
TURISMO DE CRUCEROS

Análisis de un crucero por la costa ibérica

TRABAJO DE FIN DE GRADO

Autora: Candelaria Baldomir Riani

Tutora: María Elena de Lara Rey

GRADO EN TURISMO 2023-2024

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
EMPRESA



Universidad
Politécnica
de Cartagena

RESUMEN

Este Trabajo de Fin de Grado (TFG) aborda el turismo de cruceros desde una perspectiva integral, analizando sus aspectos económicos, socioculturales y ambientales. A partir de este estudio, se propusieron iniciativas para mitigar los impactos negativos, fomentando así un desarrollo más sostenible de la industria en el futuro y contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Además, se planteó un caso práctico de un crucero exclusivo por la Costa Ibérica, proporcionando un estudio detallado de la experiencia a bordo que busca ejemplificar los contrastes con algunas prácticas dentro de la industria y los conceptos teóricos presentados a lo largo del trabajo.

Palabras clave: industria marítima, gestión de destinos, sostenibilidad, innovaciones tecnológicas, desafíos medioambientales

Abstract

This work addresses cruise tourism from a comprehensive perspective, analyzing its economic, sociocultural, and environmental aspects. Throughout this study, initiatives were proposed to mitigate negative impacts, thus promoting a more sustainable development of the industry, and contributing to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs).

Additionally, a case study was presented about an exclusive cruise along the Iberian Coast, providing a detailed analysis of the onboard experience aimed at exemplifying the contrasts with some practices within the industry and the theoretical concepts presented throughout this study.

Keywords: *cruising industry, destination management, sustainability, technological innovations, environmental challenges*

Agradecimientos:

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de alguna manera en mi trayectoria académica y profesional.

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutora, M.^a Elena de Lara Rey, por su orientación, paciencia, y apoyo constante que fueron fundamentales durante todo el proceso de este trabajo. Asimismo, quiero reconocer la dedicación y el esfuerzo de todos los profesores de la Universidad Politécnica de Cartagena que tuve a lo largo de mi carrera en el Grado de Turismo.

A mi familia... mi papá, mis hermanas y mi compañero de vida. Su amor, motivación, y constante respaldo han sido fundamentales en cada paso de mi camino, impulsándome a superar cualquier obstáculo. También a mi otra figura paterna, que gracias a su continuo apoyo y confianza en mí, he logrado llegar hasta este punto.

Quiero hacer una última mención especial a mi mamá, mi modelo a seguir y mi guía en mi trayectoria en el turismo. Su amor, dedicación y pasión son una inspiración constante para mí, motivándome siempre a alcanzar mis metas y perseguir mis sueños.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por estar siempre a mi lado.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO DE CRUCEROS | 11 |
| 1.1. <i>Definición y características del turismo de cruceros</i> | 11 |
| 1.2. <i>Criterios de clasificación de cruceros turísticos</i> | 12 |
| 1.3. <i>Ventajas y desventajas del turismo de cruceros.....</i> | 12 |
| CAPITULO II: EL MERCADO ACTUAL | 14 |
| 2.1. <i>Empresas líderes en la industria</i> | 14 |
| 2.2. <i>Principales rutas de cruceros en el mundo</i> | 17 |
| 2.3. <i>Perfil del turista de crucero</i> | 18 |
| 2.4. <i>Derechos y obligaciones de los pasajeros en la UE.....</i> | 19 |
| CAPITULO III: INFRAESTRUCTURAS PORTUARIAS | 20 |
| 3.1. <i>Definición y organización de las infraestructuras</i> | 20 |
| 3.2. <i>Integración con las infraestructuras de transporte locales.....</i> | 21 |
| 3.3. <i>Puertos más importantes de España.....</i> | 22 |
| 3.3.1. <i>Puerto de Barcelona.....</i> | 24 |
| 3.3.2. <i>Puerto de Palma de Mallorca.....</i> | 26 |
| 3.3.3. <i>Puerto de Las Palmas de Gran Canaria</i> | 27 |
| 3.3.4. <i>Puerto de Santa Cruz de Tenerife</i> | 28 |
| 3.3.5. <i>Puerto de Valencia</i> | 29 |
| 3.3.6. <i>Puerto de la Bahía de Cádiz</i> | 30 |
| 3.3.7. <i>Puerto de Málaga.....</i> | 31 |
| 3.3.8. <i>Puerto de Cartagena.....</i> | 32 |
| CAPITULO IV: SOSTENIBILIDAD EN LA INDUSTRIA DE CRUCEROS | 34 |
| 4.1. <i>La contribución de los cruceros a los Objetivos de Desarrollo Sostenible</i> | 34 |
| 4.2. <i>Iniciativas de sostenibilidad económica</i> | 36 |
| 4.3. <i>Iniciativas de sostenibilidad social</i> | 37 |
| 4.4. <i>Iniciativas de sostenibilidad medioambiental.....</i> | 38 |
| 4.5. <i>Gestión de los destinos turísticos: el emblemático caso de Venecia</i> | 40 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO V: PERSPECTIVAS FUTURAS Y TENDENCIAS | 42 |
| 5.1. <i>La era de la transformación digital</i> | 42 |
| 5.2. <i>Modernización de los buques de crucero</i> | 44 |
| 5.3. <i>Diversificación de destinos y experiencias</i> | 46 |
| CAPITULO VI: CASO PRÁCTICO: ANÁLISIS DE UN CRUCERO POR LA COSTA IBÉRICA | 47 |
| 6.1. <i>Descripción general del crucero</i> | 47 |
| 6.2. <i>Escalas del itinerario</i> | 49 |
| 6.3. <i>Las singularidades de la experiencia</i> | 55 |
| 6.4. <i>El rol del Trip Leader</i> | 56 |
| 6.5. <i>El perfil del graduado en turismo en la gestión de experiencias turísticas</i> | 57 |
| CONCLUSIONES | 58 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 60 |
| REFERENCIAS EN LÍNEA | 60 |
| REFERENCIAS DE FIGURAS | 62 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----------|
| <i>Figura 1: Navieras de crucero pertenecientes al grupo Carnival Corporation & PLC.....</i> | <i>14</i> |
| <i>Figura 2: Navieras del grupo Royal Caribbean Cruises Limited.</i> | <i>15</i> |
| <i>Figura 3: “Icon of the Seas”, Crucero más grande del mundo – Enero 2024.....</i> | <i>15</i> |
| <i>Figura 4: Navieras del grupo Norwegian Cruise Line Holdings LTD.</i> | <i>16</i> |
| <i>Figura 5: Mercado global de la industria de cruceros</i> | <i>17</i> |
| <i>Figura 6: Número de pasajeros de cruceros en 2023.....</i> | <i>22</i> |
| <i>Figura 7: Número de escalas de cruceros en 2023.....</i> | <i>23</i> |
| <i>Figura 8: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Barcelona</i> | <i>24</i> |
| <i>Figura 9: Muelle Adossat. Terminales A-D. Puerto de Barcelona</i> | <i>25</i> |
| <i>Figura 10: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Palma de Mallorca.....</i> | <i>26</i> |
| <i>Figura 11: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Las Palmas de Gran Canaria ...</i> | <i>27</i> |
| <i>Figura 12: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Santa Cruz de Tenerife</i> | <i>28</i> |
| <i>Figura 13: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Valencia</i> | <i>29</i> |
| <i>Figura 14: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de la Bahía de Cádiz.....</i> | <i>30</i> |
| <i>Figura 15: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Málaga.....</i> | <i>31</i> |
| <i>Figura 16: Distribución del Puerto de Cartagena</i> | <i>32</i> |
| <i>Figura 17: Puerto de Cartagena.....</i> | <i>33</i> |
| <i>Figura 18: Crucero de MSC en Venecia, Italia (2021)</i> | <i>40</i> |
| <i>Figura 19: Prototipo del “Sea Zero” de Hurtigruten</i> | <i>44</i> |
| <i>Figura 20: “Song of Norway”, el primer crucero de Royal Caribbean International (1970)</i> | <i>45</i> |
| <i>Figura 21: Itinerario de crucero por la Costa Ibérica.....</i> | <i>47</i> |
| <i>Figura 22: Comunicación interna entre roles</i> | <i>48</i> |

INTRODUCCIÓN

La elección del tema del Turismo de Cruceros para este trabajo surge de mi profundo interés y pasión por este sector, en el cual estoy formando mi carrera profesional. Abordar este tema me permite no solo profundizar en el ámbito que me apasiona, sino también comprender mejor el contexto en el que me desenvuelvo laboralmente. La decisión de realizar el caso práctico de mi trabajo se basa en la necesidad de obtener una visión más completa y enriquecedora de la industria de cruceros, explorando tanto sus aspectos positivos como las oportunidades de mejora, desde una perspectiva tanto teórica como práctica.

Dicho esto, el presente trabajo cumple con el objetivo propuesto al hacer un análisis integral del turismo de cruceros, siendo en la actualidad un sector que se encuentra en constante evolución y que ha despertado un creciente interés en el mercado actual.

En primer lugar, se contextualiza el turismo de cruceros proporcionando sus principales características y exponiendo las ventajas y desventajas que presenta como producto turístico frente a otras modalidades de transporte. Por otro lado, se estudia el mercado global actual de la industria de cruceros así como la organización de sus infraestructuras portuarias. Así, se examinan los principales puertos de España y su capacidad para satisfacer la creciente demanda de cruceros en los próximos años.

Uno de los aspectos fundamentales de este trabajo y que se propone en los objetivos del mismo, es el análisis de la sostenibilidad en la industria de cruceros. Por lo tanto, se examinan las prácticas actuales de las navieras en materia de sostenibilidad ambiental, económica y social, y se plantean propuestas para promover un turismo de cruceros más sostenible y responsable, en concordancia con los objetivos de la UE y las Naciones Unidas. En este contexto, se presentan las tendencias emergentes y perspectivas a futuro en la industria de cruceros, considerando factores como la digitalización, la modernización de los buques y la diversificación de la oferta.

En el último capítulo, se presenta un crucero por la costa ibérica como un caso práctico de estudio, donde se examina detalladamente su funcionamiento a bordo así como las escalas de su itinerario, demostrando cómo las particularidades de este tipo de cruceros tienen el potencial de fomentar un turismo más consciente y responsable.

En resumen, este trabajo se organiza en torno a 6 capítulos que abordarán los temas recientemente expuestos, con el fin de presentar un análisis general del turismo de cruceros, abordando aspectos económicos, socioculturales y ambientales, e identificando posibles mejoras para un desarrollo más sostenible. A su vez, se plantea el estudio de un crucero por la costa ibérica, que pretende servir de caso práctico para ilustrar los contrastes y conceptos teóricos presentados a lo largo del trabajo.

CAPÍTULO I: Contextualización del turismo de cruceros

En este primer capítulo se da una contextualización del turismo de cruceros, comenzando con una definición que dará la base al resto del trabajo, así como sus características distintivas, criterios de clasificación y evaluando las ventajas y desventajas que delimitan este medio de transporte. A través de este capítulo inicial, busco proporcionar una comprensión integral de la industria del turismo de cruceros y su contexto.

1.1 Definición y características del turismo de cruceros

El turismo de cruceros se puede definir como: “Aquel viaje con fines vacacionales o turísticos, realizado a bordo de un barco de pasajeros a cualquier parte del mundo haciendo escala en destinos intermedios, que proporciona a sus pasajeros todos los servicios propios de un hotel, como alojamiento, manutención, servicio médico, actividades de entretenimiento...” (INE, s.f.)

Dentro de los aspectos del turismo de cruceros que lo diferencian con otras modalidades de transporte, es que se puede definir a su vez como un producto turístico en sí mismo. El turismo de cruceros no brinda solo un pasaje de transporte entre varios destinos, sino una amplia oferta de actividades de ocio tanto a bordo como en tierra. El itinerario formado a lo largo de la ruta es lo que da lugar al producto turístico del crucero.

Las características propias del transporte turístico de cruceros son las siguientes: (García de la Roja, C., 2012)

1. Alojamiento móvil: Durante todo el trayecto, los pasajeros utilizan la misma cabina, evitando así la necesidad de empacar y desempacar en cada destino visitado.
2. Multi-destino: Desde la ciudad de origen hasta el último destino, el crucero realiza paradas en diferentes puertos, llegando a abarcar varios países o incluso continentes.
3. Todo incluido: La inclusión de servicios varía según el crucero contratado, pudiendo abarcar desde todos los servicios hasta excepciones como bebidas, regalos, excursiones, entre otros.
4. Comodidad: Los pasajeros disfrutan de la tranquilidad de un viaje completamente organizado, desde la salida hasta la llegada, sin tener que preocuparse por detalles logísticos.
5. Versatilidad y adaptabilidad: Los cruceros ofrecen una amplia gama de atractivos turísticos, que incluyen cultura, entretenimiento y recreación, adaptándose así a diversas edades y preferencias.
6. Seguridad: Estos medios de transporte se encuentran entre los más seguros, con incidentes poco frecuentes, brindando más confianza a los pasajeros.

1.2 Criterios de clasificación de cruceros turísticos

Según el ámbito de navegación:

1. Cruceros fluviales: se desplazan a lo largo de ríos y vías navegables en tierra firme
2. Cruceros oceánicos o marítimos: operan en sectores de océanos o mares.

La principal diferencia se encuentra en el tipo de embarcación utilizada. Los barcos designados para cruceros marítimos generalmente son más grandes, con una mayor oferta de servicios y comodidades, y con una capacidad de abarcar a más pasajeros.

Según la duración del viaje: La duración varía dependiendo de la ruta y del itinerario programado. Atendiendo estos criterios se pueden clasificar como:

1. De corta duración (entre 4 y 6 días)
2. De larga duración (+ 7 días)

Según el tamaño y capacidad:

1. Buques pequeños (hasta 500 pasajeros)
2. Buques medianos (de entre 500 y 1000 pasajeros)
3. Buques grandes (de entre 1000 y 2000 pasajeros)
4. Buques supergrandes o mega cruceros (más de 2000 pasajeros).

En los últimos años, se ha ido evolucionando hacia el uso de buques de mayor tamaño, como parte de una estrategia para optimizar la rentabilidad de los cruceros turísticos. Esta tendencia hacia buques de tamaños más grandes está ejerciendo presión sobre las instalaciones portuarias ya que requiere una inversión significativamente mayor.

Según la categoría: La categorización se basa en la asignación de estrellas o anclas (máx. 5) a cada crucero, teniendo en cuenta factores como la calidad gastronómica, las actividades ofrecidas, el mantenimiento del buque y el estado de las habitaciones.

1.3 Ventajas y desventajas del turismo de cruceros

El turismo de cruceros tiene un impacto positivo no solo para quienes lo disfrutan sino también para las comunidades locales que los reciben, siendo algunas de las principales ventajas las siguientes:

1. Facilidad de viaje: Los cruceros tienen la conveniencia de visitar múltiples destinos en un solo viaje sin la necesidad de empacar y desempacar constantemente.
2. Diversidad de entretenimiento a bordo: Los cruceros suelen ofrecer una amplia variedad de entretenimiento y actividades a bordo, desde espectáculos en vivo hasta instalaciones deportivas y opciones gastronómicas. Esto puede hacer que el viaje sea atractivo para personas de diferentes edades y gustos.

3. Infraestructura turística mejorada: La llegada de cruceros a destinos específicos puede impulsar la mejora de la infraestructura turística, incluyendo puertos y terminales de cruceros, carreteras y servicios públicos.
4. Generación de empleo: El turismo de cruceros crea numerosos empleos directos e indirectos, desde tripulación y personal de servicio a bordo hasta trabajadores en los destinos turísticos que reciben a los cruceristas.
5. Estímulo económico: Los cruceristas gastan dinero en excursiones, souvenirs, restaurantes y otras actividades en los destinos que visitan. Este gasto puede impulsar la economía local y contribuir a la infraestructura turística, como a su vez generar oportunidades de negocio a nivel local.

En cuanto a las desventajas que presenta también podemos encontrar:

1. Aislamiento: según el itinerario del crucero y la cantidad de días que pase en altamar, se puede producir una sensación de aislamiento al estar sin visitar puertos por un determinado periodo de tiempo.
2. Escalas de corta duración: siendo el crucero el principal atractivo turístico del viaje, las paradas en cada ciudad suelen ser de corta duración (entre 4 y 8 horas de escala), lo que no da margen suficiente para visitar a fondo la ciudad.
3. Mareos: dependiendo de la zona por la que navegue el buque, éste puede pasar por zonas más rocosas y movidas que generan en algunas personas malestar y mareos.
4. Impacto ambiental: Los barcos emiten grandes cantidades de gases de efecto invernadero y generan residuos que a menudo se eliminan en el mar, afectando los ecosistemas marinos.
5. Sobreturismo (“overtourism”): Los destinos de cruceros populares a menudo experimentan sobreturismo, lo que puede tener consecuencias negativas para el entorno local y la calidad de vida de los residentes. La congestión, la degradación de los recursos naturales y la pérdida de autenticidad cultural son algunas de las preocupaciones asociadas con este fenómeno.
6. Impacto en las comunidades locales: Aunque los cruceros pueden traer ingresos a las comunidades locales, también pueden tener efectos negativos. La llegada masiva de turistas puede aumentar los precios locales y la gentrificación, y en algunos casos, los beneficios económicos pueden no distribuirse equitativamente entre los residentes locales.
7. Impacto en la vida marina: La navegación de los cruceros puede tener consecuencias para la vida marina, incluyendo la colisión con mamíferos marinos y la perturbación de los hábitats submarinos. Así mismo, la contaminación acústica generada por los motores y sistemas de navegación de los cruceros presenta otra preocupación. Este ruido puede afectar la capacidad orientativa y auditiva de los animales marinos, por lo que es esencial intentar promover otras prácticas de navegación más sostenibles para mitigar el impacto en los ecosistemas marinos.

CAPITULO II: El mercado actual

En este capítulo, daré una visión del panorama actual del mercado de cruceros, dando a conocer los principales grupos líderes de la industria y las rutas más populares a nivel mundial. Además, se examinará el perfil del turista de crucero analizando sus preferencias y motivaciones en la actualidad, como sus derechos y obligaciones según la normativa vigente de la UE. A través de este capítulo, busco dar a conocer las dinámicas que definen el mercado actual de cruceros.

2.1 Empresas líderes en la industria

Se puede definir a las navieras como "...las encargadas de la explotación de los buques de crucero, así como de invertir en la construcción de nuevos buques a los cuales se le asociarán itinerarios a cubrir." (Esteve Pérez, J. y García Sánchez, A. 2015)

Existen importantes compañías de cruceros internacionales que recurren a los mercados globales y tienden a dominar la industria. Los tres principales grupos de navieras que operan a nivel mundial son los siguientes:

- Carnival, de propiedad estadounidense, es con diferencia la compañía de cruceros más grande del mundo, con una cuota de mercado del 44%, adquiriendo muchas marcas de cruceros líderes (véase Figura 1). Carnival Corporation & PLC destaca a su vez como el grupo más extenso en cuanto a flota, capacidad de pasajeros y cantidad de navieras. Este conjunto está compuesto por un total de 10 compañías navieras que operan con más de 90 buques.

FIGURA 1: Navieras de crucero pertenecientes al grupo Carnival Corporation & PLC



Fuente: Esteve Pérez, J. y García Sánchez, A. (2015)

- Royal Caribbean Cruises Limited se posiciona como el segundo grupo más destacado en el mercado de navieras de cruceros, atendiendo el 24% del mercado global, y al contar con un total de 4 compañías navieras y operar con 61 buques.

FIGURA 2: Navieras del grupo Royal Caribbean Cruises Limited.



Fuente: Esteve Pérez, J. y García Sánchez, A. (2015)

Dentro de este grupo se encuentra a su vez el crucero más grande del mundo llamado “Icon of the Seas” (véase Figura 3). Tiene una capacidad para 7.600 pasajeros y 2.350 miembros de tripulación. Cuenta con 20 cubiertas con 7 piscinas y 6 toboganes de agua. A su vez afirma tener la cascada más alta, el tobogán de agua más alto, el parque acuático más grande y la primera piscina infinita suspendida de cualquier barco (Hochberg, M., 2022). Fue inaugurado el pasado 27 de enero de 2024 partiendo desde Miami en un trayecto de 7 noches por el Caribe Oriental.

FIGURA 3: “Icon of the Seas”, Crucero más grande del mundo – Enero 2024



Fuente: Intercad Ship Design, diciembre 2023

- Le siguen en términos de cuota de mercado Norwegian Cruise Lines, que ahora tiene casi el 9% de la cuota de mercado tras haber incorporado a Oceania Cruises y Regent Seven Seas Cruises a su cartera.

Grupo Norwegian Cruise Line Holdings Ltd. es mayoritariamente un operador de cruceros diversificado que abarca los segmentos de mercado desde los más populares hasta los de lujo. El conjunto de tres navieras da lugar al tercer grupo operador de cruceros, el cual tiene una flota de 21 buques.

FIGURA 4: Navieras del grupo Norwegian Cruise Line Holdings LTD.



Fuente: Esteve Pérez, J. y García Sánchez, A. (2015)

- En cuarto lugar, justo detrás de los tres grupos líderes mundiales, le sigue MSC Cruceros, una línea perteneciente a Mediterranean Shipping Company.

Por otro lado, hay varias líneas establecidas desde hace mucho tiempo con pocos buques, como Hapag-Lloyd y Fred Olsen, que dependen en gran medida de sus mercados nacionales y tienden a atraer pasajeros de cruceros leales a sus marcas. En esta categoría también se incluyen los cuatro cruceros de Disney, dirigidos especialmente al mercado familiar, y un grupo de empresas que operan barcos de superlujo y con un atractivo más internacional. También incluye los dos barcos de Saga, que han estado dirigidos en gran medida al mercado de personas mayores.

Estas navieras no buscan tener el entretenimiento y actividades a bordo de los grandes cruceros, sino que sobreviven en parte por la clientela fiel a su marca, y por el fuerte apoyo financiero que reciben de sus organizaciones. Por ejemplo, Disney Cruise Line es parte del imperio de entretenimiento de Disney y Hapag-Lloyd es propiedad de la operadora de viajes TUI.

Hay también operadores de cruceros especializados, que generalmente operan embarcaciones mucho más pequeñas y con un enfoque más estrecho. Por lo general, estos ofrecen destinos o actividades diseñadas para atraer a mercados más particulares. (Holloway, J.C. et al., 2020)

2.2 Principales rutas de cruceros en el mundo

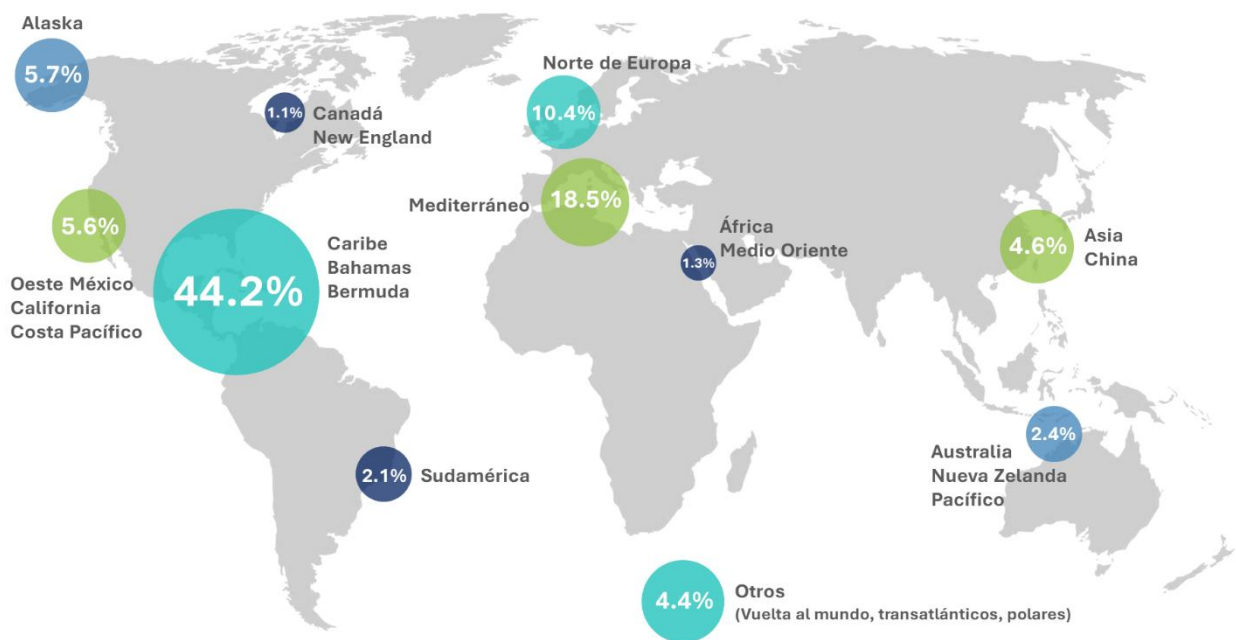
Para este tipo de transporte turístico, cada territorio receptor debe reunir las siguientes características: (Blasco i Peris, A., 2015)

- Facilidad de acceso: El puerto base debe tener amplias y ágiles conexiones con otros medios de transporte, siguiendo una intermodalidad entre el tren de alta velocidad o un aeropuerto, con el puerto de cruceros.
- Alto interés turístico: En los puertos base o escalas predomina la motivación por la cultura donde existen recursos turísticos y patrimonio de alto nivel.
- Suavidad climática: Este factor es predominante ya que las zonas con más afluencia de cruceros en el mundo son el Caribe y el Mediterráneo por su climatología.

En cuanto a las zonas más importantes del mundo con mayor recepción de cruceros destacamos las siguientes siete regiones: (véase Figura 5):

1. Florida, el Caribe, Bermudas y las Bahamas
2. Costa oeste de México, EE. UU (Alaska) y Canadá
3. Mar Mediterráneo
4. Islas del Pacífico y el lejano oriente
5. Mar Báltico, el norte de Europa y la costa occidental de Noruega hasta el Cabo Norte
6. África occidental y las islas Canarias, Madeira, Azores y Cabo Verde
7. Vuelta al mundo (normalmente permitiendo reservas por trayectos cortos)

FIGURA 5: Mercado global de la industria de cruceros



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de CLIA (Cruise Lines International Associations)

2.3. Perfil del turista de crucero

Como hemos visto en el apartado anterior, más de la mitad de todos los cruceros operan desde puertos estadounidenses, quienes a su vez representan la mayoría de los pasajeros de cruceros a nivel mundial. Sin embargo, el mercado de Europa Occidental comprende más de 6 millones de pasajeros que viajan en cruceros cada año y gracias al desarrollo de la industria, se prevé que el aumento de la demanda de cruceros provenga principalmente de Europa y Asia. (Holloway, J.C. et al., 2020)

Los turistas estadounidenses son uno de los mayores mercados de cruceros, con una preferencia por destinos en el Caribe y Alaska. Le siguen los pasajeros europeos, en el cual encontramos especialmente británicos, alemanes, italianos y franceses, que eligen cruceros con una duración típica de 7 a 14 días principalmente en el Mediterráneo, las Islas Canarias o el Báltico.

Por otro lado, se puede encontrar una variedad de perfiles de turistas según su edad:

1. Jóvenes adultos (20-35 años): Los jóvenes adultos que eligen cruceros buscan experiencias emocionantes y dinámicas. Son atraídos por cruceros que ofrecen una combinación de entretenimiento de alta energía, actividades de aventura y destinos exóticos. La prioridad para este tipo de crucerista puede ser la diversión en grupo, la vida nocturna y las oportunidades para conocer a otros viajeros.

Algunas de las líneas de cruceros más populares entre los jóvenes incluyen Costa Crociere, Carnival Cruise Line, Royal Caribbean International, Celebrity Cruises, y Norwegian Cruise Line.

2. Familias (30-50 años): Las familias, con padres en la franja de edad de 30 a 50 años, optan por cruceros que ofrecen una variedad de opciones para todas las edades. Buscan instalaciones y programas que mantengan a los niños entretenidos, como clubes infantiles y actividades familiares. Los destinos en el Caribe y el Mediterráneo son particularmente populares, ya que ofrecen tanto aventuras familiares como opciones culturales.

Entre las líneas más populares se encuentran Disney Cruise Line, Royal Caribbean International, Princess Cruises, Carnival Cruise Line, y Norwegian Cruise Line.

3. Mayores/Jubilados (50 años en adelante): Las parejas mayores buscan cruceros como una forma de relajarse y disfrutar de la vida sin las responsabilidades diarias. Generalmente optan por cruceros de lujo que ofrecen servicios personalizados, una variedad de opciones gastronómicas y experiencias culturales en destinos menos conocidos.

Este perfil de turista elige mayormente Holland America Line, Viking Ocean Cruises, Cunard Line, Celebrity Cruises y Princess Cruises, así como líneas de cruceros más pequeños y exclusivos como puede ser Silversea, Windstar, Grand Circle o Seabourn.

2.4. Derechos y obligaciones de los pasajeros en la UE

El *Reglamento (UE) nº 1177/2010* sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables establece una serie de derechos mínimos de los pasajeros que utilicen: (Gobierno de España - Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, s.f.)

1. Servicios de pasaje cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro.
2. Servicios de pasaje explotados por transportistas de la Unión desde un puerto situado en un país tercero hasta un puerto situado en un Estado miembro.
3. Un crucero cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro.

Estos derechos mínimos son:

- Derecho a la información.
- Derecho a condiciones contractuales no discriminatorias.
- Derecho a asistencia.
- Derecho a transporte alternativo y reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas.
- Derecho a solicitar una indemnización parcial por el precio del billete en caso de retraso en la llegada al destino final.
- Derechos de las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida.
- Derecho a presentar reclamaciones a los transportistas y a los organismos nacionales de ejecución.

Además de los derechos de cada pasajero, estos están sometidos a una serie de obligaciones en lo que respecta la duración del trayecto:

- Presentar toda la documentación requerida por la naviera tales como el pasaporte, visados de entrada y salida, tarjeta sanitaria, pólizas de seguro, el billete, etc.
- Estar en condiciones físicas y psicológicas mínimas para emprender un crucero. Cada pasajero debe mantener un comportamiento adecuado a bordo de manera que no se ponga en peligro la seguridad, paz o disfrute del crucero de los demás pasajeros.
- Cumplir con las normas de prudencia y diligencia de las autoridades a bordo.
- No embarcar el crucero con objetos que no estén permitidos tales como armas y explosivos.
- Cuidar las instalaciones y mobiliario del barco. En caso contrario, el pasajero se someterá a una multa o sanción imputada por el daño o desperfecto que tendrá que pagar a la naviera.

En el ámbito del turismo de cruceros, los puertos desempeñan un papel fundamental al servir como el nexo principal entre la experiencia a bordo y las diversas actividades en tierra. En este capítulo se aborda el tema de las infraestructuras portuarias, comenzando por la definición y organización, así como su integración con otras estructuras y medios de transporte locales. Por último, se destacan algunos de los puertos de cruceros más relevantes en España.

3.1 Definición y organización de las infraestructuras

Un puerto se puede definir como una instalación ubicada en la costa de cualquier vía navegable, diseñada para facilitar el atraque, carga, y descarga de embarcaciones, así como protegerla de mareas y viento. En el caso de los puertos de cruceros, estos deben brindar servicios y facilidades logísticas para los pasajeros, actuando como un punto clave en la red de transporte marítimo. Para poder hacer un óptimo análisis de la organización de un puerto, es necesario destacar la diferencia entre los dos siguientes conceptos:

Puerto base: es aquel que sirve como punto de origen o destino final para los itinerarios de cruceros. “Ser puerto base conlleva beneficios mucho mayores que las escalas, ya que supone el uso de otros servicios tales como otros medios de transporte, noches de pernoctación, gastos en hostelería, visitas turísticas, etc.” (Muñoz Bellido, D., 2017)

Puerto de escala: es un puerto en un destino intermedio del itinerario, donde se realiza una parada programada antes de continuar hacia el siguiente destino.

Para que un puerto sea considerado como tal, debe cumplir con una serie de servicios: (Blasco i Peris, A., 2015)

1. Estación marítima: albergan los principales servicios dentro del transporte marítimo como lo son los servicios de facturación, policía, aduanas, sanidad, sala de espera, y aquellos propios de este medio, como el de meteorología y los de auxilio en altamar.
2. Servicios de abastecimiento: son aquellos que brindan a las embarcaciones el combustible, electricidad, agua, alimentación, almacenes, silos, frigoríficos, etc.
3. Astilleros: es el servicio de construcción, mantenimiento o reparación de barcos, si bien no todos los puertos cuentan con ello.
4. Protección y atraque: aquí se engloban todos los elementos de protección a las embarcaciones en las inmediaciones del puerto, y el muelle destinado al amarre de barcos de gran cabotaje.

Además de estos servicios, hay una serie de factores para tener en cuenta a la hora de planificar el diseño y la organización de los puertos de cruceros.

En primer lugar, la capacidad que se le asigne a los muelles a la hora de diseñar el plano del puerto de cruceros requiere de una evaluación cuidadosa que se basa tanto en la proyección del crecimiento de la industria como en la demanda de los pasajeros. Se deben considerar factores como el tamaño y la capacidad de los barcos de crucero actuales, así como la posibilidad de recibir a múltiples embarcaciones simultáneamente. Estudiaremos más adelante en el capítulo el caso del diseño de algunos puertos de cruceros en España y la capacidad de sus muelles, dependiendo de si son puerto base o puertos de escala.

En segundo lugar, es necesario tener en cuenta que los puertos sirven como nexo entre los cruceros y las actividades del itinerario en tierra. Por este motivo, es necesario que dentro de la organización de los puertos se tengan en consideración los espacios para servicios al pasajero, así como los servicios que forman también las actividades turísticas en tierra tales como las áreas de estacionamiento para vehículos (buses, taxis, etc.).

En cuanto a los espacios destinados a servicios al pasajero, estos dependen de si el puerto actúa como puerto base o puerto de escala. “En los puertos de escala basta con disponer de una terminal con los servicios mínimos de estacionamientos, oficina de información, aseos, cafetería, tiendas, policía, alquiler de coches, etc. En el caso de los puertos base, se requiere de más servicios específicos al embarque y desembarque del pasajero tales como una sala de facturación y control de equipajes, oficinas de las navieras que visitan el puerto, salas de espera, aduanas, bancos u oficinas de cambio, control de billetes y acceso a pasarelas de embarque.” (Puertos de Estado, s.f.)

Dicho esto, la calidad de todos estos servicios portuarios, la facilidad de acceso y la capacidad para manejar grandes flujos de pasajeros son aspectos esenciales para la buena operación de un puerto, ya sea como puerto base o de escala.

3.2 Integración con las infraestructuras de transporte locales

La compatibilidad entre los distintos medios de transporte terrestre y marítimo es fundamental para las empresas de cruceros, no solo para los pasajeros durante su estadía en los puertos de escala, sino principalmente en los puertos base. Estaciones de tren, terminales de autobuses y aeropuertos cercanos deben estar interconectados de manera eficiente, asegurando un flujo continuo de pasajeros desde y hacia el puerto.

Los puertos base, que sirven como puntos de inicio y finalización de los cruceros, presentan una oportunidad única para implementar la intermodalidad ¹ entre medios de transporte. Para que el uso de varios medios de transporte sea eficiente en un puerto base debe haber una señalización clara, áreas de espera y servicios coordinados.

¹ La intermodalidad implica la conexión fluida entre diferentes modos de transporte, permitiendo a los pasajeros cambiar de un medio a otro de manera eficiente.

Por ejemplo, debe haber una parada de taxis afuera de las terminales al servicio de los pasajeros, paradas de autobuses con conexión a los aeropuertos y al centro de la ciudad si fuera necesario, y si fuera posible, conexiones con una estación de tren.

La intermodalidad con medios de transporte terrestres en el turismo de cruceros contribuye significativamente a la comodidad del pasajero y de los trabajadores, así como a la reducción de congestiones de tráfico en áreas cercanas a los puertos. A su vez, al promover el uso del transporte público y opciones compartidas, se reducen no solo los problemas de tráfico sino las emisiones de gases contaminantes de los vehículos privados, beneficiando tanto a la comunidad local como al medio ambiente. La planificación coordinada entre las autoridades portuarias, empresas de transporte, y organismos públicos es crucial para implementar mejoras en la conectividad e intermodalidad entre los medios de transporte locales y los puertos de cruceros.

3.3 Puertos más importantes de España.

España es actualmente el segundo país que recibe mayor cantidad de turistas anuales en el mundo después de Francia, habiendo cerrado el 2023 con la llegada de más de 84 millones de turistas extranjeros, un 1% más que en 2019 en prepandemia. Después del transporte aéreo, una de las vías de llegada más frecuentadas al país es la marítima.

En este sentido, España ha cerrado el 2023 batiendo un récord histórico con la llegada de 12 millones de cruceristas por puertos españoles (Peñalver, J.L., 2024). Como podemos observar en la Figura 6 y Figura 7, los principales puertos se concentran tanto en la costa mediterránea como en las Islas Baleares e Islas Canarias.

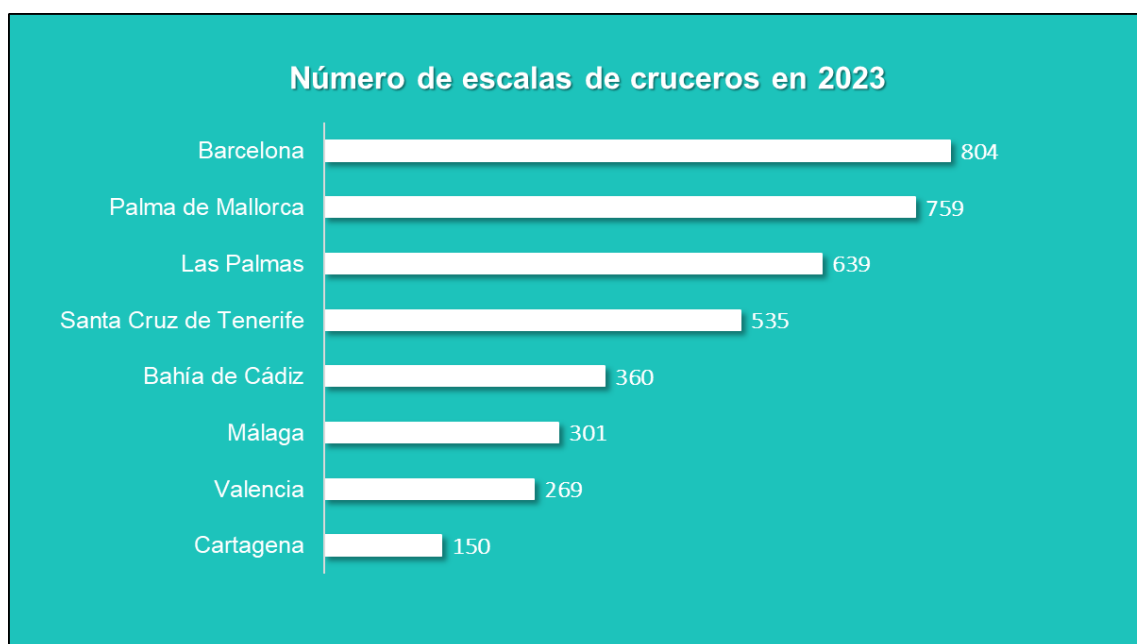
FIGURA 6: Número de pasajeros de cruceros en 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del informe "Resumen del tráfico portuario" de Puertos del Estado.

A partir de las gráficas observadas en la Figura 6 y Figura 7, podemos concluir que Barcelona destaca como el puerto principal tanto en escalas de buques como en llegada de cruceristas, representando casi el 30% del total español. La posición predominante de Barcelona puede ser causa tanto de su ubicación estratégica en el Mar Mediterráneo, como por sus atractivos turísticos conocidos a nivel mundial, y sus servicios portuarios que hacen que Barcelona se posicione como el puerto base más importante de España.

FIGURA 7: Número de escalas de cruceros en 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del informe "Resumen del tráfico portuario" de Puertos del Estado.

Seguido en las gráficas se ve la presencia de los dos archipiélagos, las Islas Baleares y las Islas Canarias. Estos destinos turísticos son una atracción constante para el turismo de cruceros gracias a su localización geográfica. Palma de Mallorca, con su ubicación próxima a la península ibérica, la transforma en una escala estratégica entre España, Francia e Italia en itinerarios de cruceros que cubren esta zona del Mar Mediterráneo entre los meses de abril a octubre.

Por otro lado, las Islas Canarias, ubicadas en el Océano Atlántico cerca de la costa occidental africana, son uno de los destinos de turismo de cruceros más populares para los europeos del norte que buscan climas cálidos en invierno entre los meses de octubre y abril, marcando la temporada alta.

La presencia de Valencia, Cádiz, Málaga y Cartagena en ambas gráficas indica la creciente popularidad de destinos con una rica historia y patrimonio cultural. Estos puertos ofrecen a los cruceristas sitios históricos, arquitectura, gastronomía, arte y cultura. La diversificación de la oferta turística y la calidad de los servicios portuarios son factores fundamentales para el éxito de estos destinos en el mercado actual de cruceros.

3.3.1 Puerto de Barcelona:

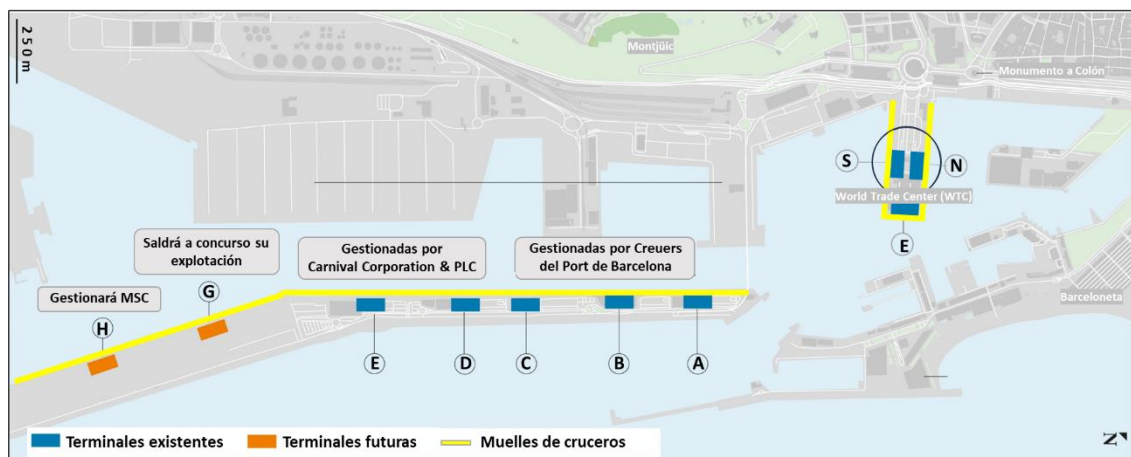
El puerto de Barcelona destaca por ser el puerto más importante y principal base del turismo de cruceros de toda Europa, ocupando a su vez el 4to lugar en el ranking mundial, solo detrás de los tres grandes puertos del Estado de Florida en Estados Unidos: Port Canaveral, Miami, y Port Everglades. La entrada al puerto se encuentra a escasos metros del Monumento a Colón, que demarca la entrada a la ciudad por Las Ramblas, el bulevar más importante de Barcelona que cruza el centro de la ciudad hasta la costa.

Como se puede observar en la Figura 8, en el puerto de Barcelona hay 9 terminales en total, de las cuales 7 son terminales de cruceros. Estas están ubicadas en los siguientes muelles:

Muelle de Adossat (véase Figura 9): Aquí se encuentran alineadas las terminales A, B, C, D, y E (véase Figura 8), siendo estas las más distantes respecto a la entrada urbana a la ciudad. La trascendencia del Puerto de Barcelona para las compañías navieras que operan rutas en el Mar Mediterráneo ha alcanzado un nivel tal que dichas empresas han realizado inversiones significativas en estas terminales. Carnival Corporation, el grupo de navieras más grande del mundo, ha invertido recursos para edificar y gestionar las terminales D y E, mientras que se espera que en un futuro cercano, en 2025, MSC también efectúe inversiones similares para llevar la gestión de la terminal H.

Muelle del World Trade Center (WTC): En este muelle se encuentran las terminales Norte y Sur, y otro muelle de atraque Este. Ambas representan las opciones más convenientes para los cruceristas, dada su proximidad a la entrada al centro de la ciudad. Asimismo, a escasos metros del WTC se ubica una parada del autobús turístico Hop on-Hop off, facilitando de manera considerable y eficiente el acceso a las terminales y por ende, reduciendo el tiempo de desplazamiento hacia y desde el centro urbano para visitar los puntos de interés de la ciudad.

FIGURA 8: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Barcelona



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Port de Barcelona / Ajuntament de Barcelona.

FIGURA 9: Muelle Adossat. Terminales A-D. Puerto de Barcelona



Fuente: Fotografía de Ramón Vilalta, Extraído de “Salir por Barcelona”.

El sector de los cruceros en Barcelona genera anualmente un flujo económico de 1.083 millones de euros, lo que equivale aproximadamente a 3 millones de euros por día. Además, esta industria crea alrededor de 9.000 puestos de trabajo en Barcelona y sus alrededores, de los cuales solo el 60% están relacionados con el turismo. (Port de Barcelona, 2024)

Por lo tanto, la contribución del turismo de cruceros tanto a Barcelona como a toda Cataluña se dispersa en diversos ámbitos además del turístico, ayudando a aportar una estabilidad económica en toda la comunidad y contribuyendo a que Barcelona siga siendo el puerto de cruceros más importante del Mediterráneo.

No obstante, la industria de cruceros en Barcelona también conlleva grandes críticas. Una de las principales críticas es hacia la afluencia masiva de turistas “low cost”, quienes se concentran en los meses de temporada alta, representando aproximadamente un 80% de los pasajeros anuales. Según el informe sobre el tráfico de buques en el puerto realizado por el Ayuntamiento de Barcelona, durante los períodos de temporada alta se puede registrar una llegada de 400.000 personas al mes, de las cuales un 60% solo permanecen en la ciudad durante pocas horas, teniendo gastos mucho más reducidos que otra tipología de turistas que visita la ciudad. (Carnicé, A., 2023)

3.3.2 Puerto de Palma de Mallorca:

El puerto de cruceros de Palma de Mallorca es el más extenso de los cinco administrados por la Autoridad Portuaria de Baleares y está ubicado a pocos km al suroeste del centro de la ciudad, a aproximadamente 45 minutos a pie. Está conectado con el casco antiguo a través de un paseo marítimo que fue construido sobre el mar en los años '60. La principal actividad del puerto de Palma es conectar Mallorca con la península ibérica y las demás Islas Baleares, teniendo diariamente salidas de barcos hacia Barcelona, Valencia, Mahón e Ibiza, además de los cruceros que llegan como escala.

Está estructurado en cuatro áreas claramente definidas (véase Figura 10): muelles comerciales, muelles de Poniente norte y sur, dársenas deportivas y el dique del Oeste. A pesar de las limitaciones de espacio, ofrece una gama completa de servicios que han contribuido a que se transforme en uno de los puertos más relevantes del Mediterráneo en términos de tráfico de cruceros. (Autoritat Portuària de Balears, s.f.)

FIGURA 10: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Palma de Mallorca



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Ports de Balears / Autoritat Portuària de Balears.

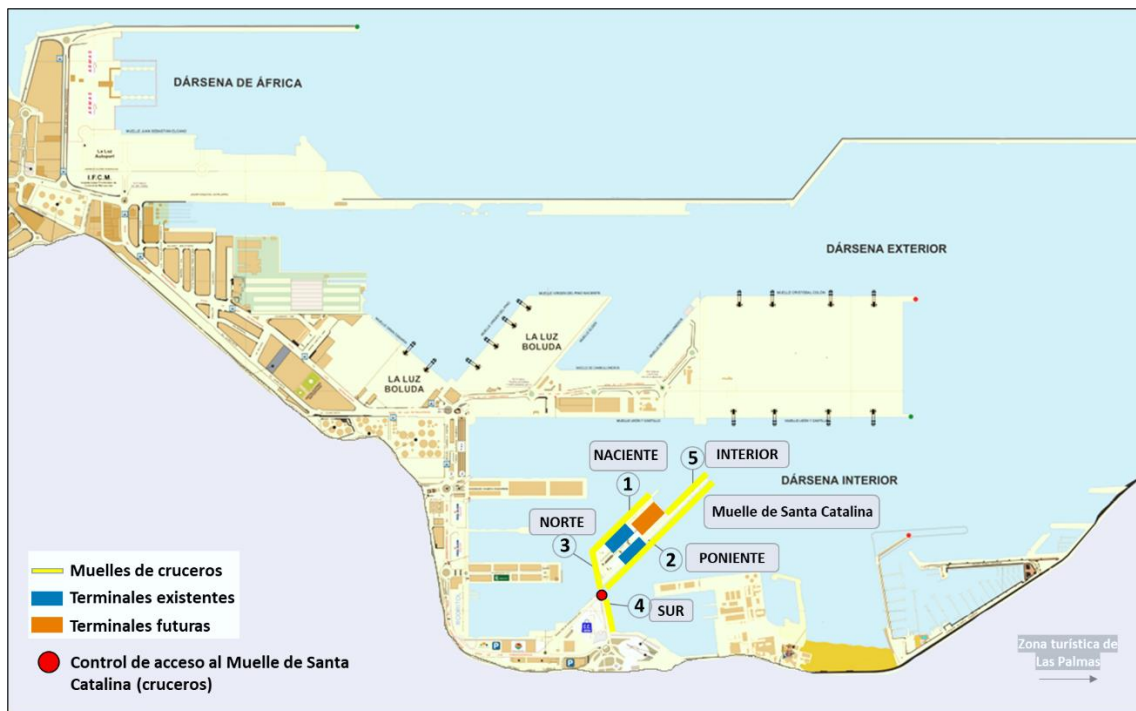
3.3.3 Puerto de Las Palmas de Gran Canaria:

El puerto de Las Palmas es actualmente uno de los puertos de cruceros más importantes de España, no solo por su ubicación geográfica estratégica entre continentes, sino por las conexiones aéreas-marítimas y la existencia de infraestructuras modernas y avanzadas que se adaptan a la demanda de hoy. En la Figura 11 se observa cómo las terminales de pasajeros se encuentran próximas a la entrada de la ciudad, mientras que las otras zonas del puerto son destinadas a actividades de pesca, terminales de contenedores, etc.

La relevancia del turismo de cruceros en Gran Canaria ha ido adquiriendo más importancia con el tiempo, y es por ello que se ha habilitado el Muelle Santa Catalina para uso exclusivo del tráfico de pasajeros. Además, se ha construido en 2003 un centro comercial “El Muelle” a escasos metros de la terminal de cruceros, donde se encuentra una amplia variedad de tiendas de moda, restauración y ocio, que recibe a millones de cruceristas al año como alternativa de actividad a la zona cultural del casco antiguo.

Como se observa en la Figura 11, hay actualmente un proyecto en construcción de una nueva terminal pública de pasajeros de cruceros en el Puerto de Las Palmas que se estima triplicará la extensión de la terminal actual. Según los proyectos del Gobierno de Canarias y la Autoridad Portuaria de Las Palmas, la nueva terminal quedará operativa para la temporada del 2025/2026.

FIGURA 11: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Las Palmas de Gran Canaria



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Puertos de Las Palmas/Autoridad Portuaria de Las Palmas

3.3.4 Puerto de Santa Cruz de Tenerife:

El puerto de cruceros de Tenerife presenta una gran ventaja que es su cercanía al centro de la ciudad de Santa Cruz y sus atracciones turísticas. Además, la infraestructura moderna y eficiente de la Terminal de Cruceros actual y la que aún está en proyecto de construcción, garantizan una experiencia agradable para los pasajeros de cruceros, con servicios que van desde la recepción hasta la organización de excursiones locales.

Al servir a su vez como puerto base y punto de partida de numerosos itinerarios de cruceros, este puerto se ha convertido en los últimos años en un elemento fundamental para la promoción del turismo en las Islas Canarias. Además, su posición estratégica dentro del archipiélago lo convierte en un puerto de escala especialmente atractivo para rutas que recorren otras islas cercanas como La Palma o La Gomera.

El puerto de Santa Cruz de Tenerife se divide en cuatro dársenas, siendo la Dársena de Anaga (véase Figura 12) la que se le da el uso destinado exclusivamente al turismo de cruceros. Esta dársena cuenta con tres muelles (Sur, Norte, y de Enlace), siendo el Muelle Sur donde hacen escala la mayoría de los grandes cruceros, llegando a permitir hasta 4 cruceros a la vez. Por otro lado, el Muelle Norte también alberga un crucero en época de temporada alta, y el Muelle de Enlace es aquel que no solo une los muelles Norte y Sur a través de la terminal de pasajeros, sino que es donde comienza el trayecto del Ferry Fred Olsen hacia las otras islas del archipiélago.

En resumen, el Puerto de cruceros de Santa Cruz de Tenerife no solo es un enclave fundamental para el turismo de la isla, sino que también desempeña un papel fundamental como punto de conexión en todo el archipiélago.

FIGURA 12: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Santa Cruz de Tenerife



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Puertos de Tenerife/A.P de Santa Cruz de Tenerife.

3.3.5 Puerto de Valencia:

El puerto de Valencia tiene como principal ventaja su ubicación geográfica en el Mediterráneo en términos de accesibilidad para cruceros procedentes de diversas regiones, sin embargo, el principal desafío radica en su distancia al centro urbano. A diferencia de otros puertos que se encuentran más cerca de las zonas turísticas principales -en este caso el casco histórico o la Ciudad de las Ciencias y las Artes- el Puerto de Valencia requiere de un traslado adicional para que los pasajeros lleguen al corazón de la ciudad.

Si bien como en cualquier crucero, hay una gran variedad de oferta de actividades y excursiones para comprar a bordo y tener todo programado en la llegada a puerto, también el Port de Valencia tiene en la entrada una parada de autobuses y shuffles hacia el centro de la ciudad para facilitar la experiencia del crucerista.

Como se observa en la Figura 12, la Terminal Trasmed es la principal terminal de cruceros en la actualidad en el Puerto de Valencia, si bien hay otra que opera principalmente con ferries de Balearia, y en ocasiones con cruceros. También se puede observar cómo hay una nueva terminal de contenedores en construcción en lo que es actualmente un muelle de cruceros, lo que hará que este deje de estar operativo y pase a estar cerca de la actual zona de cruceros, con una nueva terminal de pasajeros que servirá de apoyo a la actual Terminal Trasmed. Con este nuevo proyecto se pretende no solo agrandar el puerto de contenedores de Valencia sino facilitar más comodidades a los cruceristas y centrar todo el tráfico de pasajeros en una misma zona.

FIGURA 13: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Valencia



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Port de Valencia (2024).

3.3.6 Puerto de la Bahía de Cádiz:

El puerto de Cádiz se encuentra sobre el Océano Atlántico situado en la entrada del estrecho de Gibraltar, lo que lo convierte en una escala habitual de los cruceros que hacen trayectos entre el Atlántico, el Mediterráneo, y el norte de África. La mayoría de las navieras que hacen escala en Cádiz optan por pasar la noche en el puerto, ya que no solo es un destino con una excelente ubicación geográfica, sino que junto con otros destinos de Andalucía, goza de una variedad de atractivos turísticos culturales, gastronómicos e históricos que lo sitúan como una escala obligatoria.

En la Figura 14 se observa cómo los dos principales muelles de atraque de cruceros se encuentran a apenas minutos andando del casco histórico de la ciudad. Estos son el Muelle de Alfonso XIII, y el Muelle de la Ciudad.

La terminal del Muelle Alfonso XIII es la principal terminal de cruceros de la ciudad, habiendo sido reformada recientemente para albergar a más de 600.000 cruceristas anuales. Siendo Cádiz un puerto de embarque y desembarque de pasajeros, la terminal nueva cuenta con un gran vestíbulo de bienvenida con mostradores de facturación, zona de desembarque, zona de recogida y entrega de equipajes, mostrador de información turística, wi-fi, tiendas de souvenirs, entre otros.

La terminal del Muelle de la Ciudad es la segunda terminal de cruceros de la ciudad, que, si bien cuenta con una superficie tres veces menor que la principal, está dotada de todos los servicios necesarios para los buques de cruceros que atracan en este muelle, y de una conexión directa al centro de la ciudad a través del Paseo de Canalejas. (Autoridad Portuaria de la Bahía de Cádiz, s.f.)

FIGURA 14: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de la Bahía de Cádiz



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del Puerto de la Bahía de Cádiz/A.P de la Bahía de Cádiz.

3.3.7 Puerto de Málaga:

El puerto de Málaga es un componente integral de la ciudad gracias a su estratégica ubicación a escasos metros del centro histórico, que además su arquitectura y diseño ha transformado en un puerto de enclave turístico. La modernidad del paseo marítimo junto con las terminales de pasajeros y la infraestructura sofisticada hace que la experiencia de los cruceristas sea inigualable, no solo por la conveniencia de poder explorar la ciudad fácilmente a pie, sino por el ambiente creado por la arquitectura del puerto mismo.

Cabe destacar que su posición frente al centro urbano no es la única ventaja de este puerto, sino su ubicación próxima al Estrecho de Gibraltar, que hace que sea una escala casi obligatoria para los cruceros transatlánticos con rutas por el Mar Mediterráneo.

En el muelle de cruceros de la dársena de Guadiaro (véase Figura 15) hay una terminal de pasajeros en un edificio integrado en el Palmeral de las Sorpresas, un paseo marítimo de uso ciudadano que es hoy en día un ícono del turismo en la ciudad de Málaga. Esta terminal está a 200m de la entrada a la ciudad por la Calle Larios, lo que lo hace el muelle más conveniente para los cruceristas que llegan de escala a la ciudad.

Por otro lado, se encuentra el muelle de cruceros principal y de mayor extensión en la dársena exterior, que dispone de cuatro alineaciones de atraque claramente diferenciadas y con un alto nivel de instalaciones y prestaciones de servicios, como la terminal de pasajeros que cuenta con servicios de embarque y desembarque, facturación, gestión de equipajes, entre otros. (Autoridad Portuaria de Málaga, 2024)

FIGURA 15: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Málaga



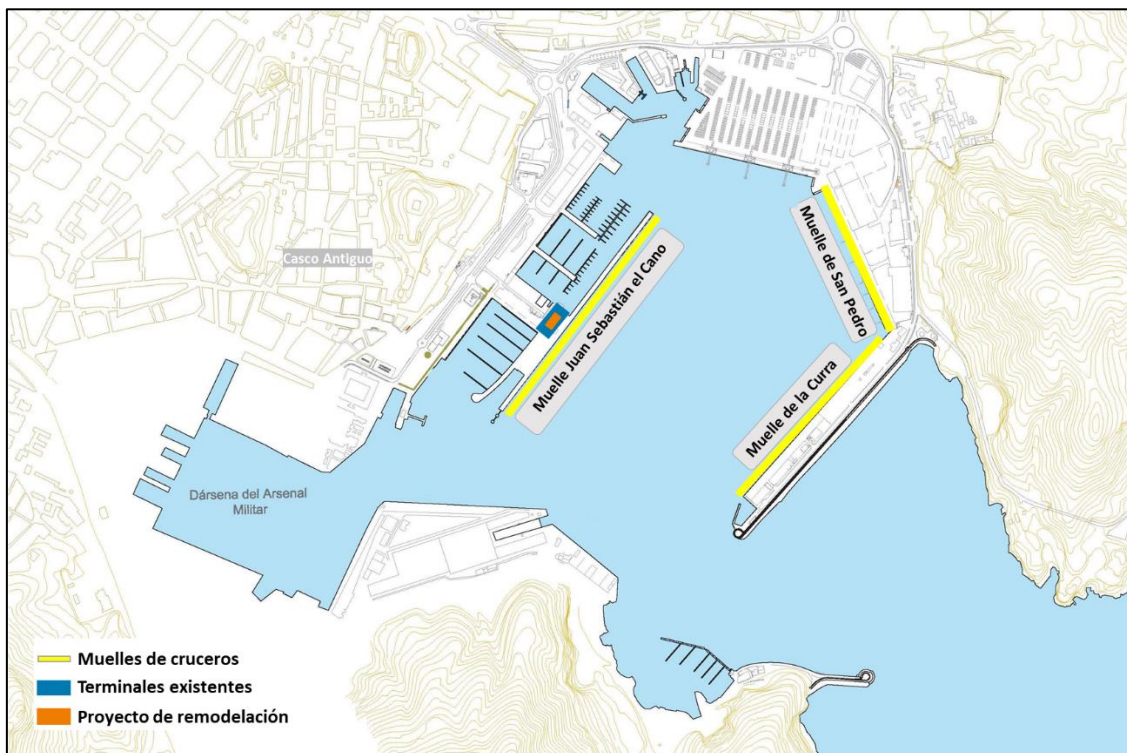
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del Puerto de Málaga/Autoridad Portuaria de Málaga.

3.3.8 Puerto de Cartagena:

El puerto de Cartagena ha pasado a ser un enclave estratégico en el Mediterráneo, destacando por su condición de puerto natural y su cercanía al casco antiguo de la ciudad. Rodeado de colinas, este puerto se distingue por su resguardo frente a los vientos y mareas, proporcionando un entorno seguro y protegido para la actividad portuaria.

Con tres muelles designados para cruceros (véase Figura 16), el Muelle de Juan Sebastián Elcano se destaca como el principal, situado justo delante del muelle deportivo y el Club de Regatas, con una capacidad para albergar hasta dos grandes buques simultáneamente. Los restantes muelles de San Pedro y de La Curra entran en funcionamiento durante los días de temporada alta -marzo a junio, septiembre a noviembre-, cuando la ciudad recibe hasta un máximo de cinco cruceros. Durante los días de llegada de cruceros, se implementa una logística eficiente de despacho de autobuses desde la terminal Juan Sebastián Elcano hacia diversos puntos de la región, incluyendo la capital.

FIGURA 16: Distribución del Puerto de Cartagena



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de la Autoridad Portuaria de Cartagena.

En el muelle principal se encuentra la terminal de cruceros de la ciudad (véase Figura 16), que, aunque más modesta en comparación con otros destinos, cumple un papel fundamental como puerta de entrada a la ciudad. Si bien actualmente carece de las amplias comodidades y servicios presentes en otras terminales de destinos con características similares, está siendo objeto de transformación para finales del 2024.

Durante la celebración del pasado FITUR en enero 2024, la Autoridad Portuaria de Cartagena presentó un proyecto de ampliación y remodelación de la terminal. Este proyecto responde a la creciente importancia de Cartagena como destino turístico y puerto de escala. La nueva terminal no solo ofrecerá una experiencia más acogedora para los pasajeros, sino que también servirá como punto turístico de la ciudad junto con el paseo marítimo. Se planea la construcción de un moderno edificio con espacios comerciales y de servicios, donde los visitantes podrán obtener información actualizada sobre los eventos locales, actividades culturales y otras opciones de ocio. Esta renovación no solo mejorará la experiencia de los cruceristas, sino que también reflejará el compromiso de Cartagena con el turismo sostenible y de calidad.

FIGURA 17: Puerto de Cartagena.



Fuente: Fotografía extraída de una noticia de "Diario del Puerto" (2023).

Actualmente el paseo marítimo de Cartagena se presenta como un lugar de interés turístico, no solo por sus vistas al mar y colinas que rodean el puerto natural, sino también por sus numerosos espacios de restauración y ocio. En estos últimos años el paseo marítimo ha pasado por varias obras de remodelación y ampliación, dejando un frente marítimo como una entrada a la ciudad inolvidable, con oferta de restauración de calidad, espacios abiertos con plantaciones verdes, zonas de paseo con bancos, calles peatonales para llegar a la calle principal, y varios sitios de interés cultural de Puerto de Culturas.

En conclusión, el puerto de Cartagena demuestra un compromiso continuo con la mejora de la experiencia de los cruceristas y el impulso del turismo en la región. A través de la inversión en infraestructuras y servicios portuarios, la ciudad se va posicionando como un destino turístico de renombre en el Mediterráneo.

CAPITULO IV: Sostenibilidad en la industria de cruceros

Según la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), el desarrollo sostenible se puede definir como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.” Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha establecido los en su Agenda 2030 los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, en los cuales la industria del turismo de cruceros puede contribuir a influir y desarrollar iniciativas que estén alineadas con dichos objetivos.

4.1 La contribución de los cruceros a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Según la Comisión Europea (s.f.) “El desarrollo sostenible es un principio fundamental del Tratado de la Unión Europea y un objetivo prioritario de las políticas interior y exterior de la UE. En consecuencia, redundaría en interés de la UE asumir el liderazgo en la aplicación de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas la cual incluye los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).”

En el contexto actual de creciente conciencia sobre la sostenibilidad, la industria de cruceros miembros de CLIA (Cruise Lines International Association) -los cuales representan el 70% de los cruceros del mundo-, ha demostrado un compromiso significativo con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), reconociendo el impacto y alcance global que tiene la industria pudiendo contribuir en cumplir los siguientes 11 objetivos: (CLIA, 2023)



ODS 3. Salud y bienestar: La industria de cruceros promueve la salud y el bienestar no solo de los pasajeros sino de la tripulación, mediante la implementación de medidas de seguridad sanitarias, programas de bienestar, opciones de alimentación saludable y actividades físicas.



ODS 5. Igualdad de género: Fomentar la igualdad de género mediante políticas de contratación inclusivas, programas de capacitación y desarrollo profesional para mujeres, así como la creación de un entorno laboral seguro y libre de discriminación. Asimismo, CLIA afirma que el 94% de las mujeres marinos en todo el mundo trabajan en esta industria.



ODS 6. Agua limpia y saneamiento: La mayor parte de los cruceros cuentan con sistemas avanzados de tratamiento de aguas residuales, aprovechando a su vez con la recuperación y reutilización del agua para fines no potables, como el desagüe de inodoros, lavandería y lavado de la cubierta abierta.



ODS 7. Energía asequible y no contaminante: Actualmente se está invirtiendo en desarrollar tecnologías de energía limpia, como el uso de energía solar y eólica, así como la transición hacia combustibles más limpios como el gas natural licuado (GNL) para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y promover la energía sostenible a bordo.



ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico: Promover condiciones laborales justas y seguras para la tripulación, ofrecer oportunidades de empleo y desarrollo profesional, así como contribuir al crecimiento económico de las comunidades locales mediante el turismo sostenible y la inversión en infraestructuras portuarias.



ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura: Optimizar el transporte terrestre con origen y destino en puertos, posibilitando y promoviendo el empleo del ferrocarril como alternativa más eficiente al transporte por carretera. (Puertos del Estado, s.f.)



ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles: Colaborar con las autoridades locales y las comunidades portuarias para minimizar el impacto ambiental y socioeconómico de las operaciones de cruceros, así como participar en proyectos de desarrollo comunitario y conservación del patrimonio cultural.



ODS 12. Producción y consumo responsable: Implementar prácticas de gestión de residuos sólidos a bordo, promover el reciclaje y la reducción de plásticos de un solo uso, así como fomentar la compra responsable de productos y servicios sostenibles.



ODS 13. Acción por el clima: Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero mediante la adopción de tecnologías más limpias y eficientes, la mejora de la eficiencia energética y la compensación de carbono, además de promover políticas climáticas más exigentes en todo el mundo.



ODS 14. Vida submarina: Implementar medidas de protección del medio marino, como la reducción de vertidos de aguas grises y negras, la prevención de la contaminación por plásticos y la participación en programas de conservación marina.



ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres: Contribuir a la conservación de los ecosistemas costeros y terrestres a través de las prácticas de turismo sostenible, la restauración de hábitats naturales y la sensibilización sobre la importancia de la biodiversidad y la conservación del medio ambiente.

4.2 Iniciativas de sostenibilidad económica

Sostenibilidad económica: se refiere a la capacidad de una economía para mantenerse estable a largo plazo, asegurando el equilibrio entre la generación de riquezas, la eficiencia en el uso de los recursos y la equidad en la distribución de los beneficios. Dentro del turismo de cruceros también se pueden llevar a cabo iniciativas que maximicen los beneficios económicos, pero sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

1. Optimización de rutas: Los cruceros pueden implementar estrategias de optimización de rutas para reducir el consumo de combustible y minimizar los costes operativos, al tiempo que se maximiza la eficiencia de los viajes.
2. Turismo de bajo impacto: Desarrollar itinerarios y destinos de cruceros que minimicen el impacto ambiental en los destinos ya saturados y aceleren la economía para las comunidades locales. Esto puede incluir la promoción de destinos menos turísticos, pero igualmente atractivos, lo que reduce la congestión en destinos saturados y distribuye los beneficios económicos de manera más equitativa.

Un ejemplo es un itinerario de la compañía de cruceros Viking Ocean Cruises, que ofrece itinerarios con paradas en lugares menos conocidos como Bergen (Noruega), Tórshavn (Islas Faroe), o Seydisfjörður (Islandia). Estos sitios ofrecen una increíble naturaleza y una arquitectura y cultura impresionante, pero a menudo son pasadas por alto en comparación con otros destinos más populares en Europa. (Viking Ocean Cruises, 2024)

3. Uso de tecnologías digitales y de automatización: La digitalización y la automatización de procesos a bordo de los cruceros pueden mejorar la eficiencia operativa y reducir los costos laborales. Esto incluye el uso de sistemas de gestión de buques, sensores inteligentes, y análisis de datos con inteligencia artificial y robótica para optimizar las operaciones y minimizar tiempos.

MSC Cruceros ha implementado en 2021 un innovador sistema de administración de recursos a bordo creado por Otalio GmbH, que está diseñado para establecer una conexión fluida entre sus operaciones en tierra y la totalidad de su flota, con el objetivo de optimizar la eficiencia interna, ofrecer servicios personalizados a los pasajeros y digitalizar la información para la tripulación y así minimizar tiempos y costes. (MSC Cruceros, 2021)

4. Incentivos fiscales y financieros: Implementar incentivos para las empresas de cruceros que adopten prácticas sostenibles puede acelerar iniciativas de sostenibilidad en el sector. Estos pueden incluir reducciones en impuestos o tarifas portuarias, ayudas para la construcción o modernización de nueva flota, y subsidios para aquellas navieras que implementan proyectos sostenibles.

4.3 Iniciativas de sostenibilidad social

Sostenibilidad social: Se centra en garantizar que las acciones y políticas económicas y ambientales promuevan la equidad, justicia social y el bienestar de las comunidades locales. La sostenibilidad social en el sector del turismo de cruceros es esencial para poder conseguir un equilibrio entre el crecimiento económico que genera y el desarrollo y la calidad de vida de las comunidades receptoras. Algunas iniciativas para implantar son:

1. Turismo inclusivo: Implementar medidas para garantizar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidades en todas las facetas de la experiencia del crucero, desde el diseño de las instalaciones hasta la capacitación del personal. Esto crea una inclusividad para que todas las personas puedan disfrutar de manera equitativa.

“Las compañías de cruceros más renombradas como Royal Caribbean, Costa Cruceros, MSC Cruceros o Norwegian Cruise Line están al frente en el tema PMR (personas con movilidad reducida) y enfatizan la accesibilidad a bordo de sus barcos. Por ejemplo, el Icon of the Seas de Royal Caribbean – (véase Figura 3)- ofrece cabinas especialmente diseñadas para PMR, siendo estas más espaciosas, con baños equipados con barras de apoyo, duchas al ras del suelo y otros dispositivos de seguridad. El Costa Toscana de Costa Cruceros tiene rampas de acceso, ascensores adaptados y pasillos anchos, garantizando una circulación fluida de las sillas de ruedas.” (Frédéric, 2023).

2. Oportunidad de empleo: Priorizar la contratación de mano de obra local en las operaciones de los cruceros, ofreciendo oportunidades de empleo y desarrollo profesional a los residentes. Esto fortalece a su vez la economía ya que genera empleo directo y estimula la formación y el crecimiento de talento en los destinos receptores.
3. Apoyo a productos locales: Promover el comercio local y apoyar la compra de productos locales en los destinos visitados, proporcionando una fuente de ingresos directa a los productores y fortaleciendo su economía, a su vez que brindando experiencias más auténticas y menos estandarizadas en todo el mundo.

Una buena iniciativa la ha tomado Oceania Cruises, una naviera que destaca por su dedicación a la gastronomía, ofreciendo hasta clases de cocina en su escuela “Culinary Center”, donde las complementan con visitas a mercados locales en los destinos para seleccionar los productos frescos que luego serán preparados en las clases.

4. Promoción de la cultura local: Fomentar la valoración de la cultura local entre los pasajeros, ofreciendo experiencias auténticas y respetuosas con las tradiciones y costumbres de las comunidades visitadas.
5. Preservación del patrimonio cultural: Promover el respeto y la preservación del patrimonio cultural y arqueológico en los destinos visitados, evitando la degradación de sitios históricos y culturales. Esto asegura la conservación a largo plazo del patrimonio cultural en las comunidades locales para las generaciones futuras.

4.4 Iniciativas de sostenibilidad medioambiental

Sostenibilidad medioambiental: Consiste en la preservación y protección de los recursos naturales y ecosistemas, a su vez que satisfaciendo las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias. Los cruceros representan uno de los sectores del transporte turístico que presenta mayores oportunidades para implementar iniciativas sostenibles, dada su considerable huella ambiental.

1. Conservación de la vida marina: Si bien los cruceros turísticos representan solo el 1% de los buques circulantes en el mundo, estos igualmente ejercen un impacto significativo en la vida marina, desde la generación de ruido en océanos y mares hasta la posibilidad de colisiones con especies marinas.

Algunas iniciativas incluyen la adopción de tecnologías de propulsión más silenciosas, la reducción de la velocidad en áreas sensibles y el uso de rutas alternativas para evitar zonas de alta concentración de vida marina. Además, se están promoviendo iniciativas de investigación y monitoreo para comprender mejor el impacto de los cruceros en la vida marina y desarrollar estrategias más efectivas de conservación y protección de los ecosistemas marinos.

2. Gestión de residuos a bordo: Implementar sistemas de gestión de residuos a bordo de los cruceros, que incluyan la separación, reciclaje y tratamiento adecuado de los desechos, para minimizar la contaminación marina y terrestre en los destinos.

Según CLIA (Cruise Line International Association), actualmente las navieras reciclan sus residuos un 60% más por pasajero que lo que recicla una persona promedio en tierra. En el caso de Royal Caribbean, toda su flota cuenta con incineradores para facilitar la gestión del flujo de residuos. Aquellos residuos sólidos que no pueden ser procesados a bordo o que son reasignados para otro propósito son descargados en puertos autorizados, donde se convierten en energía. En el año 2019, Royal Caribbean logró reciclar más de 20.000 toneladas de residuos. (Cruceros.es, s.f.)

3. Tratamiento de aguas residuales: Los cruceros pueden descargar aguas residuales, incluyendo aguas grises (de cocinas y lavanderías), y aguas negras (de baños y desagües), así como residuos sólidos y químicos, lo que puede contaminar el agua circundante y afectar la calidad del agua en el puerto. Una iniciativa eficaz sería instalar sistemas avanzados de tratamiento de aguas residuales a bordo de los cruceros para garantizar que las aguas grises y negras sean tratadas adecuadamente antes de su descarga, reduciendo así la contaminación del agua en el puerto.
4. Máximo aprovechamiento del agua: Aunque en la actualidad la mayoría de los cruceros no dependen del suministro de agua de los puertos locales, ya que son completamente autosuficientes en cuanto a la generación de agua, existen métodos

como la evaporación con vapor, la ósmosis inversa, o el uso del agua de condensación que hacen convertir las aguas de océanos y mares en aguas dulces y potables.

Sin embargo, el método que es cada vez más común que implementen las compañías navieras es un sistema conocido como aireación. Este sistema permite ahorrar significativas cantidades de agua mediante el uso de filtros que reducen discretamente el flujo de agua en las duchas y grifos de los baños. El uso de aire a presión, gracias al efecto de un tubo especial, permite a pasajeros y tripulación ahorrar agua durante el baño.

Estos ahorros son notables, especialmente si consideramos la cantidad de duchas que se toman diariamente tanto los trabajadores como los pasajeros en un gran crucero. Además, los inodoros funcionan con un sistema al vacío y consumen muy poca agua, así como las lavanderías industriales a bordo que están equipadas con tecnologías de última generación para maximizar el aprovechamiento del agua. (Ortega Figueiral, J., 2023)

5. Reducción de emisiones: Adoptar medidas para reducir las emisiones de gases contaminantes y gases de efecto invernadero, como la utilización de combustibles más limpios, contribuyendo a mejorar la calidad del aire y mitigar el cambio climático.

“La movilidad con gas natural licuado (GNL): El GNL es un combustible alternativo, limpio y ecológico que reduce las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) en un 90% y las de CO2 en un 40% sin producir compuestos de azufre ni partículas y sin contaminar el suelo o el agua en caso de derrame. En el caso de Barcelona, el 10% de los barcos que llegan a su puerto ya funcionan con GNL. Como estrategia para aumentar este número, actualmente el Puerto de Barcelona ofrece descuentos en tarifas portuarias a los buques ecológicos que atraquen en la ciudad.” (Port de Barcelona, 2024)

6. Uso de tecnologías energéticas eficientes: Invertir en tecnologías como sistemas híbridos o de energía solar, puede reducir los gastos de combustible y la huella de carbono, al tiempo que se promueve la innovación en el sector.

7. Tecnologías de atraque sostenible: La actividad asociada con la llegada y salida de los cruceros al puerto, incluyendo el funcionamiento de motores, el uso de equipos de manipulación de carga y las actividades de los pasajeros, puede generar niveles significativos de ruido y vibraciones que pueden perturbar a la vida marina y a las comunidades locales. Para mitigar estos impactos se pueden utilizar sistemas de atraque eléctricos o híbridos que permitan a los cruceros apagar sus motores principales mientras están atracando, reduciendo tanto las emisiones atmosféricas como el ruido en el puerto y las vibraciones marinas.

En la actualidad, el Puerto de Barcelona se encuentra inmerso en el proyecto “Nexigen”, cuyo propósito es electrificar todos los puntos de atraque de cruceros para el año 2030, con la meta adicional de convertirse en un puerto climáticamente neutro para el 2050. (Port de Barcelona, 2022)

4.5 Gestión de los destinos turísticos: el emblemático caso de Venecia

Al plantear las iniciativas de sostenibilidad se da un enfoque integral para abordar los desafíos e impactos asociados con la afluencia de cruceros. Desde la planificación del uso de los espacios hasta la gestión de la capacidad de carga, se implementan medidas destinadas a equilibrar la preservación del entorno con el crecimiento del turismo.

Otro importante factor en la gestión sostenible de un destino es saber determinar la capacidad de carga en términos de la cantidad de cruceros que puede recibir sin comprometer su sostenibilidad ambiental, social y económica. Esto implica establecer límites sobre el número de cruceros que pueden atracar simultáneamente y el número de pasajeros que pueden visitar el destino en un período determinado.

Venecia es un ejemplo emblemático de cómo la falta de una correcta gestión y planificación de la capacidad de carga puede llevar a consecuencias negativas para un destino turístico. La ciudad ha experimentado un crecimiento desmedido en la llegada de cruceros en los últimos años, lo que ha generado una serie de problemas graves. Esta sobrecarga de visitantes es una consecuencia de la afluencia masiva de cruceros que desembarcan miles de pasajeros diariamente en un área relativamente pequeña y frágil, en comparación con el tamaño de los buques que la visitan (véase Figura 18).

FIGURA 18: Crucero de MSC en Venecia, Italia (2021)



Fuente: Fotografía de Antonio Pizacreta

Este turismo masivo ha llevado a la congestión de las calles estrechas y los canales de la ciudad, la degradación de la infraestructura urbana, la pérdida de autenticidad cultural y el aumento de la presión sobre los servicios turísticos y las comodidades locales. Además, la presencia de grandes cruceros en los canales de Venecia ha planteado preocupaciones ambientales y de seguridad. Los barcos de gran tamaño generan olas que erosionan las orillas de los canales y contribuyen a la degradación de los edificios históricos y monumentos de la ciudad. También existe el riesgo de accidentes, como colisiones con otros barcos o con la infraestructura urbana.

Estos problemas han llevado a un creciente debate sobre la necesidad de implementar medidas de gestión de destinos turísticos más efectivas en Venecia, incluyendo la limitación de acceso de cruceros a ciertas áreas de la ciudad, que finalmente se ha logrado aprobar en 2021, prohibiendo el ingreso de grandes cruceros con más de 180 metros de eslora y 35 metros de altura en el casco histórico de Venecia. En cambio, se ha designado el puerto industrial de Marghera como el nuevo lugar de desembarco para los turistas a partir del 1 de agosto del 2021. (Pacho, L. 2021)

Esta medida se ha implementado en respuesta a las preocupaciones sobre la preservación de las aguas en los canales, y particularmente por estar en riesgo de ser eliminado de la lista de sitios declarados Patrimonio de la Humanidad por UNESCO, en el caso de Venecia desde 1987. Esta decisión ha marcado un paso significativo hacia la protección y preservación del patrimonio único de Venecia, al tiempo que aborda los desafíos relacionados con el turismo de cruceros en la ciudad.

El impacto medioambiental que dejan los cruceros en un lugar como Venecia se pudo notar claramente durante el período de confinamiento global por COVID-19 en 2020 gracias a la reducción drástica de la actividad humana, incluida la suspensión de los cruceros y demás barcos de la ciudad. Estos cambios se vieron principalmente en la disminución de la contaminación y la sedimentación de los canales, con efectos positivos como las aguas más claras y transparentes, regreso de la vida marina con una mayor presencia de peces, cisnes y hasta delfines, y una importante reducción de la contaminación en las aguas sin los motores y desechos habituales de las embarcaciones. Sin embargo, estos cambios fueron solo temporales ya que, a medida que las restricciones se fueron levantando y la actividad turística regresó a niveles más normales, algunos de los efectos positivos se fueron revirtiendo.

En definitiva, la gestión sostenible y la regulación adecuada son fundamentales para mantener en buen estado los canales y ecosistemas acuáticos de Venecia y otros lugares que puedan tener características similares, por este motivo es necesario implementar políticas que aborden los desafíos específicos de cada destino, promoviendo prácticas de turismo responsable y respetuoso con el medio ambiente,

CAPITULO V: Perspectivas futuras y tendencias

La industria de los cruceros hoy en día está constantemente en búsqueda de nuevas experiencias que se ajusten a la evolución tecnológica que le está dando forma al futuro del sector. Tras haber hecho un estudio de las innovaciones en sostenibilidad, que sin dudas van de la mano con las perspectivas futuras de la industria, en este capítulo se abordan específicamente tres áreas clave: la transformación tecnológica y digital, la modernización en el diseño y funcionamiento de los buques, y la diversificación de destinos.

5.1. La era de la transformación digital

Las innovaciones tecnológicas en el turismo de cruceros representan un cambio constante y significativo en la industria, afectando tanto a los procesos operativos internos como a la experiencia de los pasajeros.

En este contexto, la personalización se ha convertido en un aspecto central, con sistemas inteligentes que recopilan y analizan datos sobre las preferencias individuales de los pasajeros. Esto permite adaptar de manera precisa cada aspecto del viaje, tanto a bordo como en tierra, a las necesidades específicas de cada pasajero. La introducción de tecnologías como inteligencia artificial (IA), o la realidad virtual (RV) y aumentada (RA) ofrecen nuevas formas de exploración y experiencias previas al viaje, desde la reserva de servicios hasta el control de funciones dentro del propio camarote durante el crucero.

Implementación de Inteligencia Artificial (IA):

1. Predicción de las condiciones: En abril de 2019 Royal Caribbean International desarrolló un sistema de IA que permite optimizar las operaciones en tiempo real de su flota de cruceros. Con este sistema alcanzaron un mayor nivel de eficiencia y seguridad navegando, ya que la IA permite predecir las condiciones de la ruta para poder gestionar eficientemente el consumo de combustible y asegurar la seguridad y comodidad de los pasajeros.
2. Reserva de cruceros: En marzo de 2023 la misma naviera ha presentado como “Royal Caribbean by MyVoiceTravel”, a una nueva aplicación diseñada para Alexa, que ofrece una opción de conexión instantánea para buscar cruceros utilizando IA y comandos de voz, que luego te envía una cotización por correo electrónico.
3. Reducir los desperdicios de alimentos: En febrero de 2024, Royal Caribbean ha comenzado a estudiar la posibilidad de utilizar IA en su nuevo buque “Icon of the Seas”, para reducir los desperdicios de alimentos y hacer una mejor gestión de residuos a bordo. La iniciativa consiste en monitorear y analizar los hábitos de consumo de alimentos en todos los restaurantes del barco, logrando optimizar la gestión del inventario de alimentos y disminuir la producción excesiva.

4. Asistente virtual: Otro sistema de IA lo ha desarrollado y lanzado en marzo de 2019 MSC Cruceros. Consiste en un asistente virtual llamado “Zoe”, quien está programada en siete idiomas y presente en todos los camarotes del buque MSC Grandiosa. Este asistente virtual responde a cualquier pregunta que se le haga sobre reservas, horarios, opciones de entretenimiento, el estado de tu factura, y demás servicios a bordo.
5. Reconocimiento facial: Algunas navieras han implementado la IA en forma de reconocimiento facial para aumentar la seguridad a bordo y agilizar el proceso de facturación. La introducción de este sistema como método de verificación en la entrada de los cruceros ha simplificado enormemente el proceso de registro para los pasajeros. Además, también aumenta la seguridad a bordo al garantizar que solo los pasajeros autorizados puedan acceder al barco.
6. Seguridad y vigilancia: La IA también la utilizan los cuatro grandes grupos de navieras (Royal Caribbean International, Carnival Corporation, Norwegian Cruise Line Holdings, MSC Cruceros) en sus sistemas de seguridad y vigilancia a bordo para identificar comportamientos anómalos y detectar posibles amenazas, lo que contribuye a garantizar la seguridad de los pasajeros y la tripulación.

Implementación de Realidad Aumentada (RA) y Realidad Virtual (RV):

1. Inmersión profunda: Estas tecnologías pueden ofrecer un nivel de inmersión que no es posible con métodos tradicionales como los folletos o fotos y videos. En lugar de depender de estos, con la RA y RV los pasajeros pueden realmente sentir que son partes del destino que están explorando. Esto puede crear una conexión más profunda y una mayor apreciación por los lugares que visitan posteriormente en el itinerario.
2. Facilidad de acceso a servicios: El grupo de Carnival Cruise Line ha integrado esta tecnología en aplicaciones móviles diseñadas para mejorar la navegación y la exploración a bordo. Al usar gafas de RA o aplicaciones inteligentes, los pasajeros pueden acceder a mapas y direcciones en tiempo real para ayudarlos. Estos sistemas pueden también proporcionar información sobre las instalaciones a bordo, las opciones de comidas y los horarios de entretenimiento.
3. Entretenimiento: Algunos buques modernos de la flota de Royal Caribbean International utilizan estos sistemas en sus áreas de entretenimiento como forma de auriculares de RV que permite a los pasajeros sumergirse en mundos virtuales y juegos.
4. Experiencias inclusivas: Además, es un paso más hacia el desarrollo del turismo inclusivo, ya que la RV y RA pueden proporcionar una experiencia mucho más inclusiva para los pasajeros con problemas de movilidad. Esto les permite explorar áreas virtualmente que de otra manera serían difíciles o imposibles de acceder en persona.

5.2. Modernización de los buques de crucero

En los últimos años, la modernización de los buques ha sido una prioridad para las compañías navieras, impulsada por la necesidad de adaptarse a las demandas cambiantes de los pasajeros, así como por el creciente enfoque en la sostenibilidad y la eficiencia en la gestión y operación del crucero. Esta modernización se ha centrado en aspectos clave como el diseño, funcionalidad, tamaño, oferta a bordo, y por supuesto, la sostenibilidad.

En términos de sostenibilidad, las navieras han estado invirtiendo en tecnologías y sistemas que reduzcan su impacto ambiental. Por ejemplo, tal y como se ha estudiado en el capítulo anterior, algunas compañías como Royal Caribbean han introducido buques ecológicos con sistemas de propulsión más eficientes, como los motores de gas natural licuado (GNL), que emiten menos contaminantes que los combustibles tradicionales.

En cuanto a la innovación en sistemas de abastecimiento de energía para hacer de los buques más sostenibles, Hurtigruten es una línea de cruceros noruega que está actualmente desarrollando el primer crucero de aventura electrificado del mundo, con cero emisiones. Este buque, llamado “Sea Zero”, se alimentará de energía solar y eólica, y estará equipado con velas retráctiles cubiertas de placas fotovoltaicas (véase Figura 19). A pesar de ser una empresa pequeña en comparación con los gigantes del sector, Hurtigruten aspira a inspirar un cambio global en el transporte marítimo. Este proyecto que está aún en fase conceptual tiene previsto iniciar sus rutas en 2030. Gracias a la eficiencia de este proyecto la compañía planea transformar toda su flota en buques de cero emisiones a partir del 2030. (Juárez, E., 2023)

FIGURA 19: Prototipo del “Sea Zero” de Hurtigruten



Fuente: Render creado por VARD Design, Hurtigruten (2023).

En cuanto al diseño, se ha observado una tendencia hacia buques más innovadores y versátiles. Por ejemplo, se están construyendo cruceros con características únicas, como áreas comunes abiertas, terrazas verdes, balcones retráctiles, y muchas más comodidades y opciones de entretenimiento para los pasajeros como es hasta un parque de diversiones flotante.

En la siguiente figura (Figura 20) se puede notar el cambio de diseño desde el primer buque de Royal Caribbean International, el “Song of Norway” que zarpó por primera vez desde Miami el 5 de octubre de 1970, hasta el icónico “Icon of the Seas”, el crucero más grande del mundo y el último inaugurado por la compañía el 27 de enero de 2024 (Figura 3), 54 años después, y el futuro crucero eléctrico de Hurtigruten (Figura 19).

FIGURA 20: “Song of Norway”, el primer crucero de Royal Caribbean International (1970)



Fuente: Fotografía de Tony Garner (1970)

En términos de funcionalidad, los buques de crucero están diseñados para maximizar la eficiencia operativa y mejorar la comodidad de los pasajeros, como hemos ya analizado a lo largo de este capítulo. En este sentido, compañías como Royal Caribbean International han implementado sistemas avanzados de navegación y gestión de sus flotas. Han desarrollado tecnologías de automatización que optimizan las operaciones de atraque, desatraque y navegación, como el sistema “Oasis OTS” en sus cruceros Oasis. Este sistema utiliza sensores y algoritmos para mejorar la precisión y eficiencia durante las maniobras de atraque y desatraque, así como para maximizar la seguridad durante la navegación.

5.3. Diversificación de destinos y experiencias

El paso del tiempo va evolucionando la industria de los cruceros no solo en el sentido estricto del crucero sino en la diversificación de los destinos que visita y las experiencias que enriquecen cada vez más el viaje de los pasajeros. En la actualidad, se está experimentando un cambio hacia lugares más remotos y menos transitados en respuesta a la saturación de las grandes ciudades y puertos tradicionales. Esta tendencia se observa no solo a nivel global, sino principalmente en la región del Mediterráneo, donde la búsqueda de destinos y de nuevas experiencias se ha vuelto indispensable.

Entre los destinos emergentes del Mediterráneo se encuentran aquellos menos acudidos pero que frecuentan los cruceros -generalmente más pequeños- que quieren diversificar su oferta, como por ejemplo:

1. Windstar Cruises: Es conocida por ofrecer cruceros en yates y veleros de lujo que pueden acceder a puertos más pequeños y remotos en todo el mundo.
2. Ponant: Esta línea de cruceros francesa se especializa en expediciones de lujo a destinos polares, islas remotas y puertos menos frecuentados.
3. Azamara: Se enfoca en ofrecer experiencias más auténticas y enriquecedoras, con actividades culturales inmersivas.
4. Seabourn: Se especializa en los cruceros de ultra lujo en destinos populares, pero con un énfasis en la calidad de la experiencia en cada puerto.

Estas líneas de cruceros, entre otras, suelen frecuentar puertos más pequeños y menos conocidos, como pueden ser en la costa española Tarragona, Alicante, Cartagena, o Almería. El enfoque de todas estas compañías se centra en la diversificación de experiencias, incluyendo actividades y excursiones únicas, como puede ser el desarrollo de cruceros temáticos que ofrezcan experiencias especializadas en áreas como la gastronomía, el vino, la historia o la arqueología.

Por ejemplo, la naviera Azamara ofrece cruceros gastronómicos en el Mediterráneo, donde los pasajeros pueden participar en degustaciones de vino, clases de cocina con chefs locales y visitas a mercados tradicionales. Asimismo, se ofrecen excursiones que permiten a los pasajeros explorar la cultura, naturaleza e historia de las regiones de una manera mucho más auténtica. De esta forma, en lugar de visitar las grandes ciudades turísticas como Barcelona o Roma, se organizan excursiones a pueblos pesqueros pintorescos, viñedos familiares o sitios arqueológicos menos conocidos.

En definitiva, la diversificación de destinos puede tener un impacto positivo no solo en la experiencia de los pasajeros sino la economía de los puertos más pequeños. La llegada de cruceros a estos puertos menos conocidos no solo estimula el turismo local, sino que genera más oportunidades de empleo y mejora de la infraestructura, lo que indudablemente contribuye al desarrollo económico y crecimiento de la comunidad.

CAPITULO VI: Caso práctico: Análisis de un crucero por la Costa Ibérica

Tras completar el estudio sobre el turismo de cruceros y sus diferentes aspectos, surge la necesidad de comprender en profundidad el funcionamiento de esta industria a través de un caso práctico. En este análisis, detallaré mi experiencia laboral en un crucero pequeño a lo largo de la Costa Ibérica, operado por una empresa de viajes de aventura.

Por razones de confidencialidad, en este trabajo se omitirán los nombres específicos de la empresa y la embarcación involucradas en el caso práctico. Sin embargo, se proporcionarán detalles suficientes para comprender el contexto y las operaciones del crucero analizado.

6.1. Descripción general del crucero

Esta ruta por la costa ibérica tiene una duración de 14 días, con 10 noches a bordo iniciando en Barcelona y finalizando en Portimão, con los últimos 3 días del itinerario dedicados a excursiones en tierra, finalizando en Lisboa (véase Figura 21).

FIGURA 21: Itinerario de crucero por la Costa Ibérica

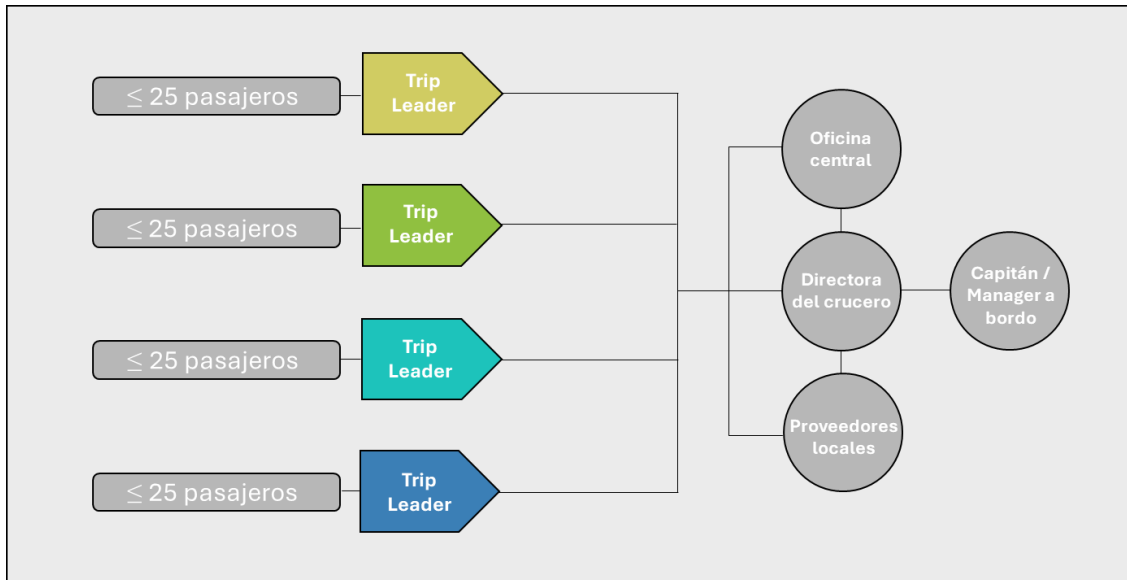


Fuente: Elaboración propia.

El crucero se caracteriza por sus reducidas dimensiones, acogiendo un máximo de 100 pasajeros y 70 miembros de la tripulación, lo que lo clasifica como un crucero de lujo con una atención altamente personalizada. Acorde a sus características, la empresa opera con un público de EE. UU. y mayor de 65 años, cuyo perfil se alinea con las experiencias ofrecidas en este itinerario y quienes por ello se mantienen fieles a la empresa.

Los pasajeros son divididos en cuatro grupos de colores distintos previo al viaje, cada uno asignado a un Trip Leader -cuyo rol se desarrollará más adelante en este capítulo-, asegurando así una atención personalizada y exclusiva durante todo el viaje. Estos grupos son para brindar una mejor experiencia durante el programa en cada puerto, ya que dentro del barco las actividades son para todos los pasajeros en conjunto.

FIGURA 22: Comunicación interna entre roles



Fuente: Elaboración propia.

El crucero cuenta a su vez con una directora del crucero que actúa como intermediaria entre los Trip Leaders y la alta dirección del barco (véase Figura 22). Diariamente se llevan a cabo reuniones entre los Trip Leaders y la directora del crucero para planificar el itinerario del día siguiente, coordinar la logística, y gestionar proveedores y guías locales, garantizando así una experiencia fluida y bien coordinada para los pasajeros. Todas las actividades llevadas a cabo a bordo son anunciadas por altoparlante por la directora del crucero.

Todos los días se realizan presentaciones del puerto de escala (port talks) por los Trip Leaders en el Lounge principal, en las cuales se comienza haciendo un cierre del día para recapitular las actividades en ese puerto, antes de dar una introducción al puerto siguiente y dar a conocer los horarios y actividades del próximo día.

Este tipo de crucero, al ser categorizado como crucero de lujo, se caracteriza por tener una oferta gastronómica a bordo que alcanza niveles de excelencia, con desayunos buffet completos, las comidas organizadas en restaurantes locales para que los pasajeros degusten la gastronomía regional, y cenas elaboradas a la carta por un chef de alta cocina. Dentro del restaurante, hay dos camareros al servicio de cada mesa de 8 comensales, lo que garantiza una atención lo más individual posible y en la que la tripulación llama a los pasajeros por sus nombres.



Barcelona, España

6.2. Escalas del itinerario

Las fotografías de esta sección son todas capturas propias.

DÍA 1: Embarque en Barcelona

Llegada a Barcelona y proceso de embarque: El itinerario comienza en la ciudad de Barcelona, donde los pasajeros arriban al Aeropuerto El Prat y son luego trasladados al Puerto de Barcelona para llevar a cabo el proceso de embarque.

Briefing de seguridad y simulacro: En la primera tarde a bordo, el jefe de seguridad a bordo, junto con el manager de cabina, realizan un briefing detallado, proporcionando explicaciones relevantes sobre el funcionamiento del barco. Posteriormente, se lleva a cabo un simulacro de seguridad obligatorio para todos los pasajeros a bordo, conforme a las regulaciones legales, preparándolos para cualquier eventualidad en alta mar.

Recepción de cocktail y cena de bienvenida: Finalmente, los pasajeros disfrutaron de una recepción de cocktail y una cena de bienvenida en compañía del Capitán, como parte de las actividades de integración y bienvenida a bordo del crucero.

DÍA 2: Barcelona

Bienvenida a bordo: El segundo día por la mañana, se llama a los pasajeros por grupos a diferentes áreas designadas del barco. Allí, el Trip Leader da un briefing de bienvenida de 15 minutos, explicando el itinerario planificado, aspectos importantes a tener en cuenta y haciendo una presentación individual de cada pasajero al grupo.

City tour: Concluido el briefing, comienzan el día dedicado a explorar la ciudad de Barcelona con un guía local. El recorrido comienza desde el puerto de Barcelona, partiendo en autobús y visitando lugares icónicos como la Sagrada Familia, La Pedrera y el Hospital de San Pau. Durante la visita, se aprovechan las oportunidades para interactuar con la cultura local.

Se pueden agregar experiencias como la observación de manifestaciones, jornadas de celebración o simplemente personas cantando o bailando en las calles. El Trip Leader aprovecha cada situación para que los viajeros se sumerjan en la cultura lo más posible.

Degustación local: Como parte de la experiencia auténtica, el Trip Leader adquiere chocolate con churros en la calle para el grupo, compartiendo un poco de su historia y la actual costumbre de esta tradición española. Una vez finalizada la visita guiada, el grupo se dirige a un restaurante local para probar platos típicos de la región, como el pan con tomate y la crema catalana.

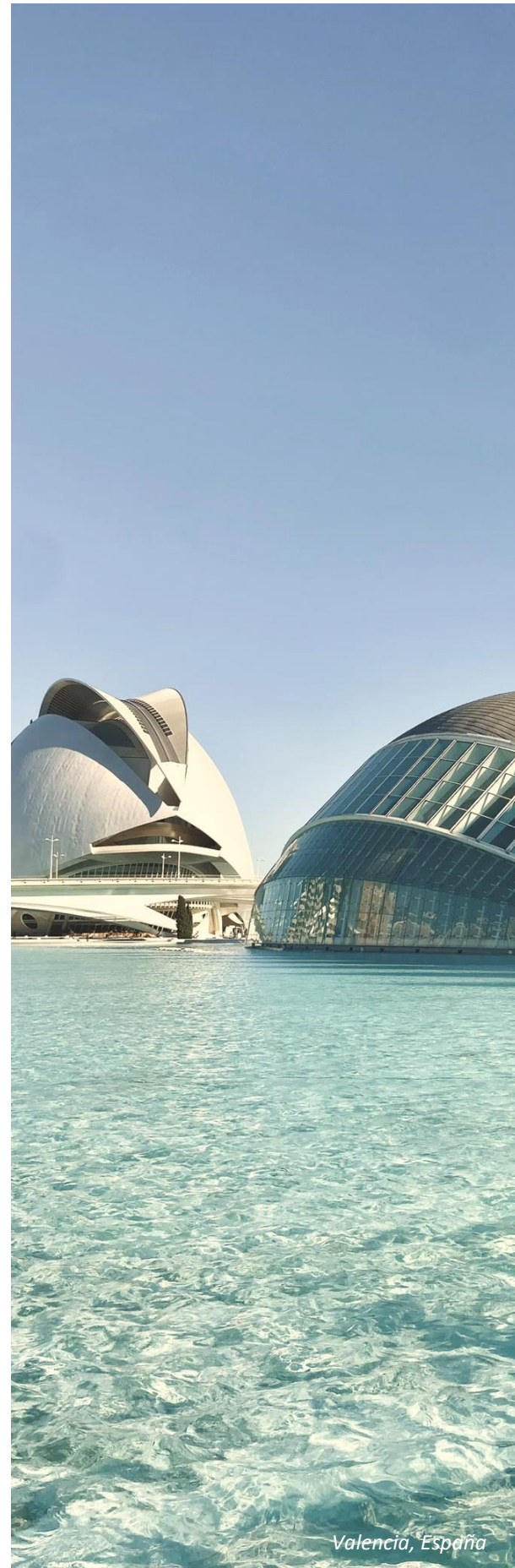
DÍA 3: Valencia

City tour: En Valencia salen en autobús desde el puerto con los guías locales, mientras les hacen una introducción de la Comunidad Valenciana de camino a la ciudad. Durante el tour, los pasajeros hacen paradas en la Ciudad de las Artes y las Ciencias, seguida de un recorrido a pie por el casco histórico de la ciudad. Durante este recorrido, visitan la Catedral de Valencia, la Lonja y el famoso Mercado de Valencia.

Degustación local: Mientras exploran las calles del centro histórico, el Trip Leader los lleva a la tradicional Horchatería Santa Catalina, donde les ofrece probar una horchata con fartons. Durante esta parada, explica la tradición de la horchata y cómo se fabrica. Después de la visita al centro histórico, los pasajeros participan en una clase de cocina donde aprenden a preparar la auténtica paella valenciana. Esta experiencia culinaria proporciona recuerdos inolvidables de su visita a la ciudad de Valencia.

DÍA 4: Cartagena

City tour: En Cartagena, los pasajeros se reúnen con guías locales en el muelle Juan Sebastián Elcano para iniciar un recorrido a pie por el centro histórico de la ciudad. Partiendo del puerto, se dirigen por el paseo marítimo hasta llegar al Teatro Romano.





Luego continúan la visita con el guía local por el Barrio del Foro, finalizando en la Calle Mayor, donde los pasajeros tienen tiempo para explorar la ciudad por su cuenta y disfrutar de las atracciones locales.

Degustación local: Durante el recorrido, hacen una pausa para degustar el auténtico café asiático mientras el Trip Leader les proporciona información sobre sus ingredientes y la relevancia de esta tradición en la ciudad.

DÍA 5: Málaga

City tour: En Málaga, los guías locales reciben a los pasajeros en el muelle y los llevan a recorrer el centro histórico. Durante el recorrido, los pasajeros visitan lugares destacados como la calle Larios, la Catedral y el Museo Picasso. Además, ingresan a la Cofradía de los Estudiantes, donde observan los tronos utilizados durante las procesiones de Semana Santa y aprenden sobre la arraigada cultura religiosa de la región.

Degustación local: Luego, continúan hacia la Plaza de la Merced, donde hacen una breve pausa para degustar y aprender sobre productos típicos de Málaga, como el vino dulce y las almendras fritas.

Comida con Anfitriones Locales: Aquí los pasajeros tienen la oportunidad única de compartir una comida con anfitriones locales, una visión más profunda de la cultura malagueña. Esta comida está organizada previamente por la empresa, y los grupos se dividen en casas ubicadas en barrios periféricos de Málaga, con grupos de 6 a 8 personas. Esta experiencia permite a los pasajeros aprender sobre la cultura local, probar platos típicos y ampliar su conocimiento del español.

DÍA 6: Gibraltar

City tour: En Gibraltar, debido a las estrechas calles, se utilizan autobuses más pequeños para transportar a los pasajeros desde el puerto a los puntos de interés como Europa Point, los túneles de la Segunda Guerra Mundial y las famosas Cuevas de St. Michael, hogar de una población de monos macacos.

DÍA 7: Tánger

City tour: En Tánger, Marruecos, los pasajeros son recibidos por guías locales en el puerto y son llevados en autobús para realizar un recorrido panorámico por la ciudad. Después del recorrido panorámico, los pasajeros realizan una caminata por las calles de la antigua medina, pasando por el mercado de abastos local y finalizando en la Kasbah.

Degustación local: Durante la visita, hacen una pausa en el Hotel Continental, el hotel más antiguo de Tánger, donde degustan té de hierbabuena y el pan marroquí. Durante esta pausa, el guía les proporciona información sobre esta tradición arraigada en todo Marruecos.

Experiencia en la Asociación Darna: La visita culmina con una experiencia única en la Asociación Darna, caracterizada por ser liderada por mujeres de escasos recursos, madres solteras y niños sin hogar. Aquí, los grupos disfrutan de una comida casera preparada por las mujeres y aprenden sobre el trabajo y la vida de las mujeres en la sociedad marroquí.

DÍA 8: Sevilla

Navegación por el río Guadalquivir: Después de 6 horas de navegación hacia el norte por el río Guadalquivir, el itinerario regresa a España con una visita a Sevilla, siendo este el único puerto del itinerario donde el crucero pernocta durante dos noches.

City tour: El primer día en Sevilla está dedicado a explorar la ciudad con un guía local. Los pasajeros salen del muelle de Las Delicias hacia el centro histórico de Sevilla. Durante el recorrido, hacen paradas en lugares icónicos como los Jardines de Murillo y la Catedral de Sevilla, permitiéndoles sumergirse en la autenticidad de la ciudad al presenciar a los Tuna universitarios cantando por las calles y a las sevillanas bailando flamenco en los parques.

Degustación local: Además, el Trip Leader ofrece a los pasajeros una experiencia auténtica de España al brindarles la oportunidad de probar el tinto de verano, mientras les relata sobre las costumbres de tapeo y la distinción entre esta bebida y la sangría.



Tánger, Marruecos



Sevilla, España

Flamenco a bordo: Por la noche, un grupo profesional de flamenco sube a bordo del barco, ofreciendo a los pasajeros una actuación exclusiva donde pueden disfrutar del baile de una sevillana, hacer preguntas al finalizar e incluso aprender algunos pasos de flamenco.

DÍA 9: Sevilla

Discusión sobre la tauromaquia: El segundo día en Sevilla se reserva para una experiencia única. Los grupos son trasladados a diferentes dehesas en la provincia de Sevilla, que han sido gestionadas por familias durante generaciones. Durante el recorrido en autobús hacia las dehesas, el Trip Leader aprovecha el momento para abordar el tema controvertido de la tauromaquia en España, presentando los diferentes puntos de vista a lo largo de la historia hasta el día de hoy.

Aprendizaje sobre la cría de toros: En estas dehesas, los pasajeros aprenden sobre la cría de toros y cómo esta tradición sigue siendo fundamental en la economía local, proporcionando ingresos para numerosas familias de la región. Esta visita exclusiva ofrece una perspectiva privilegiada de la vida en el campo andaluz, permitiendo a los viajeros sumergirse en la cultura local como nunca. Tienen la oportunidad de presenciar un día en la vida de los locales y disfrutar de su comida casera tradicional durante un almuerzo compartido.

DÍA 10: Córdoba

Viaje a Córdoba desde Sevilla: Al día siguiente se visita la ciudad de Córdoba, ubicada a 2 horas al norte de Sevilla. Durante el trayecto en autobús, el Trip Leader aprovecha para enseñar al grupo sobre los paisajes que observan en la ruta, como los campos de olivos, las plantas de energía solar y eólica, los Paradores de España y la famosa figura del toro de Osborne, entre otros.

City tour: Una vez en Córdoba, los pasajeros se encuentran con un guía local, quien los lleva en un recorrido desde el Puente Romano hasta el Barrio Judío, incluyendo visitas a la Sinagoga y la Mezquita-Catedral. Esto les brinda una visión integral de la fusión de culturas y religiones que ha caracterizado la historia de la ciudad.

Degustación local: Durante la visita, el Trip Leader realiza una pausa para ofrecerles a los pasajeros una degustación de la mejor calidad de jamón ibérico, mientras les proporciona información sobre esta tradición española. Posteriormente, disfrutan de una comida en un restaurante local donde prueban platos típicos como el salmorejo y el pastel cordobés.

Briefing sobre desembarque y cena de gala: De regreso al barco, la directora del crucero da un briefing sobre el proceso de desembarque al día siguiente en Portimão, así como el itinerario para los siguientes tres días en tierra. Para cerrar la primera etapa del viaje a bordo del crucero, los pasajeros disfrutan de una cena de gala con el Capitán en el restaurante del barco.

DÍA 11: Portimão

Desembarque en Portimão y viaje a Lisboa: Al llegar a Portimão por la mañana, los pasajeros realizan el proceso de desembarque en el puerto de la ciudad y se dirigen hacia Lisboa en autobús. El trayecto tiene una duración aproximada de 3 horas.

Parada en un Viñedo en Algarve: Durante el viaje, hacen una parada en un viñedo ubicado en la región de Algarve, al sur de Portugal. Aquí tienen la oportunidad de aprender sobre el cultivo y la producción del vino en esta área. En el viñedo, los pasajeros disfrutan de una comida de bienvenida para dar inicio a su estancia en Portugal durante los próximos tres días.



Córdoba, España

6.3. Las singularidades de la experiencia

Esta particular compañía de cruceros se caracteriza por brindarle a sus pasajeros experiencias inigualables en las que se sumergen en la cultura de la forma más auténtica posible. Los pilares que siguen para hacer que la experiencia sea diferente a la de otras compañías navieras son los siguientes:

- **Explorar y descubrir tradiciones:** Un pilar fundamental de la empresa se trata de hacer que los viajeros puedan explorar y descubrir tradiciones típicas de cada lugar, ya sea de gastronomía, música, arte, historia o cultura. Durante el crucero, el Trip Leader le da a conocer a su grupo algo típico de cada lugar que quizás solos no hubiesen conocido. Esto los sumerge en la cultura utilizando sus cinco sentidos y experimentando cosas que para ellos muestra lo exótico y auténtico de cada destino que visitan. Estas experiencias les deja con una comprensión mas verdadera de donde han estado, les permite que experimenten el país real que están visitando, y no solo la versión turística.

- **Temas controvertidos:** A lo largo de este crucero los pasajeros no solo visitan monumentos y sitios de interés, sino que se llevan experiencias lo más auténticas posibles, habiendo obtenido una comprensión profunda de la cultura local: lo positivo y lo negativo. Durante el viaje hay momentos en los que el Trip Leader dirige debates sobre temas controvertidos en el país, como pueden ser la independencia de Catalunya, la tauromaquia, la monarquía, la inmigración. Todos estos temas deben de ser presentados de ambas posiciones y con datos reales para que los viajeros obtengan una noción de cómo es la realidad en el país que están visitando.

- **Un día en la vida de un local:** Este día crea una de las singularidades del viaje más significativas, ya que crea en primera mano intercambios culturales entre los viajeros y la población local. Esta actividad está pensada para sumergirlos en la cultura local de una manera emocional, permitiéndoles salir de su zona de confort dentro del crucero y ver la realidad de la gente en los lugares que visitan, ya que la única manera de conocerla es participando en ella.

- **Comer en casa de un local:** Esta experiencia que viven los viajeros es la mejor y más exclusiva forma de interacción entre ellos con gente de la comunidad local. El intercambio de conocimientos y culturas de cada uno con la familia anfitriona hace que vuelvan a su casa con una mejor visión del lugar en donde estuvieron, además de poder saborear una verdadera comida casera tradicional de ese lugar.

- **Charlas a bordo dadas por expertos:** En ciertos momentos del crucero se da la oportunidad a gente local de subir al barco a dar charlas o discusiones sobre un tema del cual sea experto. Un ejemplo en este itinerario es un profesor de la Universidad de Málaga quien sube a bordo a dar una presentación sobre la Guerra Civil Española.

6.4. El rol del Trip Leader

Como líder de la experiencia, este actúa como un recurso integral para los pasajeros durante toda la duración del viaje, desempeñando múltiples funciones que van desde la organización de actividades hasta actuar como enlace entre los pasajeros y el resto de las personas de la compañía. Su objetivo principal es asegurarse de que cada pasajero se sienta seguro, cómodo y completamente inmerso en la cultura y el entorno de los lugares visitados. Dentro de las funciones que desempeña, las principales consisten en:

Antes del viaje:

- Estudiar generalidades de todas las ciudades del itinerario
- Estar en contacto con la oficina por los preparativos
- Conocer el perfil de los viajeros en antelación
- Enviar correo electrónico personalizado a los viajeros
- Llamar por teléfono a los viajeros pocos días antes de la salida
- Comunicar información importante del itinerario
- Preparar las charlas para los trayectos en autobuses
- Dejar preparados los sobres de propinas y gastos del viaje

Durante el viaje:

- Estar disponible para atender cualquier situación durante toda la duración del viaje
- Resolver problemas eficientemente
- Realizar el briefing de bienvenida al comienzo del viaje
- Realizar diariamente Port Talks a bordo presentando la escala del puerto siguiente
- Asistir a las reuniones diarias con el equipo de Trip Leaders y la directora de crucero
- Dirigir debates sobre temas controvertidos en la sociedad
- Contactar a proveedores locales para reconfirmar servicios
- Gestionar los pagos de los servicios y excursiones
- Coordinar la logística de los medios de transporte en tierra
- Comunicar cambios importantes del itinerario
- Brindar a los viajeros sugerencias de actividades en tiempo libre en cada ciudad
- Estar presente en todas las actividades del itinerario, incluyendo las comidas
- Organizar y participar en actividades de entretenimiento a bordo cada noche
- Preparar sobres de despedida para los viajeros al final del recorrido

Después del viaje:

- Enviar un correo personalizado a cada viajero para asegurarse que llegó bien
- Hacer un cierre de las cuentas del viaje
- Enviar a la oficina el reporte final
- Llenar las evaluaciones de los proveedores de cada puerto

6.5. El perfil del graduado en turismo en la gestión de experiencias turísticas

En contextos como los cruceros, donde la experiencia del viaje abarca desde la planificación del itinerario hasta la interacción con los destinos visitados, la presencia de profesionales con formación específica en turismo se vuelve indispensable. A continuación, algunas cualidades que forman el perfil del graduado en turismo:

1. Pasión por los viajes y la cultura: Esta pasión les impulsa a proporcionar experiencias más auténticas, compartiendo con el resto ese entusiasmo por viajar y conocer las diferentes culturas.
2. Conciencia cultural: La sensibilidad cultural y la capacidad para apreciar y respetar las diferencias culturales son fundamentales para interactuar de manera efectiva hacia y con pasajeros de todo el mundo
3. Conocimiento de lenguas extranjeras: El dominio de varios idiomas facilita la comunicación no solo con pasajeros internacionales sino con proveedores y personas de otros destinos que se visiten, ya que puede mejorar significativamente el desempeño del trabajo al permitir una comunicación mas fluida y eficiente.
4. Conocimiento de la industria turística: Un graduado en turismo tiene un conocimiento más profundo de la industria, incluyendo destinos turísticos, tendencias, cultura, historia y geografía. Esta cualidad es fundamental a la hora de proporcionar información de interés turístico en cada destino que se visita.
5. Competencias comunicativas: La comunicación efectiva es esencial para interactuar con grupos grandes de personas, fundamentalmente cuando se trata de pasajeros de diferentes culturas y edades.
6. Habilidades interpersonales: La capacidad para interactuar efectivamente con viajeros de diferentes culturas y grupos demográficos es crucial para crear un buen ambiente de trabajo y a su vez brindar una experiencia de viaje positiva.
7. Organización y planificación: Al estar bien formados en la planificación y gestión de actividades turísticas, esta habilidad les permite coordinar eficientemente excursiones y actividades para que el itinerario sea fluido y bien estructurado.
8. Flexibilidad y adaptabilidad: La industria del turismo de cruceros puede ser muy impredecible, por lo que la capacidad para adaptarse rápidamente a cambios en el itinerario, condiciones climáticas u otros factores es esencial para mantener la satisfacción de los pasajeros, ya que la postura que se adapte se va a transmitir.

Por consiguiente, el graduado en turismo se distingue por todas las cualidades y habilidades recién mencionadas que le ayudan a desempeñar mejor un rol de gestión de experiencias turísticas, como en este caso en el contexto del crucero en estudio.

CONCLUSIONES

A partir de lo expuesto, se puede concluir que este trabajo ha abordado varios aspectos dentro de la industria del turismo de cruceros, desde el funcionamiento del mercado actual hasta su impacto ambiental y sociocultural, logrando proponer iniciativas sostenibles orientadas hacia el desarrollo y mejora de la industria en el futuro.

No obstante, se han identificado a su vez desafíos significativos que plantea la industria, tales como la preservación del medio ambiente, la gestión de la capacidad de carga en los destinos turísticos, y el continuo desarrollo tecnológico que cambia las preferencias de los pasajeros. Estos desafíos requieren un enfoque integral y colaborativo que involucre a las compañías navieras, los órganos gubernamentales locales y las comunidades receptoras. En este sentido, es crucial tomar medidas concretas para mitigar los impactos negativos del turismo de cruceros y fomentar prácticas más sostenibles.

A lo largo de este estudio, se ha destacado el compromiso cada vez más evidente de las compañías navieras con la sostenibilidad dentro de la industria. Las iniciativas implementadas, como la adopción de tecnologías limpias y la búsqueda de alternativas energéticas más sostenibles, reflejan un esfuerzo genuino por reducir el impacto ambiental de la actividad. Además, se han observado esfuerzos en la gestión responsable de los recursos naturales y la promoción de prácticas turísticas más sostenibles, lo que indica una conciencia creciente sobre la importancia de preservar los entornos marinos y costeros en los que operan.

Con relación al caso práctico analizado, se ha profundizado en un crucero de lujo que representa un enfoque diferenciado dentro de la industria. Este estudio detallado revela cómo las características únicas de este tipo de cruceros, como la oferta de experiencias más exclusivas y personalizadas, pueden contribuir a un turismo más responsable y de menor impacto. La presentación detallada de las actividades desarrolladas en cada escala a lo largo de la costa ibérica ha permitido identificar cómo estas prácticas pueden ser un modelo a seguir para otras compañías en la búsqueda de la sostenibilidad. Esta investigación resalta la importancia de explorar y promover alternativas que prioricen la calidad sobre la cantidad, ofreciendo experiencias enriquecedoras que respeten tanto el entorno natural como las comunidades locales.

En conclusión, los resultados obtenidos en este trabajo respaldan la importancia de una correcta gestión y planificación por parte de las compañías turísticas para que el turismo de cruceros se desarrolle de una manera sostenible, asegurando así la preservación del entorno natural y cultural, así como el bienestar de las comunidades locales y los visitantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Blasco i Peris, A. (2015). *Transportes turísticos*. Editorial Síntesis. Madrid.

Esteve Pérez, J. y García Sánchez, A. (2015). *La industria de cruceros: características, agentes y sus funciones*. Fundación Valenciaport.

Fumero Roque, V. (2016). *Trabajo Fin de Grado "Turismo de cruceros. Análisis de Tenerife como puerto de escala."*. Universidad de La Laguna.

García de la Roja, E. (2012). *Transportes turísticos*. Editorial Universitaria Ramón Areces. Madrid.

Holloway, J.C y Humphreys, C. (2020). *The Business of Tourism, 11th Edition*. SAGE Publications, LTD.

REFERENCIAS EN LÍNEA

Autoridad Portuaria de Cartagena (9 enero 2023) - *Dársena de Cartagena*. Consultado el 31 de enero de 2024, página web Autoridad Portuaria de Cartagena:

<https://www.apc.es/webapc/puerto/condgenaccess/puertoydarsenas/darsenaCartagena/darsenacartagena-home>

Caminoto, J. (21 febrero 2024) "Un crucero quiere reducir el desperdicio de alimentos con tecnología de IA". Consultado el 25 de febrero de 2024, página web Curto News:

<https://curtonews.com/es/inteligencia-artificial/El-nuevo-crucero-de-Royal-Caribbean-quiere-reducir-el-desperdicio-de-alimentos-con-tecnolog%C3%ADa-de-inteligencia-artificial/>

Comisión Europea (s.f.) "La UE y las Naciones Unidas: objetivos comunes para un futuro sostenible". Consultado el 28 de febrero de 2024: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/sustainable-development-goals/eu-and-united-nations-common-goals-sustainable-future_es

Empresa Consultora GIPIC (2014). "Estudio de tráfico y desarrollo de alternativas para la ordenación de accesos al puerto de La Luz y de Las Palmas". Consultado el 15 de febrero de 2024: https://www.laspalmasgc.es/export/sites/laspalmasgc/.galleries/documentos-urbanismo/3_308-ESTUDIO-DE-ALTERNATIVAS-rev04_firmado.pdf

Escala BCN (26 abril 2023) "Los cruceros: un modelo de abastecimiento de agua". Consultado el 20 de febrero de 2024, página web Escala Barcelona:

<https://escalabarcelona.com/2023/04/26/los-cruceros-un-modelo-de-autosuficiencia-en-agua/>

Europa Press (2024). "España bate el récord histórico de cruceristas en 2023, con más de 12 millones de pasajeros". Consultado el 31 de enero de 2024, página web Europa Press:

<https://www.europapress.es/turismo/hoteles/noticia-espana-bate-record-historico-cruce-ristas-2023-mas-12-millones-pasajeros-20240123170227.html>

Fernández, C. (2024) "Barcelona bate su récord de cruceristas en 2023". Consultado el 31 de enero del 2024, página web Metròpoli:

https://metropoliabierta.elespanol.com/economia/20240129/barcelona-bate-su-record-de-cruce-ristas-en/828667202_0.html

Gobierno de España, Ministerio de Transporte y Movilidad Sostenible. “Derechos generales de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables”. Consultado el 30 de enero de 2024, página web MITMA: <https://www.mitma.gob.es/marina-mercante/derechos-de-los-pasajeros/derechos-generalesde-los-pasajeros-que-viajan-por-mar-y-por-vias-navegables>

INE - Instituto Nacional de Estadística. (s. f.). *Glosario de conceptos*. Consultado el 26 de enero del 2024, página web INE: <https://www.ine.es/DEFIne/es/index.htm>

Ministerio de Fomento, Puertos del Estado. (2014). *Tráfico de pasajeros Nivel 2*. Pasaia Port. Consultado el 15 de febrero de 2024: https://www.pasaiaport.eus/images/NIVEL2_TRAFICO_PASAJEROS.pdf

ONU Turismo (2024). *Desarrollo sostenible*. Consultado el 19 de febrero de 2024: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

OpenAI. (2024). Chat GPT [Modelo de lenguaje GPT-3.5]. Consultado el 25 de febrero de 2024: <https://chat.openai.com/>

Portal Cruceros (2019). “Royal Caribbean resalta uso de IA para optimizar operaciones de sus cruceros”. Consultado el 25 de febrero de 2024, página web Portal Cruceros: <https://portalcruceros.cl/royal-caribbean-resalta-uso-de-inteligencia-artificial-para-optimizar-operaciones-de-sus-cruceros/>

Port de Barcelona (2024). *Previsión de cruceros*. Consultado el 31 de enero de 2024, página web Port de Barcelona: <https://www.portdebarcelona.cat/es/negocio-y-servicios/cruceros/prevision-de-cruceros>

Ports de Balears (2024). *Palma*. Consultado el 13 de febrero de 2024, página web del Port de Balears: <https://www.portsdebalears.com/es/palma>

Puerto de la Bahía de Cádiz (2024). *Cruceros y tráfico de pasajeros*. Consultado el 17 de febrero de 2024, página web Puerto de Cádiz: <https://www.puertocadiz.com/el-puerto/instalaciones-para-traficos-especificos/cruceros-y-trafico-de-pasajeros/>

Puerto de Málaga. (2024) *Instalaciones*. Consultado el 17 de febrero de 2024, página web Puerto de Málaga: <https://www.puertomalaga.com/es/instalaciones/>

Puertos de las Palmas. (2024). *Puerto de Las Palmas*. Consultado el 15 de febrero de 2024, página web Palmas Port: <https://www.palmasport.es/es/puerto-de-las-palmas/>

Puertos de Tenerife (2024). *Cruceros y escalas*. Consultado el 15 de febrero de 2024, página web Puerto de Tenerife: <https://www.puertostenerife.org/cruceros-y-escalas/>

Puertos del Estado (12/2023). *Resumen del tráfico portuario*. Consultado el 5 de febrero de 2024, estadísticas mensuales de Puertos del Estado: <https://www.puertos.es/es-es/estadisticas/EstadisticaMensual/12%20Diciembre%202023.pdf>

Valencia Port (2024). *Pasajeros de cruceros*. Consultado el 16 de febrero de 2024, página web Valencia Port: <https://www.valenciaport.com/puertos/pasajeros/cruceros/>

REFERENCIAS DE FIGURAS

Figura 1: Navieras del grupo Carnival Corporation & Plc. (2015) *La Industria de Cruceros*. Esteve Pérez, J. y García Sánchez, A.

Figura 2: Navieras del grupo Royal Caribbean Cruises Limited. (2015) *La Industria de Cruceros*. Esteve Pérez, J. y García Sánchez, A.

Figura 3: “Icon of the Seas”, Crucero más grande del mundo. Intercad Ship Design, Diciembre 2023. Extraído de: <https://www.intercad.sk/author/intercad/>

Figura 4: Navieras del grupo Norwegian Cruise Line Holdings Ltd. (2015) *La Industria de Cruceros*. Esteve Pérez, J. y García Sánchez, A.

Figura 5: Mercado global de la industria de cruceros. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de CLIA (Cruise Lines International Associations).

Figura 6: Número de pasajeros de cruceros en 2023. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de “Puertos del Estado”. Extraídos el 5 de febrero de 2024 de: https://www.puertos.es/es-es/estadisticas/paginas/estadistica_mensual.aspx

Figura 7: Número de escalas de cruceros en 2023. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de “Puertos del Estado”. Extraídos el 5 de febrero de 2024 de: https://www.puertos.es/es-es/estadisticas/paginas/estadistica_mensual.aspx

Figura 8: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Barcelona. Elaboración propia. Datos obtenidos de Port de Barcelona/Ayuntamiento de Barcelona (2024).

Figura 9: Muelle Adossat, Terminales A-D. Puerto de Barcelona. Fotografía de Ramón Vilalta. Extraído de “Salir por Barcelona” el 6 de febrero de 2024 de: <https://www.salirporbarcelona.com/el-port-de-barcelona-segundo-puerto-de-espana-en-recibir-mas-cruceros-en-2023/>

Figura 10: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Palma de Mallorca. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Ports de Balears / Autoritat Portuària de Balears (2024).

Figura 11: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Las Palmas de Gran Canaria. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Puertos de Las Palmas/Autoridad Portuaria de Las Palmas (2024).

Figura 12: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Santa Cruz de Tenerife. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Puertos de Tenerife/Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife (2024).

Figura 13: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Valencia. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Port de Valencia (2024).

Figura 14: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de la Bahía de Cádiz. Elaboración propia a partir de datos obtenidos del Puerto de la Bahía de Cádiz/Autoridad Portuaria de la Bahía de Cádiz (2024).

Figura 15: Distribución de las terminales de cruceros del Puerto de Málaga. Elaboración propia a partir de datos obtenidos del Puerto de Málaga/Autoridad Portuaria de Málaga (2024).

Figura 16: Distribución del Puerto de Cartagena. Elaboración propia a partir de datos obtenidos de la Autoridad Portuaria de Cartagena (2023).

Figura 17: Puerto de Cartagena. Fotografía extraída de una noticia de “Diario del Puerto” (2023) en: <https://www.diariodelpuerto.com/puerto-y-ciudad/el-puerto-de-cartagena-cerrara-2023-con-150-escalas-y-mas-de-180000-cruce-ristas-LH17764384>

Figura 18: Crucero de MSC en Venecia, Italia. Fotografía de Antonio Pisacreta. Extraída de una noticia de Europa Press (2021): <https://www.europapress.es/internacional/noticia-gobierno-italiano-prohibe-entrada-grandes-cruce-reros-venecia-partir-agosto-20210713211817.html>

Figura 19: Prototipo del futuro crucero cero emisiones de Hurtigruten. Render creado por VARD Design, Hurtigruten (2023). Extraído de: <https://global.hurtigruten.com/destinations/norway/the-original-norwegian-coastal-express/sea-zero/the-worlds-most-energy-efficient-cruise-ship/>

Figura 20: “Song of Norway”, el primer crucero de Royal Caribbean International (1970). Fotografía de Tony Garner (1970). Extraída de: <https://www.facebook.com/belfastcruiseshipwatch/photos/a.275173615987460/1617916561713152/>

Figura 21: Itinerario de crucero por la Costa Ibérica. Elaboración propia.

Figura 22: Comunicación interna entre roles. Elaboración propia.

Foto de portada: Trabajo de edición a partir de una fotografía de “MSC Grandiosa” extraída el 28 de febrero de 2024: <https://www.cruisecapital.co.uk/these-cruise-ships-are-back-in-service-after-covid-19/>

Foto de contratapa: Trabajo de edición a partir de una fotografía de “MSC Grandiosa” extraída el 28 de febrero de 2024: <https://www.pinterest.es/pin/816558976173087868/>



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
EMPRESA



Universidad
Politécnica
de Cartagena