

## ESTUDIO SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIFERENCIADOS EN LOS PRINCIPALES DESTINOS DE CRUCEROS EN

### MÉXICO

**Objetivo:** Contar con un análisis sobre productos y servicios diferenciados que caracterice a 5 destinos turísticos de cruceros: Acapulco, Cozumel, Ensenada, Puerto Progreso y Puerto Vallarta.

**Utilidad:** Este trabajo puede servir de referencia en la elaboración de un plan de acción de competitividad a mediano plazo.

**Metodología:** Revisión bibliográfica y entrevistas con líderes de opinión.

**Periodo:** del 30 de septiembre al 30 de noviembre de 2010.



### Principales características por puerto

#### Acapulco "Mar y Vida Nocturna"

##### Atractivos turísticos:

- Destino turístico de fama internacional.
- Diversidad de actividades especializadas.
- Histórico (siglos XVII y XVIII).
- Hoteles de renombre.

##### Principal debilidad:

- Falta infraestructura para recibir mayor cantidad de cruceros.

##### Líneas estratégicas:

- Rediseño de su marca.
- Elaboración de estrategias de mercadeo, respecto a los demás destinos del Pacífico Mexicano.

#### Cozumel "Naturaleza y Aventura"

##### Atractivos turísticos:

- Naturaleza y ecoturismo.
- Turismo de aventura.
- Arqueología maya.
- Carnaval.
- Compras.
- Servicios de calidad internacional

##### Principal debilidad:

- Baja conectividad y difícil acceso terrestre con el continente.

##### Líneas estratégicas:

- Implementar un programa de sustentabilidad, que contemple el crecimiento futuro de la industria.
- Construcción de terminales multimodales.

#### Ensenada "Desierto y Mar"

##### Atractivos turísticos:

- Naturaleza y ecoturismo.
- Enología.
- Gastronomía marina.
- Carnaval.

##### Principal debilidad:

- Alta dependencia del mercado estadounidense y su legislación de cabotaje.

##### Líneas estratégicas:

- Rediseño de su marca.
- Diseñar y compartir estrategias de promoción y mercadeo con los puertos cercanos.
- Mejorar los servicios que se ofrecen en el destino.

#### Puerto Progreso "Gastronomía y Arqueología"

##### Atractivos turísticos:

- Naturaleza y ecoturismo.
- Arqueología maya.
- Haciendas.
- Gastronomía yucateca.
- Infraestructura hotelera de primer nivel.

##### Principal debilidad:

- Vialidades reducidas para acceso terrestre de y hacia el muelle.

##### Líneas estratégicas:

- Construcción de un muelle especializado para cruceros así como terminales intermodales.
- Ampliar y diversificar la oferta, mediante la inversión de nuevos productos.

#### Puerto Vallarta "Tradición y Folclor"

##### Atractivos turísticos:

- Clima favorable todo el año.
- Diversidad de actividades especializadas.
- Naturaleza y ecoturismo.
- Gastronomía de Jalisco.
- cultura local (Jalisco).

##### Principal debilidad:

- Carencia de vialidades para mayor acceso.

##### Líneas estratégicas:

- Creación de su propia marca que lo distinga de en el Pacífico Mexicano y en el Mar de Cortés.
- Diseño de campañas de promoción y diversificación en medios.
- Construcción y ampliación de vialidades.
- Fomentar viajes cortos en la costa y tierra adentro.

### Conclusiones

- Los puertos estudiados tienen diferentes grados de madurez turística, ejemplo de ello son los destacados niveles de servicio e infraestructura en Puerto Vallarta y Cozumel. Sin embargo cada puerto cuenta con ventajas competitivas que pueden ser aprovechadas para distinguirlo dentro de la oferta turística.
- El éxito o fracaso de los productos en tierra depende, por una parte, de las alianzas estratégicas que se han pactado con las navieras, quienes posicionan a bordo los diferentes atractivos del destino; y por la otra, de la eficiencia de los servicios en tierra para movilizar a los cruceristas a las diferentes atracciones de los destinos, para lo cual se requiere implementar planes estratégicos de inversiones en infraestructura que permita la expansión de la red de servicios, operación, variedad de excursiones y capacidad de recepción de navíos de nueva generación.
- La atracción de cruceros tiene un impacto económico en los puertos, también existe un impacto en el medio ambiente y cultural de destino. En destinos como Cozumel, donde la capacidad de carga es muy limitada la meta deberá ser orientada a provocar un mayor gasto turístico per cápita y no en mayor número de cruceristas.