

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”	9
5.1	Introducción	9
5.2	Incidencias	9
5.3	Solicitudes de la Zona de Acampada de “El Salado”.....	9
5.1	Estancia y ocupación media de la Zona de Acampada de la Playa de “El Salado”	13
5.2	Procedencia de los usuarios.....	15
6	USO DE LA ZONA DE ACAMPADA	17
7	ENCUESTAS	19
7.1	Introducción	19
7.2	Resultados	19
7.2.1	Valoración de la Central de Reservas.....	19
7.2.2	Valoración de la satisfacción de los usuarios.....	20
7.2.3	Valoración de la satisfacción de aspectos referidos a instalaciones y servicios	21
7.2.4	Valoración de motivación y conocimiento	22
7.2.5	Valoración de motivación y conocimiento	23
7.2.6	Opiniones, sugerencias y comentarios	24
8	INCIDENCIAS	25
8.1	Incidencias.....	25
9	ANEXO CARTOGRÁFICO	26

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
Redes nacionales e internacionales	Reserva Marina Reserva de la Biosfera (MaB) 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 17 de marzo de 2015 (Rgto. Entrada Núm. 007901/2015) 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 2015, 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 anual 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 2015, se ha registrado una entrada total de pasajeros de 198.707 frente a los 173.309 pasajeros de entrada registrados en 2014, 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 los valores registrados en el mismo periodo de 2014, con un incremento absoluto de 25.398, lo que representa un incremento del 14.65%, respecto a 2014.

Este incremento es inferior al registrado en 2014, respecto a 2013, en el que la variación fue de 37.707 lo que representó un incremento del 27.81%, respecto a 2013.

El mayor incremento lo experimentan los pasajeros transportados por las excursiones y resto de movimientos distintos a las líneas regulares con desembarco en La Graciosa; con una variación absoluta de 15.554 pasajeros en relación a 2014, representando una variación relativa del 65.33%.

El incremento registrado en el movimiento de pasajeros transportados por las líneas navieras regulares supuso en 2015 un valor absoluto de 9.844, representando un incremento del 6.58% respecto a 2014.

El mes del año 2015 que más visitantes registra La Graciosa fue agosto con 34.724 visitantes, seguido del mes de julio con 24.906. Durante los meses de

julio a septiembre se registraron 83.126 visitantes a La Graciosa, lo que supone que durante tan sólo 3 meses se concentraran el 41.83% del total de visitantes a La Graciosa en 2015. El resto del año (octubre-junio) hubo un total de 115.581 visitantes, con un valor relativo del 58.17%. Estos valores son ligeramente inferiores a los registrados en 2014, cuando en los estos tres meses estivales (julio-septiembre) se alcanzó un total 77.167 personas que entraron a La Graciosa, y el resto hasta los 173.309 el resto del año; es decir, concentrándose en tres meses el 44,53% de todos los visitantes del año 2014.

La media mensual de visitantes totales se sitúa en 16.559, de los cuales 13.279 corresponden a las navieras, y 3.280 a otras líneas no regulares.

2015	Navieras	Otros ¹	Total
En	7.396	1.482	8.878
Fb	5.263	1.629	6.892
Mz	9.704	1.781	11.485
Ab	13.615	3.527	17.142
My	11.083	3.212	14.295
Jn	12.613	3.644	16.257
Jl	19.253	5.653	24.906
Ag	27.792	6.932	34.724
Sp	18.786	4.710	23.496
Oc	15.200	3.473	18.673
Nv	8.564	1.938	10.502
Dc	10.074	1.383	11.457
Total	159.343	39.364	198.707
Max	27.792	6.932	34.724
Mín	5.263	1.383	6.892
Med	13.279	3.280	16.559

Tabla 1.- Entrada de pasajeros a La Graciosa en 2015, según línea de transporte.

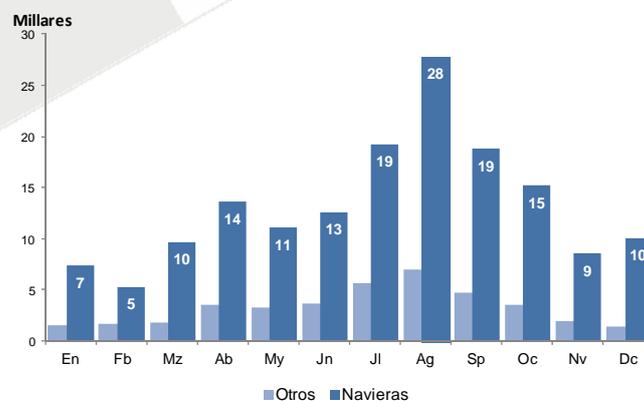


Ilustración 1.- Entrada de pasajeros en 2015, según tipo de conexión marítima

¹ Excursiones, Water-Taxi y Cruceros

El peso que tienen los pasajeros que utilizan las líneas regulares de transporte marítimo para trasladarse a La Graciosa es dominante en todos los meses del año 2015, frente a los que utilizan las excursiones y otro tipo de transportes marítimos.

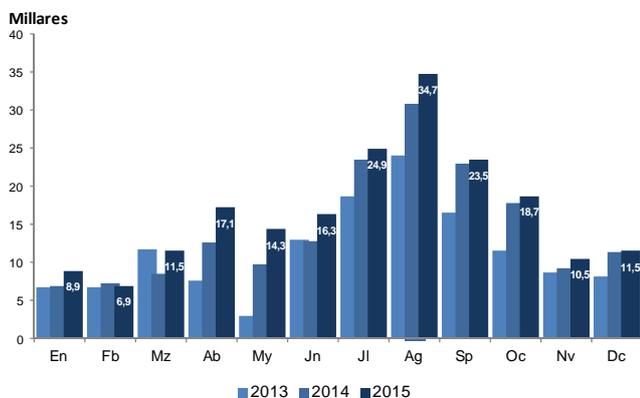


Ilustración 2.- Comparativa de entradas totales 2013-2015, según meses

Durante 2015 tan solo ha habido un mes que ha registrado un descenso de visitantes respecto a 2014, siendo el mes febrero el que registró la mayor variación negativa, y debido a que el periodo vacacional de Semana Santa en 2014 fue en el mes de marzo.

Dicho mes registró un descenso de 395 personas respecto a 2014, siendo este descenso bastante menor al registrado en la Semana Santa en el periodo 2013-2014, cuando se registró un descenso de 3.042 personas.

El mes que registra el descenso más significativo -en valores absolutos- corresponde a los visitantes que acceden por transporte marítimo regular con un descenso de -1.556 pasajeros en febrero.

Mientras que los visitantes que acceden a través de excursiones, Water-Taxi y cruceros, experimentan un descenso menor de tan sólo -106 personas respecto a 2014 para el mes de diciembre.

El número de pasajeros de líneas navieras regulares ha subido en 9.844 pasajeros, respecto a 2014, con un incremento en valores relativos del 6.58%, respecto a 2014. El mes que más acusó el incremento de pasajeros fue mayo con 2.627 pasajeros más respecto a 2014. Por el contrario el mes que más vio reducido el número de pasajeros fue febrero con -1.556 pasajeros menos que en 2014.

El 80.2% de los pasajeros que llegaron a La Graciosa en 2015, lo hacen a través de las líneas navieras que tienen un servicio regular, mientras que tan sólo el 19.8% 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 2014, cuando los pasajeros de línea regular suponían el 86.93% y solo el 13.7% a excursiones, siendo ésta última forma de acceso la que más incremento ha experimentado.

Este es el segundo año consecutivo, desde 2010 que se registra un incremento tan espectacular en el número de visitantes a La Graciosa, si consideramos los valores totales del periodo 2010-2015. Hasta ahora solo en 2014 se registró un incremento superior de pasajeros totales con 37.707 visitantes más.

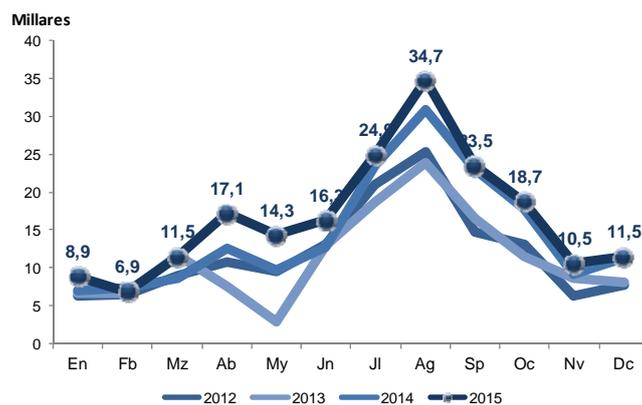


Ilustración 3.- Evolución de las entradas totales 2012-2015, según meses

De los datos históricos disponibles en el periodo 2009-2015, se mantiene la recuperación de la tendencia alcista rota por primera vez en 2013, probablemente fruto de la crisis económica coyuntural. En 2015 se registra un nuevo record de entrada mensual de visitantes con 34.724 visitantes en agosto, en dicho periodo de estudio. Otro aspecto significativo es que el mes que menos afluencia de visitantes registra es febrero de 2015 con 6.892, siendo este valor inferior al mínimos registrado en 2014. La media mensual con 16.559 es el valor más alto registrado en el periodo 2009-2015.

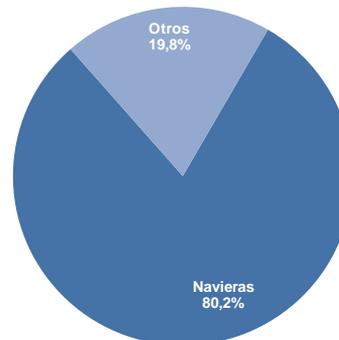


Ilustración 4.- Composición del tipo de transporte en la llegada de viajeros en 2015

Mes	2014		2015	
	Navieras	Otros	Navieras	Otros
En	6.473	448	7.396	1.482
Fb	6.819	468	5.263	1.629
Mz	7.148	1.408	9.704	1.781
Ab	12.214	368	13.615	3.527
My	8.456	1.326	11.083	3.212
Jn	12.132	695	12.613	3.644
Jl	18.927	4.520	19.253	5.653
Ag	26.005	4.819	27.792	6.932
Sp	18.740	4.156	18.786	4.710
Oc	15.294	2.384	15.200	3.473
Nv	7.450	1.729	8.564	1.938
Dc	9.841	1.489	10.074	1.383
Total	149.499	23.810	159.343	39.364

Tabla 2.- Comparativa según meses y tipo de transporte, de entrada de pasajeros 2014-2015

Mes	2011	2012	2013	2014	2015
En	6.768	6.207	6.659	6.921	8.878
Fb	6.051	6.400	6.614	7.287	6.892
Mz	6.682	8.967	11.598	8.556	11.485
Ab	11.615	10.698	7.618	12.582	17.142
My	8.299	9.454	2.924	9.782	14.295
Jn	11.875	13.165	12.959	12.827	16.257
Jl	18.547	21.034	18.619	23.447	24.906
Ag	22.178	25.340	23.920	30.824	34.724
Sp	16.140	14.718	16.551	22.896	23.496
Oc	11.911	13.037	11.430	17.678	18.673
Nv	7.150	6.357	8.623	9.179	10.502
Dc	8.689	7.745	8.087	11.330	11.457
Total	135.905	143.122	135.602	173.309	198.707
Max	22.178	25.340	23.920	30.824	34.724
Mín	6.051	6.207	2.924	6.921	6.892
Med	11.325	11.927	11.300	14.442	16.559

Tabla 3.- Evolución de la entrada de pasajeros a La Graciosa en el periodo 2011-2015.

En el periodo 2011-2015 se ha registrado alguna variación mensual negativa. Las variaciones negativas más significativas suelen corresponder con en el efecto de la Semana Santa, ya que este periodo vacacional varía de fecha de un año a otro, y suele registrar una entrada muy importante de visitantes, y por consiguiente tiene un efecto negativo en las comparativas mensuales entre unos años y otros. 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.

Mes	2011-2010	2012-2011	2013-2012	2014-2013	2015-2014
En	115	-561	452	262	1.957
Fb	313	349	214	673	-395
Mz	-3.210	2.285	2.631	-3.042	2.929
Ab	5.762	-917	-3.080	4.964	4.560
My	2.950	1.155	-6.530	6.858	4.513
Jn	2.219	1.290	-206	-132	3.430
Jl	2.307	2.487	-2.415	4.828	1.459
Ag	2.534	3.162	-1.420	6.904	3.900
Sp	1.432	-1.422	1.833	6.345	600
Oc	1.408	1.126	-1.607	6.248	995
Nv	1.193	-793	2.266	556	1.323
Dc	1.015	-944	342	3.243	127
Total	18.038	7.217	-7.520	37.707	25.398
Max	5.762	3.162	2.631	6.904	4.560
Mín	-3.210	-1.422	-6.530	-3.042	-395
Med	1.503	601	-627	3.142	2.117

Tabla 4.- Diferencias de entrada de visitantes, entre años consecutivos 2010-2014).

El periodo 2013-2015 registra una variación media mensual respecto al año 2.117, siendo inferior a la registrada en el periodo anterior con 3.142 visitantes mensuales más. También las variaciones totales anuales se consolida registrándose, como ya se ha dicho anteriormente la segunda variación más elevada anual de visitantes en el periodo 2009-2015. El mes que más incremento registró, dentro del citado periodo fue abril con una variación, respecto a 2014 de 4.560 visitantes más.

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.

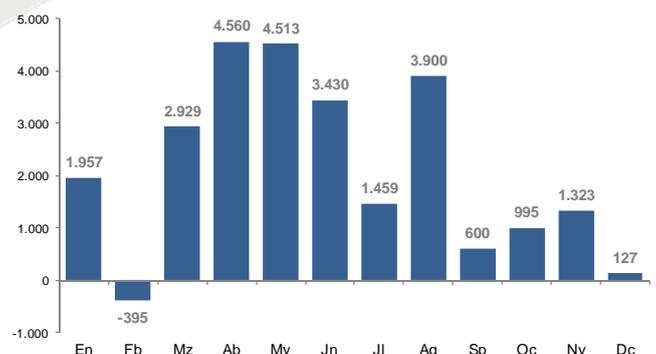


Ilustración 5.- Comparativa de las variaciones de entradas de visitantes, por años consecutivos.

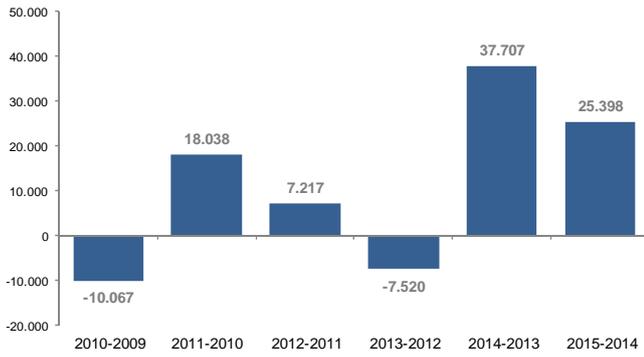


Ilustración 6.- Variaciones interanuales de valores totales de entradas de pasajeros

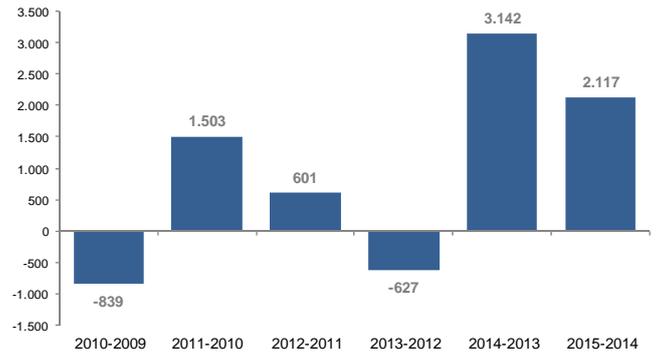


Ilustración 9.- Variaciones interanuales de valores medios de entradas de pasajeros

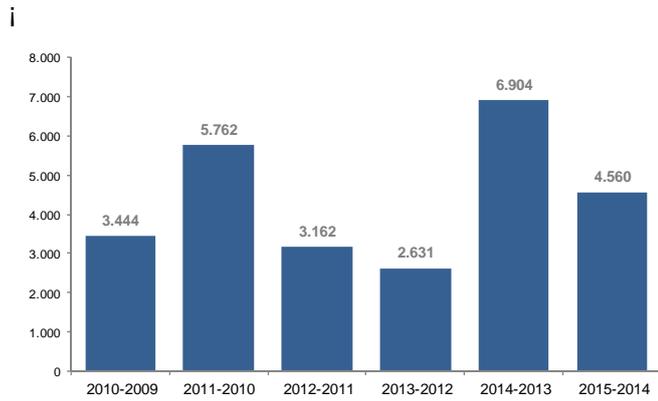


Ilustración 7.- Variaciones interanuales de valores máximos de entradas de pasajeros

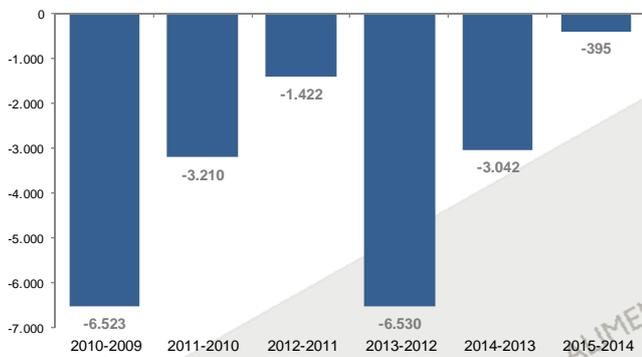


Ilustración 8.- Variaciones interanuales de valores mínimos de entradas de pasajeros

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 2015, 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 2015, al igual que en 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 no ha supuesto una pérdida de datos, sin embargo a efectos de los valores comparativos con 2014, sí que hay que reseñar la pérdida que se produjo en el citado año 2014.

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 2015, al que se refiere la presente Memoria, el número total de autorizaciones tramitadas ha sido de **1.801**. Esta cifra es superior al número de autorizaciones tramitadas en 2014 cuando se registraron **1.764**, representando un incremento de 37 permisos respecto a 2014, y con un incremento relativo del 2,1 %, frente al 21,15% de incremento registrado en el periodo de 2013-2014.

Mes	PERMISOS						
	2011	2012	2013	2014	2015	Dif	%
En	7	81	65	81	77	-4	-4,94
Fb	7	85	59	70	81	11	15,71
Mz	21	97	134	62	139	77	124,19
Ab	129	131	82	165	157	-8	-4,85
My	32	52	67	84	131	47	55,95
Jn	67	84	96	132	124	-8	-6,06
Jl	177	189	246	248	254	6	2,42
Ag	257	254	287	342	315	-27	-7,89
Sp	222	117	204	234	234	0	0,00
Oc	119	130	86	164	132	-32	-19,51
Nv	54	42	44	81	78	-3	-3,70
Dc	21	26	86	101	79	-22	-21,78
Total	1.113	1.288	1.456	1.764	1.801	37	10,79
Dif		175	168	308	37	513	

Tabla 5.- Permisos tramitados, según meses, en el periodo 2011-2015.

Se aprecia claramente la tendencia creciente en el número de permisos tramitados en el intervalo 2011-2015, 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 (2011-2015) el incremento se sitúa en 688 permisos.

Mes	USUARIOS						
	2011	2012	2013	2014	2015	Dif	%
En	10	116	109	140	124	-16	-11,43
Fb	18	121	104	135	129	-6	-4,44
Mz	51	195	362	90	312	222	246,67
Ab	326	425	191	526	425	-101	-19,20
My	120	162	155	181	243	62	34,25
Jn	229	221	270	313	296	-17	-5,43
Jl	557	617	492	378	699	321	84,92
Ag	841	763	856	681	981	300	44,05
Sp	582	259	493	533	524	-9	-1,69
Oc	227	370	239	411	289	-122	-29,68
Nv	116	64	92	137	124	-13	-9,49
Dc	51	40	145	158	115	-43	-27,22
Total	3.128	3.353	3.508	3.683	4.261	578	25,11
Dif		225	155	175	578		

Tabla 6.- Evolución de usuarios en el periodo 2011-2015

En el año 2015 el número total de personas que han disfrutado de las instalaciones fue de 4.261, frente a los 3.683 registrados en 2014, experimentado un incremento respecto al año anterior, situándose este incremento en el 15,69% respecto al año anterior, siendo superior al incremento porcentual habido en el periodo 2013-2014 cuando éste se situó en el 4.99% respecto a 2013.

También la tendencia en el periodo 2011-2015 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 44,59% del número total de permisos tramitados en 2015, mientras que el 55,41% de los permisos se distribuyen en los 9 meses restantes. También los usuarios se concentran en los tres meses estivales con un 51,72% del total anual, si bien en este caso el porcentaje en tan sólo estos tres meses supera al resto de usuarios con un 48,28% en un total de 9 meses.

El comportamiento de la distribución anual del número de permisos tramitados se corresponde con la "Campana 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 2011-2015 es claramente ascendente, registrando el mayor número de permisos tramitados durante el periodo de estudio, el año 2015.

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 2015 la Semana Santa se celebró en el mes marzo, cuando este periodo vacacional tuvo lugar en abril en 2014. En marzo de 2015 se registró un incremento o pico como consecuencia del "efecto Semana Santa" con un incremento del **124,19%** respecto al año anterior. De la misma forma en abril de 2015 se registra un descenso del **4.85%** debido al mismo efecto, ya que la Semana Santa en 2014 coincidió en el mes de abril. En total se ha registrado un incremento de 37 permisos en 2015, respecto a 2014, lo que representa un promedio del 10.79% en valores relativos.

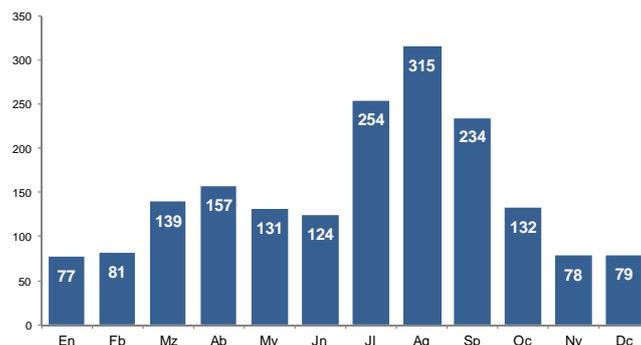


Tabla 7.- Distribución mensual del número de permisos tramitados en 2015.

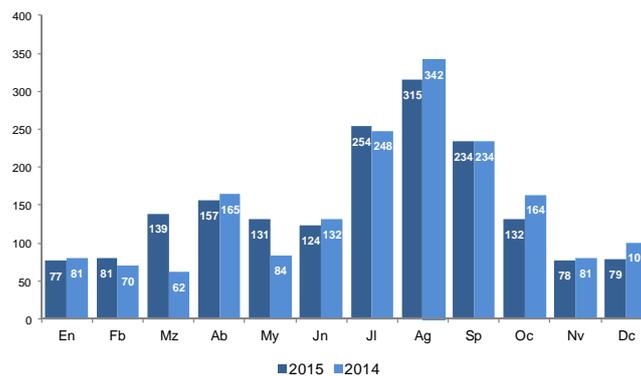


Ilustración 10.- Comparativa mensual, del nº de permisos (2014 -2015)



Tabla 8.- Evolución del número de permisos tramitados 2011-2015.

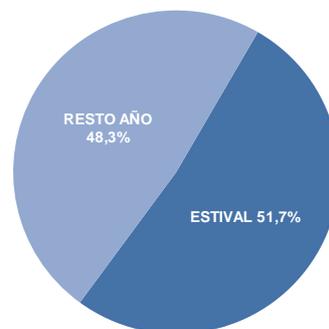


Tabla 9.- Evolución del número de permisos tramitados 2011-2015.

Existe una alta correlación entre el número de permisos con el número de visitantes a La Graciosa. Esta correlación es perfecta ($r=1$) para la serie 2011, en el que el coeficiente de correlación es de 0,957265881.

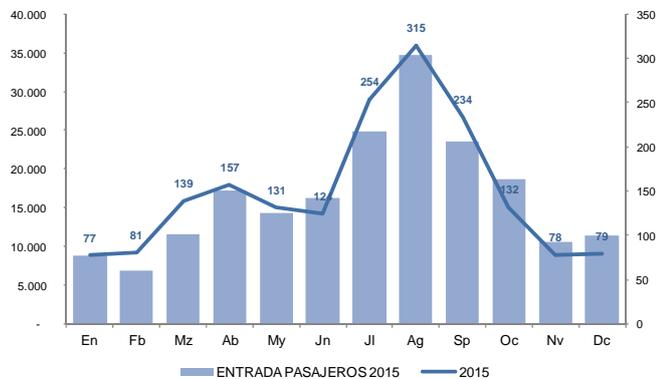


Tabla 10.- Correlación entre el número de permisos mensuales y entrada de visitantes (2015)

Dicho coeficiente de correlación entre el número de permisos anuales y el número de visitantes a La Graciosa es aún más perfecta alcanzado $r= 0,9999987$ como se puede ver en el

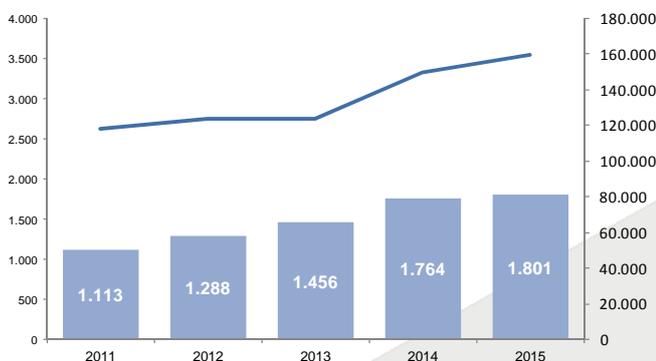


Tabla 11.- Correlación entre los permisos anuales y entrada de visitantes (2011-2015)

La evolución interanual en el número de permisos tramitados es muy similar, en todos los años, con picos en los meses de julio, agosto y septiembre, y menor en el resto del año. También se aprecia, el efecto "Semana Santa" en los meses de marzo y abril según cuando se tenga lugar dicho periodo vacacional.

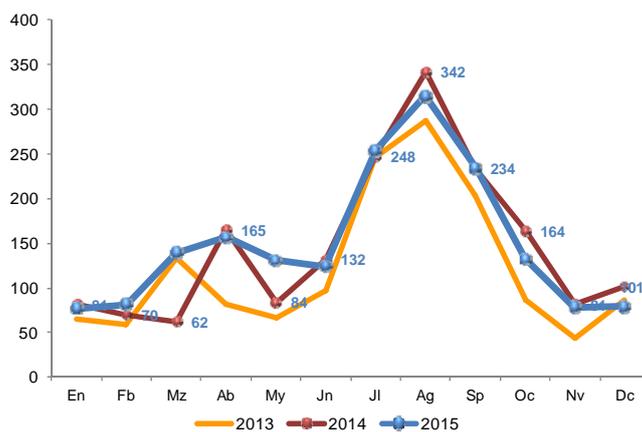


Ilustración 11.- Evolución comparativa anual del número de permisos tramitados.

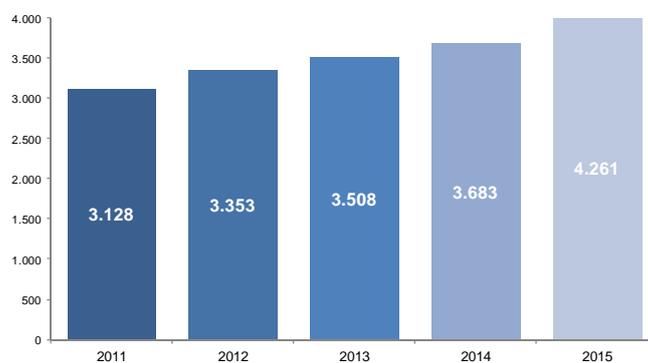


Ilustración 12.- Evolución del número de usuarios (2011-2015)



Ilustración 13.- Evolución del número de usuarios de la zona de acampada.

El número de usuarios totales de la zona de acampada presenta un comportamiento más acentuado que el expuesto anteriormente para los datos de autorizaciones tramitadas, con un incremento de 578 personas respecto a 2014, lo que representa un 25.11% en valores absolutos

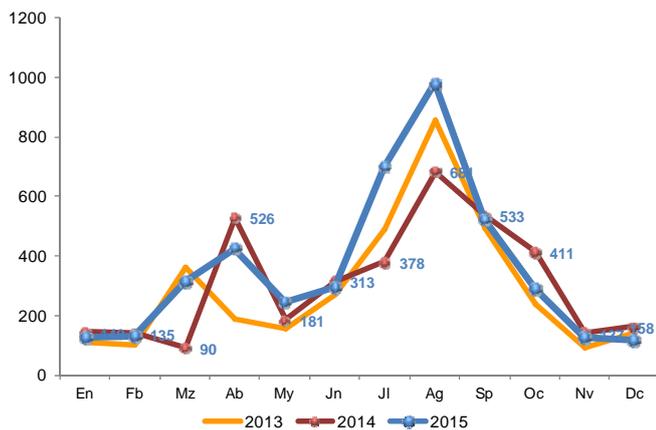


Ilustración 14.- Comparativa del número de usuarios en el periodo 2013-2015.

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.

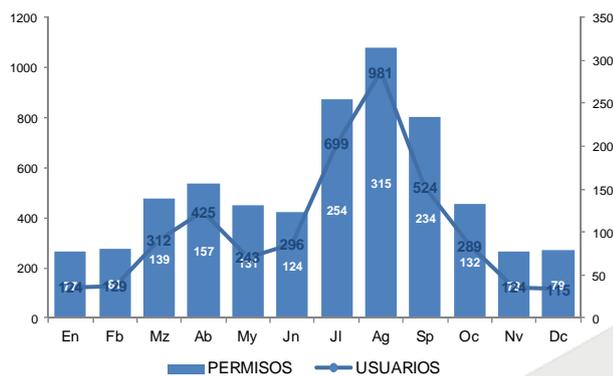


Ilustración 15.- Relación entre Usuarios y Permisos en 2015.

El promedio anual de usuarios por cada permiso tramitado se sitúa en el 2,14, ligeramente superior al registrado en 2014 que era de 2,03 usuarios/permiso. El mes de agosto el que registra el promedio más elevado con 3,11, coincidiendo con el periodo más vacacional; mientras que el mes con el valor más bajo para este promedio es el mes de diciembre con la tasa más baja situándose en 1,46.

Los valores máximos del número de usuarios/permiso de la zona de acampada se registran en los periodos vacacionales, como es el caso de la Semana Santa de 2015 (marzo) así como en agosto de 2013 cuando se registra el pico estival de las vacaciones de verano, siendo este mes puramente vacacional.

2015					
Mes	(A) Usuarios	(B) Permisos	(A/B) Promedio	C Estancia Media	(A x C) Ocupación
En	124	77	1,61	5,65	701
Fb	129	81	1,59	5,57	719
Mz	312	139	2,24	4,74	1.479
Ab	425	157	2,71	3,55	1.509
My	243	131	1,85	3,61	877
Jn	296	124	2,39	3,98	1.178
Jl	699	254	2,75	4,37	3.055
Ag	981	315	3,11	3,57	3.502
Sp	524	234	2,24	3,37	1.766
Oc	289	132	2,19	7,37	2.130
Nv	124	78	1,59	4,90	608
Dc	115	79	1,46	7,14	821
Total	4.261	1.801	2,14	4,82	18.343,4

Tabla 12.- Promedio de usuarios/autorización en 2015.

En el resto de meses los valores medios registran valores muy similares. Es muy significativo que los promedios mensuales sean generalmente superiores en 2015 a los registrados en 2014. También es reseñable que como se refleja el efectos Semana Santa en los meses de abril (para 2014) y en marzo (para 2015).

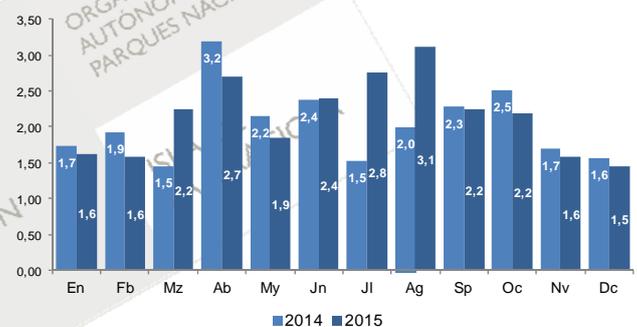


Ilustración 16.- Comparativa de valores medios de usuarios/permisos (2014-2015).

Mes	PROMEDIO USUARIOS/PERMISOS						
	2011	2012	2013	2014	2015	Dif.	%
En	1,43	1,43	1,68	1,73	1,61	-0,12	-6,83
Fb	2,57	1,42	1,76	1,93	1,59	-0,34	-17,56
Mz	2,43	2,01	2,70	1,45	2,24	0,79	54,63
Ab	2,53	3,24	2,33	3,19	2,71	-0,48	-15,08
My	3,75	3,12	2,31	2,15	1,85	-0,30	-13,91
Jn	3,15	3,26	2,00	2,37	2,39	0,02	0,67
Jl	3,27	3,00	2,98	1,52	2,75	1,23	80,55
Ag	2,62	2,21	2,42	1,99	3,11	1,12	56,40
Sp	1,91	2,85	2,78	2,28	2,24	-0,04	-1,69
Oc	2,15	1,52	2,09	2,51	2,19	-0,32	-12,64
Nv	2,43	1,54	1,69	1,69	1,59	-0,10	-6,01
Dc	2,64	2,35	2,27	1,56	1,46	-0,11	-6,95
Total	2,57	2,33	2,25	2,03	2,14	0,11	9,30

Tabla 13.- Evolución del promedio de usuarios/permiso (2011-2015).

Todos los meses de 2015, salvo los meses estivales (de junio a agosto) han tenido una variación negativa respecto a 2014. El promedio anual de la variación en el número de usuarios/permiso es de 0,11, lo que representa un incremento del 9,30% respecto a 2014.

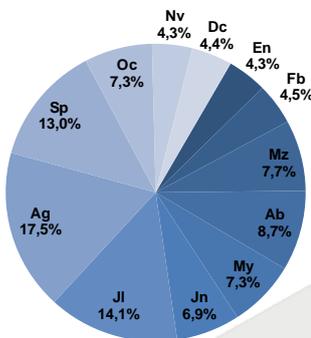


Ilustración 17.- Porcentaje de permisos tramitados en 2015, según meses.

En valores relativos el mes de agosto registra el 17.5% en 2015, ligeramente inferior al registrado en 2014 que fue del 19.4% de todos los permisos tramitados; seguidos de julio (14.1%) y septiembre (13.0%).

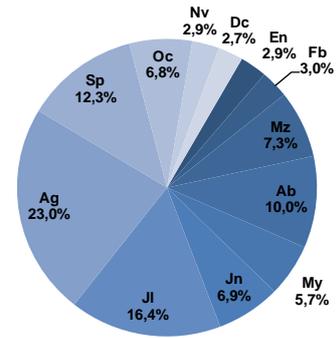


Ilustración 18.- Porcentaje de usuarios en 2015, según meses.

También los valores relativos, en lo que se refiere al número de personas autorizadas en la zona de acampada refleja para el mes de agosto el mayor porcentaje, alcanzado el 23.0% en 2015, muy superior al registrado en 2014 (18.5%) del total de personas autorizadas en 2015; seguidos también de los meses de julio (16.4%) y septiembre (12.3%).

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	5,31	701
Fb	5,57	719
Mz	4,77	1.479
Ab	3,62	1.509
My	3,60	877
Jn	3,49	1.178
Jl	3,46	3.055
Ag	3,38	3.502
Sp	3,14	1.766
Oc	3,71	2.130
Nv	4,51	608
Dc	4,99	821
Total	4,13	18.344

Tabla 14.- Estancia media y ocupación en 2015, según meses.

Así, la estancia media, medida en número de noches de pernoctación por autorización o permiso tramitado en 2015 se sitúa en 4,13 siendo ligeramente

inferior a la registrada en 2014, año que registró una estancia media de 4.75 días.

Los meses que registran una menor duración de la estancia son estancia julio (3.46), agosto (3.38), y abril (3.71); y los de mayor duración de la estancia fueron los meses febrero (5.57) y enero (5.31). Ello coincide en el primero de los casos a los meses de mayor demanda, donde se produce una alta rotación de usuarios, mientras que en los meses de menor demanda la estancia se ve reducida. Ello probablemente a la disponibilidad de plazas libres.

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	2015	Dif	%
En	3,00	6,00	5,51	5,65	5,31	-0,34	-5,64
Fb	8,64	6,00	4,64	4,70	5,57	0,87	14,50
Mz	6,00	5,00	3,89	4,74	4,77	0,03	0,60
Ab	4,56	4,00	4,32	3,55	3,62	0,07	1,70
My	2,13	4,00	3,83	3,61	3,60	-0,01	-0,36
Jn	2,91	4,00	3,81	3,98	3,49	-0,49	-12,20
Jl	2,63	3,00	3,90	4,37	3,46	-0,91	-30,18
Ag	2,68	3,00	3,70	3,57	3,38	-0,19	-6,30
Sp	2,97	4,00	3,48	3,37	3,14	-0,23	-5,83
Oc	2,92	4,00	3,95	7,37	3,71	-3,66	-91,45
Nv	4,14	6,00	4,36	4,90	4,51	-0,39	-6,45
Dc	4,00	5,00	4,86	7,14	4,99	-2,15	-43,05
Total	3,88	4,50	4,19	4,75	4,13	-0,62	-15,39

Tabla 15.- Estancia media comparada 2011-2015 (días/autorización)

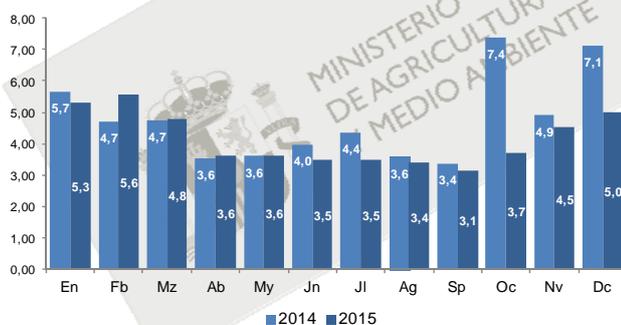


Ilustración 19.- Comparativa de la estancia media 2014-2015, según meses

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 2.018 plazas, alcanzando un nuevo máximo en la serie histórica de los datos registrados con un total de 18.344 en 2015 frente a una ocupación de 16.326 plazas registradas en 2014, lo que representa un incremento del 14.63% anual. Los meses en los que más se ha incrementado la ocupación o pernoctaciones, respecto a las registradas en 2015 han sido marzo (246.67%) y julio (84.92%). En el caso de marzo dicha variación se debe al ya comentado efecto "Semana Santa".

Mes	OCUPACIÓN						
	2011	2012	2013	2014	2015	Dif	%
En	30	696	601	791	701	-90	-11,43
Fb	156	726	483	635	719	85	13,32
Mz	306	975	1.408	427	1.479	1.052	246,67
Ab	1.487	1.700	825	1.867	1.509	-359	-19,20
My	256	648	594	653	877	224	34,25
Jn	666	884	1.029	1.246	1.178	-68	-5,43
Jl	1.465	1.851	1.919	1.652	3.055	1.403	84,92
Ag	2.254	2.289	3.167	2.431	3.502	1.071	44,05
Sp	1.729	1.036	1.716	1.796	1.766	-30	-1,69
Oc	663	1.480	944	3.029	2.130	-899	-29,68
Nv	480	384	401	671	608	-64	-9,49
Dc	204	200	705	1.128	821	-307	-27,22
Total	9.694	12.869	13.790	16.326	18.344	2.018	14,63

Tabla 16.- Variación de la ocupación, por meses, en el periodo 2011-2015.

5.2 Procedencia de los usuarios

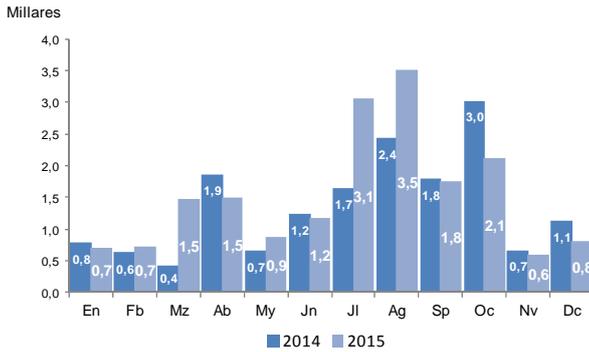


Ilustración 20.- Evolución de la ocupación 2014-2015

En el gráfico anterior se representa la evolución de la ocupación o pernoctaciones en la zona de acampada, según meses, para 2015 comparando los valores registrados en 2014.

Al haberse registrado un incremento en el número de usuarios en 2015 del 25.11%, pero con un ligero descenso de la estancia media (-9.85%), la ocupación o número de pernoctaciones se ha incrementado debido al incremento de los usuarios, sobre todo el registrado en marzo y agosto de 2015.

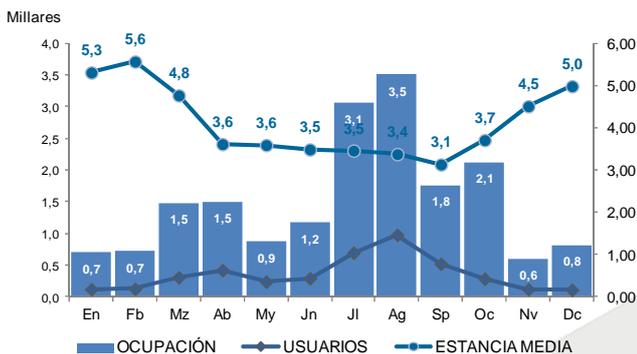


Ilustración 21.- Evolución de estancia media, usuarios y ocupación en 2015.

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 los 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.

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 76.14% en 2015 (70.6% en 2014) del total de los permisos tramitados, seguido de alemanes con un 7.7% (12.2% en 2014), italianos con un 3.5% (3.1% en 2014), franceses con un 2.9% (1.7% en 2014) y británicos con un 1.9% (4.5% en 2014). En 2015 los británicos han pasado del segundo lugar a un quinto puesto. El resto corresponde a una variedad muy elevada de países pero con un peso muy reducido de forma individualizada, agrupados en "Otros" con un 8.3%, es decir, el resto de nacionalidades se distribuyen en porcentajes muy poco representativos.

Nacionalidad	2012	2013	2014	2015	%	% Increment.
España	943	1.135	924	1364	75,7	47,6
Alemania	158	135	160	139	7,7	-13,1
UK	25	53	59	34	1,9	-42,4
Italia	32	48	41	63	3,5	53,7
Francia	12	18	22	52	2,9	136,4
Otros	115	84	102	149	8,3	46,1
Total	1.285	1.473	1.308	1.801	100,0	

Tabla 17.- Evolución del peso de los países de procedencia de los solicitantes de permisos

Respecto a los resultados del año 2014, el mayor incremento absoluto lo han registrado los ciudadanos franceses, seguidos de españoles e italianos; mientras que han sufrido un fuerte retroceso los usuarios de Reino Unido y Alemania.

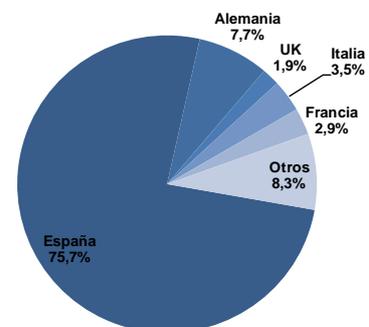


Ilustración 22.- Nacionalidades de los solicitantes de permisos (valores relativos) en 2015

Los españoles con un total de 1.364 reservas, fueron los que más utilizaron las instalaciones, con un incremento del 75.7% respecto a 2014, siendo la nacionalidad que más crece.

Las reservas realizadas por ciudadanos residentes en Canarias se realizan principalmente por los residentes en la provincia de Las Palmas con un 82.0% de reservas frente al total de las realizadas en 2015, con un valor absoluto de 1.013 reservas. Las reservas efectuadas por los residentes en la provincia de Santa Cruz de Tenerife (18.0%) con un total de 222.

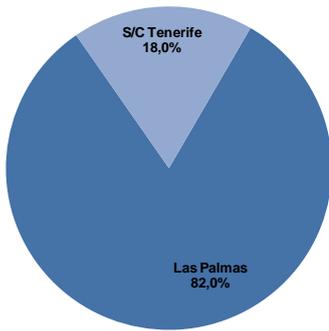


Ilustración 23.- Provincias de procedencia de los usuarios residentes en Canarias en 2015.

Las reservas de los usuarios de la Zona de Acampada, con residencia en Canarias representa el 76.1% del total de reservas realizadas en 2015, frente al 23.9% de ciudadanos procedentes de territorio peninsular.

El total de las reservas realizadas por los usuarios procedentes de Lanzarote ascendió a 113 en 2015, siendo la desagregación por municipios la siguiente.

Municipio	2015	%
Arrecife	113	26,6
Haría	16	3,8
San Bartolomé	85	20,0
Teguise	96	22,6
Tías	49	11,5
Tinajo	17	4,0
Yaiza	49	11,5
Total	425	100,0

Tabla 18.- Desagregación de las reservas de usuarios procedentes de Lanzarote (2015)

El mayor porcentaje representa a los usuarios de procedentes de la capital de Lanzarote Arrecife con un 26.6 %, seguidos de los procedentes de Teguise con un 22.6% y San Bartolomé con 20.0%, y Tías con el 11.5%. En 2014, también fueron estos municipios

los que mayor peso tuvieron en las reservas realizadas, y en ese mismo orden. Los municipios de Haría, Yaiza y Tinajo presentan unos porcentajes muy bajos respecto al resto de municipios de Lanzarote.

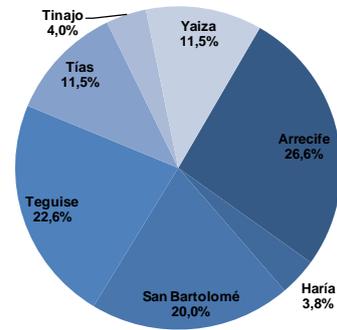


Ilustración 24.- Localidades de procedencia de los usuarios de Lanzarote en 2015

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.

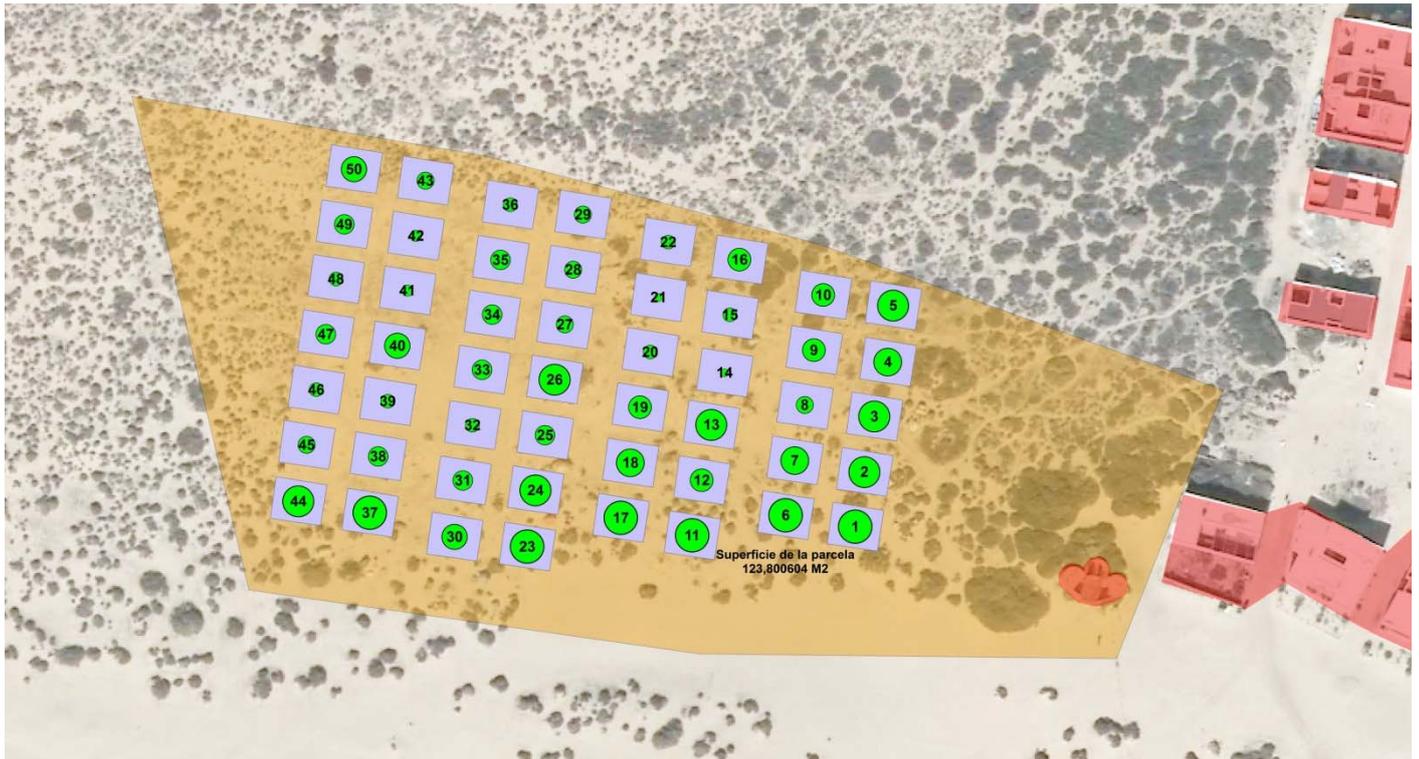


Ilustración 25.- Intensidad de uso de las parcelas en la Zona de Acampada en 2015

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.



Ilustración 26.- Intensidad de uso de las parcelas en la Zona de Acampada en 2014-2015

En el gráfico anterior se representa mediante tartas la comparación de las parcelas más demandadas en 2014 y 2015. La parte en verde corresponde a 2014 y la parte amarilla a 2015. Hay una coincidencia en las parcelas con más demanda en

ambos años, en la que ambas partes (verde y amarillo) se representan al 50%. Mientras que en las parcelas con menor demanda, los usuarios que seleccionan dichas parcelas se distribuyen de forma diferente en cada año.

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 2015, 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 47,31% de los usuarios aceptaron participar, mientras que el resto rechazaron esta posibilidad. Este valor es superior al obtenido en 2014, cuando tan solo el 32.9% aceptaron participar en nuestra encuesta.

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 62.0% lo valoran con la máxima puntuación otorgando 5 puntos, y el 24.0% conceden 4 puntos. El 8.5% concede una puntuación media de 3 puntos, registrándose tan sólo el 11.6% de los encuestados por debajo de este valor. La valoración es altamente favorable, ya que el **86.0%** de los encuestados lo valoran con 4 y 5 puntos.

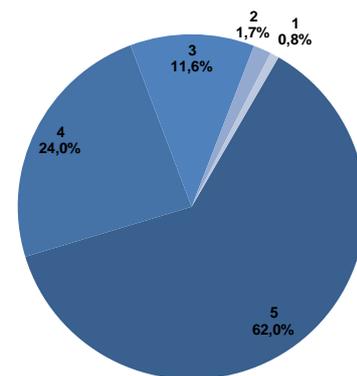


Ilustración 27.- Facilidad y sencillez del procedimiento de la Web On-Line

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 41.3% lo valora con 5 puntos, el 34.7% con 4 puntos y el 15.7% con 3. El 76.0% lo valora con 4-5 puntos, lo que indica el grado de calidad de la información que los usuarios reciben.

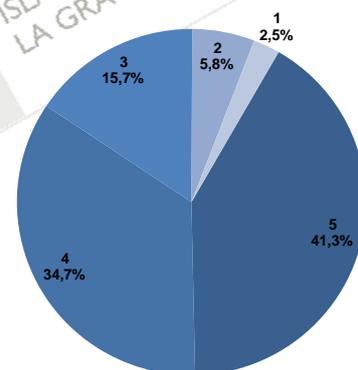


Ilustración 28.- Calidad de la información recibida por el O.A. Parques Nacionales

La “**Facilidad en el acceso a la información**” de la web la valoran el 43.0% con 5 puntos y el 29.8% con 4 puntos, el 20.7% con un valor medio de 3 puntos, y el 5.8% con tan sólo 2 puntos, y el 0.8% con

1 punto. Podemos resumir que el 84.9% de los entrevistados otorga un 4-5 puntos a este respecto.

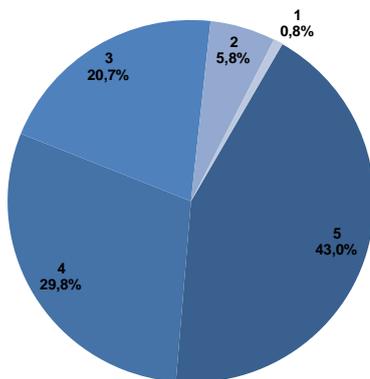


Ilustración 29.- Facilidad en el acceso a la información de la Web On-Line

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 44.6% lo puntúa con 5 puntos, el 29.8% con 4 puntos y el 16.5% con 3 puntos. Las puntuaciones más bajas, con 2 puntos la otorgan el 7.4% de los usuarios y con 1 punto el 1.7%. Estos valores mejoran respecto a los obtenidos en 2014, lo que puede indicar que el usuario se ha familiarizado con la interface del programa.

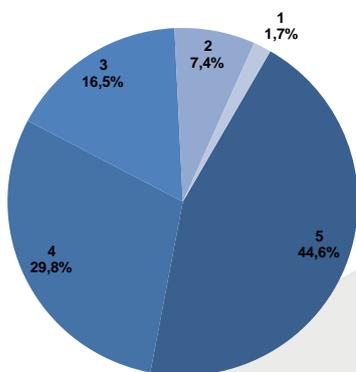


Ilustración 30.- Valoración de la facilidad en el manejo de la interface de la Web On-Line.

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 31.4% puntúa este aspecto con la máxima puntuación otorgando 5 puntos, el 42.1% concede 4 puntos y el 8.3% una puntuación de 3 puntos. Por debajo de esta puntuación, el 12.4% lo puntúa con 2 puntos y el 5.8%

le otorga 1 punto. Aunque el 79.2% del total de usuarios otorga las puntuaciones más altas, debemos considerar que el 18.2% otorga un valor por debajo a 3 puntos.

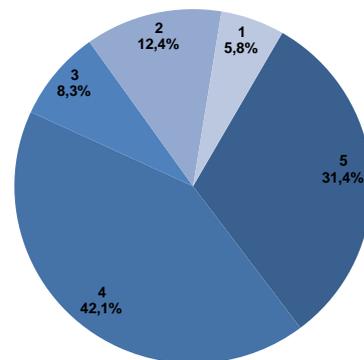


Ilustración 31.- Estado de Limpieza de la Zona de Acampada

El aspecto de “**Vigilancia y atención del personal de Parques Nacionales**” es considerado como “Muy Satisfecho” por el 24.0% de los usuarios, y “Satisfecho” por el 38.8%, mientras que el 21.5% se muestra Neutral, y el 15.7% 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 2014.

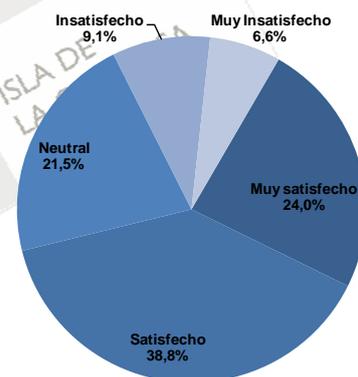


Ilustración 32.- Vigilancia y atención del personal de Parques Nacionales.

La “**Señalización de la Zona de Acampada**” es valorada por 59.9% de los usuarios como Muy satisfecho y Satisfecho, mientras que se 24.8% se posición neutralmente, y el 15.7% como Insatisfecho o Muy Insatisfecho.

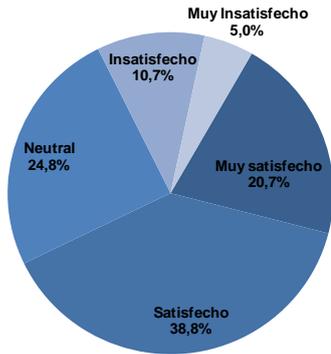


Ilustración 33.- Satisfacción de la Señalización de la Zona de Acampada

La “**Adecuación de la Zona de Acampada**” para los intereses de los usuarios es valorada muy positivamente, con un 71.9% de los usuarios como Muy satisfecho y Satisfecho, un 14.0% indiferente y un 14.0% como Muy Insatisfecho o insatisfecho.

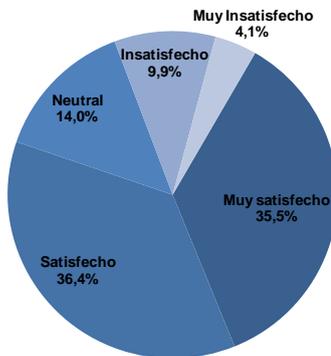


Ilustración 34.- Adecuación de la Zona de Acampada para los intereses de los usuarios

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 Tegueste, es valorado por el 52.9% de los usuarios como Muy Insatisfecho e Insatisfecho. El 21.5% se muestra neutral, mientras que el 25.6% reconoce sentirse Muy Satisfecho y Satisfecho. Esta valoración es peor que la obtenida en 2014, incrementándose el número de usuarios Muy insatisfechos e insatisfechos.

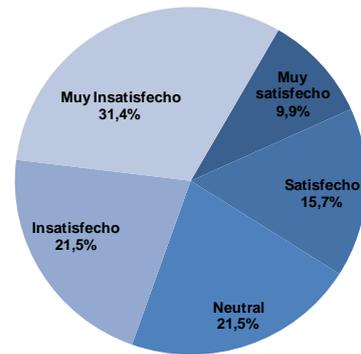


Ilustración 35.- Estado de Limpieza de los aseos y duchas

La “**Calidad de las instalaciones destinadas a los aseos y duchas**” es valorado por el 61.2% como Muy Insatisfecho e Insatisfecho, mientras que el 17.4% se muestra neutral, frente a los que consideran que es Muy Satisfactorio con un 7.4% y Satisfactorio con el 14.0%. También la valoración baja considerablemente ya que en 2014 el número de usuarios

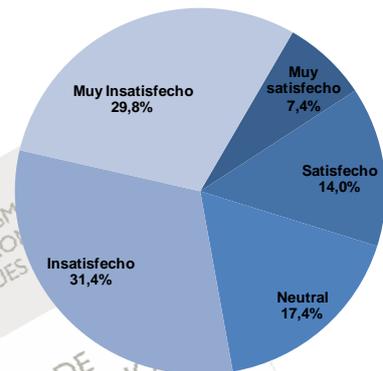


Ilustración 36.- Calidad de las instalaciones de aseos y duchas

Respecto al “**Horario de funcionamiento de los aseos y duchas**”, el 66.1% se muestra Muy Satisfecho y Satisfecho, frente a los 24.8% que se posicionan neutralmente, y otro 9.1% 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.

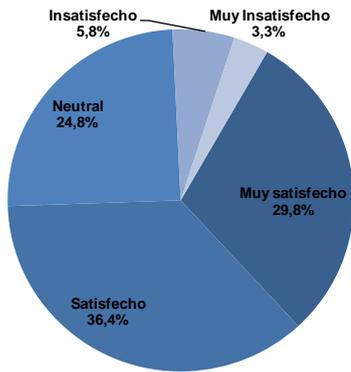


Ilustración 37.- Horario de funcionamiento de los aseos y duchas

El “Estado de conservación de los aseos y duchas”, es valorado por el 54.4% como Muy Insatisfecho e Insatisfecho. El 19.8% es neutral ante este aspecto, y el 25.6% lo valora Muy Satisfactoriamente y Satisfactoriamente. Todas estas valoraciones empeoran la valoración respecto a los resultados obtenidos en 2014.

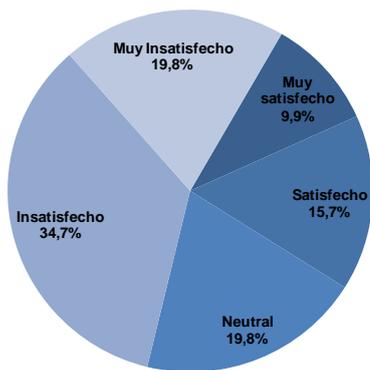


Ilustración 38.- Estado de conservación de los aseos y duchas

El “Estado de conservación y la calidad de los contenedores de basura” obtiene un 55.4% que lo valora Muy Satisfactorio y Satisfactorio; el 24.0% es neutral y el 20.7% lo valora negativamente.

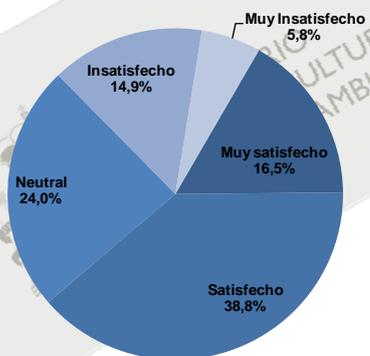


Ilustración 39.- Estado de conservación y calidad de los contenedores de basura

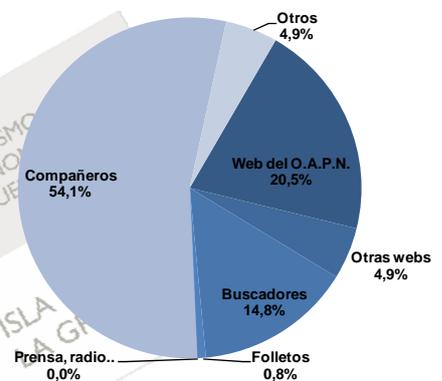


Ilustración 40.- Vía de información de la existencia de la Zona de Acampada

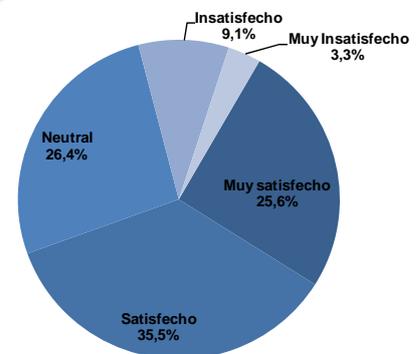


Ilustración 41.- La señalización y facilidad de acceso

La “**Señalización y facilidad en el acceso**” obtiene un 61.0% que lo valora Muy Satisfactorio y Satisfactorio; el 26.4% es neutral y el 12.4% lo valora negativamente.

7.2.5 Valoración de motivación y conocimiento

Entre los “**Vía de conocimiento de la Zona de Acampada**” en La Graciosa, el 61.2% lo hicieron a través de compañeros, y el 24.0% a través de la WEB del Organismo Autónomo Parques Nacionales, mientras que el 16.5% lo encontraron mediante buscadores de la web,

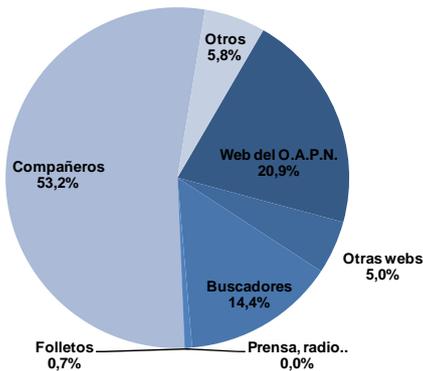


Ilustración 42.- Forma de conocimiento de la Zona de Acampada

Entre los “**Aspectos que motivaron para la elección de la Zona de Acampada**” en La Graciosa, el 36.8% lo hicieron por encontrarse en un Espacio Natural Protegido, otro 29.4% por ser un servicio gratuito, el 14.4% porque no existen otras alternativas, con 6.5% aquellos que consideran que está próximo a su lugar de residencia, por la adecuación de las instalaciones para sus objetivos, otros motivos no declarados.

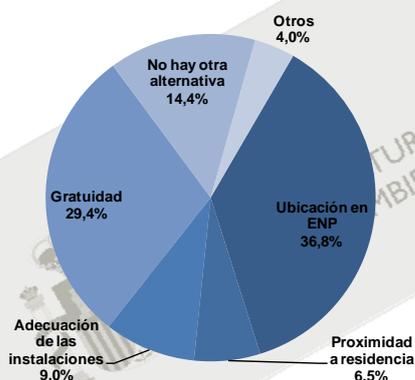


Ilustración 43.- Aspectos que motivaron la elección de la Zona de Acampada

El 95.4% de los encuestados recomendarían el uso de la Zona de Acampada a otras personas, frente la 4.6% que manifiestan que nunca lo recomendarían.

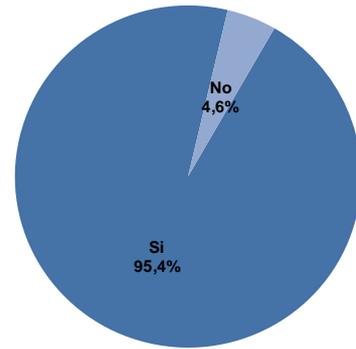


Ilustración 44.- ¿Recomendarían la Zona de Acampada a otras personas?

En relación a la “**Gratuidad de su uso**”. El 95.0% consideran que debe ser gratuita, mientras que el 5.0% estiman que debería establecerse una tarifa de usuario.

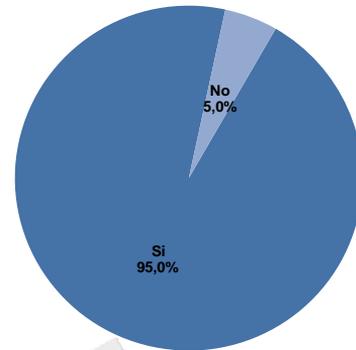


Ilustración 45.- Conformes con la gratuidad del uso de las instalaciones

Entre los que opinan que habría que pagar por su uso, el 33.3% considera aceptable 3€/diarios, y otro 33.3% aceptaría 2€/día. El 16.7% considera adecuado 4€/día, y el otro 16.7% resto considera que debe abonarse un precio de 1€/día de estancia.

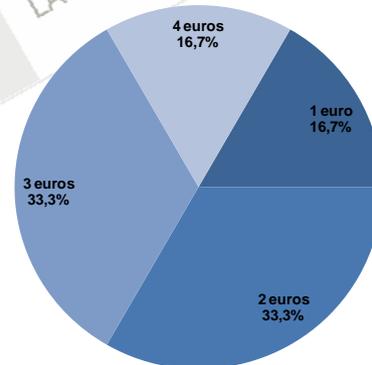


Ilustración 46.- Precios aceptables dispuestos a abonar (€/día de estancia)

8 INCIDENCIAS

8.1 Incidencias

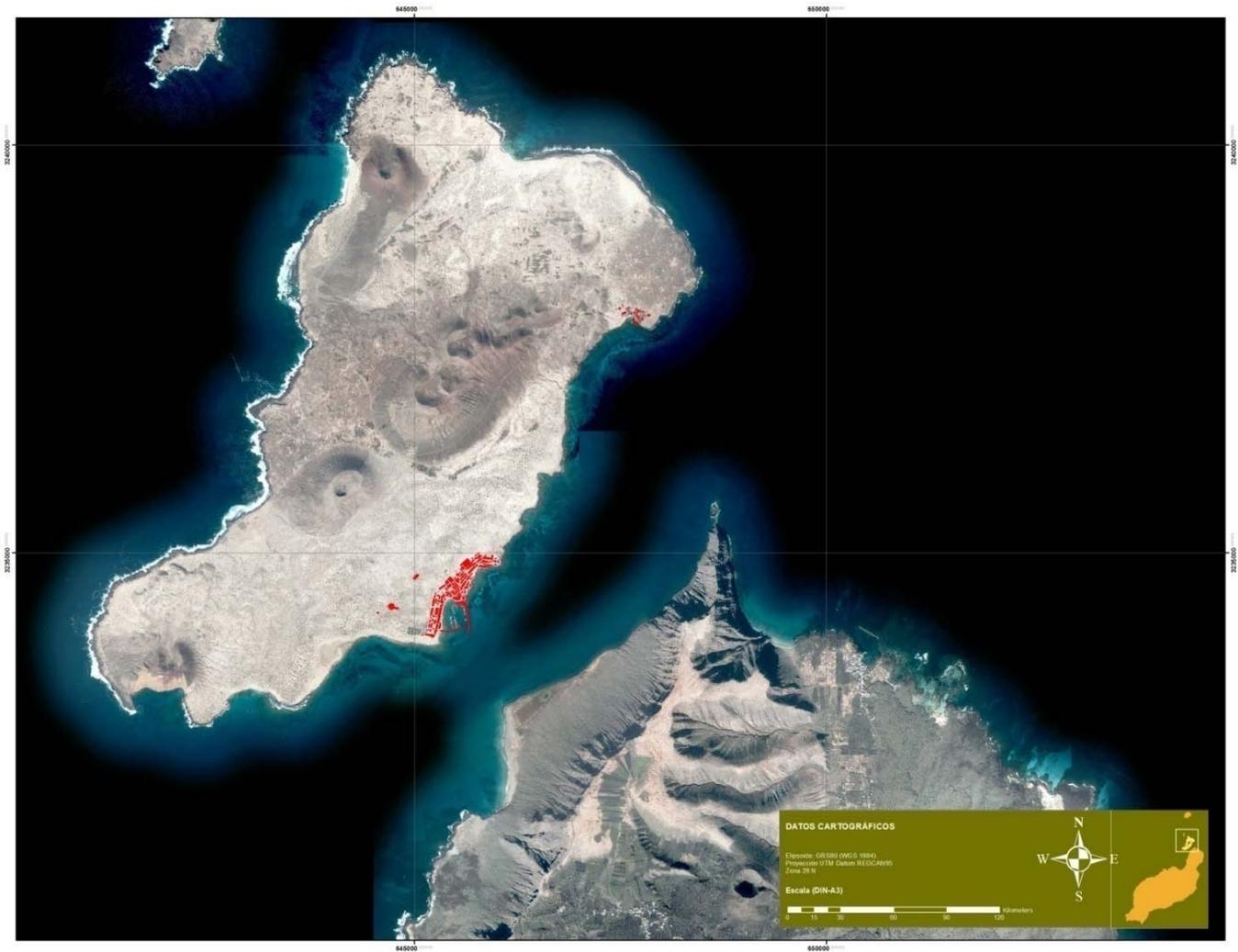
Desde las oficinas administrativas del Centro “Isla de La Graciosa” en Costa Tegui, así como desde la Oficina de Información que el Organismo Autónomo Parques Nacionales dispone en la propia Isla de La Graciosa, se ha atendido presencialmente y a través de teléfono y correo electrónico diversas cuestiones 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 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- 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 2015, según línea de transporte.....	5
Tabla 2.- Comparativa según meses y tipo de transporte, de entrada de pasajeros 2014-2015.....	7
Tabla 3.- Evolución de la entrada de pasajeros a La Graciosa en el periodo 2011-2015.....	7
Tabla 4.- Diferencias de entrada de visitantes, entre años consecutivos (2010-2014).....	7
Tabla 5.- Permisos tramitados, según meses, en el periodo 2011-2015.....	9
Tabla 6.- Evolución de usuarios en el periodo 2011-2015.....	9
Tabla 7.- Distribución mensual del número de permisos tramitados en 2015.....	10
Tabla 8.- Evolución del número de permisos tramitados 2011-2015.....	10
Tabla 9.- Evolución del número de permisos tramitados 2011-2015.....	10
Tabla 10.- Correlación entre el número de permisos mensuales y entrada de visitantes (2015).....	11
Tabla 11.- Correlación entre los permisos anuales y entrada de visitantes (2011-2015).....	11
Tabla 12.- Promedio de usuarios/autorización en 2015.....	12
Tabla 13.- Evolución del promedio de usuarios/permiso (2011-2015).....	13
Tabla 14.- Estancia media y ocupación en 2015, según meses.....	13
Tabla 15.- Estancia media comparada 2011-2015 (días/autorización).....	14
Tabla 16.- Variación de la ocupación, por meses, en el periodo 2011-2015.....	14
Tabla 17.- Evolución del peso de los países de procedencia de los solicitantes de permisos.....	15
Tabla 18.- Desagregación de las reservas de usuarios procedentes de Lanzarote (2015).....	16

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1.- Entrada de pasajeros en 2015, según tipo de conexión marítima.....	5
Ilustración 2.- Comparativa de entradas totales 2013-2015, según meses.....	6
Ilustración 3.- Evolución de las entradas totales 2012-2015, según meses.....	6
Ilustración 4.- Composición del tipo de transporte en la llegada de viajeros en 2015.....	6
Ilustración 5.- Comparativa de las variaciones de entradas de visitantes, por años consecutivos.....	7
Ilustración 6.- Variaciones interanuales de valores totales de entradas de pasajeros.....	8
Ilustración 7.- Variaciones interanuales de valores máximos de entradas de pasajeros.....	8
Ilustración 8.- Variaciones interanuales de valores mínimos de entradas de pasajeros.....	8
Ilustración 9.- Variaciones interanuales de valores medios de entradas de pasajeros.....	8
Ilustración 7.- Comparativa mensual, del nº de permisos (2014 -2015).....	10
Ilustración 8.- Evolución comparativa anual del número de permisos.....	11
Ilustración 9.- Evolución del número de usuarios (2011-2015).....	11
Ilustración 10.- Evolución del número de usuarios de la zona de acampada.....	11
Ilustración 11.- Comparativa del número de usuarios en el periodo 2013-2015.....	12
Ilustración 12.- Relación entre Usuarios y Permisos en 2015.....	12
Ilustración 13.- Comparativa de valores medios de usuarios/permisos (2014-2015).....	12
Ilustración 14.- Porcentaje de permisos tramitados en 2015, según meses.....	13
Ilustración 15.- Porcentaje de usuarios en 2015, según meses.....	13
Ilustración 16.- Comparativa de la estancia media 2014-2015, según meses.....	14
Ilustración 17.- Evolución de la ocupación 2014-2015.....	15

Ilustración 18.- Evolución de estancia media, usuarios y ocupación en 2015	15
Ilustración 19.- Nacionalidades de los solicitantes de permisos (valores relativos) en 2015	15
Ilustración 16.- Provincias de procedencia de los usuarios residentes en Canarias en 2015.....	16
Ilustración 17.- Localidades de procedencia de los usuarios de Lanzarote en 2015	16
Ilustración 20.- Intensidad de uso de las parcelas en la Zona de Acampada en 2015	17
Ilustración 20.- Intensidad de uso de las parcelas en la Zona de Acampada en 2014-2015	18
Ilustración 21.- Facilidad y sencillez del procedimiento de la Web On-Line.....	19
Ilustración 22.- Calidad de la información recibida por el O.A. Parques Nacionales.....	19
Ilustración 23.- Facilidad en el acceso a la información de la Web On-Line	20
Ilustración 24.- Valoración de la facilidad en el manejo de la interface de la Web On-Line.....	20
Ilustración 25.- Estado de Limpieza de la Zona de Acampada	20
Ilustración 26.- Vigilancia y atención del personal de Parques Nacionales.	20
Ilustración 27.- Satisfacción de la Señalización de la Zona de Acampada	21
Ilustración 28.- Adecuación de la Zona de Acampada para los intereses de los usuarios.....	21
Ilustración 29.- Estado de Limpieza de los aseos y duchas.....	21
Ilustración 30.- Calidad de las instalaciones de aseos y duchas	21
Ilustración 31.- Horario de funcionamiento de los aseos y duchas	22
Ilustración 32.- Estado de conservación de los aseos y duchas	22
Ilustración 33.- Estado de conservación y calidad de los contenedores de basura	22
Ilustración 34.- Vía de información de la existencia de la Zona de Acampada	22
Ilustración 33.- La señalización y facilidad de acceso.....	22
Ilustración 35.- Forma de conocimiento de la Zona de Acampada	23
Ilustración 35.- Aspectos que motivaron la elección de la Zona de Acampada	23
Ilustración 36.- ¿Recomendarían la Zona de Acampada a otras personas?	23
Ilustración 37.- Conformes con la gratuidad del uso de las instalaciones.....	23
Ilustración 38.- Precios aceptables dispuestos a abonar (€/día de estancia)	23
Ilustración 39.- Nube de palabras generada con los comentarios de los usuarios en 2015	24

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 © 2016
Organismo Autónomo Parques Nacionales © 2016
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente