

# Perfil del crucerista que visita Lanzarote (2011-2012)



## ¿Cuántos viajan?

	Lanzarote	Canarias
Total cruceristas 2013*	319.583	1.624.473
<b>País de residencia</b>		
Alemania	38,8%	36,1%
Reino Unido	34,2%	40,9%
Escocia	7,4%	2,5%
España	5,1%	2,2%
EEUU	2,6%	6,4%

\*Pasajeros en buques que atracaron en los puertos canarios

## ¿Qué les motivó a realizar un crucero?\*

	Lanzarote	Canarias
El itinerario del viaje	34,4%	33,1%
Confianza en el turoperador	20,7%	23,3%
Buena relación calidad / precio	13,5%	11,0%
Las instalaciones del buque	7,1%	6,3%
Recomendación de amigos o familiares	5,9%	5,2%
Fiabilidad de la naviera	5,1%	10,0%
Recomendación de la agencia	4,1%	4,0%
Destino europeo	1,8%	2,9%
Cercanía a residencia	1,8%	0,9%
Regalo: luna de miel, navidad, ...	1,5%	0,5%
Otros	1,3%	0,9%

## ¿Qué aspectos les han motivado a elegir este crucero?

	Lanzarote	Canarias
Variedad de islas	39,5%	38,7%
Clima agradable	24,7%	23,0%
Experiencia del crucero	22,2%	23,5%
Tranquilidad, el relax, el descanso	10,5%	9,5%
Visitar lugares, monumentos, ...	2,3%	4,0%
Realizar compras	0,5%	0,9%
Gastronomía en los diferentes destinos	0,3%	0,4%

## Satisfacción respecto a los aspectos antes citados (1-10)

	Lanzarote	Canarias
Variedad de islas	8,7	8,7
Clima agradable	8,7	8,7
Experiencia del crucero	8,8	8,8
Tranquilidad, el relax, el descanso	8,7	8,7
Visitar lugares, monumentos, ...	8,3	8,0
Realizar compras	7,8	7,8
Gastronomía en los diferentes destinos	6,3	6,4

\*Porcentaje correspondiente a los aspectos seleccionados en primer lugar

## ¿A través de qué fuentes se han informado?

	Lanzarote	Canarias
El agente de viajes personalmente	19,1%	28,3%
Web de TTOO / agencia	18,9%	16,6%
Recomendaciones amigos o familiares	18,1%	14,8%
Catálogo recogido en una agencia	14,3%	12,7%
Otros sitios web	10,5%	7,1%
Publicidad en prensa o en revistas	9,7%	7,5%
Web del destino, ciudad o escala	1,8%	2,0%
Web de opiniones de turistas	1,8%	2,0%
Publicación específica (guía turística, ...)	1,3%	2,3%
A través de un programa de TV	1,0%	0,8%
Facebook	0,5%	0,2%
Experiencias anteriores	0,3%	1,4%

## ¿Con cuánta antelación han reservado el crucero?

	Lanzarote	Canarias
Un mes o menos de antelación	24,5%	18,8%
2 a 3 meses de antelación	38,8%	31,5%
4 a 6 meses de antelación	21,4%	23,9%
6 meses a 1 año de antelación	11,7%	18,2%
Más de 1 año de antelación	3,6%	7,6%

## ¿A través de qué medios han contratado el crucero?

	Lanzarote	Canarias
A través de una agencia de viajes física	55,4%	58,5%
Con la compañía a través de internet	23,2%	24,0%
Con la agencia a través de internet	18,6%	14,5%
Directamente con la compañía	0,0%	0,0%
Otros	2,3%	1,9%

## ¿Cuántas escalas han realizado en Canarias (incluida esta)?

	Lanzarote	Canarias
Una	4,8%	35,4%
Dos	29,6%	27,6%
Tres	40,1%	23,4%
Cuatro	11,5%	7,8%
Cinco	12,2%	5,1%
Seis	1,8%	0,7%

## Grado de interés de las escalas \*

Escala más interesante de todas: Santa Cruz de La Palma
Escala menos interesante de todas: Puerto del Rosario

\* Valoración de cruceristas que han visitado al menos 4 puertos canarios

## ¿Qué esperaban hacer en esta escala? (multirrespuesta)

	Lanzarote	Canarias
Paseo por la ciudad	54,3%	71,5%
Visita al interior de la isla	26,0%	15,9%
Compras	22,7%	25,0%
Visita cultural: monumentos museos	16,8%	14,1%
Ir a la playa	11,2%	12,8%
Nada	3,8%	2,7%
<b>Excursiones organizadas</b>	<b>14,3%</b>	<b>10,1%</b>

## ¿Cuándo contrataron la excursión organizada?

	Lanzarote	Canarias
Al contratar el crucero (en origen)	48,2%	44,4%
Al iniciar el crucero	23,2%	21,7%
El día o los días previos a la escala	28,6%	33,8%

## Valoración de los aspectos de la excursión (1-10)

	Lanzarote	Canarias
Interés de la visita	8,5	8,5
Profesionalidad del guía	8,3	8,4
Organización general	8,2	8,4
Nivel de expectativa cumplida	8,1	8,3
Información previa a bordo	7,9	8,3
Variedad de excursiones	7,8	8,1
Oportunidades de compra	7,2	6,6
Calidad de comida y bebida	5,6	5,7

# Perfil del crucerista que visita Lanzarote (2011-2012)

## ¿Qué han hecho en esta escala? (multirrespuesta)

	Lanzarote	Canarias
Paseo por la ciudad	62,0%	74,7%
Compras	35,5%	36,8%
Visita al interior de la isla	25,5%	13,6%
Visita cultural: monumentos, museos	14,0%	11,9%
Ir a la playa	6,6%	10,8%
Degustación gastronómica	4,8%	3,9%
Caminar/ pasear	2,3%	1,9%
<b>Valoración de la escala</b>		
Mejor de lo esperado	40,1%	43,5%
Igual a lo esperado	55,6%	53,2%
Peor de lo esperado	4,3%	3,4%

## ¿Qué lugares han visitado?

Arrecife	75,3%
Parque Nacional de Timanfaya	13,4%
Puerto del Carmen	6,7%
Teguise	6,7%
Yaiza	5,7%
La Geria	4,9%

\*Multirrespuesta

## ¿Cómo se han desplazado en las islas?

	Lanzarote	Canarias
<b>Escala</b>		
A pie	10,6%	74,0%
Taxi	4,3%	11,3%
Autobús de la excursión	2,1%	8,5%
Transporte público	1,4%	4,7%
Coche de alquiler	0,5%	1,5%

## Valoraciones ciudades (1-10) ( multirrespuesta)

	Lanzarote	Canarias
Limpieza	8,4	8,6
Amabilidad de los prestatarios de servicios	8,3	8,2
Seguridad ciudadana	8,2	8,4
Información a la llegada	7,8	7,9
Amabilidad y disposición de residentes	7,5	7,8
Señalización de vías,...	7,4	7,6
Accesibilidad puerto a ciudad	7,4	8,2
Calidad y variedad de tiendas	7,4	7,5
Disponibilidad y calidad del transporte	7,3	6,9
Comportamiento vendedores	7,1	7,4
Calidad y variedad de restaurantes	7,0	7,1
Disponibilidad y calidad de museos,...	5,8	6,1

## ¿Cómo valoran los puertos? (1-10)

	Lanzarote	Canarias
Seguridad	8,4	8,6
Higiene, limpieza	8,4	8,7
Organización	8,1	8,4
Información y señalización	7,9	8,2
Servicios e infraestructuras	7,4	8,2

## ¿Cuánto gastan?

	Lanzarote	Canarias
Gasto medio (€)	65,1	56,7
Facturación (millones de €)	20,8	92,1
<b>Desglose del gasto medio</b>		
Compras	42,4%	44,9%
Transporte	14,9%	10,4%
Servicios recreativos, esparcimiento	12,2%	14,0%
Contratación de la excursión	12,0%	8,6%
Entrada museos, monumentos	11,7%	13,7%
Alimentación y bebidas	6,8%	8,4%

## ¿Han comprado durante su escala?

	Lanzarote	Canarias
Sí han comprado	61,7%	57,9%
<b>¿Qué han comprado en esta escala? (Multirrespuesta)</b>		
Productos locales, artesanía, souvenirs	48,3%	52,2%
Ropa, calzado y accesorios	39,7%	35,8%
Perfumería, cosmética, medicamentos	16,5%	13,6%
Tabaco	12,8%	10,3%
Bebidas alcohólicas, licores	8,3%	9,2%
Productos electrónicos	2,1%	1,7%
Alimentos	1,7%	3,1%

## ¿Han accedido a internet durante el crucero?

	Lanzarote	Canarias
Sí han accedido a internet	16,6%	19,6%
<b>¿A través de qué medios?</b>		
Ordenador del barco	44,6%	49,6%
Mi Smartphone	38,5%	24,7%
Mi portátil	20,0%	26,5%
Mi tableta	4,6%	5,7%
<b>¿Comentaron su experiencia durante el crucero?</b>		
Sí la comentaron	58,5%	44,4%
<b>¿A través de qué medios? (multirrespuesta)</b>		
Email a amigos/familiares	63,2%	60,2%
Facebook	60,5%	53,8%

## ¿Cómo son?

	Lanzarote	Canarias
<b>Distribución por sexo</b>		
Porcentaje hombres	47,4%	51,0%
Porcentaje mujeres	52,6%	49,0%
<b>Intervalos de edad</b>		
Entre 16 y 24 años	1,5%	1,7%
Entre 25 y 30 años	3,6%	2,5%
Entre 31 y 45 años	12,5%	12,6%
Entre 46 y 60 años	40,1%	36,1%
Mayores de 60 años	42,3%	47,0%
<b>Ocupación actual</b>		
Trabajador por cuenta propia	4,6%	4,3%
Trabajador por cuenta ajena (empleado)	32,7%	28,2%
Sin trabajo remunerado (jubilados,...)	48,7%	56,0%

# Perfil del crucerista que visita Lanzarote (2011-2012)



## ¿Qué nivel de estudios tienen?

	Lanzarote	Canarias
Sin estudios	8,9%	5,2%
Primarios (EGB, FP1)	18,1%	16,7%
Bachiller o FP2	37,5%	35,1%
Universitarios medios	17,3%	19,5%
Universitarios superiores	18,1%	23,4%

## ¿Con quién viajan?

	Canarias	
Pareja	64,5%	66,8%
Amigos	8,4%	7,8%
Pareja e hijos	7,1%	5,6%
Pareja y amigos	5,9%	5,3%
Otros miembros de la familia	5,1%	4,5%
Pareja, hijos y más familiares	4,1%	2,6%
Viaja solo	3,6%	6,5%
Sólo con sus hijos	0,3%	0,4%
Otros	0,5%	0,2%

## Hábitos de los cruceristas

	Lanzarote	Canarias
<b>Número de veces que han realizado un crucero</b>		
Media de cruceros realizados	4,7	6,2
Este es su primer crucero	34,9%	28,6%
Han realizado más de 10 cruceros	14,8%	19,1%
<b>Áreas principales en las que han realizado un crucero</b>		
Mediterráneo occidental (69,8%), Caribe (52,5%) y Mediterráneo oriental (52,5%)		
<b>Valoración de otras áreas con respecto a Canarias</b>		
Mejor que Canarias: Dubai, Norte de Europa y Mar Báltico y Caribe.		
Peor que Canarias: Asia, Turquía e Islas Griegas y Mediterráneo occidental.		

## Recomendaciones después del crucero

	Lanzarote	Canarias
Sí repetirían el crucero	51,0%	55,5%
Sí lo recomendarían	79,1%	78,9%
Sí visitarían la isla en otra ocasión	59,2%	61,0%
Sí recomendarían la visita a la isla	72,7%	73,8%

## ¿Qué es lo que más les gustó de Lanzarote?



## ¿Qué es lo que menos les gustó de Lanzarote?



## ¿Qué es lo que echaron en falta en Lanzarote?

**TIEMPO**

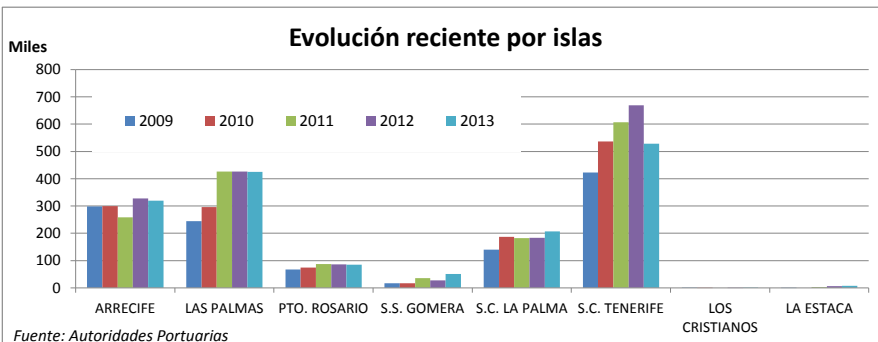
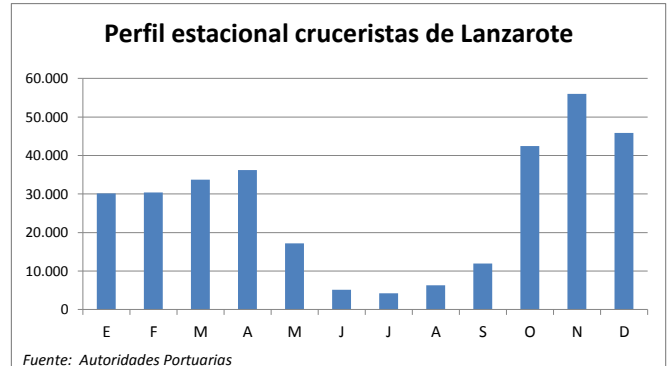
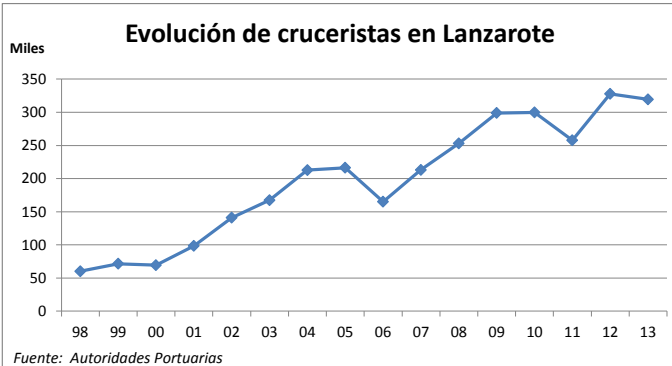


# Perfil del crucerista que visita Lanzarote (2011-2012)



## NÚMERO DE PASAJEROS EN LOS CRUCEROS QUE ATRACAN EN LANZAROTE

	2011	2012	2013	Dif (%) 11-12	Dif (%) 12-13	CUOTA 2013 (%)
Lanzarote	258.005	327.972	319.583	27,1%	-2,6%	19,7%
CANARIAS	1.599.492	1.725.889	1.624.473	7,9%	-5,9%	100%

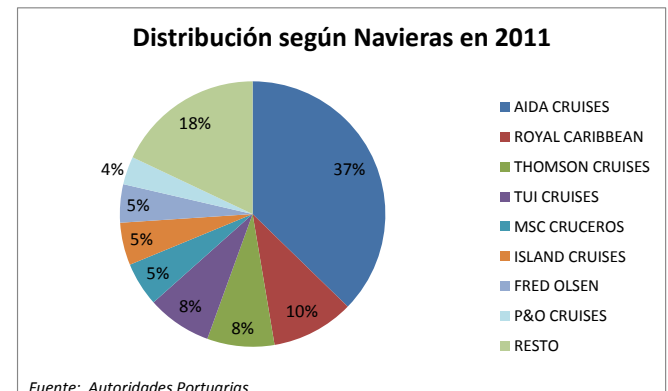
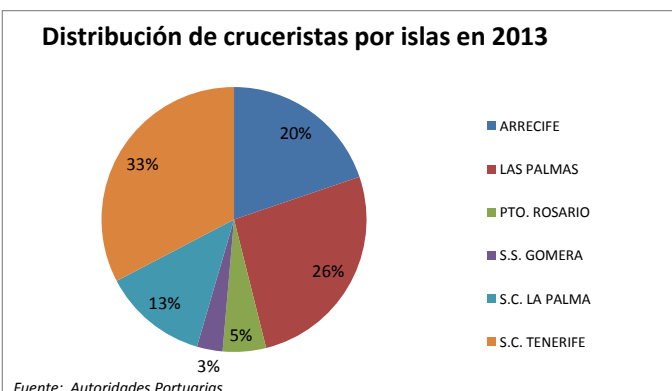


### Temporada alta de cruceros en Canarias: octubre - abril

Los meses de mayor afluencia se dan cuando al tráfico normal de cruceros de Canarias se suma el de buques en tránsito desde El Caribe y América del Sur al Mediterráneo (marzo y abril) o viceversa (noviembre y diciembre).

## CRUCERISTAS QUE LLEGAN A LANZAROTE SEGÚN NAVIERAS

	2009	2010	2011	Dif (%) 09-10	Dif (%) 10-11	CUOTA 2011 (%)
AIDA CRUISES	62.310	64.487	97.654	3,5%	51,4%	37,3%
ROYAL CARIBBEAN	36.129	31.178	26.374	-13,7%	-15,4%	10,1%
THOMSON CRUISES	20.218	11.919	21.448	-41,0%	79,9%	8,2%
TUI CRUISES	0	5.231	20.627	--	294,3%	7,9%
MSC CRUCEROS	28.316	24.868	14.030	-12,2%	-43,6%	5,4%
ISLAND CRUISES	12.125	22.718	13.584	87,4%	-40,2%	5,2%
FRED OLSEN	10.839	10.789	12.220	-0,5%	13,3%	4,7%
P&O CRUISES	7.500	1.777	8.934	-76,3%	402,8%	3,4%
RESTO	124.698	127.022	47.066	1,9%	-62,9%	18,0%
<b>TOTAL</b>	<b>302.135</b>	<b>299.989</b>	<b>261.937</b>	<b>-0,7%</b>	<b>-12,7%</b>	<b>100,0%</b>



Nota: los datos referentes al perfil del turista de cruceros corresponden a la temporada 2011-2012

Fuente: Estudio del Mercado de Turismo de Cruceros en Canarias y Autoridades Portuarias (Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria)