





◀ Canarias Destino ▶



Experiencias en Islas
Canarias:
**Análisis de posicionamiento y
competitividad online.**

Qué contiene el informe

1. Destinos de sol y playa: Resumen de experiencias

- Composición de la oferta por categoría de experiencias
- Reseñas y valoraciones por categoría de experiencias

2. Conclusiones principales

- Oferta (operadores) por destino
- Operadores por cada cien mil visitantes y media de reseñas por operador
- Comparativa de destinos: Detalle de las principales métricas
- Huella digital de los operadores

3. Detalle de las categorías de tours

4. Detalle de las actividades acuáticas

5. Detalle de otras categorías

6. Recomendaciones

Metodología del estudio

Arival ha realizado un análisis de todos los perfiles de experiencias online relevantes en Tripadvisor (la mayor plataforma online de tours, atracciones y experiencias) para los siguientes destinos definidos como competencia por Turismo de Islas Canarias:

- Islas Baleares
- Bali
- Islas Canarias
- Cancún
- Cuba
- República Dominicana
- Resorts del Mar Rojo en Egipto
- Islas Griegas (Santorini, Mykonos, Rodas, Creta)
- Madeira
- Puerto Rico
- Riviera Turca

El análisis de Arival abarca más de 19 000 operadores y 3.26 millones de opiniones y está basado en una extracción de datos de 2022.



Experiencias de destinos de sol y playa



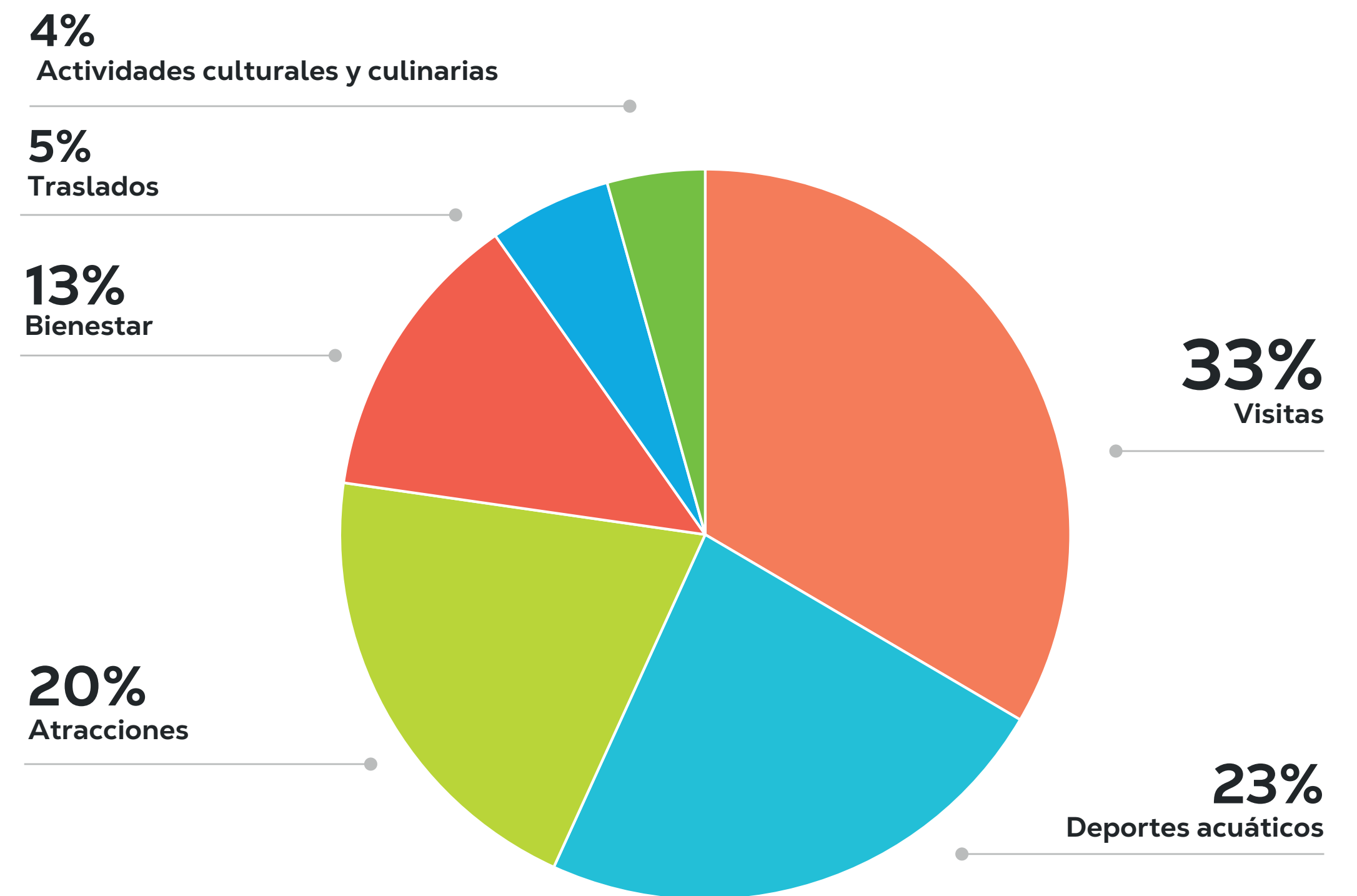
Tours, actividades acuáticas, atracciones y spa y bienestar son las principales categorías de experiencias para los destinos de sol y playa competidores en términos de número total de proveedores.

Hay 9 subcategorías principales de tours y 8 subcategorías principales de deportes y actividades acuáticas. Las atracciones incluyen lugares de interés y monumentos, parques de diversión y aventura, y museos.

No todas las categorías son iguales.

Los tours forman la categoría más grande por oferta de proveedores, pero muchos de estos operadores son pequeños negocios. En comparación, las atracciones turísticas representan un porcentaje menor de todos los operadores, pero en promedio son empresas más grandes que atienden a muchos más invitados por año.

Categorías de experiencias por oferta



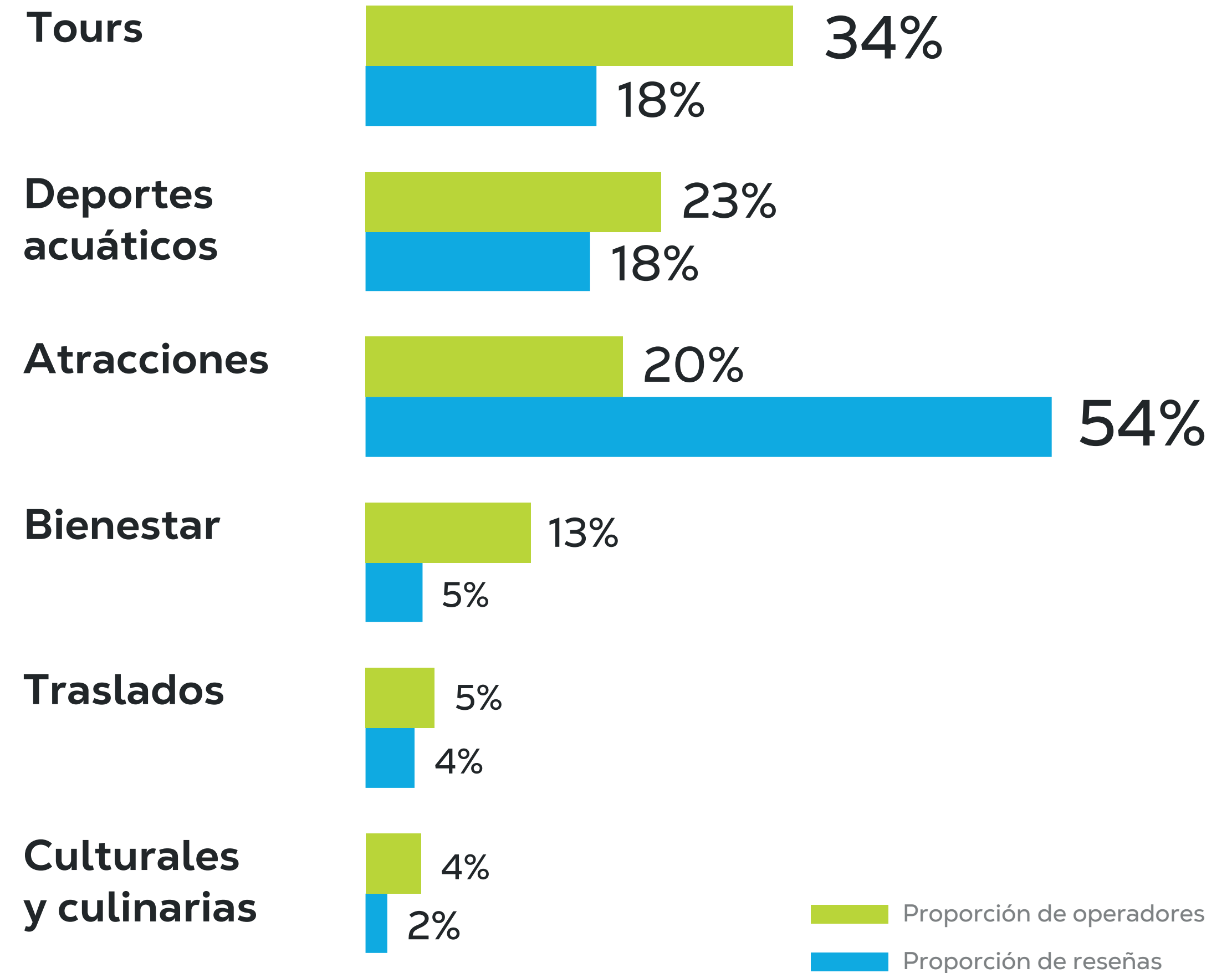
La long tail de los tours

Las reseñas pueden usarse como un indicador aproximado del tamaño del negocio y la popularidad de la categoría. El volumen de opiniones por categoría indica que las atracciones juegan un papel más importante en un destino turístico, incluso si hay menos negocios. Las atracciones, en promedio, tienen más del doble de opiniones que los operadores de tours y representan el 54% de todas las opiniones, aunque solo representan el 20% de todos los operadores.

Categoría principal Media de reseñas por operador

Categoría principal	Media de reseñas por operador
Tours	97
Deportes acuáticos	136
Bienestar	62
Atracciones	477
Traslados	126
Culturales y culinarias	70

Proporción de oferta y reseñas por categoría de experiencias



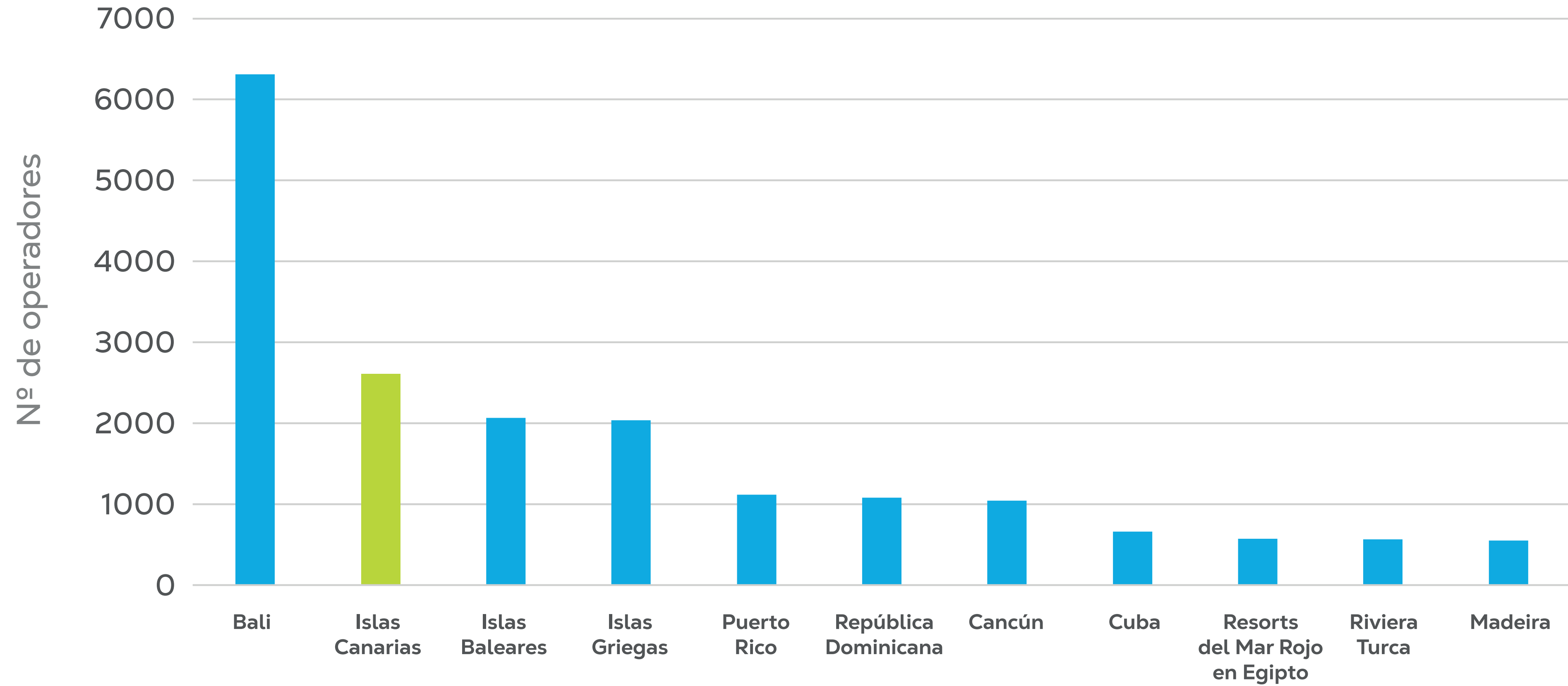
Hallazgos clave

- 1. Liderazgo en oferta de servicios.** Las Islas Canarias tienen una posición líder en la oferta disponible en casi todas las categorías de experiencias principales, con más de 2500 operadores (solo superado por Bali*).
- 2. Mejor proporción Operador-Visitante.** Las Islas Canarias lideran en la oferta total de experiencias disponibles por cada cien mil visitantes (excepto Bali).
- 3. Menor competitividad en reseñas.** El recuento de opiniones por operador es competitivo pero inferior a otros 5 destinos (incluyendo Madeira y Grecia).
- 4. Menor competitividad en satisfacción del cliente.** Los operadores de las Islas Canarias ocupan el sexto puesto en las valoraciones de opiniones de los 11 destinos.
- 5. Debilidad en presencia digital para la long tail.** Dos de cada 5 operadores de las Islas Canarias no tienen descripciones de tours o productos, y uno de cada 5 no lista un sitio web.
- 6. Muchos operadores de primer nivel.** Los operadores de las Islas Canarias están muy bien clasificados. Las Islas Canarias ocupan el 2º lugar en número de operadores que ganaron un Certificado de Excelencia de Tripadvisor en 2021.

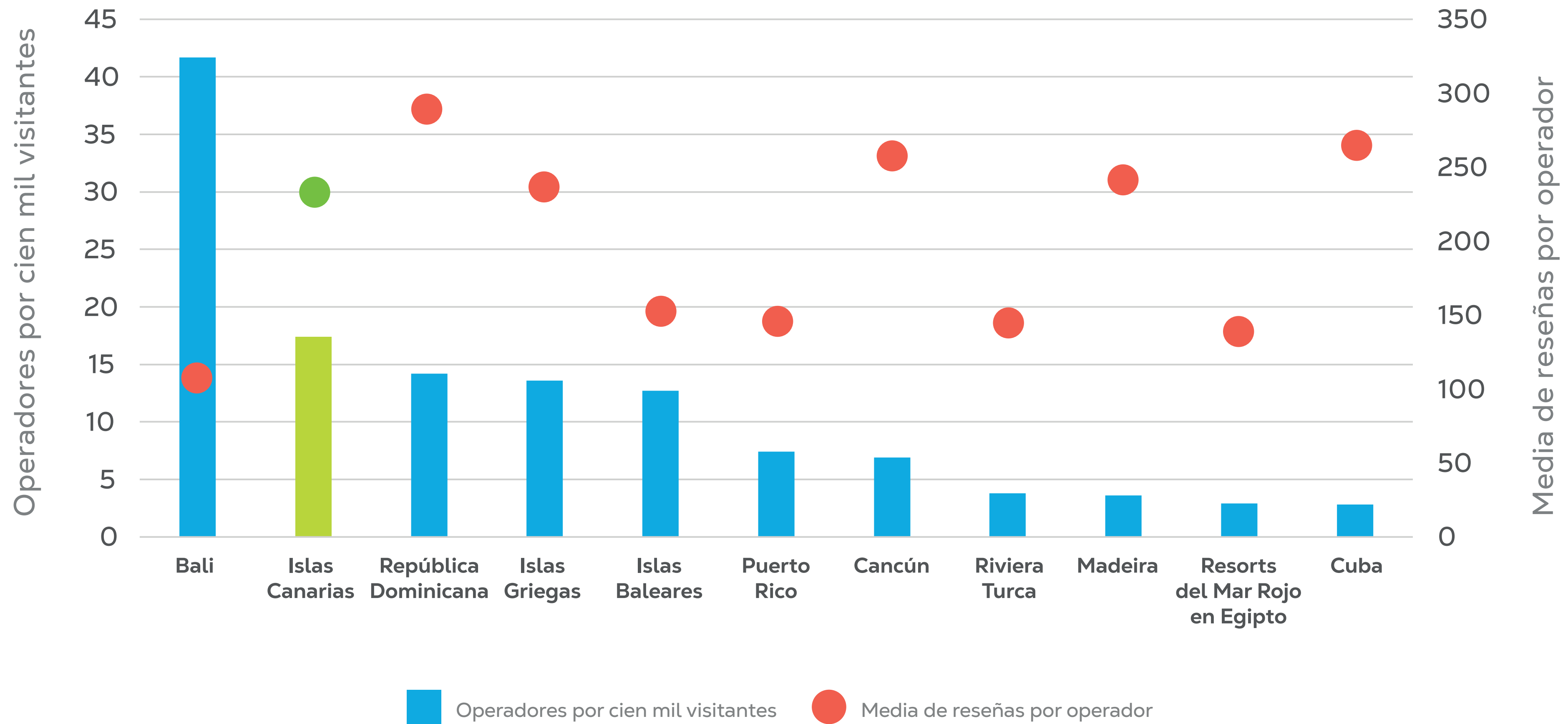
*Los destinos asiáticos tienen una larga long tail. Bali tiene una oferta mucho mayor de operadores muy pequeños.



Total de operadores por destino



Operadores por cien mil visitantes y media de reseñas por operador



Evaluación competitiva de las experiencias: Detalle de destinos

Destinos	Valoración media ↓	Total de reseñas	Operadores	Reseñas por operador	Visitantes (millones)	Operadores por cien mil visitantes
Resorts del Mar Rojo en Egipto	4,70	79 425	569	140	4	2,9
Bali	4,64	670 233	6311	106	6.3	41,7
Islas Griegas	4,56	485 458	2040	238	15	13,6
República Dominicana	4,55	310 347	1078	288	7.6	14,2
Puerto Rico	4,52	162 620	1114	146	5	7,4
Islas Canarias	4,51	607 655	2608	233	15	17,4
Cuba	4,51	173 724	659	264	4.3	2,8
Cancún	4,51	267 094	1043	256	4.3	6,9
Islas Baleares	4,48	313 739	2068	152	16.3	12,7
Madeira	4,43	133 361	552	242	1.5	3,6
Riviera Turca	4,31	80 789	563	143	13.5	3,8



Poca presencia digital de los operadores



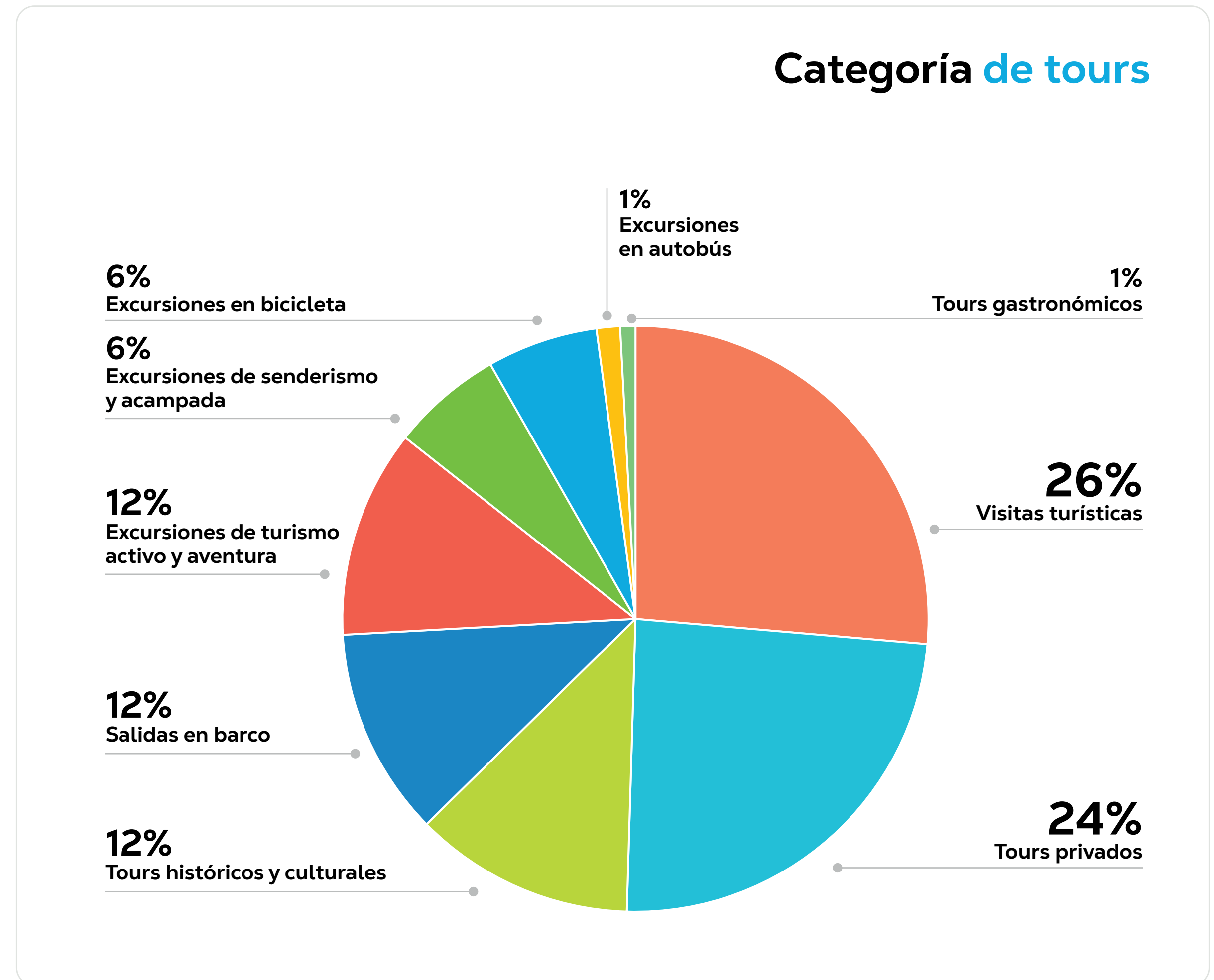
- 1. Dos de cada 5 perfiles no tienen descripción del producto o el tour.** ¿Tienen la descripción del producto en alguna parte en Internet?
- 2. Casi 1 de cada 5 no incluyen página web.** ¿Tienen página web, pero no han completado el perfil de Tripadvisor?
- 3. La mitad de los operadores de las Islas Canarias tiene menos de 50 reseñas.** Esto refleja tanto una long tail de operadores pequeños como una falta de efectividad para conseguir reseñas online.

Categoría de experiencias	Todos los destinos	Islas Canarias
1. Sin descripción	32%	39%
2. Sin página web	16%	17%
3. <10 reseñas	29%	27%
4. <50 reseñas	53%	50%

Operadores con Certificado de Excelencia de Tripadvisor en 2021

Islas Griegas	282
Islas Canarias	249
Islas Baleares	136
Cancún	92
Bali	61
República Dominicana	59
Puerto Rico	54
Madeira	50
Riviera Turca	49
Resorts del Mar Rojo en Egipto	45
Cuba	11

Evaluación competitiva por categoría: Detalle de las visitas





Clasificación de las Islas Canarias por oferta y valoraciones: **Categorías de tours**



1. **Las visitas turísticas, los tours privados y los tours de historia y cultura son las categorías más populares** entre los destinos competidores.
2. **La oferta de las Islas Canarias es muy fuerte:** El destino está en los 3 primeros puestos en capacidad de oferta en la mayoría de las categorías.
3. **Satisfacción general del cliente competitiva, pero no necesariamente líder.** Los tours gastronómicos y los tours en autobús de las Islas Canarias tienen un rendimiento significativamente inferior.
4. **Gran Canaria y Tenerife lideran la oferta de tours de las Islas Canarias.** Las valoraciones de las reseñas son altas, pero hay algunas categorías clave de tours por debajo de lo esperado.

Categoría de experiencias (excluidos tours y deportes acuáticos)	Clasificación de la oferta canaria	Valoración media (todos los destinos)	Valoración canaria
Visitas turísticas	3	4.7	4.6
Tours privados	4	4.8	4.7
Tours históricos y culturales	5	4.9	4.8
Salidas en barco	4	4.6	4.7
Turismo activo y aventura	2	4.7	4.7
Excursiones de senderismo y acampada	2	4.8	4.7
Excursiones en bicicleta	2	4.8	4.8
Excursiones en autobús	3	4.4	4.0
Tours gastronómicos	9	4.8	4.5

- Clasificación alta pero poca diferencia estadística
- Clasificación alta y diferencia estadística alta
- Clasificación baja con diferencia estadística alta

Clasificación de las Islas Canarias: Categorías de tours

Destino	Visitas turísticas	Valoración	Tours privados	Valoración	Tours históricos	Valoración	Salidas en barco	Valoración	Turismo activo	Valoración
Bali	642	4.8	940	4.9	452	4.8	76	4.2	196	4.8
Islas Griegas	115	4.6	91	4.8	60	4.7	155	4.6	74	4.7
Islas Canarias	114	4.6	40	4.7	22	4.8	68	4.7	83	4.7
Islas Baleares	105	4.6	31	4.7	13	4.8	125	4.5	37	4.8
Cancún	102	4.4	65	4.8	30	4.7	51	4.6	45	4.6
República Dominicana	81	4.7	39	4.7	17	4.6	52	4.5	50	4.7
Cuba	80	4.9	29	4.9	33	4.9	1		30	4.7
Resorts del Mar Rojo en Egipto	68	4.8	28	4.7	17	4.9	38	4.7	31	4.8
Madeira	59	4.6	26	4.8	8	4.9	14	4.8	15	4.8
Puerto Rico	40	4.7	22	4.8	8	4.8	26	4.5	53	4.8
Riviera Turca	43	4.0	13	4.1	8	4.0	26	4.2	17	4.7

Clasificación de las Islas Canarias: Categorías de tours

Destino	Excursiones de senderismo	Valoración	Excursiones en bicicleta	Valoración	Excursiones en autobús	Valoración	Tours gastronómicos	Valoración
Bali	158	4.9	152	4.8	14	4.9	10	4.7
Islas Griegas	15	4.7	26	4.9	15	4.3	10	4.9
Islas Canarias	54	4.7	72	4.8	11	4.0	1	4.5
Islas Baleares	40	4.5	52	4.7	8	4.0	6	5.0
Cancún	2	4.8	7	4.7	5	5.0	7	5.0
República Dominicana	8	4.7	3	5.0	6	4.8	4	4.7
Cuba	3	4.5	8	5.0	1	4.0	2	5.0
Resorts del Mar Rojo en Egipto					1	5.0		
Madeira	39	4.6	9	4.9	7	4.3	2	4.3
Puerto Rico	17	4.9	6	4.5			4	4.8
Riviera Turca	1	4.5	1	5.0	3	4.5		

Categorías de tours en las Islas Canarias

Isla	Visitas turísticas	Valoración	Tours privados	Valoración	Tours históricos	Valoración	Salidas en barco	Valoración	Turismo activo	Valoración
El Hierro	1	5.0								
Fuerteventura	12	4.4	6	4.8	2	5.0	12	4.8	10	4.6
Gran Canaria	29	4.7	13	4.7	7	4.8	20	4.7	23	4.6
La Gomera	2	4.8					1	5.0	2	4.5
La Palma	6	4.8	2	5.0	1	4.5	1	5.0	2	5.0
Lanzarote	13	4.8	5	4.3	1	5.0	8	4.6	6	4.7
Tenerife	51	4.5	14	4.7	11	4.8	26	4.6	40	4.7

Categorías de tours en las Islas Canarias

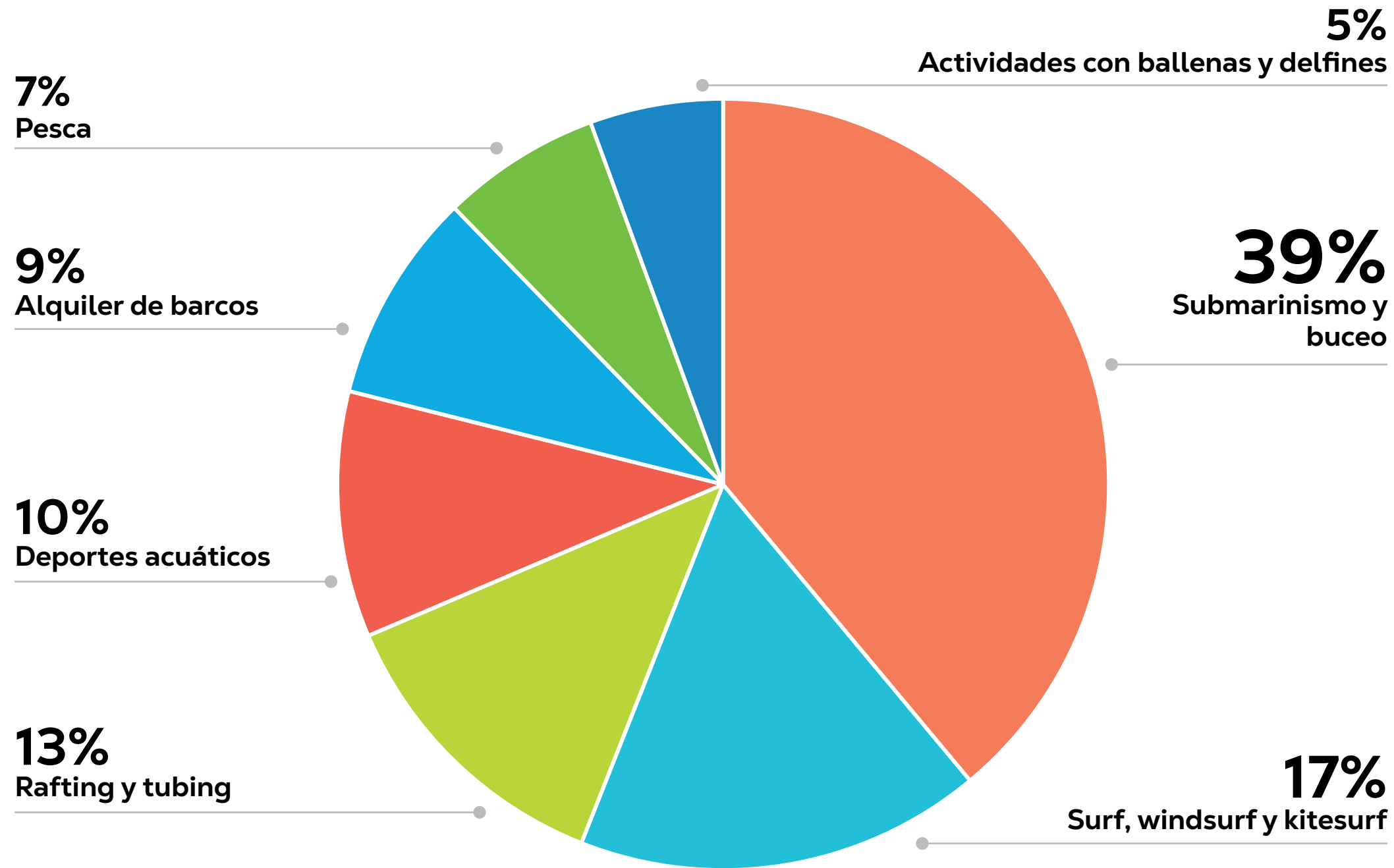
Isla	Excursiones de senderismo	Valoración	Excursiones en bicicleta	Valoración	Excursiones en autobús	Valoración	Tours gastronómicos	Valoración
El Hierro	1	5.0						
Fuerteventura	5	4.5	10	4.9				
Gran Canaria	20	4.8	16	4.6	4	3.3	1	4.5
La Gomera	1	5.0	2	4.8				
La Palma	3	4.8	4	5.0				
Lanzarote	6	4.8	15	4.8	3	4.3		
Tenerife	18	4.7	25	4.7	4	4.4		

Evaluación competitiva por categoría: Detalle de actividades y deportes acuáticos

Experiencias en Islas Canarias: Análisis de posicionamiento y competitividad online.



Categorías de deportes acuáticos








Clasificación de las Islas Canarias por oferta y valoraciones: **Actividades acuáticas**



1. **Buceo, surf, rafting y alquiler de barcos son las categorías más populares** en los destinos competidores.
2. **La oferta de las Islas Canarias es muy fuerte:** El destino lidera la mayoría de las categorías, o está en el top 3, pero está significativamente por detrás de las Islas Baleares en alquiler de barcos y salidas.
3. **Satisfacción general del cliente competitiva, pero no necesariamente líder.** Las Islas Canarias se clasifican como promedio o ligeramente por debajo del promedio en la mayoría de las actividades acuáticas, y significativamente por debajo de los líderes en surf, esquí acuático y actividades con ballenas y delfines.
4. **Tenerife, Lanzarote, Gran Canaria y Fuerteventura lideran la oferta** en actividades acuáticas clave.

Categoría de experiencias	Clasificación de la oferta canaria	Clasificación de las reseñas canarias
1. Submarinismo y buceo	2	2
2. Surf, windsurf y kitesurf	2	11
3. Rafting y tubing	5	2
4. Alquiler de barcos	3	5
5. Pesca	2	7
6. Actividades con ballenas y delfines	2	7
7. Esquí acuático y motos de agua	1	8

-  Clasificación alta pero poca diferencia estadística
-  Clasificación alta y diferencia estadística alta
-  Clasificación baja con diferencia estadística alta

Clasificación de las Islas Canarias: Actividades acuáticas

Destino	Alquiler de barcos	Valoración	Salidas en barco	Valoración	Pesca	Valoración	Rafting y piragüismo	Valoración
Bali	5	4.8	76	4.2	26	4.3	358	4.7
Islas Canarias	36	4.7	68	4.7	40	4.5	20	4.8
Islas Baleares	210	4.6	125	4.5	22	4.5	22	4.6
Cancún	17	4.1	51	4.6	48	4.7	6	4.4
Resorts del Mar Rojo en Egipto	6	4.8	38	4.7	3	4.7		
Islas Griegas	40	4.8	155	4.6	26	4.8	5	4.8
República Dominicana	3	4.0	52	4.5	34	4.5	8	4.8
Puerto Rico	7	4.6	26	4.5	36	4.8	25	4.5
Riviera Turca	1	5.0	26	4.2	5	4.5	25	4.1
Madeira	3	4.7	14	4.8	7	4.8		
Cuba	1	4.0	1		2	5.0		

Clasificación de las Islas Canarias: Actividades acuáticas

Destino	Submarinismo y buceo	Valoración	Surf	Valoración	Esquí acuático y motos de agua	Valoración	Ballenas y delfines	Valoración
Bali	441	4.7	215	4.9	23	4.4	26	4.1
Islas Canarias	231	4.9	192	4.7	29	4.3	47	4.4
Islas Baleares	138	4.8	47	4.8	23	4.5	6	4.2
Cancún	169	4.6	17	4.9	3	4.8	26	4.5
Resorts del Mar Rojo en Egipto	163	4.7	40	4.8	1	5.0	52	4.9
Islas Griegas	91	4.8	25	4.8	14	4.7	1	5.0
República Dominicana	100	4.7	48	4.9			23	4.6
Puerto Rico	59	4.8	37	4.8	8	4.8		
Riviera Turca	25	4.4	2	5.0	1	4.5	3	4.3
Madeira	17	4.9	7	4.9			18	4.8
Cuba	28	4.7	5	5.0			6	4.5

Actividades acuáticas en las Islas Canarias

Destino	Alquiler de barcos	Valoración	Salidas en barco	Valoración	Pesca	Valoración	Rafting y piragüismo	Valoración
El Hierro								
Fuerteventura	1	5.0	12	4.8	2	4.8	3	5.0
Gran Canaria	6	4.6	20	4.7	7	4.3	2	5.0
La Gomera	2	5.0	1	5.0	1			
La Palma			1	5.0	1		2	4.8
Lanzarote	7	4.8	8	4.6	7	4.8	2	5.0
Tenerife	20	4.7	26	4.6	22	4.5	11	4.8

Actividades acuáticas en las Islas Canarias

Destino	Submarinismo y buceo	Valoración	Surf	Valoración	Esquí acuático y motos de agua	Valoración	Ballenas y delfines	Valoración
El Hierro	11	5.0						
Fuerteventura	24	5.0	85	4.7	3	3.2	4	4.4
Gran Canaria	38	4.8	25	4.7	5	4.8	7	4.0
La Gomera	4	4.3					3	4.5
La Palma	5	4.7					3	4.0
Lanzarote	55	5.0	34	4.8	4	4.8	1	1.0
Tenerife	94	4.8	48	4.7	17	4.3	29	4.7

Evaluación competitiva por categorías: **Otros**

Principales categorías de experiencias (excluidos tours y deportes acuáticos)

1. Lugares de interés y monumentos
2. Spa y bienestar
3. Museos
4. Traslados y transporte
5. Actividades culturales
6. Actividades culinarias
7. Atracciones
8. Golf





Clasificación de las Islas Canarias por oferta y valoraciones: **Categorías adicionales**



1. **Bienestar, atracciones turísticas y transporte son otras categorías** de oferta importantes en los destinos competidores.
2. **La oferta de las Islas Canarias es muy fuerte:** El destino lidera en capacidad de oferta en la mayoría de categorías o está en el top 3.
3. **Traslados y transporte podrían ser una debilidad.** Las Islas Canarias parecen tener una oferta significativamente inferior y una menor valoración de satisfacción en los proveedores de traslados frente a otros destinos.
4. **La satisfacción global del visitante es inferior a la de otros destinos** en casi todas las categorías, pero especialmente en traslados, museos y parques temáticos y de atracciones.

Categoría de experiencias (excluidos tours y deportes acuáticos)	Clasificación de la oferta canaria	Clasificación de las reseñas canarias
1. Lugares de interés y monumentos	1	9
2. Spa y bienestar	2	8
3. Museos	2	10
4. Traslados y transporte	7	9
5. Actividades culturales	2	4
6. Actividades culinarias	4	10
7. Atracciones	3	6
8. Golf	1	8

- Clasificación alta pero poca diferencia estadística
- Clasificación alta y diferencia estadística alta
- Clasificación baja con diferencia estadística alta

Clasificación de las Islas Canarias: Bienestar y traslados

1. Las Islas Canarias obtienen una alta puntuación (clasificadas en 2º lugar) en oferta de spa y bienestar, pero su valoración media de opiniones es ligeramente inferior a algunos destinos clave (Madeira).
2. Las Islas Canarias tienen un índice inferior tanto en oferta como en valoración de opiniones para traslados y transporte terrestre.

Destino	Spa y bienestar	Valoración	Transporte	Valoración
Bali	1223	4.4	194	4.5
Islas Canarias	291	4.6	38	4.3
Islas Baleares	167	4.7	70	4.2
Islas Griegas	129	4.7	148	4.7
Cancún	82	4.8	159	4.2
Riviera Turca	94	4.2	81	4.8
Puerto Rico	48	4.3	30	4.6
República Dominicana	44	4.7	121	4.7
Madeira	23	5.0	17	4.5
Cuba	20	4.8	30	4.7
Resorts del Mar Rojo en Egipto	22	4.6	10	4.9

Clasificación de las Islas Canarias: Atracciones

1. Las Islas Canarias obtienen una puntuación alta (clasificadas en 1er puesto) en lugares de interés y monumentos y valoraciones relativamente promedio en comparación con otros destinos.
2. Las Islas Canarias ocupan el tercer lugar en parques de atracciones, pero su valoración media de opiniones es inferior a la de algunos mercados, como Egipto; aunque se califica de manera consistente con otros destinos europeos.

Destino	Lugares de interés	Valoración	Atracciones	Valoración
Bali	304	4.2	19	3.7
Islas Canarias	422	4.2	21	3.9
Islas Baleares	295	4.2	23	3.8
Islas Griegas	409	4.2	18	4.1
Cancún	32	4.2	14	4.1
Riviera Turca	52	4.3	16	3.8
Puerto Rico	258	4.3	25	4.2
República Dominicana	157	4.3	12	3.9
Madeira	130	4.0	2	3.5
Cuba	126	4.2	2	4.8
Resorts del Mar Rojo en Egipto	18	4.3	7	4.5

Otras actividades en las Islas Canarias

Isla	Atracciones	Valoración	Lugares de interés	Valoración	Spa y bienestar	Valoración	Transporte	Valoración
El Hierro			6	4.2				
Fuerteventura	1	3.5	72	4.0	34	4.8	3	4.3
Gran Canaria	7	3.9	116	4.2	97	4.6	11	4.3
La Gomera			31	4.1	2	5.0	2	5.0
La Palma			31	4.4	3	5.0	4	4.9
Lanzarote	3	3.7	31	4.3	35	4.8	5	4.5
Tenerife	10	4.1	135	4.3	120	4.5	13	3.9

• Las valoraciones de las reseñas de los visitantes para las atracciones de Fuerteventura y los traslados en Tenerife son especialmente bajas y es probable que afecten a la valoración general de las islas en estas categorías.

Tendencias y supuestos de mercados clave

1. Las experiencias están adquiriendo importancia en la elección del destino y en la planificación del viaje, especialmente para los viajeros millenials y de la generación Z.
2. Los viajeros quieren más experiencias en grupos pequeños, privadas, locales y auténticas.
3. Las categorías culinaria, privada, cultural/temática y activa (actividades terrestres y acuáticas) están al alza.
4. La planificación de la experiencia es cada vez más digital (especialmente móvil).
5. Aunque la planificación de visitas y actividades se hace con mayor antelación, la reserva suele hacerse en el último minuto, en el destino y a través del móvil.
6. La mayoría de los operadores no están preparados en términos de diseño de producto y presencia digital para adaptarse a estos grandes cambios en la planificación y reserva de experiencias.



Recomendaciones

1. Priorización de las principales categorías de experiencias.

Identificación de categorías de experiencias más importantes para los visitantes de las Islas Canarias y destinos competidores:

- Tours: gastronómicos, privados, en barco, turísticos y de senderismo.
- Deportes acuáticos: buceo/submarinismo, surf, alquiler de barcos.

2. Creación de una base de datos de experiencias.

Identificación de la long tail en operadores más pequeños con experiencias novedosas que atienden al viajero moderno.

3. Evaluación de la preparación digital de los operadores.

Cuantificación de la preparación de los operadores para atender a los viajeros en la planificación y reserva (es decir, presencia digital, reserva en línea, conectividad con las agencias de viajes en línea y otros canales).

4. Desarrollo de un programa de aprendizaje y avance profesional para operadores de experiencias.

Identificación de categorías de experiencias más importantes para los visitantes de las Islas Canarias y destinos competidores:

- Tendencias de los viajeros y diseño de experiencias.
- Buenas prácticas digitales (marketing, desarrollo de sitios web, etc.)
- Adopción del sistema de reservas.
- Trabajo con distribución de viajes y OTAs.
- Buenas prácticas de negocio turístico (precios, opiniones en línea, políticas de reembolso y cancelación, etc.)

5. Valoración de una plataforma de contenido para todo el destino.

Reino Unido (VisitBritain), Dubai (PrioHub), Australia y otros destinos han invertido en una plataforma de agregación de experiencias para el sector turístico.



Canarias Destino

