

# Informe de situación turística

## Temporadas Invierno 06/07

(octubre 2006–abril 2007)

---

### **Análisis de situación turística de Tenerife**

- > Situación general
- > Perfil del turista

## Índice

<b>1. Indicadores turísticos de Tenerife</b> .....	<b>3</b>
1.1> Turismo alojado .....	3
1.2> Mercados emisores.....	3
1.3> Pernoctaciones .....	4
1.4> Índices de ocupación .....	5
1.5> Estancias medias .....	5
<b>2. Indicadores por zonas turísticas</b> .....	<b>6</b>
2.1> La zona Sur.....	6
2.2> La zona Norte .....	6
2.3> La zona de Santa Cruz.....	7
2.4> La zona de La Laguna-Bajamar-La Punta.....	7
<b>3. El perfil del turista de Tenerife</b> .....	<b>8</b>
3.1> Edad.....	8
3.2> Acompañantes .....	8
3.3> Niveles de renta media familiar.....	8
3.4> Gasto turístico .....	9
3.5> Fidelidad .....	10
3.6> Zona de alojamiento.....	10
3.7> Tipo de alojamiento.....	10
3.8> Estancia media .....	11
3.9> Fórmulas de contratación del viaje a Tenerife .....	11
3.10> Servicios contratados en origen.....	12
3.11> Transfer aeropuerto-alojamiento .....	12
3.12> Uso de coche durante la estancia .....	12
3.13> Internet .....	13
3.14> Actividades realizadas durante la estancia .....	13
3.15> Visitas turísticas en la isla .....	14
3.16> Motivación del viaje.....	14
3.17> Índice de satisfacción general con el viaje a Tenerife .....	15
3.18> Los aspectos más satisfactorios: .....	15
3.19> Los aspectos menos satisfactorios .....	16
3.20> Factores de satisfacción .....	16

## 1. Indicadores turísticos de Tenerife

### 1.1> Turismo alojado

Durante el invierno 06/07 Tenerife ha recibido a 3.135.063 turistas, lo cual ha supuesto un incremento del 1,4% respecto a la misma temporada del año anterior.

Es el sector hotelero el que contribuye a los resultados positivos de la temporada, registrando los hoteles de Tenerife un total de 1.820.792 turistas (58,1% del total) y un incremento del 4,5%. En los establecimientos extrahoteleros se alojaron 1.314.271 turistas (el 41,9% del total), rama que acusa un descenso del 2,6% en la temporada.

Los hoteles de categoría 4\* y 5\* estrellas muestran resultados positivos de un 3% y 17,4% de incremento respectivamente, manteniéndose estable y con tendencia a la baja, los hoteles de 3\* (-1,5%).

### 1.2> Mercados emisores

El **mercado español**, con 705.119 turistas, ocupa la segunda posición del mercado con una cuota del 22,5% y mantiene un buen comportamiento aumentando el número de visitantes un 4,2%. En la temporada de invierno el mercado local (25,6% del total) se incrementó un 20,3%. Decece sin embargo el turismo español que procede de otras Isla (el 13% del total de los españoles) un 1,53%. y

el procedente de Península (un 61,5% del total de los españoles alojados) un 0,10%.

El **turismo extranjero** también ofrece resultados positivos aunque más moderados que los del mercado español, con un total de 2.429.944 turistas alojados durante la temporada y un incremento del 0,6%. Los datos de invierno para el conjunto del Archipiélago apuntan un descenso del 1,7% en mercados extranjeros.

El **mercado británico**, cuya cuota de mercado en la isla en la temporada de invierno es de un 35,1%, registra un total de 1.100.679 turistas y un incremento del 1,3%, superior al 0,02% que creció en el invierno 05/06. Este emisor mantuvo un comportamiento negativo en las zonas del norte de la Isla pero positivo en el Sur y en Santa Cruz. Este mercado mostró en el balance de la temporada del invierno 05/06 un leve incremento del 0,14%.

El **mercado alemán**, posicionado en la 3ª posición con una cuota de mercado del 13,9%, acumula en el invierno 436.737 turistas, acusando una pérdida del 4,6% que afecta especialmente a la zona Sur de la isla y a la zona de Bajamar-La Punta. El mercado alemán viene mostrando signos de descenso en la Isla desde el último trimestre de 2006 y, específicamente, en la zona sur. El descenso del mercado alemán se acusa también en el balance del invierno para Canarias (-1,8%) exceptuando la isla de Fuerteventura, destino insular que incrementa notablemente la afluencia de turismo alemán en la temporada analizada (un +8,6%).

El **mercado nórdico**, con un total de 387.659 turistas alojados en la temporada de invierno, registra una caída de un 5,9% causada por los descensos sufridos en el emisor finlandés (-19,7%) y en el danés (-1,6%). Sin embargo el mercado noruego creció un 2,4% y el sueco un 1,3%. El descenso del mercado finlandés afecta a todas las zonas turísticas de la Isla mientras que sólo registra un descenso de turismo danés en invierno, la zona Sur y Santa Cruz.

Ya se detectó una tendencia a la baja a finales de 2006 motivado por descensos en la zona sur del mercado finlandés. Si bien este mercado evolucionó positivamente durante los primeros nueve meses de 2006, inicia un descenso en el último trimestre del año, tendencia que ha continuado en 2007.

Estos mercados crecen espectacularmente en la isla de Fuerteventura durante el invierno, a excepción de Finlandia, que registra un descenso generalizado durante el invierno en toda Canarias.

El **mercado holandés**, nuestro tercer emisor extranjero con una cuota del 2,7%, con 86.027 turistas durante el invierno, mantuvo una evolución positiva aumentando el número de turistas un 0,9%.

El **mercado francés**, con una cuota del 2,2% del mercado, mantiene un crecimiento desde el último cuatrimestre de 2006 y acumula en la temporada de invierno un total de 69.259 turistas, un 5% más que en el invierno anterior.

El **mercado italiano** se incrementa durante la temporada de invierno un 9,4% respecto a la misma temporada del año anterior (en total 70.396 turistas italianos alojados).

El **turismo belga** con un total de 68.411 turistas alojados registra una caída de un -0,85%.

El **mercado irlandés** sigue evolucionando favorablemente con un total de 29.533 turistas en la isla durante el invierno, un 39,5% más que los que nos visitaron en el invierno de 2006. Este mercado crece un 45% en el primer cuatrimestre y un (25,6% en abril).

La evolución de otros mercados como Austria, Suiza y Países del Este también fue positiva en el invierno.

### **1.3> Pernoctaciones**

---

El número total de pernoctaciones registradas en Tenerife durante el invierno ascendió a 25.306.832, lo que ha supuesto un descenso de las mismas de un -0,82% en relación al invierno anterior.

Los hoteles han registrado 13.376.974 pernoctaciones, un 1,24% más que en el invierno 05/06, mientras que los establecimientos extrahoteleros, con una cifra de 11.929.858 pernoctaciones, acusan un descenso del -3,04%, incidiendo en esta caída el descenso registrado en número de turistas (-2,6%) en estos alojamientos, aunque también, el leve recorte de 0,04 días en sus estancias medias. La disminución en el volumen de pernoctaciones extrahotelera afecta tanto al Sur como al Norte, aunque es menos intensa la caída en esta última zona.

## 1.4> Índices de ocupación

---

El invierno 06/07 arroja un índice de ocupación medio en la Isla del 64,52%, mostrando este indicador una evolución general desfavorable con un descenso de un -1,43% respecto al invierno 05/06.

Los hoteles registran en el invierno una ocupación media del 73,04%, descendiendo el índice un -0,17% en relación a igual periodo de 2006. Los establecimientos extrahoteleros registran un descenso en la ocupación de un -2,97% sobre un índice del 57,06%. Los mejores resultados se obtienen en los hoteles de 4\* y 5\* estrellas, con índices de 77,2% y 75,7% respectivamente. Los mayores crecimiento en ocupación se registran en los extremos de la escala de categorías (5\* que incrementa un 3,15% la ocupación y los hoteles de 1\* que la incrementan casi un 19,45%).

Incrementaron los niveles de ocupación la zona Norte y Santa Cruz, cayendo sin embargo en el Sur y en el hotelero de La Laguna-Bajamar-La Punta. La zona Sur muestra el peor resultado de ocupación del invierno (-2,39%), reflejando pérdidas en sus establecimientos hoteleros (-1,62%) y extrahoteleros (-3,4%). Los mejores resultados se obtienen en Santa Cruz y en el hotelero de la zona Norte.

## 1.5> Estancias medias

---

Las estancias media continúan la tendencia descendente de períodos anteriores. Durante el invierno, la estancia media general se situó en 8,07 días, sufriendo un recorte de -0,18 días. La duración de la estancia en establecimientos hoteleros fue de 7,35 días (-0,24 días), reduciéndose se reduce la duración de la estancia en todas las

categorías hoteleras. En los establecimientos extrahoteleros, la duración media de la estancia ha sido de 9,08 días, manteniéndose prácticamente estable (-0,04 días) en relación a la temporada de invierno 05/06.

## 2. Indicadores por zonas turísticas

Las dos grandes áreas turísticas de la Isla, la zona Norte y la zona Sur, finalizan la temporada de invierno con resultados positivos en cifra de visitantes, incrementando la primera de ellas el número de alojados un 2,84%, y la segunda, un 1,06%. Balance positivo en alojados debido al buen comportamiento en los establecimientos hoteleros de ambas zonas aunque no fue igual en los establecimientos extrahoteleros. Los resultados en ocupación resultan sin embargo negativos en el Sur y en el extrahotelero del Norte. Es muy positivo el resultado en la zona de Santa Cruz. Pierde sin embargo clientes la zona de Bajamar-La Punta.

### 2.1> La zona Sur

Alojó en el invierno a 2.391.049 turistas, un 1,06% más que la cifra de alojados en el invierno anterior. Sus hoteles incrementaron el número de alojados un 4,27% pero pierden un 2,45% de clientela los establecimientos extrahoteleros.

La ocupación en la zona se situó en un 64,68%, cayendo un -2,39% respecto al invierno anterior. Desciende tanto la ocupación hotelera un -1,62% (sobre un índice del 75,31%) como la extrahotelera un -3,4% (sobre un índice del 56,58%). Las pernoctaciones en la zona (20.040.631 pernoctaciones) caen un -1,49% debido a la caída en las pernoctaciones extrahoteleras que descienden un -3,31%. Los hoteles sin embargo registran incremento de un 0,37% en sus pernoctaciones.

La estancia media de la zona se situó en 8,38 días de media, acortándose -0,22 días, reduciéndose en los alojamientos hoteleros en -0,3 días, aunque apenas, en los extrahoteleros (-0,08 días).

Afecta a los resultados de la zona Sur la caída del el mercado alemán, así como de turistas finlandeses y daneses. La zona mantiene su fortaleza en los restantes mercados.

### 2.2> La zona Norte

En esta zona se alojaron durante el invierno 06/07 un total de 594.346 turistas, un 2,84% más que los alojados en 05/06. Sus hoteles, con 397.538 alojados, registran un crecimiento de clientes del 6,1%. Desciende por el contrario la cifra de alojados en establecimientos extrahoteleros un -3,22%.

El norte de la Isla es la zona más afectada por el descenso del mercado británico, que cae en esta zona un -8,94%. También cae el mercado finlandés aunque menos que en el Sur. Mantiene el mejor comportamiento de la isla en el mercado español, alemán, sueco y noruego.

La ocupación de la zona se situó en un 66,13%, registrando un incremento del -1,64% respecto al invierno anterior. Sus hoteles tuvieron un nivel de ocupación del 69,33%, incrementando el índice un 3,21%. Los establecimientos extrahoteleros alcanzan un 61,51% de ocupación y reduce el índice un -0,87%.

Las pernoctaciones en la zona (4.712.700 pernoctaciones) se incrementan en el invierno un 1,09%, gracias al incremento de un 3,11% en las pernoctaciones hoteleras. Descienden las pernoctaciones extrahoteleras un -2,02% como resultado a la menor afluencia de clientes, a pesar de que éstos incrementaron la duración de su estancia en +0,11 puntos.

La duración global de la estancia en la zona se reduce -0,14 días, situándose en 7,93 días de media. El motivo ha sido la disminución de la estancia en hoteles de -0,21 puntos.

## **2.3> La zona de Santa Cruz**

---

La zona refleja un buen balance para el invierno con un cómputo de alojados en hoteles de 114.874 turistas, un +3,14% más que en el invierno 05/06. La ocupación de la zona alcanza un 54,75%, incrementándose un 17,57% respecto al año anterior. También se incrementa un 16,04% el número de pernoctaciones que ascendieron a 305.167. También resulta positiva la variación de la estancia media de sus visitantes que fue de 2,66 días de media registrando un aumento de 0,30 puntos.

Sobre los buenos resultados de la zona ha influido el buen comportamiento de sus mercados británico, francés, español e italiano. En esta zona también desciende el mercado alemán.

## **2.4> La zona de La Laguna-Bajamar-La Punta**

---

Esta zona refleja resultados negativos en el invierno, con un descenso de alojados del -5,11% sobre un cómputo total de 34.794 turistas. La

ocupación de la zona se situó en un 44,96%, reduciéndose un -0,5% respecto al año anterior. También desciende un -0,33% el número de pernoctaciones (248.334 pernoctaciones). Sin embargo las estancias medias crecen en 0,34 puntos (7,14 días de media).

Sobre los resultados de la zona ha incidido la estabilidad de sus mercados nórdicos e italiano de una parte pero las pérdidas de mercado alemán, español y británico de otra.

## 3. El perfil del turista de Tenerife

Los datos elaborados a partir de la Encuesta al Turismo Receptivo del Cabildo de Tenerife, apuntan a las siguientes características de los turistas que han visitado la Isla durante el invierno 06/07

### 3.1> Edad

La media de edad de los turistas que nos visitaron durante el invierno ronda los **46,97 años**, reduciéndose respecto a igual período del año anterior en -0,23 años (47,2 años en 05/06).

La distribución por edades de nuestros visitantes es la siguiente: un 8,38% tiene menos de 25 años; un 8,58%, de 26 a 30 años; el 26%, de 31 a 45 años; casi un 32%, de 46 a 60 años y, por último, un 19,5% más de 61 años (no contesta un 5,6%).

Durante este invierno se ha incrementado el peso de los segmentos de edad extremos (menores de 26 años y mayores de 60), reduciéndose por el contrario la presencia de turistas entre 26 y 60 años.

El turismo más joven sigue siendo el español (38,17 años) mientras que los de más edad son los británicos, sueco, alemán y danés rondando estos cuatro mercados los 52-53 años de media. Se detecta un "rejuvenecimiento" de nuestros visitantes finlandeses que en este invierno tienen una media de edad inferior al promedio (43,94 años).

### 3.2> Acompañantes

El 14,57% de nuestros turistas viajan en familia aunque tan sólo un 12,85% del total de visitantes viene acompañado de niños menores de 15 años. La presencia de niños durante este invierno ha sido más frecuente entre los turistas nórdicos y franceses.

La forma más habitual de viajar a Tenerife suele ser en pareja (57,14%). Un 8,79% viaja con otros familiares, un 9,52% con amigos, y, un 6,85% viaja en solitario.

### 3.3> Niveles de renta media familiar

El nivel medio de renta familiar de los visitantes (45.897,72€) se incrementa en el trimestre un 3,38% (la renta media familiar en el invierno 05/06 fue de 44.395,03€).

Los niveles de renta más elevados corresponden a los turistas irlandeses (19,9% más que el promedio), nórdicos (19,8% más que el promedio) y, británicos (8,8% más que el promedio). En el otro extremo se sitúan las rentas familiares más bajas, que corresponden al turismo italiano (31,4% inferior al promedio) y español (27,1% inferior al promedio), aunque éstos últimos incrementan su nivel de renta un 12% respecto al invierno 05/06.

Incrementan asimismo el nivel de renta durante el invierno los turistas franceses (+18,34%), nórdicos (+9,21%), alemanes (+6,7%), británicos (+3,03%) y belgas (3,02%). Reducen sin embargo el nivel de renta los italianos (-14,08), holandeses (-1,4%) e irlandeses.

### 3.4> Gasto turístico

Del total del presupuesto vacacional de nuestros visitantes (estimado en 1.017€ por persona), un 62% se gasta en el lugar de origen y un 38% en la isla.

**El gasto en origen** realizado por los turistas que nos visitaron en el invierno 06/07 en concepto de sus vacaciones ascendió a 630,62€ de media por persona, registrándose un incremento de un +3,18% respecto a igual período 05/06 (611,16€).

El equivalente del gasto medio diario efectuado en origen ha sido de 65,98€ por persona y día, un 3,55% superior al resultado del invierno anterior (63,72€ persona y día). Sobre estos resultados ha influido el incremento del gasto en origen del turismo nórdico (+11,8%), británico (+5,7%) y español (+5,5%). También crece el gasto en origen de los franceses (+4,6%) y alemanes (+2%). Por el contrario han reducido el nivel de gasto en origen los holandeses (-19,7%), irlandeses (-16,4%), belgas (-10,3%) e italianos (-6,3%).

**El gasto en la isla** efectuado por los turistas durante su estancia asciende a 391,57€ de media por persona, cifra que se incrementa un 3,95% respecto al invierno 05/06 (379,25€ por persona en el invierno 05/06). La traducción en gasto diario en destino es de 40,79€ por persona y día, un 3,951% superior al gasto persona y día

registrado en la temporada de invierno anterior (39,24€ persona y día). Influye de manera importante el incremento que se producen en el gasto en destino de los turistas nórdicos (+6%) y británicos (un 3,7% más). También incrementan el nivel de gasto en destino los turistas italianos (24,51%) y belgas (+3,72%). Sin embargo reducen su nivel de gasto en destino los españoles (-0,26%), alemanes (-0,72%), holandeses (-7,24%), franceses (-3,54%) y, los irlandeses (-16,37%).

Durante el invierno se detecta un recorte en las principales partidas de gasto en destino, restauración y compras de alimentación, a favor de un incremento en el gasto efectuado en los alojamientos: gastos extras, gasto directos de contratación o gastos de servicios tales como salud. También se incrementaron las cantidades gastadas en excursiones y compras generales.

**Gasto y nacionalidad.** Los turistas de menor nivel de gasto en origen son los británicos que gastan en origen en torno a un 12,5% menos que la media, los irlandeses un 20,3% y, los alemanes, que gastan un -1% menos. En el otro extremos tenemos a las nacionalidades de mayor nivel de gasto en origen que son, entre otras, los franceses (un 30,1% superior), nórdicos (18,4% superior), belgas (un 18,2% superior), italianos (12,6%) y españoles (casi un 12% más que la media). También gastan en origen más que el promedio los holandeses (un 3,4% más que el promedio).

En lo que respecta al gasto en destino, se sitúan por debajo de la media los alemanes (-34%), holandeses (-22%) , franceses (-14%) y belgas (-11%). Sin embargo superan al gasto medio efectuado por el total de los visitantes, el gasto de españoles (un 41% superior), británicos (un 2% superior), nórdicos (2% superior al promedio), italianos (5% superior) e irlandeses (un 46,2% superior).

## 3.5> Fidelidad

---

El índice de fidelidad de los turistas que visitaron la Isla en invierno se incrementa en 1,42 puntos, pasando el porcentaje de turistas repetidores de un 62,36% en el invierno 05/06 a un 63,25% en 06/07. La media de viajes a la Isla se sitúa en 4,64 (4,47 viajes en invierno 05/06).

Los visitantes más fieles son los británicos con un 82% de repeticiones aunque se reduce 0,63 puntos el índice. También muestran un alto nivel de fidelidad a la Isla los turistas belgas (72,7%), que se incrementa en 9 puntos.

En el otro extremo se sitúan los turistas de menor nivel de fidelidad son franceses (37,5%), los italianos (44,32%) y los españoles (50,58%). También tienen índices de repetición inferiores a la media los turistas alemanes (53,1%), los holandeses (54%) y los nórdicos (56,14%).

En la temporada de invierno que acaba de terminar se incrementa el índice de fidelidad del turismo español +5,15 puntos y el alemán (+2,08 puntos). También incrementan el índice holandeses, belgas, suecos e irlandeses. Por el contrario se reduce el índice de repetición de los turistas franceses, noruegos, daneses y finlandeses.

## 3.6> Zona de alojamiento

---

La distribución alojativa durante el invierno ha sido de un 49,21% de visitantes que se alojaron durante su estancia en Las Américas; un

9,8% en Los Cristianos y un 17,1% en el Puerto de La Cruz. Se alojó en los Centros Secundarios del Sur un 12%; en Los Gigantes-Puerto de Santiago un 6% y, un 6% en otras zonas (2,3% área metropolitana, 2,1% resto sur, 1,5% resto norte).

Se detecta una disminución del peso de las zonas turísticas principales a favor de un incremento en las zonas secundarias de la Isla.

## 3.7> Tipo de alojamiento

---

En lo que respecta a la modalidad alojativa utilizada, el uso de alojamiento hotelero (hoteles (45,9%) y apartahoteles (9,1%)), en total un 55% del total, continúa a la cabeza, destacando entre ellos los de categoría de 4\* (34%). Un 20,3% de nuestros turistas eligió apartamentos, un 14,4% utilizó viviendas particulares y, casi un 10% modalidad de "time sharing".

En la temporada de invierno 06/07 aumenta un 3,4% el número de turistas que se han alojado en la modalidad hotelera, produciéndose en particular un fuerte crecimiento en la modalidad de apartahotel. Los alojados en las categorías de 5\* se incrementan un 9,25%, representando este segmento un 5,8% del total. También se ha incrementado un 2,1% el peso de turismo alojado en establecimientos de 4\*.

Se incrementa apenas 0,3% los turistas que se alojan en casa particular y, se reduce el porcentaje de turistas que se alojan en time sharing un 12,6% así como los que lo hacen en apartamentos un 1,7%. También se registra un descenso en el alojamiento rural, que

pasa de un 0,34% en 05/06 a un 0,2% en la temporada de invierno 06/07.

### 3.8> Estancia media

---

La duración media de la estancia<sup>1</sup> de los turistas en la Isla en la temporada de invierno 06/07 ha sido de 9,6 días, manteniéndose prácticamente estable respecto al año anterior (9,67 días de media).

### 3.9> Fórmulas de contratación del viaje a Tenerife

---

*Los datos referidos a fórmulas de contratación hacen referencia al período enero a abril 2007 y no al Invierno 06/07 ya que se introdujeron modificaciones metodológicas en la conceptualización de "paquete turístico" en el Cuestionario de 2007.*

Un 53,74% de los turistas que visitaron Tenerife durante los meses de enero-abril 2007, contrataron para su viaje un "paquete turístico", mientras que un 40% contrata de forma individualizada los servicios del viaje, específicamente, vuelo y alojamiento. Algo más de un 6% desconoce la fórmula de contratación exacta de estos servicios.

---

<sup>1</sup> Hemos de tener en cuenta que el dato de la estancia media que aporta la Encuesta a Visitante suele dar un resultado superior a la que se extrae de las estadísticas "alojativas" que elabora el Área de Desarrollo Económico del Cabildo de Tenerife. Esta diferencia se explica por las diferentes tipologías de alojamiento incluidos en una y otra fuente (en la Encuesta se recoge la duración de la estancia en cualquier tipología de alojamiento, incluyendo las viviendas privadas, alojamiento que eleva considerablemente las noches de estancia).

En lo que respecta a la contratación del alojamiento, un 47,1% los contrató en agencias de viajes convencionales en origen, un 20,4% lo hizo a través de Web de viajes y, un 7,3% directamente a través de la propia Web del alojamiento. La contratación directa del alojamiento vía fax o similar fue realizada por un 3,2%.

Un 7,1% son propietarios del alojamiento utilizado y un 6,2% que disponen de alojamiento "cedido" sin contraprestación económica, pagando por esta cesión un 1,32%.

La contratación vía agencia convencional suele ser más frecuente en el mercado alemán (63,6%) y español (61,4%). También es muy utilizada por los turistas franceses, los belgas, holandeses e italianos. Mercados que además tienden a la contratación del "paquete turístico" en más de un 57% de los casos. Sin embargo es algo inferior en el caso del mercado español a causa del alto porcentaje de viviendas en propiedad (segundas residencias).

La contratación independiente de los servicios de alojamiento y vuelo es bastante frecuente entre los visitantes británicos (un 60% contratación individualizada), ligado al uso que hace esta nacionalidad de la contratación online y directa, así como al elevado peso de viviendas particulares que poseen en la Isla. Es asimismo muy elevada en entre los turistas irlandeses.

En lo referente a la contratación del vuelo, un 42% utiliza para ello las agencias de viajes convencionales acudiendo personalmente a la misma. Un 21% contrata en agencias o portales online y un 20% utiliza la Web de la compañía aérea. Utiliza la contratación vía fax o teléfono con la agencia un 11,1% y con la compañía aérea un 1,6%.

Vemos por tanto como más del 40% de nuestros turista utiliza la fórmula online para la contratación de sus vuelos, mientras que un 28% utiliza esta herramienta para la contratación del alojamiento.

La reserva del vuelo a Tenerife se efectúa con una antelación media de 2,36 meses (acortándose en 1 días), y el alojamiento, con 2,45 meses de antelación media (acortándose en casi 1,8 días).

### **3.10> Servicios contratados en origen**

---

La contratación de "sólo el vuelo" entre nuestros turistas se sitúa en un 17,33% del total, reduciéndose un -0,6% respecto al invierno 05/06 (17,44%). Se reduce también un -7,1% la contratación de la modalidad de vuelo+sólo alojamiento, modalidad que supone un (31,46% del total). Datos que coinciden con una reducción paralela de la contratación de time sharing (-12,61%) así como de apartamentos (-1,66%).

Las modalidades de vuelo+alojamiento+desayuno suponen un 6,79% del total y registran un incremento del 26,5% durante este invierno. Las modalidades de pensión completa (4,44% del total) y de *todo incluido* (11,33%) experimentan un incremento en la temporada de un 9,14% en el primer caso y de un 19,12% en el segundo.

La media pensión a pesar de seguir siendo una de las más contratadas por nuestros visitantes (28,66% del total), reduce su cuota un -3,8% y es desbancada en preferencia por la modalidad de vuelo y alojamiento sin régimen de pensión.

Además del alojamiento, también contrata en origen el origen coche de alquiler un 12,71% de los turistas. Apenas un 1,37% llegó con las excursiones ya contratadas desde el origen. Sin embargo se registra un incremento en la contratación de estos dos servicios.

### **3.11> Transfer aeropuerto-alojamiento**

---

El 48,76% de los visitantes utiliza para su transfer al alojamiento el bus turístico; un 29,13% se traslada en taxi; un 17,1% en coche (privado o de alquiler); un 5,52% en transporte regular y, por último un 0,65% utiliza la limusina.

Crece la utilización del taxi y bus regular, en detrimento del uso del coche de alquiler y bus turístico.

### **3.12> Uso de coche durante la estancia<sup>2</sup>**

---

*Esta información se introduce en el Cuestionario 2007, haciendo referencia los datos al período enero a abril 2007 y no al Invierno 06/07.*

El 35,53% de los visitantes utiliza coche durante la estancia, un 53,84% no lo utiliza y, el 10,63% restante no contesta.

---

<sup>2</sup> Esta información se introduce en el Cuestionario 2007, haciendo referencia los datos al período enero a abril 2007 y no al Invierno 06/07.

Este coche suele ser alquilado (32,7%). Sólo un 2,86% utiliza vehículo propio o prestado.

El coche de alquiler suele contratarse por una media de 5,7 días. Si el coche es prestado o cedido se utiliza una media de 5,93 días y, si es propio 26,4 días.

### 3.13> Internet

---

La utilización de Internet para organizar el viaje a Tenerife continúa en alza, incrementándose un 12,8% en este ejercicio. En la temporada de invierno 06/07 un 62,7% de los turistas utilizó Internet para la organización de su visita a Tenerife frente a un 55,6% que hizo uso de esta tecnología el año anterior. El 21,8% utiliza internet para consultar información sobre Tenerife, un 10,1% para reservar servicios turísticos y, un 30,8% para efectuar la compra de los mismos. Se incrementa notablemente el empleo de la vía online para reservas (29,47%) y compras (25,72%).

A la cabeza en utilización de internet se sitúan los turistas irlandeses (82,4%), nórdicos (75,1%), británicos (70,9%) y holandeses (66,7%), aunque éstos últimos suele emplear Internet para obtener información y reservar en mayor medida que para realizar compras. Los mayores niveles de compras online se dan en los mercados irlandés (60,6% compras), británico (48,5% compras) y nórdicos (40,3% compras).

Los mercados que menos emplean la tecnología online para su viaje son los franceses (48,8%), italianos (45,2%), españoles (44%), belgas (41,2%) y alemanes (41,1%). Todos ellos incrementan el uso de esta herramienta durante esta temporada.

### 3.14> Actividades realizadas durante la estancia

---

El 50,68% del turismo que visitó Tenerife en el invierno 06/07 ha realizado alguna actividad turística durante su estancia en la Isla.

Las actividades más practicadas<sup>3</sup> en este periodo son las visitas a los parques temáticos (25,8%) y el senderismo (13,92%), aunque se reduce el número de turistas que practican esta última actividad, incrementándose sin embargo la visita a parques temáticos.

Un 10,8% de los turistas ha realizado la excursión de observación de ballenas, actividad que pierde público en esta temporada mientras que se incrementa la visita a otras islas de Canarias, actividad que realiza un 6,7% de los turistas.

También son importantes entre las actividades realizadas las fiestas populares (5,1%), entre las que sin duda destaca en esta temporada los Carnavales en la Isla. La participación en estos eventos se incrementa notablemente en la temporada.

Un 5,8% acude a eventos culturales, actividades que pierden afluencia. Un 5% recibe tratamientos de salud, aumentando como ya hemos constatado en el gasto el uso de estos servicios.

---

<sup>3</sup> Nota metodológica: la extrapolación a número de turistas "usuarios" no puede efectuarse de forma lineal al total de turistas de la isla. La población de referencia son las unidades de viaje.

En lo que respecta a deportes y actividades náuticas, un 2,66% ha practicado golf, un 2,18% submarinismo, un 2% windsurf y, no llega al 1% los que han "navegado".

Los turistas más activos han sido los franceses, seguidos de alemanes, finlandeses, italianos y españoles. En la otra cara se sitúan los menos activos que son los británicos, suecos y belgas.

### **3.15> Visitas turísticas en la isla**

---

Durante la temporada de invierno 06/07, el 54,2% de nuestros visitantes ha acudido a lugares de interés turístico de la Isla (52,4% en 05/06).

La visita ineludible es el Teide, visitado por un 35,4% de los turistas. Santa Cruz es visitado por el 28,15% y La Laguna, por un 12,73%. Las Teresitas es visitada por el 8,8% y la zona de Anaga, por un 7,34%.

De la zona Norte, ha visita el Puerto de la Cruz un 25,6%, la Orotava un 15% e Icod y Garachico, un 19%.

Otro de los lugares más visitados son Los Gigantes donde acude un 21,4% y el Barranco de Masca, un 14,7%.

Visita el Barranco del Infierno, un 4,3% y, Candelaria un 9,7%.

De los lugares mencionados los más valorados por los visitantes son los entornos naturales de la Isla: El Teide, Masca-Teno, la zona de

Anaga y, el Barranco del Infierno. Los lugares menos valorados han sido Santa Cruz, La Laguna, y Candelaria.

Los turistas que frecuentan en mayor medida los diferentes puntos de interés turístico de la isla son los alemanes, los españoles, franceses e italianos. Los que menos tienen a realizar visitas son los británicos, irlandeses, belgas y nórdicos.

Las excursiones suelen realizarse en coche de alquiler (45%), organizadas (19%), o en bus/taxis (14%).

### **3.16> Motivación del viaje**

---

La temperatura de la Isla (81,1%) es con diferencia la principal motivación de nuestros turistas para venir a Tenerife, factor mucho más importante que el sol y la playa (58,5%). Destacar que más de un 20% de nuestros visitantes no acude a las playas ni se baña en el mar durante su estancia en la Isla.

Además de estos elementos, la Isla ofrece otros "atractivos" importantes a los visitantes a la hora de elegir este destino vacacional, entre los que destacan los paisajes naturales de la Isla (29,1%), su tranquilidad (27,3%) y la posibilidad de disfrutar de unos días en familia (18,3%) o visitando a conocidos (9,12%).

La oferta de diversión supone asimismo un factor "atractivo" para un 11,8% del mercado, en particular, españoles e irlandeses.

También los precios económicos o el disponer de alojamiento gratis inciden sobre la elección de casi un 11,5% de los visitantes.

En lo que respecta a motivaciones relacionadas con la oferta de actividades turísticas, las más destacadas para venir a Tenerife son practicar actividades en la naturaleza (7,5%), las actividades culturales (3,6%) y el turismo rural (3,2%).

Los motivos profesionales tales como congresos o negocios es el motivo de visita de un 3,5% de nuestros visitantes del invierno. También las celebraciones como lunas de miel, cumpleaños, etc, fue la razón del viaje de un 3,64% de los turistas de esta temporada de invierno.

Los diferentes mercados destacan por sentirse motivados por factores, en ocasiones, diferenciados.

- > Los españoles suelen sentirse más atraídos por la tranquilidad, los precios, la visita a amigos, la cultura o la celebración de eventos.
- > Los alemanes, por los factores relacionados con la naturaleza además de la temperatura, el sol y la playa.
- > Los británicos, por la temperatura, la diversión, la tranquilidad, estar con la familia y los precios.
- > Los nórdicos, por las playas, el sol, la temperatura, los paisajes naturales y estar con la familia.

### **3.17> Índice de satisfacción general con el viaje a Tenerife**

---

El índice medio de satisfacción de los turistas que visitaron Tenerife en el invierno 06/07 se situó en 7,5 puntos en una escala de valoración de 1 a 10, registrando un leve descenso respecto al invierno anterior en el que se obtuvo un índice de 7,59.

Los aspectos alojativos (7,76) y los ambientales (7,47) son los que producen mayor satisfacción a los visitantes. A la cola se sitúan la oferta comercial (7,23) y la oferta de ocio (7,1), aunque hay que llamar la atención sobre el bajo nivel de uso que hace el turismo de ésta última.

Mejora notablemente la valoración de las playas y de actividades e instalaciones deportivas. Empeora, sin embargo, la valoración de la tranquilidad así como la de nuestro clima y del baño en nuestro mar, aspectos claves en la motivación del destino.

Nuestros visitantes más satisfechos durante la temporada de invierno han sido los británicos, irlandeses y finlandeses. Los menos españoles, suecos, noruegos y alemanes.

### **3.18> Los aspectos más satisfactorios:**

---

Los elementos del viaje que más satisfacen a nuestros visitantes son: los factores climáticos, la percepción de seguridad personal, la calidad y trato en el alojamiento, la hospitalidad, y el transporte público, alquiler de coches y el paisaje natural.

## 3.19> Los aspectos menos satisfactorios

---

Sin embargo los elementos del viaje que resultan menos satisfactorios para los turistas son los relacionados con las playas, con la oferta de ocio en la isla; en particular carencias en oferta infantil, cultural y deportiva. También expresan menor satisfacción con el estado de carreteras, la calidad ambiental de las zonas turísticas, los precios y la identidad local.

Durante el invierno se recogen quejas referidas a los servicios en los alojamientos, especialmente las comidas; quejas referente a la falta de calidad del medioambiente urbano (suciedad, obras, ruidos, masificación, falta de estética); quejas a causa de la venta callejera y; quejas por el estado de carreteras y tráfico.

## 3.20> Factores de satisfacción

---

**Factores alojativos (7,76):** Destacando el trato recibido, la calidad alojativa de la isla y las piscinas. Precisa mejorar la calidad de la comida que ofrecen los alojamientos.

**Factores ambientales (7,55):** Destaca la satisfacción con el clima de la isla, sus paisajes naturales. También se muestra contento el visitante con la limpieza pública. Se muestra sin embargo menos satisfecho con nuestras playas o con la calidad ambiental de las zonas turísticas.

**Infraestructuras (7,53):** Satisfechos con la percepción de seguridad personal, con el transporte público y alquiler de coches y la asistencia médica. Importante mejorar el estado de las carreteras y señalización turística.

**Oferta de restauración (7,47):** Resulta satisfactorio el trato en restaurantes y la calidad de los mismos. Se necesita mejorar la oferta de gastronomía local y la relación precio/calidad.

**Factores genéricos (7,39):** Buen nivel de satisfacción con la hospitalidad local. Se necesita mejorar la percepción de identidad local y la relación calidad/precios.

**Oferta comercial (7,23):** El turista se muestra más satisfecho con el comercio de la alimentación que con el resto de la oferta comercial. No se muestra muy contento con el nivel de precios en la isla.

**Oferta de ocio (7,1):** Lo que más satisface a los visitantes son las actividades en la naturaleza. Se precisa mejorar la oferta de ocio infantil, la oferta cultural y las actividades deportivas.