

Informe de situación turística

Arona

Arona 2006

> *Situación general*

> *Perfil del turista*

Índice

1. Indicadores turísticos de Arona	3
1.1> Turismo alojado	3
1.2> Pernoctaciones	4
1.3> Índices de ocupación	4
1.4> Estancias medias	5
1.5> Arona en el contexto de la zona Sur	6
2. La oferta alojativa	8
3. Mercados emisores de Arona	10
4. El perfil del turista de Arona	13
4.1> Nacionalidades.....	13
4.2> Edad.....	13
4.3> Acompañantes	14
4.4> Niveles de renta media familiar.....	14
4.5> Gasto turístico	14
4.6> Fidelidad	15
4.7> Tipo de alojamiento.....	15
4.8> Estancia media	16
4.9> Contratación de viaje a Tenerife.....	16
4.10> Antelación de las reservas	17
4.11> Transfer aeropuerto-alojamiento	17
4.12> Internet	17
4.13> Actividades realizadas durante la estancia	17
4.14> Visitas turísticas en la isla	18
4.15> Motivación del viaje	18
4.16> Índice de satisfacción general con el viaje a Tenerife	18
4.17> Los aspectos más satisfactorios.....	18
4.18> Los aspectos menos satisfactorios	19
4.19> Factores incidentes en la satisfacción	19
4.20> Las principales quejas de los visitantes de Arona	20
4.21> Ámbitos de posibles mejoras en Arona	21

1. Indicadores turísticos de Arona

1.1> Turismo alojado

Según datos aportados por el Área de Desarrollo Económico del Cabildo de Tenerife y elaboración estadística realizada por el Área de Investigación de Turismo de Tenerife, en el año 2006 se alojaron en el Municipio de Arona un total de 1.532.503 turistas, cifra que supone el 28,11% del total del turismo alojado en Tenerife.

Respecto al año 2005 se ha producido un incremento en el número de alojados de un 3,98%, incremento inferior al registrado en el conjunto insular, que fue de un 7,01% y, también inferior al crecimiento medio que experimentó en el periodo la zona Sur (+7,14%).

TURISMO ALOJADO SEGÚN TIPOLOGÍA DE ESTABLECIMIENTO					
TIPOLOGÍA	AÑO 2005	%/s total	AÑO 2006	%/s total	var. interanual
TENERIFE					
Total Alojados	5.093.732	100,0%	5.451.013	100,0%	7,01%
Alojados Establecimientos Hoteleros	2.851.478	56,0%	3.144.811	57,7%	10,29%
Alojados Establecimientos Extrahoteleros	2.242.254	44,0%	2.306.202	42,3%	2,85%
ARONA					
Total Alojados	1.473.790	100,0%	1.532.503	100,0%	3,98%
Alojados Establecimientos Hoteleros	643.529	43,7%	679.144	44,3%	5,53%
Alojados Establecimientos Extrahoteleros	830.261	56,3%	853.359	55,7%	2,78%

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife. ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

Atendiendo a la modalidad alojativa, 679.144 turistas se alojaron en establecimientos hoteleros del municipio (44,3% del total), registrándose un incremento del 5,53% en relación al año anterior. De otra parte en los establecimientos extrahoteleros del municipio se

alojaron un total de 853.359 turistas (55,7%), experimentando esta modalidad un incremento del 2,78% respecto a 2005.

Los datos según categorías hoteleras indican que un 23,84% del turismo de Arona se alojó en hoteles de 4*, registrando esta categoría un incremento del 8,67% respecto al ejercicio anterior. En hoteles de 5* se alojó el 6,04% del los turistas del municipio registrando estos hoteles un incremento cercano al 8%. La evolución del número de alojados en establecimientos de 3* es asimismo positiva. Sin embargo sufren descensos significativos los hoteles de 1* y 2* lo que parece apuntar a un trasvase de clientela desde las categorías inferiores hacia las superiores.

TURISMO ALOJADO EN ARONA SEGÚN TIPOLOGÍA Y CATEGORÍA DE ESTABLECIMIENTO					
CATEGORIAS	AÑO 2005	%/s total	AÑO 2006	%/s total	var. interanual
TOTAL CATEGORÍAS					
Total Alojados	1.473.790	100,0%	1.532.503	100,00%	3,98%
CATEGORÍA HOTELERA					
Hotelera	643.529	43,7%	679.144	44,32%	5,53%
5*	85.786	5,8%	92.614	6,04%	7,96%
4*	336.233	22,8%	365.385	23,84%	8,67%
3*	194.270	13,2%	199.273	13,00%	2,58%
1* y 2*	27.240	1,8%	21.872	1,43%	-19,71%
CATEGORÍA EXTRAHOTELERA					
Extrahotelera	830.261	56,3%	853.359	55,68%	2,78%

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife. ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

SITUACIÓN TURÍSTICA DE ARONA

1.2> Pernoctaciones

Los turistas alojados en Arona en el año 2006 generaron un total de 13.304.519 pernoctaciones, cifra un 0,2% superior a las pernoctaciones registradas durante el año 2005. El incremento de este indicador se mantiene sin embargo por debajo del registrado en el conjunto insular (4,3%) aunque superior al de la zona Sur (3,9%).

Los establecimientos hoteleros contabilizaron 5.521.371 pernoctaciones en total, un 4,68% más que el año anterior, aunque el aumento de las mismas es inferior al registrado en el total insular (7,69%) y de la zona Sur (7,91%).

La evolución de las pernoctaciones extrahoteleras en el municipio, un total de 7.783.148, fue negativa, sufriendo éstas un descenso del -2,76%.

PERNOCTACIONES SEGÚN TIPOLOGÍA DE ESTABLECIMIENTO					
TIPOLOGÍA	AÑO 2005	%/s total	AÑO 2006	%/s total	var. interanual
TENERIFE					
Pernoctaciones Totales	42.079.753	100,0%	43.888.565	100,0%	4,30%
Pernoctaciones Hoteleras	21.723.922	51,6%	23.394.285	53,3%	7,69%
Pernoctaciones Extrahoteleras	20.355.831	48,4%	20.494.280	46,7%	0,68%
ARONA					
Pernoctaciones Totales	13.278.241	100,0%	13.304.519	100,0%	0,20%
Pernoctaciones Hoteleras	5.274.383	39,7%	5.521.371	41,5%	4,68%
Pernoctaciones Extrahoteleras	8.003.858	60,3%	7.783.148	58,5%	-2,76%

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife. ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

Todas las categorías hoteleras de Arona registran en 2006 incrementos en el número de pernoctaciones, en particular los hoteles de 5* que

experimentan un aumento del 13,07% en sus pernoctaciones registradas.

PERNOCTACIONES EN ARONA SEGÚN TIPOLOGÍA Y CATEGORÍA DE ESTABLECIMIENTO					
CATEGORIAS	AÑO 2005	%/s total	AÑO 2006	%/s total	var. interanual
TOTAL CATEGORÍAS					
Totales	13.278.241	100,0%	13.304.519	100,0%	0,20%
CATEGORÍA HOTELERA					
Hotelera	5.274.383	39,7%	5.521.371	41,5%	4,68%
5*	633.105	4,8%	715.856	5,4%	13,07%
4*	2.891.371	21,8%	3.010.287	22,6%	4,11%
3*	1.635.108	12,3%	1.676.366	12,6%	2,52%
2* y 1*	114.799	0,9%	118.862	0,9%	3,54%
CATEGORÍA EXTRAHOTELERA					
Extrahotelera	8.003.858	60,3%	7.783.148	58,5%	-2,76%

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife. ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

1.3> Índices de ocupación

El municipio de Arona alcanzó en el año una ocupación media del 66,77% en sus alojamientos, registrando un incremento del 1,24% respecto al año anterior. Esta evolución favorable se debe a la favorable situación de sus establecimientos hoteleros, que registran un índice de ocupación del 76,92% y un incremento del 3,04%. Sin embargo se produce un leve retroceso del 0,32% en la ocupación extrahotelera del municipio, situándose el índice de estos establecimientos en un 61%.

SITUACIÓN TURÍSTICA DE ARONA

INDICES DE OCUPACIÓN SEGÚN TIPOLOGÍA DE ESTABLECIMIENTO

TIPOLOGÍA	AÑO 2005	AÑO 2006	Var(%)
TENERIFE			
Ocupación Total	63,25	65,04	2,84%
Ocupación Hotelera	71,74	74,35	3,65%
Ocupación Extrahotelera	56,15	56,91	1,35%
ARONA			
Total	65,96	66,77	1,24%
Hotelera	74,65	76,92	3,04%
Extrahotelera	61,25	61,06	-0,32%

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife.
ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

Por categorías hoteleras son los hoteles de 4* los que registraron la ocupación más elevada en el año (83,45%) aunque éstos sufren un ligero descenso en este indicador respecto al año anterior. Los hoteles de 5*, con un índice de ocupación del 78,99%, evolucionan muy positivamente respecto a 2005, registrando un alza del 19,67% en la ocupación. También evolucionan favorablemente las categorías hoteleras inferiores.

INDICES DE OCUPACIÓN EN ARONA SEGÚN TIPOLOGÍA Y CATEGORÍA DE ESTABLECIMIENTO

CATEGORÍAS	AÑO 2005	AÑO 2006	Var(%)
TOTAL CATEGORÍAS			
Totales	65,96	66,77	1,24%
CATEGORÍA HOTELERA			
Hotelera	74,65	76,92	3,04%
5*	66,00	78,99	19,67%
4*	83,62	83,45	-0,21%
3*	67,85	69,11	1,84%
2* y 1*	48,02	49,72	3,54%
CATEGORÍA EXTRAHOTELERA			
Extrahotelera	61,25	61,06	-0,32%

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife.
ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

1.4> Estancias medias

La duración de la estancia en el municipio se sitúa en 8,68 días de media en el año 2006, sufriendo un recorte de 0,33 puntos respecto al año 2005 (9,01 días).

Los establecimientos hoteleros registraron una media de 8,13 días de estancia de sus cliente, con un recorte de cae 0,07 puntos, mientras que la estancia en los establecimientos extrahoteleros alcanza 9,12 días y se acorta 0,52 puntos.

Los hoteles de 5* experimenta un incremento de 0,35 puntos en duración de la estancia, evolucionando también positivamente la estancia media en los hoteles de categorías inferiores. Sin embargo los hoteles de 4* sufren un recorte de 0,36 puntos.

SITUACIÓN TURÍSTICA DE ARONA

ESTANCIAS MEDIAS SEGÚN TIPOLOGÍA DE ESTABLECIMIENTO

TIPOLOGÍA	AÑO 2005	AÑO 2006	Dif. interanual
TENERIFE			
Estancia Media Total	8,26	8,05	-0,21
Estancia Media Hotelera	7,62	7,44	-0,18
Estancia Media Extrahotelera	9,08	8,89	-0,19
ARONA			
Estancia Media Total	9,01	8,68	-0,33
Estancia Media Hotelera	8,20	8,13	-0,07
Estancia Media Extrahotelera	9,64	9,12	-0,52

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife.

ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

ESTANCIAS MEDIAS EN ARONA SEGÚN TIPOLOGÍA Y CATEGORÍA DE ESTABLECIMIENTO

CATEGORÍAS	AÑO 2005	AÑO 2006	Dif. interanual
TOTAL CATEGORÍAS			
Estancia Media Total	9,01	8,68	-0,33
CATEGORÍA HOTELERA			
Hotelera	8,20	8,13	-0,07
5*	7,38	7,73	0,35
4*	8,60	8,24	-0,36
3*	8,42	8,41	0,00
2* y 1*	4,21	5,43	1,22
CATEGORÍA EXTRAHOTELERA			
Extrahotelera	9,64	9,12	-0,52

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife.

ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

1.5> Arona en el contexto de la zona Sur

Si atendemos a los datos correspondientes al total de la zona Sur, área que engloba, además de Arona, a los municipios de Adeje, Candelaria, Guía de Isora, Santiago del Teide, San Miguel y resto del Sur (*municipios de Arico, Arafo, Fasnia, Granadilla, Güimar, El Rosario y Vilaflor), en el año 2006 se alojaron en la misma un total de 4.108.910 turistas, correspondiendo al municipio de Arona el 27,3% de los turistas de la zona.

El Sur registra un incremento en turismo alojado del 7,14% respecto al año anterior, reflejando el balance anual de la zona una situación positiva tanto en sus establecimientos hoteleros (2.205.807 turistas alojados e incremento de un 11,52%) como en los extrahoteleros (1.903.103 turistas alojados, incrementando el número de alojados un +2,47%).

La zona Sur registra 34.848.734 pernoctaciones en total, de las cuales 17.656.009 se efectuaron en establecimientos hoteleros y 17.192.725 en establecimientos extrahoteleros. Se registra un incremento general de las pernoctaciones de un 3,9% en la zona, creciendo el número de pernoctaciones hoteleras un 7,91%, y las extrahoteleras, un 0,07%.

La ocupación media en la zona ha sido del 65,43%, un 2,09% superior a la registrada el año anterior. El balance del año resulta positivo tanto para la ocupación hotelera de la zona (76,78% de ocupación e incremento del 2,52%), como para sus establecimientos extrahoteleros (56,80% e incremento del 0,81%).

En lo que respecta a la estancia media, ésta se sitúa en la zona en 8,48 días, acortándose en -0,26 puntos. En los establecimientos hoteleros la duración media de la estancia fue de 8 días, sufriendo un acortamiento de -0,27 puntos. Mientras tanto, con una estancia

SITUACIÓN TURÍSTICA DE ARONA

superior en los establecimientos extrahoteleros, 9,03 días, el recorte fue de -0,22 puntos

El incremento de turistas alojados en Arona es inferior al registrado en la zona Sur, causado por un menor aumento en sus alojados hoteleros. El municipio mantiene sin embargo, un incremento ligeramente superior en la evolución de alojados en establecimientos extrahoteleros.

El municipio registra una ocupación superior a la de su zona, tanto a nivel general como por tipología alojativa. Sin embargo los índices de ocupación global y extrahotelera crecen por debajo de lo que lo hace la zona de referencia, pero no en lo referente a ocupación hotelera, donde el municipio se sitúa por encima del crecimiento registrado en la zona Sur.

La duración de las estancias son asimismo más elevadas en Arona que en la zona Sur en ambas modalidades alojativas, hotelera y extrahotelera, sufriendo además este indicador, un menor recorte en el municipio. Ello incide en niveles de ocupación en Arona más elevados como acabamos de constatar.

La evolución de pernoctaciones en el municipio que se mantiene por debajo de la correspondiente a la zona en tanto en los alojamientos hoteleros como en los extrahoteleros.

Los indicadores turísticos analizados reflejan un comportamiento en el municipio de Arona que a pesar de ser favorable, se mantiene en niveles inferiores que los del total de la zona Sur a la que pertenece.

El segmento extrahotelero de Arona mantiene en el año una evolución negativa en ocupación y número de pernoctaciones, a diferencia del positivo comportamiento en la zona de este segmento alojativo.

Sus hoteles, sin embargo, si arrojan un comportamiento positivo en el año aunque menos favorable que el que muestra el conjunto zonal.

RESUMEN DE INDICADORES ZONA SUR					
INDICADOR	ZONA SUR	AÑO 2005	AÑO 2006	Variación%	Variación Absoluta
ALOJADOS	alojados	3.835.241	4.108.910	7,14%	273.669
	alojados hoteleros	1.977.999	2.205.807	11,52%	227.808
	alojados extrahoteleros	1.857.242	1.903.103	2,47%	45.861
OCUPACIÓN	ocupación	64,09	65,43	2,09%	1,34
	ocupación hotelera	74,89	76,78	2,52%	1,89
	ocupación extrahotelera	56,35	56,80	0,81%	0,46
PERNOCTACIONES	pernoctaciones	33.541.590	34.848.734	3,90%	1.307.144
	pernoctaciones hoteleras	16.361.307	17.656.009	7,91%	1.294.702
	pernoctaciones extrahoteleras	17.180.283	17.192.725	0,07%	12.442
ESTANCIAS MEDIAS	estancia media	8,75	8,48	-	-0,26
	estancia media hotelera	8,27	8,00	-	-0,27
	estancia media extrahotelera	9,25	9,03	-	-0,22

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife. ELABORACIÓN: Centro de Investigación Turística de Tenerife

2. La oferta alojativa

En el año 2006 el número de **plazas estimadas** en Arona asciende a 54.590, lo que viene a representar el 29,5% del total de la oferta alojativa insular y el 37,37% del total de la oferta de la zona Sur.

Del total de plazas estimadas, 19.667 plazas, el 36%, corresponden a plazas hoteleras mientras que 34.923 plazas (64%) se ubican en alojamientos extrahoteleros. Un 18% son plazas hoteleras de 4*; un 12,2% plazas de 3* y, un 4,5% plazas de hoteles de 5*.

La estructura alojativa de Arona posee un peso extrahotelero superior al existente en la estructura insular de la oferta así como en el municipio de Adeje.

PLAZAS ALOJATIVAS ESTIMADAS SEGÚN MUNICIPIOS Y TIPOLOGÍAS (*)					
	AÑO 2005	%/s total zona	AÑO 2006	%/s total zona	var. interanual
TOTAL TENERIFE					
Total plazas	182.814	100,0%	185.012	100,0%	1,20%
Hoteleras	84.061	46,0%	86.353	46,7%	2,73%
Extrahoteleras	98.753	54,0%	98.659	53,3%	-0,10%
ARONA					
Total plazas	54.055	100,0%	54.590	100,0%	0,99%
Hoteleras	19.326	35,8%	19.667	36,0%	1,76%
Extrahoteleras	34.729	64,2%	34.923	64,0%	0,56%

*Los Datos relativos a plazas son una estimación y no debe ser tomada como cifra de plazas autorizadas.
FUENTE: STDE del Cabildo Insular de Tenerife. ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

PLAZAS ALOJATIVAS ESTIMADAS EN ARONA SEGÚN TIPOLOGÍA Y CATEGORÍA (*)					
	AÑO 2005	%/s total	AÑO 2006	%/s total	var. interanual
TOTAL PLAZAS	54.055	100,0%	54.590	100,0%	0,99%
HOTELERAS	19.326	35,8%	19.667	36,0%	1,76%
5 estrellas	2.628	4,9%	2.483	4,5%	-5,52%
4 estrellas	9.441	17,5%	9.883	18,1%	4,68%
3 estrellas	6.602	12,2%	6.646	12,2%	0,67%
2 y 1 estrellas	655	1,2%	655	1,2%	0,00%
EXTRAHOTELERAS	34.729	64,2%	34.923	64,0%	0,56%

*Los Datos relativos a plazas son una estimación y no debe ser tomada como cifra de plazas autorizadas.
FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife. ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

Si atendemos al número de **plazas autorizadas** según registro de Policía Turística, a fecha de diciembre 2006 el municipio alberga a 39.008 plazas turísticas autorizadas, el 30% del total insular. De estas plazas, 14.684 son plazas hoteleras (11,3% del total insular), 24.312 plazas son plazas de modalidad extrahoteleras (18,68% del total insular) y, por último, 12 plazas corresponden a oferta rural, el 1,2% del total de la oferta rural de la isla.

Atendiendo al mismo registro de Policía Turística, las plazas turísticas en trámite en el municipio de Arona ascienden a 2.262 plazas, de las cuales el 71% corresponden a plazas hoteleras, el 27,81% a modalidad extrahotelera y 1,19% a oferta rural.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PLAZAS TURÍSTICAS AUTORIZADAS DE ARONA SEGÚN TIPOLOGÍA Y CATEGORÍA

	2006	%/s total
Total Establecimientos	39.008	100,0%
Hoteleros	14.684	37,6%
1 Estrellas	225	0,6%
2 Estrellas	96	0,2%
3 Estrellas	4.008	10,3%
4 Estrellas	8.734	22,4%
5 Estrellas	1.621	4,2%
Extrahoteleros	24.312	62,3%
1 Llave	3.916	10,0%
2 Llaves	6.456	16,6%
3 Llaves	13.722	35,2%
5 Llaves	218	0,6%
Casas Rurales	12	0,0%

(*) Plazas Autorizadas conforme a Policía Turística.

FUENTE: Policía Turística. Cabildo Insular de Tenerife.

ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

3. Mercados emisores de Arona

En 2006 Arona recibe un total de 1.532.503 turistas, de los que un 13,3%, 204.195 turistas fueron españoles y, un 86,7% turismo extranjero, ascendiendo esta segmento del mercado a 1.328.308 visitantes.

El Turismo alojado en Arona se incrementa en el año un 3,98% como ya se ha detallado en epígrafe anterior. Por su parte el turismo nacional se incrementa un 10,22%, crecimiento superior al 9,14% registrado en la zona Sur en su conjunto y al del total insular (+7,13%). Por su parte, el número de turistas extranjeros alojados en Arona se incrementan respecto al año anterior un 3,09%, crecimiento bastante inferior al del total de la zona Sur (+6,71%) y al del conjunto insular (+6,97%).

El mercado predominante en la zona es el **británico** (735.282 turistas), emisor que en 2006 alcanza en el municipio una cuota del 48% del total de su mercado, cuota muy superior a la que posee este emisor en el total de la zona Sur (43,7%) y en el conjunto insular (34,7%). La cifra de británicos en Arona experimenta en el año un descenso del 1,48%, mientras que este mercado gana afluencia tanto en la zona Sur (+3,3%) como en el total insular (+3,01%).

El **mercado español**, segundo en importancia en el municipio con un total de 204.195 turistas, ostenta una cuota del 13,3%. El peso del emisor nacional en Arona se mantiene muy por debajo del 28,7% que posee este emisor en el total de la Isla, siendo asimismo inferior a la cuota que tiene en el conjunto de la zona Sur (17,8%). En 2006 el turismo español se incrementó un 10,22% en Arona, incremento superior al que se produce en la zona Sur (+9,14%) y en el conjunto insular (+7,13%).

DISTRIBUCIÓN DEL TURISMO ALOJADO EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ARONA SEGÚN NACIONALIDAD		
NACIONALIDAD	AÑO 2005	AÑO 2006
España	12,6%	13,3%
Holanda	4,2%	4,3%
Bélgica	2,6%	2,8%
Alemania	7,3%	6,7%
Francia	2,4%	1,8%
Reino Unido	50,6%	48,0%
Irlanda	1,3%	2,2%
Italia	2,8%	2,8%
Países Nórdicos	11,4%	12,4%
<i>Suecia</i>	3,2%	3,9%
<i>Noruega</i>	2,3%	2,4%
<i>Dinamarca</i>	2,8%	3,0%
<i>Finlandia</i>	3,0%	3,1%
Suiza	0,7%	0,6%
Austria	0,6%	0,6%
Rusia	0,8%	1,0%
Países del Este	0,8%	0,9%
Resto de Europa	1,2%	1,6%
Usa	0,2%	0,2%
Resto de América	0,2%	0,2%
Resto del Mundo	0,3%	0,5%
Turismo extranjero	87,4%	86,7%
Total	100,0%	100,0%

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife.
ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

El **mercado nórdico**, tercer mercado en importancia para Arona, con un total de 190.403 turistas en 2006, alcanzó una cuota del 12,4%. El peso de los emisores nórdicos en el municipio es superior a la que posee en el conjunto de la isla (7,9%) y de la zona Sur (8,4%). Todos los mercados nórdicos tienen más peso en Arona que en el resto de la isla, en particular, el mercado sueco (3,9%) y finlandés (3,1%). El turismo nórdico se incrementó en el municipio un 13,57% en 2006, crecimiento superior al registrado por este emisor en la zona Sur (+9,8%) y en el conjunto insular (+9,07%)

El **turismo alemán** es el cuarto mercado en importancia para Arona, alcanzando una cifra de alojados en el año 2006 de 102.971 turistas. El mercado alemán supone para el municipio el 6,7% de su turismo, siendo la presencia alemana en el mismo inferior a la que posee en el conjunto de la isla (12,6%) y también en la zona Sur (11,2%). La evolución de este mercado fue negativa en 2006, acusando un descenso del -4,91%, a diferencia del comportamiento positivo que tuvo este mercado en el conjunto de la Isla (crecimiento del 5,39%) y en la zona Sur (+3,38%).

Aunque su importancia es menor que los anteriores, merecen también especial atención por el peso relativo más destacado en el municipio que en el conjunto insular, los mercados holandés, belga, italiano, francés e irlandés.

El **mercado holandés** supone el 4,3% del turismo de Arona, emisor que registra un incremento del 6,29% respecto al año anterior, inferior al de la zona sur (+6,45%) y al total de la Isla (7,21%). Lo mismo sucede con el mercado belga que ostenta una cuota del 2,8% y un incremento del 10,69%, en este caso crecimiento superior al registrado en la zona (+9,32%) y en el total de la Isla (+9,35%). El mercado italiano posee una cuota del 2,8% y registra un incremento

del +3,54%, muy inferior a los experimentados por este emisor en el ámbito zonal (+10,48%) e insular (12,46%).

El **mercado irlandés** posee una cuota en el municipio del 2,2%. Hay que señalar, que el 86,1% de los turistas irlandeses alojados en Tenerife, se decantan por los municipios de Arona (59,2%) y Adeje (26,9%). Este mercado tuvo un crecimiento respecto al año 2005 del 70,24% en el municipio de Arona, crecimiento muy superior al que registra este emisor en la Isla (+45,52%) y en la zona Sur (45,66%).

Por último, el **mercado francés** con una cuota del 1,8% registra sin embargo un fuerte descenso del 20,67% en Arona, caída que arrastra al conjunto zonal (-6,16%) y también a los resultados insulares (-2,48%), pero que no se produce en el municipio de Adeje, que incrementa por el contrario, la presencia de este mercado.

TURISTAS ALOJADOS EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS EN ARONA SEGÚN NACIONALIDAD

NACIONALIDAD	AÑO 2005	AÑO 2006	var. interanual
España	185.256	204.195	10,22%
Holanda	62.345	66.264	6,29%
Bélgica	38.584	42.710	10,69%
Alemania	108.285	102.971	-4,91%
Francia	34.919	27.701	-20,67%
Reino Unido	746.364	735.282	-1,48%
Irlanda	19.754	33.629	70,24%
Italia	41.689	43.164	3,54%
Países Nórdicos	167.656	190.403	13,57%
<i>Suecia</i>	47.833	59.916	25,26%
<i>Noruega</i>	34.142	36.779	7,72%
<i>Dinamarca</i>	41.038	45.626	11,18%
<i>Finlandia</i>	44.643	48.082	7,70%
Suiza	9.648	9.822	1,80%
Austria	9.261	9.792	5,73%
Rusia	12.314	15.931	29,37%
Países del Este	11.240	13.667	21,59%
Resto de Europa	16.977	23.836	40,40%
Usa	2.319	2.804	20,91%
Resto de América	3.427	3.337	-2,63%
Resto del Mundo	3.752	6.995	86,43%
Total turismo extranjero	1.288.534	1.328.308	3,09%
Total	1.473.790	1.532.503	3,98%

FUENTE: STDE Cabildo Insular de Tenerife.

ELABORACIÓN: Turismo de Tenerife - Investigación turística

4. El perfil del turista de Arona

A partir de los datos de las Encuestas al Turismo Receptivo del Cabildo de Tenerife se analizan a continuación las características más destacadas de los turistas que se alojaron en Arona durante 2006. El análisis se efectúa tanto para el ámbito municipal como para las tres subzonas turísticas en las que se ha dividido el mismo. Estas subzonas son las siguientes (*ver plano incluido en fichero de datos*):

Estas tres subzonas son las siguientes:

- Arona I/Los Cristianos
- Arona II/Las Américas
- Arona III/Resto (zona de Costa del Silencio/Tenbel; Chayofa y expansión; Las Galletas, El Fraile y El Palm-Mar; otras zonas interior)

4.1> Nacionalidades

Ya se ha detallado ampliamente la distribución y peso que tienen los diferentes emisores turísticos en el municipio de Arona. Los datos de la encuesta a turistas nos permite aproximarnos a las nacionalidades predominantes en unas y otras subzonas del municipio.

- > Arona/Los Cristianos (ARONA I): es la zona más británica del municipio con un peso de esta nacionalidad en la misma de un 74%. Esta zona guarda gran similitud de mercados con la zona de ADEJE II (San Eugenio Alto, Torviscas Alto y Miraverde).
- > Arona/Las Américas (ARONA II): El 43,2% de sus turistas son británicos. Un 12% son españoles y un 9% alemanes, en ambos casos por debajo del peso de estos mercados en el municipio.

Destaca en esta zona la presencia de turismo holandés, italiano y nórdico.

- > Arona Resto (ARONA III): Zona de alta presencia francesa (16,6%) y española (10,6%), destacando también el peso de turismo belga (9,7%) y holandés (7,4%). Aunque un 39% son británicos este porcentaje se mantiene muy por debajo de la presencia británica en el conjunto del municipio. Por último un 7,4% son alemanes, nacionalidad también con peso inferior al que posee este emisor en el total de Arona.

4.2> Edad

Turistas con una media de edad de 45 años, más elevada que la del promedio de edad del turista que visita Tenerife (43,93 años). Respecto al año anterior, la media de edad se mantiene sin apenas variaciones. Se trata de un turista de edad superior al que se aloja en el municipio de Adeje (43,74 años).

El 31,7% de los visitantes alojados en este municipio tiene entre 46 y 60 años. Un 27,42% entre 31-45 años, un 19,59% son menores de 30 años, y un 14,62%, mayores de 60 años.

La subzona de Los Cristianos aloja a los turistas de mayor edad (media de 48,37 años) del municipio y de las distintas subzonas de la Isla. Sin embargo en Las Américas se aloja el turismo más joven del municipio (43,3 años). En el Resto del municipio encontramos a un turismo de 44,5 años de media.

4.3> Acompañantes

El 51,7% del turismo alojado en Arona viaja en pareja siendo este porcentaje inferior al 55% que encontramos a nivel insular. La presencia de turismo familiar en el municipio es superior a la existente a nivel insular tal y como refleja el dato de un 27,4% que ha viajado en familia, un peso superior al existente en el total de los visitantes de la Isla (25,6%).

La presencia de grupos con niños el municipio es ligeramente superior (14,7%) al promedio insular (14%). La presencia de niños es más acusada en Las Américas (15,4%) que en Los Cristianos (14,2%).

Se produce en Arona un descenso en familias con niños respecto al año anterior.

4.4> Niveles de renta media familiar

El nivel medio de renta familiar de los visitantes alojados en Arona es de 45.169,85€, registrando un ligero incremento del 0,74% respecto al año anterior. Este nivel de renta es un 3,94% superior al promedio de renta del turista que viene a Tenerife (43.454,41€).

De las diferentes subzonas del Municipio, es la de Los Cristianos la que aloja al turismo de mayor nivel de renta (47.367,5€), un 9% superior a la del promedio de visitantes. La zona de Las Américas, con una renta media de sus visitantes de 44.219,42€ también supera, aunque menos, al promedio de visitantes. Sin embargo, en el área del resto Arona el nivel de renta del turista (43.053,42€) es un 1% inferior a la de la media insular.

4.5> Gasto turístico

Los visitantes de Arona **pagan en su lugar de origen** un total de 591,78€ por persona, un 3,16% menos que el promedio de los visitantes de Tenerife. La cantidad media diaria gastada en origen es de 58,75€ persona y día inferior al gasto día a nivel insular (64,78€ día). El mayor gasto lo efectúa el turismo alojado en Las Américas, que gasta de media en origen 71,19€/día, frente a los 44,7€ que gasta el turista de Los Cristianos o, los 34,47€/día de media del visitante alojado en otras zonas del municipio.

Aunque el gasto del visitante de Arona en origen se ha incrementado en 2006 un 0,78%, el gasto diario en origen se reduce un -2,02% consecuencia del aumento en la duración de sus estancias en 0,13 días.

El **gasto en destino** asciende a 433,96€ por persona un 9,8% superior al promedio de gasto en destino a nivel insular. El turista de Arona gasta 43,21€ diarios por persona durante su estancia, un 3,1% más elevado que el del visitante promedio (41,92 €). El gasto del visitante de Arona en destino se incrementa un 7,38% en 2006 y un 6,02% su gasto diario.

La subzona de Las Américas es la de mayor nivel de gasto medio en destino de sus visitantes (45,08€ diarios). La zona de Los Cristianos (41,63€/día) y el resto del Arona (37€ día) se sitúan por debajo de la media municipal e insular.

No se constata una concordancia entre el nivel de renta y el de gasto en Arona, al menos en la zona de los Cristianos, donde se aloja turismo con renta más elevada pero inferior nivel de gasto, tanto en origen como en destino.

En lo que respecta a distribución del gasto efectuado en destino, el 29,8% del mismo se desembolsa en restaurantes, un 16,8% en compras generales y un 14,3% en compras de alimentación. El gasto en ocio nocturno (gasto discotecas) representa el 11,1% del gasto en destino. Los gastos extras en el alojamiento suponen el 6,26%. A las excursiones se destina el 5,3% del gasto, mientras que un 3,2% corresponde al alquiler de coches y un 2,8% a transporte público. Un 2,3% se gastó en ocio/diversión y un 1,55% a actividades deportivas.

El visitante de Arona destina a alimentación (restauración y compras) y a ocio nocturno mayor partida de gasto que en el promedio insular. Sin embargo gasta menos que los turistas de otras zonas en excursiones, transportes públicos y extras del alojamiento.

Las partidas de gasto en destino difieren de una y otra subzona. Así, en Los Cristianos destaca el gasto efectuado en restauración, que asciende hasta un 33,8%, las compras alimenticias, un 16%, quedando el gasto en compras generales, un 14%, por debajo del peso en el total municipal. El gasto en time sharing en el municipio supone el 1% del gasto, siendo para la zona de Los Cristianos del 2,3%.

En Las Américas si bien los restaurantes absorben el 29% del gasto en destino y las compras alimenticias un 13%, ambas partidas son inferiores a las gastadas en el conjunto del municipio, destacando sin embargo el gasto en compras generales, que absorben un 18,5% y el gasto en ocio nocturno, alcanzando el 12,7%. También destaca en esta zona el gasto en ocio nocturno y en excursiones organizadas.

En el resto de Arona destaca el gasto en compras de alimentación, que supone un 19%, el gasto directo en alojamiento, un 10% y, en alquiler de coches, un 11%. Las cantidades gastadas en restaurantes, un 22%, y en compras generales, un 13%, se mantienen por debajo de la media municipal.

4.6> Fidelidad

El nivel de fidelidad de sus visitantes, tal y como queda patente por un porcentaje de repeticiones del 66,58%, supera al promedio insular (57,57%) y se incrementa respecto al año anterior en un 0,77%, mientras que en el promedio insular se reduce un 0,72%.

La zona de Los Cristianos (ARONAI) registra el mayor índice de repetición del municipio, con un 74% de turistas repetidores. En las Américas (ARONAII), el índice de repetición es del 60%, siendo inferior al del promedio del municipio (64,6%). También se mantiene por debajo del promedio el índice de repetición de la subzona ARONA III.

4.7> Tipo de alojamiento

El 35% de los turistas del Municipio utilizaron hoteles para alojarse durante la estancia y un 8,2% apartahoteles, porcentajes inferiores a los del conjunto insular. Sin embargo el alojamiento en apartamentos, un 26,9% supera al promedio de esta modalidad en la Isla, así como el alojamiento en viviendas particulares, que en Arona supone el 19,8% del total (frente a un 14,9% en el total Tenerife). El uso del time sharing, un 9,9% en el municipio, se encuentra por debajo del promedio de la Isla (11,4%).

Por subzonas, el alojamiento en time sharing destaca en la zona de Arona Resto, donde asciende al 49,89% del total. También es más frecuente en la zona de Los Cristianos (19,8%). En la zona de las Américas el alojamiento predominante es el hotelero (45,6%) y el de apartamentos (27,7%).

4.8> Estancia media

La estancia del visitante de Arona fue de 10,04 días de media en 2006, superior a la del conjunto insular (9,44 días). El municipio registra respecto al año 2005 un incremento de su estancia en 0,13 puntos, contrario a lo ocurrido a nivel insular donde se acorta en 0,39 puntos.

Tanto la zona de Los Cristianos (10,83 días) como la del Resto Arona (12,95 días) tienen estancias superiores a la de Las Américas (9,32 días).

4.9> Contratación de viaje a Tenerife

En Arona el 42,2% de sus turistas contrata los servicios de alojamiento y vuelo de forma individualizada, siendo la contratación de "paquetes turísticos" (un 57,8%) la más baja de la Isla y que además registra un descenso del 4,11% en el último año.

Un 43,34% de las contrataciones conjuntas se realizaron en agencias de viajes convencionales en origen y un 14,42% en agencias online, experimentando la vía convencional un retroceso del 13% respecto al año anterior y la vía online, un incremento del 39%.

La contratación individualizada asciende a un 65,5% en la zona de Los Cristianos y a un 72,4% en Arona III, zonas, como ya se ha comentado, de elevada presencia de viviendas privadas y de apartamentos, en muchos casos cedidos. Sin embargo en la zona de Las Américas se suele tender a la contratación de "paquetes turísticos" (73,1%).

Respecto a los servicios contratados en origen, el 18,8% de los turistas de Arona ha contratado "sólo vuelo" superando a la media de visitantes en esta modalidad. Un 43,8% contrata vuelo y alojamiento sin pensión, superando asimismo esta modalidad en Arona al conjunto insular. Un 25,7% contrata alojamiento con media pensión, un 4% alojamiento y desayuno, un 4,1% pensión completa y, un 5,1% *todo incluido*. En estos tres últimos caso, porcentajes inferiores al promedio insular. Datos que se relacionan con la alta propensión en el Municipio al gasto en destino en alimentación (restaurantes y compras de comida).

En Arona se incrementa en 2006 la contratación de "sólo vuelo" casi un 4% y la de vuelo+alojamiento un 5,4%. Se reducen las contrataciones en las restantes modalidades.

Nuevamente es en las zonas de Los Cristianos y Arona Resto en las que la propiedad privada es significativa, donde la contratación de *sólo vuelo* alcanza el 31,7% y el 48,4% respectivamente. En Los Cristianos destaca también la contratación de vuelo y sólo alojamiento (44%) y en Arona Resto, la de todo incluido (10%).

En la zona de las Américas, donde la demanda de paquetes turísticos es mayor, destaca especialmente la contratación de alojamientos sin régimen alimenticio (42,3%) aunque también de media pensión (32,9%).

En lo que a otros servicios se refiere, sólo un 6,9% de los turistas alojados en el municipio de Arona contrata en origen el coche de alquiler, porcentaje muy inferior al promedio insular (12%).

4.10> Antelación de las reservas

Los turistas de Arona ha reservado su vuelo a Tenerife con una antelación media de 84,77 días (2,8 meses) y el alojamiento 90,32 días (3 meses), en ambos casos antelación superior al promedio de turistas de Tenerife.

4.11> Transfer aeropuerto-alojamiento

El 45,35 de los visitantes utiliza para su transfer al alojamiento el bus turístico; un 36,34% se traslada en taxi; un 12,91% en coche (privado o de alquiler) y, por último, un 3,72% en transporte regular. El uso de taxi en el municipio es superior al correspondiente al total insular.

4.12> Internet

El uso que hace de Internet el turismo de Arona es de un 61,3% frente a un 58,8% de media en la Isla, y se ha incrementado en el último año un 22,3%.

Esta vía se utiliza en un 20,5% de los casos para efectuar consultas sobre el destino. Un 32,7% compró servicios online (20,73% en 2005) y un 8,06% empleó esta vía para sus reservas (5,6% en 2005). Arona supera al promedio insular en la compra por Internet en casi 6 puntos porcentuales (26,6% en Tenerife).

El nivel de uso de Internet es más frecuente en la zona "Resto Arona" (69,1%) y en Los Cristianos (68,3%), zonas en las que además

destaca la vía online para la compra del viaje (Los Cristianos un 41,2% realiza la compra online y Arona Resto un 38,7%).

En el otro extremos se sitúa la zona de Las Américas, en la que un 56,8% utiliza Internet, por debajo de la media del Municipio y de Tenerife, aunque cuando se utiliza suele ser para efectuar las compras.

4.13> Actividades realizadas durante la estancia

El turista del municipio de Arona es, de manera general, menos activo durante su estancia que el promedio de visitantes de la isla. Un 46,3%¹ de ellos realiza algún tipo de actividad turística frente al 54,13% de media insular. Sólo los turistas de la zona de Arona Resto tienen un nivel de actividad en torno al promedio (54,4%), consecuencia de la baja cuota de británicos en esta zona y de la alta presencia de otras nacionalidades mucho más activas (españoles, franceses, etc).

La actividad más frecuente en el Municipio suele ser la visita a parques temáticos (22,1%), siendo también destacada la observación de ballenas (13,3%) y la práctica de senderismo (10%). Los turistas de

Un 4,96% utiliza tratamientos de salud. Un 4,25% acude a "centros, actos o eventos culturales". Un 2,2 practicó navegación. Arona superan al promedio en la práctica de golf (2,9%).

De todas las actividades practicadas por el turista de Arona, tan sólo superan a la media la práctica de golf.

¹ (*Nota metodológica: la extrapolación a número de turistas "usuarios" no puede efectuarse de forma lineal al total de turistas. La población de referencia son las unidades de viaje)

4.14> Visitas turísticas en la isla

Tampoco los turistas de Arona superan a la media insular en visitas a lugares de interés turístico. El 43,8% manifiesta haber realizado alguna excursión frente a un 57% de promedio insular. Un 23,1% de estas visitas se realizan en coche de alquiler y un 18,6% en excursión organizada.

Las visitas más frecuentes son al Teide (27,6%), al Puerto de la Cruz (21,6%), a Santa Cruz (20,3%) y a los Gigantes (17,5%).

4.15> Motivación del viaje

Es la temperatura, el disfrutar del sol y la playa, y la diversión, los elementos motivacionales del turista de Arona. En la zona de Las Américas es más acentuada la motivación de tomar el sol, disfrutar de la playa y de la diversión, que en el resto de las zonas del municipio de Arona. Factores que explican la baja disposición de estos visitantes a la actividad y movilidad dentro de la Isla.

Sin lugar a dudas la principal motivación del turismo de Arona para viajar a Tenerife es disfrutar del sol y la playa (88,8%) y pasar unos días de vacaciones en familia (41,61%), destacando en ambos motivos por encima del promedio insular. Además de los factores climáticos y la playa y el mar, actúa como atractivo importante para el turismo de Arona la tranquilidad (26,7%) y la diversión (18,9%).

El paisaje natural (17,4%) aunque importante, se sitúa en la escala motivacional en un lugar menos importante que el que ocupa en otros municipios.

El precio económico 11,05% o disponer de alojamiento gratis (9,3%) también son elementos a tener en cuenta en la motivación de estos visitantes.

4.16> Índice de satisfacción general con el viaje a Tenerife

El índice medio de satisfacción del turista de Arona se sitúa en 7,53 puntos, por encima del índice promedio 7,49 de la Isla. Se produce un descenso de la satisfacción en el municipio de -0,17 puntos respecto al año 2005, menor al experimentado en el conjunto insular (-0,19 puntos de descenso).

Por subzonas, el mayor nivel de satisfacción se registra en Los Cristianos, con un índice de 7,66. Por debajo de la media municipal se sitúan Las Américas, con un índice de 7,49 y, Arona Resto, con un índice de 7,30.

4.17> Los aspectos más satisfactorios

El clima, la seguridad personal, el transporte público, el trato en el alojamiento, su calidad y las piscinas,

Los factores que más satisfacen a los turistas de Arona son los climáticos (temperatura, sol, clima). A los que se añaden la seguridad personal, el trato y calidad alojativa, el transporte, la hospitalidad local y la oferta de restauración.

De otra parte, el turista de Arona se muestra más contento que el visitante promedio de la Isla en aspectos tales como el mar y playas,

la restauración, el ocio nocturno, el estado de carreteras o, la información turística.

4.18> Los aspectos menos satisfactorios

En lo que respecta a factores que generan descontento, los aspectos de menor satisfacción para el turismo de Arona tienen que ver con las la oferta infantil, con la oferta cultural, los precios del comercio, la identidad local o la falta de calidad ambiental de la zona.

4.19> Factores incidentes en la satisfacción

Los datos testados en 2006 se han ampliado respecto a los existentes en 2005, agrupándose además, los aspectos en siete categorías de factores lo que permite la extracción de un índice de satisfacción para cada uno de los mismos que son los siguientes: factores alojativos, ambientales (factores naturales y de calidad ambiental), de oferta de restauración, oferta de ocio, infraestructuras, oferta comercial y, factores genéricos (precios, hospitalidad, identidad).

Factores alojativos: En Arona los aspectos alojativos obtienen un índice de satisfacción de 7,78. Índice superior a la media insular (7,76). Destaca el trato recibido, las piscinas y la calidad alojativa. Precisa mejorar la calidad de la comida que ofrecen los alojamientos y la percepción precio/calidad.

Factores ambientales: Arona obtiene un índice de 7,61. Índice superior a la media insular (7,56). Destaca la satisfacción con el clima, sol y playas. Precisa mejorarse la calidad ambiental de las zonas

turísticas, la percepción de tranquilidad, la limpieza pública y el estado del paisaje urbano.

Oferta de restauración: Arona obtiene un índice de 7,46. Índice superior a la media insular (7,42). Lo más satisfactorio es el trato y la calidad aunque se precisa mejora en la relación precio/calidad.

Oferta de ocio: Arona obtiene un índice de 7,16. Índice superior a la media insular (7,10). Lo que más satisface a los visitantes es la oferta de ocio nocturno y las actividades en la naturaleza. Se precisa mejorar la oferta cultural, las actividades deportivas o la oferta de ocio infantil.

Oferta comercial: Arona obtiene un índice de 7,23. Índice inferior a la media insular (7,19). El turista se muestra más satisfecho con el comercio de la alimentación que con el resto del comercio. Su satisfacción es menor con el nivel de precios.

Infraestructuras: Arona obtiene un índice de 7,65. Índice superior a la media insular (7,47). Muy bueno el nivel de satisfacción con la percepción de seguridad personal, con los servicios de transporte público y de alquiler de coches. También su satisfacción supera al promedio en la señalización turística y el estado de las carreteras aunque son los aspectos de las infraestructuras menos satisfactorios.

Factores genéricos: Arona obtiene un índice de 7,31. Índice inferior a la media insular (7,39). El mejor nivel de satisfacción es respecto a la hospitalidad local aunque se encuentra por debajo de la media insular. Se necesita mejorar la percepción de identidad local y la relación calidad/precios.

4.20> Las principales quejas de los visitantes de Arona

El 57% de los turistas que visita Tenerife en 2006 emite algún tipo de queja referida a la Isla. El Municipio que recibe un mayor volumen de quejas es Arona, donde se ha quejado un 57,3% de los visitantes. Le sigue Adeje (56,9%), el Puerto de la Cruz (55%) y en último lugar, el área metropolitana (54,4%).

Venta callejera (20,9%)

Es el primer motivo de queja de los visitantes de Arona, provocada fundamentalmente por la venta de "promociones de time sharing" y promociones inmobiliarias y vacaciones, por el continuo reparto de publicidad de restaurantes, comercios, ticket, etc. y por la venta de "rasca-rasca" en calles del municipio.

Quejas que afectan especialmente a la zona de Los Cristianos.

Medioambiente urbano (19,7%)

Los aspectos relacionados con el medioambiente urbano constituyen el segundo gran tema de queja en Arona. En este grupo destacan las quejas referidas a la suciedad y malos olores en calles y las que versan sobre molestias por ruidos.

La suciedad afecta en particular al turismo alojados en las zonas de Arona Resto y en Los Cristianos. Sin embargo los ruidos son mencionados con mayor frecuencia en la zona de Arona/Las Américas.

Aunque pertenecen a otra categoría, mencionar las quejas emitidas por los turistas de Arona a causa de los déficit en infraestructuras urbanas (4,22%), en concreto, referidas al estado de las aceras, pasos de peatones peligrosos, ausencia de WC públicos, deficiente recogida de basuras y ausencia de carriles bici.

Alojamiento (14,53%)

El alojamiento es asimismo motivo de queja de los visitantes de Arona, aunque el porcentaje de quejas que recibe esta categoría se sitúa por debajo de la media insular. En el municipio de Arona estas quejas están provocadas por ruidos o suciedad en algunos alojamientos, piscinas, la climatización de las habitaciones y la falta de oferta de actividades en los mismos.

Es más frecuente entre los turistas de la zona de Las Américas.

Aeropuertos (8,42%)

Quejas referidas a las colas y largas esperas para facturación, aunque en Arona el porcentaje de quejas que recibe esta categoría se sitúa por debajo de la media insular.

Restaurantes/pubs (7,4%)

Tercer motivo de queja destacable en Arona. Motivada por los precios de la oferta, la percepción de deficiente calidad y variedad en la oferta. Asimismo hay que llamar la atención sobre las quejas acerca del trato recibido y la higiene de los locales.

Esta queja es más frecuente entre los turistas de la zona de Las Américas.

Comercio (3,87%)

Queja motivada por los precios de los comercios, por la falta de atractivo de la oferta y la imagen que producen los locales cerrados.

Esta queja es más frecuente entre los turistas de la zona de Las Américas y en la de Arona 3.

Taxis (4,05%)

En particular esta queja viene motivada por la falta de control sobre tarifas, por la conducción temeraria y el deficiente trato a los clientes.

Esta queja aparece con mayor frecuencia entre los turistas de la zona de Los Cristianos.

Por último destacar las quejas genéricas sobre Tenerife (8,27%), en particular, motivadas por los precios, el trato recibido o la percepción de excesiva turistización en la Isla.

4.21 > Ámbitos de posibles mejoras en Arona

- > Lucha contra la venta callejera y control de repartidores de publicidad en calles.
- > Mejora de los servicios de saneamiento público.
- > Mejora de servicios de recogidas de basuras y limpieza viaria.
- > Normativa contra emisión de ruidos.
- > Mejora del estado viario: aceras, pasos de peatones, etc.
- > Creación de carriles bici.
- > Dotaciones de baños públicos.
- > Mejora de la calidad y variedad de la oferta de restauración.
- > Incentivar la oferta de gastronomía local.
- > Servicio de atención al público en el sector de la restauración.
- > Favorecer la implantación de una oferta comercial variada y atractiva. Reconversión de locales comerciales cerrados.
- > Mayor regulación y control de las tarifas de servicios de taxis.
- > Facilitar servicios de facturación anticipada.
- > Zonas verdes y jardines.
- > Potenciar una estética urbanística, ornamentos, etc., que incorporen señas locales y permita reducir la percepción "turistizada" del destino.
- > Equipamientos de ocio infantil. Potenciar la oferta destinada a familias.

