



# ESTUDIO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL MERCADO DE CRUCEROS EN LAS ISLAS CANARIAS TEMPORADA 2008-2009

# Objetivos del Estudio

- Conocer la actividad actual y evaluar la percepción de las Islas como destino de cruceros.
- Puertos dependientes de las Autoridades Portuarias de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife.
- Mejorar el conocimiento de la repercusión que para las ciudades portuarias y las islas de escala tiene la presencia regular de buques de cruceros
- Esta cata da continuidad a los estudios anteriores realizados en las temporadas 2001-2002, 2003-2004, y 2004-2005

# Fuentes de Información

Información estadística de ambas Autoridades Portuarias Sobre el tráfico de cruceros en sus puertos, generada a partir de sus sistemas de gestión interna (facturación)

Entrevistas en profundidad a agentes involucrados

Encuesta con entrevista personal a los cruceristas en cada uno de los puertos de escala objeto de estudio

# Estadísticas de las Autoridades Portuarias

La unidad de análisis es la **escala** del buque en cada puerto de cruceros del área, desde el año 1997 a 2008, con los siguientes campos de información por cada caso:

- Puerto de escala.
- Nombre del buque.
- Fecha de la escala.
- Número de pasajeros.

# Entrevistas a Operadores

- Organismos de promoción turística.
- Hotel staff a bordo de los cruceros.
- Tripulación de los buques de cruceros.
- Empresas consignatarias de los buques.
- Agencias de viajes locales y organizadores de excursiones y eventos.
- Operadores de transporte (taxi, autobús discrecional,...).
- Centros de interés turístico visitados regularmente por los cruceristas.
- Áreas comerciales visitadas regularmente por los cruceristas

Isla	Nº de entrevistas
Lanzarote	10
Fuerteventura	6
Gran Canaria	18
Tenerife	17
La Gomera	5
La Palma	10
<b>Total</b>	<b>66</b>

# Encuesta a Cruceristas

El cuestionario mantiene la estructura básica de las catas anteriores, con cinco bloques.

- Caracterización general de la visita.
- Motivación y satisfacción con la elección del viaje-destino.
- Valoración de la experiencia del crucero.
- Caracterización y valoración de la escala en el puerto.
- Intención de repetir o recomendar

# Encuesta a Cruceristas

- Se entrevista preferentemente a los cruceristas en la isla en la que efectúe el crucero la última escala antes de finalizar el viaje o, en su defecto, en las últimas escalas del itinerario.
- No se entrevista al crucerista en un puerto base.
- No se selecciona el mismo buque en más de una escala durante un mismo viaje-itinerario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Santa Cruz de Tenerife	413	20,3	20,3	20,3
	Las Palmas	414	20,4	20,4	40,7
	Arrecife	398	19,6	19,6	60,3
	Santa Cruz de La Palma	396	19,5	19,5	79,8
	Puerto del Rosario	218	10,7	10,7	90,5
	San Sebastián de La Gomera	192	9,5	9,5	100,0
	Total		2.031	100,0	100,0

# El Sector de Cruceros

*Las líneas de cruceros han emergido como uno de los segmentos de mayor éxito y con mayor tasa de crecimiento de la industria turística. Las razones para este rápido crecimiento son muchas: no hay sindicatos; la capacidad de proveerse del mejor personal proveniente de todas partes del mundo; capacidad a nivel mundial de aprovisionamiento de materiales e inputs a precios competitivos; grandes economías de escala; ofrecen literalmente un nuevo destino para cada día del crucero, sin las molestias de hacer y deshacer el equipaje y someterse a los estrictos controles aeroportuarios. El hecho de que ofrecen un producto todo incluido; puede adaptarse al sol del Caribe y a los veranos europeos; a los agentes de viajes les gusta vender cruceros. Los cruceros se adaptan fácilmente a las tendencias hacia el envejecimiento de la población activa; al incremento de los short breaks; la polarización de la industria; spa, bienestar, etc. Sin embargo, las líneas de cruceros aún van por detrás en lo que a ser social y medioambientalmente responsables se refiere. En este sentido, es necesario adoptar acciones correctivas.*

*Auliana Poon  
Tourism Intelligence International*

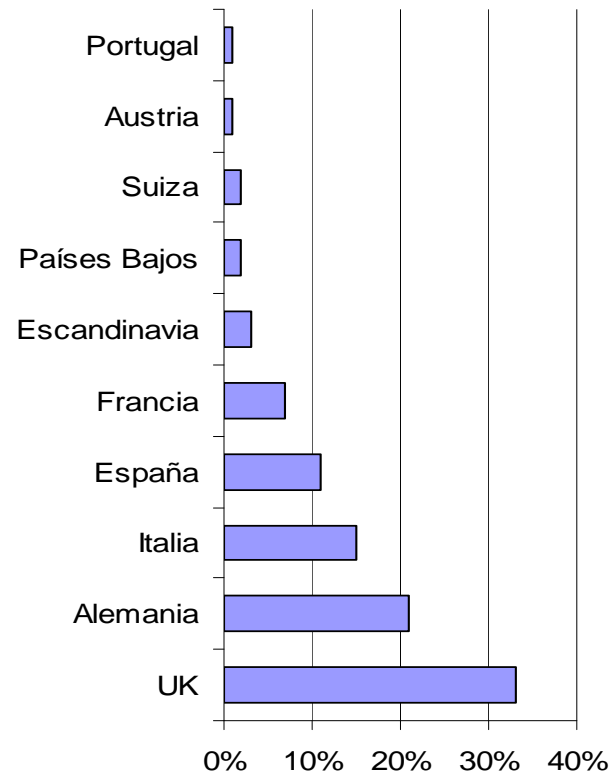
*Enero 2009*

# El Sector de Cruceros

- En el desarrollo de un área de cruceros tienen peso determinante la disponibilidad de buques, pues la capacidad de producción de los astilleros es inferior al potencial de crecimiento de la demanda actual.
- Parece ser el sector turístico que mejor está resistiendo la crisis económica. La demanda está sostenida, y quizá el impacto de la crisis solo se esté notando en ajustes de los precios y retrasos en la contratación.
- Las perspectivas de crecimiento de la capacidad en la primavera de 2009 eran evidentes: 39 órdenes de construcción de nuevos buques, que suponen 85.480 plazas. 21 para operadores americanos y 18 para los europeos.

# El Sector de Cruceros

**Origen de los Cruceristas Europeos 2008**



# Tráfico de Cruceros

Escalas	Provincia de Santa Cruz de Tenerife			
	SS La Gomera	SC La Palma	SC Tenerife	Total
1997		22	94	116
1998		25	148	173
1999		69	211	280
2000		47	168	215
2001		66	199	265
2002		102	209	311
2003		111	232	343
2004		104	228	332
2005	28	113	236	377
2006	27	97	207	331
2007	40	123	217	380
2008	22	90	219	331

Escalas	Provincia de Las Palmas			Total
	Arrecife	Pto Rosario	Las Palmas	
1997	60	6	49	115
1998	101	9	104	214
1999	134	22	123	279
2000	103	5	107	215
2001	127	9	111	247
2002	161	24	131	316
2003	179	37	143	359
2004	185	39	150	374
2005	172	38	144	354
2006	145	39	124	308
2007	167	39	147	353
2008	172	34	147	353

# Tráfico de Cruceros

Buques	Provincia de Santa Cruz de Tenerife			Total
	SS La Gomera	SC La Palma	SC Tenerife	
1997		11	37	48
1998		16	49	65
1999		17	59	76
2000		19	54	73
2001		22	56	78
2002		29	59	88
2003		27	61	88
2004		25	60	85
2005	14	25	64	103
2006	14	25	66	105
2007	20	39	76	135
2008	14	29	69	112

Buques	Provincia de Las Palmas			Total
	Arrecife	Pto Rosario	Las Palmas	
1997	28	5	25	58
1998	35	3	32	70
1999	36	5	36	77
2000	34	4	37	75
2001	36	5	37	78
2002	37	6	39	82
2003	39	6	42	87
2004	44	10	45	99
2005	43	6	40	89
2006	47	5	40	92
2007	59	11	47	117
2008	59	8	54	121

# Tráfico de Cruceros

Cruceristas	Provincia de Santa Cruz de Tenerife			
	SS La Gomera	SC La Palma	SC Tenerife	Total
1997	5.545	13.687	73.286	92.518
1998	8.532	12.423	105.304	126.259
1999	5.956	31.150	126.536	163.642
2000	9.041	34.108	125.624	168.773
2001	6.882	50.146	159.535	216.563
2002	15.031	86.857	197.938	299.826
2003	21.064	98.583	281.616	401.263
2004	12.664	111.434	331.660	455.758
2005	7.809	123.334	370.915	502.058
2006	9.304	120.241	313.861	443.406
2007	14.010	140.946	361.323	516.279
2008	10.919	143.764	402.018	556.701

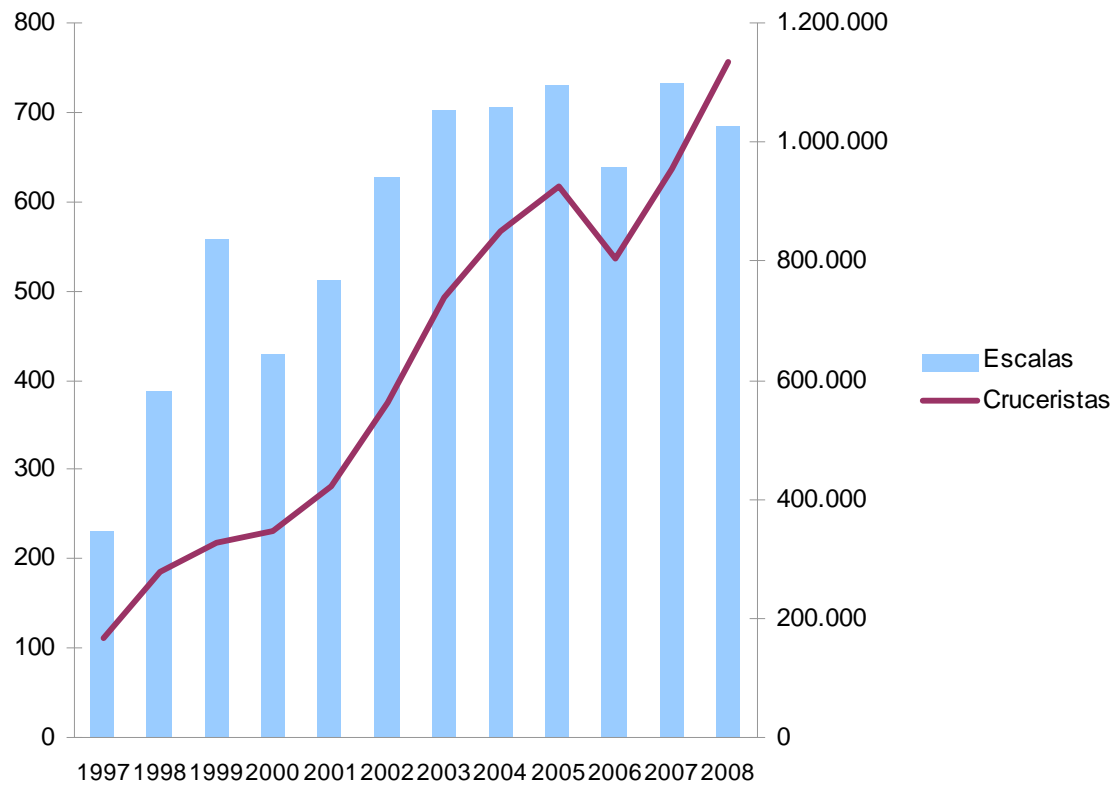
Cruceristas	Provincia de Las Palmas			Total
	Lanzarote	Fuerteventura	Gran Canaria	
1997	47.762	2.183	25.698	75.643
1998	85.880	6.018	60.508	152.406
1999	90.248	6.174	65.611	162.033
2000	91.344	1.915	83.014	176.273
2001	114.293	2.016	89.441	205.750
2002	142.124	19.576	101.287	262.987
2003	168.980	36.485	133.185	338.650
2004	212.690	34.697	146.008	393.395
2005	216.348	43.952	162.805	423.105
2006	165.069	47.817	149.639	362.525
2007	213.134	50.038	176.321	439.493
2008	260.692	70.758	244.962	576.412

# Tráfico de Cruceros

Pax/escala	Provincia de Santa Cruz de Tenerife			Total
	SS La Gomera	SC La Palma	SC Tenerife	
1997		622	778	748
1998		497	712	681
1999		451	600	563
2000		726	748	743
2001		760	802	792
2002		803	862	842
2003		888	998	962
2004		1.071	1.438	1.323
2005	279	1.091	1.577	1.335
2006	345	1.160	1.516	1.316
2007	350	1.209	1.653	1.372
2008	496	1.597	1.836	1.682

Pax/escala	Provincia de Las Palmas			Total
	Arrecife	Pto Rosario	Las Palmas	
1997	524	364	524	516
1998	685	669	641	663
1999	534	286	560	526
2000	639	383	755	691
2001	762	224	792	756
2002	862	740	827	839
2003	947	983	861	916
2004	1.147	890	976	1.052
2005	1.197	1.186	1.035	1.130
2006	1.024	1.226	1.010	1.044
2007	1.233	1.256	1.128	1.192
2008	1.487	1.865	1.599	1.570

# Tráfico de Cruceros

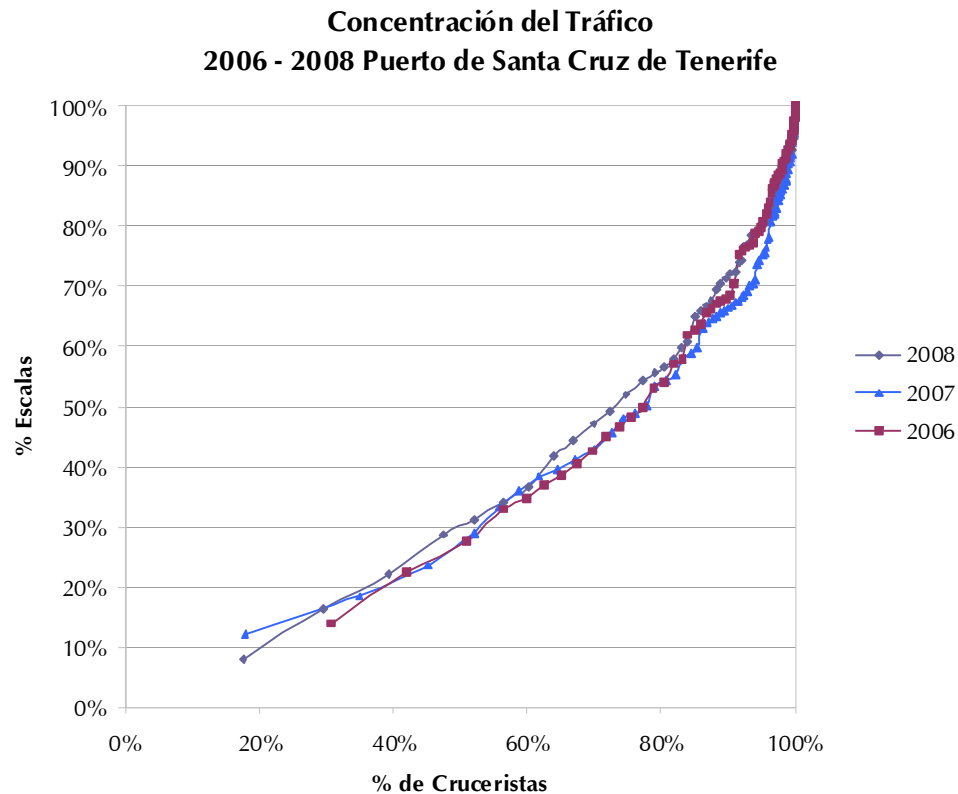


# Tráfico de Cruceros

NACIONALIDAD DEL CRUCERISTA	2007			2008		
	SC Tenerife	Las Palmas	Arrecife	SC Tenerife	Las Palmas	Arrecife
Británicos	104.390	85.723	83.536	115.981	101.709	77.998
Alemanes	81.207	54.989	67.170	110.140	107.685	81.115
Italianos	35.386	263	16.845	40.693	1.598	32.484
Franceses	13.617	1.421	6.926	16.795	1.939	14.235
Escandinavos	4.696	5.196	3.306	3.112	2.800	2.466
EE.UU.	12.635	5.178	10.234	11.885	6.459	12.023
Espanoles	5.190	268	2.928	5.953	647	8.946
Otros	25.477	9.714	16.327	35.940	10.831	25.596
<b>TOTAL</b>	<b>282.598</b>	<b>162.752</b>	<b>207.272</b>	<b>340.499</b>	<b>233.668</b>	<b>254.863</b>

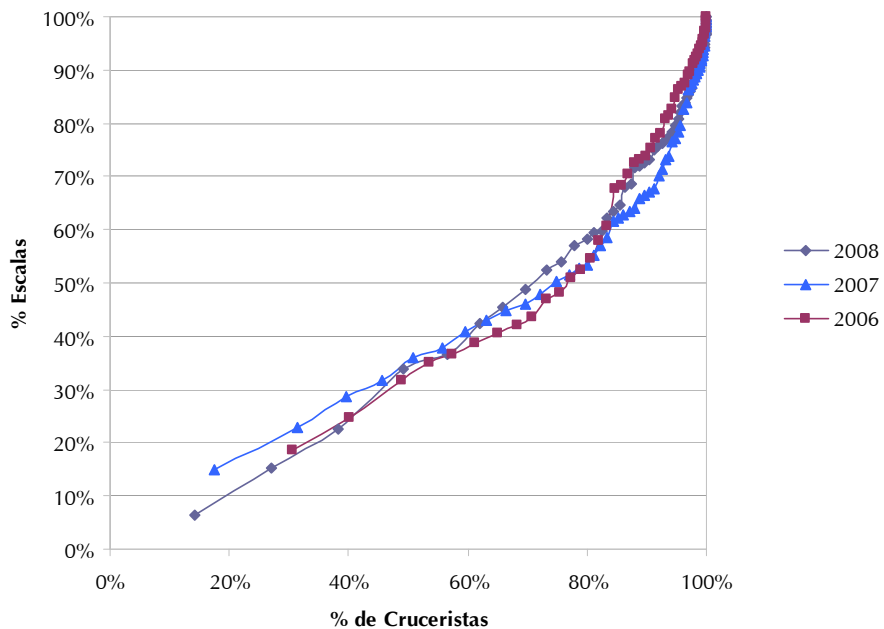
NACIONALIDAD DEL CRUCERISTA	2007			2008		
	SC Tenerife	Las Palmas	Arrecife	SC Tenerife	Las Palmas	Arrecife
Británicos	36,94%	52,67%	40,30%	34,06%	43,53%	30,60%
Alemanes	28,74%	33,79%	32,41%	32,35%	46,08%	31,83%
Italianos	12,52%	0,16%	8,13%	11,95%	0,68%	12,75%
Franceses	4,82%	0,87%	3,34%	4,93%	0,83%	5,59%
Escandinavos	1,66%	3,19%	1,60%	0,91%	1,20%	0,97%
EE.UU.	4,47%	3,18%	4,94%	3,49%	2,76%	4,72%
Espanoles	1,84%	0,16%	1,41%	1,75%	0,28%	3,51%
Otros	9,02%	5,97%	7,88%	10,56%	4,64%	10,04%

# Tráfico de Cruceros

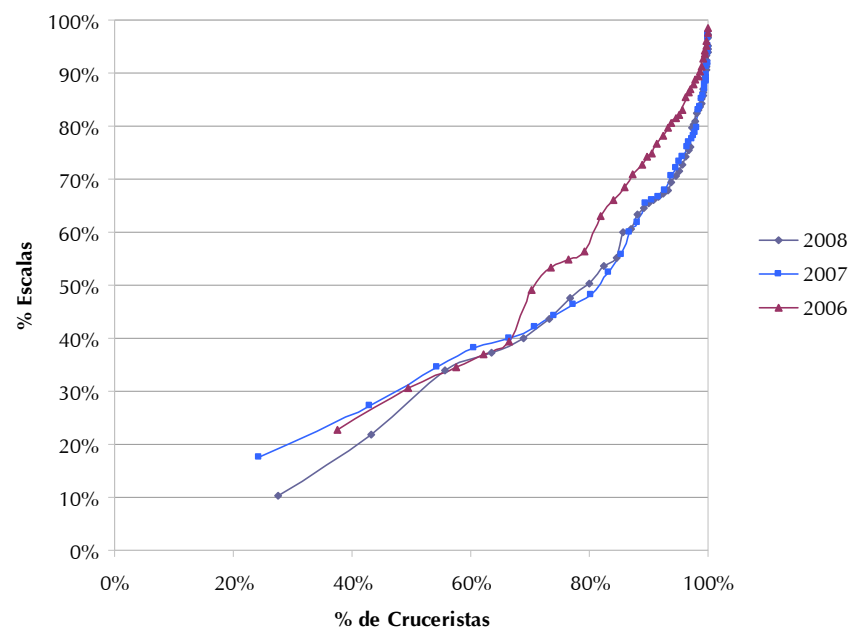


# Tráfico de Cruceros

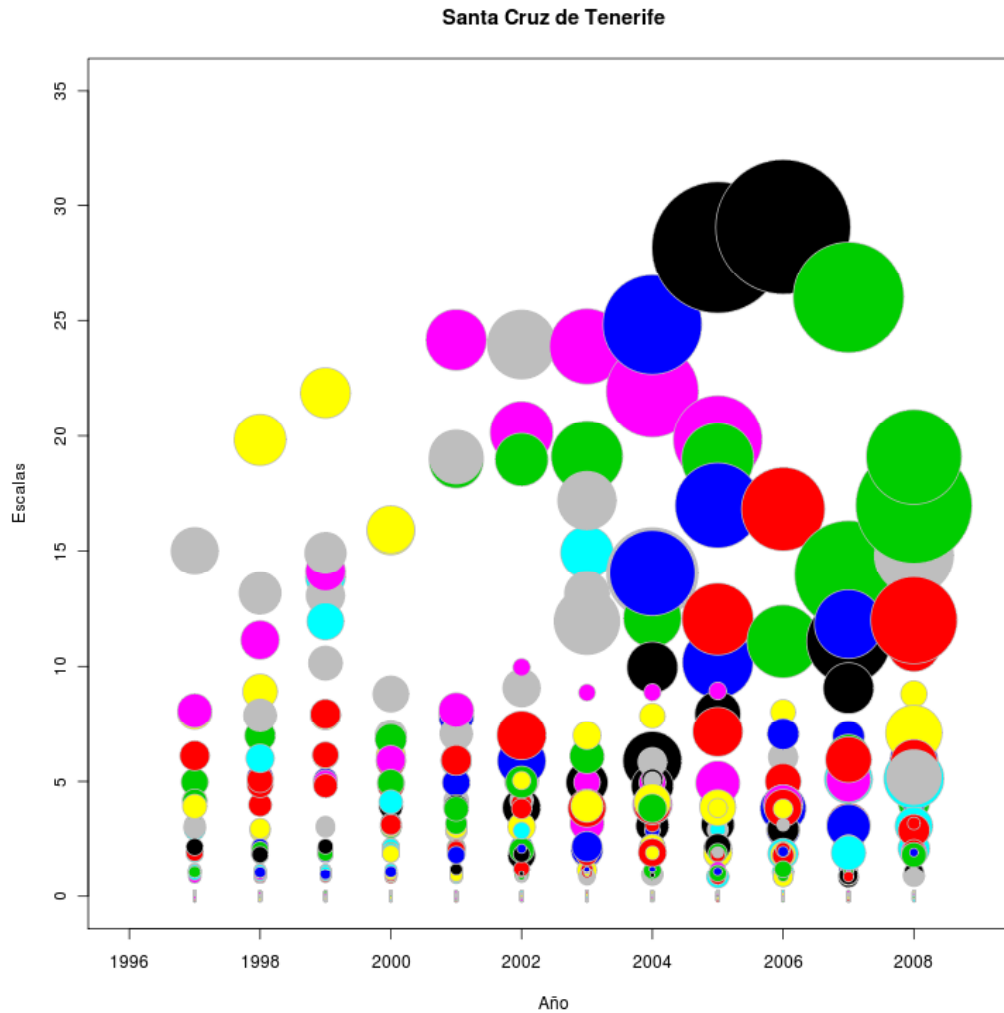
**Concentración del Tráfico  
2006-2008 Puerto de Arrecife**



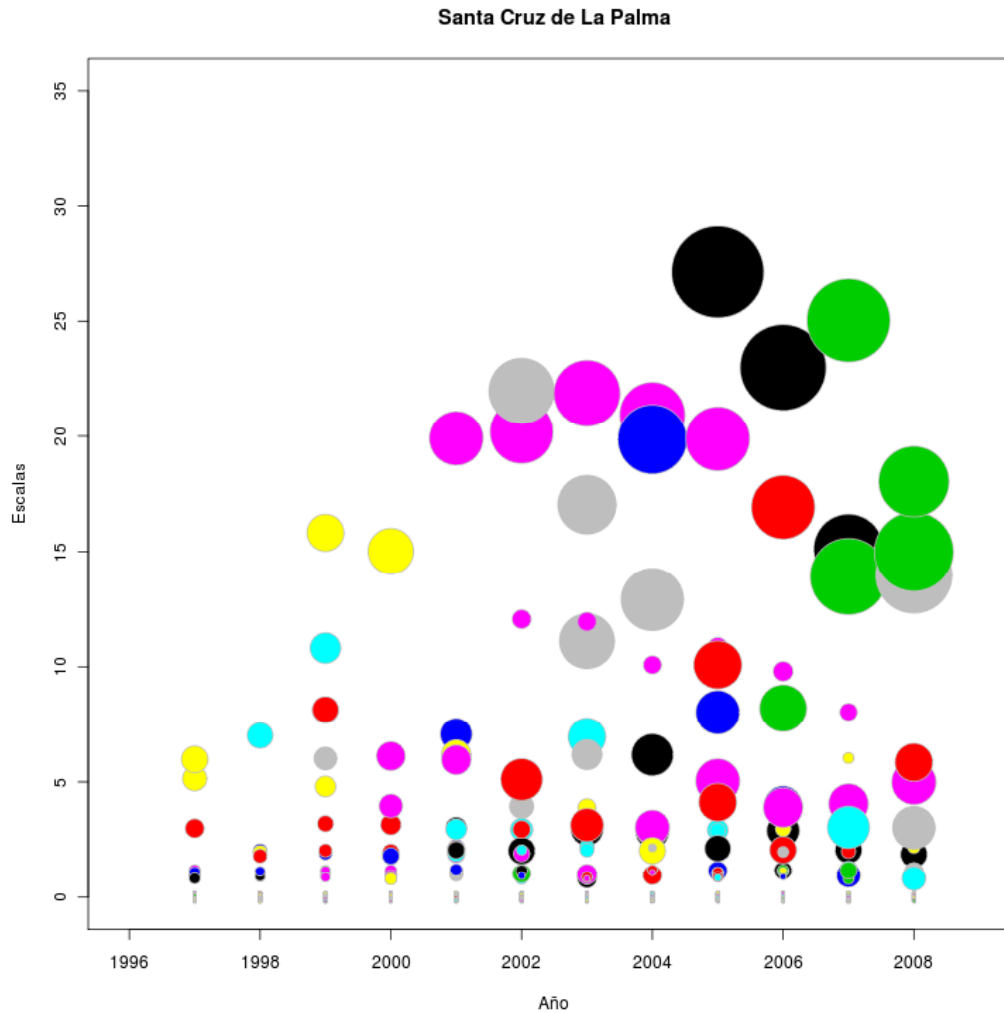
**Concentración del Tráfico  
2006 - 2008 Puerto de Las Palmas**



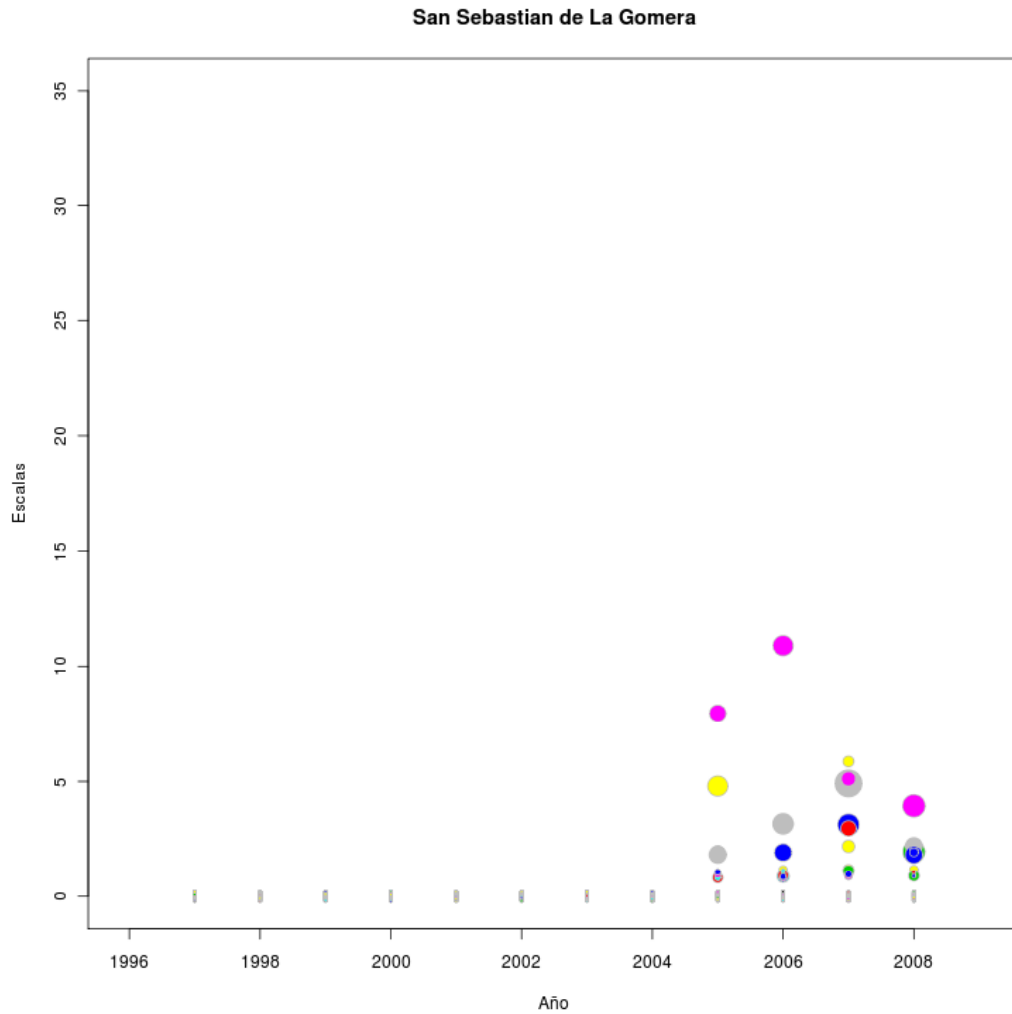
# Tráfico de Cruceros



# Tráfico de Cruceros



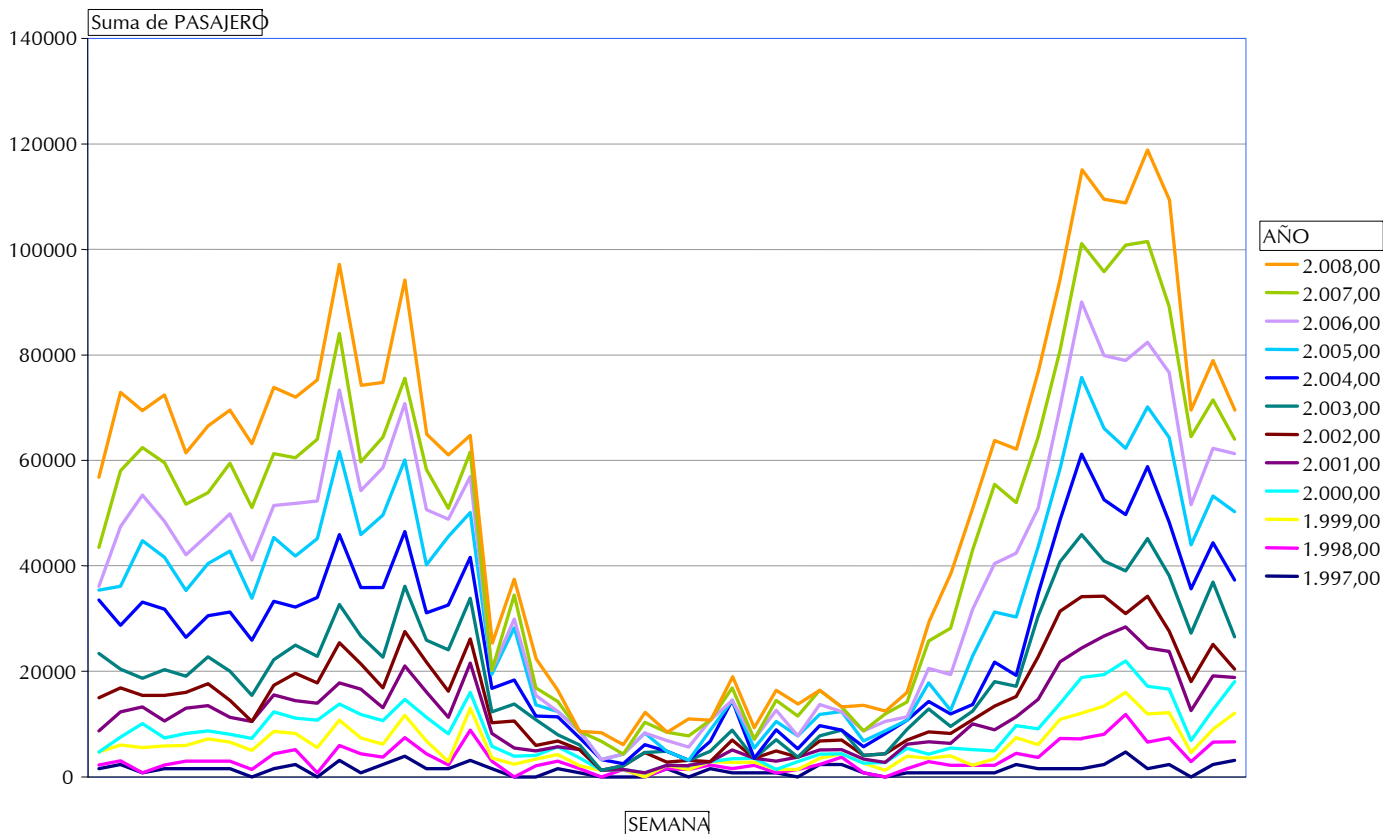
# Tráfico de Cruceros



# Tráfico de Cruceros

PUERTO\_SANTA CRUZ DE TENERIFE

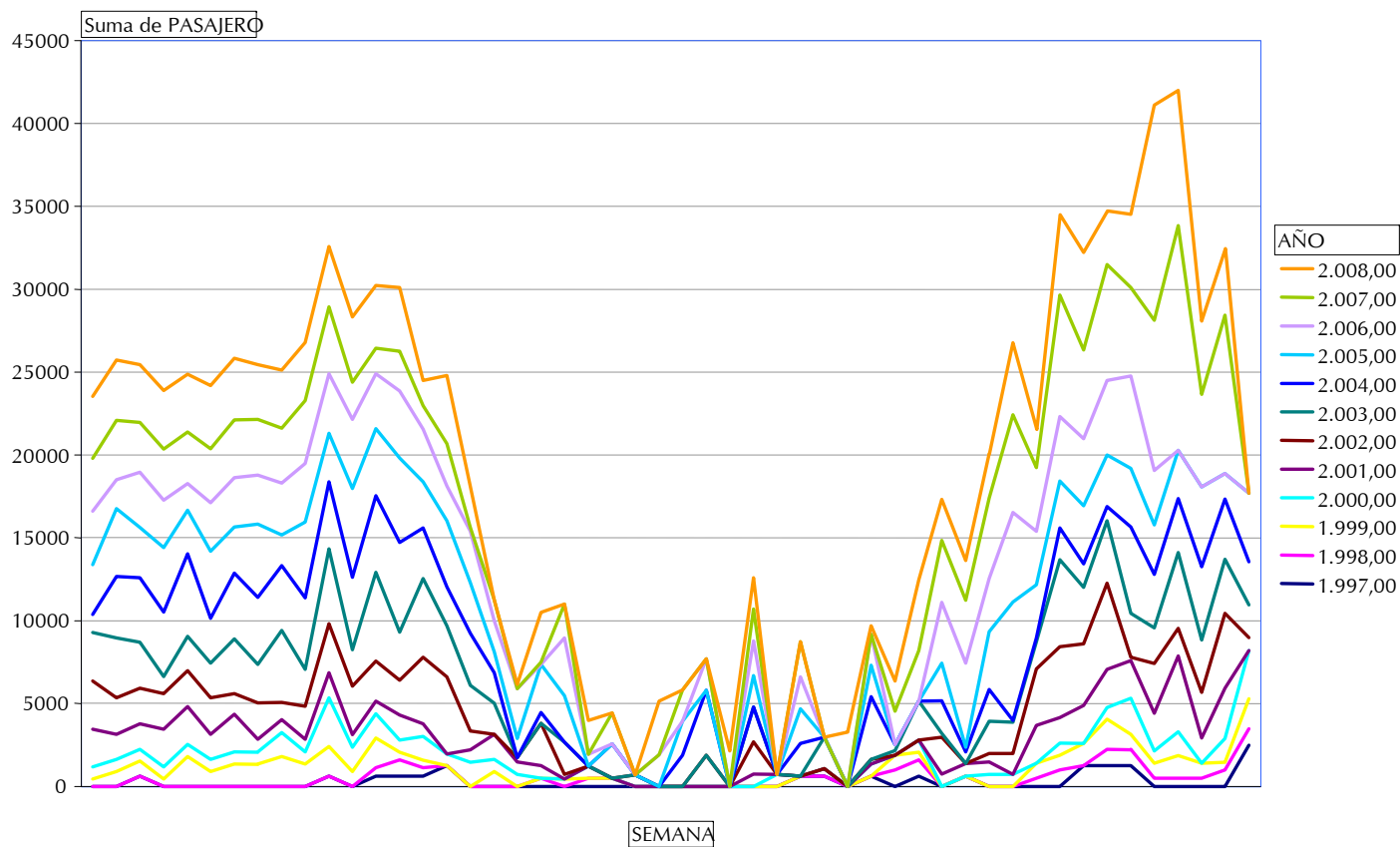
Evolucion Semanal del Trafico



# Tráfico de Cruceros

PUERTO\_SANTA CRUZ DE LA PALMA

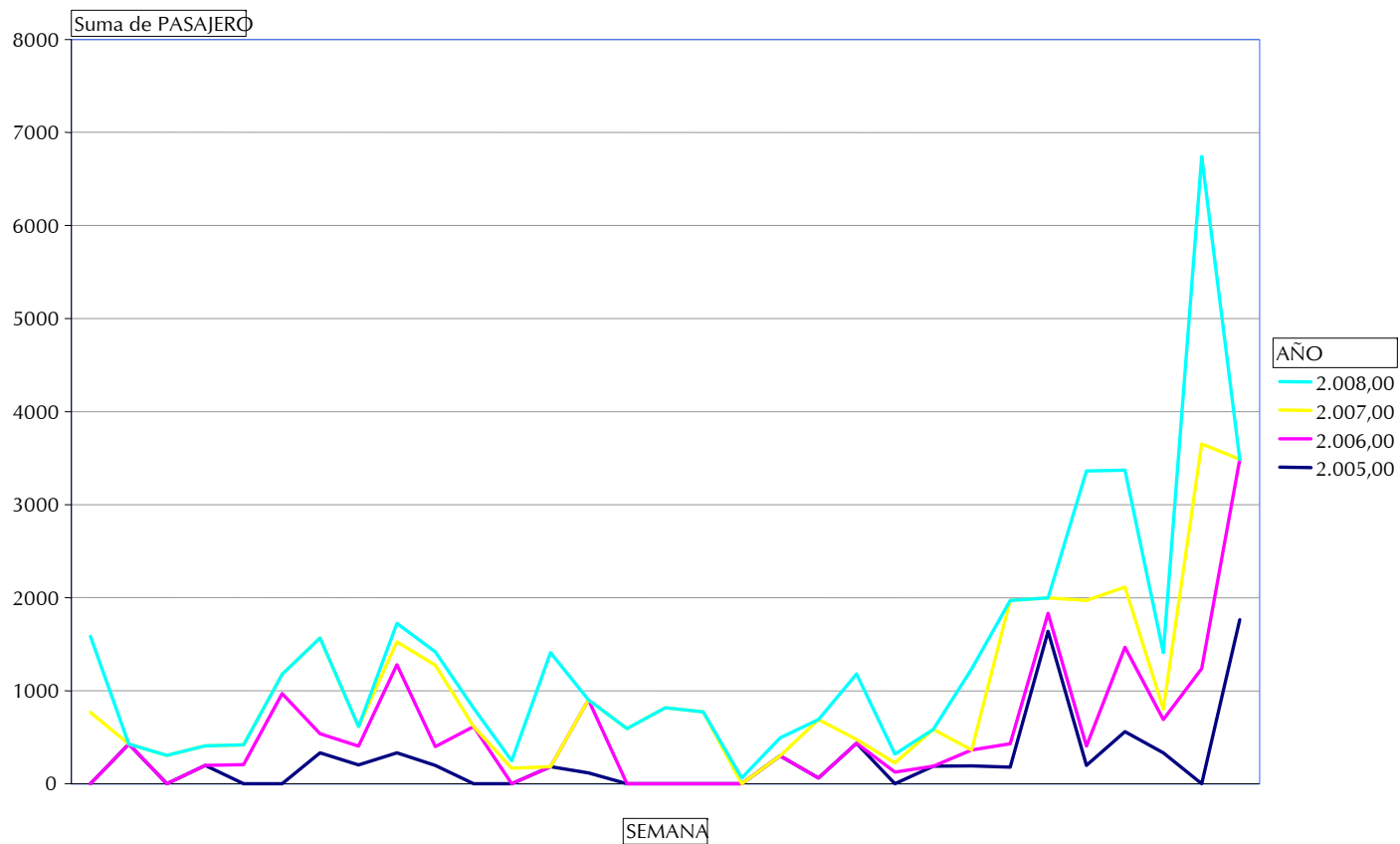
Evolucion Semanal del Trafico



# Tráfico de Cruceros

PUERTO\_SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA

Evolucion Semanal del Trafico



# Evaluación de los operadores

- Las islas tienen una **localización idónea** para el desarrollo de cruceros con base en las mismas por su distancia a Europa, y por su conectividad aérea para atender el negocio turístico tradicional, que puede servir para el airlift del crucerista.
- Su posición geográfica en la ruta atlántica le permite **captar los tráficos** de posicionamiento de cruceros en los **cambios de temporada** entre Europa y Caribe.
- Las islas presentan un **clima moderado, entornos atractivos y diferenciados** que los cruceristas valoran: una mezcla de ciudades y paisajes con atractivos específicos.
- Las **infraestructuras portuarias** desarrolladas para soportar la actividad económica de las islas y los tráficos de paso, tienen una **gran calidad** y un alto nivel de cualificación en la prestación de servicios, de las que se beneficia el tráfico de buques de crucero.
- El gran desarrollo turístico de las islas permite poner a disposición de los cruceristas una **infraestructura de servicios en tierra** para excursiones y visitas con **elevados estándares de calidad**, contrastada por los principales operadores turísticos europeos.

# Evaluación de los operadores

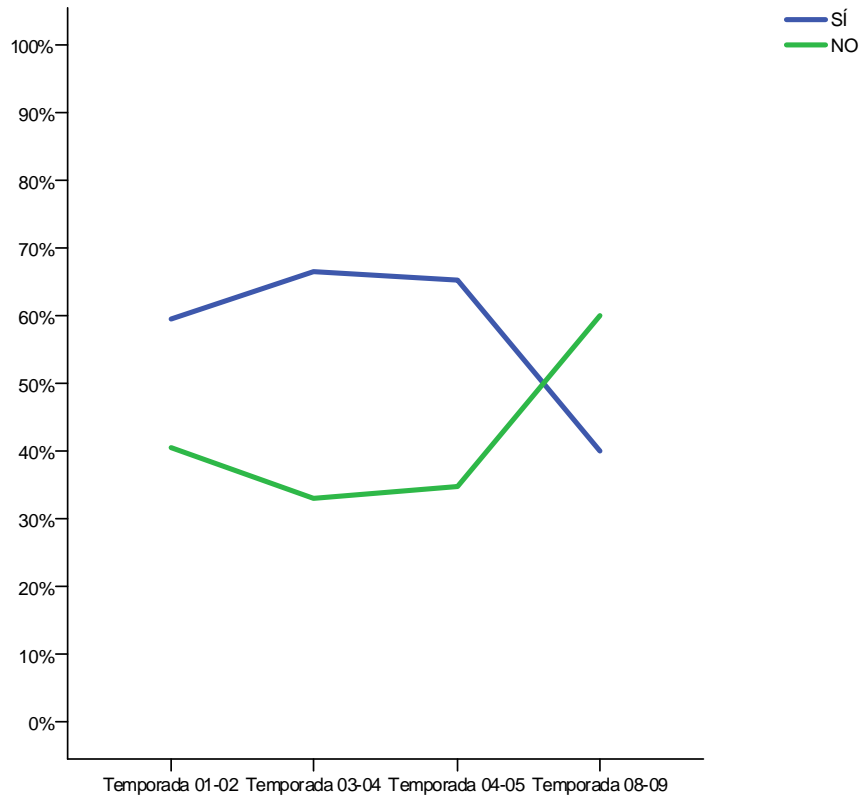
- Perciben una evolución muy positiva del destino.
- La valoración de las infraestructuras portuarias, y de las terminales para la acogida de los cruceristas es bastante buena. Las Palmas es la referencia actual.
- La comodidad para que el crucerista pueda acceder paseando a los cascos urbanos es muy desigual en el destino .
- Hay diferencias manifiestas entre islas en relación con las excursiones, y eso genera desequilibrios importantes en la percepción del destino.
- Las ciudades han mejorado en su orientación comercial al crucerista, han comenzado a entender las necesidades específicas de este segmento de clientes y adaptan su oferta en términos de horarios y servicios pero todavía hay desajustes significativos.
- En términos generales, el visitante de cruceros es un turista de ciudad, y la percepción de los operadores es que las ciudades no ponen en valor sus recursos.
- Insuficiente información y señalización en las ciudades.

# Evaluación de los operadores

## Tenerife:

- Carencias muy importantes en la área del puerto de Santa Cruz de Tenerife. Inevitable comparación con la evolución del puerto de Las Palmas de Gran Canaria. Se observan deficiencias en infraestructuras y servicios, espacio para las guaguas de excursiones y problemas de señalización y organización.
- Mejora de la posición de La Laguna como ciudad de visita gracias a su nombramiento como patrimonio de la humanidad, la peatonalización de sus calles principales y la accesibilidad que le da el tranvía. Todavía faltan mejoras en cuanto a la señalización.
- Santa Cruz de Tenerife debe mejorar la señalización de los lugares de interés turístico. Se debe adaptar los horarios de la oferta comercial y mejorar la oferta de ocio.
- Existen recursos para fomentar la visita cultural (TEA, museos, calle la Noria), pero no hay coordinación entre los organismos que, salvo en casos puntuales, trabajan de forma individualizada.

# Encuesta a Cruceristas

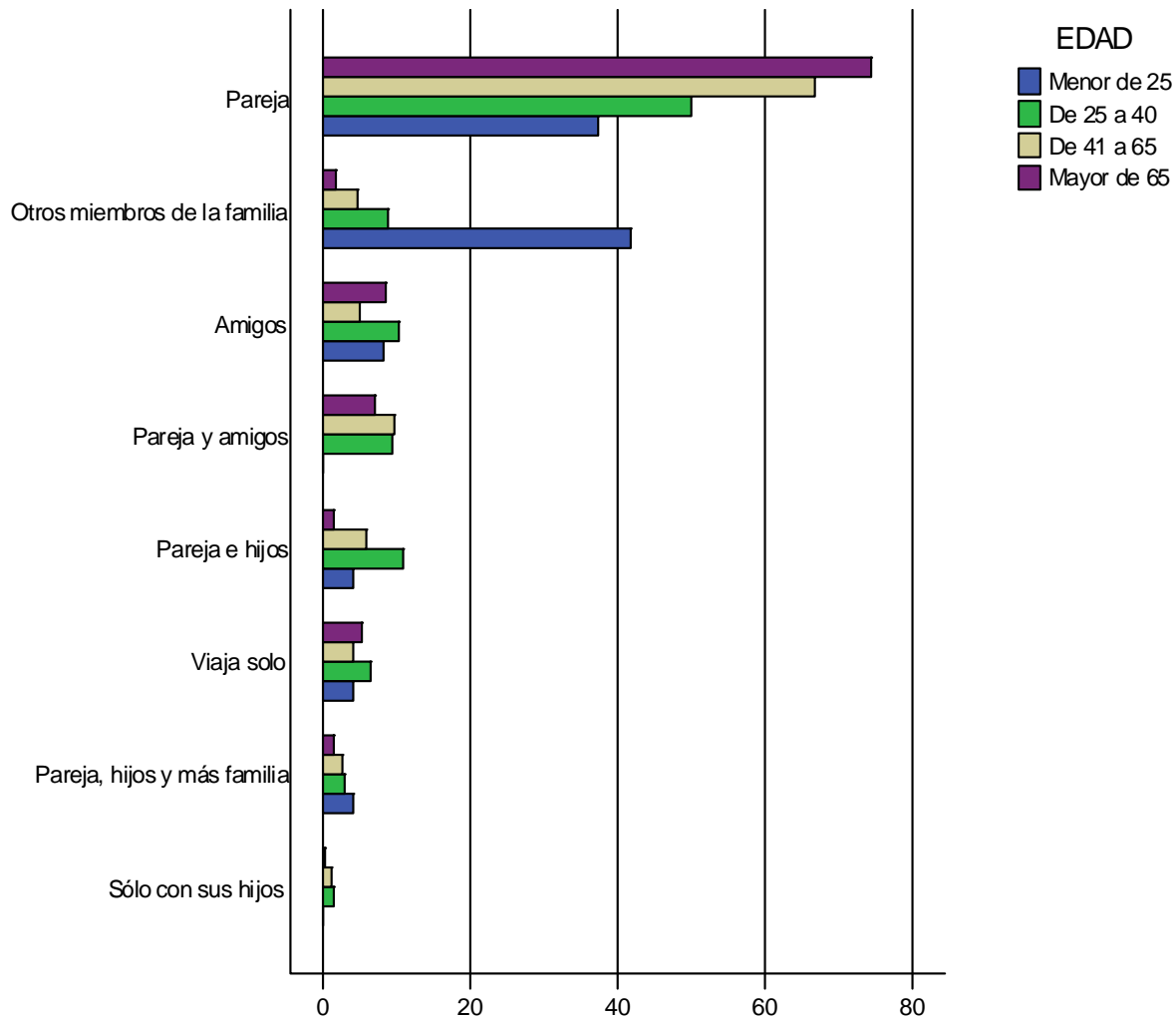


## Visita el destino por primera vez

El porcentaje de turistas que ya ha visitado el destino aumenta con la edad, y en relación a la situación profesional, los jubilados destacan por su mayor peso como repetidores

Alemanes y británicos son los que señalan con mayor porcentaje haber estado en este destino con anterioridad

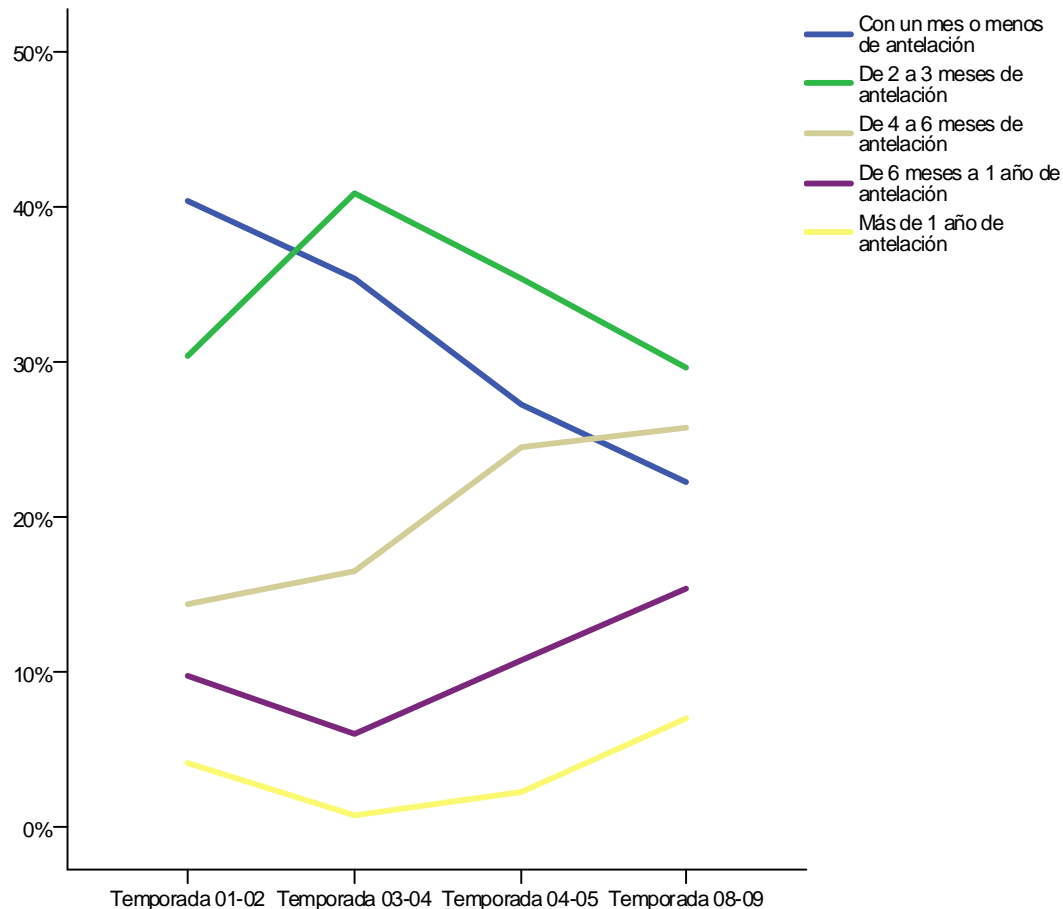
# Encuesta a Cruceristas



## El grupo de viaje

La tendencia del viajero es la de **compartir la experiencia del crucero con un grupo mayor de acompañantes**, ya sean familiares o amistades

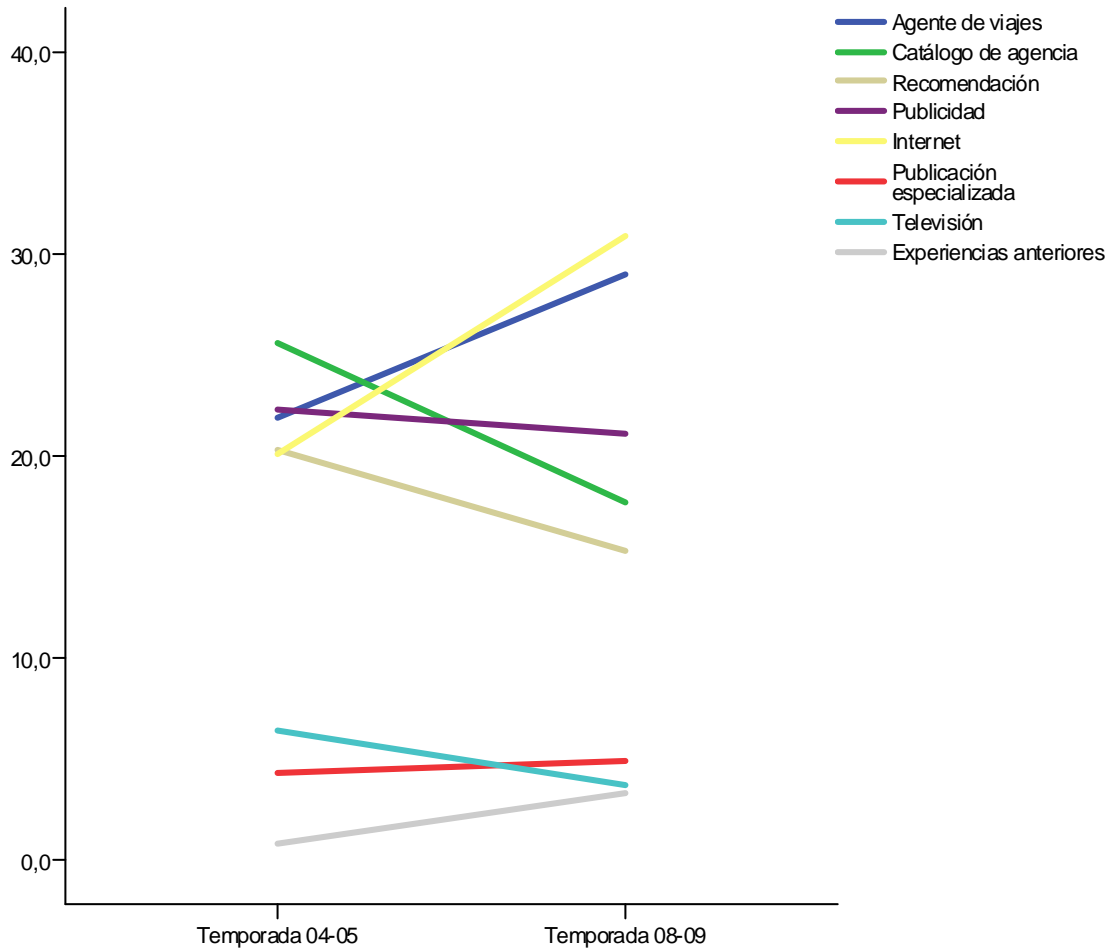
# Encuesta a Cruceristas



## Antelación de la reserva

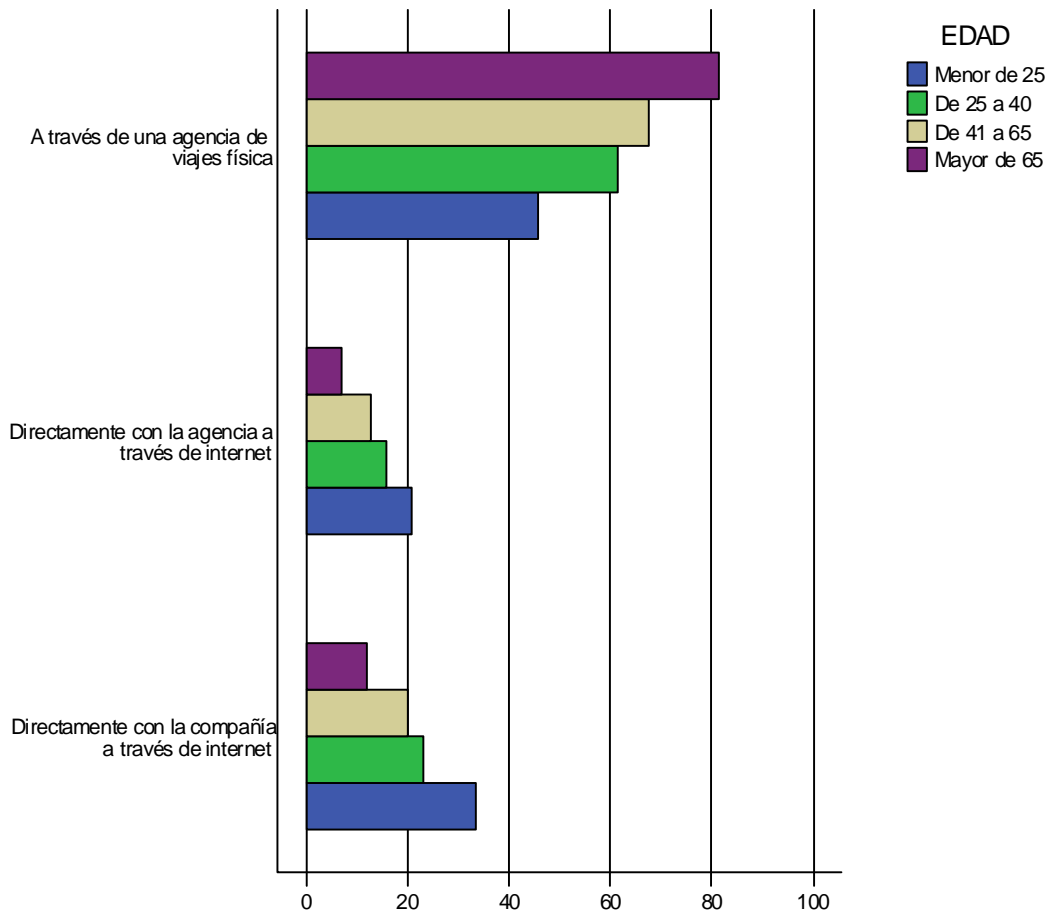
Entre los alemanes el mayor peso se encuentra en las reservas de 2 a 6 meses de antelación, entre los británicos la conducta mayoritaria es la de reservar con un mes o menos de anticipación

# Encuesta a Cruceristas



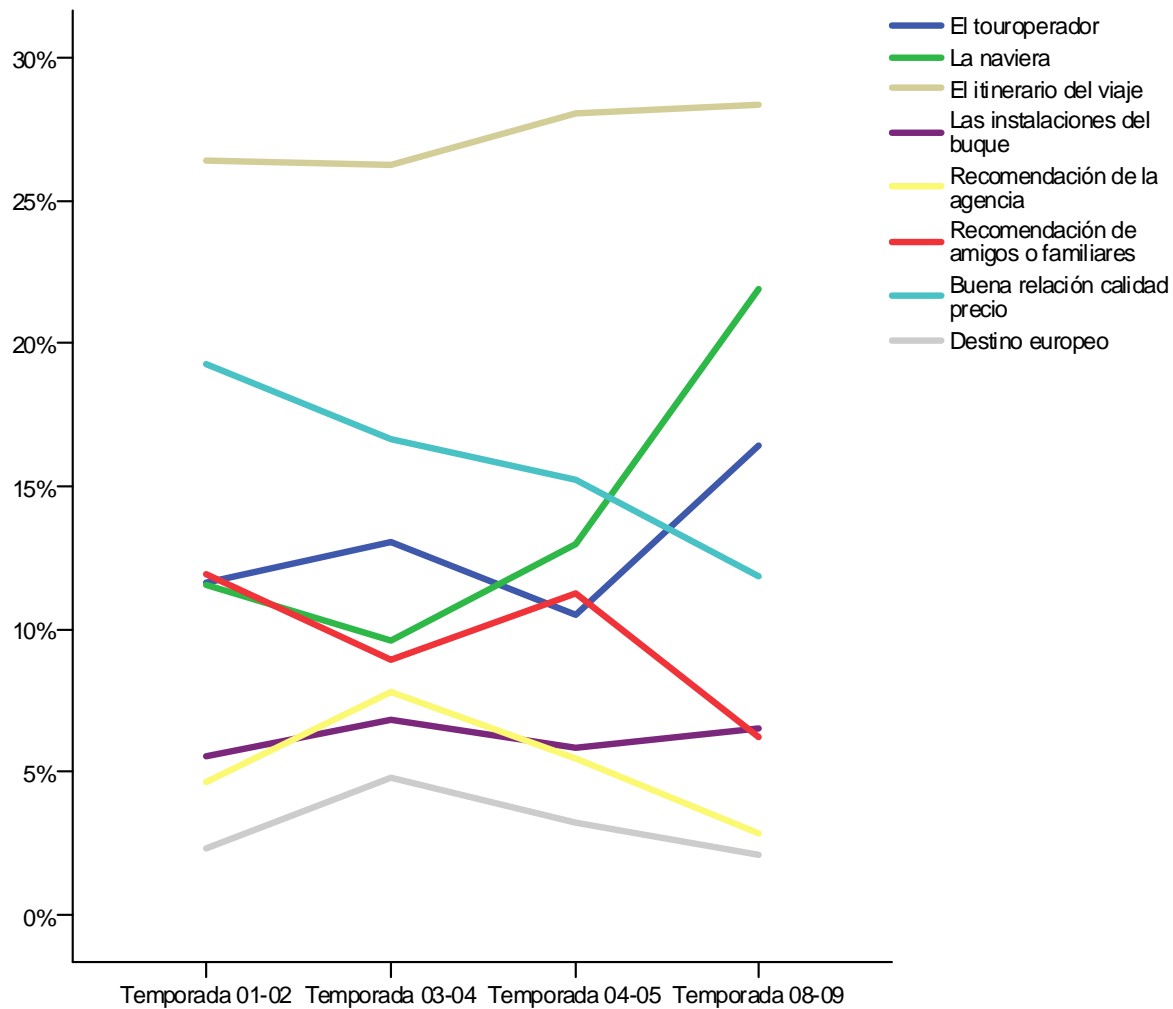
**Medios por los que se informó del crucero**

# Encuesta a Cruceristas



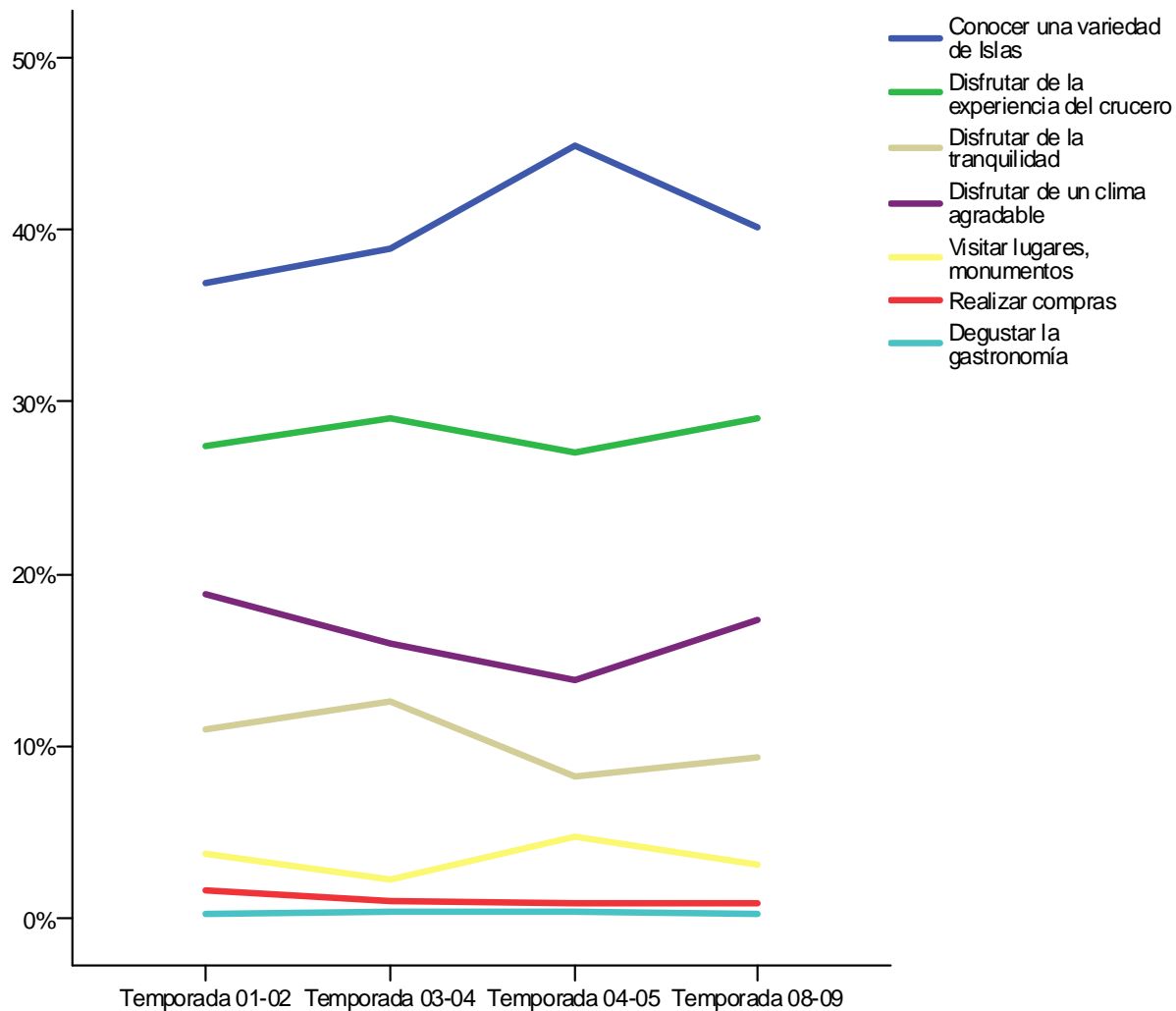
Lugar de Compra

# Encuesta a Cruceristas



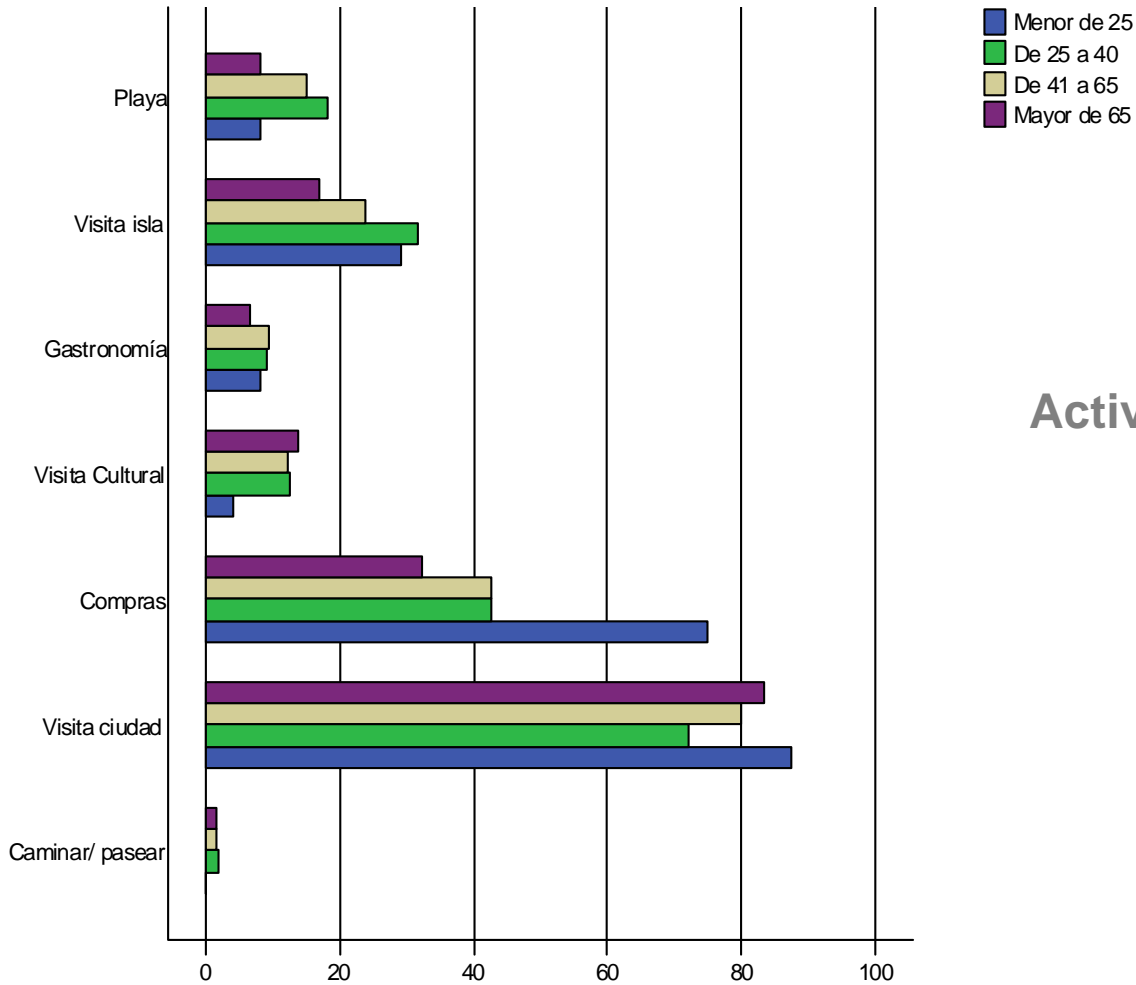
Motivo de elección de este crucero

# Encuesta a Cruceristas



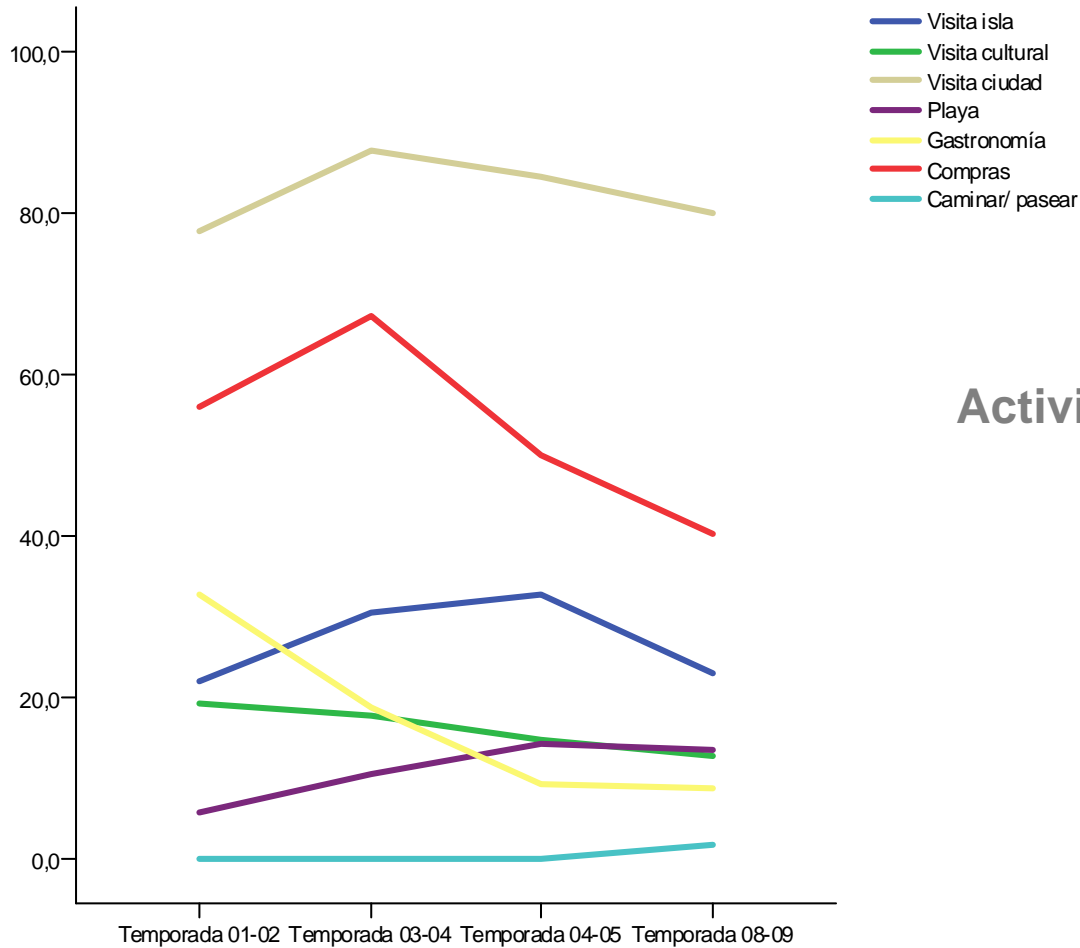
Aspecto más importante del crucero

# Encuesta a Cruceristas



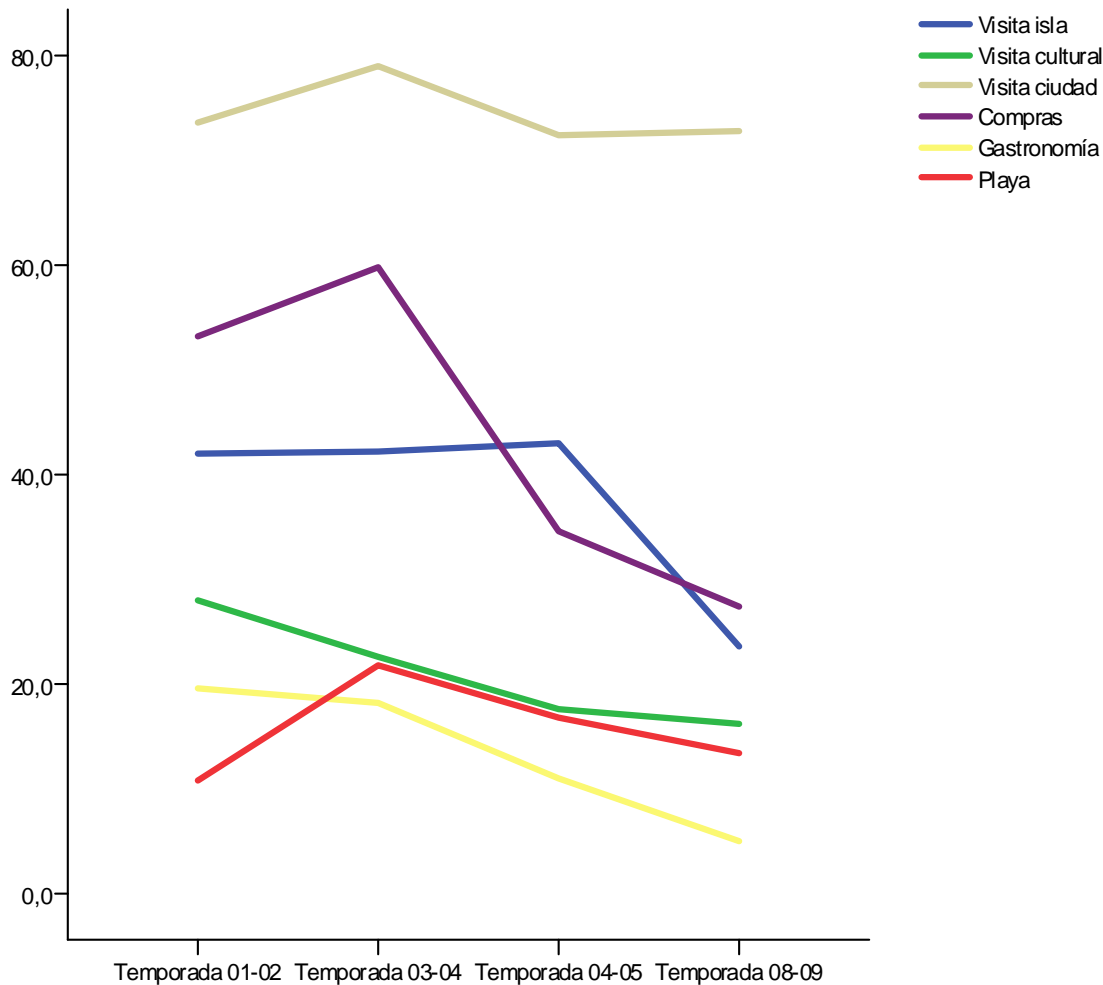
Actividades realizadas en la escala

# Encuesta a Cruceristas



## Actividades realizadas en la escala

# Encuesta a Cruceristas



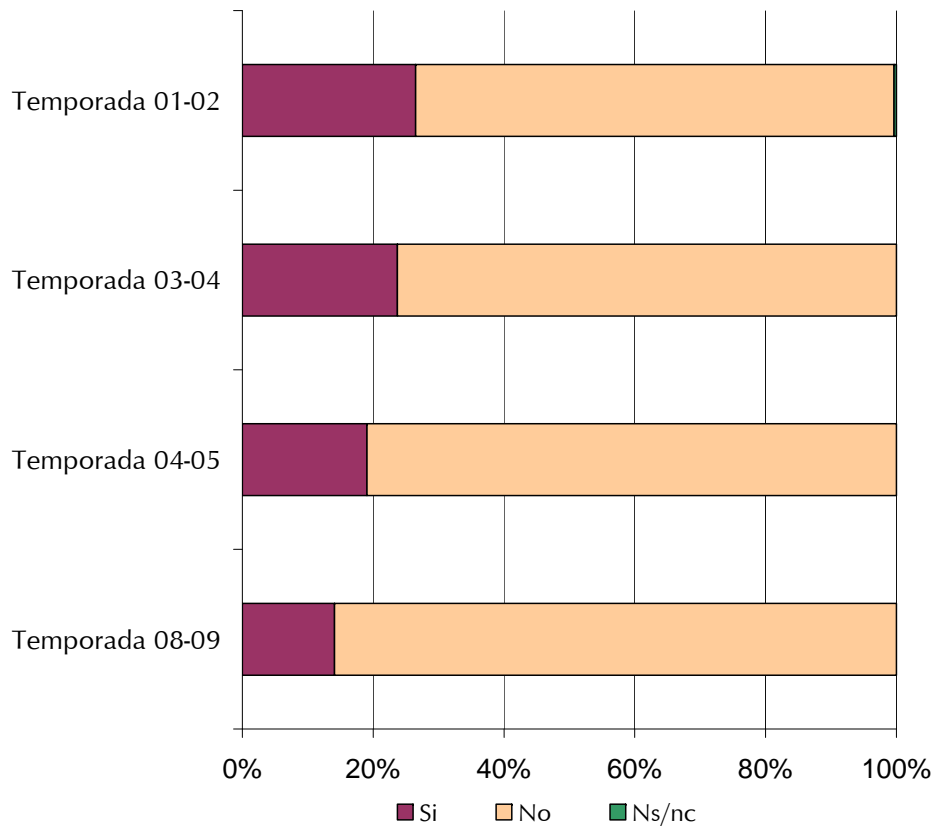
## Actividades previstas

Los entrevistados han satisfecho sus expectativas ya que han podido realizar todas aquellas actividades que esperaban.

La compras continuan perdiendo Interés. Hacen menos compras de las previstas.

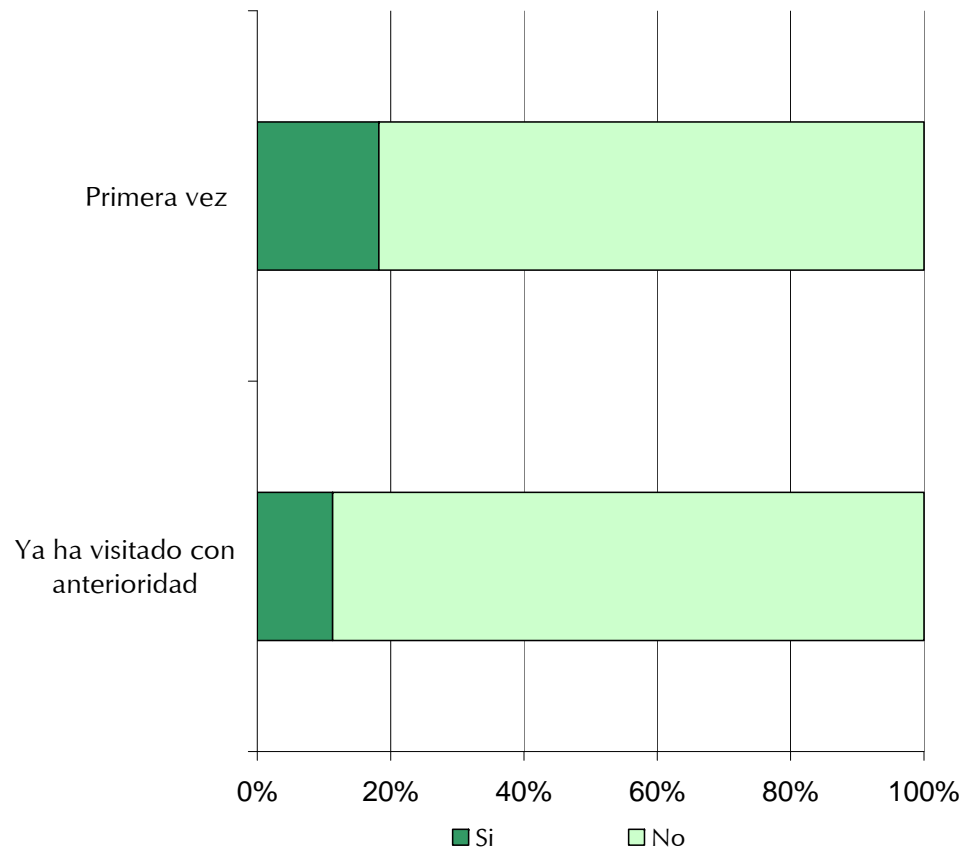
Disminuye el número de turistas cuya expectativa es visitar el interior de la Isla

# Encuesta a Cruceristas



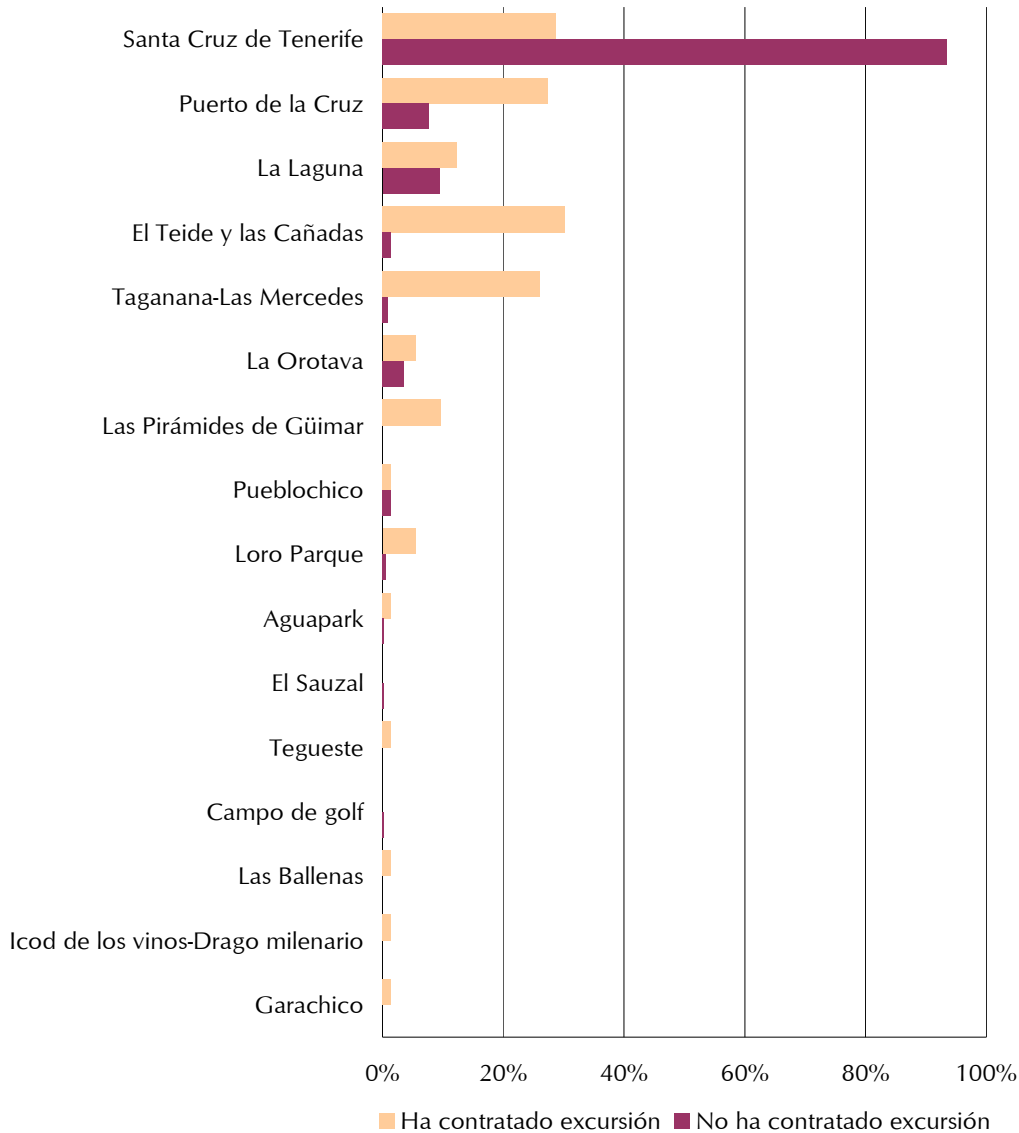
## Contratación de excursiones

# Encuesta a Cruceristas



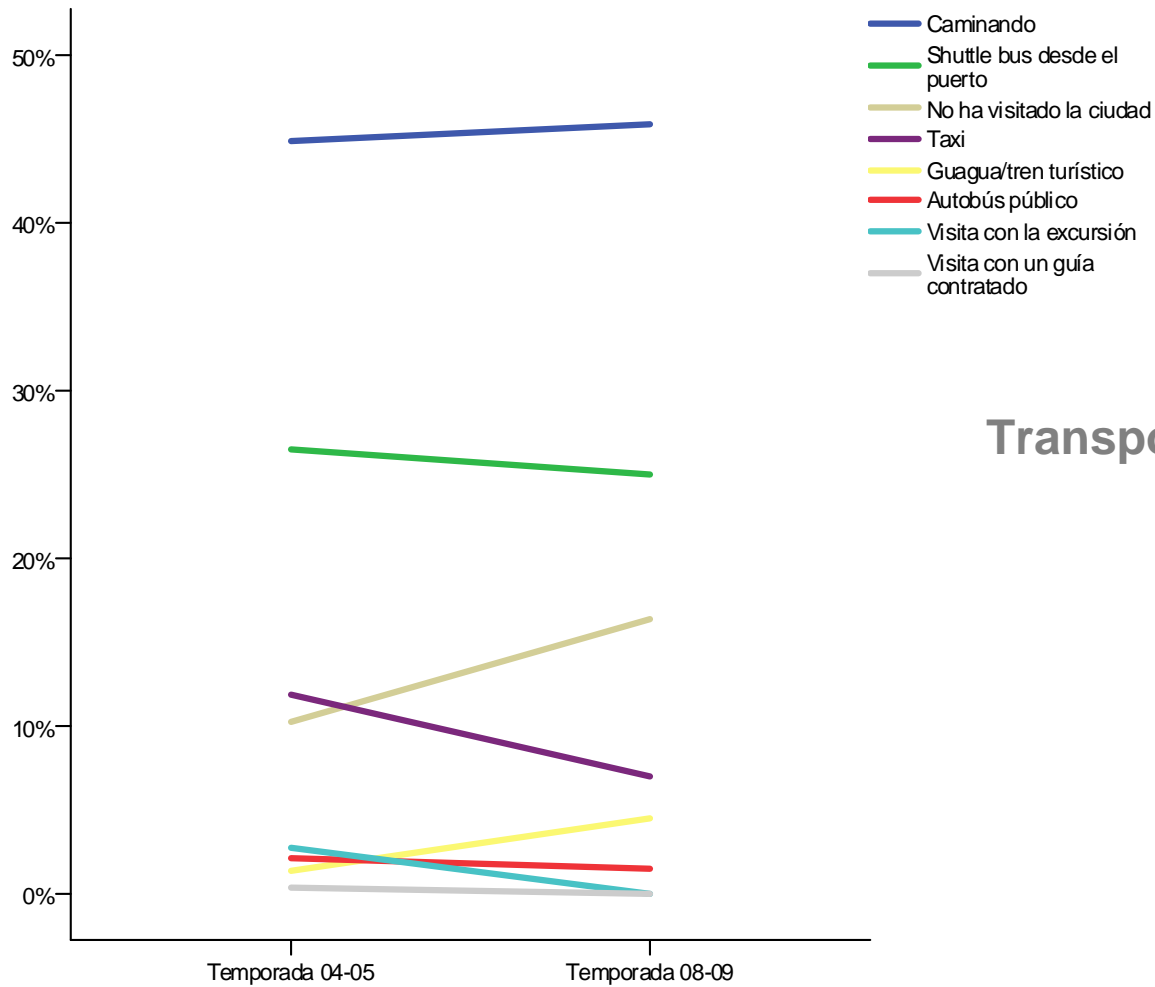
## Contratación de excursiones

# Encuesta a Cruceristas



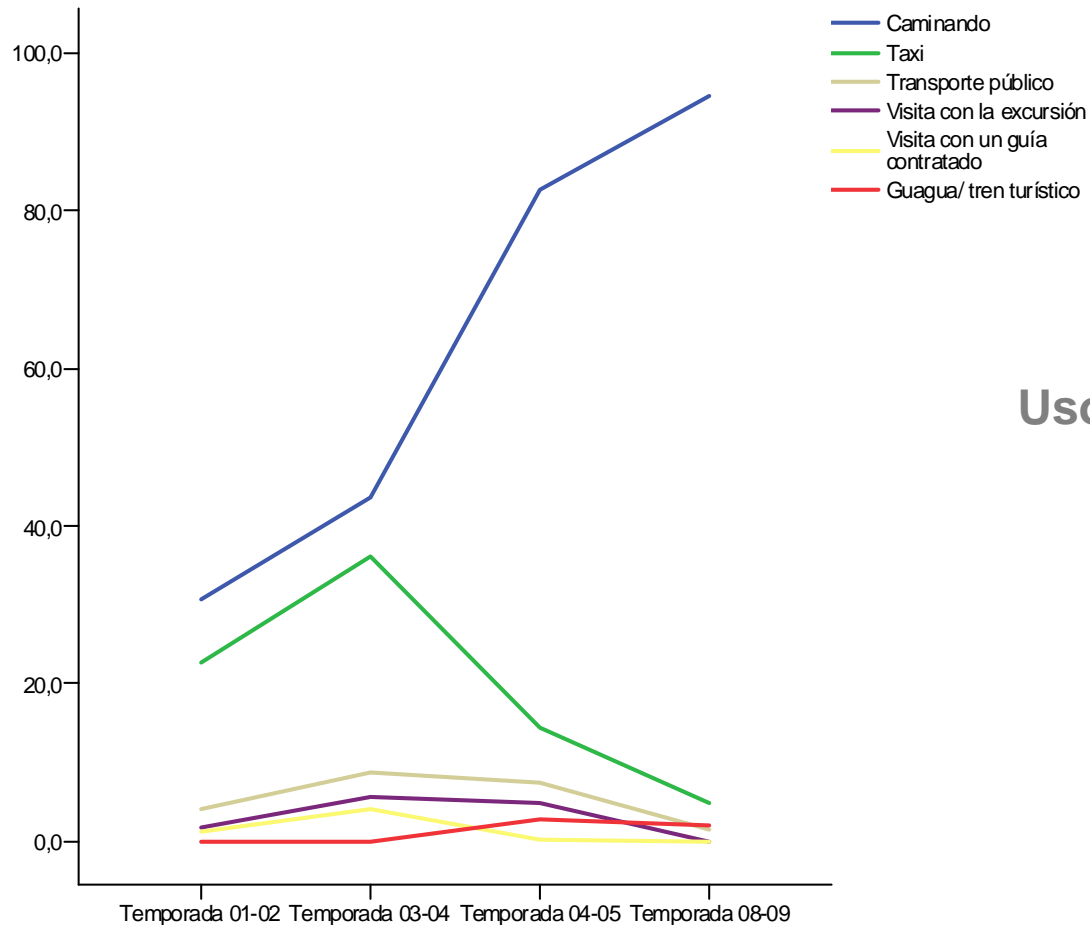
## Lugares visitados en Tenerife

# Encuesta a Cruceristas



## Transporte del puerto a la ciudad

# Encuesta a Cruceristas



Uso de transporte en la ciudad

# Encuesta a Cruceristas

	Media	Mediana	Desviación típica
Temporada 01-02	47,47	24,00	65,52
Temporada 03-04	61,40	39,00	74,54
Temporada 04-05	61,77	45,00	70,99
Temporada 08-09	31,78	20,00	40,57

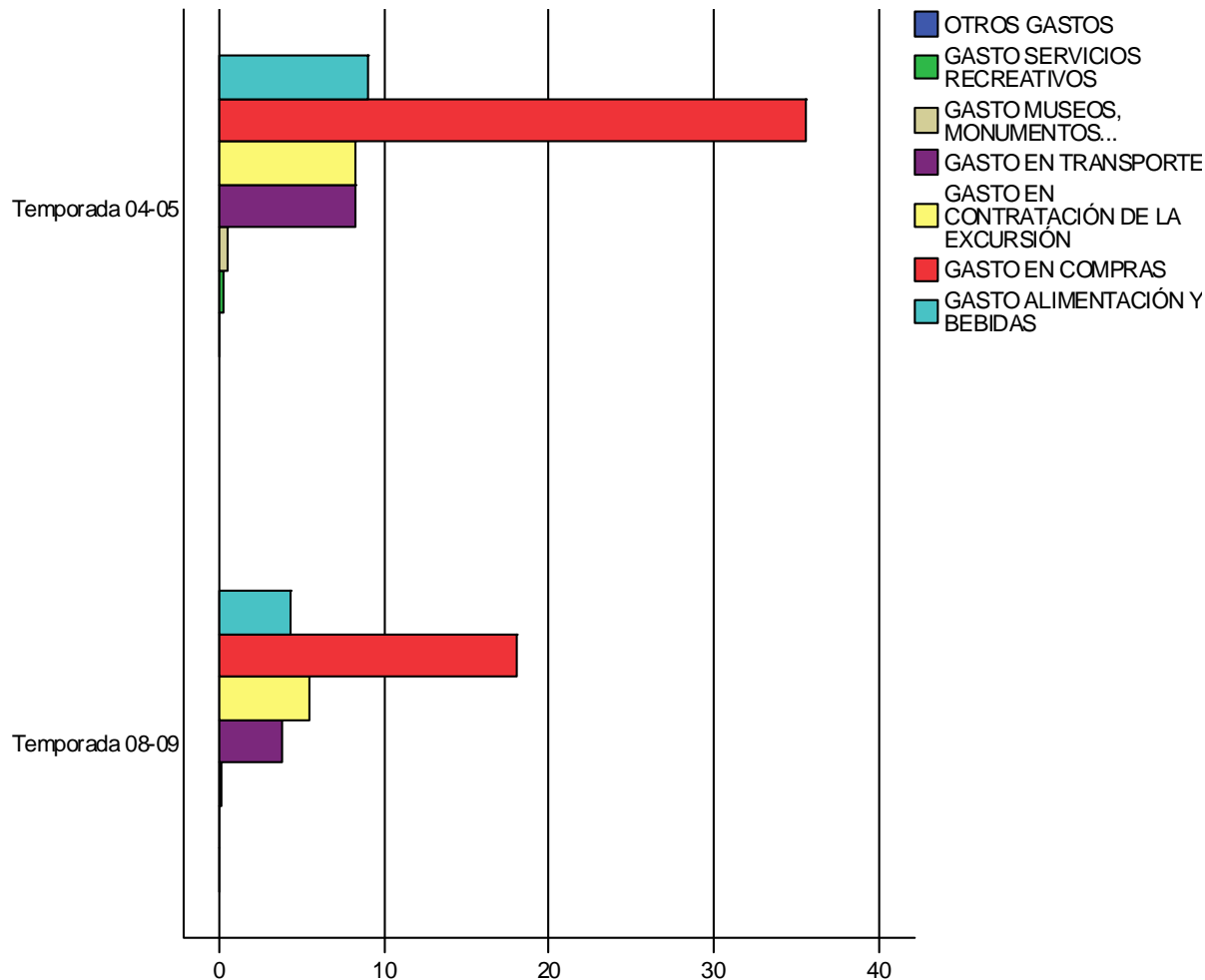
	Media	Mediana	Desviación típica	
STATUS	Bajo	22,97	15,00	24,75
	Medio-Bajo	24,84	15,00	30,20
	Medio	30,71	15,00	43,19
	Medio-Alto/Alto	37,17	24,50	49,24

## Nivel de Gasto

Los cruceristas alemanes y británicos son los que hacen un gasto más reducido.

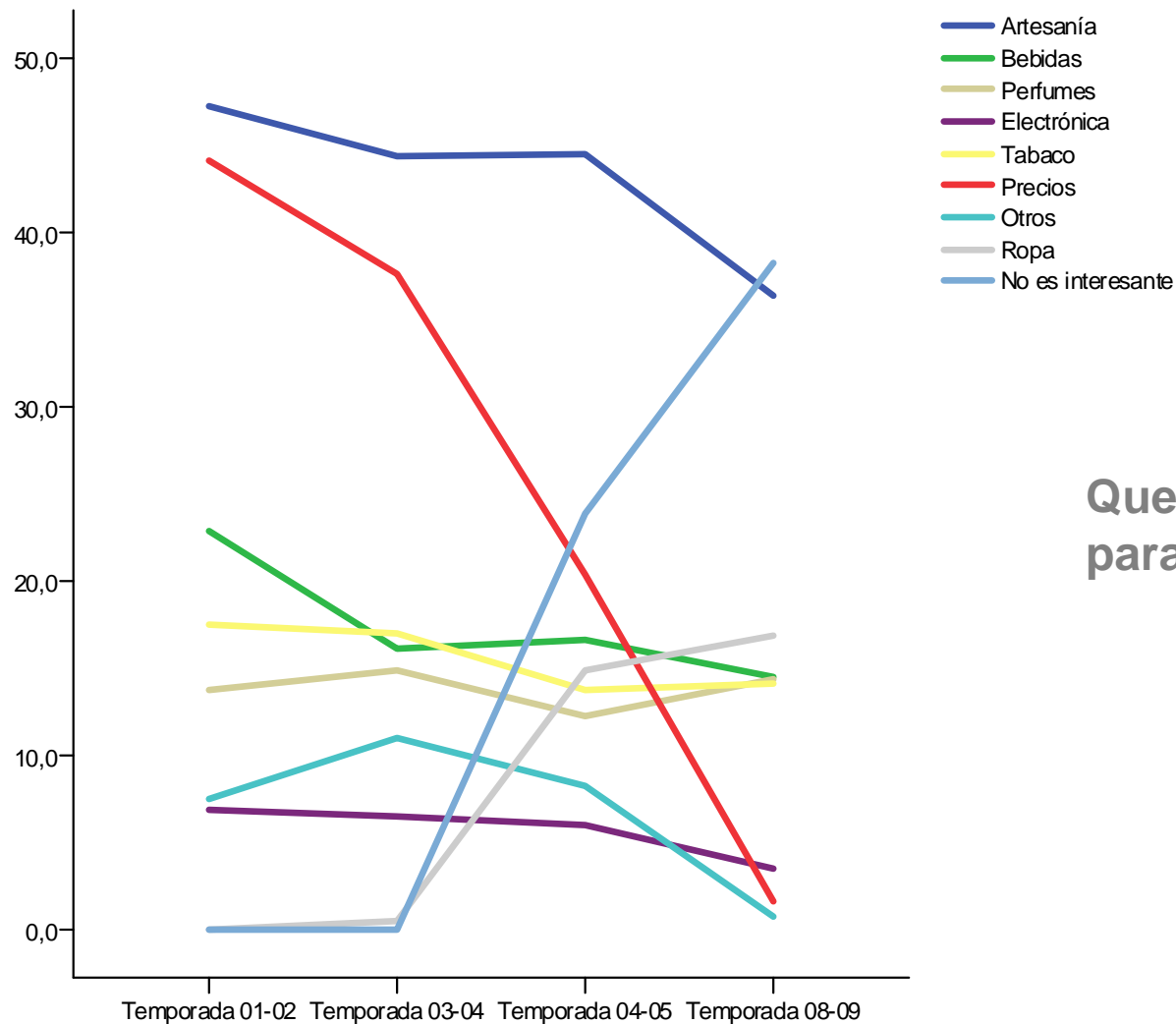
Los cruceristas de los buques mas habituales realizan un gasto menor

# Encuesta a Cruceristas



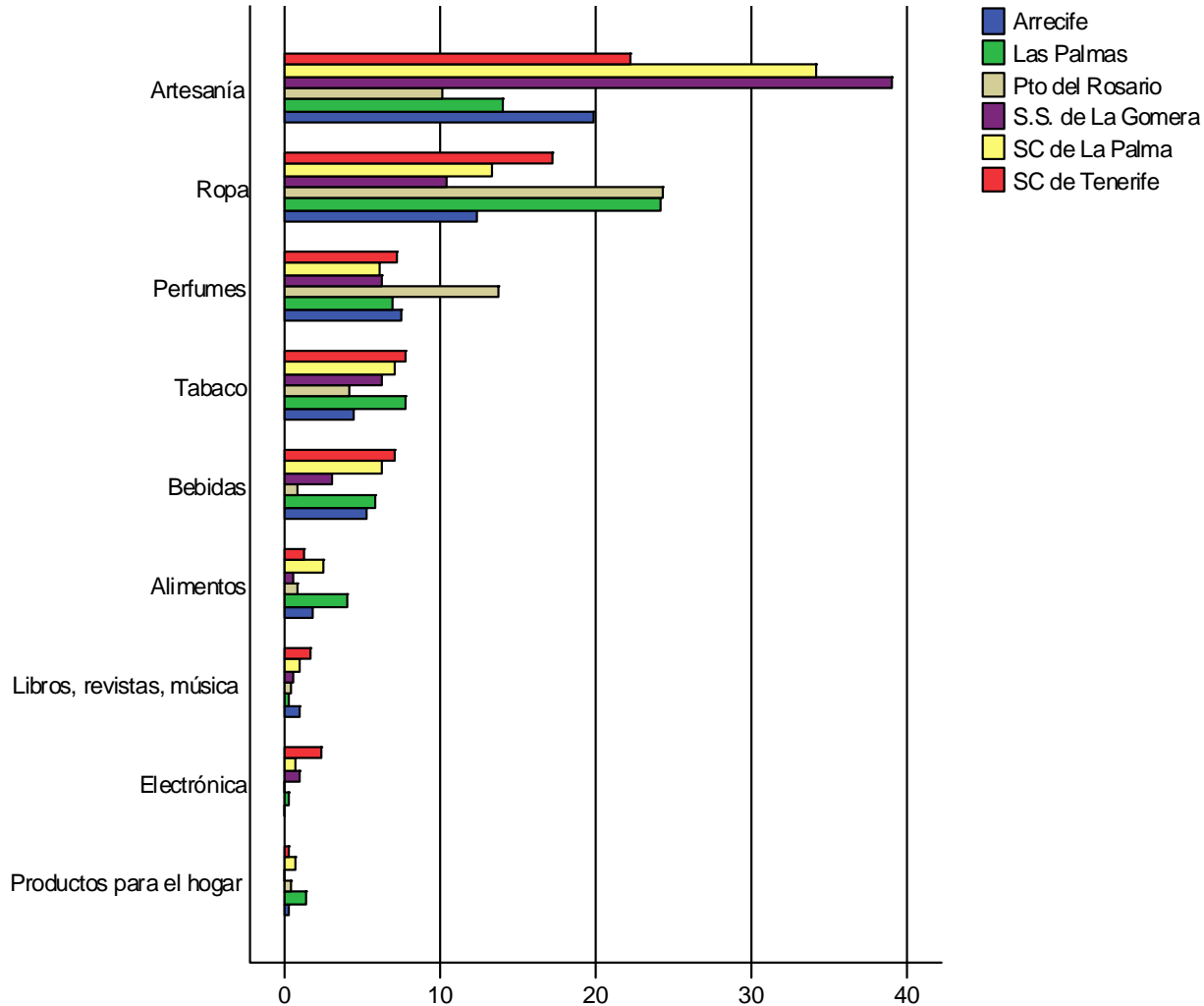
Conceptos de gasto

# Encuesta a Cruceristas



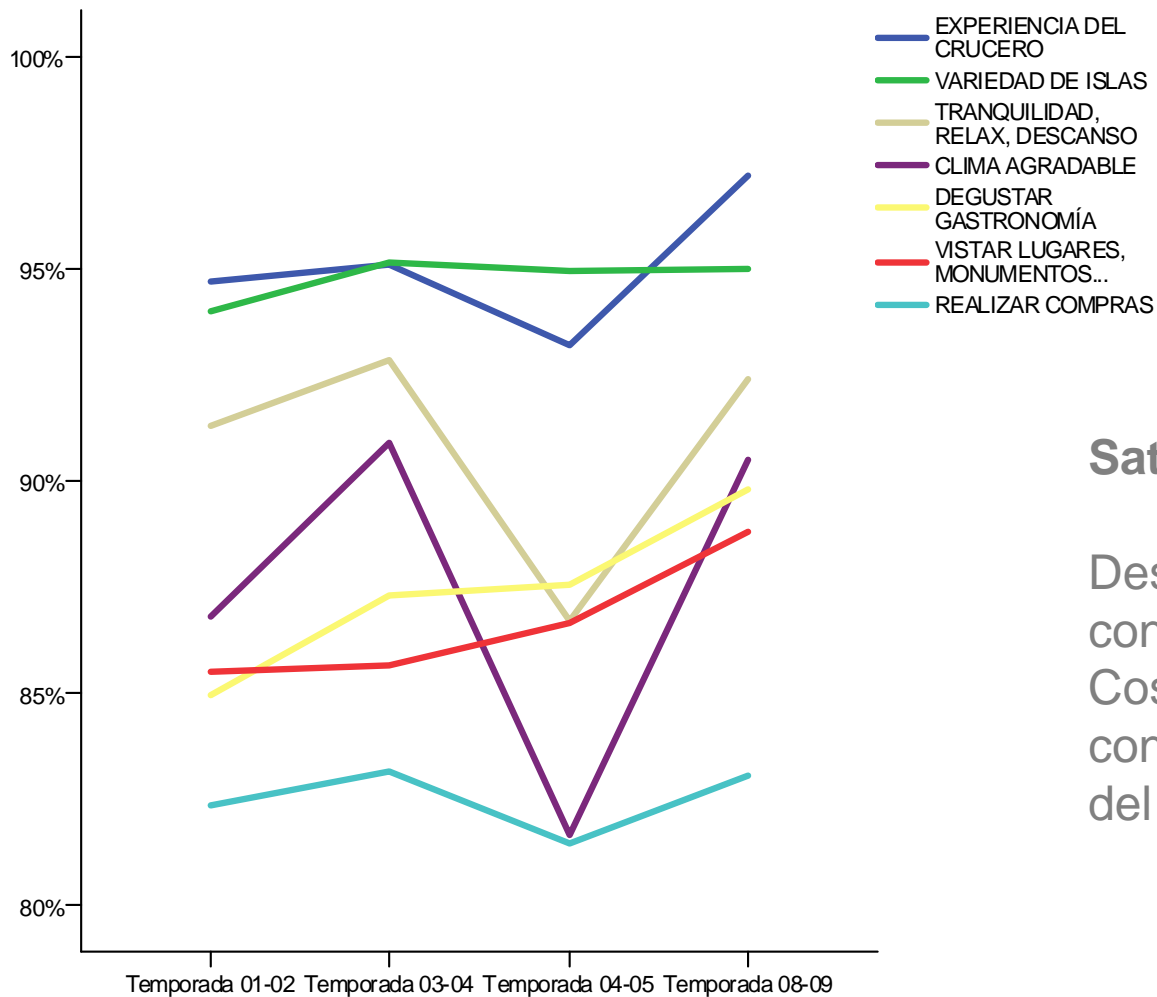
**Que resulta interesante para comprar**

# Encuesta a Cruceristas



Que han comprado

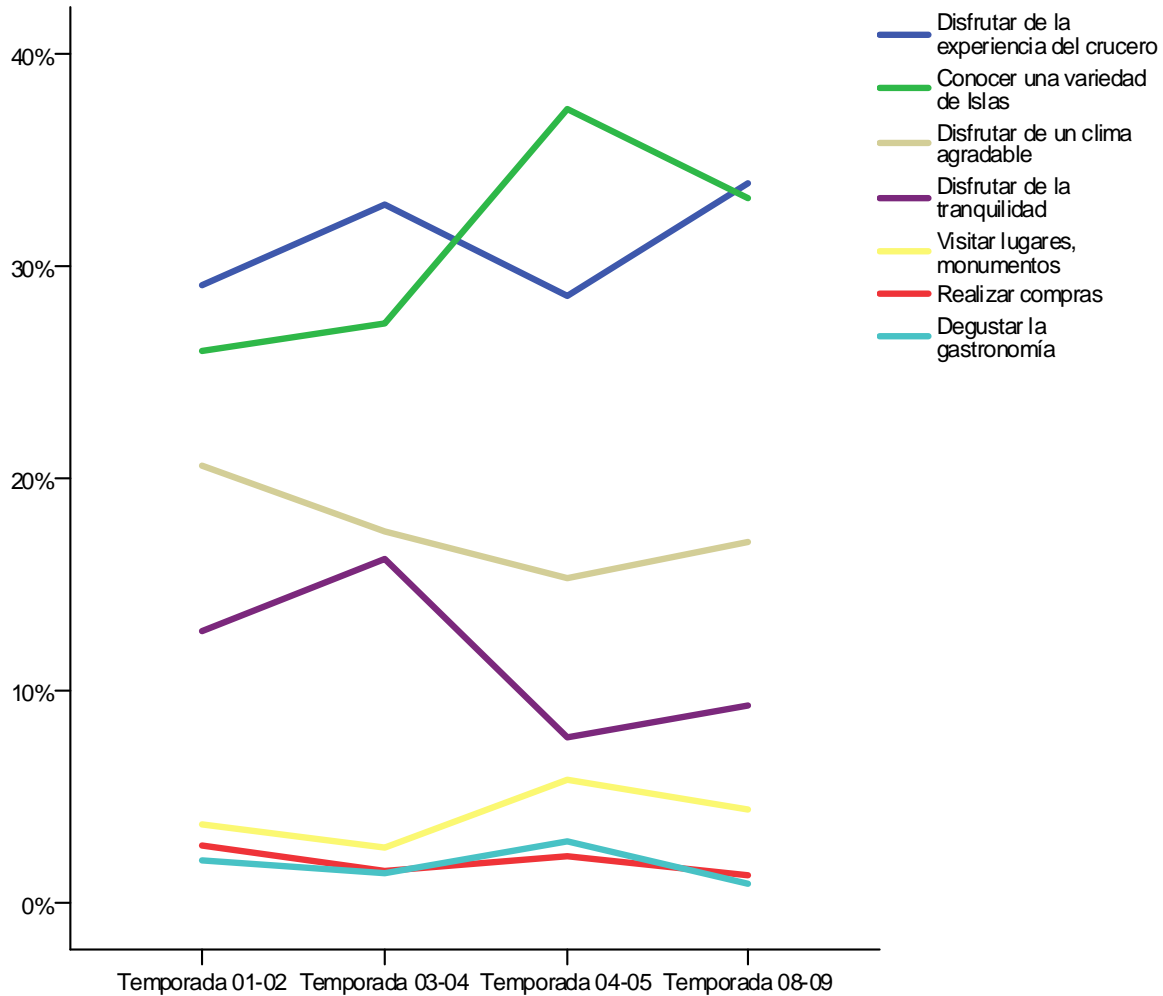
# Encuesta a Cruceristas



## Satisfacción con el crucero

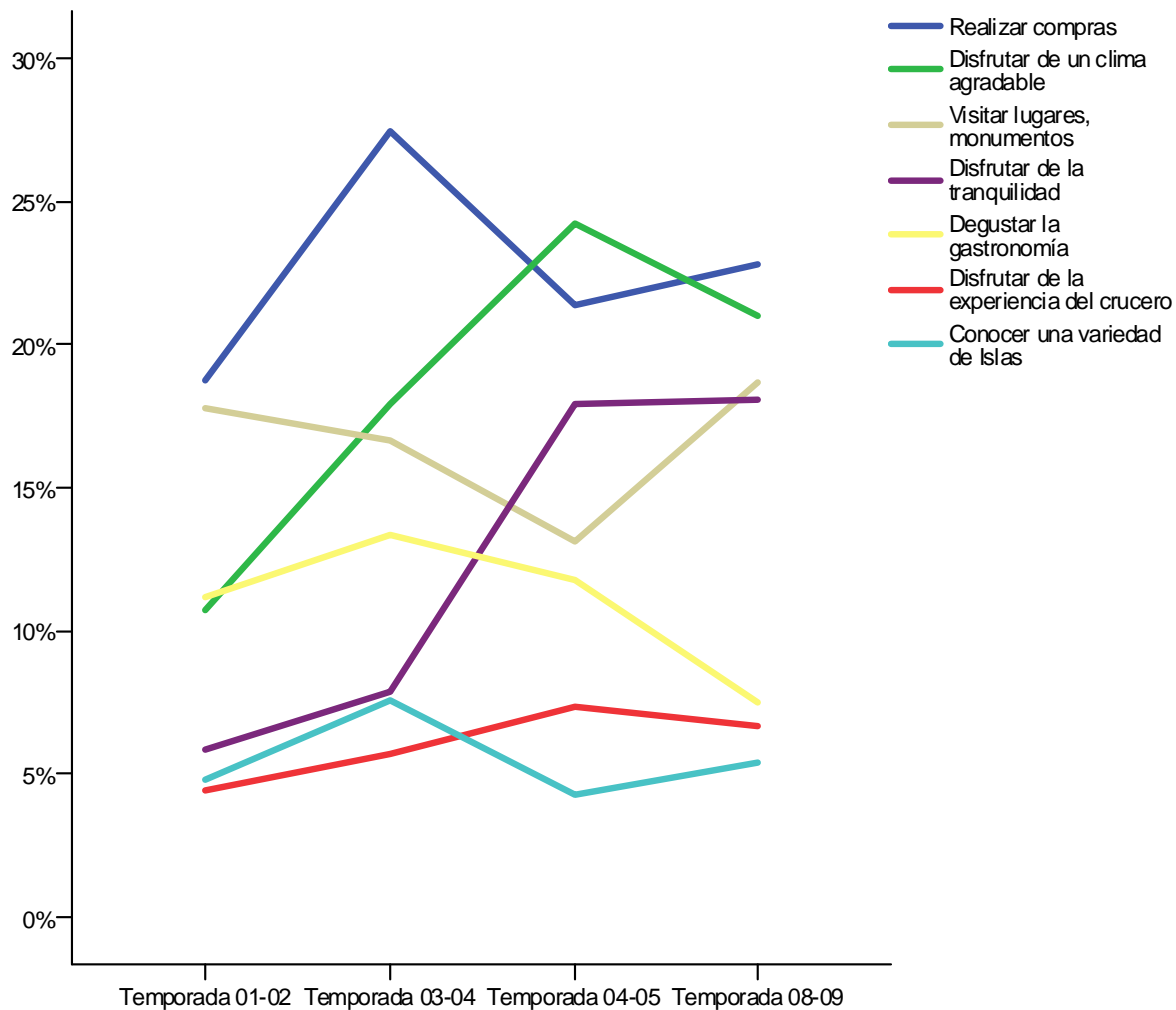
Destaca la elevada satisfacción con los buques Ventura, Costa Serena y Aida Bella con respecto a la experiencia del crucero

# Encuesta a Cruceristas



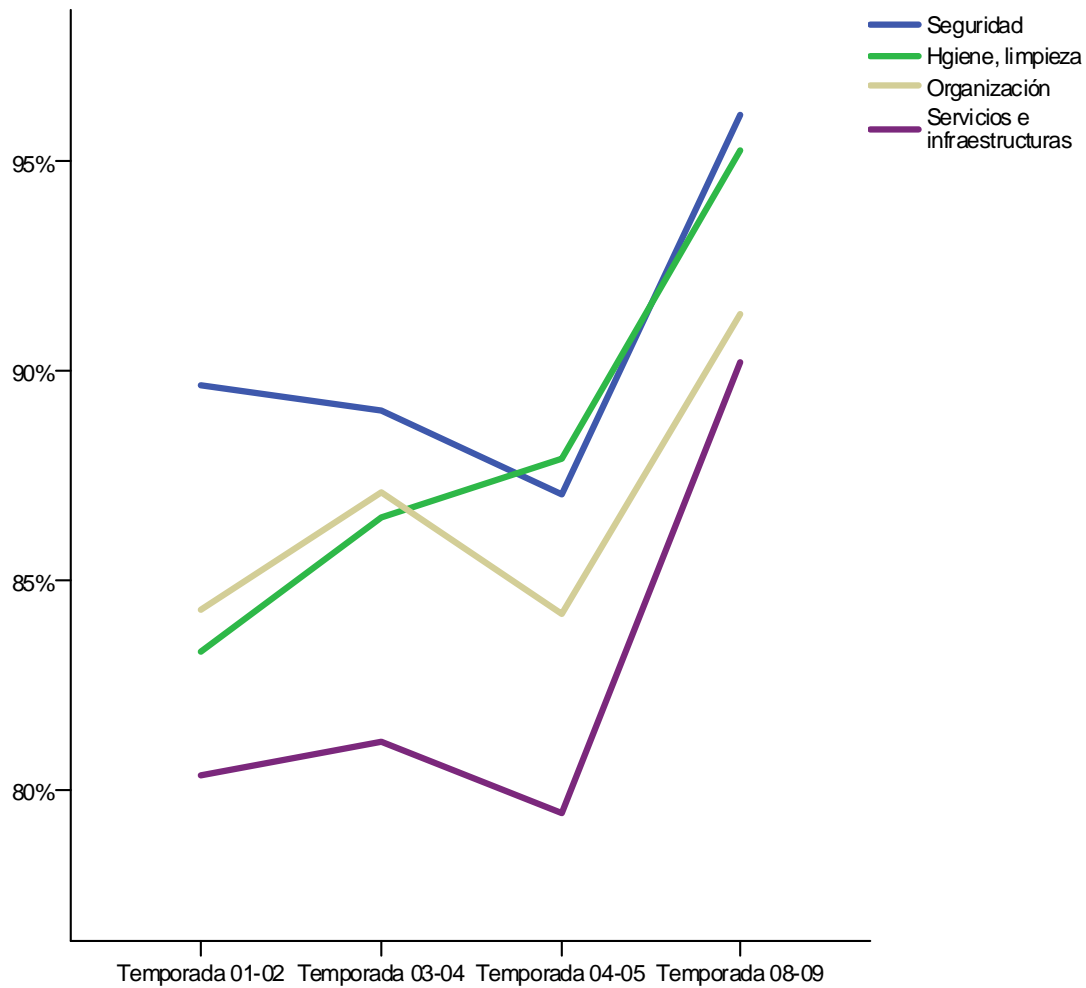
Lo mejor del crucero

# Encuesta a Cruceristas



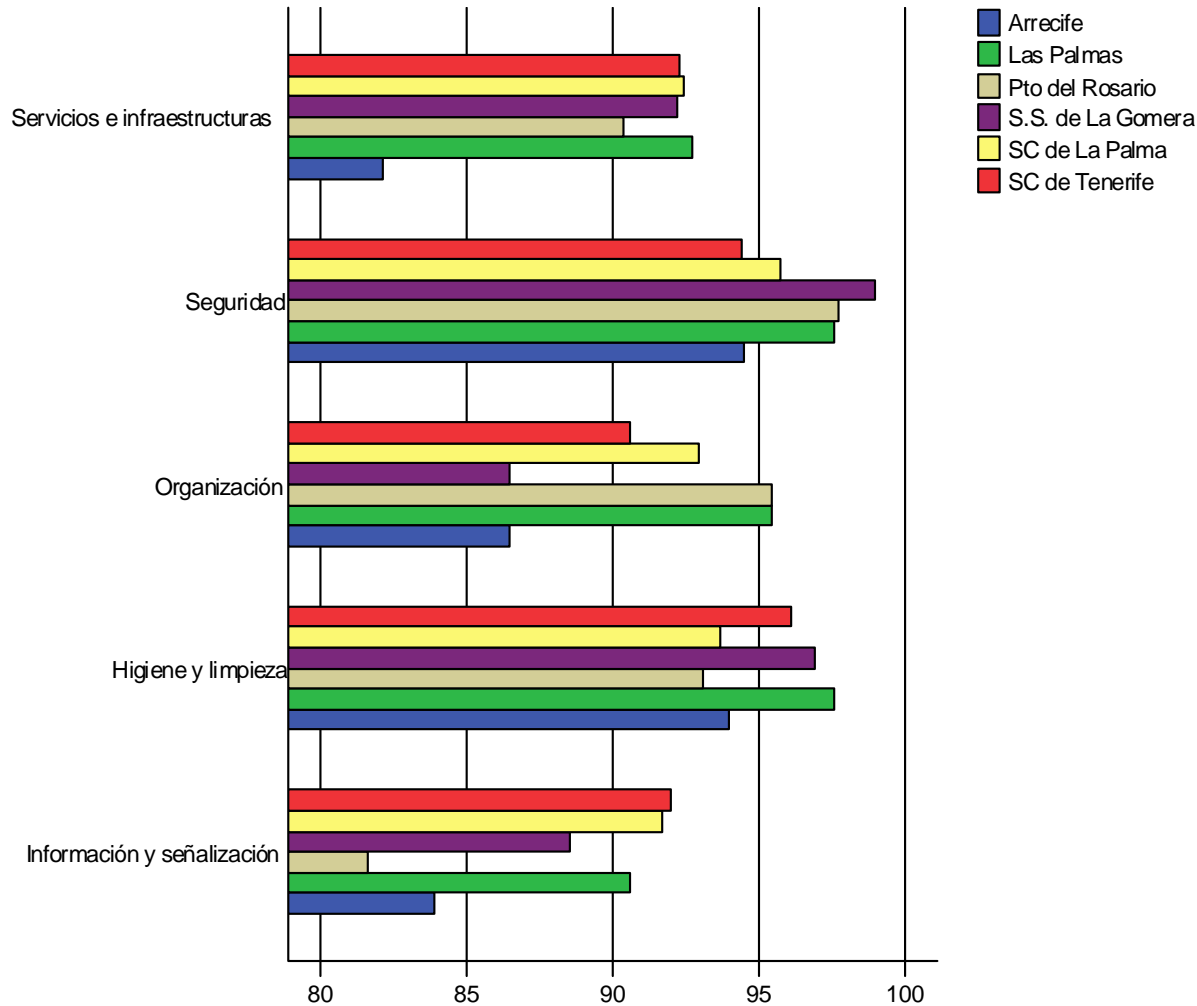
Lo peor del crucero

# Encuesta a Cruceristas



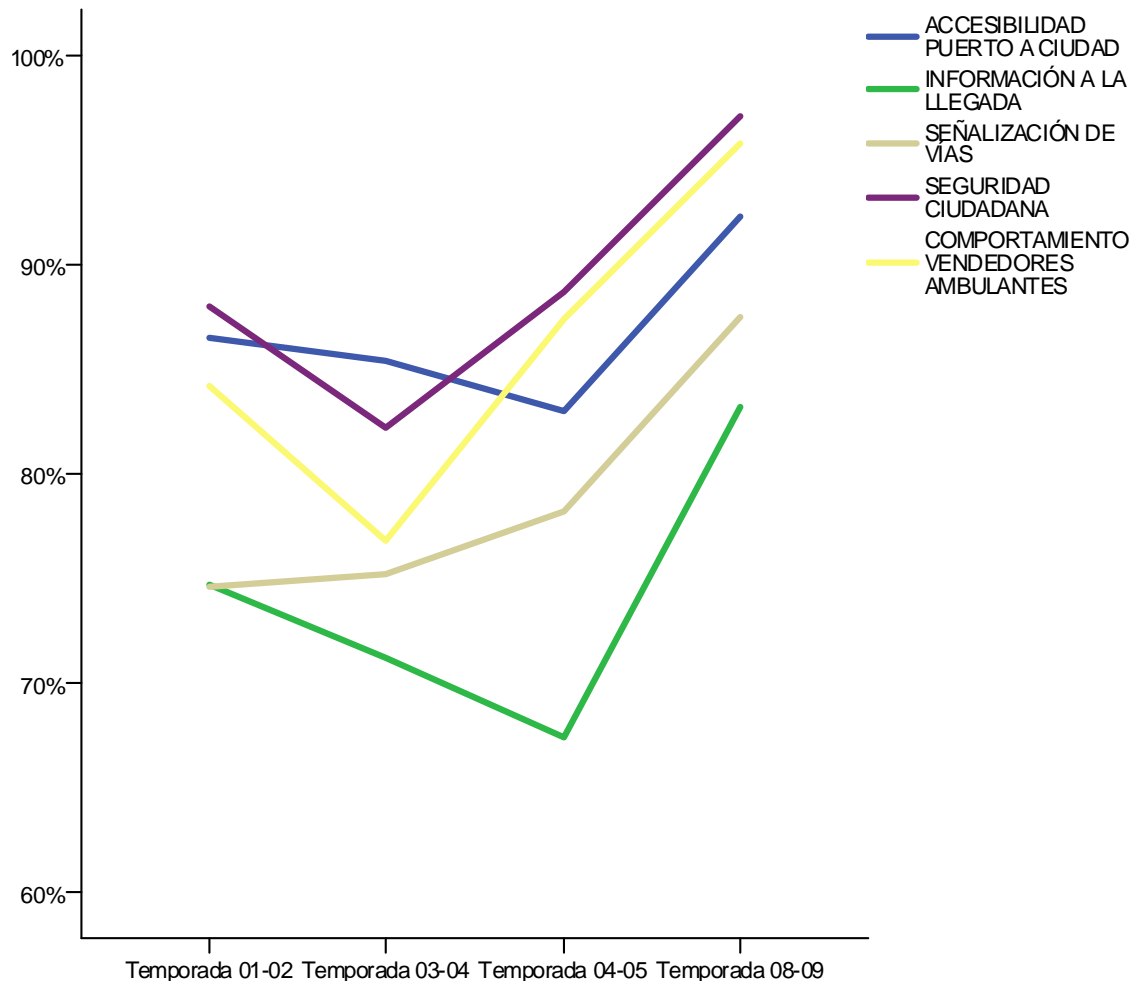
**Nivel de satisfacción con la zona portuaria**

# Encuesta a Cruceristas



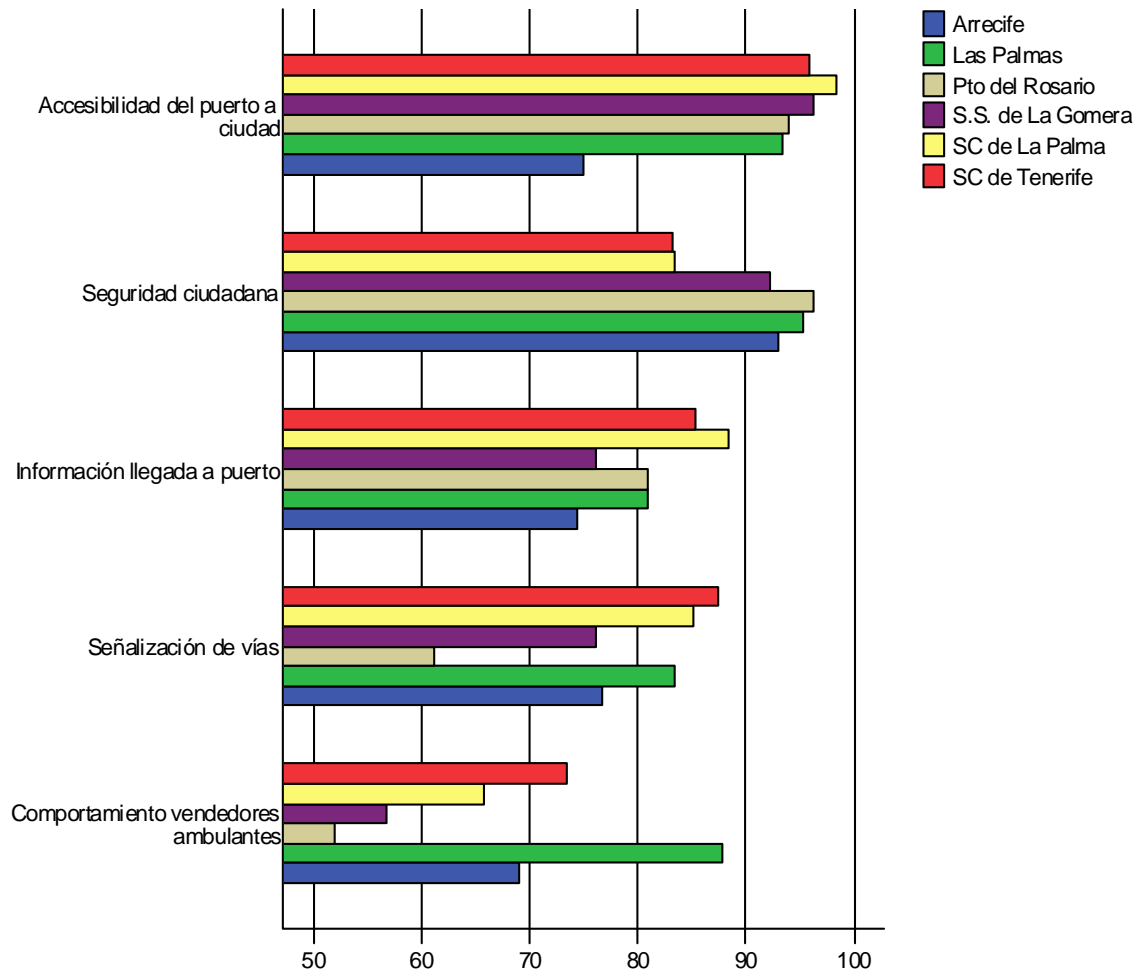
**Nivel de satisfacción con la zona portuaria**

# Encuesta a Cruceristas



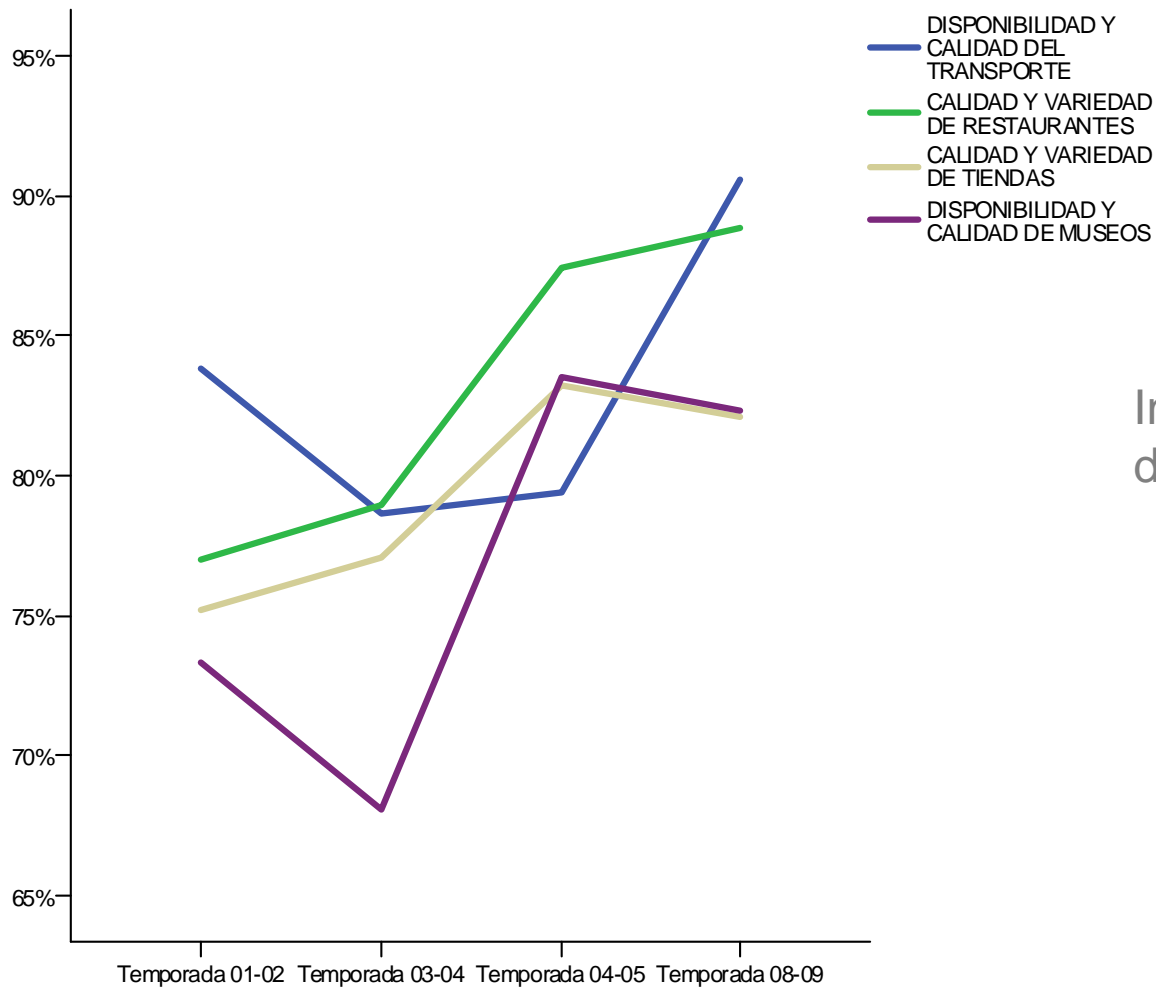
**Nivel de satisfacción con los elementos de las ciudades**

# Encuesta a Cruceristas



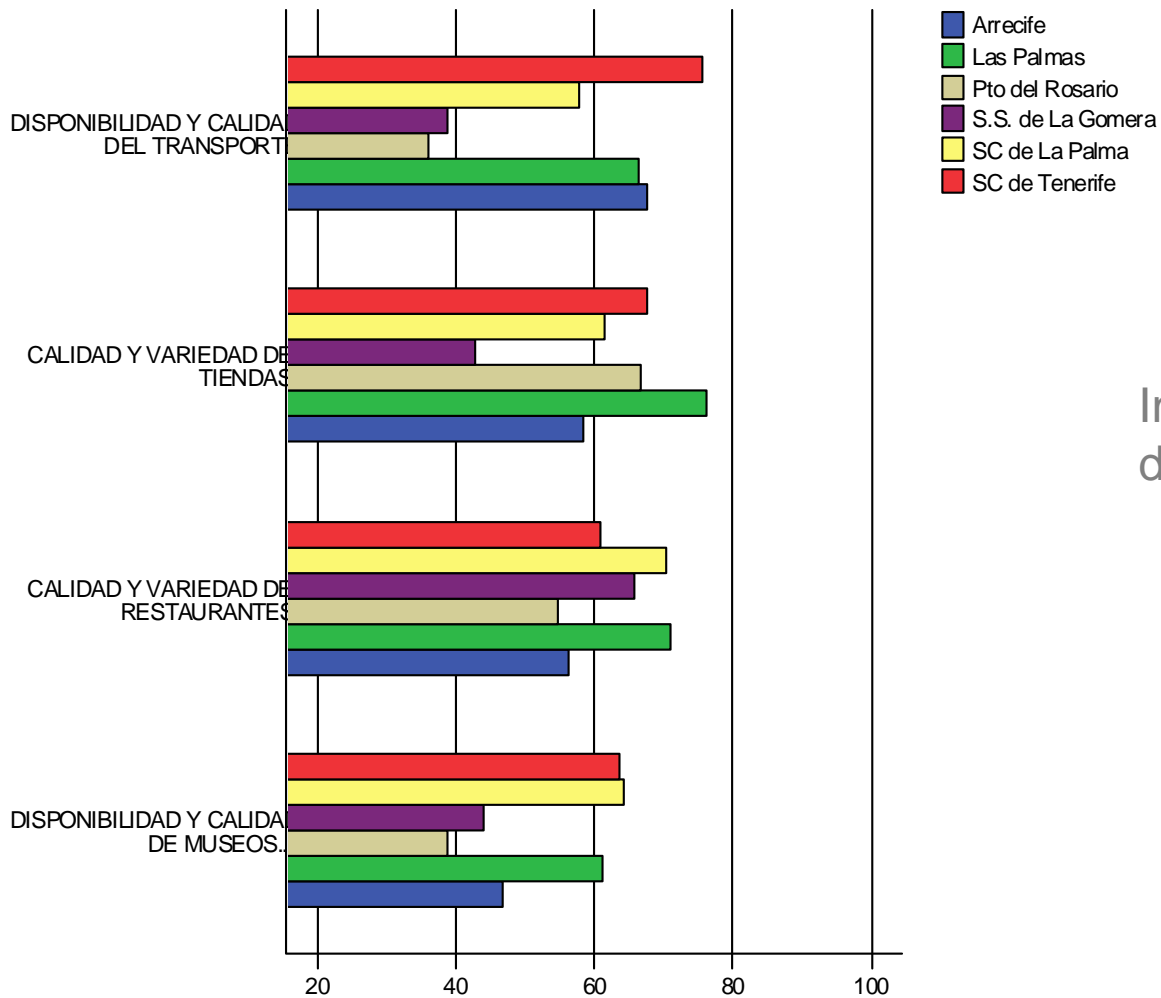
**Nivel de satisfacción con los elementos de las ciudades**

# Encuesta a Cruceristas



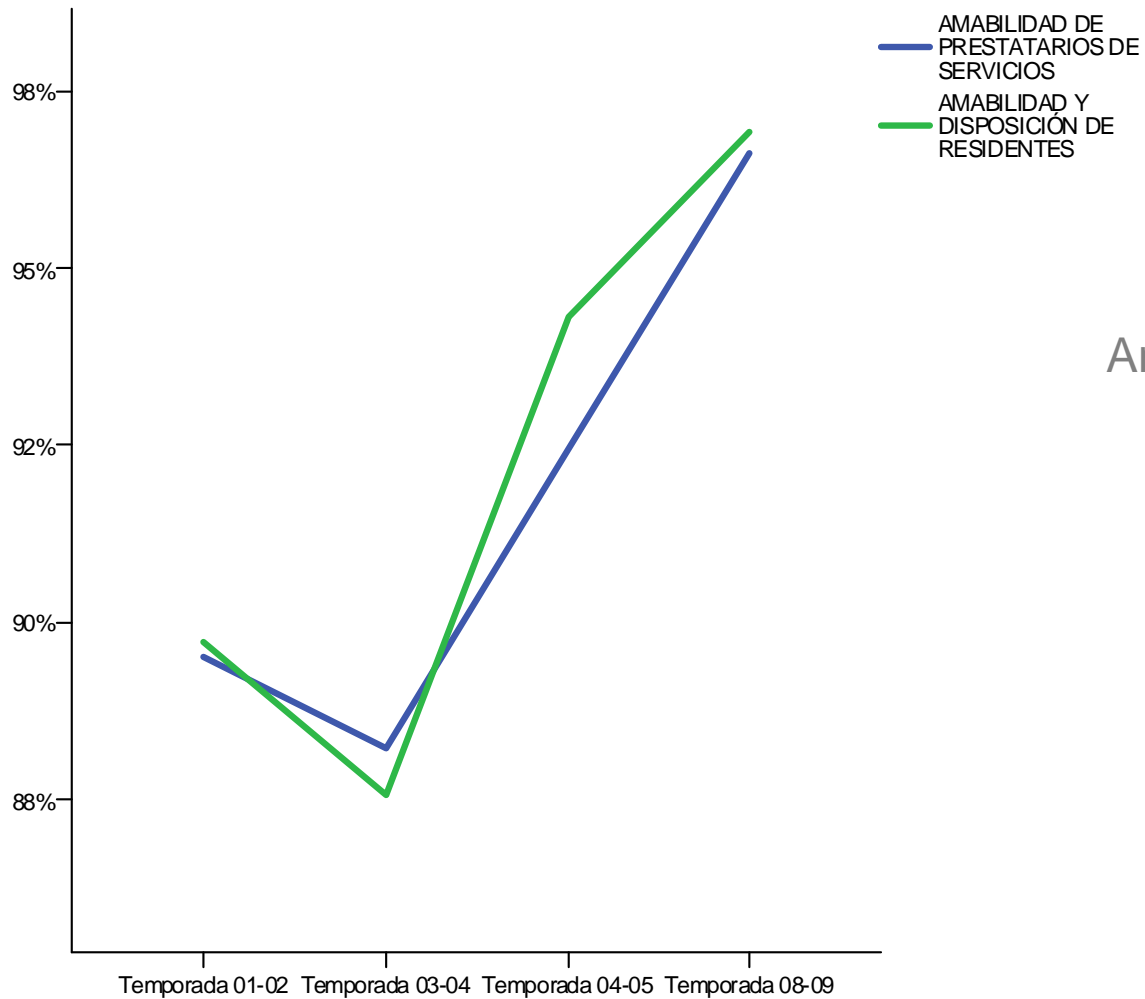
Infraestructuras y Servicios de la ciudad

# Encuesta a Cruceristas



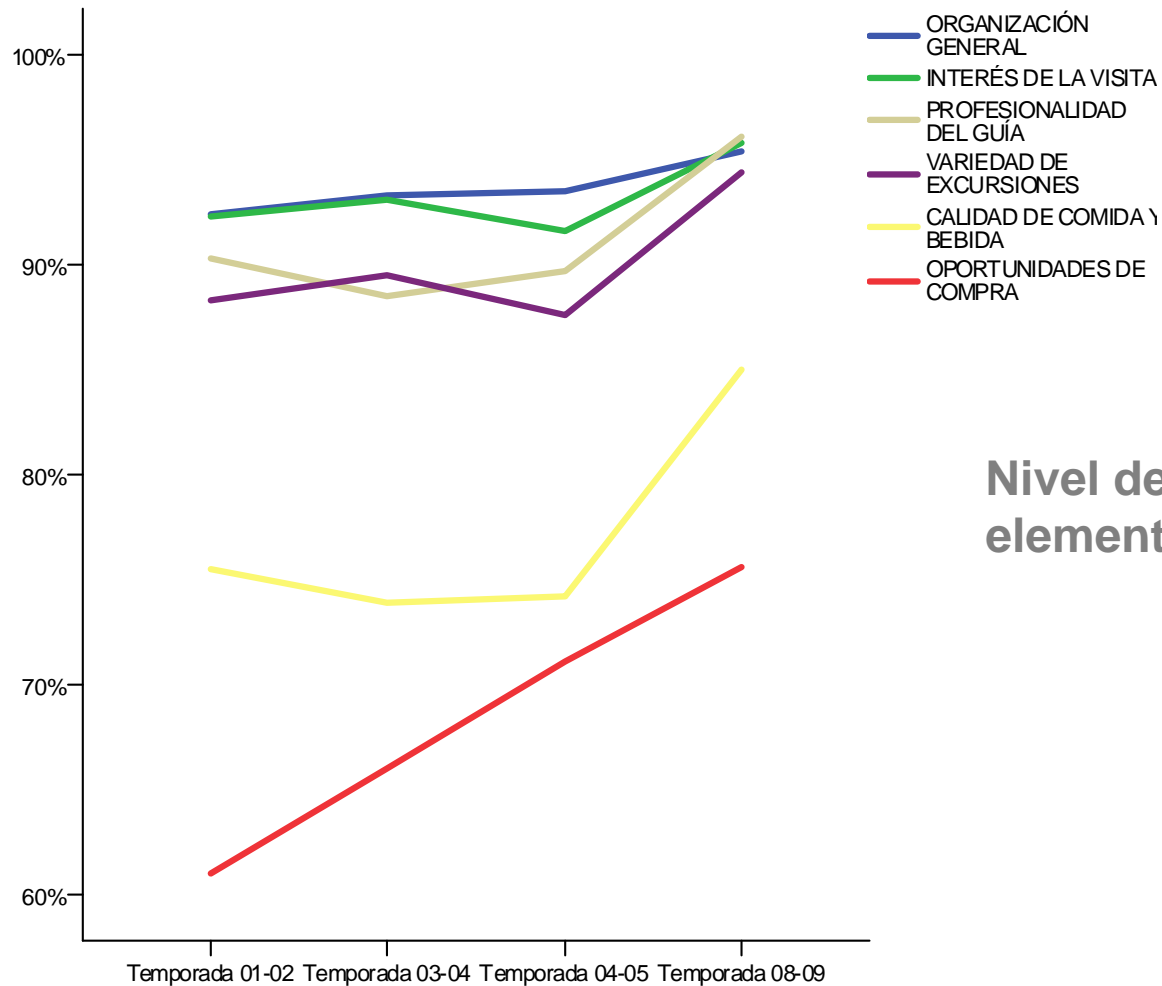
Infraestructuras y Servicios de la ciudad

# Encuesta a Cruceristas



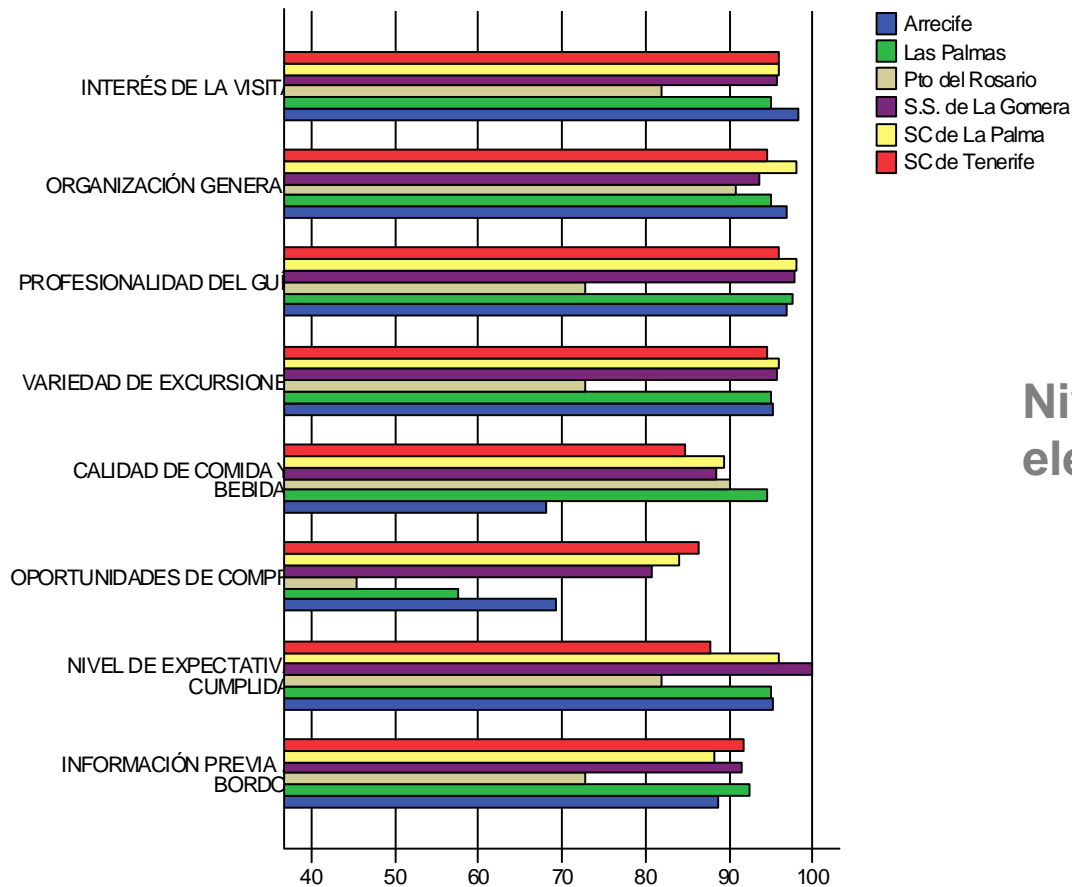
Amabilidad y disposición

# Encuesta a Cruceristas



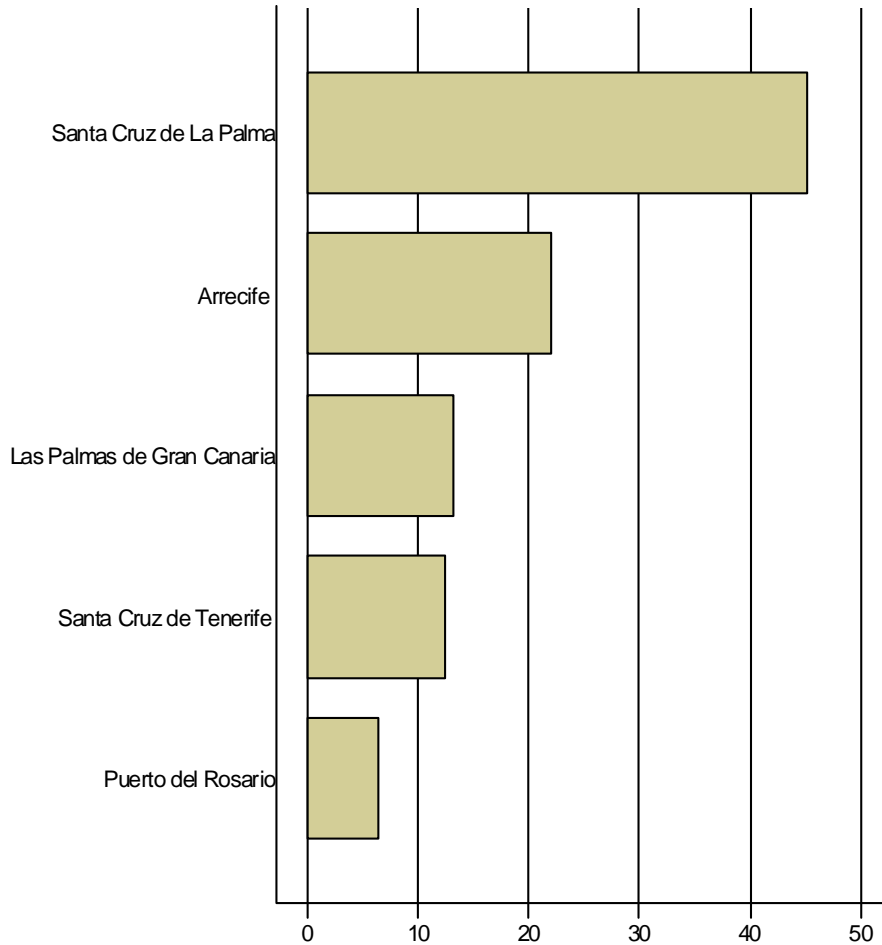
**Nivel de satisfacción con los elementos de las excursiones**

# Encuesta a Cruceristas



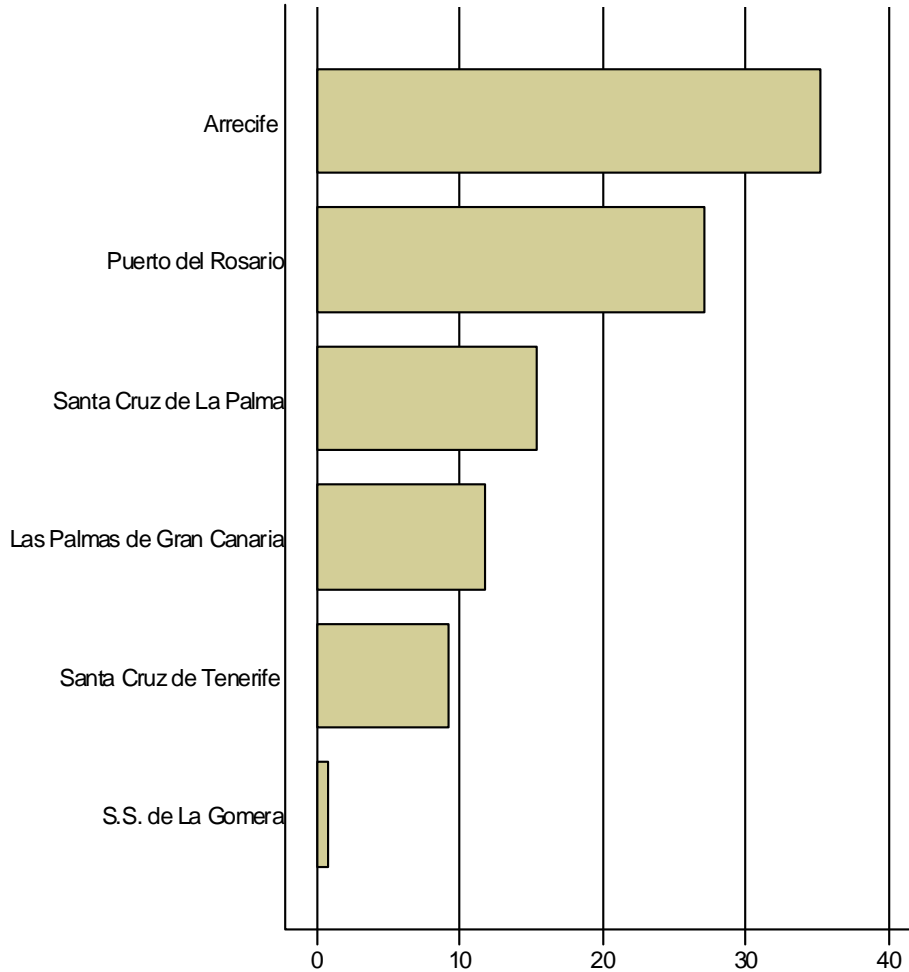
**Nivel de satisfacción con los elementos de las excursiones**

# Encuesta a Cruceristas



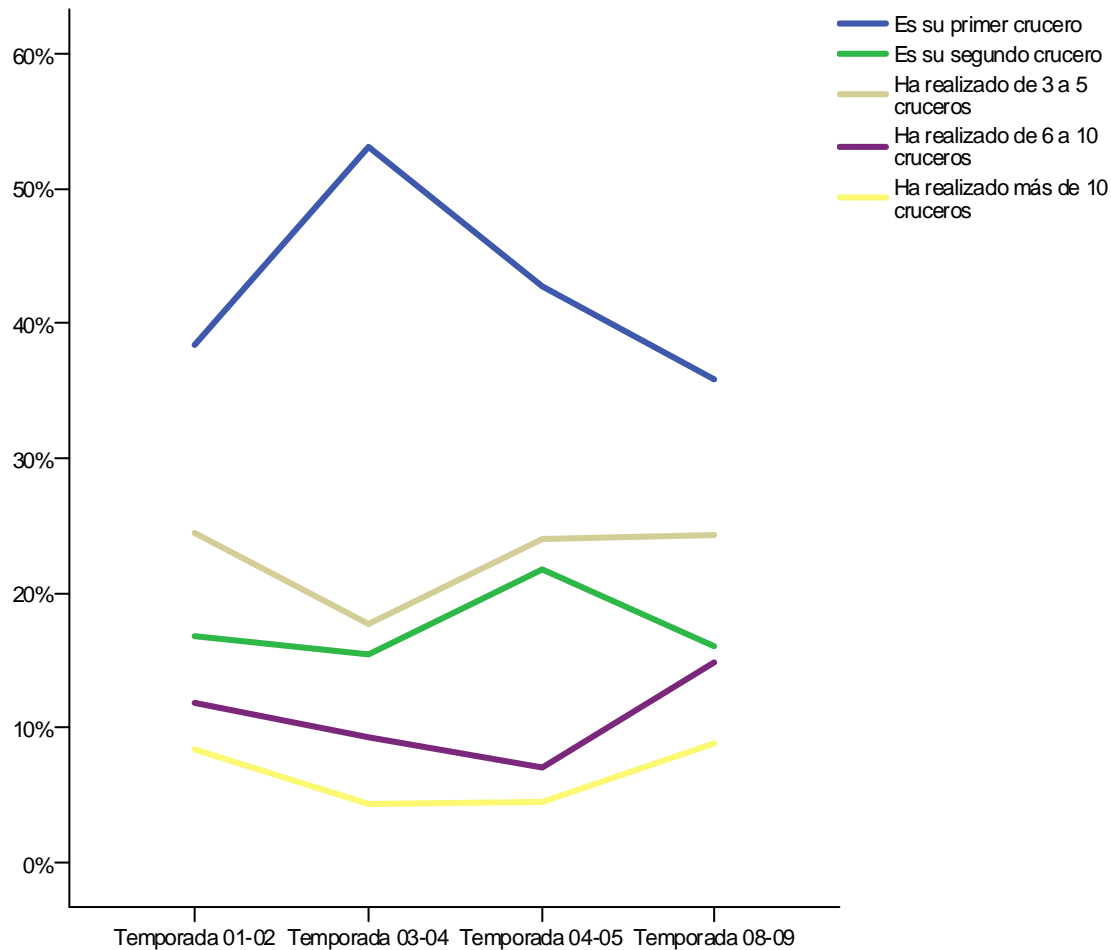
**Escala mas interesante**

# Encuesta a Cruceristas



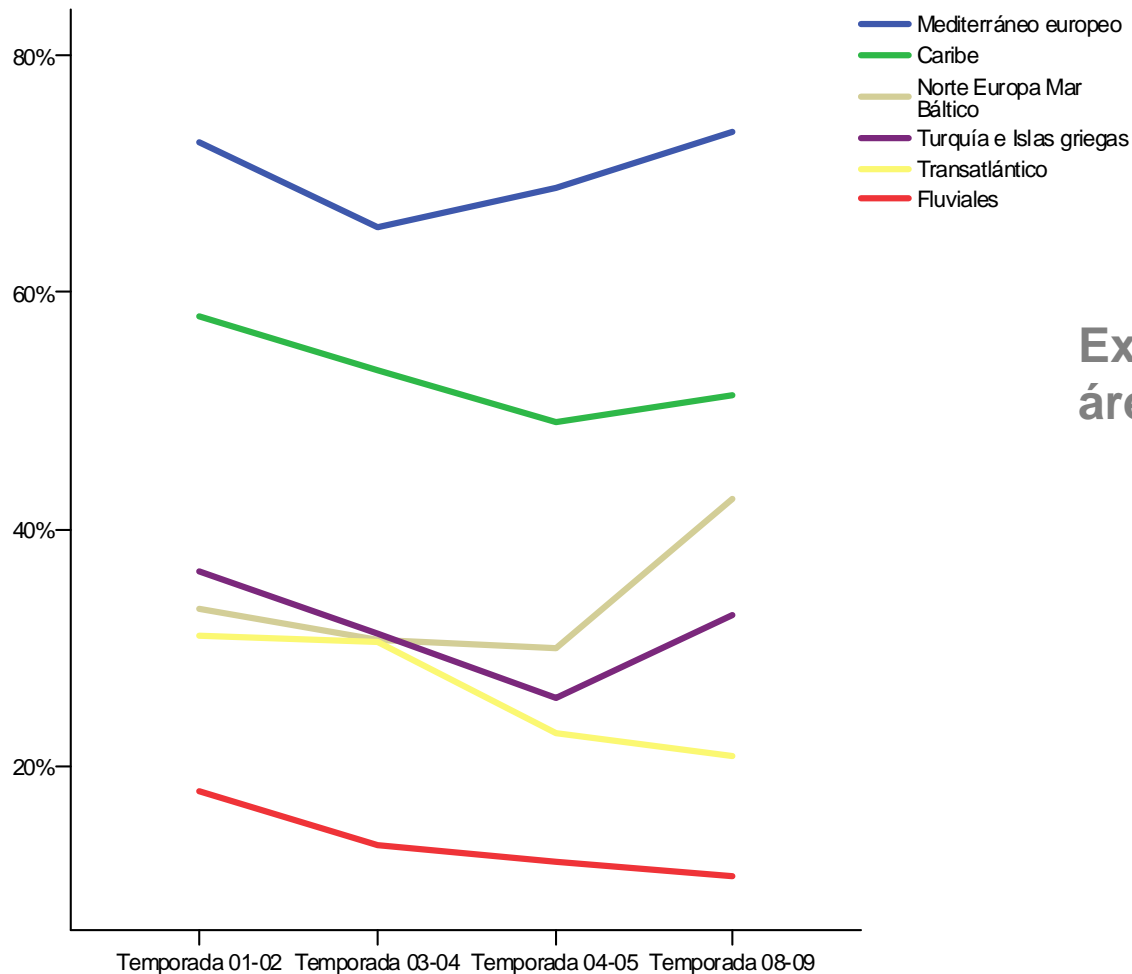
**Escala menos interesante**

# Encuesta a Cruceristas



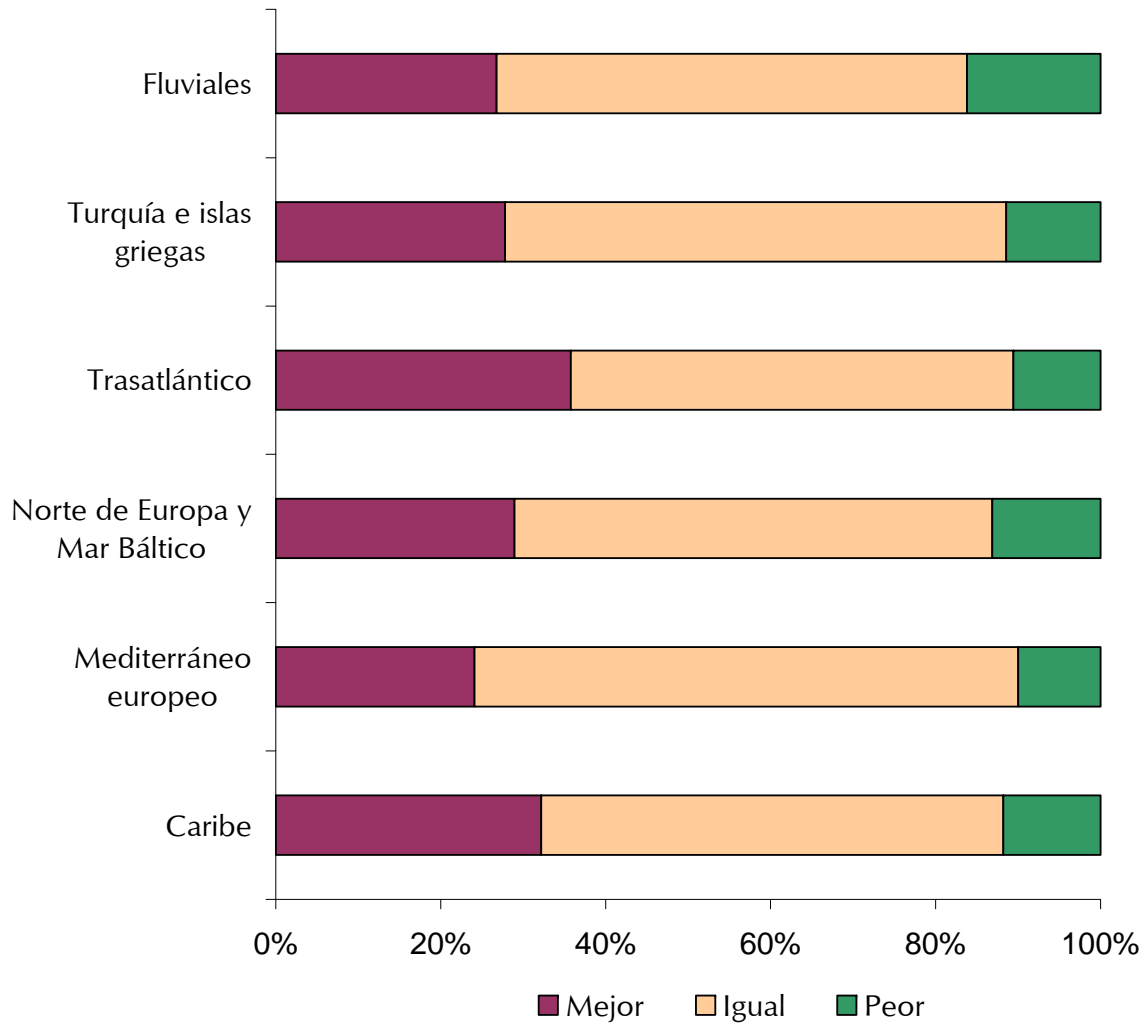
## Experiencia previa de cruceros

# Encuesta a Cruceristas



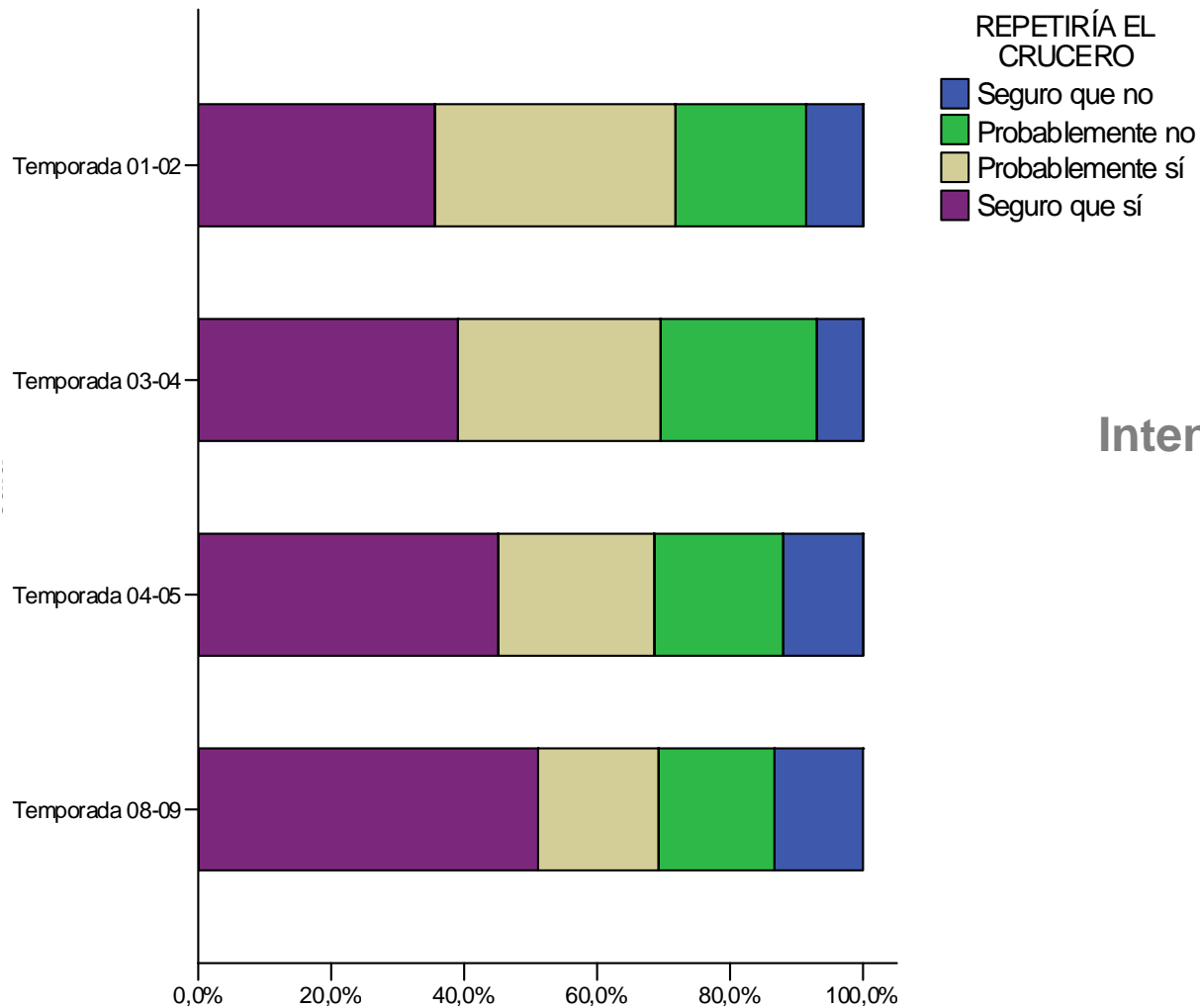
**Experiencia en otras áreas de cruceros**

# Encuesta a Cruceristas



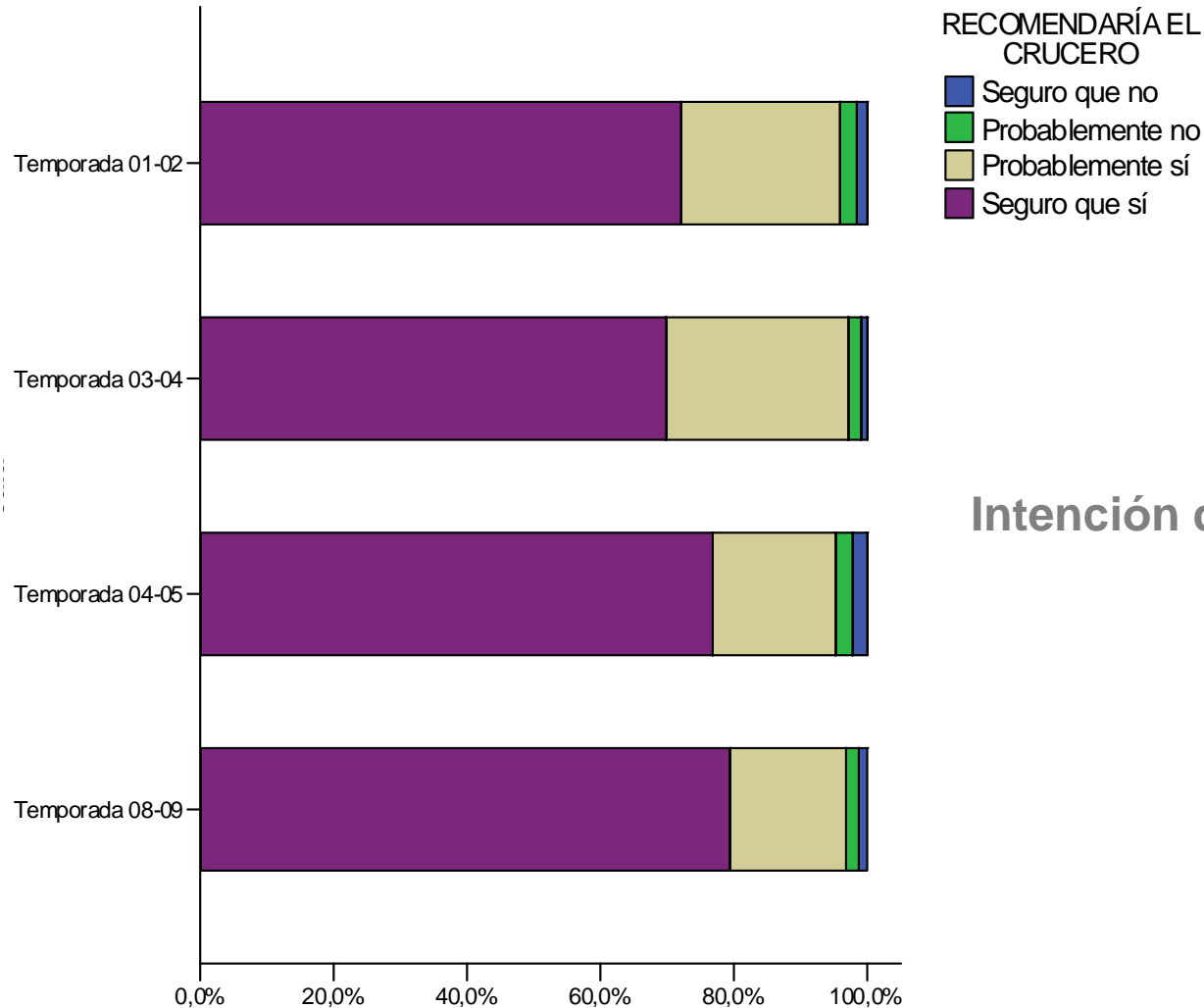
**Comparación con otras áreas de cruceros**

# Encuesta a Cruceristas



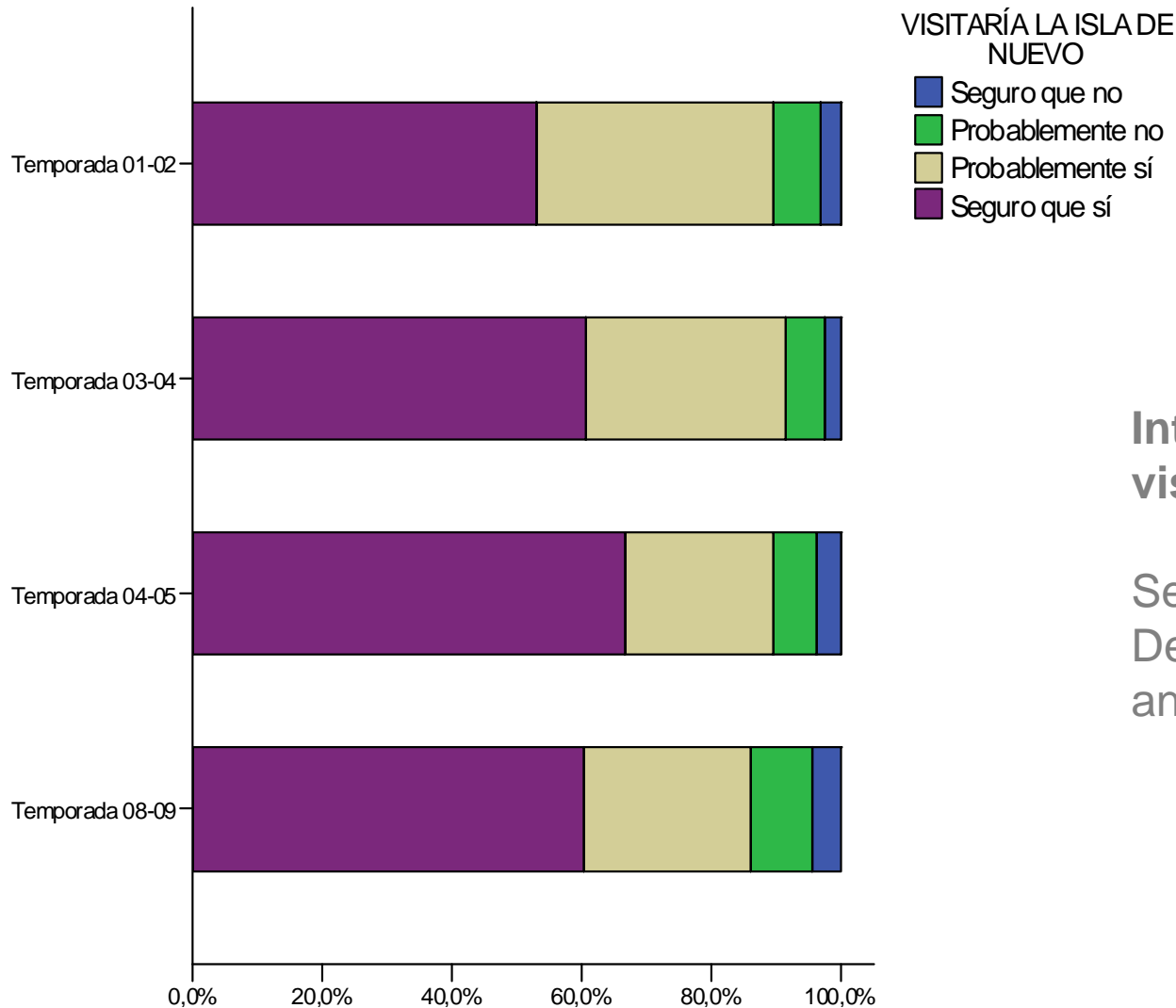
Intención de repetir crucero

# Encuesta a Cruceristas



Intención de recomendar crucero

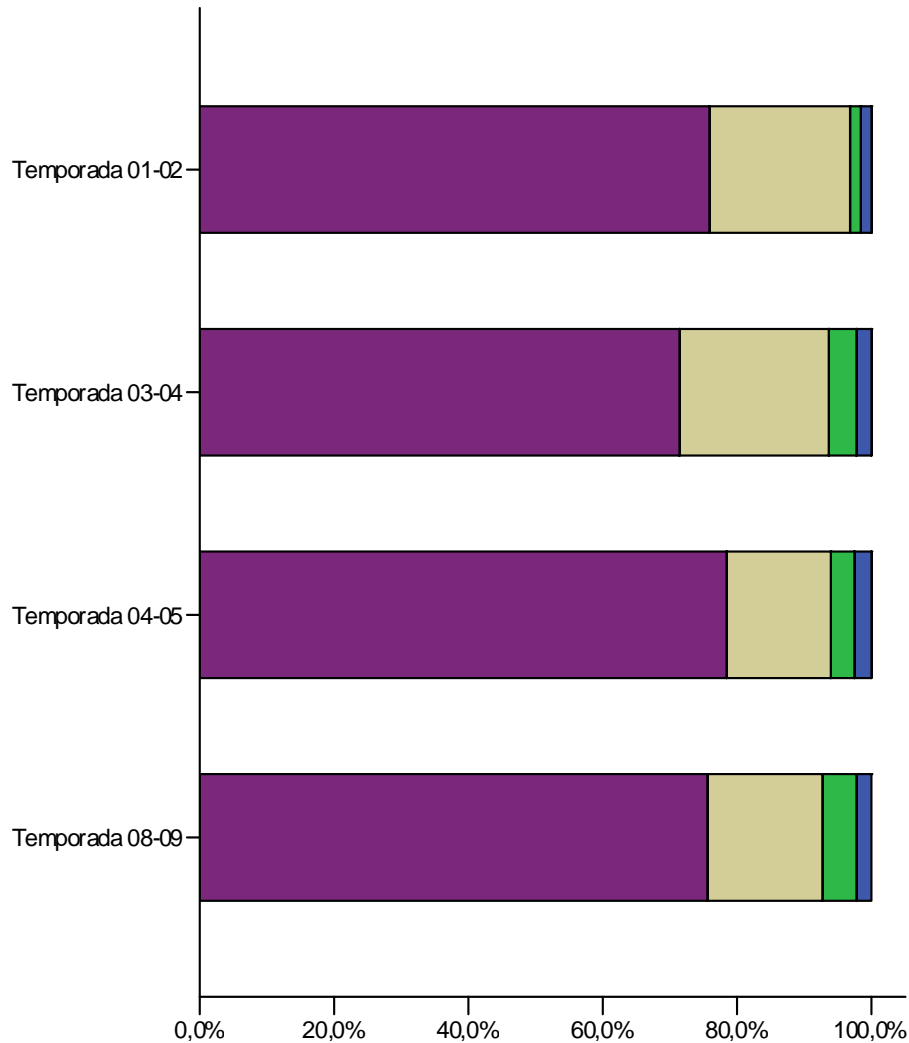
# Encuesta a Cruceristas



**Intención de repetir la visita a la Isla**

Se observa menor intención de repetir que en las catas anteriores

# Encuesta a Cruceristas



Intención de recomendar destino

# Conclusiones

- **El destino Islas Atlánticas se consolida en un escenario de crisis económica.** Perspectivas de nuevos y mayores buques en el destino para los próximos años y tímido comienzo de operaciones en la temporada de verano.
- **Las singularidades de las diferentes Islas y el clima agradable del Archipiélago** son valores muy atractivos del destino. Sin embargo, “la experiencia del crucero” es un “destino” en sí mismo para un número cada vez más significativo de cruceristas.
- Desde las temporadas anteriores se percibe un cambio en el concepto de crucero, más orientado a las “vacaciones en familia”. El destino debe adaptarse a este cambio, generando una oferta acorde a estas nuevas necesidades.
- La continua línea de mejoras en el Puerto de Las Palmas de Gran Canaria ha sido muy bien acogida por todos los agentes. Lo relevante ha sido la **funcionalidad, el disponer de espacio suficiente, flexible y bien manejado.**

# Conclusiones

- Hay otros puertos del destino que, a pesar de las mejoras, todavía presentan deficiencias significativas. Entre ellas la más destacable es el acceso a la ciudad desde el muelle de los Mármoles en Lanzarote.
- La evolución de La Laguna es otro buen ejemplo de esta temporada: mejoras de la accesibilidad generadas por la oferta del tranvía, y la nueva organización del espacio público.
- La dinamización del sector debe partir del partenariado público-privado. Sigue siendo necesario mejoras en **información y señalización** de las ciudades, **flexibilidad de horarios** sobre todo al mediodía, y **mejoras en el servicio de taxis.**
- La tendencia observada en el perfil del turista de cruceros es la de un viajero más autónomo e independiente, interesado sobre todo en la visita a las ciudades. Todo lo que se haga por facilitar información correcta y relevante que facilite su toma de decisiones se convertirá en mayor satisfacción y probablemente mayor gasto en la escala.

# Conclusiones

- Enmarcado en la actual situación de crisis económica global, **el gasto medio diario del crucerista ha descendido notablemente** hasta situarse a niveles de turista tradicional.
- A pesar de que los turistas han reflejado gastar más en compras de lo que esperaban, “realizar compras en los puertos de escala” se ha convertido en el aspecto peor valorado del crucero. Se denota la **falta de un producto de identidad dentro de la oferta**, un producto “estrella”.
- Se ha percibido que **el peso de las excursiones organizadas ha bajado en esta última temporada**. Cada puerto debe ofrecer un grupo de excursiones interesantes y diferenciales, lo cual no ocurre en todos los puertos de escala.
- **La intención de repetir crucero y visitas a las diferentes Islas es elevada**. Canarias satisface por ser un destino cálido, tranquilo, seguro y cercano al país de origen del crucerista.