



PASAJEROS DE CRUCEROS TURISTICOS: LOS PARAMETROS QUE DEFINEN LA CALIDAD DEL BUQUE

Elena de los Reyes Cruz Ruiz

Profesora de la Universidad de Málaga

ecruz@uma.es

Resumen: El tránsito de pasajeros relacionados con el ocio es un concepto que debe acotarse, para poder analizar adecuadamente el fenómeno del turismo de cruceros. En este trabajo se pretende clarificar estos viajeros, y a partir de ahí centrarnos en las tipologías de cruceros turísticos, teniendo en cuenta la importancia que conlleva, conocer los parámetros que definen la calidad del crucero, en la medida que constituyen la base sobre la se diseñan las campañas de marketing, enfocadas a las diferentes demandas que hoy en día constituyen los nichos de mercado más potentes.

Abstract: The passenger traffic related to leisure is a concept that should be delimited in order to properly analyze the phenomenon of cruise tourism. This study aims at clarifying this typology of travelers, and then focus on the different classifications of cruise ships, taking into account the importance that involves knowing the parameters that define the quality of the cruise, to the extent that they are the basis on which marketing campaigns are designed, focused on different demands that today are the more powerful market niches.

Palabras Clave: cruceros - pasajeros - calidad – marketing – organización

Keywords: cruises - passengers - quality - marketing – organization

NOTAS INTRODUCTORIAS

El estudio del turismo de cruceros debe abordarse teniendo en cuenta, en primer lugar, a que nos referimos exactamente cuándo aludimos al tránsito de viajeros por motivos “turísticos o de ocio”, ya que a veces la frontera entre “pasajeros” y el propio turista de cruceros es difícil de precisar.

Una vez acotado este concepto, parece conveniente referirnos a las principales tipologías de cruceros, en la medida que forman parte de una demanda, que sigue creciendo en los últimos tiempos (Cruz, 2014: 160-179).¹

El producto crucero debe reunir una serie de cualidades, a fin de satisfacer los gustos de la demanda, que por cierto no permanecen inalterables, pues con el paso del tiempo han ido evolucionando, en consonancia a la propia sociedad del bienestar.

Por tanto, es importante atender a las diversas clasificaciones de los cruceros turísticos, para a continuación dejar especificado que la calidad de los cruceros, dependerá de unos parámetros que se encuentran establecidos y que nos permiten encuadrar al buque en un determinado segmento, siendo reconocidos por los clientes potenciales del negocio.

La evaluación de los cruceros se revisa periódicamente, conformando una interesante información, que facilita la toma de decisiones del futuro consumidor de los cruceros turísticos.

1.- CONCEPTOS ASOCIADOS AL TRAFICO DE PASAJEROS

El tránsito de pasajeros es un concepto amplio, que recoge el transporte de las personas que utilizan un buque como medio de desplazamiento y de los enseres o pertenencias que llevan.

Las modalidades serán diversas, teniéndose en cuenta cualquier actividad comercial que suponga “traslado de personas”, en embarcaciones provistas de medios mecánicos de propulsión, entre ellas, es evidente que se halla presente el movimiento de pasajeros, que tiene lugar a través de los cruceros turísticos, por lo que nos aproximaremos a esta realidad “estadística”, dejando a un lado el resto de los datos, que corresponden en un puerto, a un movimiento de pasajeros que no lo genera el crucerismo.

El tráfico de pasajeros puede asociarse a diversos conceptos, o bien lo relacionamos con las tipologías de buques, o bien atendemos a las instalaciones vinculadas a su transporte (Roca, 2009: 1-33).²

1.1. - Viajeros y tipologías de buques

Si tomamos de referencia al buque utilizado en el tránsito de viajeros se estará hablando de varias modalidades:

1.- *Transbordador (Ferry)*: es un buque que enlaza dos puntos llevando pasajeros y a veces vehículos, en horarios programados, formando parte del transporte público en algunas ciudades situadas en la costa, con bahías, grandes lagos o ríos.

Los llamados Fast Ferris tienen la ventaja de alcanzar altas velocidades de crucero y el Ferry, que se propulsa y dirige por cables conectados a ambas orillas de un río, sirve también para el transporte de pasajeros.

FIGURA 1. EUROFERRYS PACÍFICA: FAST FERRY



Fuente: www.navimar.com. Trayecto Algeciras –Ceuta

2.- *Catamarán*: es una embarcación de dos cascos, generalmente asociados con buques de alta velocidad, lo que permite a esta tipología de buques actuar como Ferris rápidos.

FIGURA 2. CATAMARÁN PRINCESA ICO



Fuente: www.lanzarote-experiencia.com.

Trayecto Corralejo (Fuerteventura), Playa Blanca (Lanzarote)

3.- *Ro-Ro*: es un tipo de Ferry, buque o barco que transporta cargamento rodado. Esta tipología de buque se reserva para los contenedores que realizan rutas, que cruzan océanos y su cargamento "rodado" pueden ser automóviles, camiones o trenes entre otros.

FIGURA 3. INTERIOR DE UN BUQUE RO-RO



Fuente: www.trasmeship.es.

4.- Finalmente, los *buques de cruceros* son grandes embarcaciones, dedicadas al transporte de pasajeros, desplazándose por zonas turísticas, ofreciendo todo tipo de actividades relacionadas con el ocio y la diversión.

Es en este punto donde concentraremos nuestro interés, pues sus cifras tienen un alto impacto en el desarrollo de las localidades donde se genera.

En la figura 4 se ha trasladado uno de los buques de crucero de última generación, perteneciente al grupo naviero Royal Caribbean International, presentado en abril de 2013 y que tiene previsto iniciar su actividad en el tercer trimestre del año 2014 o a principios del 2015.³

FIGURA 4. BUQUE DE CRUCEROS CLASE QUANTUM



Fuente: www.hosteltur.com

1.2.- Tránsito de pasajeros según las instalaciones: conceptos de interés

El tráfico marítimo de pasajeros también puede reconocerse, en función de las instalaciones que están asociadas a su "tránsito", tal como puede observarse en la figura 5, en el que se ha tratado de relacionar en un mapa conceptual, precisamente el tráfico de pasajeros atendiendo a las mencionadas instalaciones, en cuyo caso se estará tratando de:

- 1.- Tráfico de corta distancia, para lo cual suele utilizarse embarcaciones rápidas de tamaño "reducido".
- 2.- Tráfico transbordador de corta o larga distancia.
- 3.- Y el tráfico de cruceros turísticos, que contempla dos categorías diferenciadas, el tráfico de escala y el tráfico de base, que matizaremos a continuación.

Por tanto, a pesar que en algunos ámbitos turísticos, pueda reconocerse un turismo "marítimo" efectuado por alguna tipología de embarcación, que facilita el transporte de viajeros con motivos de ocio, no debe contemplarse para analizar el fenómeno turismo de cruceros, cuyas consideraciones más significativas quedan expresadas ampliamente en la obra de Butler Halter, en términos de referir al crucero como establecimiento turístico, como medio del disfrute vacacional de un conjunto de pasajeros, usando las instalaciones y servicios que presta el buque como resort flotante (Butler, 2008: 1-5).

FIGURA 5. MAPA CONCEPTUAL TRÁFICO DE PASAJEROS



Fuente: Puertos del Estado. Elaboración propia

Un puerto en el que escalan cruceros turísticos será considerado un puerto base, siempre que se cumpla alguna de las siguientes condiciones, o bien que en la escala inicien o finalicen el crucero, al menos un 50 por ciento del total de pasajeros de esa escala, o bien que en la escala del crucero, el total de pasajeros que inicien o finalicen su viaje sea inferior a 250, entendiendo que inician o finalizan el crucero, aquellos pasajeros que sean declarados en embarque o desembarque.

El tráfico de escala tiene los siguientes requerimientos mínimos, deberá contar con áreas de estacionamiento de vehículos y todo tipo de servicios necesarios, para que se lleve a efecto este tipo de "tránsito de pasajeros", que irán desde prestar atención informativa, al uso de instalaciones de restauración, aseos, policía, alquiler de vehículos, etc.

El tráfico base es de gran interés para el entorno donde se desarrolla, para la ciudad donde el puerto ejerce esta función, ya que entonces se está hablando de punto de salida o llegada del buque y deberá contarse con unas instalaciones adecuadas, la estación marítima será el lugar desde donde se atenderá a este tráfico de pasajeros.

En general, las infraestructuras portuarias han sido tradicionalmente construidas, financiadas, mantenidas y gestionadas directamente por las autoridades portuarias, si bien, se observa una tendencia a la participación del capital privado en la construcción y muy particularmente en el costoso mantenimiento de los elementos de construcción, cuestión a la que se atiende a través de contratos de concesión.⁴

Además, debe conocerse que en los puertos interactúan dos tipos de clientes, por un lado los buques, que utilizan los amarres a puerto o fondean dentro de sus aguas y las empresas que trabajan dentro del área portuaria, ofertando servicios varios como remolcadores, estibadores, empresas de reparación y mantenimiento y las relacionadas con el transporte marítimo de pasajeros. Desde el punto de vista tarifario, los primeros pagarán unas cuotas que repercuten sobre el barco o la mercancía, mientras los segundos deberán abonar un canon por el uso del espacio dentro del puerto.

En relación al tema que nos ocupa, resaltamos la importancia que tiene la terminal de pasajeros, definida como la unidad establecida en un puerto o fuera de él, conformada por

obras, instalaciones y superficies, que permiten la operación portuaria del tránsito de pasajeros, incluyendo el embarque y desembarque de equipajes del buque al puerto.

En los recintos portuarios se prestan multitud de servicios asociados al pasaje, que no entramos a relacionar con detalle, tan solo reconocer la importancia que tiene para el turismo de cruceros el disponer de una estación marítima, que albergue los servicios necesarios, para atender adecuadamente al tráfico de pasajeros.

Por empresa naviera se entiende la que explota comercialmente con ánimo de lucro un buque, como propietario o armador de un buque, que se encontrará preparado para navegar, siendo el transporte de mercancías y/o pasajeros lo más frecuente.

Las compañías de cruceros son empresas navieras, consideradas a nivel individual o como grupo empresarial, dedicadas a la explotación de buques de pasajeros tipo crucero turístico.

Una vez destacadas las tipologías de tráfico de pasajeros y los buques que lo transportan, precisando los que consideramos cruceristas, pasamos a reflexionar acerca de las tipologías de cruceros turísticos, como fórmula de aproximación al mejor conocimiento del sector en la actualidad.

2.- CLASIFICACIÓN DE LOS CRUCEROS TURÍSTICOS

Los cruceros conforman hoy en día un interesante segmento turístico, en el que se aprecian tendencias recientes, relacionadas con la popularización de esta forma de ocio. Hay que destacar, que a medida que los cruceros se han convertido en productos accesibles, para segmentos sociales más amplios, la duración de los viajes se ha ido acercando más a la categoría de "corta duración" (Cerchiello, 2013: 1-7).⁵

Sin embargo, también se perciben líneas de trabajo en las grandes compañías navieras, que abogan por productos más exclusivos, en los que los recorridos son muchos más largos y evidentemente de precios elevados.

Varios son los criterios que pueden contemplarse a fin de reconocer las tipologías de cruceros (Murias, 2002: 110-138).⁶

1.1.- Criterios de clasificación de los cruceros turísticos

La duración de los cruceros variará dependiendo de la ruta a realizar y del itinerario programado (Cruz, 2014b: 1-12).⁷

A la hora de establecer una clasificación, pueden tenerse en consideración distintos criterios.

En relación a la duración del recorrido tendremos:

- 1.- Larga duración, que contemplará un período de entre 7 y 21 días.
- 2.- Corta duración, si el viaje oscila entre 4 y 5 días.

Si atendemos a la capacidad del buque crucero, se estaría hablando de cuatro tipologías de cruceros, si bien, es difícil realizar una adecuada clasificación de los cruceros por categorías.

1.- *Buques pequeños*: son aquellos cuya capacidad no es superior a los 500 pasajeros y menores de 25.000 GT. Estos buques están más enfocados hacia aquellas personas que buscan un trato más personalizado y con prestaciones propias del alto standing, por tanto pueden considerarse especializados. Dentro de este grupo se encuentran la mayoría de los buques de súper lujo, los de propulsión a vela y los barcos dedicados a cruceros especiales o de expedición. Los horarios y programas diarios son más flexibles y en principio el nivel de servicio es superior, si bien, los espacios públicos son más reducidos que en los grandes buques.

2.- *Buques medianos*: aquellos que tienen una capacidad de pasajeros entre 500 y 1.000 y de 25.000 a 50.000 GT. Pueden navegar por el mar Mediterráneo incluso con mal tiempo y presentan como característica, el ofrecer una amplia oferta de actividades de ocio, resultan muy rentables con las actuales estrategias de precios, se siguen utilizando en aquellos puertos, donde resulta imposible escalar con embarcaciones más grandes.

3.- *Buques grandes*: los que se encuentran entre 50.000 y 100.000 GT y con capacidad entre 1.000 y 2.000 pasajeros. En estos se ofrecen al igual que en los megacruceros actividades las 24 horas del día y están pensados para vacaciones familiares.

Corresponde a este grupo la mayoría de las naves puestas en servicio, en la década de los ochenta y principio de los noventa. Su intencionalidad es ofertar el disfrute de una experiencia semejante, a la que puede experimentarse en los resort de playa.

4.- *Buques supergrandes o megacruceros*: en este grupo se catalogan la gran mayoría de las modernas construcciones de la última década, en ella pueden ubicarse los llamados "Very Large Cruise Vessel" (VLCV), puestos al servicio a mediados de la década de los noventa.

Tienen dimensiones excepcionales, ya que su eslora es superior a los 250 metros, con capacidad para más de 2.000 pasajeros y GT superior a los 100.000. Como en la tipología anterior se encuentran preparados para ofertar todo tipo de servicios, si bien, son menos especializados y pueden presentar problemas derivados de su gran tamaño, esto es las aglomeraciones, son verdaderas ciudades flotantes.

A lo largo del tiempo se ha ido evolucionando hacia los grandes buques, en una fórmula de aproximación a la mayor rentabilidad de las travesías, lo que configura una de las características más recientes del sector (Labrador, 2013: 137-140).

En la figura 6 puede verse uno de estos navios, el Allure of the Seas, pertenece a Royal Caribbean, uno de los grupos más importantes que hoy en día operan en el mercado del crucero mundial, popularmente se les conoce, junto al llamado Oasis, como los Gemelos.

Su anchura, grandeza y todas sus dimensiones puestas en conjunto, los colocan en la lista de los más grandes del mundo. Dentro de este inmenso barco pueden encontrarse todo tipo de diversiones, en consonancia con las demandas actuales y en ellos se ofrece desde hacer escalada, a asistir a espectáculos al estilo de Broadway.

Suelen viajar con una tripulación de casi 2.500 trabajadores, que atenderán a más de 5.000 pasajeros, por lo que representa uno de los barcos que calificamos como megacruceros.⁸

FIGURA 6. BUQUE ALLURE OF THE



Fuente: www.noticias.terra.com. GettyImages. 16/3/2011

La observación del mercado permitió a las navieras considerar que había grupos que compartían aficiones e intereses comunes, atendiendo a este criterio podría considerarse que el contenido del crucero, nos hace referirnos a una gama, que en los últimos años se ha ido ampliando, es una oferta diversificada que contempla, entre otros, los siguientes tipos (Martínez, 2012: 40-70).

1.- *Cruceros fluviales*: su propia existencia está determinada por el medio en el que se desarrolla, los ríos y vías acuáticas interiores. Los buques tendrán una menor capacidad que los destinados a los cruceros marítimos, moviéndose en unas cifras entre 100 o 150 pasajeros. Disponen de servicios tales como bar, restaurante, pista de baile, biblioteca y tiendas.

La limitación de la profundidad y los puentes que surcan los itinerarios que siguen estos cruceros, no evitan que tengan una gran aceptación en algunos lugares donde se pueden llevar a efecto.

En la Península Ibérica son conocidos los que discurren utilizando el Duero o el Guadalquivir y también son reconocidos a nivel mundial los que tienen en lugar en las travesías del Amazonas, Nilo, Rhim, Sena, Danubio o Volga entre otros, sus recorridos suelen ser más cortos que los que tienen lugar en el mar.

2.- *Cruceros temáticos*: enfocados a un segmento de turistas, que tienen un nexo de relación, en cuestiones tan variadas como puede ser la música, los deportes, los bailes de salón o las reuniones de singles.

El conjunto de opciones que hoy en día se encuentran en el mercado, se relacionan con una oferta que se diversifica en consonancia con la demanda de los tiempos actuales.

En los cruceros enfocados al bienestar, como orden prioritario, la nave cuenta con el servicio de gimnasio y de terapeutas capacitados para dar todo tipo de masajes, charlas sobre la salud y bienestar, actividades deportivas, consejos nutricionales y consultas de salud.

Existen los cruceros que tienen en el fitness un punto de referencia específico y aunque el concepto deportivo está presente en la mayoría de los cruceros, en esta tipología el destino incluye visitas turísticas con clases de diarias de GAP, Bodypump, Bodycombat, Body balance, Step, Spinning, Pilates, Yoga, Cardiotonic, también se plantean conferencias y seminarios de salud y nutrición.

En ciertos periodos muy señalados a nivel de festividades como pueden ser la pascua, la navidad y las vísperas de año nuevo, se ofertan cruceros, donde en el barco se prepara todo lo necesario para su disfrute, ya sean con una gastronomía acorde a las fiestas y por supuesto los mejores shows.

Los cruceros que giran en torno a la gastronomía y el mundo enológico, es un segmento que está de moda, en ellos además de visitar lugares que se distinguen por sus peculiaridades turísticas, se le añade la especial atención que tiene la restauración, así como la degustación de caldos prestigiosos, a veces se acompañan de catas de vinos guiadas por personalidades reconocidas.

Los cruceros para recién casados se ofertan con características cercanas al lujo, para tratar de tener una gran aceptación entre los clientes potenciales, por ello los barcos dispondrán de cabinas muy lujosas, una decoración especial. En general, se está considerando un servicio esmerado y una gastronomía digna de un verdadero hotel de gran lujo.

Los cruceros para solteros también tienen cabida en la ya mencionada diversificación del sector, ofreciéndose a los cruceristas un extenso programa de actividades exclusivas y coordinadas por personal cualificado, con el objetivo de fomentar las relaciones sociales a través de fiestas de bienvenida, disfraces, karaoke, juegos, clases de baile y un sinfín de actividades con premios y regalos.

3.- *Cruceros de empresas*: es un producto que buscan las grandes corporaciones industriales para incentivar a sus empleados.

A pesar de que esta modalidad de crucero no es de recreo propiamente dicha, ha cobrado mucho auge en los últimos años. Tienen un planteamiento que se relaciona con eventos como fiestas, congresos, presentaciones o conferencias, que organizan las grandes compañías en un barco, para facilitar el compañerismo entre sus empleados.

En estos cruceros se busca el ambiente distendido y relajado que favorece el diálogo entre los participantes. Además, a bordo es más fácil lograr la asistencia a las reuniones y conferencias programadas y se propicia que las relaciones laborales mejoren.

4.- *Congresos y convenciones a bordo*: se trata de una de las más recientes novedades en los cruceros. En su estructura básica se trata de cambiar la tradicional sede de este tipo de eventos por un programa de outdoor training a bordo de un buque de cruceros.

Los barcos de las compañías navieras que lo ofertan, se ocupan de que estén debidamente equipados para el desarrollo de estos encuentros, por ello dispondrán de salas de conferencias, equipos de traducción, secretaría etc.

Una combinación de los ya mencionados criterios, duración del recorrido, capacidad del buque crucero y la tipología de la oferta nos llevaría a relacionar los siguientes:⁹

1.- *La vuelta al mundo en barco*: es el gran crucero, probablemente sea el viaje más completo y más cómodo de todos, se viaja en el hotel flotante sin necesidad de estar haciendo y deshaciendo equipajes en cada escala, a diferencia de cualquier otro viaje.

La duración completa es alrededor de 100 días, se da la vuelta al planeta recorriendo los cinco continentes, si bien, es muy frecuente que el recorrido se divida en singladuras parciales, ya que completarlo supone un desembolso al alcance de pocos bolsillos y la disposición temporal para realizarlo también es un hándicap.

El mayor porcentaje de personas adquieren tramos concretos de su preferencia, convirtiéndolos en cruceros de entre 8 y 20 días de duración.

Los trayectos de mayor demanda suelen reservarse hasta con un año de antelación, sirva a título de ejemplo el que transcurre por Polinesia y para otros trayectos del recorrido suelen realizarse también con bastante tiempo, entre 6 meses y un año.

Es frecuente que se inicien a finales o comienzos del año, en los meses de diciembre o enero, para finalizar en el mes de abril. Se recorren los cinco continentes, con especial atención a Asia, Oceanía y América. Las compañías navieras que normalmente ofertan este producto son de lujo, citamos a Cunard, Holland America Line y P&O entre otras.

2.- *Cruceros de menos y más de 7 días*: en el que la mayor parte de los itinerarios que se ofrecen en el mercado rondan la semana, aunque también existen cruceros de menor duración, los más comunes se encuentran en el Mediterráneo y sobre todo en el Caribe, travesías de entre 3 y 6 días.

En el Mediterráneo se establecen vías para completar las visitas a las dos zonas de cruceros más frecuentes, por un lado estaría el Mediterráneo occidental con visitas a la Costa Azul, Riviera italiana, Túnez, alguna de las islas de este área como Malta, Córcega, Cerdeña o Baleares y por otro lado se encontraría el Mediterráneo oriental principalmente centrada en las Islas griegas, con una posible parada en Estambul.

La duración está determinada por las escalas del recorrido y puede variar entre 10 y 16 días como máximo.

3.- *Cruceros exclusivos*: se considera esta tipología de cruceros cuando se cumplen unas normas de excelencia, que se sustentan en dos parámetros básicos para su valoración, que son, por un lado, tripulantes por pasajero, con el objetivo de lograr un tripulante por cada uno de ellos, éste es el óptimo de calidad y por otro lado, el espacio que tiene cada pasajero en el barco, que se evalúa elaborando un ratio, que relaciona el número de toneladas y el número de pasajeros, por tanto, a medida que la cifra es mayor habrá más espacio por pasajero.

Los barcos de lujo poseen camarotes amplios, en muchos casos se pueden considerar suites, prestando servicios exclusivos que otros buques no tienen y que mejoran la oferta del camarote-suite, tales como reproductor de vídeos, de CDS, mini-bar más completo de lo habitual, mayordomo, etc.

Este tipo de cruceros no suele realizarse en grandes buques sino que más bien se desarrollan en barcos propulsados por motor o vela, con los sistemas más avanzados y la tecnología más puntera, atendiendo a la demanda de una clientela exclusiva, que busca itinerarios más largos y destinos más exóticos.

Hoy en día los cruceros que se ofertan para el segmento más exclusivo del turismo de cruceros, configura una línea de actuación a la que se atiende en una diversidad de puertos en el mundo, ya que reporta mayores beneficios para la economía de las ciudades portuarias que lo alberga, por ello es interesante conocer cuáles son los parámetros que miden la calidad de los buques que transportaran a esta tipología de pasajeros, reconociendo la singularidad de cada uno de las categorías, cuestión indispensable para formular las estrategias de marketing de las grandes compañías navieras.

3.- EVALUACIÓN DEL CRUCERO: LOS PARÁMETROS QUE DEFINEN LA CALIDAD

Es muy interesante considerar las cuestiones básicas que permitirán clasificar a los cruceros, ahora en atención a la calidad del servicio que presumiblemente prestan, y en este sentido podría hablarse del segmento del mercado al que atienden y como se verá, estos criterios que intervienen en la evaluación del buque y su segmento son variables, ya que a lo largo de la vida del buque sus condiciones pueden cambiar.¹⁰

Una de las publicaciones más completas que tratan el tema y de las más conocidas y aceptadas, además de las especificaciones que se trasladan en las guías Berliz, es el informe de la Organización Mundial del Turismo, redactado por Butler Halter, al que nos remitimos a menudo para tratar cuestiones relacionadas con el turismo de cruceros.¹¹

A nivel internacional, el criterio que sirve para catalogar la calidad de un crucero, distingue hasta 10 niveles, que irían desde las 5 estrellas plus a 1 estrella. Al hablar de plus se entiende, que su nivel medio es algo superior a la clasificación en la que se encuadra.

La categoría se otorga en función de las inspecciones relativas a 20 áreas específicas del barco, cada una de las cuales se valoran con 100 puntos como máximo, la mayor puntuación que puede conseguirse será de 2.000 puntos y el peso que tendrán las diferentes áreas será aproximadamente el que se indica:

- 1.- Buque: peso específico del 25%
- 2.- Alojamiento: 10%
- 3.- La cocina-gastronomía: 20%
- 4.- El servicio: 20%
- 5.- El programa de entretenimiento a bordo y la experiencia del crucero: 25%.¹²

Los cruceros se catalogan de forma parecida a los hoteles, su aplicación varía un poco respecto a la utilizada en sus homólogos en tierra firme.

- ❖ A.-****+: Corresponden a un barco con la máxima calificación. La decoración, confort en los camarotes, comedores, salones y espacios públicos, están a la altura del más sofisticado hotel de súper lujo en tierra. La tripulación y el servicio están compuestos por personal de la más alta calificación profesional y sus servicios y atenciones están en esa línea.
- ❖ B.-****: Buques de excelente calidad con muy poca diferencia con respecto a los cinco estrellas plus. Los servicios y atenciones se corresponden con los altos precios pagados por el pasaje. Disponen de camarotes con todos los servicios, para hacer del mismo un espacio de gran confort. Los espectáculos, excursiones y atracciones son de primera calidad.
- ❖ C.-****+: De estos buques se puede esperar un excelente crucero en todos los aspectos. De hecho la diferencia con los buques de cinco estrellas es mínima. Corresponden todavía al grupo de buques de lujo y suelen ser buques de nueva construcción, equipados con la última tecnología.
- ❖ D.-****: Por lo general se trata de buques de nueva construcción y de calidad muy cercana a los de cuatro estrellas plus. Todas las instalaciones y servicios son de moderna concepción y en número suficiente. El servicio está bien organizado y aunque no de tanta calidad como los anteriores, ofrece un nivel muy alto.
- ❖ E.-***+: En estos buques puede esperarse una calidad superior, sin llegar a la de los buques anteriores. Se conservan unos niveles de servicios muy aceptables. La profesionalidad de la tripulación tiene el nivel de los buques de cuatro y cinco estrellas.

El crucero todavía puede considerarse de un nivel suficiente, para que llegue a ser satisfactorio.

- ❖ F.-***: La oferta en esta clase de cruceros continúa siendo razonable, el nivel de instalaciones es aceptable, los camarotes suelen ser poco espaciosos. La actitud de la tripulación podría ser mejorada y el nivel de limpieza, sin llegar a ser deficiente, no es el deseable. Los barcos suelen ser de bastante edad, reconstruidos y con las carencias propias de buques de este tipo.
- ❖ G.-**+: El pasajero que embarque en estas naves, debería estar preparado para una experiencia de crucero por debajo de la media. Los niveles de servicio y experiencia de la tripulación suelen no ser satisfactorios.

En general, es de común consenso que por debajo de dos estrellas plus, los servicios, calidad del buque y atenciones se deterioran notablemente.

Atendiendo a la calidad del producto crucero y teniendo en cuenta el segmento al que van dirigidos, podríamos destacar la siguiente especificación, reconocidas en los folletos publicitarios. De tal modo que hablaríamos de:

1.- *Estándar*: segmento inferior en precio de la oferta.

2.- *Premium*: segmento medio y con mejor gastronomía servicio e instalaciones que la anterior. No obstante, si el mercado lo exige ofrecen cruceros del segmento estándar, a precios reducidos, para cubrir ciertas carencias de demanda en determinadas épocas y áreas.

3.- *Luxury*: segmento superior de lujo, donde se provee de más espacio personal en los camarotes y se sirven alimentos y comidas con gran presentación. A pesar de que este segmento es propio de una clase de nivel económico alto, siempre existirá demanda para buques de esta categoría.

4.- *Exclusive*: segmento de superlujo que se diferencia de los anteriores en el precio, que se satisface en concepto de mejores instalaciones a bordo y servicio y gastronomía óptimos.

Habitualmente, cada naviera se centra en uno o a lo sumo dos de los segmentos y cada buque en uno solo, si bien, algunos trasatlánticos y algún buque en concreto puede cubrir más de un segmento, en la medida que ofertan diferentes clases de alojamiento.

NOTAS FINALES

¹ Una información exhaustiva del mercado mundial de los cruceros en cifras en las últimas décadas, puede consultarse en Cruz Ruiz, E. (2014): *El turismo de cruceros en el mundo: análisis de las tipologías de cruceristas en el puerto de Málaga según la percepción de la imagen, satisfacción y lealtad al destino turístico de la capital*. En Tesis doctoral dirigida Tous Zamora, D. y Bermúdez González, G. Universidad de Málaga. Especialmente, ver capítulo 4: apartados 4.2 y 4.3, pp. 160-179.

² Una interesante visión de conjunto de los elementos que intervienen en el turismo de cruceros puede consultarse en Puertos del Estado. *Tráfico de Pasajeros (nivel 1)*. Enviado por Roca Golán, A. el 27 de abril 2009. Ministerio de Fomento, pp. 1-33. Disponible en línea www.ccoointerpuertos.es.

³ Los detalles de la próxima generación de cruceros se han presentado en Nueva York. A la clase Quantum pertenece el primer barco que iniciara sus travesías: el denominado Quantum of the Seas. Contará entre sus novedades un simulador de paracaidismo, una grúa atalaya que transporta a los pasajeros a más de 90 metros de altura, donde disfrutar de las mejores vistas, zonas de ocio que incluyen los complejos de deporte y otros entretenimientos. Además, dispondrá de los camarotes más grandes de toda la historia de Royal Caribbean, que incluyen los primeros balcones virtuales de la industria, por lo que cada camarote del Quantum of the Seas “tendrá vistas al mar”. Disponible en línea www.hosteltur.com. Noticias 19/4/2013. Consultado Internet 20/4/2013.

⁴ Puertos del Estado. *Tráfico de Pasajeros (nivel 1)*. op. cit, pp. 4-7. Disponible en línea www.ccoointerpuertos.es.

⁵ A pesar de que estamos considerando el turismo de cruceros bajo una óptica general, queremos precisar el interés que tiene la investigación llevada a cabo por Cerchiello, G. (2013): *La evolución del crucerismo en España. Desde sus orígenes hasta la actualidad (1848-2013)*. Tesis doctoral dirigida por Vera Rebollo, J. y Giménez López, E. Universidad de Alicante.

⁶ Ver la profunda reflexión que hace del tema en, Murias López, R. (2002): *La industria del crucero en el siglo XXI, implicación en los puertos españoles y perspectivas de futuro*. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Cataluña. Barcelona. Especialmente su capítulo 2º, apartados 2.3 y 2.4, pp. 110-138. En cualquier caso, en relación a los buques de cruceros, es frecuente aludir a las populares guías Berliz, que anualmente precisan todo lo que concierne a los buques de cruceros, sus itinerarios, países que se visitan, características de los buques etc. Consultar últimos años de: Ward, D. *Complete Guide To Cruise Ship*. Berliz Publications Company. Brian Bell. Londres.

⁷ Los aspectos concernientes a la elección del crucero, así como la importancia que tiene en la toma de decisiones los itinerarios y los precios puede verse en Cruz Ruiz, E. (2014b): “El producto crucero: itinerarios y precios”. En *Revista Turismo y Desarrollo* diciembre de 2014, pp. 1-12. En cualquier caso, en relación a los buques de cruceros, es

frecuente aludir a las populares guías Berliz, que anualmente precisan todo lo que concierne a los buques de cruceros, sus itinerarios, países que se visitan, características de los buques etc. Consultar últimos años de: Ward, D. *Complete Guide To Cruise Ship*. Berliz Publications Company. Brian Bell. Londres.

⁸ Su ficha técnica es la siguiente: pertenece al gran grupo naviero Royal Caribbean. Generación: Génesis. Bandera de Registro: Bahamas. Con una tripulación de algo más de 2.000 personas y una capacidad de 5.400 pasajeros en ocupación doble y 6.296 máximo. Su construcción se llevaría a cabo en STX Astilleros in Turku, Finlandia. Valor: US\$1,400 millones, viaje Inaugural: 5 Diciembre de 2009. Otras características de relieve: tonelaje: 225,282 GT, largo: 360 m, manga 47 m, altura 72 m por encima de la línea de agua, calado: 9,3 m (31 pies), velocidad 22.6 nudos (41.9 km/h; 26.0 mph). Sorprende sus 16 cubiertas de pasajeros numeradas del 3 al 18, excepto la 13 que no existe. Datos tomados de www.ucaribe.edu.mx/documento_Cruceros_turisticos.

⁹ Referencias en www.asociacioncruceistasdeespana.com. Tipologías de cruceros. Consultado Internet 15/4/2013.

¹⁰ Consultar Ward, D. (2013): *Complete Guide To Cruise Ship*. Berlitz Publications Company. Bell. Londres.

¹¹ Citados Butler Halter, M. (2008): *Turismo de cruceros: situación actual y tendencias*. Organización Mundial del Turismo. Madrid, pp. 80-81 y Murias López, R. (2002): op. cit., especialmente apartado 2.3. "Evaluación y clasificación de los buques de cruceros", pp. 110-127.

¹² Entre 1851 y 2000 correspondería la 1ª categoría. Y entre 1701 a 1850 la siguiente, de esta forma seguiría descendiendo en los niveles de calidad hasta llegar a 1*. Murias López, R. (2002): op. cit., pp. 110-120. Es interesante la consulta de un ejemplo que cita Murias, para llevar a cabo la aplicación práctica de las premisas expuestas en el texto.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, C. (2002): "El mundo de los buques de crucero". En *Izar Dirección de Innovación*, pp. 1-20. Disponible en línea www.asesmar.org/conferencias/documentos/doc.

Butler Halter, M. (2008): *Turismo de cruceros: situación actual y tendencias*. Organización Mundial del Turismo. Madrid.

Castejón, R y Charlier, J. (Dir.) (2000): *El Renacer de los Cruceros: la mundialización de los negocios turísticos y marítimos*. Fundación Portuaria. Santander.

Cerchiello, G. (2013): *La evolución del crucerismo en España. Desde sus orígenes hasta la actualidad (1848-2013)*. Tesis doctoral dirigida por Vera Rebollo, J. y Giménez López, E. Universidad de Alicante.

Chiluisa Sampedro, C. A. y Maldonado Calderón, M. G. (2013): *Plan estratégico y plan de marketing para ocean adventures sa del 2012 al 2015*.

Cruz Ruiz, E. (2012): *El turismo de cruceros: el Puerto de Málaga y su proyección de futuro*. Trabajo Fin de Master. Universidad de Málaga.

Cruz Ruiz, E. (2014): *El turismo de cruceros en el mundo: análisis de las tipologías de cruceristas en el puerto de Málaga según la percepción de la imagen, satisfacción y lealtad al destino turístico de la capital*. En Tesis doctoral dirigida Tous Zamora, D. y Bermúdez González, G. Universidad de Málaga.

Cruz Ruiz, E. (2014b): "El producto crucero: itinerarios y precios". En *Revista Turismo y Desarrollo diciembre de 2014*, pp. 1-12.

Estepa Montero, M. (2012): "El régimen jurídico y el tráfico de los cruceros marítimos". En *Anuario Jurídico y Económico Escorialense nº XLV*.

Esteve Pérez, J.A. y otros (2014): "Agentes asociados a la configuración de un itinerario de cruceros, hinterland turístico y puertos de crucero en España". En *Anuario de Jóvenes Investigadores*, v. 7, pp. 42-47.

Herrero, A. G. (1998): "Comercialización de productos y planificación de crisis en el sector turístico: imagen corporativa y marketing centrado en el consumidor". En *Papers de turisme*, (24), 6-45.

Labrador Martín, L. (2013): *Lealtad actitudinal, calidad percibida y satisfacción en el turismo de cruceros*. Tesis doctoral dirigida Ortega Martínez, E. Universidad Complutense de Madrid.

Martínez, C. I. (2012): Perspectivas del turismo de cruceros en Argentina en el marco de las tendencias mundiales. En *Notas en Turismo y Economía*, nº IV, pp. 44-71.

Murias López, R. (2002): *La industria del crucero en el siglo XXI, implicación en los puertos españoles y perspectivas de futuro*. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Cataluña. Barcelona.

Puertos del Estado. *Tráfico de Pasajeros (nivel 1)*. Enviado por Roca Golán, A. el 27 de abril 2009. Ministerio de Fomento. Disponible en línea www.ccoointerpuertos.es.

Sainz de los Terreros, F.J. (2000): "La colaboración entre armadores, Tour-Operadores, Puertos y Redes de Distribución. Un ejemplo español", en Castejón, R y Charlier, J. (Dir.) *El Renacer de los Cruceros: la mundialización de los negocios turísticos y marítimos*. Fundación Portuaria. Santander.

Ward, D. (2013): *Complete Guide To Cruising & Cruise Ships*. Berliz Publishing. United Kingdom. London.