



**FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

GRADO EN ECONOMÍA

**Estudio estadístico de las mayores empresas navieras, su impacto en la
satisfacción global del cliente y propuestas de mejora bajo la Norma
UNE 66176:2005**

Trabajo Fin de Grado presentado por Rocío Cala Raya, siendo tutor del mismo Luis González Abril.

Vº. Bº. del Tutor:

Alumna:

D. Luis González Abril

D^a Rocío Cala Raya



GRADO EN ECONOMÍA

**FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

TRABAJO FIN DE GRADO
CURSO ACADÉMICO 2019 - 2020

TÍTULO:

**ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LAS MAYORES EMPRESAS NAVIERAS, SU
IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL CLIENTE Y PROPUESTAS
DE MEJORA BAJO LA NORMA UNE 66176:2005**

AUTOR:

ROCÍO CALA RAYA

TUTOR:

LUIS GONZÁLEZ ABRIL

DEPARTAMENTO:

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA APLICADA I

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

MÉTODOS CUANTITATIVOS PARA LA ECONOMÍA Y LA EMPRESA

RESUMEN:

Actualmente el turismo de cruceros conforma un motor económico de gran peso para muchos países con lo que su estudio es de vital importancia para seguir su evolución y su impacto en la economía. En este trabajo se ha realizado un análisis descriptivo de los datos obtenidos de encuestas realizadas por las navieras a los pasajeros y su relación con la satisfacción global del cliente. Se proponen mejoras en los aspectos peor valorados por los clientes de cada naviera para poder mejorar la satisfacción global.

PALABRAS CLAVE:

Turismo de cruceros; Norma UNE 66176:2005; Análisis de datos; Satisfacción del cliente.

ÍNDICE

1. Introducción	
1.1. CLIA.....	1
1.2. Los puertos españoles más importantes.....	1
1.3. Demanda internacional de cruceros. Evolución 2008 – 2018.....	2
1.4. ¿De dónde proceden los pasajeros?.....	3
1.5. Distribución global de pasajeros de cruceros 2018 (América, Europa y Resto del mundo).....	3
1.6. Top ten pasajeros por países.....	5
1.7. Destinos principales.....	5
1.7.1. Destinos principales en América del Norte.....	5
1.7.2. Destinos principales en Europa.....	6
1.7.3. Destinos principales en Asia/Pacífico.....	7
1.7.4. Destinos principales en el Resto del mundo.....	7
1.8. Visitas de pasajeros y tripulación en la costa.....	8
1.9. Impacto económico.....	8
2. Actualidad y concepto de satisfacción del cliente.....	11
3. Norma UNE 66176:2005.....	13
4. Metodología Análisis.....	15
4.1. Pullmantur Cruceros: Buque Sovereing.....	15
4.2. Costa Cruceros: Buques Costa Concordia y Costa Pacífica.....	16
4.3. Royal Caribbean International: Buque Adventure of the Seas.....	19
4.4. MSC: Buque Armonia.....	20
4.5. Holland America Line: Buque Nieuw Amsterdam.....	21
4.6. Cunard Line: Buque Queen Victoria.....	22
4.7. Carnival Cruise Line: Buque Carnival Destiny/Sunshine.....	23
4.8. Princess Cruises: Buques Ruby Princess y Crown Princess.....	24
4.9. Ibero Cruceros: Buque Grand Celebration.....	25
4.10. NCL Norwegian Cruise Line: Buque Norwegian Sky.....	26
4.11. Louis Cruises: Buque Louis Majesty.....	27
4.12. Celebrity Cruises: Buque Solstice.....	29
5. Conclusiones.....	31
6. Anexos.....	33
6.1. Variables estadísticas.....	33
6.2. Datos encuestas.....	44
7. Bibliografía.....	53

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. CLIA

Fundada en 1975, establecida en Washington D.C y siendo Kelly Craighead la presidenta y CEO, CLIA (Cruise Lines International Association) es la asociación comercial de la industria de cruceros más grande del mundo.

Esta organización promueve la experiencia del viaje en crucero, respalda políticas y prácticas que fomentan un entorno seguro, sano y sostenible en esta industria y promueve la investigación y la mejora de comunicación entre los países que representa. Esta asociación tiene representación en América del Sur y del Norte, Asia, Europa, Australia y Nueva Zelanda.

Las líneas de cruceros y las empresas afiliadas a CLIA son (ver tabla 1.1.):

Tabla 1.1. Líneas de Cruceros y empresas afiliadas a CLIA

Global Cruise Lines				
AIDA Cruises	American Cruise Lines	Azamara	Carnival Cruise Line	Celebrity Cruises
Celestyal Cruises	Costa Cruises	Crystal Cruises	Cunard Line	Disney Cruise Line
Holland America Line	MSC Cruises	Mystic Cruises	Norwegian Cruise Line	Oceania Cruises
Pearl Seas Cruises	PONANT yacht Cruises and Expeditions	Princess Cruises	Regent Seven Seas Cruises	Royal Caribbean International
Scenic Luxury Cruises and Tours	Seabourn	SeaDream Yacht Club	Silversea Cruises	TUI Cruises
Virgin Voyages	Windstar Cruises			
Global Marketing Affiliates				
AmaWaterways	Avalon Waterways	Riviera Travel River Cruises		
Emerald Waterways	Tauck River Cruises	Uniwold Boutique River Cruise Collection		
European Regional Cruise Lines				
Arena Travel	Fred Olsen	Hapag Lloyd Cruises	Marella Cruise	
P&O Cruise UK	Pullmantur	Saga		
European Marketing Affiliates				
A-ROSA	Amadeus by Luftner	Belmond Cruises		
CroisiEurope	Shearings Holiday	Titan Travel		
Australasia Regional Cruise Lines				
Aurora Expeditions	Coral Expeditions	Dream Cruises	P&O Cruises Australia	Star Cruises
Australasia Marketing Affiliates				
APT Group	Heritage Cruise Line	Travelmarvel		

Fuente: Web de CLIA: www.cruising.org

1.2. Los puertos españoles más importantes

España es uno de los países donde el turismo de cruceros ha crecido positivamente a lo largo de los últimos diez años. Como consecuencia de ello, los puertos españoles han visto incrementada su tráfico de pasajeros.

Entre los puertos españoles más importantes debido a los cruceros encontramos el puerto de Barcelona, Palma, Las Palmas, Málaga, Valencia, Bahía de Cádiz, Cartagena, A Coruña y Vigo.

Además del tráfico de pasajeros, estos puertos también destacan por su tráfico de contenedores y sus buques mercantes procedentes de diversos países.

En la siguiente tabla (Tabla 1.2.) vemos cómo ha sido la evolución del número de pasajeros durante el período 2009 – 2019 en cada uno de los puertos españoles. Podemos observar que en términos relativos el puerto de Cartagena ha sido el que ha tenido una mayor evolución con un crecimiento del 268,19% durante esos diez años. El puerto de Barcelona es el de mayor concurrencia ya que muchos de los cruceros empiezan ahí sus viajes y ha tenido un crecimiento del 45,85%. El puerto de Vigo ha tenido un descenso notable del 39,35%.

Tabla 1.2. Evolución del número de pasajeros 2009 – 2019 en los puertos españoles

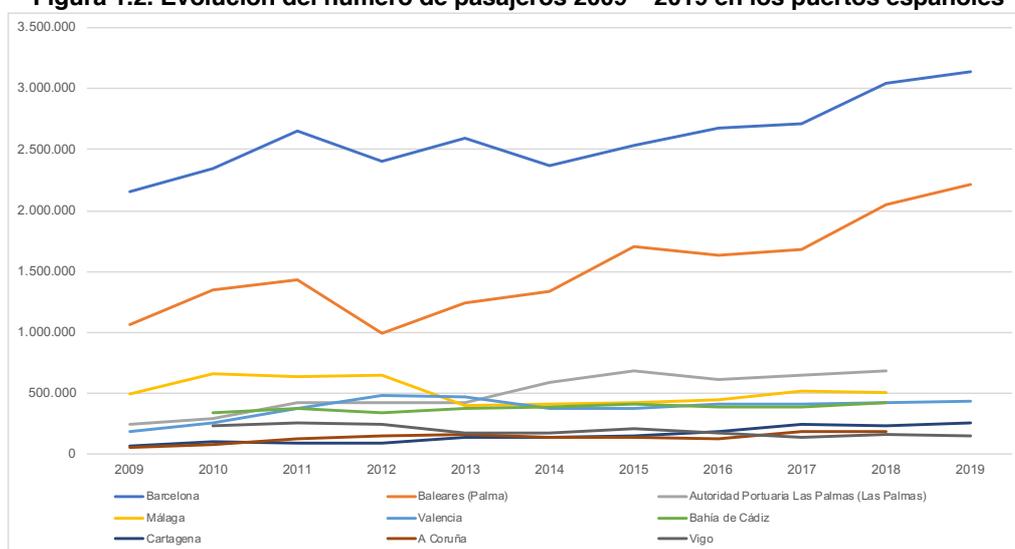
Puertos/Años	Barcelona	Baleares (Palma)	Autoridad Portuaria Las Palmas (Las Palmas)	Málaga	Valencia	Bahía de Cádiz	Cartagena	A Coruña	Vigo
2009	2.151.465	1.056.215	244.561	487.955	184.909		67.916	53.574	
2010	2.350.264	1.350.804	290.238	659.123	253.743	336.761	104.294	70.322	233.644
2011	2.658.691	1.424.953	425.881	638.845	378.463	377.434	88.081	125.367	253.637
2012	2.408.618	984.737	418.529	651.517	480.233	334.268	83.917	140.890	240.352
2013	2.599.363	1.245.244	425.267	397.098	473.114	375.134	134.225	156.890	171.800
2014	2.364.292	1.336.437	588.755	407.870	373.013	381.302	137.989	129.597	176.019
2015	2.541.373	1.703.219	682.885	418.503	374.566	411.455	150.795	140.451	204.979
2016	2.683.499	1.627.372	610.902	444.176	403.264	385.067	187.813	126.735	169.223
2017	2.713.127	1.676.470	642.084	509.644	412.328	387.109	236.279	184.069	140.188
2018	3.042.217	2.051.782	675.920	507.421	421.518	424.900	229.313	178.965	158.449
2019	3.137.918	2.220.132			435.616		250.058		141.704
Crecimiento en 10 años (%)	45,85	110,20	176,38	3,99	135,58	26,17	268,19	234,05	-39,35

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las Memorias Anuales de cada puerto

*Las casillas en blanco son sin datos

*Número de pasajeros de cruceros (en tránsito, inicio de línea y fin de línea)

Figura 1.2. Evolución del número de pasajeros 2009 – 2019 en los puertos españoles



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la tabla 1.2.

1.3. Demanda internacional de cruceros. Evolución 2008 – 2018

Tabla 1.3. Evolución demanda internacional de cruceros 2008 - 2018

Región	América del Norte	Europa*	Resto del mundo	Total
2008	10,29	4,47	1,54	16,30
2009	10,40	5,04	2,15	17,59
2010	11,00	5,67	2,40	19,07
2011	11,44	6,15	2,91	20,50
2012	11,64	6,23	3,03	20,90
2013	11,82	6,40	3,09	21,31
2014	12,21	6,39	3,74	22,34
2015	12,20	6,58	4,40	23,18
2016	12,49	6,79	5,87	25,15
2017	13,12	6,94	6,66	26,72
2018	14,34	7,17	7,00	28,52
Crecimiento 10 años %	39,36	60,40	354,55	74,97

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de CLIA

*Europa incluye a Rusia y a los países europeos del este

*Datos en millones de pasajeros

Como se observa en la tabla, el sector internacional de cruceros ha experimentado un crecimiento a lo largo del período 2008 – 2018. La demanda total de pasajeros ha crecido de 16,3 millones a 28,52, lo que supone un incremento de aproximadamente el 75%.

América del Norte ha tenido un incremento del 39,36% y representa actualmente la mayor cuota de mercado para el sector de los cruceros. Europa ha crecido durante este período un 60,4%. Finalmente, el resto del mundo ha sido el que ha experimentado el cambio más significativo con un crecimiento del 354,55%. En general, teniendo en cuenta todas estas regiones, ha habido un crecimiento notable de este sector de un 74,97%.

1.4. ¿De dónde proceden los pasajeros?

América del Norte / 14.240.000

Europa del Este / 6.731.000

Asia / 4.240.000

Australasia / Nueva Zelanda / Pacífico / 1.460.000

América del Sur / 883.000

Escandinavia / Islandia / 225.000

Europa del Este / 213.000

África / 154.000

Oriente Medio / Arabia / 111.000

Caribe / 56.000

América Central / 47.000

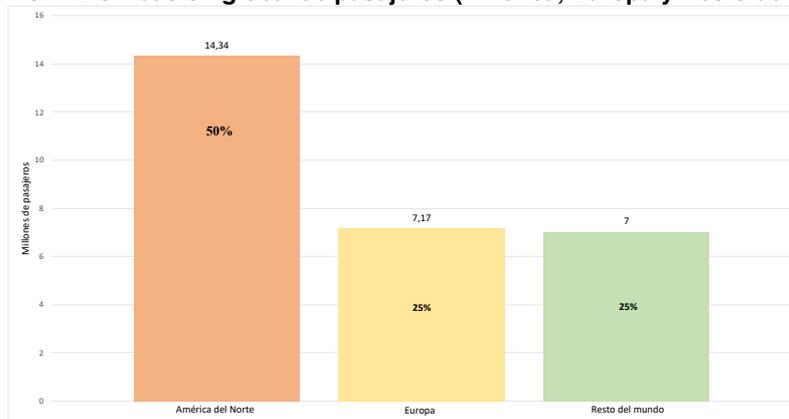
**Datos de 2018 dados en millones de pasajeros*

Fuente: CLIA ONE Resource

1.5. Distribución global de pasajeros de cruceros 2018 (América, Europa y Resto del mundo)

En esta sección vamos a ver de dónde proceden los pasajeros encuestados en 2018. Como podemos ver en la siguiente imagen, la gran mayoría de los pasajeros encuestados procedían de América del Norte con un 50%, que como vemos, es el mayor mercado de la industria de los cruceros. El 50% restante se lo reparten entre Europa y el resto del mundo, siendo este último uno de los mercados en potencia.

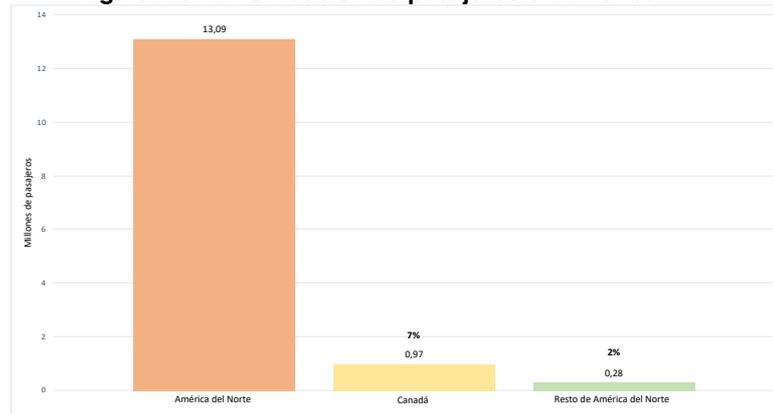
Figura 1.5.1. Distribución global de pasajeros (América, Europa y Resto del mundo)



Fuente: CLIA

América:

Figura 1.5.2. Distribución de pasajeros en América



Fuente: CLIA

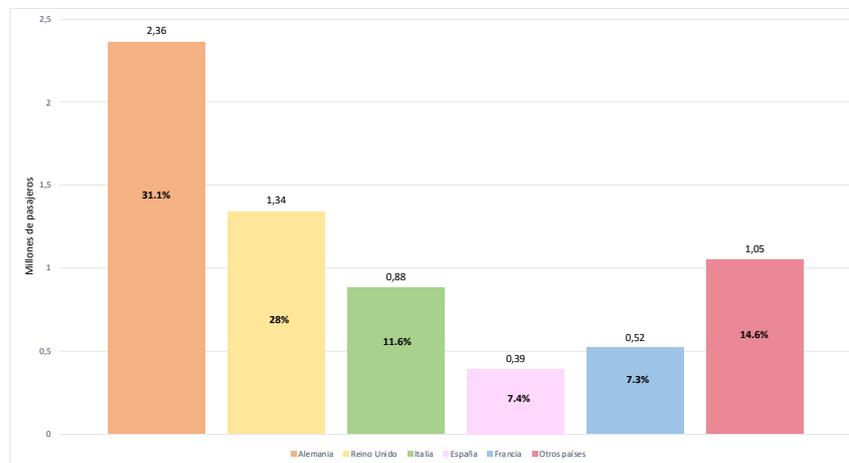
*Resto de América del Norte: Méjico, Las Bermudas, América Central y el Caribe

América del Norte concentra el mayor porcentaje de pasajeros de cruceros con un 91%, seguido por Canadá con un 7% y por el Resto de América del Norte con un 2%. Los mercados más importantes del Resto de América del Norte son Las Bahamas, Costa Rica, La República Dominicana, Méjico y Panamá.

Además de ser el territorio donde se concentran el mayor porcentaje de pasajeros de cruceros, América del Norte también es el mayor originador de cruceros. Los puertos más importantes son Miami, Port Canaveral, Port Everglades, Galveston y Long Beach que acumulan el 66% de las embarcaciones de pasajeros en los EE.UU.

Europa:

Figura 1.5.3. Distribución de pasajeros en Europa



Fuente: CLIA

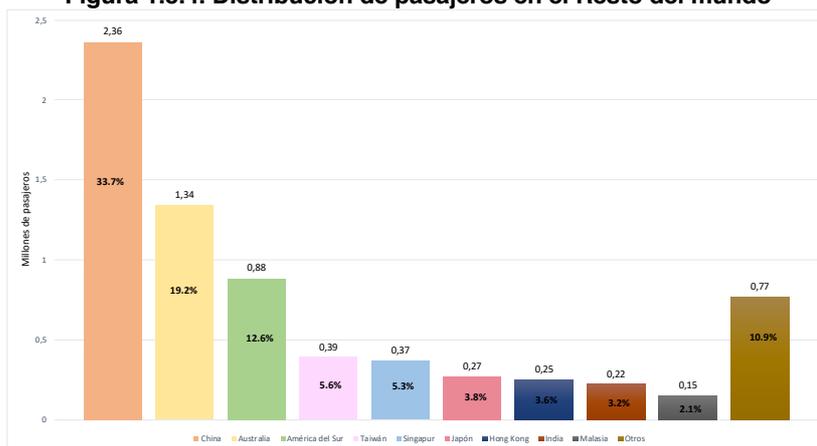
*Reino Unido incluye a Irlanda

Como podemos observar, España fue el cuarto país europeo con un 7.4% de pasajeros de cruceros.

Resto del mundo:

Si hablamos del resto del mundo, vemos en la figura siguiente (Figura 1.5.4) que China es el país con mayor porcentaje de pasajeros de cruceros seguido por Australia y América del Sur, sumando así entre los tres un total de 4.58 millones de pasajeros. El resto de los países forman parte del 34.5% del total.

Figura 1.5.4. Distribución de pasajeros en el Resto del mundo



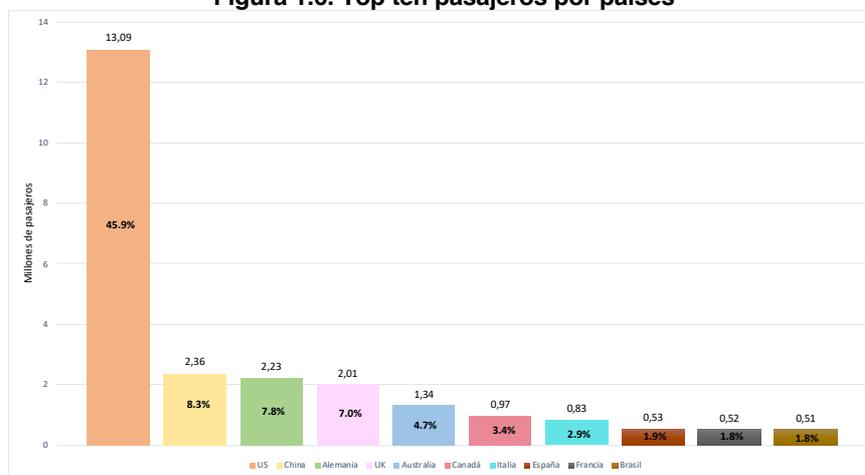
Fuente: CLIA

Si hablamos del resto del mundo, vemos que China es el país con mayor porcentaje de pasajeros de cruceros seguido por Australia y América del Sur, sumando así entre los tres un total de 4.58 millones de pasajeros. El resto de países forman parte del 34.5% del total.

1.6. Top ten pasajeros por países

En el top ten de los países de donde proceden los pasajeros, tenemos los países que se muestran en la imagen anterior. Estados Unidos es el país con mayor porcentaje de cruceristas, contando con un 45.9% del total, es decir, con 13,09 millones de pasajeros. Seguido por China, Alemania y Reino Unido que conforman un 23.1% del total. Por último, Australia, Canadá, Italia, España, Francia y Brasil aportan 4.7 millones de pasajeros.

Figura 1.6. Top ten pasajeros por países



Fuente: CLIA

1.7. Destinos principales

En esta sección veremos los destinos principales de los pasajeros a América del Norte, Europa, Asia/Pacífico y el Resto del mundo y los puertos más destacados de cada lugar.

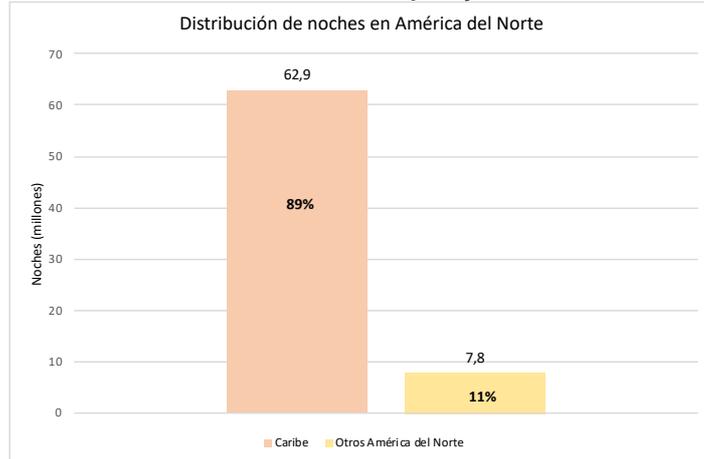
1.7.1. Destinos principales en América del Norte

Los destinos caribeños que tuvieron más pasajeros durante el período 2017/2018 fueron: Las Bahamas (3.0 millones), Belice (1.0 millones), Las Islas Caimán (1.9 millones), Costa Maya (1.2 millones), Cozumel (4.1 millones), República Dominicana (1.1 millones), Honduras (1.1 millones), Jamaica (2.0 millones), Puerto Rico (1.2 millones).

millones), St. Kitts (1.1 millones) y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos (1.1 millones).

Los principales puertos visitados de América del Norte son en Alaska los puertos de Juneau, Ketchikan y Skagway y en Florida los puertos de Key West y Port Canaveral. En Canadá, los puertos que manejan más tránsito de pasajeros son los puertos que están a lo largo del río St. Lawrence que tienen itinerarios por Nueva Inglaterra, Canadá y navegaciones transcontinentales.

Figura 1.7.1. Distribución de noches de pasajeros en América del Norte



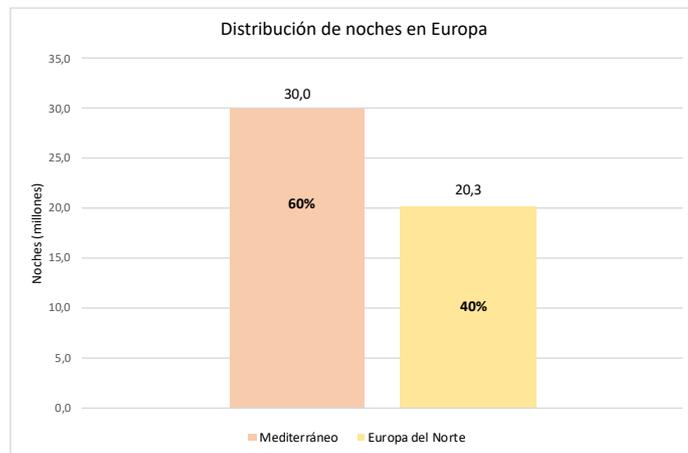
Fuente: CLIA

1.7.2. Destinos principales en Europa

Los cruceros por el Mediterráneo representan el 60% del despliegue total por Europa mientras que el conjunto de Europa del Norte representa el 40%. Tanto el Mediterráneo como Europa del Norte son mercados bastante autónomos ya que la mayoría de los cruceros se originan y terminan dentro de la región.

Los principales puertos de destino o tránsito por el Mediterráneo son Barcelona, Marsella, Tenerife, Nápoles, La Valeta, Venecia, Palma de Mallorca y Dubrovnik, entre otros. Y los principales destinos de Europa del Norte incluyen Estocolmo, San Petersburgo, Lisboa, Tallín, Helsinki y Bergen, entre otros.

Figura 1.7.2. Distribución de noches de pasajeros en Europa



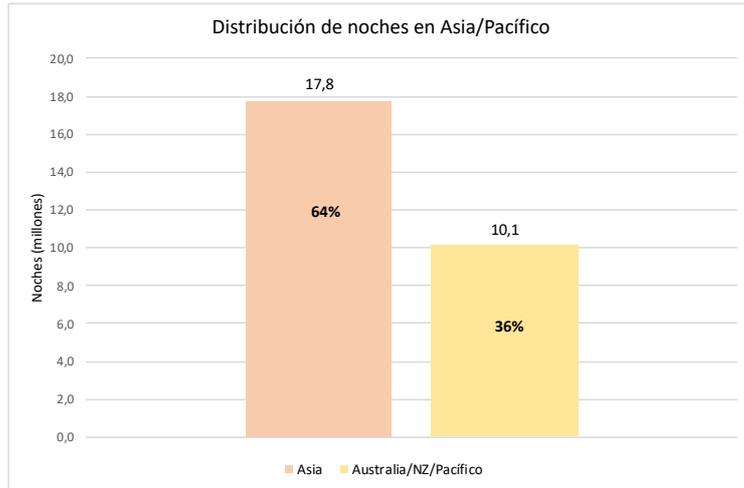
Fuente: CLIA

*El Mediterráneo incluye las islas Atlánticas mientras que Europa incluye el Mar Negro

1.7.3. Destinos principales en Asia/Pacífico

Combinando el mercado de Asia junto con el Pacífico representan una cantidad de 27.9 millones de noches en el sector de los cruceros. Asia, liderada por China, representa el 64% de la capacidad desplegada mientras que Australia/Pacífico representa el 36%. Sidney es el puerto base de donde salen cruceros destinados principalmente a Nueva Zelanda, Pacífico Sur y otros puertos australianos.

Figura 1.7.3. Distribución de noches de pasajeros en Asia/Pacífico

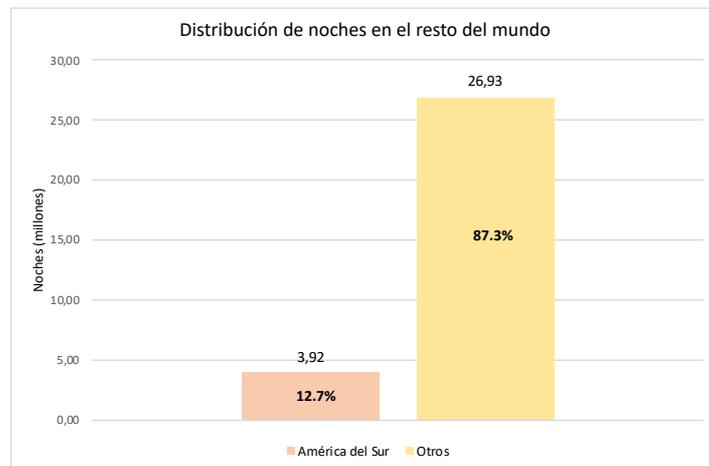


Fuente: CLIA

1.7.4. Destinos principales en el Resto del mundo

El resto del mundo representó el 17% de la capacidad total de la industria de cruceros con 30.85 millones de noches. América del Sur fue la subregión más grande dentro de estos mercados con un 12.7% mientras que en otros lugares del mundo representa el 87.3% restante. Los itinerarios que conforman esta capacidad de la industria de cruceros en estas zonas incluyen viajes de expedición, cruceros mundiales y multirregionales, el Océano Índico y otros.

Figura 1.7.4. Distribución de noches de pasajeros en el Resto del mundo



Fuente: CLIA

1.8. Visitas de pasajeros y tripulación en la costa

Como vemos en la tabla siguiente (Tabla 1.8.), la industria de cruceros generó alrededor de 146 millones de visitas entre tripulación y pasajeros en 2018, un 6.9% más que en 2017. Estas visitas la conforman 28,52 millones de embarcación de pasajeros, 90,92 millones de tránsito de pasajeros y 26,92 de tripulación.

América del Norte es la que más destaca en cuanto a embarcación de pasajeros y tripulación con 14,62 y 14,04 millones respectivamente en cada área.

Tabla 1.8. Visitas de pasajeros y tripulación en la costa. Mercados regionales y global - 2018

Categoría	Global	Mercados Regionales		
		América del Norte	Europa	Resto del mundo
Embarcación de pasajeros	28,52	14,62	6,99	6,91
Tránsito de pasajeros	90,92	39,64	35,75	15,53
Tripulación	26,92	14,04	6,94	5,95
Total	146,36	68,29	49,68	28,39

Fuente: CLIA

**Datos en millones de visitas diarias*

**Europa incluye los puertos de los 27 estados miembros más Islandia, Noruega y Suiza*

**Norteamérica consiste en todos los puertos de América incluyendo Alaska y Hawái, puertos en Las Bermudas, Canadá, El Caribe, América Central y México*

Los puertos de mayor embarcación en los Estados Unidos incluyen Miami, Port Canaveral, Port Everglades, Galveston, Texas, Long Beach, Puerto Rico y Vancouver.

En Europa, los puertos de mayor embarcación se sitúan en Barcelona, Civitavecchia, Génova, Palma de Mallorca, Venecia, Ámsterdam, Copenhague, Hamburgo y Southampton.

En el Resto del mundo nos encontramos con los puertos de Shanghai, Singapur y Sydney.

Entre los puertos más transitados tenemos Las Bahamas, Puerto Rico, Las Islas Caimán, Cozumel, Jamaica, Costa Maya, Mykonos, Santorini, Tenerife, Marsella, Nápoles, Barcelona y Palma de Mallorca.

1.9. Impacto económico

El impacto económico se puede analizar desde tres segmentos: los pasajeros, la tripulación y las líneas de cruceros. Los pasajeros compran excursiones, souvenirs y otros bienes menores mientras que la tripulación compra unos bienes y servicios parecidos, pero con mayor peso en bienes menores.

Las líneas de cruceros por su parte, compran una gran variedad de productos como alimentos y bebidas para sus servicios a bordo, servicios públicos y hoteleros y combustibles. Además, llevan a cabo operaciones de pago por servicios incluyendo comisiones de agentes de viajes, gastos de publicidad, promoción y otros servicios comerciales y profesionales.

Podemos cuantificar la contribución del gasto generado por el turismo de cruceros a la economía global durante el 2018 atendiendo a tres elementos: la contribución económica directa, la indirecta y la inducida.

Los gastos directos son los más importantes en el impacto de la economía global. Estos gastos generan empleo directo e ingresos proveniente de esos empleos en servicios y bienes menores.

La contribución indirecta resulta de la demanda subsiguiente de bienes y servicios generada por las empresas directamente impactadas.

La contribución inducida se genera por el gasto de los empleados de las líneas de cruceros y sus proveedores. Los ingresos de estos empleados se utilizan principalmente para comprar bienes y servicios de consumo como automóviles, ropa, muebles, atención médica, etc.

La suma de estas tres contribuciones genera el impacto global del turismo de cruceros.

En la tabla 1.9. podemos observar que, combinando las tres contribuciones, el turismo de cruceros genera aproximadamente 150 mil millones de dólares en la producción de bienes y servicios, un incremento respecto a 2017 de un 12%.

América del Norte es la mayor generadora de producción con una cuota del 43,30% y seguidamente Europa con 41,20%. Ambas conllevan a la generación de 549.000 y 435.000 de empleos respectivamente. El Resto del mundo contribuye con una cuota más reducida pero no por ello menos importante ya que genera un total de 193.000 empleos.

Tabla 1.9. Contribución económica total del sector crucero. Mercados regionales y global – 2018

Categoría	Global	Mercados Regionales		
		América del Norte	Europa	Resto del mundo
Producción (mil millones \$)	150,13	64,98	61,89	23,25
Cuota global (%)		43,30%	41,20%	15,50%
Ingreso (mil millones \$)	50,24	25,87	16,38	7,99
Cuota global (%)		51,50%	32,60%	15,90%
Empleo	1.177.000	549.000	435.000	193.000
Cuota global (%)		46,60%	37,00%	16,40%

Fuente: CLIA

**Datos en miles de millones*

CAPÍTULO 2

ACTUALIDAD Y CONCEPTO DE SATISFACCIÓN

Como hemos visto en las secciones anteriores, el turismo de cruceros es uno de los sectores con mayor crecimiento. Según el reporte anual de la CLIA, en 2020 se espera que viajen 32 millones de pasajeros, sin embargo, estas expectativas se han visto truncadas por el Covid-19.

Este sector se ha visto seriamente afectado por este virus. Bloomberg informó que las tres mayores operadoras de cruceros del mundo perdieron en menos de dos meses 42.000 millones de dólares, “más de la mitad de su valor de mercado”, indicó el informe GJC (Hosteltur, 2020).

Aunque CLIA aseguró en su momento que se siguen rigurosos protocolos de control de salud, entre otras medidas, antes y después de abordar a los barcos, lo cierto es que varios países prohibieron la entrada de barcos a sus puertos. En el caso de España, el 13 de marzo entró en vigor una medida del Gobierno por la que se prohibía la entrada de cruceros de cualquier origen con destino a España para frenar la expansión del coronavirus, medida que hasta hoy sigue vigente.

Los cruceros son un pilar importante para la economía española. Según los últimos datos disponibles de 2018, unos 32 millones de personas cogen uno de sus barcos cada año y casi un tercio, 10,1 millones, pasan por algún puerto español. Los cruceros aportan a la economía española 1.500 millones de euros al año, contando el gasto de los viajes y los 30.000 puestos de trabajo que se calcula que genera (Economía Digital, 2020).

El impacto económico por el virus golpeará negativamente a todos los sectores y especialmente al sector de los cruceros cuyas pérdidas ya están viendo venir las empresas.

A pesar de todo esto, este sector lleva continuamente un perfeccionamiento estructural de calidad para mejorar la gestión, el mantenimiento y el diseño de los puertos de navegación y las construcciones de buques de crucero. Éstos están equipados con todos los nuevos avances tecnológicos, con el objetivo de maximizar la satisfacción del cliente a bordo.

Un pasajero a la hora de su elección se guía principalmente por sus emociones, el coste y la ilusión de los servicios que se va a encontrar a bordo. Así lo refleja la infografía de CLIA (2014) donde el 86,6% de los pasajeros se declinan a la hora de elección de crucero por la calidad/precio, el 77,7% por los destinos a visitar y el 76% por la categoría de la compañía de cruceros.

Sin embargo, el concepto de satisfacción es ambiguo y puede dar lugar a muchas interpretaciones. Philip Kotler (2008) consideraba que la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona, emociones que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Si consideramos el cliente como el pasajero de un buque pasaje, se debe indicar que, la satisfacción del pasajero está conformada principalmente por dos elementos:

1. El Rendimiento Percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el pasajero considera haber obtenido luego de adquirir un servicio. Dicho de otro modo, es el “resultado” que el pasajero “percibe” que obtuvo en el servicio que adquirió.
2. Las expectativas, son las “esperanzas” que los pasajeros tienen por conseguir algo.

En este Trabajo de Fin de Grado vamos a analizar las valoraciones de los pasajeros en diferentes cruceros con la meta de obtener los servicios mejores valorados y los que tienen peor valoración, proponiendo éstos a mejorar. Este análisis lo vamos a llevar a cabo mediante la Norma UNE-66176:2005.

CAPÍTULO 3

NORMA UNE 66176:2005

La norma UNE- 66176 se nos presenta como una guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente.

La medición de la satisfacción del cliente es un proceso importante ya que nos permite obtener de forma eficaz y eficiente una información precisa y fiable para mejorar los procesos y productos de una empresa que influyen en la satisfacción del cliente.

Hay dos tipos de mediciones:

Las mediciones directas permiten obtener información, desde la visión del cliente, sobre el grado de satisfacción que tiene con los productos y servicios que se ofrecen y sobre su importancia relativa.

Para este caso de medición, puede ser apropiado segmentar la población si hay grupos con necesidades claramente diferenciadas para así obtener una información representativa y como puede no resultar viable la medición sobre todos los clientes, se pueden utilizar técnicas de muestreo para seleccionar un grupo reducido de clientes que aporten información representativa.

Existen muchas técnicas para la recopilación de datos (entrevista telefónica, personal, postal, encuesta por internet, etc) cada una de ellas con sus ventajas e inconvenientes, pero hay que intentar que estas técnicas de recopilación se adapten a los nuevos tiempos. Los cuestionarios pueden incluir preguntas con respuestas cerradas o abiertas pero hay que tener en cuenta dos aspectos muy importantes: el primero es que las preguntas con respuesta abierta permiten identificar características que son importantes para la satisfacción del cliente pero que no habían sido tenidas en cuenta. El segundo es que la extensión del cuestionario debe diseñarse de forma que no resulte pesado para el cliente, con el objetivo de que lo cumplimente y resulte útil para nuestra recopilación de datos.

Las mediciones indirectas son aquellas que implican indicadores relativos a las características de los productos y servicios o al desempeño de los procesos que impacten en la satisfacción del cliente. Algunos de estos indicadores pueden ser: organización de eventos orientados al cliente, quejas o reclamaciones recibidas, indicadores logísticos (por ejemplo, plazos de entrega), duración del ciclo de vida del producto, clientes nuevos y perdidos, etc.

Una vez llevado a cabo estos procesos de medición, habrá que hacer un análisis de los datos obtenidos que nos debe proporcionar:

- información sobre el nivel de satisfacción de los clientes y su evolución
- orientación sobre los aspectos del producto y del servicio que pueden tener un mayor impacto en dicha satisfacción
- identificación de las áreas en las que es conveniente realizar una mejora

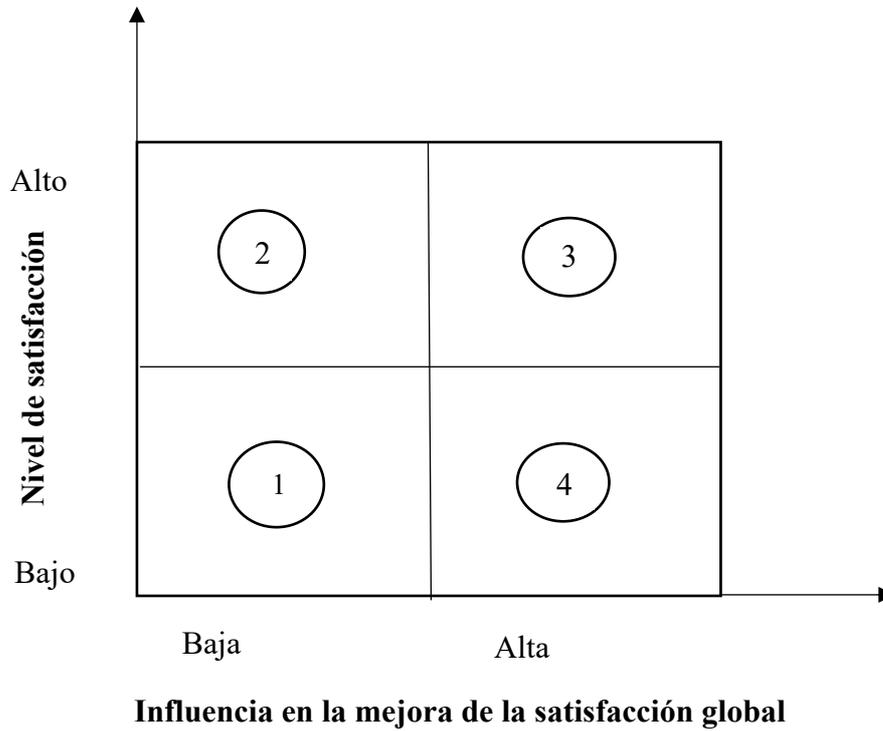
Para nuestro trabajo, vamos a utilizar la medición directa y podemos realizar una clasificación de los resultados de la siguiente manera:

Zona 1: El cliente tiene una baja satisfacción y la mejora de esta zona tendría un escaso impacto en la satisfacción global. Estos atributos pueden ser eliminados.

Zona 2: Atributos bien valorados por el cliente, pero su importancia en la satisfacción global es reducida. Estos atributos pueden ser eliminados a no ser que sean básicos.

Zona 3: Atributos bien valorados por el cliente y con una alta importancia para aumentar la satisfacción global. La empresa debe asegurar y mantener el nivel de satisfacción alcanzado en estos atributos.

Zona 4: Atributos con escasa valoración por parte del cliente pero que tienen una alta importancia para aumentar la satisfacción global. En esta zona tenemos las oportunidades de mejora y es donde la empresa debe dedicar sus esfuerzos principalmente.



CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA ANÁLISIS

En esta sección vamos a hacer un estudio de cada naviera. Para ello vamos a proporcionar información de cada línea de crucero y del buque en concreto que se esté estudiando y hacer una comparación de la correlación Calidad-Precio con la media por área para considerar aquellos aspectos de la Zona 4 a mejorar para aumentar la satisfacción del cliente, tal y como nos muestra la Norma UNE 66176:2005.

Consideraremos las siguientes variables:

- | | |
|--|--|
| <p>a_t: Área Destino
 b_t: Calidad – Precio
 c_t: Servicio Camarote
 d_t: Servicio Ocio
 e_t: Servicio Restaurante
 f_t: Servicio Tienda</p> | <p>g_t: Equipación Buque
 h_t: Servicio Limpieza
 i_t: Servicio Excursiones
 j_t: Servicio Comidas
 k_t: Teatro / Espectáculos
 l_t: Bares</p> |
|--|--|

Aquellas navieras de las que no se tengan datos suficientes no se realizará la comparación de la correlación Calidad-Precio con la media por área ya que los resultados que se obtendrían no serían lo suficientemente representativos.

4.1. Pullmantur Cruceros: Buque Sovereing



Pullmantur es un grupo turístico español que se fundó en 1988. Desde el año 2006, la compañía de cruceros Royal Caribbean Cruises Ltd. tiene el 49% de la participación en la empresa Pullmantur y el 51% restante lo posee Cruises Investment Holding. Es una de las empresas más destacadas del turismo de cruceros español y se enfoca principalmente al mercado español y latinoamericano.

Sovereing es uno de los buques de la flota de Pullmantur que se utiliza principalmente para cruceros por el mar Mediterráneo. Cuenta con 1162 camarotes y 12 cubiertas.

Tablas 4.1. Información empresa Pullmantur y buque Sovereing

Pullmantur			
Fundación	1988		
Sede	Madrid, España		
Propietario	Royal Caribbean Cruises Ltd.		
Flota	Monarch Horizon Sovereing		
Destinos	Mar Caribe Mar Mediterráneo Mar Báltico Fiordos Noruegos Mar Adriático Islas Griegas Transatlánticos		
		SOVEREING	
		Capacidad (pasajeros)	2733
		Tonelaje (toneladas)	73592
		Eslora (metros)	268
		Manga (metros)	36
		Calado (metros)	8
		Velocidad de crucero (nudos)	17
		Inauguración	15/1/88

Fuente: Web Pullmantur:

Figura 4.1. Buque Sovereing



Fuente: Web Pullmantur: www.pullmantur.es

Estudio de la Norma UNE 66176:2005 para el buque Sovereing:

Como podemos observar en la tabla 4.1.1. y en la figura 4.1.1, para el buque Sovereing habría que mejorar intensivamente diversos aspectos importantes como servicio comidas (8'243, 0'657), servicio camarote (8'280, 0'685), teatro/espectáculo (8'356, 0'687), servicio ocio (8'479, 0'722) , equipación buque (8'507, 0'745) y área destino (8'573, 0'722), que son los que se encuentran en la zona 4 de nuestro gráfico.

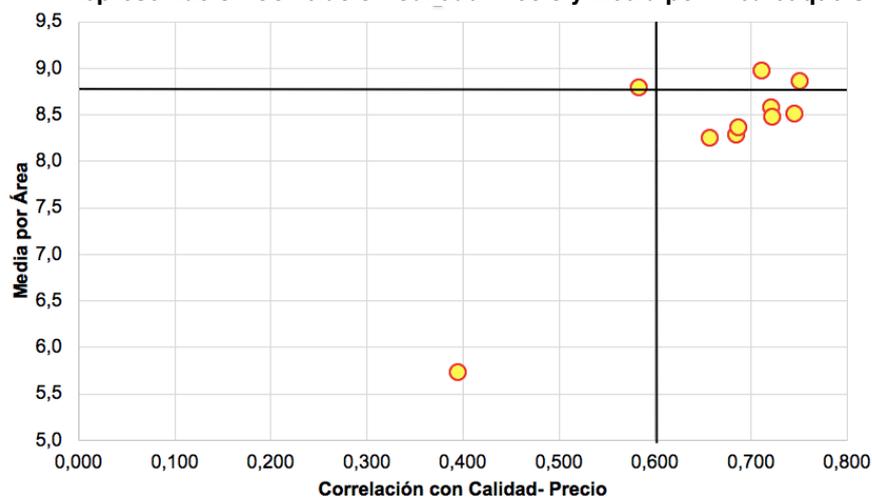
También habría que mejorar el servicio de excursiones que es el punto que se encuentra en la zona 1 con media 5,729 y correlación 0,396. Aunque es un punto que tiene escaso impacto, mejoraría la satisfacción global del cliente.

Tabla 4.1.1 Datos estadísticos buque Sovereing

	a _t	c _t	d _t	e _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
Correlación con Calidad - Precio (b_t)	0,722	0,685	0,722	0,711	0,745	0,584	0,396	0,657	0,687	0,751
Media	8,573	8,280	8,479	8,973	8,507	8,795	5,729	8,243	8,356	8,853
Media Calidad - Precio (b_t)	8,693									

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.1. Representación Correlación Calidad-Precio y Media por Área buque Sovereing



Fuente: Elaboración propia

4.2. Costa Cruceros: Buques Costa Concordia y Costa Pacífica



Costa Cruceros es una línea de cruceros italiana con sede en Génova. Actualmente pertenece a la empresa Carnival Corporation & PLC, la cual cuenta con otras grandes empresas de cruceros del mundo.

El buque Costa Concordia contaba con 14 cubiertas y 1430 camarotes. Sufrió dos accidentes, uno el 22 de noviembre de 2008 en el puerto de Palermo en el que solo sufrió daños materiales en el frente de su casco y otro un naufragio el 13 de enero de 2012 en la isla Giglio, causando la muerte de 32 personas y 64 heridos (rtve, 2014).

El buque Costa Pacifica cuenta con 14 cubiertas y 1504 camarotes. Su lema es “el mar en la música” y toda su decoración y los nombres de sus cubiertas están relacionados con el mundo de la música.

Tablas 4.2.1. Información empresa Costa Cruceros y buques Costa Concordia y Costa Pacifica

Costa Cruceros			
Fundación	1854		
Sede	Génova, Italia		
Propietario	Carnival Corporation & PLC		
Flota	Costa Smeralda	Costa Pacifica	
	Costa Venezia	Costa Magica	
	Costa Diadema	Costa Fortuna	
	Costa Fascinosa	Costa Mediterranea	
	Costa Favolosa	Costa Victoria	
	Costa Deliziosa	Costa neoRomantica	
	Costa Luminosa	Costa neoRiviera	
Destinos	Norte de Europa	Caribe	
	Oriente	Sudamérica	
	Mediterráneo	Transoceánicos	
	Dubai y Emiratos Árabes	Vuelta al mundo	

	Concordia
Capacidad (pasajeros)	3800
Tonelaje (toneladas)	112000
Eslora (metros)	290.2
Manga (metros)	35.5
Calado (metros)	8.2
Velocidad de crucero (nudos)	23
Inauguración	jul-06

	Pacífica
Capacidad (pasajeros)	3780
Tonelaje (toneladas)	114500
Eslora (metros)	290
Manga (metros)	35.5
Calado (metros)	8.2
Velocidad de crucero (nudos)	23
Inauguración	2009

Fuente: Web Costa Cruceros: www.costacruceros.es

Figura 4.2.1. Buque Costa Concordia (izquierda) y buque Costa Pacifica (derecha)



Fuente: Google imágenes

Estudio de la Norma UNE 66176:2005 para el buque Costa Concordia:

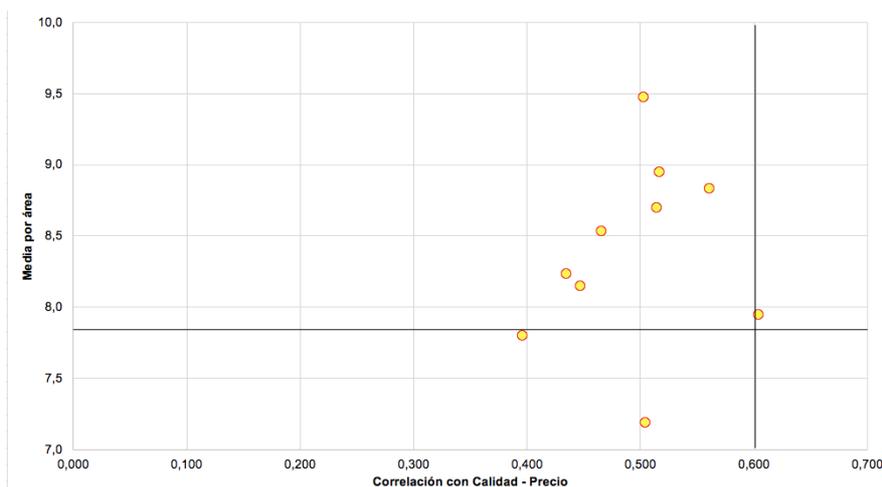
En la tabla 4.2.2 y figura 4.2.2 vemos como en este caso el buque tendría que mejorar respecto al servicio excursiones (7'191, 0'504) que se encuentra en la zona 1, el servicio comidas (7'8, 0'396) situado en la zona 2 y el servicio teatro/espectáculos (7'948, 0'604) situado en la zona 3. No tendríamos ningún punto en la zona 4 por lo que es una buena señal, aun así, para mejorar la satisfacción global del cliente podemos poner nuestros esfuerzos en los puntos anteriormente citados.

Tabla 4.2.2. Datos estadísticos buque Costa Concordia

	a _t	c _t	d _t	e _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
Correlación con Calidad - Precio (b_t)	0,447	0,561	0,435	0,514	0,516	0,503	0,504	0,396	0,604	0,465
Media	8,150	8,831	8,231	8,695	8,946	9,474	7,191	7,800	7,948	8,533
Media Calidad - Precio (b_t)	7,867									

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.2.2. Representación Correlación Calidad-Precio y Media por Área buque Costa Concordia



Fuente: Elaboración propia

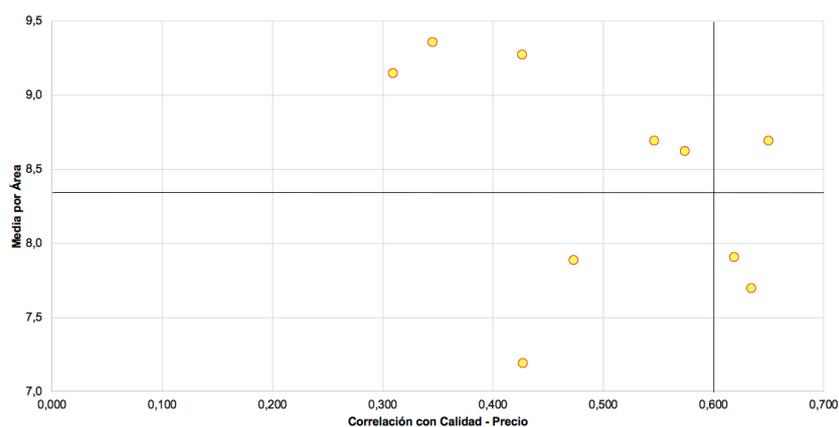
Estudio de la Norma UNE 66176:2005 para el buque Costa Pacifica:

Tabla 4.2.3. Datos estadísticos buque Costa

	a _t	c _t	d _t	e _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
Correlación con Calidad - Precio (b_t)	0,575	0,310	0,635	0,651	0,427	0,346	0,428	0,619	0,474	0,547
Media	8,619	9,143	7,694	8,690	9,268	9,357	7,189	7,905	7,881	8,690
Media Calidad - Precio (b_t)	8,333									

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.2.3. Representación Correlación Calidad-Precio y Media por Área buque Costa Pacifica



Fuente: Elaboración propia

Viendo los resultados de la tabla 4.2.3. y la figura 4.2.3, podemos concluir que este buque necesita mejorar el servicio de ocio (7'694, 0'635) y el servicio de comidas (7'905, 0'619) situados ambos en la zona 4. Y, además, si queremos mejorar la satisfacción global podríamos poner énfasis también en el servicio de excursiones (7'189, 0'428) y el servicio de teatro/espectáculo (7'881, 0'474).

4.3. Royal Caribbean International: Buque Adventure of the Seas



Royal Caribbean International es una empresa de cruceros perteneciente a Royal Caribbean Cruises Ltd. que fue fundada en Noruega y tiene sede en la ciudad de Miami, Florida, Estados Unidos.

El buque Adventure of the Seas cuenta con 15 cubiertas, 1577 camarotes y sus destinos principales son Canadá, Las Bermudas y El Caribe.

Tablas 4.3.1. Información empresa Costa Cruceros y buques Costa Concordia y Costa Pacífica

Royal Caribbean International		
Fundación	1969	
Sede	Miami, Estados Unidos	
Propietario	Royal Caribbean Cruises Ltd.	
Flota	Wonder of the Seas Odyssey of the Seas Symphony of the Seas Harmony of the Seas Oasis of the Seas Allure of the Seas Mariner of the Seas Ovation of the Seas Independence of the Seas Liberty of the Seas Jewel of the Seas Voyager of the Seas Quantum of the Seas Spectrum of the Seas	Anthem of the Seas Freedom of the Seas Adventure of the Seas Navigator of the Seas Explorer of the Seas Brilliance of the Seas Majesty of the Seas Empress of the Seas Radiance of the Seas Enchantment of the Seas Serenade of the Seas Rhapsody of the Seas Grandeur of the Seas Vision of the Seas
Destinos	El Caribe Mar Mediterráneo Europa Asia	Pacífico Sur Sudamérica Norteamérica Transatlánticos

ADVENTURE OF THE SEAS	
Capacidad (pasajeros)	3114
Tonelaje (toneladas)	138000
Eslora (metros)	311
Manga (metros)	48
Calado (metros)	9
Velocidad de crucero (nudos)	24
Inauguración	1/11/01

Fuente: Web Royal Caribbean International: www.royalcaribbean.com

Figura 4.3.1. Buque Adventure of the seas



Fuente: Google imágenes

Estudio de la Norma UNE 66176:2005 para el buque Adventure of the Seas:

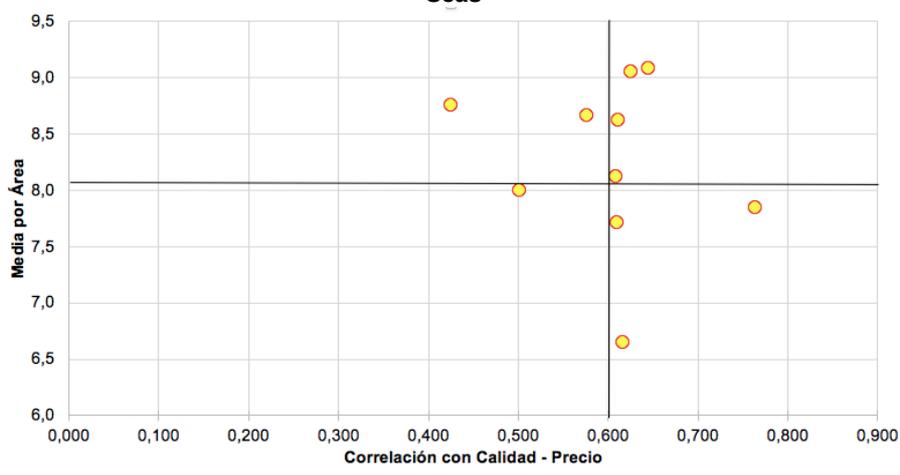
Siguiendo los datos recogidos en la tabla y figura 4.3.2, este buque tendría que mejorar en puntos de la zona 4 como servicio excursiones (6'645, 0'616), Servicio de ocio (7'714, 0,610) y área destino (7'847, 0'763).

Tabla 4.3.2. Datos estadísticos buque Adventure of the Seas

	a _t	c _t	d _t	e _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
Correlación con Calidad - Precio (b_t)	0,763	0,577	0,610	0,645	0,625	0,425	0,616	0,611	0,502	0,609
Media	7,847	8,661	7,714	9,086	9,055	8,754	6,645	8,621	8,000	8,121
Media Calidad - Precio (b_t)	8,068									

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.3.2. Representación Correlación Calidad-Precio y Media por Área buque Adventure of the Seas



Fuente: Elaboración propia

4.4. MSC: Buque Armonia



MSC Cruceros es una compañía italo-suiza de cruceros, fundada en el año 1987 por el italiano Gianluigi Aponte. Pertenece a Mediterranean Shipping Company S.A. y tiene diversos destinos a lo largo de todo el mundo.

El buque Armonia cuenta con 12 cubiertas y 975 camarotes.

Tablas 4.4.1. Información empresa MSC Cruceros y buque Armonia

MSC Cruceros			
Fundación	1988		
Sede	Ginebra, Suiza		
Propietario	Mediterranean Shipping Company S.A.		
Flota	MSC Seaside	MSC Magnifica	
	MSC Seaview	MSC Poesia	
	MSC Meraviglia	MSC Orchestra	
	MSC Bellissima	MSC Musica	
	MSC Preziosa	MSC Sinfonia	
	MSC Divina	MSC Armonia	
	MSC Splendida	MSC Opera	
	MSC Fantasia	MSC Lírica	
	Destinos	Mediterráneo	Sudáfrica
	Norte de Europa	Dubái	
	Caribe	India	
	Sudamérica	Abu Dhabi	

	Armonia
Capacidad (pasajeros)	2680
Tonelaje (toneladas)	65542
Eslora (metros)	274,9
Manga (metros)	32
Calado (metros)	6,8
Velocidad de crucero (nudos)	20,1
Inauguración	2014

Fuente: Web de MSC Cruceros: www.msccruceros.es

Figura 4.4.1. Buque Armonia



Fuente: Google imágenes

Estudio de la Norma UNE 66176:2005 para el buque Armonia:

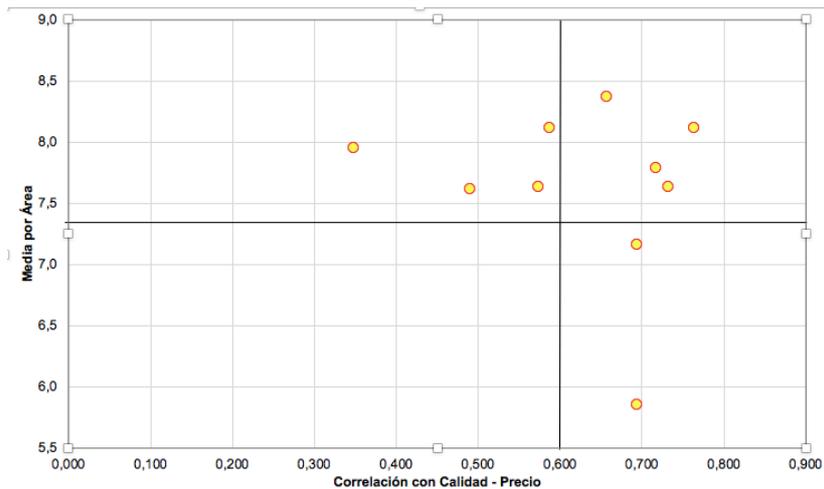
Para este buque habría que mejorar los puntos que se encuentran en la zona 4 que son el servicio de excursiones (5'853, 0'694) y el servicio de comidas (7'159, 0'693)

Tabla 4.4.2. Datos estadísticos buque Armonia

	a _t	c _t	d _t	e _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
Correlación con Calidad - Precio (b_t)	0,587	0,574	0,491	0,763	0,732	0,656	0,694	0,693	0,347	0,716
Media	8,114	7,636	7,619	8,114	7,636	8,372	5,853	7,159	7,953	7,791
Media Calidad - Precio (b_t)	7,409									

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.4.2. Representación Correlación Calidad-Precio y Media por Área buque Armonia



Fuente: Elaboración propia

4.5. Holland America Line: Buque Nieuw Amsterdam



Holland America Line es una compañía de cruceros con sede en Seattle, Estados Unidos. Fue fundada en 1873 como una línea de transporte marítimo y de pasajeros con el nombre Nederlandsch-Amerikaansche Stoomvaart Maatschappij. Puesto que su sede estaba en Róterdam y proporcionaba servicios a Estados Unidos, se conoció como *Holland America Line*. En 1989 se convirtió en una filial de Carnival Corporation & PLC.

El buque Nieuw Amsterdam cuenta con 11 cubiertas y rinde homenaje a la histórica ciudad de Nueva York, que alguna vez se llamó Nieuw Amsterdam, con su diseño inspirador y una colección de arte valorada en más de 3 millones de dólares.

Tablas 4.5.1. Información empresa Holland America Line y buque Nieuw Amsterdam

Holland America Line																	
Fundación	1873																
Sede	Seattle, Estados Unidos																
Propietario	Carnival Corporation & PLC																
Flota	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Ryndam</td> <td>Zuiderdam</td> </tr> <tr> <td>Nieuw Statendam</td> <td>Amsterdam</td> </tr> <tr> <td>Koningsdam</td> <td>Zaandam</td> </tr> <tr> <td>Nieuw Amsterdam</td> <td>Volendam</td> </tr> <tr> <td>Eurodam</td> <td>Rotterdam</td> </tr> <tr> <td>Noordam</td> <td>Veendam</td> </tr> <tr> <td>Westerdam</td> <td>Maasdam</td> </tr> <tr> <td>Oosterdam</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ryndam	Zuiderdam	Nieuw Statendam	Amsterdam	Koningsdam	Zaandam	Nieuw Amsterdam	Volendam	Eurodam	Rotterdam	Noordam	Veendam	Westerdam	Maasdam	Oosterdam	
Ryndam	Zuiderdam																
Nieuw Statendam	Amsterdam																
Koningsdam	Zaandam																
Nieuw Amsterdam	Volendam																
Eurodam	Rotterdam																
Noordam	Veendam																
Westerdam	Maasdam																
Oosterdam																	
Destinos	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Alaska y Yukón</td> <td>Mediterráneo</td> </tr> <tr> <td>Asia</td> <td>Méjico</td> </tr> <tr> <td>Australia y Nueva Zelanda</td> <td>Hawái y Tahití</td> </tr> <tr> <td>Canadá y Nueva Inglaterra</td> <td>Costa del Pacífico</td> </tr> <tr> <td>Caribe</td> <td>Canal de Panamá</td> </tr> <tr> <td>Europa</td> <td>Sudamérica y la Antártida</td> </tr> </tbody> </table>	Alaska y Yukón	Mediterráneo	Asia	Méjico	Australia y Nueva Zelanda	Hawái y Tahití	Canadá y Nueva Inglaterra	Costa del Pacífico	Caribe	Canal de Panamá	Europa	Sudamérica y la Antártida				
Alaska y Yukón	Mediterráneo																
Asia	Méjico																
Australia y Nueva Zelanda	Hawái y Tahití																
Canadá y Nueva Inglaterra	Costa del Pacífico																
Caribe	Canal de Panamá																
Europa	Sudamérica y la Antártida																

Nieuw Amsterdam	
Capacidad (pasajeros)	2106
Tonelaje (toneladas)	86700
Eslora (metros)	285
Manga (metros)	32
Calado (metros)	8
Velocidad de crucero (nudos)	23,9
Inauguración	2010

Fuente: Web Holland America Line: www.hollandameerica.com

Figura 4.5.1. Buque Nieuw Amsterdam



Fuente: Google imágenes

Para este buque no se tienen datos suficientes como para hacer un estudio.

4.6. Cunard Line: Buque Queen Victoria



Cunard Line es una compañía británica que fue fundada por Samuel Cunard en 1839. Entre 1840 y 1870, Cunard mantuvo la banda azul que se le otorgaba al buque que hiciera el viaje más rápido a través del océano Atlántico.

A día de hoy tiene sede en Santa Clarita, California y Southampton, Reino Unido, y pertenece a la Corporación Carnival & PLC.

El buque Queen Victoria cuenta con 12 cubiertas y 1007 camarotes.

Para este buque no se tienen datos suficientes como para hacer un estudio.

Tablas 4.6.1. Información empresa Cunard Line y buque Queen Victoria

	Cunard Line
Fundación	1840
Sede	Santa Clara y Southampton
Propietario	Carnival Corporation & PLC.
Flota	Queen Elizabeth Queen Mary 2 Queen Victoria
Destinos	Vueltas al mundo Europa Alaska Asia Australia y Nueva Zelanda Caribe Sudamérica Canal de Panamá Canadá y Nueva Inglaterra Hawái Polinesia

	Queen Victoria
Capacidad (pasajeros)	2061
Tonelaje (toneladas)	90000
Eslora (metros)	294
Manga (metros)	36,6
Calado (metros)	8
Velocidad de crucero (nudos)	23.7
Inauguración	2007

Fuente: Web Cunard Line: www.cunardcruceros.com

Figura 4.6.1. Buque Queen Victoria



Fuente: Google imágenes

4.7. Carnival Cruise Line: Buque Carnival Destiny/Sunshine



Tablas 4.7.1. Información empresa Carnival Cruise Line y buque Carnival Destiny/Sunshine

	Carnival Cruise Line	
Fundación	1972	
Sede	Doral, Florida	
Propietario	Carnival Corporation & PLC.	
Flota	Carnival Panorama Mardi Gras Carnival Horizon Carnival Radiance Carnival Sunrise Carnival Miracle Carnival Vista Carnival Sensation Carnival Fantasy Carnival Conquest Carnival Inspiration Carnival Ecstasy Carnival Imagination Carnival Pride	Carnival Magic Carnival Breeze Carnival Freedom Carnival Legend Carnival Paradise Carnival Fascination Carnival Elation Carnival Sunshine Carnival Dream Carnival Glory Carnival Valor Carnival Liberty Carnival Spirit Carnival Splendor
Destinos	Caribe Las Bahamas Méjico Europa Las Bermudas Alaska Canadá y Nueva Inglaterra Hawái	Transatlántico Asia Australia Tasmania Pacífico Sur Papúa Nueva Guinea Nueva Zelanda Gran Barrera de Coral

	Carnival Sunshine
Capacidad (pasajeros)	3002
Tonelaje (toneladas)	102853
Eslora (metros)	272
Manga (metros)	35
Calado (metros)	8.3
Velocidad de crucero (nudos)	21
Inauguración	1996

Fuente: Web Carnival Cruise Line: www.carnival.com

Figura 4.7.1. Buque Carnival Sunshine



Fuente: Google imágenes

La empresa cuenta con la flota más grande en el grupo, con 28 buques actualmente en funcionamiento

Sus barcos son conocidos por su entretenimiento y la decoración estilo Las Vegas y su marca registrada es la chimenea, que es de color rojo, blanco y azul con forma de cola de ballena.

El buque Carnival Sunshine, también conocido por Carnival Destiny cuenta con 13 cubiertas, 1503 camarotes y los principales destinos del barco con Las Bahamas, Las Bermudas y El Caribe.

Para este buque no se tienen datos suficientes como para hacer un estudio.

4.8. Princess Cruises: Buques Ruby Princess y Crown Princess



Princess Cruises es una línea de cruceros fundada en 1965 por Stanley McDonald, con sede en Santa Clarita, California y propiedad de Carnival Corporation & PLC. La compañía se hizo famosa por la serie de televisión “El crucero del Amor”, donde dos de sus buques aparecieron, el Island Princess y el Pacific Princess.

Tanto el buque Ruby Princess como el Crown Princess cuentan con 19 cubiertas y alrededor de 1540 camarotes.

Para este buque no se tienen datos suficientes como para hacer un estudio.

Figura 4.8.1. Buque Ruby Princess (izquierda) y Crown Princess (derecha)



Fuente: Google imágenes

Tablas 4.8.1. Información empresa Princess Cruises y buques Princess Ruby y Princess Crown

Princess Cruises																					
Fundación	1965																				
Sede	Santa Clara, California																				
Propietario	Carnival Corporation & PLC.																				
Flota	<table border="0"> <tr> <td>Caribbean Princess</td> <td>Pacific Princess</td> </tr> <tr> <td>Coral Princess</td> <td>Regal Princess</td> </tr> <tr> <td>Crown Princess</td> <td>Royal Princess</td> </tr> <tr> <td>Diamond Princess</td> <td>Ruby Princess</td> </tr> <tr> <td>Discovery Princess</td> <td>Sapphire Princess</td> </tr> <tr> <td>Emerald Princess</td> <td>Sea Princess</td> </tr> <tr> <td>Enchanted Princess</td> <td>Sky Princess</td> </tr> <tr> <td>Grand Princess</td> <td>Star Princess</td> </tr> <tr> <td>Island Princess</td> <td>Sun Princess</td> </tr> <tr> <td>Majestic Princess</td> <td></td> </tr> </table>	Caribbean Princess	Pacific Princess	Coral Princess	Regal Princess	Crown Princess	Royal Princess	Diamond Princess	Ruby Princess	Discovery Princess	Sapphire Princess	Emerald Princess	Sea Princess	Enchanted Princess	Sky Princess	Grand Princess	Star Princess	Island Princess	Sun Princess	Majestic Princess	
Caribbean Princess	Pacific Princess																				
Coral Princess	Regal Princess																				
Crown Princess	Royal Princess																				
Diamond Princess	Ruby Princess																				
Discovery Princess	Sapphire Princess																				
Emerald Princess	Sea Princess																				
Enchanted Princess	Sky Princess																				
Grand Princess	Star Princess																				
Island Princess	Sun Princess																				
Majestic Princess																					
Destinos	<table border="0"> <tr> <td>Alaska</td> <td>Japón</td> </tr> <tr> <td>Asia</td> <td>Méjico</td> </tr> <tr> <td>Australia y Nueva Zelanda</td> <td>Canal de Panamá</td> </tr> <tr> <td>California</td> <td>Sudamérica</td> </tr> <tr> <td>Canadá</td> <td>Antártida</td> </tr> <tr> <td>Caribe</td> <td>Tahití</td> </tr> <tr> <td>Europa</td> <td>Pacífico Sur</td> </tr> <tr> <td>Hawái</td> <td>Cruceros por el mundo</td> </tr> </table>	Alaska	Japón	Asia	Méjico	Australia y Nueva Zelanda	Canal de Panamá	California	Sudamérica	Canadá	Antártida	Caribe	Tahití	Europa	Pacífico Sur	Hawái	Cruceros por el mundo				
Alaska	Japón																				
Asia	Méjico																				
Australia y Nueva Zelanda	Canal de Panamá																				
California	Sudamérica																				
Canadá	Antártida																				
Caribe	Tahití																				
Europa	Pacífico Sur																				
Hawái	Cruceros por el mundo																				

Ruby Princess	
Capacidad (pasajeros)	3080
Tonelaje (toneladas)	113561
Eslora (metros)	290
Manga (metros)	36
Calado (metros)	8
Velocidad de crucero (nudos)	23
Inauguración	8/11/08

Crown Princess	
Capacidad (pasajeros)	3080
Tonelaje (toneladas)	113561
Eslora (metros)	290
Manga (metros)	36
Calado (metros)	8.5
Velocidad de crucero (nudos)	22
Inauguración	14/6/06

Fuente: Web Princess Cruises: www.princess.com

4.9. Ibero Cruceros: Buque Grand Celebration



Ibero Cruceros fue una empresa de propiedad española y británica con sede en Madrid, España. Sus destinos se centraban en el Mediterráneo, Europa y América del Sur ya que la empresa estaba dirigida al mercado de habla española. Se disolvió en 2014 y pasó a formar parte de Costa Cruceros y sus barcos fueron destinados a otras empresas.

El buque Grand Celebration cuenta con 12 cubiertas, 747 camarotes y ha sido operado por:

1987 – 2008: Carnival Cruise Lines

2008 – 2014: Ibero Cruceros

Noviembre 2014: Costa Cruceros

2014 – Presente: Bahamas Paradise Cruise Line

Tablas 4.9.1. Información empresa Ibero Cruceros y Buque Grand Celebration

	Ibero Cruceros
Fundación	2003
Sede	Madrid, España
Propietario	Costa Cruceros
Flota	Grand Latino Grand Voyager Grand Mistral Grand Celebration Grand Holiday
Destinos	Mediterráneo Adriático Islas Griegas Norte de Europa Fiordos Islandia Groenlandia Atlántico

	Grand Celebration
Capacidad (pasajeros)	1900
Tonelaje (toneladas)	47626
Eslora (metros)	224
Manga (metros)	28
Calado (metros)	7.75
Velocidad de crucero (nudos)	21
Inauguración	2008

Fuente: www.logitravel.com

Figura 4.9.1. Buque Grand Celebration



Fuente: Google imágenes

Para este buque no se tienen datos suficientes como para hacer un estudio.

4.10. NCL Norwegian Cruise Line: Buque Norwegian Sky



La naviera Norwegian Cruise Line es una compañía estadounidense-bermudeño subsidiaria de 'Norwegian Cruise Line Holdings Ltd'. Pertenece y mantiene una participación del 28% al holding 'Genting Group Star Cruises'. Fue fundada en 1966 por Knut Kloster y Ted Arison como la Norwegian Caribbean. Actualmente cuenta con una flota de 18 barcos.

El buque Norwegian Sky cuenta con 13 cubiertas, 1001 camarotes y sus destinos principales son Las Bahamas, El Caribe y también hace cruceros de fin de semana.

Tablas 4.10.1. Información empresa Norwegian Cruise Line y buque Norwegian Sky

Norwegian Cruise Line		
Fundación	1966	
Sede	Miami, Florida	
Propietario	Star Cruises	
Flota	Norwegian Bliss Norwegian Breakaway Norwegian Dawn Norwegian Encore Norwegian Epic Norwegian Escape Norwegian Gem Norwegian Getaway Norwegian Jade	Norwegian Jade Norwegian Jewel Norwegian Joy Norwegian Pearl Norwegian Sky Norwegian Spirit Norwegian Star Norwegian Sun Pride of America
Destinos	Asia Alaska África Australia y Nueva Zelanda Bahamas y Florida Bermudas Canadá y Nueva Inglaterra Caribe Hawái	Riviera Mexicana Mar Mediterráneo Norte de Europa Costas del Pacífico Canal de Panamá Sudamérica Transatlánticos Cruceros fin de semana

Norwegian Sky	
Capacidad (pasajeros)	2004
Tonelaje (toneladas)	77104
Eslora (metros)	258
Manga (metros)	37,5
Calado (metros)	8
Velocidad de crucero (nudos)	23
Inauguración	1999

Fuente: Web Norwegian: www.ncl.com

Figura 4.10.1. Buque Norwegian Sky



Fuente: Google imágenes

Para este buque no se tienen datos suficientes como para hacer un estudio.

4.11. Louis Cruises: Buque Louis Majesty



Actualmente la empresa se llama Celestyal Cruises y es una compañía que tiene su base en Nicosia, Chipre y pertenece a Louis Group. Los destinos principales de esta compañía son el Mediterráneo oriental, el Mar Adriático y Grecia.

El buque Louis Majesty ha tenido diversos nombres y propietarios a lo largo de los años:

Nombres:

Royal Majesty (1992 - 1997)

Norwegian Majesty (1997 – 2009)

Louis Majesty (2009 – 2012)

Thomson Majesty (2012 – 2017)

Majesty (2018 – Presente)

Propietarios:

Majesty Cruise Line (1992 – 1997)
 Norwegian Cruise Line (1997 – 2004)
 Star Cruises (2004 – 2008)
 Louis Cruise Lines (2008 – 2018)
 Mano Maritime (2018 – Presente)

En marzo de 2010, este buque fue azotado por tres olas de más de ocho metros a la altura del Golfo de León provocando una veintena de heridos y dos muertos (El País, 2010).

Tablas 4.11.1. Información empresa Louis Cruises y buque Louis Majesty

Louis Cruises		Louis Majesty	
Fundación	1935	Capacidad (pasajeros)	1500
Sede	Nicosia, Chipre	Tonelaje (toneladas)	40000
Propietario	Louis Group	Eslora (metros)	207
Flota	Celestyal Olimpia Celestyal Crystal	Manga (metros)	32.3
Destinos	Grecia Adriático Mediterráneo Oriental	Calado (metros)	6.2
		Velocidad de crucero (nudos)	20
		Inauguración	7/7/92

Fuente: www.logitravel.com

Figura 4.11.1. Buque Louis Majesty



Fuente: Google imágenes

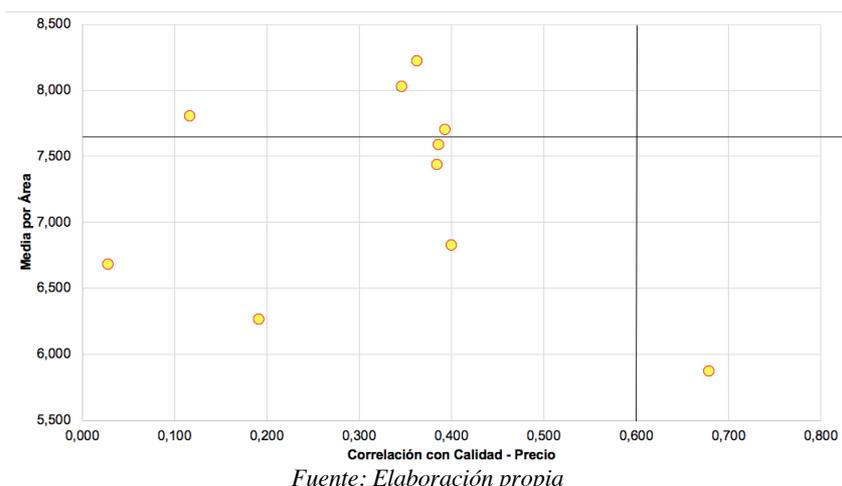
Estudio de la Norma UNE 66176:2005 para el buque Louis Majesty:

Tabla 4.11.2. Datos estadísticos buque Louis Majesty

	a_t	c_t	d_t	e_t	g_t	h_t	i_t	j_t	k_t	l_t
Correlación con Calidad - Precio (b_t)	0,362	0,399	0,028	0,384	0,392	0,346	0,678	0,386	0,191	0,117
Media	8,220	6,825	6,683	7,436	7,700	8,024	5,871	7,585	6,263	7,806
Media Calidad - Precio (b_t)	7,634									

Fuente: *Elaboración Propia*

Figura 4.11.2. Representación Correlación Calidad-Precio y Media por Área buque Louis Majesty



Como podemos observar en la tabla 4.11.2. y en la figura 4.11.2, el punto que habría que mejorar sería el servicio de excursiones (5'871, 0'678) que se encuentra en la zona 4 y para elevar aún más la satisfacción global del cliente, también se podrían mejorar los puntos de la zona 1 que son los servicios de teatro/espectáculo (6'263, 0'191), servicio camarote (6'825, 0'399), servicio restaurante (7'436, 0'384), servicio ocio (6'683, 0'028) y el servicio de comidas (7'585, 0'386).

4.12. Celebrity Cruises: Buque Solstice



Celebrity Cruises es una línea de cruceros fundada por Chandris Group en 1989 con sede en Grecia. En 1997 se fusionó con Royal Caribbean International para convertirse en Royal Caribbean Cruises Ltd. La firma 'X' de su logo es la letra griega chi para referirse a Chandris. El buque Solstice cuenta con 15 cubiertas y entre sus destinos principales destacan Alaska, Australia y Nueva Zelanda.

Tablas 4.12.1. Información empresa Celebrity Cruises y buque Solstice

Celebrity Cruises																	
Fundación	1989																
Sede	Miami, Estados Unidos																
Propietario	Royal Caribbean Cruises Ltd.																
Flota	<table border="1"> <tbody> <tr><td>Celebrity Edge</td><td>Celebrity Millennium</td></tr> <tr><td>Celebrity Flora</td><td>Celebrity Infinity</td></tr> <tr><td>Celebrity Solstice</td><td>Celebrity Summit</td></tr> <tr><td>Celebrity Equinox</td><td>Celebrity Constellation</td></tr> <tr><td>Celebrity Eclipse</td><td>Celebrity Xpedition</td></tr> <tr><td>Celebrity Silhouette</td><td>Celebrity Xploration</td></tr> <tr><td>Celebrity Reflection</td><td>Celebrity Xperience</td></tr> </tbody> </table>	Celebrity Edge	Celebrity Millennium	Celebrity Flora	Celebrity Infinity	Celebrity Solstice	Celebrity Summit	Celebrity Equinox	Celebrity Constellation	Celebrity Eclipse	Celebrity Xpedition	Celebrity Silhouette	Celebrity Xploration	Celebrity Reflection	Celebrity Xperience		
Celebrity Edge	Celebrity Millennium																
Celebrity Flora	Celebrity Infinity																
Celebrity Solstice	Celebrity Summit																
Celebrity Equinox	Celebrity Constellation																
Celebrity Eclipse	Celebrity Xpedition																
Celebrity Silhouette	Celebrity Xploration																
Celebrity Reflection	Celebrity Xperience																
Destinos	<table border="1"> <tbody> <tr><td>Alaska</td><td>Costa del Pacífico</td></tr> <tr><td>Asia</td><td>Golfo Pérsico</td></tr> <tr><td>Australia</td><td>Hawái</td></tr> <tr><td>Bermudas</td><td>Islas Galápagos</td></tr> <tr><td>Canadá/Nueva Inglaterra</td><td>Las Bahamas</td></tr> <tr><td>Canal de Panamá</td><td>Mediterráneo</td></tr> <tr><td>Caribe</td><td>Norte de Europa</td></tr> <tr><td>Sudamérica</td><td>Transatlántico</td></tr> </tbody> </table>	Alaska	Costa del Pacífico	Asia	Golfo Pérsico	Australia	Hawái	Bermudas	Islas Galápagos	Canadá/Nueva Inglaterra	Las Bahamas	Canal de Panamá	Mediterráneo	Caribe	Norte de Europa	Sudamérica	Transatlántico
Alaska	Costa del Pacífico																
Asia	Golfo Pérsico																
Australia	Hawái																
Bermudas	Islas Galápagos																
Canadá/Nueva Inglaterra	Las Bahamas																
Canal de Panamá	Mediterráneo																
Caribe	Norte de Europa																
Sudamérica	Transatlántico																

SOLSTICE	
Capacidad (pasajeros)	2850
Tonelaje (toneladas)	122000
Eslora (metros)	315
Manga (metros)	37
Calado (metros)	8
Velocidad de crucero (nudos)	24
Inauguración	23/11/08

Fuente: Web Celebrity Cruises: www.celebritycruises.es

Figura 4.12.1. Buque Solstice



Fuente: Google imágenes

Estudio de la Norma UNE 66176:2005 para el buque Solstice:

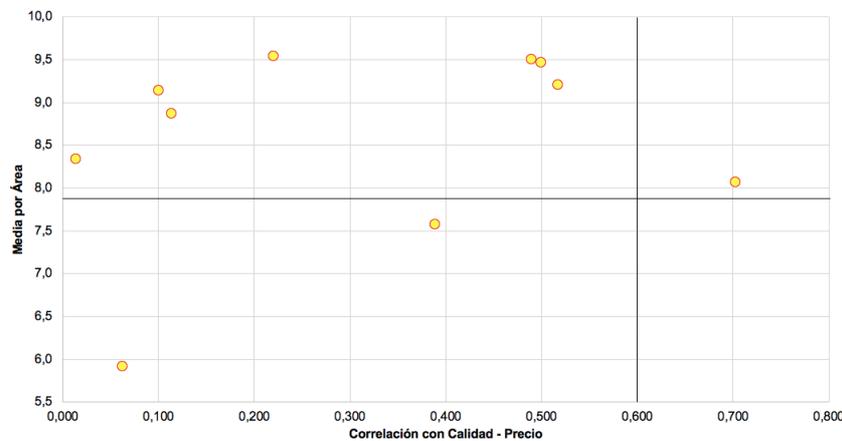
En este buque en principio no habría ningún punto en la zona 4 por lo que cumple adecuadamente las expectativas de los clientes. Sin embargo, hay algunos puntos en la zona 1 que hace que disminuya algo la satisfacción global de los pasajeros. Estos puntos son el servicio de excursiones (5'909, 0'062) y el servicio de ocio (7'571, 0'390).

Tabla 4.12.2. Datos estadísticos buque Solstice

	a_t	c_t	d_t	e_t	g_t	h_t	i_t	j_t	k_t	l_t
Correlación con Calidad - Precio (b_t)	0,114	0,518	0,390	0,221	0,490	0,100	0,062	0,500	0,703	0,014
Media	8,867	9,200	7,571	9,533	9,500	9,133	5,909	9,467	8,067	8,333
Media Calidad - Precio (b_i)	7,933									

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.12.2. Representación Correlación Calidad-Precio y Media por Área buque Solstice



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Tras este estudio de estas doce navieras, llegamos a la conclusión de que la Norma UNE nos ha servido para ver en qué se deben enfocar más las empresas.

De forma general, hemos visto que el servicio que tienen que mejorar la mayoría de las navieras es, principalmente, el servicio de las excursiones que en algunas navieras se encuentra en la zona 4 por lo que la empresa deberá dedicar mayores recursos urgentemente a mejorar ese aspecto y, en otras navieras, se encuentra en la zona 1 que no es tan urgente pero podría haber un aumento de la satisfacción global gracias a un mínimo esfuerzo de la empresa en mejorar ese servicio.

Seguido del servicio de las excursiones, el servicio ocio es otro de los que tienen una valoración más baja por lo que se sugiere a las navieras incrementar sus esfuerzos en él aumentando la oferta de actividades a bordo y de servicios disponibles, como por ejemplo actividades dirigidas, juegos de mesa, alquiler de pistas, mesas de ping-pong, etc.

Los demás servicios tienen una valoración media y dependiendo de la naviera pueden satisfacer al cliente en mayor o menor medida.

CAPÍTULO 6

ANEXOS

6.1. Variables estadísticas

La variable 'Servicio de tiendas' no tiene importancia relevante para estudiarla ya que sus datos son siempre cero.

Naviera Pullmantur, buque Sovereing

Tabla 6.1.1.1. Variables estadísticas naviera Pullmantur, buque Sovereing

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	75	75	75	73	75	74	73	73	59	74	73	75
Media Aritmética	8,573	8,693	8,280	8,479	8,973	0,000	8,507	8,795	5,729	8,243	8,356	8,853
Varianza	2,298	2,479	3,322	5,181	2,559	0,000	2,990	4,465	12,943	3,617	5,133	3,325
Desviación Típica	1,516	1,575	1,823	2,276	1,600	0,000	1,729	2,113	3,598	1,902	2,266	1,824
Coefficiente de Variación	0,177	0,181	0,220	0,268	0,178	0,000	0,203	0,240	0,628	0,231	0,271	0,206
Moda	10	10	10	10	10	0	10	10	8	10	10	10
Mediana	9	9	8	9	10	0	9	10	7	9	9	10

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.1.2. Covarianza naviera Pullmantur, buque Sovereing

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	2,298	1,722	1,719	1,819	1,202	0,000	1,339	1,677	2,176	1,284	1,599	1,391	a _t
b _t		2,479	1,966	2,610	1,792	0,000	2,037	1,960	2,273	1,971	2,482	2,155	b _t
c _t			3,322	2,046	1,834	0,000	2,354	2,426	2,764	2,120	2,095	2,108	c _t
d _t				5,181	2,382	0,000	2,285	2,618	1,917	2,343	4,245	3,003	d _t
e _t					2,559	0,000	2,178	2,235	1,629	2,415	2,248	2,489	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							2,990	2,622	2,019	2,423	2,280	2,501	g _t
h _t								4,465	2,122	2,599	2,440	2,717	h _t
i _t									12,943	2,229	1,596	1,293	i _t
j _t										3,617	2,227	2,539	j _t
k _t											5,133	2,620	k _t
l _t												3,325	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.1.3. Correlación naviera Pullmantur, buque Sovereing

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,722	0,622	0,524	0,496	#DIV/0!	0,507	0,520	0,369	0,445	0,462	0,503	a _t
b _t		1,000	0,685	0,722	0,711	#DIV/0!	0,745	0,584	0,396	0,657	0,687	0,751	b _t
c _t			1,000	0,490	0,629	#DIV/0!	0,738	0,622	0,442	0,608	0,507	0,634	c _t
d _t				1,000	0,649	#DIV/0!	0,575	0,534	0,222	0,535	0,815	0,718	d _t
e _t					1,000	#DIV/0!	0,781	0,656	0,288	0,791	0,613	0,853	e _t
f _t						#DIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,713	0,336	0,736	0,571	0,787	g _t
h _t								1,000	0,287	0,642	0,504	0,699	h _t
i _t									1,000	0,365	0,185	0,220	i _t
j _t										1,000	0,513	0,729	j _t
k _t											1,000	0,627	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Vamos a comentar las variables estadísticas para esta naviera y se presuponen comentadas las de las demás navieras.

La media es en general es buena, la mayoría está por encima de 8 excepto el servicio de excursiones que tiene una valoración menor con un 5,729.

La varianza, la desviación típica y el coeficiente de variación nos muestran cómo de dispersos están los datos respecto de la media y, como podemos observar, el servicio de excursiones es la variable que los tiene más altos. Sin embargo, como podemos

observar, en la desviación típica hay mucha diferencia ya que los pasajeros pueden estar muy contentos por el servicio recibido o todo lo contrario.

La moda es buena, con un 10 la mayoría excepto la variable servicio de excursiones que tiene una moda menor con un 8.

En la covarianza vemos que todas las variables están relacionadas directamente. Los valores más significativos lo vemos en la relación 'servicio Ocio – teatro/espectáculos' con una covarianza de 4,245 y en la relación 'servicio ocio – bares' con un valor de 3,003.

Las variables que tienen un grado de correlación lineal más alto serían las variables 'Servicio restaurante – Bares' con un grado del 0.853 y 'Servicio Ocio – Teatro/espectáculos' con 0.815.

Naviera Costa Cruceros, buque Costa Concordia

Tabla 6.1.2.1. Variables estadísticas navieras Costa Cruceros, buque Costa Concordia

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	60	60	59	52	59	60	56	57	47	60	58	60
Media Aritmética	8,150	7,867	8,831	8,231	8,695	0,000	8,946	9,474	7,191	7,800	7,948	8,533
Varianza	1,928	2,116	2,920	2,908	2,110	0,000	0,979	0,600	3,857	4,027	4,325	2,582
Desviación Típica	1,388	1,454	1,709	1,705	1,453	0,000	0,990	0,775	1,964	2,007	2,080	1,607
Coefficiente de Variación	0,170	0,185	0,194	0,207	0,167	0,000	0,111	0,082	0,273	0,257	0,262	0,188
Moda	8	8	10	9	10	0	10	10	8	9	10	10
Mediana	8	8	10	9	9	0	9	10	8	8	8	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.2.2. Covarianza naviera Costa Cruceros, buque Costa Concordia

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,928	0,903	0,478	0,191	0,481	0,000	0,345	0,310	0,858	-0,003	0,408	0,603	a _t
b _t		2,116	1,398	1,033	1,059	0,000	0,728	0,559	1,339	1,157	1,788	1,088	b _t
c _t			2,920	1,587	1,262	0,000	0,689	0,821	2,057	1,887	1,667	1,646	c _t
d _t				2,908	1,791	0,000	0,768	0,716	1,730	2,430	2,620	1,876	d _t
e _t					2,110	0,000	0,468	0,694	1,354	1,642	1,417	1,508	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							0,979	0,419	0,485	0,477	0,703	0,567	g _t
h _t								0,600	0,666	0,726	0,500	0,752	h _t
i _t									3,857	1,304	1,821	2,297	i _t
j _t										4,027	2,781	1,740	j _t
k _t											4,325	1,857	k _t
l _t												2,582	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.2.3. Correlación naviera Costa Cruceros, buque Costa Concordia

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,447	0,203	0,083	0,241	#jDIV/0!	0,257	0,296	0,335	-0,001	0,151	0,270	a _t
b _t		1,000	0,561	0,435	0,514	#jDIV/0!	0,516	0,503	0,504	0,396	0,604	0,465	b _t
c _t			1,000	0,520	0,528	#jDIV/0!	0,408	0,627	0,556	0,549	0,463	0,598	c _t
d _t				1,000	0,743	#jDIV/0!	0,466	0,572	0,486	0,697	0,735	0,663	d _t
e _t					1,000	#jDIV/0!	0,330	0,630	0,472	0,588	0,528	0,689	e _t
f _t						#jDIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,543	0,248	0,246	0,373	0,380	g _t
h _t								1,000	0,462	0,483	0,363	0,642	h _t
i _t									1,000	0,315	0,424	0,684	i _t
j _t										1,000	0,659	0,540	j _t
k _t											1,000	0,559	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera Costa Cruceros, buque Costa Pacífica

Tabla 6.1.3.1 Variables estadísticas naviera Costa Cruceros, buque Costa Pacífica

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	42	42	42	36	42	42	41	42	37	42	42	42
Media Aritmética	8,619	8,333	9,143	7,694	8,690	0,000	9,268	9,357	7,189	7,905	7,881	8,690
Varianza	1,522	2,317	1,122	6,434	3,023	0,000	1,123	0,991	4,856	4,753	6,914	1,833
Desviación Típica	1,234	1,522	1,059	2,537	1,739	0,000	1,060	0,996	2,204	2,180	2,630	1,354
Coefficiente de Variación	0,143	0,183	0,116	0,330	0,200	0,000	0,114	0,106	0,307	0,276	0,334	0,156
Moda	9	10	10	10	10	0	10	10	7	10	10	10
Mediana	9	8,5	9	9	9	0	10	10	7	8	9	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.3.2. Covarianza naviera Costa Cruceros, buque Costa Pacífica

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,522	1,079	0,507	1,881	1,715	0,000	0,537	0,350	1,612	1,988	1,788	0,858	a _t
b _t		2,317	0,500	2,546	1,722	0,000	0,695	0,524	1,451	2,056	1,897	1,127	b _t
c _t			1,122	0,818	0,520	0,000	0,692	0,449	0,461	0,895	1,017	0,663	c _t
d _t				6,434	3,445	0,000	1,765	1,352	3,026	4,763	5,470	1,546	d _t
e _t					3,023	0,000	0,695	0,563	2,050	3,185	3,344	1,023	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							1,123	0,829	0,367	1,166	1,795	0,841	g _t
h _t								0,991	0,312	0,963	1,257	0,634	h _t
i _t									4,856	3,085	2,213	0,732	i _t
j _t										4,753	4,084	1,637	j _t
k _t											6,914	1,511	k _t
l _t												1,833	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.3.3. Correlación naviera Costa Cruceros, buque Costa Pacífica

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,575	0,388	0,563	0,800	#DIV/0!	0,407	0,285	0,613	0,739	0,551	0,514	a _t
b _t		1,000	0,310	0,635	0,651	#DIV/0!	0,427	0,346	0,428	0,619	0,474	0,547	b _t
c _t			1,000	0,305	0,283	#DIV/0!	0,609	0,426	0,196	0,387	0,365	0,462	c _t
d _t				1,000	0,731	#DIV/0!	0,604	0,519	0,481	0,804	0,834	0,420	d _t
e _t					1,000	#DIV/0!	0,373	0,325	0,515	0,840	0,731	0,435	e _t
f _t						#DIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,777	0,149	0,500	0,638	0,580	g _t
h _t								1,000	0,139	0,443	0,480	0,471	h _t
i _t									1,000	0,623	0,371	0,257	i _t
j _t										1,000	0,712	0,555	j _t
k _t											1,000	0,424	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera Royal Caribbean Interntional, buque Adventure of the Seas

Tabla 6.1.4.1. Variables estadísticas naviera Royal Caribbean, buque Adventure os the Seas

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	59	59	56	56	58	58	55	57	31	58	58	55
Media Aritmética	7,847	8,068	8,661	7,714	9,086	0,000	9,055	8,754	6,645	8,621	8,000	8,121
Varianza	4,367	3,250	2,688	5,633	2,527	0,000	1,833	4,326	8,293	2,960	5,586	2,028
Desviación Típica	2,090	1,803	1,640	2,373	1,590	0,000	1,354	2,080	2,880	1,720	2,364	1,424
Coefficiente de Variación	0,266	0,223	0,189	0,308	0,175	0,000	0,150	0,238	0,433	0,200	0,295	0,175
Moda	8	8	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
Mediana	8	8	9	8	10	0	9	10	7	9	9	8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.4.2. Covarianza naviera Royal Caribbean, buque Adventure os the Seas

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	4,367	2,875	1,612	2,985	2,355	0,000	1,402	1,983	4,796	2,066	2,397	2,257	a _t
b _t		3,250	1,714	2,554	1,817	0,000	1,447	1,605	3,152	1,892	2,155	1,396	b _t
c _t			2,688	2,281	1,374	0,000	1,603	2,141	1,738	1,944	2,085	1,059	c _t
d _t				5,633	2,336	0,000	1,713	3,110	3,784	3,120	4,240	1,765	d _t
e _t					2,527	0,000	1,398	2,193	2,020	2,215	2,511	1,134	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							1,833	1,459	1,112	1,355	1,693	0,597	g _t
h _t								4,326	1,740	2,475	3,127	1,333	h _t
i _t									8,293	1,740	3,181	3,130	i _t
j _t										2,960	2,842	1,070	j _t
k _t											5,586	1,404	k _t
l _t												2,028	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.4.3. Correlación naviera Royal Caribbean, buque Adventure os the Seas

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,763	0,468	0,593	0,708	#jDIV/0!	0,549	0,454	0,729	0,575	0,481	0,779	a _t
b _t		1,000	0,577	0,610	0,645	#jDIV/0!	0,625	0,425	0,616	0,611	0,502	0,609	b _t
c _t			1,000	0,567	0,526	#jDIV/0!	0,725	0,624	0,404	0,686	0,524	0,620	c _t
d _t				1,000	0,610	#jDIV/0!	0,561	0,609	0,610	0,743	0,736	0,561	d _t
e _t					1,000	#jDIV/0!	0,797	0,652	0,598	0,831	0,663	0,608	e _t
f _t						#jDIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,577	0,499	0,689	0,616	0,592	g _t
h _t								1,000	0,619	0,691	0,716	0,530	h _t
i _t									1,000	0,472	0,604	0,678	i _t
j _t										1,000	0,687	0,541	j _t
k _t											1,000	0,461	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera MSC Cruises, buque MSC Armonia

Tabla 6.1.5.1. Variables estadísticas naviera MSC Cruises, buque MSC Armonia

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	44	44	44	42	44	43	44	43	34	44	43	43
Media Aritmética	8,114	7,409	7,636	7,619	8,114	0,000	7,636	8,372	5,853	7,159	7,953	7,791
Varianza	2,192	5,060	3,322	3,807	4,373	0,000	4,322	3,396	5,890	5,861	2,416	3,421
Desviación Típica	1,480	2,249	1,823	1,951	2,091	0,000	2,079	1,843	2,427	2,421	1,554	1,850
Coefficiente de Variación	0,182	0,304	0,239	0,256	0,258	0,000	0,272	0,220	0,415	0,338	0,195	0,237
Moda	8	9	8	9	8	0	9	9	5	8	9	9
Mediana	8	8	8	8	8,5	0	8	9	6,5	8	8	8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.5.2. Covarianza naviera MSC Cruises, buque MSC Armonia

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	2,192	1,954	1,337	1,382	1,260	0,000	1,473	0,840	1,593	1,368	0,775	1,177	a _t
b _t		5,060	2,353	2,202	3,590	0,000	3,421	2,751	3,770	3,776	1,228	3,013	b _t
c _t			3,322	1,525	1,996	0,000	2,709	2,400	2,007	2,671	1,333	2,196	c _t
d _t				3,807	2,822	0,000	2,450	1,469	2,736	2,578	2,024	1,724	d _t
e _t					4,373	0,000	3,314	2,686	3,718	3,232	1,517	3,061	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							4,322	2,976	2,599	3,490	1,680	3,289	g _t
h _t								3,396	1,802	2,939	1,200	2,651	h _t
i _t									5,890	3,022	0,559	2,661	i _t
j _t										5,861	1,613	3,117	j _t
k _t											2,416	1,151	k _t
l _t												3,421	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.5.3. Correlación naviera MSC Cruises, buque MSC Armonia

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,587	0,495	0,494	0,407	#jDIV/0!	0,479	0,305	0,428	0,382	0,341	0,433	a _t
b _t		1,000	0,574	0,491	0,763	#jDIV/0!	0,732	0,656	0,694	0,693	0,347	0,716	b _t
c _t			1,000	0,424	0,524	#jDIV/0!	0,715	0,713	0,417	0,605	0,466	0,648	c _t
d _t				1,000	0,677	#jDIV/0!	0,594	0,403	0,542	0,534	0,665	0,465	d _t
e _t					1,000	#jDIV/0!	0,762	0,690	0,674	0,638	0,461	0,790	e _t
f _t						#jDIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,768	0,521	0,693	0,514	0,850	g _t
h _t								1,000	0,370	0,651	0,411	0,771	h _t
i _t									1,000	0,496	0,152	0,553	i _t
j _t										1,000	0,425	0,693	j _t
k _t											1,000	0,393	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera Holland America Line, buque Nieuw Amsterdam

Tabla 6.1.6.1. Variables estadísticas naviera America Holland Line, buque Nieuw Amsteram

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
Media Aritmética	7,400	8,800	9,000	6,000	9,400	0,000	9,400	9,200	5,500	8,800	6,800	9,200
Varianza	9,440	0,560	0,400	3,500	0,240	0,000	0,240	0,160	3,250	0,560	6,160	0,560
Desviación Típica	3,072	0,748	0,632	1,871	0,490	0,000	0,490	0,400	1,803	0,748	2,482	0,748
Coefficiente de Variación	0,415	0,085	0,070	0,312	0,052	0,000	0,052	0,043	0,328	0,085	0,365	0,081
Moda	10	9	9	#N/D	9	0	9	9	#N/D	8	4	9
Mediana	9	9	9	5,5	9	0	9	9	5,5	9	7	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.6.2. Covarianza naviera America Holland Line, buque Nieuw Amsteram

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
a _t	9,440	1,280	1,600	-0,750	0,840	0,000	0,840	0,520	3,875	1,880	3,880	2,120
b _t		0,560	0,400	-1,000	0,080	0,000	0,080	0,240	0,000	0,360	0,760	0,440
c _t			0,400	-0,250	0,200	0,000	0,200	0,200	0,625	0,400	1,200	0,400
d _t				3,500	0,500	0,000	0,500	-0,250	2,889	-0,250	2,250	-0,750
e _t					0,240	0,000	0,240	0,120	0,625	0,280	1,080	0,120
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
g _t							0,240	0,120	0,625	0,280	1,080	0,120
h _t								0,160	0,000	0,240	0,640	0,160
i _t									3,250	0,500	3,500	0,500
j _t										0,560	1,160	0,440
k _t											6,160	0,640
l _t												0,560

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.6.1. Correlación naviera America Holland Line, buque Nieuw Amsteram

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
a _t	1,000	0,557	0,823	-0,120	0,558	#jDIV/0!	0,558	0,423	0,691	0,818	0,509	0,922
b _t		1,000	0,845	-0,645	0,218	#jDIV/0!	0,218	0,802	0,000	0,643	0,409	0,786
c _t			1,000	-0,189	0,645	#jDIV/0!	0,645	0,791	0,801	0,845	0,764	0,845
d _t				1,000	0,535	#jDIV/0!	0,535	-0,309	0,684	-0,189	0,434	-0,483
e _t					1,000	#jDIV/0!	1,000	0,612	0,801	0,764	0,888	0,327
f _t						#jDIV/0!						
g _t							1,000	0,612	0,801	0,764	0,888	0,327
h _t								1,000	#jDIV/0!	0,802	0,645	0,535
i _t									1,000	0,555	0,915	0,392
j _t										1,000	0,625	0,786
k _t											1,000	0,345
l _t												1,000

Fuente: Elaboración propia

Naviera Cunard Line, buque Queen Victoria

Tabla 6.1.7.1. Variables estadísticas naviera Cunard Line, buque Queen Victoria

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
Media Aritmética	6,400	6,800	6,400	1,000	8,000	0,000	6,400	8,000	3,800	7,400	6,600	7,000
Varianza	3,040	10,160	3,440	0,889	12,400	0,000	9,040	3,600	2,188	11,440	4,640	6,800
Desviación Típica	1,744	3,187	1,855	0,943	3,521	0,000	3,007	1,897	1,479	3,382	2,154	2,608
Coefficiente de Variación	0,272	0,469	0,290	0,943	0,440	0,000	0,470	0,237	0,389	0,457	0,326	0,373
Moda	7	#N/D	#N/D	1	10	0	#N/D	10	#N/D	10	#N/D	9
Mediana	7	8	6	1	10	0	7	8	4,5	9	6	8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.6.2. Covarianza naviera Cunard Line, buque Queen Victoria

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
a _t	3,040	-1,520	2,240	1,333	-1,400	0,000	0,640	-1,800	2,313	-1,760	-3,240	-1,400
b _t		10,160	2,680	1,333	10,200	0,000	8,680	5,400	1,000	10,680	3,720	8,200
c _t			3,440	1,556	2,200	0,000	4,040	0,600	2,375	2,440	-1,240	1,800
d _t				0,889	1,556	0,000	2,000	-0,222	1,556	-1,556	1,111	
e _t					12,400	0,000	9,400	5,600	1,125	11,200	3,400	8,800
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
g _t							9,040	4,200	2,313	9,040	1,560	7,000
h _t								3,600	-0,750	5,600	3,400	4,400
i _t									2,188	1,125	-2,563	0,750
j _t										11,440	3,760	8,800
k _t											4,640	3,000
l _t												6,800

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.6.3. Correlación naviera Cunard Line, buque Queen Victoria

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
a _t	1,000	-0,274	0,693	0,655	-0,228	#jDIV/0!	0,122	-0,544	0,814	-0,298	-0,863	-0,308
b _t		1,000	0,453	0,397	0,909	#jDIV/0!	0,906	0,893	0,191	0,991	0,542	0,987
c _t			1,000	0,337	0,337	#jDIV/0!	0,724	0,170	0,779	0,389	-0,310	0,372
d _t				1,000	0,410	#jDIV/0!	0,721	-0,115	0,971	0,410	-0,629	0,381
e _t					1,000	#jDIV/0!	0,888	0,838	0,201	0,940	0,448	0,958
f _t						#jDIV/0!						
g _t							1,000	0,736	0,467	0,889	0,241	0,893
h _t								1,000	-0,239	0,873	0,832	0,889
i _t									1,000	0,201	-0,726	0,174
j _t										1,000	0,516	0,998
k _t											1,000	0,534
l _t												1,000

Fuente: Elaboración propia

Naviera Carnival Cruise Line, buque Carnival Destiny/Sushine

Tabla 6.1.8.1. Variables estadísticas naviera Carnival Cruise Line, buque Carnival Destiny/Sunshine

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6
Media Aritmética	7,167	7,333	8,833	5,833	8,667	0,000	8,333	9,333	5,000	7,000	5,833	7,000
Varianza	6,472	6,889	0,139	11,806	1,889	0,000	2,556	0,556	4,667	8,667	11,806	6,667
Desviación Típica	2,544	2,625	0,373	3,436	1,374	0,000	1,599	0,745	2,160	2,944	3,436	2,582
Coefficiente de Variación	0,355	0,358	0,042	0,589	0,159	0,000	0,192	0,080	0,432	0,421	0,589	0,369
Moda	7	7	9	8	9	0	9	10	#N/D	8	8	#N/D
Mediana	7,5	8	9	8	9	0	9	9,5	6	8	8	7,5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.8.2. Covarianza naviera Carnival Cruise Line, buque Carnival Destiny/Sunshine

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	6,472	6,611	0,861	6,694	1,556	0,000	3,611	1,778	5,333	-1,167	6,528	6,500	a _t
b _t		6,889	0,889	7,056	1,778	0,000	3,556	1,889	5,667	-1,000	6,889	6,667	b _t
c _t			0,139	0,806	0,111	0,000	0,556	0,222	1,000	-0,167	0,806	0,833	c _t
d _t				11,806	4,111	0,000	3,222	2,056	2,333	0,500	11,639	7,500	d _t
e _t					1,889	0,000	0,278	0,611	-0,667	1,000	3,944	2,000	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							2,556	0,889	3,667	-1,833	3,389	3,500	g _t
h _t								0,556	1,333	-0,500	2,056	1,833	h _t
i _t									4,667	-1,333	2,333	4,667	i _t
j _t										8,667	-1,000	-1,000	j _t
k _t											11,806	7,333	k _t
l _t												6,667	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.8.3. Correlación naviera Carnival Cruise Line, buque Carnival Destiny/Sunshine

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,990	0,908	0,766	0,445	#DIV/0!	0,888	0,938	0,941	-0,156	0,747	0,990	a _t
b _t		1,000	0,909	0,782	0,493	#DIV/0!	0,847	0,966	0,891	-0,129	0,764	0,984	b _t
c _t			1,000	0,629	0,217	#DIV/0!	0,933	0,800	0,982	-0,152	0,629	0,866	c _t
d _t				1,000	0,871	#DIV/0!	0,587	0,803	0,327	0,049	0,986	0,845	d _t
e _t					1,000	#DIV/0!	0,126	0,597	-0,189	0,247	0,835	0,564	e _t
f _t						#DIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,746	0,999	-0,390	0,617	0,848	g _t
h _t								1,000	0,756	-0,228	0,803	0,953	h _t
i _t									1,000	-0,655	0,327	0,866	i _t
j _t										1,000	-0,099	-0,132	j _t
k _t											1,000	0,827	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera Princess Cruises, buque Ruby Princess

Tabla 6.1.9.1. Variables estadísticas naviera Princess Cruises, buque Ruby Princess

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6
Media Aritmética	9,333	7,667	9,167	6,833	9,500	0,000	9,667	9,500	5,500	9,333	6,667	9,333
Varianza	0,556	4,889	0,806	4,806	0,583	0,000	0,556	0,583	4,250	1,222	4,556	0,222
Desviación Típica	0,745	2,211	0,898	2,192	0,764	0,000	0,745	0,764	2,062	1,106	2,134	0,471
Coefficiente de Variación	0,080	0,288	0,098	0,321	0,080	0,000	0,077	0,080	0,375	0,118	0,320	0,051
Moda	10	9	10	9	10	0	10	10	#N/D	10	7	9
Mediana	9,5	9	9,5	7,5	10	0	10	10	5,5	10	7	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.9.2. Covarianza naviera Princess Cruises, buque Ruby Princess

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	0,556	-0,556	0,111	-0,611	0,167	0,000	0,111	0,167	0,250	0,222	-0,556	-0,111	a _t
b _t		4,889	-0,444	1,444	0,000	0,000	0,222	0,000	1,500	0,111	1,556	-0,556	b _t
c _t			0,806	-0,472	0,583	0,000	0,389	0,583	0,500	0,778	-0,278	0,278	c _t
d _t				4,806	-0,750	0,000	-0,389	-0,750	1,125	-0,944	4,611	-0,278	d _t
e _t					0,583	0,000	0,500	0,583	-0,125	0,833	-0,500	0,167	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							0,556	0,500	-0,750	0,778	-0,111	0,111	g _t
h _t								0,583	-0,125	0,833	-0,500	0,167	h _t
i _t									4,250	-0,500	0,750	-0,375	i _t
j _t										1,222	-0,556	0,222	j _t
k _t											4,556	-0,222	k _t
l _t												0,222	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.9.3. Correlación naviera Princess Cruises, buque Ruby Princess

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	-0,337	0,166	-0,374	0,293	#iDIV/0!	0,200	0,293	0,243	0,270	-0,349	-0,316	a _t
b _t		1,000	-0,224	0,298	0,000	#iDIV/0!	0,135	0,000	0,297	0,045	0,330	-0,533	b _t
c _t			1,000	-0,240	0,851	#iDIV/0!	0,581	0,851	0,243	0,784	-0,145	0,657	c _t
d _t				1,000	-0,448	#iDIV/0!	-0,238	-0,448	0,333	-0,390	0,986	-0,269	d _t
e _t					1,000	#iDIV/0!	0,878	1,000	-0,073	0,987	-0,307	0,463	e _t
f _t						#iDIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,878	-0,420	0,944	-0,070	0,316	g _t
h _t								1,000	-0,073	0,987	-0,307	0,463	h _t
i _t									1,000	-0,198	0,219	-0,420	i _t
j _t										1,000	-0,235	0,426	j _t
k _t											1,000	-0,221	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera Princess Cruises, buque Crown Princess

Tabla 6.1.10.1. Variables estadísticas naviera Princess Cruises, buque Crown Princess

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5
Media Aritmética	9,400	8,200	8,800	5,333	9,600	0,000	9,400	9,800	7,333	9,200	8,000	8,600
Varianza	0,640	1,360	0,560	4,222	0,240	0,000	0,640	0,160	0,222	0,560	1,500	0,640
Desviación Típica	0,800	1,166	0,748	2,055	0,490	0,000	0,800	0,400	0,471	0,748	1,225	0,800
Coefficiente de Variación	0,085	0,142	0,085	0,385	0,051	0,000	0,085	0,041	0,064	0,081	0,153	0,093
Moda	10	9	9	#N/D	10	0	10	10	7	10	7	8
Mediana	10	9	9	5	10	0	10	10	7	9	7,5	8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.10.2. Covarianza naviera Princess Cruises, buque Crown Princess

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	0,640	-0,480	0,280	0,667	0,360	0,000	0,040	0,280	0,000	0,120	0,500	0,360	a _t
b _t		1,360	-0,560	0,111	-0,320	0,000	-0,080	-0,160	-0,556	-0,240	0,250	-0,720	b _t
c _t			0,560	0,889	0,120	0,000	0,480	0,160	0,333	0,440	0,500	0,520	c _t
d _t				4,222	-0,111	0,000	1,000	0,778	0,000	0,111	0,889	0,000	d _t
e _t					0,240	0,000	-0,040	0,120	0,000	0,080	0,250	0,240	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							0,640	0,080	0,222	0,520	0,750	0,360	g _t
h _t								0,160	0,000	0,040	0,250	0,120	h _t
i _t									0,222	0,222	0,000	0,333	i _t
j _t										0,560	0,750	0,480	j _t
k _t											1,500	0,500	k _t
l _t												0,640	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.10.3. Correlación naviera Princess Cruises, buque Crown Princess

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	-0,514	0,468	0,397	0,919	#iDIV/0!	0,063	0,875	#iDIV/0!	0,200	0,492	0,563	a _t
b _t		1,000	-0,642	0,115	-0,560	#iDIV/0!	-0,086	-0,343	-0,945	-0,275	0,471	-0,772	b _t
c _t			1,000	0,918	0,327	#iDIV/0!	0,802	0,535	0,866	0,786	0,816	0,869	c _t
d _t				1,000	-0,115	#iDIV/0!	0,596	0,803	#iDIV/0!	0,115	0,918	#iDIV/0!	d _t
e _t					1,000	#iDIV/0!	-0,102	0,612	#iDIV/0!	0,218	0,408	0,612	e _t
f _t						#iDIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,250	0,500	0,869	0,739	0,563	g _t
h _t								1,000	#iDIV/0!	0,134	0,471	0,375	h _t
i _t									1,000	0,500	#iDIV/0!	0,866	i _t
j _t										1,000	0,866	0,802	j _t
k _t											1,000	0,943	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera Ibero Cruceros, buque Grand Celebration

Tabla 6.1.11.1. Variables estadísticas naviera Ibero Cruceros, buque Grand Celebration

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	15	15	14	13	15	15	15	14	10	15	13	14
Media Aritmética	8,533	7,400	8,143	5,923	8,133	0,000	7,533	8,786	6,000	7,200	7,923	7,071
Varianza	1,449	4,773	5,265	8,840	3,049	0,000	6,382	5,168	2,400	4,693	3,302	3,352
Desviación Típica	1,204	2,185	2,295	2,973	1,746	0,000	2,526	2,273	1,549	2,166	1,817	1,831
Coefficiente de Variación	0,141	0,295	0,282	0,502	0,215	0,000	0,335	0,259	0,258	0,301	0,229	0,259
Moda	10	8	10	7	10	0	8	10	6	7	10	8
Mediana	9	8	8,5	7	8	0	8	9,5	6	7	8	7,5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.11.2. Covarianza naviera Ibero Cruceros, buque Grand Celebration

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,449	0,720	-0,490	-0,787	-0,804	0,000	-0,351	-0,694	0,100	-0,440	0,367	-0,898	a _t
b _t		4,773	-0,102	0,562	0,480	0,000	1,387	-0,276	1,400	0,253	0,485	0,699	b _t
c _t			5,265	-1,597	2,255	0,000	4,673	4,673	1,000	1,245	0,236	1,385	c _t
d _t				8,840	0,456	0,000	0,349	-1,278	-0,407	1,402	0,225	2,533	d _t
e _t					3,049	0,000	2,796	2,332	1,800	1,773	0,686	1,857	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							6,382	4,883	0,900	1,493	1,041	2,903	g _t
h _t								5,168	0,556	0,418	-0,361	1,888	h _t
i _t									2,400	2,500	1,111	-0,222	i _t
j _t										4,693	1,018	0,071	j _t
k _t											3,302	1,225	k _t
l _t												3,352	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.11.3. Correlación naviera Ibero Cruceros, buque Grand Celebration

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,274	-0,181	-0,252	-0,383	#iDIV/0!	-0,115	-0,259	0,062	-0,169	0,192	-0,396	a _t
b _t		1,000	-0,023	0,086	0,126	#iDIV/0!	0,251	-0,064	0,351	0,054	0,122	0,178	b _t
c _t			1,000	-0,225	0,552	#iDIV/0!	0,840	0,896	0,225	0,245	0,059	0,399	c _t
d _t				1,000	0,086	#iDIV/0!	0,046	-0,177	-0,100	0,235	0,042	0,469	d _t
e _t					1,000	#iDIV/0!	0,634	0,576	0,612	0,469	0,213	0,586	e _t
f _t						#iDIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,886	0,205	0,273	0,227	0,628	g _t
h _t								1,000	0,125	0,083	-0,089	0,541	h _t
i _t									1,000	0,681	0,458	-0,089	i _t
j _t										1,000	0,279	0,019	j _t
k _t											1,000	0,371	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera NCL Norwegian Cruise Line, buque Norwegian Sky

Tabla 6.1.12.1. Variables estadísticas naviera NCL Norwegian Cruise, buque Norwegian Sky

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	8	8	8	8	8	8	8	8	5	8	6	7
Media Aritmética	9,000	7,750	8,000	8,375	9,125	0,000	8,625	9,250	7,000	9,000	8,333	8,571
Varianza	1,000	3,938	3,000	1,984	1,109	0,000	0,984	0,688	3,200	0,750	1,556	1,102
Desviación Típica	1,000	1,984	1,732	1,409	1,053	0,000	0,992	0,829	1,789	0,866	1,247	1,050
Coefficiente de Variación	0,111	0,256	0,217	0,168	0,115	0,000	0,115	0,090	0,256	0,096	0,150	0,122
Moda	9	9	10	9	10	0	8	10	9	8	9	8
Mediana	9	8,5	8,5	9	9,5	0	8,5	9,5	7	9	8,5	8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.12.2. Covarianza naviera NCL Norwegian Cruise, buque Norwegian Sky

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	1,000	1,500	1,000	0,875	0,000	0,625	0,750	0,800	0,750	0,056	0,143	a _t
b _t		3,938	1,250	0,969	0,531	0,000	0,031	0,563	0,000	0,500	-0,889	1,388	b _t
c _t			3,000	1,625	1,250	0,000	1,500	1,125	1,600	1,125	0,167	0,082	c _t
d _t				1,984	0,953	0,000	0,641	0,781	0,000	0,625	1,333	0,551	d _t
e _t					1,109	0,000	0,547	0,844	1,600	0,625	0,167	0,347	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							0,984	0,469	0,800	0,625	0,056	-0,184	g _t
h _t								0,688	1,200	0,500	0,111	0,265	h _t
i _t									3,200	0,400	-0,800	0,400	i _t
j _t										0,750	-0,111	-0,143	j _t
k _t											1,556	0,056	k _t
l _t												1,102	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.12.3. Correlación naviera NCL Norwegian Cruise, buque Norwegian Sky

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,504	0,866	0,710	0,831	#DIV/0!	0,630	0,905	0,439	0,866	0,042	0,127	a _t
b _t		1,000	0,364	0,347	0,254	#DIV/0!	0,016	0,342	0,000	0,291	-0,365	0,642	b _t
c _t			1,000	0,666	0,685	#DIV/0!	0,873	0,783	0,632	0,750	0,078	0,043	c _t
d _t				1,000	0,642	#DIV/0!	0,458	0,669	0,000	0,512	0,756	0,354	d _t
e _t					1,000	#DIV/0!	0,523	0,966	0,767	0,685	0,116	0,294	e _t
f _t						#DIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,570	0,727	0,047	-0,167		g _t
h _t								1,000	0,750	0,696	0,099	0,287	h _t
i _t									1,000	0,280	-0,408	0,280	i _t
j _t										1,000	-0,099	-0,147	j _t
k _t											1,000	0,047	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera Louis Cruises, buque Louis Majesty

Tabla 6.1.13.1. Variables estadísticas naviera Louis Cruises, buque Louis Majesty

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	41	41	40	41	39	41	40	41	31	41	38	36
Media Aritmética	8,220	7,634	6,825	6,683	7,436	0,000	7,700	8,024	5,871	7,585	6,263	7,806
Varianza	1,830	4,037	5,244	5,290	4,041	0,000	3,060	3,243	5,016	2,974	4,825	2,157
Desviación Típica	1,353	2,009	2,290	2,300	2,010	0,000	1,749	1,801	2,240	1,725	2,197	1,469
Coefficiente de Variación	0,165	0,263	0,336	0,344	0,270	0,000	0,227	0,224	0,381	0,227	0,351	0,188
Moda	8	10	8	8	8	0	8	10	6	9	6	9
Mediana	8	8	7,5	7	8	0	8	8	6	8	6,5	8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.13.2. Covarianza naviera Louis Cruises, buque Louis Majesty

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,830	0,983	1,431	0,777	0,973	0,000	1,318	1,019	1,214	0,676	0,873	0,988	a _t
b _t		4,037	1,826	0,128	1,578	0,000	1,190	1,253	3,312	1,336	0,740	0,306	b _t
c _t			5,244	2,389	3,393	0,000	2,800	3,171	2,383	2,739	2,651	2,314	c _t
d _t				5,290	2,123	0,000	2,353	2,032	1,065	1,551	4,735	1,913	d _t
e _t					4,041	0,000	1,852	2,330	2,686	2,703	2,250	2,109	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							3,060	2,523	1,510	1,728	2,465	1,613	g _t
h _t								3,243	1,697	2,132	2,256	1,716	h _t
i _t									5,016	2,421	1,426	1,121	i _t
j _t										2,974	1,425	1,257	j _t
k _t											4,825	1,964	k _t
l _t												2,157	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.13.3. Correlación naviera Louis Cruises, buque Louis Majesty

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,362	0,466	0,250	0,357	#jDIV/0!	0,550	0,418	0,360	0,290	0,289	0,529	a _t
b _t		1,000	0,399	0,028	0,384	#jDIV/0!	0,392	0,346	0,678	0,386	0,191	0,117	b _t
c _t			1,000	0,450	0,724	#jDIV/0!	0,703	0,771	0,418	0,705	0,511	0,650	c _t
d _t				1,000	0,449	#jDIV/0!	0,578	0,491	0,204	0,391	0,910	0,535	d _t
e _t					1,000	#jDIV/0!	0,565	0,640	0,559	0,768	0,554	0,773	e _t
f _t						#jDIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,804	0,377	0,599	0,640	0,625	g _t
h _t								1,000	0,384	0,686	0,566	0,652	h _t
i _t									1,000	0,580	0,297	0,383	i _t
j _t										1,000	0,384	0,512	j _t
k _t											1,000	0,591	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

Naviera Celebrity Cruises, buque Solstice

Tabla 6.1.14.1. Variables estadísticas naviera Celebrity Cruises, buque Solstice

	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
N	15	15	15	14	15	15	14	15	11	15	15	15
Media Aritmética	8,867	7,933	9,200	7,571	9,533	0,000	9,500	9,133	5,909	9,467	8,067	8,333
Varianza	0,782	1,529	1,360	3,245	0,382	0,000	0,393	1,316	5,174	0,649	3,129	1,556
Desviación Típica	0,884	1,236	1,166	1,801	0,618	0,000	0,627	1,147	2,275	0,806	1,769	1,247
Coefficiente de Variación	0,100	0,156	0,127	0,238	0,065	#jDIV/0!	0,066	0,126	0,385	0,085	0,219	0,150
Moda	9	8	10	9	10	0	10	10	6	10	8	9
Mediana	9	8	10	8	10	0	10	10	6	10	8	9

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.14.2. Covarianza naviera Celebrity Cruises, buque Solstice

Covarianza	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	0,782	0,124	0,493	0,684	0,338	0,000	0,250	0,351	-0,008	0,262	0,342	0,111	a _t
b _t		1,529	0,747	0,898	0,169	0,000	0,393	0,142	-0,182	0,498	1,538	0,022	b _t
c _t			1,360	0,735	0,560	0,000	0,357	0,840	-0,504	0,773	1,053	0,333	c _t
d _t				3,245	0,214	0,000	0,095	-0,439	0,260	0,469	2,418	0,480	d _t
e _t					0,382	0,000	0,179	0,529	-0,215	0,418	0,164	0,156	e _t
f _t						0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	f _t
g _t							0,393	0,500	-0,488	0,286	0,321	0,107	g _t
h _t								1,316	-1,050	0,604	0,058	0,222	h _t
i _t									5,174	-0,496	-1,083	1,752	i _t
j _t										0,649	0,569	0,311	j _t
k _t											3,129	-0,356	k _t
l _t												1,556	l _t

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.1.14.3. Correlación naviera Celebrity Cruises, buque Solstice

Correlación	a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t	
a _t	1,000	0,114	0,478	0,430	0,618	#jDIV/0!	0,451	0,346	-0,004	0,368	0,219	0,101	a _t
b _t		1,000	0,518	0,390	0,221	#jDIV/0!	0,490	0,100	-0,062	0,500	0,703	0,014	b _t
c _t			1,000	0,338	0,777	#jDIV/0!	0,694	0,628	-0,249	0,823	0,511	0,229	c _t
d _t				1,000	0,190	#jDIV/0!	0,080	-0,205	0,055	0,318	0,743	0,208	d _t
e _t					1,000	#jDIV/0!	0,595	0,746	-0,196	0,839	0,150	0,202	e _t
f _t						#jDIV/0!	f _t						
g _t							1,000	0,774	-0,446	0,626	0,280	0,133	g _t
h _t								1,000	-0,518	0,654	0,028	0,155	h _t
i _t									1,000	-0,279	-0,236	0,542	i _t
j _t										1,000	0,399	0,310	j _t
k _t											1,000	-0,161	k _t
l _t												1,000	l _t

Fuente: Elaboración propia

6.2. Datos encuestas

Tabla 6.2.1 Naviera Pullmantur, buque Sovereing

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
10	10	8	10	10	0	10	10	0	10	10	10
8	7	7	7	7	0	7	8	4	6	8	7
10	10	9	9	9	0	9	9	9	9	9	9
8	9	8	8	10	0	10	10	8	8	10	10
10	10	10	10	10	0	10	10	0	10	10	10
8	8	7	8	9	0	8	9	0	8	7	9
10	10	10	10	9	0	10	10	10	10	9	10
8	9	8	10	10		9	10	8	10	10	10
9	8	9	9	10	0	9	10	8	10	0	10
9	8	4	9	7	0	4	8	0	7	7	8
7	7	7	5	7	0	6	7	1	5	5	7
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
8	9	8	9	9	0	9	10	0	7	9	9
7	10	8	10	10	0	9	0	0	9	10	10
10	7	10	7	7	0	7	10	1	7	8	7
10	9	10		10	0	9	10		8		10
10	9	10	10	10	0	10	10	5	6	10	10
8	10	8	9	9	0	7	7		4	9	9
8	10	8	10	10	0	10	10		10	10	10
9	10	9		10	0		10	9	10	10	10
8	6	7	2	7	0	7	6	3	7	3	5
10	10	10	10	5	0	9	9	5	5	8	10
7	7	7	6	10	0	8	9	1	8	7	10
8	10	10	10	10	0	10	8	8	8	10	10
7	6	8	2	7	0	6	4	8	8	3	6
8	8	6	4	7	0	5	5	8	7	4	6
8	8	8	10	10	0	9	10	0	8	10	10
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
10	10	8	9	10	0	10	9	6	8	8	10
8	8	8	9	9	0	8	8	8	7	8	8
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
9	10	9	9	10	0	9	10	0	9	9	10
10	8	10	4	10	0	9	10	9	9	5	9
7	8	6	8	9	0	8	9	4	8	6	9
9	8	8	10	10	0	8	9		9	10	10
9	9	10	10	10	0	10	10		10	10	10
10	9	8	6	7	0	7	5		6	7	7
6	8	6	6	8	0	8	8	6	8	7	8
10	10	8	10	10	0					10	10
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
8	10	7	10	10	0	10	10	5	10	10	10
8	8	5	10	10	0	9	10	4	9	10	10
9	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
9	5	3	9	6	0	2	2		2	8	3
10	9	10	10	8	0	8	10	6	9	10	10
10	10	9	10	10	0	9	10		10	9	10
9	10	8	9	10	0	9	10	9	10	9	10
10	10	8	10	10	0	10	10	8	10	10	10
8	8	10	10	10	0	10	10	8	9	10	10
8	8	8	8	8	0	8	8		8	8	8
10	9	10	9	10	0	10	10	10	7	8	8
8	8	10	10	9	0	10	9	4	9	10	9
5	6	7	9	9	0	8	8	1	8	7	9
10	10	10	10	10	0	10	10	1	10	10	10
8	9	9	8	10	0	10		8	8	6	10
10	10	10	10	10	0	9	10	9	10	10	10
6	7	8	8	8	0	8	8	6	8	9	7
10	10	10	10	10	0	9	10	4	9	10	10
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
10	10	9	10	10	0	10	10	10	10	10	9
8	10	8	10	9	0	8	10		8	10	10
8	6	3	4	5	0	8	6		4	4	6
8	9	8	9	10	0	9	10	4	9	8	10
10	9	10	9	10	0	10	10	7	10	10	10
8	9	9	10	10	0	8	10	7	10	10	10
6	6	8	1	8	0	8	9	1	7	5	7
9	9	10	9	9	0	8	10	9	6		9
8	9	8	8	9	0	8	8	8	7	9	8
7	9	9	10	9	0	9	10	9	9	10	9
10	10	9	9	9	0	9	10	10	9	9	9
9	9	7	8	9	0	8	9		9	8	8
7	7	7	9	9	0	8	9		9	9	9
10	10	10	10	10	0	8	10	10	10	10	10
8	9	8	7	6	0	8	8		7	7	3
9	10	10	10	10	0	10	10		10	10	9

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.2 Naviera Costa Cruceros, buque Costa Concordia

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
9	10	10	9	10	0	10	10	9	8	9	10
7	8	9	9	10	0	10	10		9	8	10
8	8	10	8	8	0	8	10	8	7	8	8
10	8	8	9	9	0	9	10	10	9	8	9
8	7	8	9	8	0	9	9	7	8	6	8
9	9	10	9	10	0	10	10	6	8	10	10
8	10	10	10	10	0	10	10	8	10	10	10
10	8	10	10	10	0	10	10		10	7	10
7	7	5	9	10	0	8	8	7	8	7	8
7	8	8	8	9	0	9	10	5	9	7	8
8	9	10	8	9	0	10	10	8	8	9	9
8	10	10	7	10	0	10	10		7	7	9
10	9	10	10	10	0	10	10	8	7	10	8
7	6	9	9	10	0	9	9		9	10	8
7	7	10	8	9	0	8	10	10	10	8	10
4	5	9		5	0	7	7		9		6
6	5	6	8		0			5	3	2	4
10	8	10	10	10	0			8	8	10	10
8	10	10	10	10	0	10	10		8	10	10
5	4	8	6	7	0	9	10	5	9	4	9
8	8	9	9	9	0	8	10	8	9	9	8
7	7	5	8	9	0	8	10	6	7	7	9
10	10	10	9	9	0	9	10		10	9	9
10	9			6	0			8	6	10	10
8	8	9	7	6	0	9	9	5	9	6	6
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
10	8	10	10	10	0	10	10	7	10	10	10
6	9	10	7	10	0	8	8		8	9	8
7	7	10	10	9	0	10	10	8	10	10	10
7	7	10	10	9	0	10	10	8	10	10	10
7	9	10	7	8	0	9	10		7	8	8
9	9	9	10	10	0	10	10	9	10	10	10
9	7	8	7	8	0	8	9	7	8	8	7
5	7	10	10	8	0	8	10	7	7	8	9
8	8	10	10	10	0	10	10	8	10	10	10
8	9	10	8	10	0	8	10	4	10	7	8
9	6	9		8	0		9	4	8	8	7
8	7	10	6	8	0	7	9	7	8	6	7
10	8	10	7	10	0	7	10	6	9	7	10
9	9	9	9	9	0	9	10	9	9	10	9
8	9	10	6	9	0	9	10	8	7	7	6
6	6	7	9	8	0	9	9	5	8	9	8
8	6	4	5	7	0	7	8	6	5	7	7
10	7	9	5	7	0	9	9	9	3	3	9
8	6	4	5	7	0	7	8	6	5	7	7
10	7	9	5	7	0	9	9	9	3	3	9
9	7	5	6	7	0	8	8	1	6	7	5
8	6	4	3	3	0	10	8	2	1	3	2
10	7	10	9	10	0	8	10	9	7	7	9
8	10	9	9	9	0	9	9	9	9	9	9
8	8	8	8	7	0	8	8	8	6	10	8
9	10	10		9	0	10	10		9	9	9
8	8	10		8	0	10	10	8	7	9	9
8	9	10		10	0	10	10	7	9		9
8	6	8		9	0	8	9		5	5	9
8	6	8		9	0	8	9		5	5	9
8	9	10	10	10	0	10	10	8	7	10	10
7	9	9	9	8	0	9	9		8	10	10
9	8	9	9	9	0	9	10	8	9	9	9

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.3 Naviera Royal Caribbean International, buque Adventure of the Seas

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
7	9	9		10	0	9	10		8	9	
9	8	8	10	9	0	9	10		9	9	9
1	5	8	4	8	0	8	8	1	8	8	4
8	6	10	9	10	0	9	10	8	10	6	10
10	10	10	9	10	0	10	10	8	10	9	7
3	2	2	2	2	0	1	2		2	1	
5	7	9	7	8	0	9	8		8	8	7
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
8	8	8	8	8	0	10	8	8	8	10	8
8	9	9	9	9	0	9	9		9	9	9
10	9	9	5	10	0	9	10		9	1	9
5	8	10	6	7	0	9	8	6	9	6	8
8	8	8	7	8	0	8	8		8	6	8
8	8	9	8	9	0	9	9	7	8	8	9
1	3	6	4	5	0		6	1	6	1	4
10	10	10	10	10	0	10	10		10	10	10
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
8	8	8	8	9	0	8	9		9	8	8
8	8	8	7	10	0	10	1		9		8
10	10		8	10	0					8	10
6	5	8	8	8	0	8	8		7	8	8
6	5	6	5		0	10	10	9	5	10	
5	7	9	9	9	0	10	10	4	8	7	7
9	9	4	4	10	0	8	3		6	3	
5	7	8	9	9	0	8	8	5	10	9	7
7	10	10	8	10	0	10	10	7	10	9	8
9	8	10	10	10	0	9	10	8	10	10	8
8	8	9	8	8	0	9	9	5	8	9	8
8	8	8	9	9	0	8	8		9	9	8
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
9	8		8	10	0			8	7	7	8
10	10		10	10	0	10	10	10	10	10	10
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
7	8	10	3	9	0	9	9		7	5	10
5	7	8	1	3	0		2		2	1	6
10	9	9	9	10	0	10	10		10	9	9
8	8	9	7	10	0	9	9	1	8	8	8
8	8	9	8	8	0	8	9	5	8	8	8
8	9	8	8	10	0	8	9	7	9	9	8
10	10	10	10	10	0	10	10		10	10	10
10	8	8	10	10	0	10	10		8	8	10
10	8	10		10	0	10	10		9	10	10
9	8	10	9	10	0	10	9		10	9	8
8	4	10		10	0	10	10		10	8	10
10	10	10	10	10	0	10	10		10	10	10
7	9	9	9	8	0	10	9	3	9	7	10
9	9	9	8	10	0	9	10		10	8	9
6	7	10	9	9	0	9	10	6	9	9	9
8	10	10	10	10	0	10	10	6	10	10	10
8	10	9	9	10	0	10	10		9	10	10
10	10	10	10	10		10	10	10	10	10	10
7	7	4	7	10	0	8	9	6	9	8	7
7	6	7	1	9	0	8	9	1	8	7	7
8	8	10	5	10	0	9	10	9	10	9	10
7	7	8	8	9	0	8	8	7	9	9	8
10	10	10	10	10	0	10	10		10	10	10
7	7	8	8	8	0	8	8		8	8	8
8	8	8	5	9	0	9	7		8	8	8
9	10	9	9	10	0	9	10	10	10	8	8

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.4 Naviera MSC, buque Armonia

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
9	9	9	9	9	0	9	9		9	9	9
8	9	8	7	10	0	7	10		8	7	9
5	8	7		9	0	9	9	5	8	7	8
6	8	7	5	8	0	8	8		6		8
8	7	7	6	9	0	7	7		8	8	8
10	8	8	8	9	0	7	7	8	8	8	9
7	1	2	6	1	0	1	1	3	1	6	1
7	7	8	8	9	0	9	9	7	8	9	9
8	9	8	8	9	0	8	9		8	8	9
8	8	8	9	10	0	9	10		6	10	8
7	7	8	8	8	0	7	8	7	8	6	8
8	8	8	6	9	0	9	10		7	5	9
5	2	5	5	7	0	2	7		2	5	5
9	8	8	9	8	0	8	8	5	8	7	8
8	6	8	6	8	0	7	9	4	7	10	8
4	1	3	2	1	0	1	5	1	1	5	2
9	6	7	6	6	0	6	6	1	3	9	6
8	5	10	3	3		8	10	1	8	8	9
6	5	6	7	8	0	7	8	2	6	9	7
8	7	6	7	9	0	8		7	7	7	9
9	9	9	9	9	0	10	10	9	10	9	9
6	9	6	6	8	0	9	8	8	7	7	8
10	9	9	7	8	0	9	10	6	10	6	10
8	4	7	9	7	0	7	4	7	7	8	7
7	5	6	9	7	0	7	9	5	6	7	7
8	8	9	10	9	0	9	10	7	8	10	9
9	6	8	7	8	0	9	9	5	6	7	7
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
8	6	10	10	8	0	9	10	3	9	10	8
9	10	7	7	8	0	6	8		8	9	7
10	10	3	10	10	0	8	9	5	9	9	9
9	10	9	9	10	0	9	10	9	10	9	10
9	7	8	9	6	0	7	7	5	5	9	6
9	10	10	8	8	0	6	9	8	8	8	6
10	8	9	9	10	0	9	10	9	9	9	
10	8	9	9	10	0	10	9	7	1	9	10
7	7	8	6	8	0	7	8	5	8	7	8
10	9	10	10	10	0	10	10	5	10	10	7
10	9	7	4	6	0	6	7	7	4	4	6
8	7	6		8	0	7	6	4	7	7	7
8	10	9	9	10	0	10	10		10	9	8
10	9	9	9	10	0	9	9	9	9	8	9
8	10	9	9	10	0	9	9	8	9	8	10
7	7	8	10	9	0	7	9	7	8	10	8

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.5 Naviera Holland America Line, buque Nieuw Amsterdam

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
6	9	9		9	0	9	9	6	8	7	9
10	9	9	4	9	0	9	9	5	9	4	10
9	8	9	9	10	0	10	9	8	9	9	9
10	10	10	5	10	0	10	10		10	10	10
2	8	8	6	9	0	9	9	3	8	4	8

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.6. Naviera Cunard Line, buque Queen Victoria

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
7	6	6		10	0	7	8		7	6	7
7	1	5	1	1	0	1	5	4	1	5	2
3	9	4	1	10	0	6	10	3	10	10	9
7	10	9		10	0	10	10	5	10	8	9
8	8	8	3	9	0	8	7	7	9	4	8

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.7. Naviera Carnival Cruise Line, buque Destiny/Sunshine

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
7	7	9	8	9	0	9	9		9	8	7
2	2	8	1	8	0	5	8	2	8	1	2
7	7	9	1	6	0	9	9	7	6	1	6
8	9	9	8	10	0	8	10	6	8	8	8
9	9	9	8	9	0	10	10		1	9	9
10	10	9	9	10	0	9	10		10	8	10

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.8. Naviera Princess Cruises, buque Ruby Princess

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
9	7	8	8	8	0	8	8	7	7	7	9
8	9	10	7	10	0	10	10		10	7	10
10	9	10	9	10	0	10	10	8	10	9	9
9	9	8	9	9	0	10	9	3	9	9	9
10	9	9	3	10	0	10	10		10	3	9
10	3	10	5	10	0	10	10	4	10	5	10

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.9. Naviera Princess Cruises, buque Crown Princess

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
10	9	9		10	0	10	10	7	10	10	9
8	9	8	3	9	0	9	9		9	7	8
10	6	10		10	0	10	10	8	10		10
10	8	8	5	10	0	8	10	7	8	7	8
9	9	9	8	9	0	10	10		9	8	8

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.10 Naviera Ibero Cruceros, buque Grand Celebration

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
10	3		3	7	0	4		6	6	5	3
8	6	9	2	8	0	8	9	6	8	8	7
7	8	9	7	9	0	6	8		9	6	6
8	10	10		10	0	10	10	9	10		
10	10	10	1	10	0	10	10	6	5	10	8
6	6	7		9	0	5	9		4		9
9	8	8	9	5	0	8	9	3	2	6	8
7	3	10	10	10	0	10	10	5	10	10	10
10	8	1	8	5	0	1	1	6	7	10	5
10	10	10	10	10	0	10	10	8	9	10	9
8	7	7	7	10	0	10	10		7	7	8
8	9	8	7	8	0	8	9	6	9	7	6
9	6	10	2	6	0	8	10		7	10	5
9	9	7	5	7	0	7	8	5	7	6	7
9	8	8	6	8	0	8	10		8	8	8

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.11. Naviera NCL Norwegian Cruise Line, buque Norwegian Sky

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
9	8	8	9	10	0	8	10	9	8	9	10
10	5	10	10	10	0	10	10		10	10	7
7	4	5	6	8	0	8	8	7	8	8	8
8	8	7	7	7	0	8	8	5	8	8	8
9	9	9	9	9	0	9	9		9		
9	9	6	9	9	0	7	9	5	9	9	9
10	10	10	10	10	0	10	10		10		10
10	9	9	7	10	0	9	10	9	10	6	8

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.12. Naviera Celebrity Cruises, buque Solstice

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
8	8	6	8	8	0		7		8	8	8
7	9	10	6	9	0	10	10	4	10	9	9
9	8	9	9	9	0	9	7	9	9	9	8
10	7	10	10	10	0	10	10	1	10	10	7
9	8	10	8	10	0	10	10	8	10	8	10
10	8	10	6	10	0	10	10	6	10	6	10
8	8	9		10	0	9	9	7	10	7	9
10	9	10	9	10	0	10	9		10	8	9
9	10	10	6	10	0	10	10	3	10	10	5
9	9	10	9	10	0	10	10	6	10	9	9
8	5	7	3	9	0	9	9	6	8	3	7
9	7	9	7	9	0	9	9	7	8	8	8
10	9	10	9	10	0	10	10	8	10	10	9
8	8	9	9	9	0	8	7		9	9	8
9	6	9	7	10	0	9	10		10	7	9

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.13. Naviera Costa Cruceros, buque Costa Pacífica

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
8	10	8	8	8	0	9	8		6	6	7
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
9	8	10		9	0	9	9	6	9	4	9
7	6	5	5	7	0	6	7	6	5	5	6
8	7	7		8	0	9	10	7	7	4	8
8	5	10	5	7	0	9	7	5	7	6	10
9	7	10	8	10	0	9	10	2	7	8	7
6	8	10	9	9	0	9	9		8	9	6
10	10	10	8	10	0	10	10	10	10	8	10
9	10	8	10	9	0	10	10	4	9	9	9
10	10	10	7	10	0	10	10		10	10	10
10	10	10	9	10	0	10	10		10	10	10
9	9	8	10	10	0	10	10		8	10	10
10	7	10	6	10	0	10	10	10	7	9	10
9	8	9	8	8	0	10	8	8	7	7	7
10	10	10	10	10	0	9	9	10	8	10	8
10	9	10	10	10	0	10	10	8	10	10	9
9	10	10	8	10	0	10	10	7	10	10	10
9	9	9		9	0	9	10	9	8	5	8
9	9	9		9	0	9	10	9	9	7	9
9	8	10	9	9	0	10	10	9	10	10	10
10	7	9	10	10	0	10	10	7	10	10	9
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
7	7	8	3	8	0	8	9	6	5	5	6
7	9	9	8	8	0	9	10	8	9	6	10
8	9	8	9	9	0	10	10	6	8	9	10
10	10	10	10	10	0	10	10	9	10	10	10
9	8	10	10	10	0	10	10	7	10	10	9
8	7	9	9	7	0	10	10	8	9	10	8
9	8	8	3	8	0	5	6	8	6	1	8
8	7	8		9	0	9	10	7	8	10	9
9	6	9	5	7	0	9	9	8	6	6	6
7	7	9	9	7	0	9	9	6	5	9	8
8	9	9	9	9	0		9	6	7	9	9
8	7	9	3	8	0	9	9	3	5	9	8
9	10	10	10	10	0	10	10	7	10	10	10
8	8	8	6	8	0	8	8	8	8	7	8
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
6	8	10	2	3	0	10	10	1	1	1	10
5	4	9	2	2	0	8	9	5	2	2	6
9	9	10	9	10	0	10	10	9	10	10	9
9	10	9		10	0	9	8	7	8	10	9

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

Tabla 6.2.14. Naviera Louis Cruises, buque Majesty

a _t	b _t	c _t	d _t	e _t	f _t	g _t	h _t	i _t	j _t	k _t	l _t
5	6	6	6	8	0	6	6	5	6	6	
8	10	10	8	8	0	10	10	6	8	7	9
8	10	8	3	7	0	9	9		8	4	7
8	9	8	8	7	0	8	8		8		9
9	7	9	2	8	0	8	8	7	8	2	9
6	4	1	3	5	0	3	3	2	3	3	6
9	8	7	5	7	0	9	8		9	4	7
8	9	8	8	9	0	8	8	9	9	8	8
8	9	8	7	9	0	9	9		7	7	9
8	7	6	6	6	0	6	6	1	6	6	
9	7	6	5	7	0	6	6		7	4	6
8	8	2	5	3	0	8	5	5	5	6	5
8	9	8	10	10	0	9	8	6	10	7	7
8	6	6	9	9	0	9	9	5	9	9	9
8	4	4	9	7	0	6	5	6	7	6	9
10	9	9	7	9	0	9	9	8	8	7	9
10	9	5	6		0	8	9	9	9	4	
7	7	7	6	8	0	7	9	7	8	7	8
9	9	9	10	10	0	10	10	9	10	10	9
10	6	8	6	7	0	8	8	5	7	6	9
8	5	9	10	9	0	8	10	4	10	8	8
7	7	7	6	6	0	7	8		7	6	6
9	10	10	10	10	0	10	10	9	10	10	10
10	8	9	10	10	0	9	10	6	9	10	10
9	8	8	8	7	0	6	8		6	7	8
8	7	9	6		0	7	10		7	6	8
8	8	2	5	6	0	6	8	7	6	6	8
10	10	10	10	10	0	10	10	10	10	10	10
10	10		8	8	0	10	10	5	5	8	8
10	7	6	8	5	0	10	10	4	7		
9	8	8	7	8	0	8	9	4	9	7	7
5	10	3	3	2	0	4	5	6	6	3	4
7	8	8	8	8	0	8	9	6	9	8	8
6	5	7	8	8	0	9	10	6	9	7	7
5	5	3	5	7	0	5	7	3	7	3	7
9	9	6	8	8	0	8	6	7	6	8	8
9	10	9	7	9	0	8	9		9	7	9
9	10	5	2	7	0	4	5	8	7	2	5
8	1	5	7	2	0		6	1	4		
8	6	6	7	6	0	7	7	6	6	6	6
9	8	8	2	10	0	8	9		10	3	9

Fuente: Tesis Análisis de la Satisfacción de los Clientes de Cruceros Turísticos y Propuestas de mejoras, Teodoro Vázquez

CAPÍTULO 7

BIBLIOGRAFÍA

El País (2010): “Pánico en el ‘Louis Majesty’”, elpais.com, 14 de julio, https://elpais.com/elpais/2010/03/04/actualidad/1267694225_850215.html (Consultado: 14/07/20)

Martín, Lorena (2020): “España prohíbe el turismo de cruceros indefinidamente”, Economiadigital.es, 15 de julio, https://www.economiadigital.es/politica-y-sociedad/coronavirus-sin-vacaciones-en-alta-mar-espana-veta-los-cruceros-indefinidamente_20076723_102.html (Consultado: 15/07/20)

RTVE (2014): “Encontrados los restos de la última víctima desaparecida del Costa Concordia”, rtve.es, 12 de julio, <https://www.rtve.es/noticias/20141103/encontrados-restos-ultima-victima-desaparecida-del-costa-concordia/1041648.shtml> (Consultado: 12/07/20)

Vázquez Vázquez, Teodoro: “Análisis de satisfacción de los clientes de cruceros turísticos y propuestas de mejoras”, Tesis doctoral.