Ports de Balears

Autoritat Portuària de Balears

Estudio del atraque en Palma del Symphony of the Seas

Pablo Sanz Tuñón

23/07/2018

Breve estudio sobre el atraque del crucero Symphony of the Seas en la escala de Palma de Mallorca el día 23 de Julio del 2018, estudiando el comportamiento de los pasajeros respecto a las actividades realizadas en la isla.

ÍNDICE

1. Introducción 2
El *Symphony of the Seas* 2
Atraque en Palma 2
2. Objetivo 3
3. Embarque y desembarque 4
Desembarque 4
Embarque 5
4. Actividad de los pasajeros 6
Guion de la encuesta 6
Destino cruceristas 7
Excursiones 7
Palma 8
Transporte elegido 8
5. Conclusión 9
6. Bibliografía 11

1. Introducción

El *Symphony of the Seas*

El denominado *Symphony of the Seas* es un crucero que pertenece y opera la compañía Royal Caribbean International. A día de hoy, 23 de julio del 2018, es el crucero con más capacidad de pasajeros del mundo, superando a su compañero *Harmony of the Seas* de la misma compañía.[1]

La construcción de la embarcación comenzó en octubre del 2015 y no fue hasta marzo de 2018 que comenzó a operar.[2][3] Este crucero cuenta con 362m de eslora y 9m de calado, y puede alcanzar los 22 nudos de velocidad. [4] Tiene una capacidad para 6680 pasajeros, sin contar los 2200 trabajadores del crucero.[5]

Ilustración 1. Perfil del *Symphony of the Seas.* Fuente: El País.

Durante la primera temporada, el *Symphony of the Seas* navegará por el Mediterráneo hasta el 28 de Octubre del 2018, cuando se trasladará al Puerto de Miami para en noviembre empezar a operar en el Caribe.[6]

Atraque en Palma

El siguiente estudio se centra en el atraque del crucero en Palma el lunes 23 de Julio del 2018. En esta primera temporada, el *Symphony of the Seas* comienza su escala en el puerto de Barcelona cada domingo de la semana, donde permite el embarque de pasajeros hasta las 18:00, hora en que zarpa. Posteriormente llega al puerto de Palma de Mallorca el lunes a las 8:00, realizando su primera escala hasta las 16:00, cuando se dirige hacia tierras francesas. El crucero sigue su itinerario llegando a Marsella el martes, a Florencia/Pisa el miércoles, a Roma el jueves y por último llega a Nápoles el viernes. El sábado el crucero se pasa el día navegando hasta llegar otra vez a Barcelona el domingo a las 5:00.[7]

Ilustración 2. Itinerario *Symphony of the Seas* en el Mediterráneo. Fuente: Royal Caribbean International

En la escala del día 23 de Julio el crucero llegó con 6413 pasajeros de 74 nacionalidades distintas, destacando entre ellas 1718 pasajeros de EEUU, 171 pasajeros de China, 386 de España, 778 de Inglaterra y 240 de Canadá. Además el *Symphony of the Seas* cuenta con 2198pax de tripulación, que como dato curioso la mitad de estos tripulantes provienen de Filipinas, India o Indonesia.

Cabe mencionar que la escala que realiza el crucero en el Puerto de Palma es corta (de 8:00 a 16:00), por motivos estratégicos de la compañía. Por tanto los pasajeros que desean visitar la isla solo tienen tiempo a realizar alguna pequeña excursión o visitar la ciudad de Palma, muy próxima a la zona de atraque del crucero.

2. Objetivo

El objetivo del siguiente estudio es realizar una pequeña aproximación al estudio del itinerario que realizan los pasajeros del *Symphony of the Seas*, para saber qué zonas de Mallorca, y en especial de Palma, son las más frecuentadas debido al turismo de crucero. Este análisis se ha realizado a través de una doble actuación, por una parte contar el número de pasajeros que desembarcan y que embarcan en el crucero, y por otra parte encuestar a los pasajeros para saber qué actividades han realizado en Mallorca y qué transporte han escogido para trasladarse al lugar de la actividad.

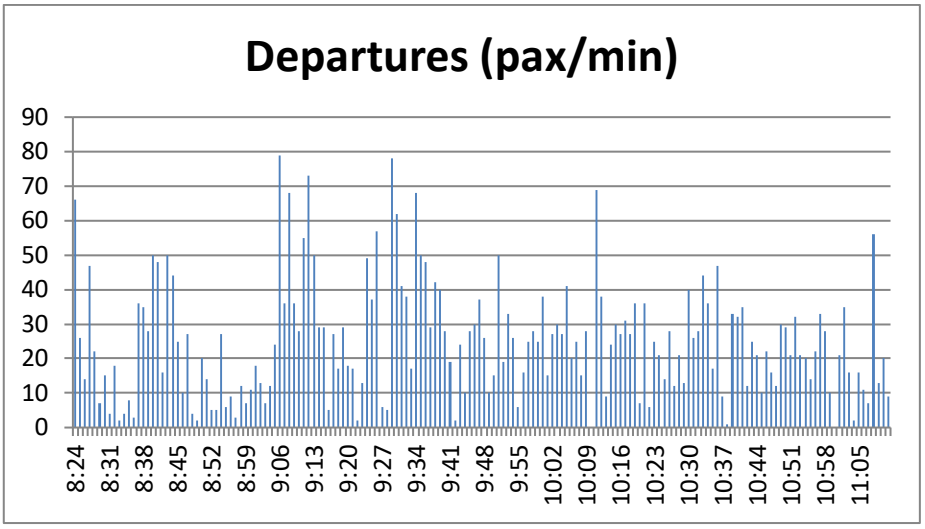
Para ello 5 personas de la Autoridad Portuaria de Baleares se colocaron en la estación marítima 6 del Dique del Oeste (lugar en el que atraca el crucero) para contabilizar el número de pasajeros que descendían y subían del crucero. Este análisis se realizó gracias a una aplicación móvil que permitía registrar el paso de pasajeros con una precisión al minuto.

Además, una vez que los pasajeros volvían de sus actividades estos eran encuestados para conocer qué actividades habían realizado y qué modo de transporte habían escogido. Debido a que para poder realizar alguna excursión se necesitaba una reserva previa (y por tanto esos datos ya se encontraban archivados), las preguntas se centraron en saber por cuales zonas se habían movido los turistas en Palma.

3. Embarque y desembarque

Desembarque

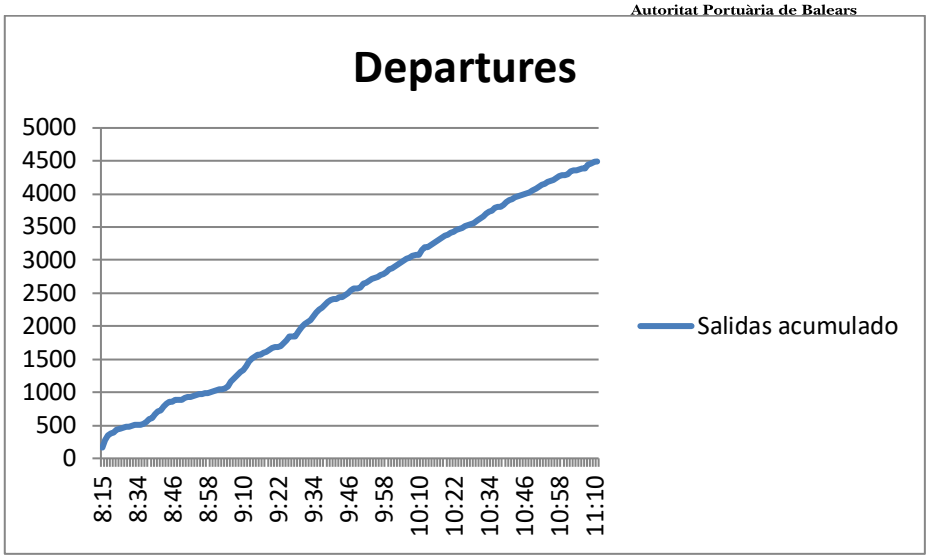
El *Symphony of the Seas* llegó a Palma con 6413 pasajeros a bordo más 2198 tripulantes. En total, durante la escala del crucero en el Puerto de Palma hubo 5271 pasajeros que desembarcaron para visitar la isla de Mallorca. Esto representa que el 17,8% de los pasajeros decidieron no bajarse del crucero.



Gráfica 1. Salida de pasajeros por minuto. Fuente: Elaboración propia

Como se ha comentado anteriormente, la escala en el Puerto de Palma tenía una duración de ocho horas, desde las 8:00 hasta las 16:00. El mayor flujo de desembarque se origina entre las 8:00 y las 12:30. En la anterior gráfica (1) podemos observar cómo varía la bajada de cruceristas durante uno de los intervalos de tiempo más colapsado, de 8:20 a 11:30. Durante este intervalo de tiempo existen varios picos de cúmulos de gente, ya sea debido a la organización de una excursión, la salida de un gran grupo de amigos, o simplemente por casualidad. Aun así, en la mayor parte del tiempo siempre se ha asegurado un flujo de unos 10-20pax/min.

En cambio a pesar de estos picos, como podemos observar en la siguiente gráfica de salidas acumuladas (2) el desembarque de pasajeros se mantiene sorprendentemente constante a pesar de la anterior gráfica, por tanto podemos asegurar que el flujo medio de pasajeros no varía drásticamente en ninguna hora de la escala excepto a partir de las 12:30, cuando la bajada de pasajeros ya no cobra mucho sentido.

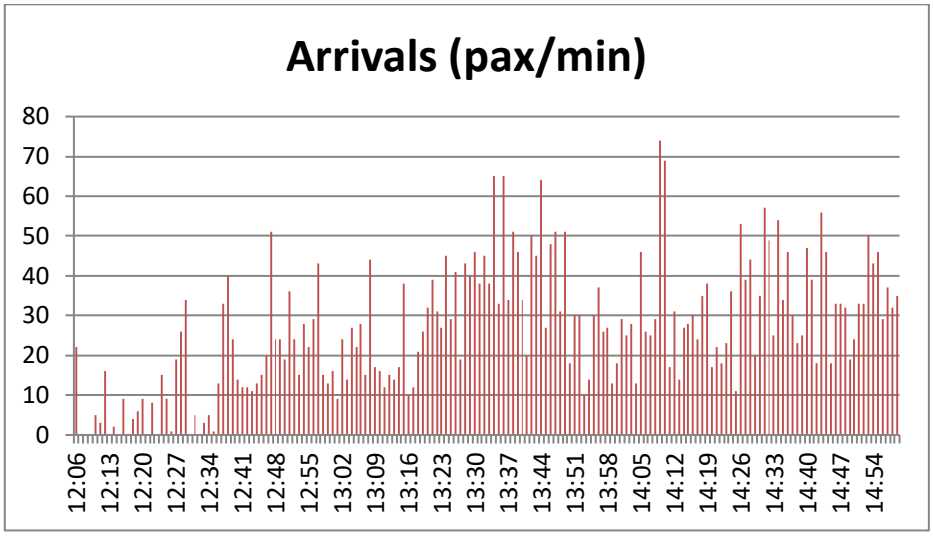


Gráfica 2. Salida de pasajeros acumulado. Fuente: Elaboración propia

En el intervalo de 8:00 a 10:00 salían la mayor parte de los buses lanzadera hacia las excursiones organizadas previamente, por tanto en este intervalo de tiempo la salida de pasajeros es más escalonada, alternándose así minutos con un gran flujo de pasajeros, y minutos con un flujo más controlado. A partir de las 10:00 podemos apreciar que la tendencia de bajada de pasajeros se mantiene cuasi constante.

Embarque

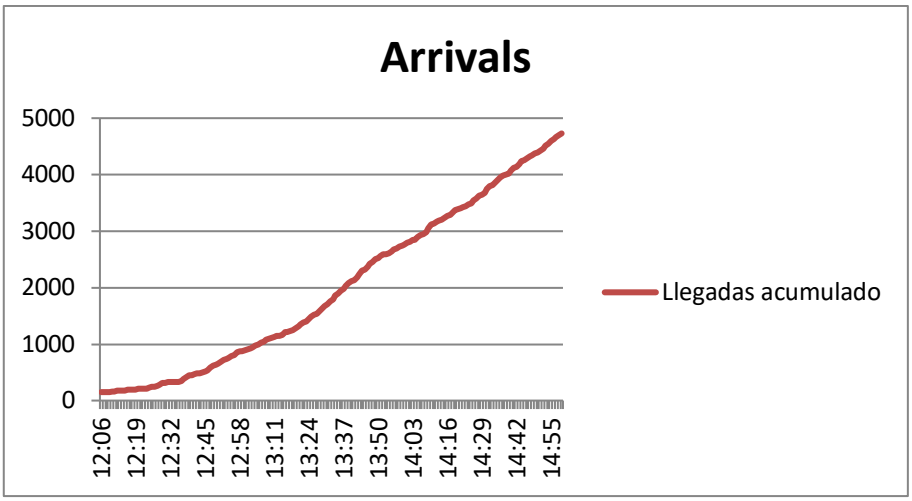
Si ahora analizamos la operación de embarque, podremos observar fácilmente que la mayor parte del flujo se concentra entre las 13:30 y las 15:00, mientras que antes de la 13:00 el flujo sigue una tendencia más bien escasa.



Gráfica 3. Embarque de pasajeros por minuto. Fuente: Elaboración propia

A partir de las 15:00 también hubo un flujo considerable, exactamente de 541 pasajeros hasta las 15:30, hora en la que se cerraban las puertas de embarque.

En el siguiente gráfico (4) podemos apreciar una primera tendencia exponencial de llegada de pasajeros de 12:00 a 13:50, en el cual el flujo va aumentando progresivamente. A partir de las 13:50 la gráfica sigue un ritmo de llegada de pasajeros cuasi constante hasta las 15:00.



Gráfica 4. Embarque de pasajeros acumulado. Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que este análisis de entrada de pasajeros al crucero se realizó situándose físicamente justo después de los controles de seguridad, por tanto la llegada real de pasajeros probablemente sea más escalonada que la mostrada anteriormente, ya que dicho control suaviza el flujo de salida de pasajeros en aquellos intervalos que superan la capacidad de la estación marítima.

4. Actividad de los pasajeros

Como se ha mencionado anteriormente, en este día en concreto el crucero *Symphony of the Seas* contaba con 6413 pasajeros a bordo, de los cuales el 82,2% desembarcó para realizar alguna actividad en la isla de Mallorca.

Este gran número de visitantes en un corto periodo de tiempo supone un aumento considerable de la densidad del turismo durante el intervalo de la escala del crucero, por ello es vital saber cómo, dónde y qué actividades realizan los cruceristas con tal de evitar la saturación de algunas zonas de Mallorca, y en especial de Palma.

Guion de la encuesta

En la puerta de embarque de la estación marítima nº6 se realizó una encuesta a 849 pasajeros que no habían reservado ninguna excursión del crucero, con el objetivo de conocer el itinerario realizado por aquellos pasajeros que habían decidido visitar la isla de Mallorca por su cuenta.

La finalidad de esta encuesta era simplemente conocer en qué lugares habían estado los cruceristas, y que modo de transporte habían utilizado para desplazarse. Para ello se utilizó la siguiente plantilla, donde se registró por fila el itinerario del pasajero y por columna el modo de transporte utilizado.

	Shuttle Bus	Taxi	Mini bus	Taxi tour	Walking	Public bus	Sumatorio
Centro de Palma	536	390	15	13		13	967
Playa de Palma	45	16			3		64
Playa Palmanova		60					60
Bellver	19	4	15	13			51
Porto Pi	4	23			8	2	37
Bus tour	27	10					37
Velero bahía		24					24
Playa	14	6			3		23
Valldemossa		7	15				22
Plaza de toros				13			13
Illetas		11					11
Magaluf	2	7					9
Portals	8						8
Perlas		2		5			7
Mercado	5						5
Marineland		5					5
Aquapark		4					4
Hard Rock		4					4
Paseo Marítimo		3					3
Cala Major		2					2
Almudaina		2					2
Museo						2	2

Tabla 1. Plantilla encuesta. Fuente: Elaboración propia

Esta plantilla se utilizó de forma flexible, adecuándose a las respuestas de los pasajeros y por tanto añadiendo algunos destinos que no habíamos previsto. En ningún caso se rechazó ninguna respuesta por no encajar en la tabla.

Destino cruceristas

Excursiones

La empresa naviera *Royal Caribbean International* nos ofreció los datos de las reservas realizadas respecto a las excursiones que se iban a ofrecer en la escala de Palma de Mallorca, para así tener un análisis mucho más preciso de los itinerarios de los cruceristas.

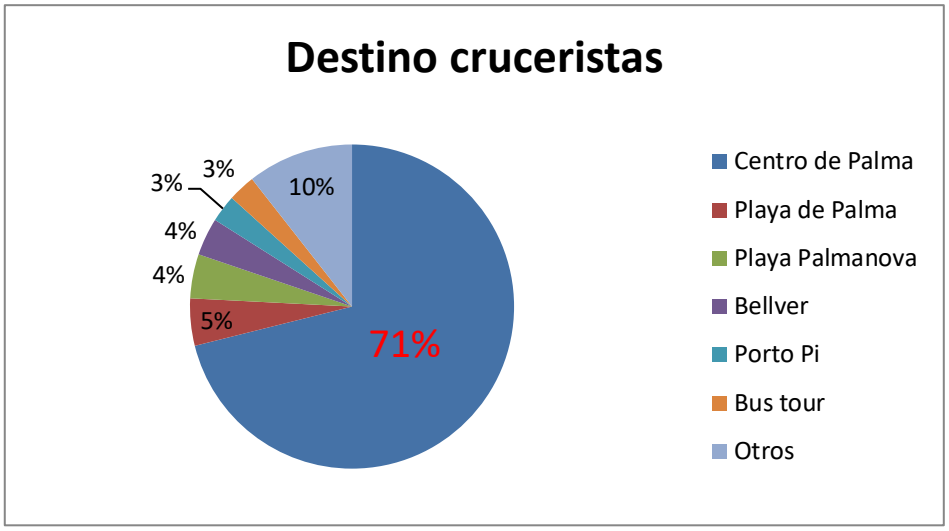
De los 6413 pasajeros que ocupaban el *Symphony of the Seas*, 1217 reservaron una excursión, es decir que el 19% de los cruceristas pagaron previamente para realizar una actividad ya organizada en la isla. Entre las excursiones más demandadas podemos encontrar una visita a las Cuevas del Drach con un total de 408 reservas, tours por el centro de Palma con 389 reservas, o un bus con destino a varias playas de Mallorca (211 reservas). Posteriormente

también encontramos otro tipo de experiencias más atrevidas como un paseo en catamarán o un show de flamenco.

Palma

A pesar de que el crucero organice una multitud de actividades en Mallorca para sus clientes, la mayor parte de los cruceristas que descienden a la isla prefieren visitarla por si solos, precisando datos un 63,2% de los pasajeros.

La mayor parte de estos deciden moverse hasta Palma debido tanto a su proximidad como a su gran número de monumentos emblemáticos que visitar. Debido a que este tipo de turismo genera una alta densidad de gente en un corto periodo de tiempo, es fundamental conocer por donde deciden moverse los cruceristas para poder ofrecer soluciones eficientes al problema planteado. El resultado obtenido por las encuestas fue el siguiente:



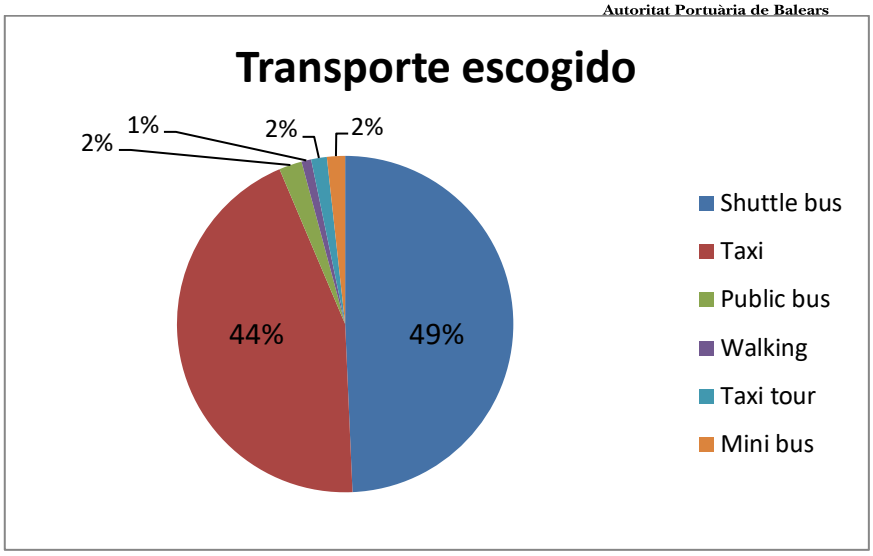
Gráfica 5. Destinos de elección de los cruceristas que no contratan ninguna excursión del crucero (63,2% del total). Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica anterior (5), se corrobora que la mayor parte de los cruceristas que deciden visitar Mallorca por cuenta propia se dirigen hacia el centro de Palma, alcanzando la cifra del 71% de estos pasajeros. Posteriormente también encontramos otros destinos diferentes de la propia ciudad como pueden ser la playa de Palma (4,71%) o la de Palmanova (4,41%), y por último destinos como el Castell de Bellver (3,75%) o el centro comercial de Porto Pi (2,72%).

En último lugar encontramos diferentes opciones que en la mayor parte no superan el 1% del total como puede ser Magaluf, Marineland, la Almudaina o Illetas.

Transporte elegido

Pero en la encuesta realizada en la estación marítima nº6 tan solo no se obtuvo información sobre el destino final del crucerista, sino también del modo de transporte escogido para poder realizar esta movilidad. El resultado de las encuestas fue el siguiente:



Gráfica 6. Tranporte escogido por los cruceristas que no contratan ninguna excursión del crucero (63,2% del total). Fuente: Elaboración propia

No cabe duda que tanto el bus lanzadera o *shuttle bus* (49,30%) como el taxi (44,32%) son los modos de transporte predominantes en la elección de los cruceristas. En último lugar podemos encontrar otras opciones minoritarias como el bus público (línea 1 de EMT), ir andando o incluso opciones mucho más peculiares como puede ser alquilar un bus propio o realizar el denominado *taxi tour.*

El *taxi tour* consiste simplemente en un viaje en taxi que te conduce por los lugares más famosos de la isla. Como ejemplo representativo de este peculiar modo de visita a la isla, unos pasajeros del *Symphony of the Seas* realizaron un tour en el que se incluía la visita de la plaza de toros, el Castell de Bellver, la catedral y perlas por el precio de 200 euros.

Cabe mencionar que no es sorprendente que el bus lanzadera y el taxi ocupen la mayor parte de este mercado ya que son los dos únicos tipos de transporte que se ofrecen a la puerta del desembarque del crucero. La opción de ir andando no es muy viable ya que, exceptuando el centro comercial de Porto Pi, no existe ningún otro lugar de mayor interés que visitar para los turistas. Coger el bus público es una opción muy económica para ir al centro de Palma, pero ello conlleva haberse informado previamente para conocer el lugar de la parada (no se encuentra en la estación marítima nº6) y además es necesario andar unos 15 minutos para alcanzarla.

5. Conclusión

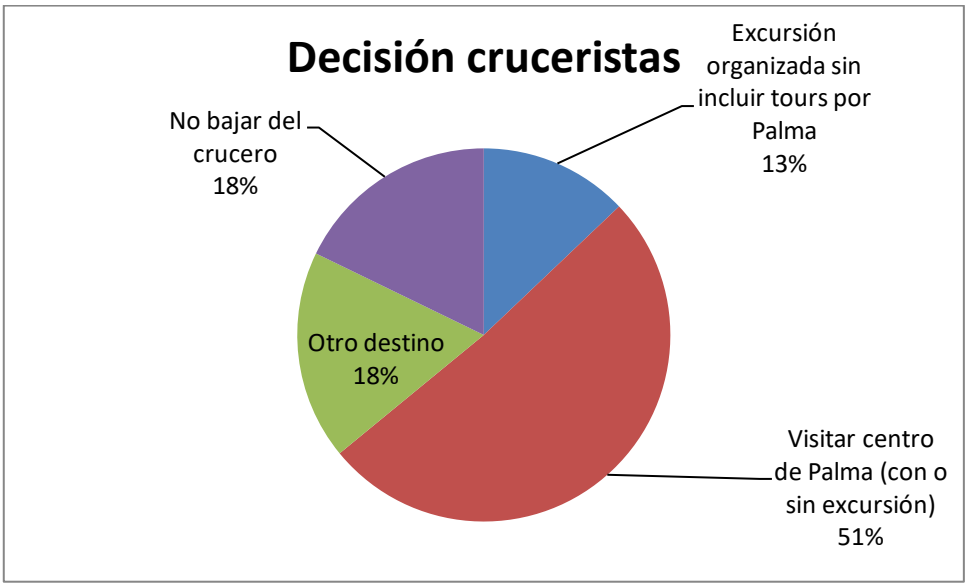
En este breve estudio hemos recopilado varias ideas fundamentales para poder comprender mejor el comportamiento de los pasajeros de cruceros:

Primeramente podemos concluir que las operaciones de embarque y desembarque se realizan con orden y con flujo cuasi constante, exceptuando algunas agrupaciones de gente debido a la organización de excursiones. Considerando un flujo razonable de pasajeros, generalmente la acción de desembarque sucede entre las 8:00 y 12:30, y la acción de embarque desde 12:30 a 15:30.

Este flujo constante es debido también a unos organismos que favorecen este fenómeno. En el caso del desembarque de pasajeros, las pasarelas del crucero actúan como organismo regulador de los cruceristas, bloqueando así el paso de pasajeros cuando el flujo es mayor que la capacidad de la pasarela. En el caso del embarque sucede exactamente igual pero con los controles de seguridad y detector de metales. Posteriormente a la hora de embarcar también nos volvemos a encontrar con las pasarelas, pero en este caso el flujo ya ha sido regulado y las colas en las pasarelas es mínimo.

En segundo lugar hemos comprobado que, como es lógico, el transporte más usado por los cruceristas es aquel que se le ofrece justo en el desembarque. En este caso el *shuttle bus* y el taxi abarcan casi toda la demanda, pero podríamos predecir que si se incluyese otro modo de transporte más o menos competitivo con los ya existentes podría alcanzar un tercio del mercado.

Por último también podemos sacar información muy útil respecto al rechazo de los cruceros por la saturación de Palma. Analizando las decisiones de los pasajeros del *Symphony of the Seas* obtenemos el siguiente gráfico circular:



Gráfica 7. Acción de los cruceristas en la escala de Palma. Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar, finalmente el 51% de los cruceristas se dirigieron hacia Palma, por tanto el día 23 de Julio 3280 pasajeros del *Symphony of the Seas* ocuparon la ciudad. Cabe mencionar que de estas tres mil personas, 389 pasajeros provienen de tours organizados por la ciudad de Palma y los 2891 restantes descendieron del crucero por cuenta propia.

Este documento se limita a analizar los datos obtenidos del estudio realizado sobre el crucero en la escala de Mallorca y no a estudiar en profundidad la saturación de Palma, pero esta información nos permite tener una idea mucho más aproximada sobre qué porcentaje real de cada crucero es destinado a Palma y en qué horas se produce la máxima congestión.

6. Bibliografía

1. Leasca, Stacey (23 March 2018). "Royal Caribbean Just Beat Its Own Record For World's Largest Cruise Ship". Travel + Leisure.
2. Sloan, Gene (23 March 2018). "Royal Caribbean takes delivery of Symphony of the Seas, world's largest cruise ship". USA Today. Retrieved 24 March 2018.
3. "Royal Caribbean International Lays Keel for Oasis No. 4". World Maritime News. 30 October 2015. Retrieved 24 March 2018.
4. "Symphony of the Seas (34719)". DNV GL Vessel Register. Det Norske Veritas. Retrieved 24 March 2018.
5. "Ship Fact Sheets: Symphony of the Seas". Royal Caribbean Press Center. Retrieved 24 March 2018.
6. Satchell, Arlene (8 March 2017). "Symphony of the Seas, the next world's largest cruise ship to sail from Miami in late 2018". Sun-Sentinel.
7. Royal Caribbean International. 7 night western Mediterranean cruise on symphony of the seas. Recuperado de http://www.royalcaribbeanincentives.com/ship/symphony-of-the-seas/itinerary/