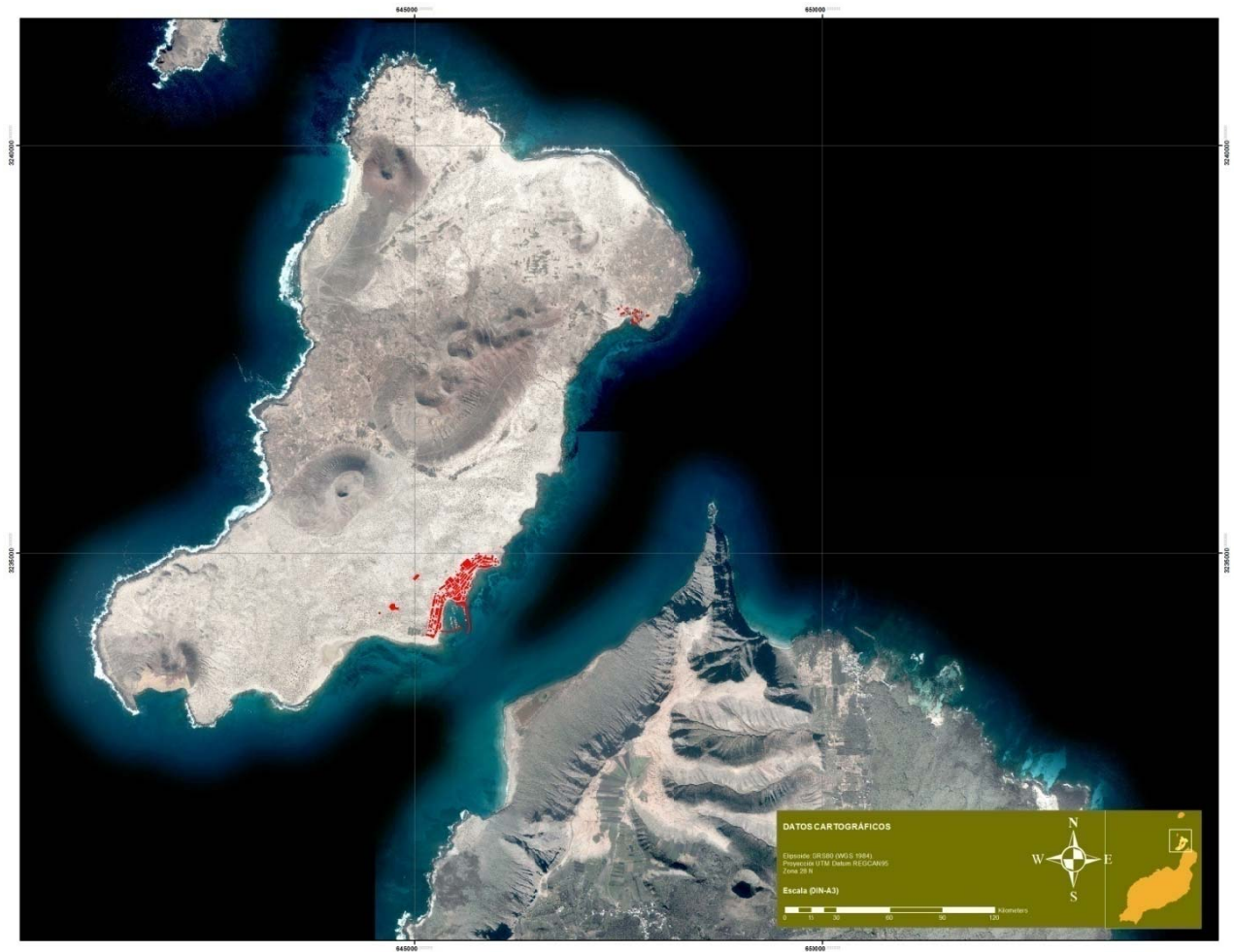
Durante 2014, al que se refiere la presente Memoria, se ha recibido una única queja, reclamación o sugerencia en relación con el funcionamiento de la Central de Reservas On-Line del Organismo Autónomo Parques Nacionales. Dicha queja fue presentada el 30 de junio de 2014, y se refería al mal estado de higiénico de los aseos y duchas de la Zona de Acampada. Al depender dichas instalaciones que albergan los aseos y duchas, así como el personal que realiza su mantenimiento diario, del Ayuntamiento de Tegui se, se dio traslado con fecha de 8 de julio de 2014 al Ayuntamiento de Tegui se, para recabar información, sin que hasta la fecha se haya obtenido respuesta a dicha queja. Dicho traslado se realizó en virtud de lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado (Boletín Oficial del Estado núm. 211, de 3 de septiembre de 2005).

Desde las oficinas administrativas del Centro “Isla de La Graciosa” en Costa Tegui se, así como desde la Oficina de Información que el Organismo Autónomo Parques Nacionales dispone en la propia Isla de La Graciosa, se ha atendido presencialmente y a través de teléfono y correo electrónico diversas cuestiones relacionadas con el funcionamiento de la interface de la web de la Central de Reservas, así como consultas de diversa índole sobre normativa, usos y actividades permitidas, etc.

Hay que señalar que durante el periodo vacacional de Semana Santa los aseos públicos dependientes del Ayuntamiento de Tegui se no han funcionado permanentemente, habiendo estado cerrados durante algunas horas, en periodo diurno; lo que ha provocado que los usuarios no pudieran utilizar dichas instalaciones en determinados momentos.

También hay que subrayar el deficiente estado de las instalaciones de los aseos y duchas existentes en la Zona de Acampada -que dependen del Ayuntamiento de Tegui se- que presenta desperfectos en la instalación de fontanería, así como en el estado de los revestimientos de los paramentos verticales e inodoros. Así mismo el estado de limpieza e higiene de las instalaciones dejan bastante que desear, principalmente en las épocas de mayor afluencia de usuarios.

9 ANEXO CARTOGRÁFICO



Índice de Tablas

Tabla 1.- Entrada de pasajeros a La Graciosa en 2014, según línea de transporte	5
Tabla 2.- Comparativa según meses y tipo de transporte, de entrada de pasajeros 2013-2014	6
Tabla 3.- Comparativa de visitantes totales llegados a La Graciosa.....	7
Tabla 4.- Diferencias de entrada de visitantes, entre años consecutivos (2009-2014).	7
Tabla 5.- Permisos tramitados, según meses, en el periodo 2011-2014.	8
Tabla 6.- Evolución de usuarios en el periodo 2011-2014	8
Tabla 7.- Distribución mensual del número de permisos tramitados en 2014.....	9
Tabla 8.- Evolución del número de permisos tramitados 2011-2014.	9
Tabla 9.- Correlación entre el número de permisos anuales y la entrada de visitantes a La Graciosa (2011-2014)	9
Tabla 10.- Promedio de usuarios/autorización en 2014.....	10
Tabla 11.- Evolución del promedio de usuarios/permiso (2011-2014).	11
Tabla 12.- Estancia media y ocupación en 2013, según meses.	12
Tabla 13.- Estancia media comparada 2011-2014 (días/autorización)	12
Tabla 14.- Variación de la ocupación, por meses, en el periodo 2011-2014.	13
Tabla 15.- Comparativa de las estancias medias y ocupación 2012-2013	13
Tabla 16.- Países de procedencia de los solicitantes de permisos.....	14

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.- Entrada de pasajeros en 2014, según tipo de conexión marítima	5
Ilustración 2.- Comparativa de entradas totales 2012-2013, según meses	5
Ilustración 3.- Composición del tipo de transporte en la llegada de viajeros en 2014.....	6
Ilustración 4.- Comparativa de la evolución de entrada de visitantes 2012-2014	7
Ilustración 5.- Comparativa de las variaciones de entradas de visitantes, por años consecutivos.	7
Ilustración 6.- Comparativa mensual, del nº de permisos (2013 -2014).....	9
Ilustración 7.- Evolución comparativa anual del número de permisos tramitados.....	10
Ilustración 8.- Evaluación del número de usuarios (2011-2014)	10
Ilustración 9.- Evolución del número de usuarios de la zona de acampada.	10
Ilustración 10.- Comparativa del número de usuarios en el periodo 2011-2014.	10
Ilustración 11.- Relación entre Usuarios y Permisos en 2014.....	10
Ilustración 12.- Comparativa de valores medios de usuarios/permisos (2012-2013).....	11
Ilustración 13.- Porcentaje de permisos tramitados en 2014, según meses.	11
Ilustración 14.- Porcentaje de usuarios en 2014, según meses.....	11
Ilustración 15.- Comparativa de la estancia media 2013-2014, según meses	12
Ilustración 16.- Evolución de la ocupación 2013-2014.....	13
Ilustración 17.- Evolución de estancia media, usuarios y ocupación en 2014.	13
Ilustración 18.- Nacionalidades de los solicitantes de permisos (valores relativos)	14
Ilustración 19.- Intensidad de uso de las parcelas en la Zona de Acampada	15
Ilustración 20.- Facilidad y sencillez del procedimiento de la Web On-Line.....	16
Ilustración 21.- Calidad de la información recibida por el O.A. Parques Nacionales.....	16
Ilustración 22.- Facilidad en el acceso a la información de la Web On-Line	17

Ilustración 23.- Valoración de la facilidad en el manejo de la interface de la Web On-Line.....	17
Ilustración 24.- Estado de Limpieza de la Zona de Acampada	17
Ilustración 25.- Vigilancia y atención del personal de Parques Nacionales.	17
Ilustración 26.- Satisfacción de la Señalización de la Zona de Acampada	18
Ilustración 27.- Adecuación de la Zona de Acampada para los intereses de los usuarios.....	18
Ilustración 28.- Estado de Limpieza de los aseos y duchas.....	18
Ilustración 29.- Calidad de las instalaciones de aseos y duchas	18
Ilustración 30.- Horario de funcionamiento de los aseos y duchas	19
Ilustración 31.- Estado de conservación de los aseos y duchas	19
Ilustración 32.- Estado de conservación y calidad de los contenedores de basura	19
Ilustración 33.- Vía de información de la existencia de la Zona de Acampada	19
Ilustración 34.- Aspectos que motivaron la elección de la Zona de Acampada	20
Ilustración 35.- ¿Recomendarían la Zona de Acampada a otras personas?	20
Ilustración 36.- Conformes con la gratuidad del uso de las instalaciones.....	20
Ilustración 37.- Tarifas de usuario aceptables dispuestos a abonar (€/día de estancia).....	20
Ilustración 38.- Nube de palabras generada con los comentarios de los usuarios	21

Créditos

Elaboración, edición y redacción

Aurelio Centellas Bodas-OAPN

Colaboradores

Santiago Cabrera Fernández-OAPN
Antonio Gabriel López Portales-OAPN
Jorge Espinel Cejas-OAPN

Fuente de datos

Central de Reservas On-Line de la Red de Parques Nacionales
(Organismo Autónomo Parques Nacionales)
Archivos del Centro "Isla de La Graciosa (OAPN)
Área de Puertos del Gobierno de Canarias

Producción

Centro Isla de La Graciosa © 2015
Organismo Autónomo Parques Nacionales © 2015
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente