



Estudio de satisfacción del turismo de cruceros.

base - tránsito – tripulantes-navieras.

Año 2016

Informe y Trabajo de campo:
Instituto Balear de Estudios Sociales (IBES).
Plaza Pescatería nº4, 07001 Palma de Mallorca
www.ibesinvestigacion.com
Tel. 971.716.734



MUESTRA

Numero de encuestas realizadas por puerto y tipo

	Total	Palma	Alcudia	Mahón	Ibiza
TRANSITO	999	669	60	120	160
BASE	1000	1000			
TRIPULACION	196	180	12		4
TOTAL	2195	1849	72	120	164

N=2195



NAVIERAS

MSC
COSTA
TUI CRUISE
THOMSON
AIDA
OCEANIA CRUISES
PULLMANTUR
ROYAL CARIBBEAN
REGENT
PRINCESS CRUISES
PAUL GAUGUIN CRUISES
P&O CRUISES
WINDSTAR CRUISES
VIKING CRUISES
SILVERSEA
SEADREAM YACHT CLUB
THE YACHT OF SEABOURN
PHOENIX
NORWEGIAN CRUISE LINE
HOLLAND AMERICA LINE



OBJETIVOS

El estudio tiene una **doble finalidad**:

1. Valoración de la **satisfacción y experiencia** en su estancia en Baleares de los pasajeros y navieras.
2. Determinar **perfil** y comportamiento de los pasajeros

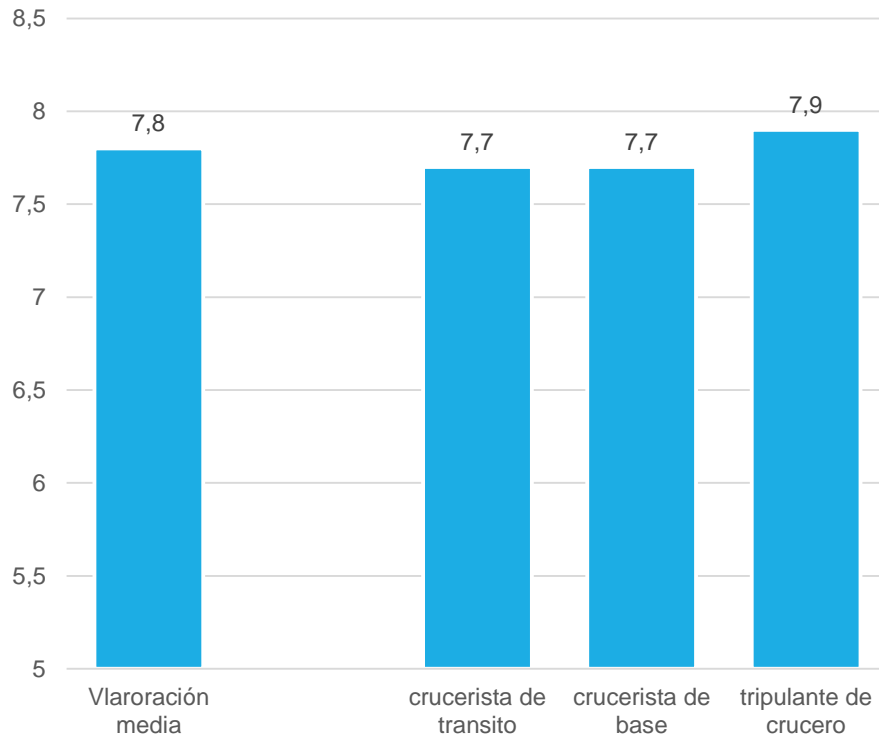


- 1. Valoración de la satisfacción y experiencia en su estancia en Baleares de los pasajeros y navieras.**



SATISFACCIÓN DE PASAJEROS Y TRIPULANTES

VALORACION GLOBAL



7,8



SATISFACCIÓN DE PASAJEROS Y TRIPULANTES

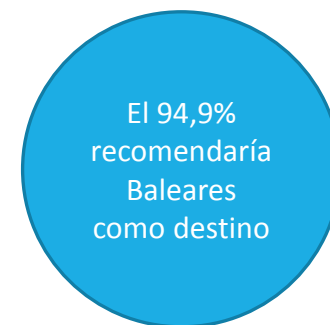
¿Repetiría Ud. destino en los próximos tres años?

%	Total	Palma	Alcudia	Mahón	Ibiza
Sí	79,4	86,1	53,8	49,4	83,6
No	10	7,4	35,9	9,1	12,3
NS/NC	10,6	6,5	10,3	41,6	4,1



¿Recomendaría a otras personas a Baleares como destino turístico?

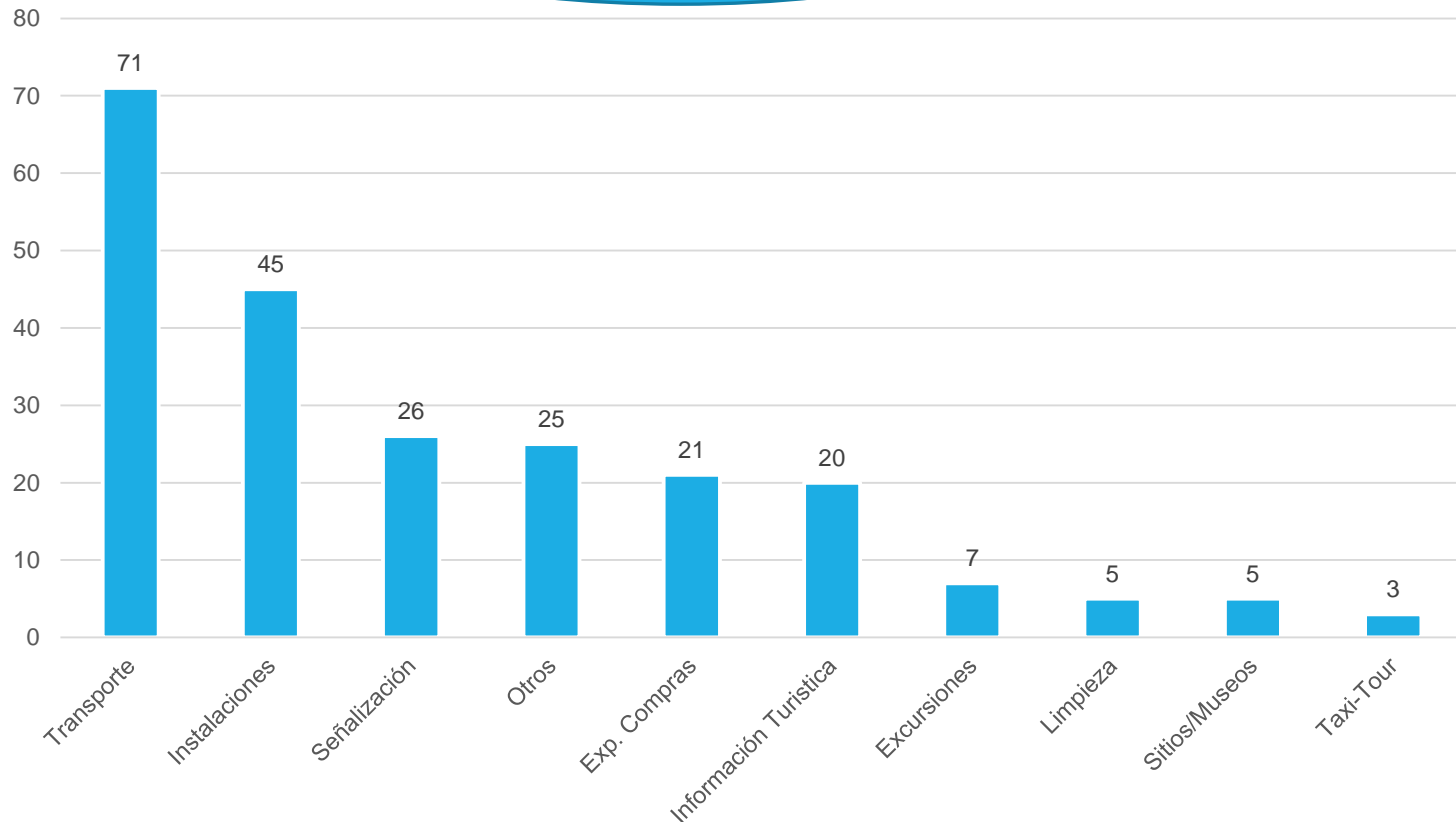
%	Total	Palma	Alcudia	Mahón	Ibiza
Sí	94,9	95,6	97,4	88,3	95,9
No	1,1	1,1	0	0	2,5
NS/NC	4	3,3	2,6	11,7	1,6





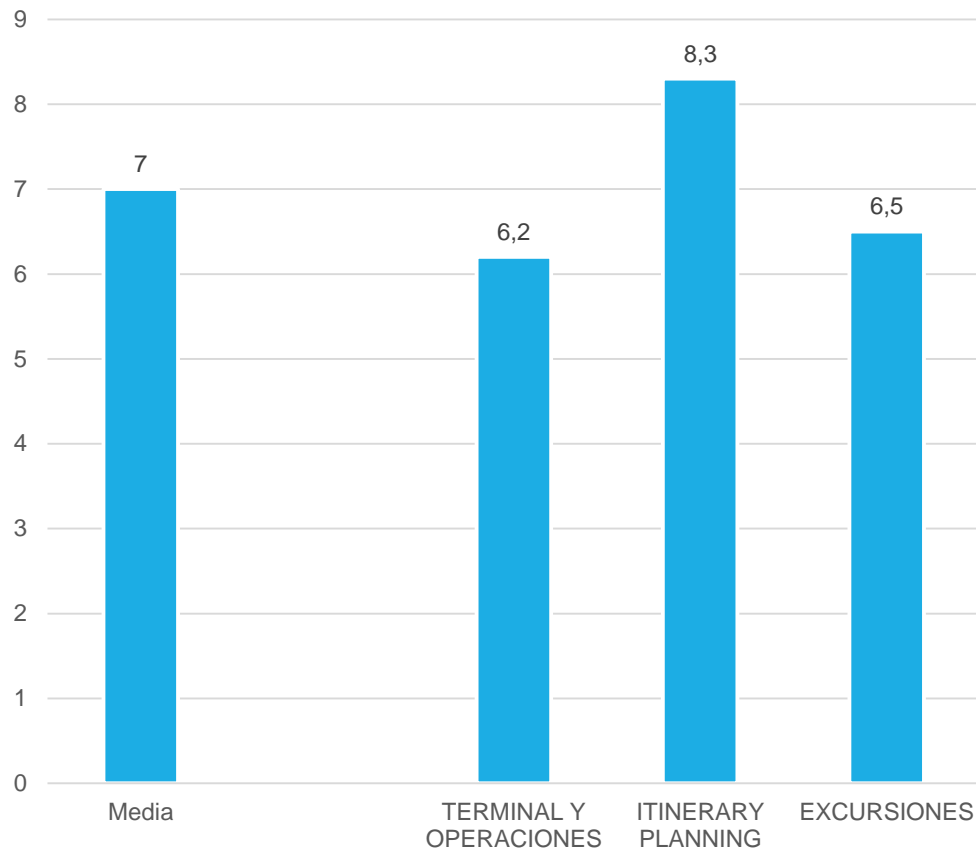
SATISFACCIÓN DE PASAJEROS Y TRIPULANTES

PROPUESTAS DE MEJORA (Nº)





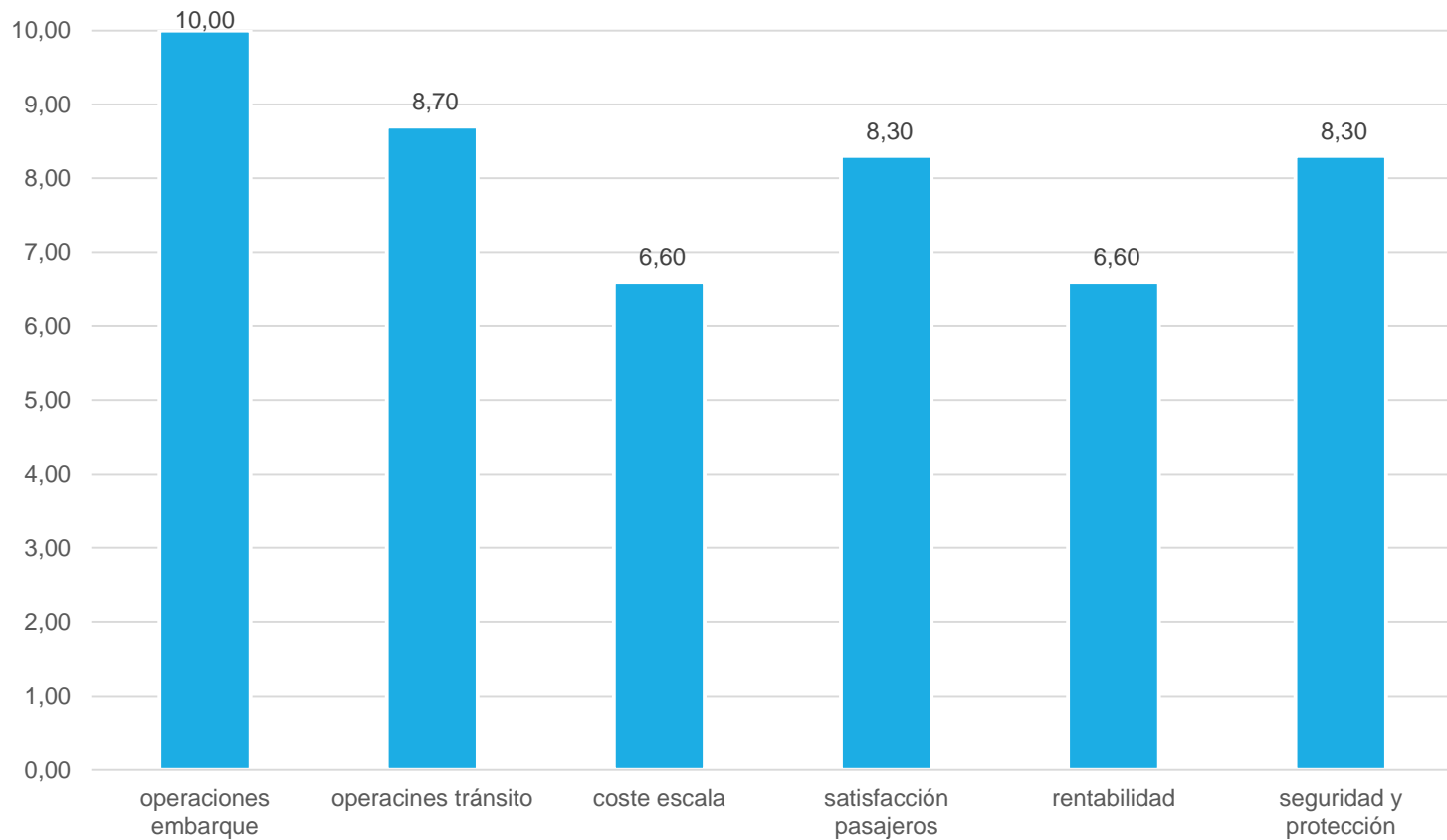
SATISFACCIÓN DE NAVIERAS





SATISFACCIÓN DE NAVIERAS

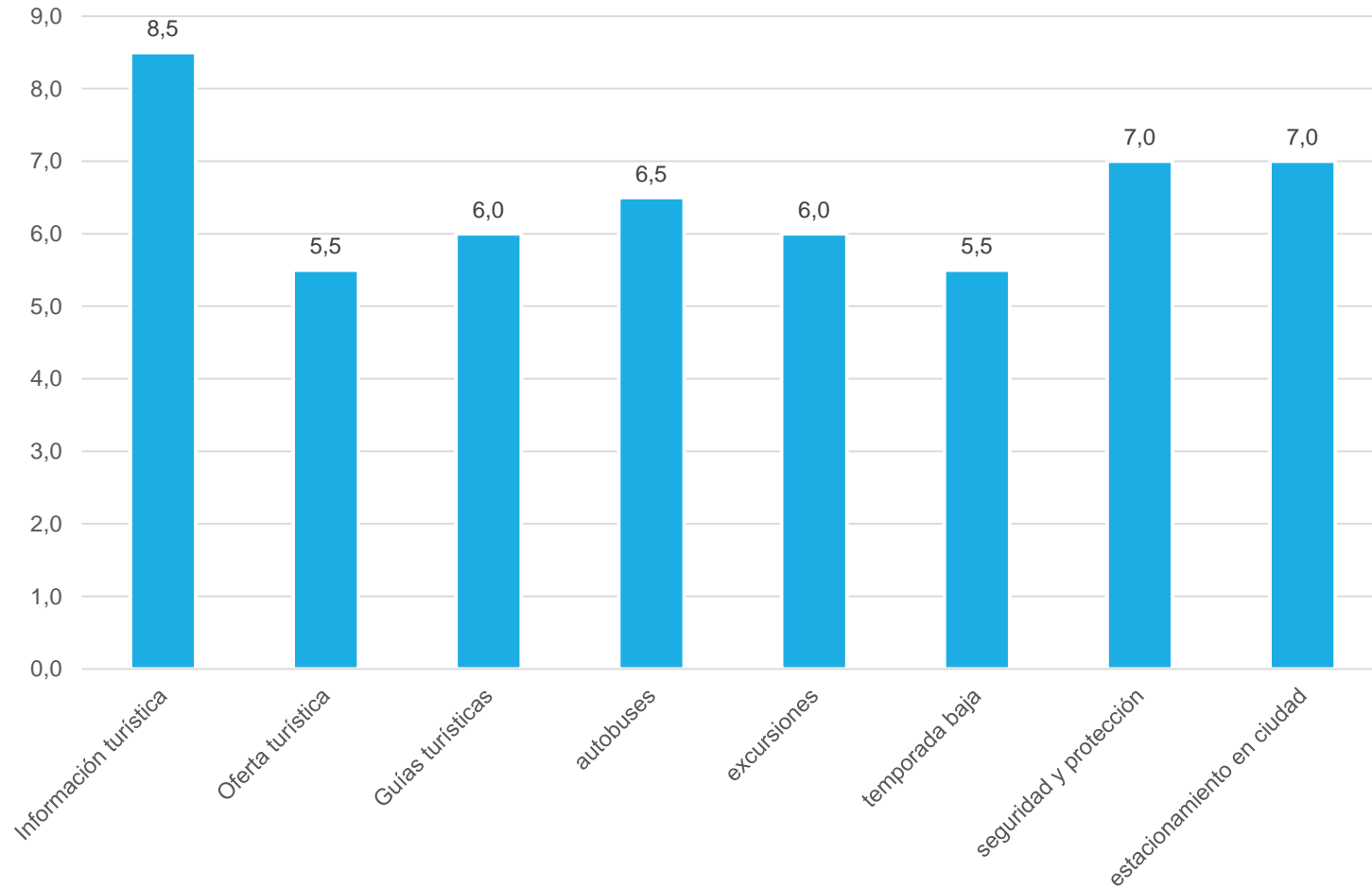
ITINERARY PLANNING





SATISFACCIÓN DE NAVIERAS

EXCURSIONES





GASTO MEDIO DE PASAJEROS Y TRIPULANTES

GASTO PASAJEROS DE BASE (SÓLO PRE /POST)

N=1000 entrevistados	ALOJAMIENTO	RESTAURANTE	TIENDAS	OTROS	TOTAL
gasto total €	87.811	23.780	25.452	8.591	145.635
gasto entrevistado €	87,81	23,78	25,45	8,59	145,6
Hacen gasto n	150	163	135	137	219
gasto consumen €	587,20	146,00	188,70	62,50	665
% n sobre N	15	16,3	13,5	13,7	21,9

El porcentaje de entrevistados que han manifestado hacer estancia adicional (PRE/POST) es de **21,9%**, estos hacen un gasto medio de **665,0€**.

Los 1000 cruceristas de base entrevistados han realizado un gasto total , por este concepto de **145.635€**, lo que equivale a que cada uno de ellos ha efectuado por estancia adicional un gasto medio de **145,6€**.



3. Determinar perfil y comportamiento de los pasajeros



PERFIL Y COMPORTAMIENTO DE PASAJEROS

SEXO Y EDAD

%	Transito	Base	Tripulación
Hombre	44,3	40,3	70,1
Mujer	55,7	59,7	29,9

%	Transito	Base	Tripulación
De 18 a 30 años	12,8	8,6	52,6
De 31 a 45 años	35,3	24,5	41,2
De 46 a 65 años	35,4	48,3	6,2
66 o más	16,4	18,6	0



PERFIL Y COMPORTAMIENTO DE PASAJEROS

NACIONALIDAD

%	Transito	Base
Española	22,8	9,5
Británica	16,7	57,1
Alemana	22,2	26,6
Francesa	5,5	0,6
Italiana	12,6	0,6
Rusa	0,9	
Búlgara	0,2	0,6
China	0,4	0,2
Otras	18,7	

%	Tripulación
Española	4,1
Alemana	1
Francesa	3,1
Italiana	8,2
Búlgara	1
Brasileña	11,1
Chilena	1,2
Colombiana	2,5
Coreana	2,5
Filipina	23,4
Griega	1,2
Guatemala	1,2
Hondureña	4,9
India	8,6
Indonesia	12,3
Madagascar	1,2
Nicaragüense	1,2
Peruana	2,5
Rumana	2,5
Ucraniana	3,7
Vietnamita	2,5



PERFIL Y COMPORTAMIENTO DE PASAJEROS

TOUR transito

¿Ha cogido algún tour turístico?

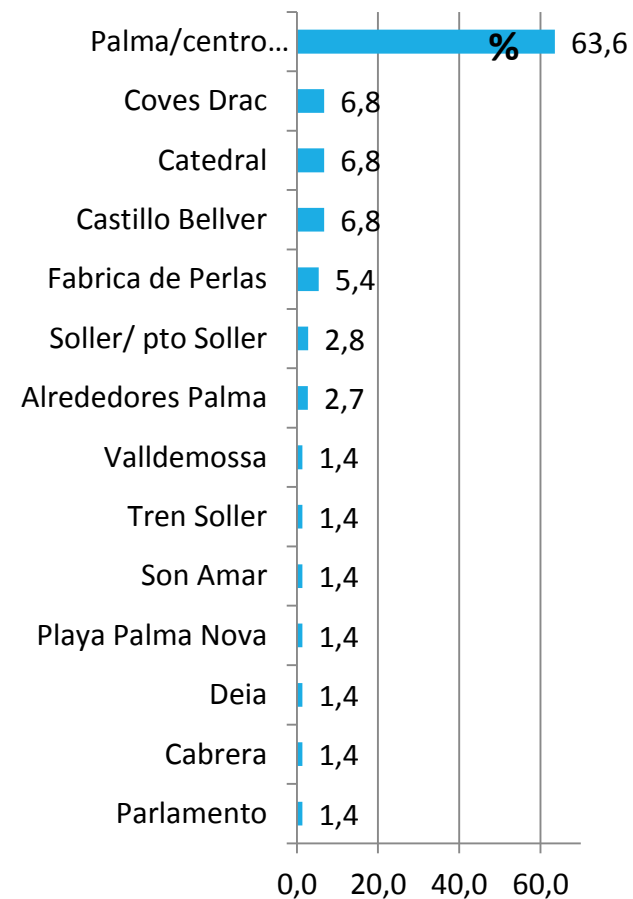
%	Total	Palma	Alcudia	Mahón	Ibiza
Sí	11,3	9,9	0	33,8	4,1
No	88,6	90	100	66,2	95,9

¿Dónde ha comprado el TOUR?

(solo los que han contestado si en la pregunta anterior)

%	Total	Palma	Alcudia	Mahón	Ibiza
Barco	44,2	32,8		57,7	80
Internet	13,9	11,9		19,2	0
Agencia de viajes	8,6	3		19,2	0
Otro	15,6	22,4		3,8	20
Taxi Tour	15	25,4		0	0

¿Dónde ha ido? (pto Palma)





PERFIL Y COMPORTAMIENTO DE PASAJEROS

¿CON QUIÉN VIAJA?

multiple

