



ISSN 1988-5261

Vol 8, Nº 19 (diciembre / dezembro 2015)

COMPORTAMIENTO DE LOS TRIPULANTES DE CRUCEROS EN COZUMEL, MÉXICO

Erick David García González

Universidad de Quintana Roo¹

errickgargon89@gmail.com

¹Estudiante de Posgrado: Maestría en Gestión Sustentable del Turismo
Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel

Resumen

A pesar de la alta demanda del turismo de cruceros en todo el mundo, se ha prestado muy poca atención a las problemáticas relacionadas con el tripulante, sobretodo, en cuestión de su comportamiento en los puertos de escala que visitan durante su tiempo libre, siendo esto último muy escasamente abordado en la literatura.

Por lo anterior, el objetivo del presente artículo consiste en comparar las actividades del tripulante en Cozumel durante el 2009 con las que realiza actualmente y demostrar la importancia del estudio de su comportamiento a partir de dichas actividades, a fin de que se reconozca la presencia del sector por parte de los gestores de la isla.

Los métodos consistieron en recorridos de campo (de diciembre de 2014 a abril de 2015), donde se realizó observación pasiva y activa, conversaciones informales, y 18 entrevistas a tripulantes a fin de identificar sus actividades principales.

Si bien los hallazgos corroboran lo encontrado por Van Broeck y Dierckx (2011), se han podido detectar cambios en las actividades del tripulante y una mayor oferta de negocios dirigidos a este sector, lo cual debe valorar por los tomadores de decisiones a fin de que exista una gestión en la que se reconozca a todos los entes involucrados y que conduzca a un mejor desarrollo del destino.

Palabras clave: Tripulantes de Crucero-Comportamiento-Teoría Fundamentada-Cozumel.

Abstract

Despite the high supply of cruise tourism worldwide, there is a low concern in the crew members' issues, especially about their behaviour in the different ports of call they visit during their free time. Being this, scarcely studied in the literature.

Therefore, the aim of this article consists in compare crew members' activities made in 2009 with those they currently made, in order to demonstrate the importance of studying their behaviour as from the activities they usually made, so managers from the destination could recognize their presence in the island.

Methods had consisted in fieldwork round trips (from December 2014 to April 2015), in which passive and active observation, informal conversations and 18 interviews to different crew members have been done, for the purpose of identifying their main activities.

Even though findings have bear out those done by Van Broeck & Dierckx (2011), several changes in the current crew member's behaviour have been demonstrated, as well as a higher amount of business created especially for them, which need to be taken into account by the stakeholders in Cozumel in aims of a better management that could recognize everyone involved in the tourism destination.

Key Words: Cruise-Ship Crew Members-Behaviour-Grounded Theory-Cozumel.

1. ANTECEDENTES

Desde la década de 1980 hasta la fecha, la industria de cruceros ha mostrado un constante crecimiento, convirtiéndose con el paso del tiempo en uno de los sectores del turismo con mayor generación tanto de desplazamientos, como de ingresos a nivel internacional (Florida-Caribbean Cruise Association FCCA, 2014). Dicha industria se caracteriza por ofrecer al crucerista (es decir, a las personas que viajan en los cruceros por motivos de ocio y recreación) un ambiente lleno de hedonismo, contexto que no sería posible sin la participación de las personas que trabajan en los cruceros, mejor conocidos como tripulación o "*crew members*" (por su denominación en el idioma inglés) (Gibson, 2008).

1.1. El tripulante de crucero

En la actualidad, un crucero aproximadamente destina una tercera parte de su capacidad total para la tripulación proveniente de 99 diferentes países, de las cuales destacan las Filipinas, Italia, Gran Bretaña, Honduras, India, Indonesia, Alemania y Ucrania. Cabe mencionar que el mayor número de tripulantes son de nacionalidad Filipina, representando el 29% de la tripulación total de un crucero (Wu, 2005).

Dentro de un crucero, la jerarquía de la tripulación se encuentra previamente establecida y suele estructurarse de la misma manera. Generalmente, la tripulación de alto rango (capitanes, oficiales y personal de entretenimiento) suele ser de Norteamérica y del oeste de Europa (Estadounidenses, Italianos, Noruegos y Británicos), mientras que los tripulantes de medio y bajo rango, mismos que realizan tareas de cocina, limpieza y mantenimiento, habitualmente provienen de países asiáticos y de Europa del Este (Indonesios, Malasios, Filipinos, entre otros) (Weaver, 2005; Wood, 2000; Véronneau y Roy, 2012).

La situación laboral del tripulante es demandante ya que deben atender en promedio a 2 (y en algunos casos hasta a 3 o 4) turistas¹, dando como resultado (sobre todo para los tripulantes de medio y bajo rango), extensas jornadas laborales que oscilan en un promedio de 8 a 12 horas, siete días a la semana (Zhao, 2002; Weaver, 2005; Wood, 2000; Van Broeck y Dierckx, 2011).

1.2. Tripulantes de Cruceros y Cozumel

Después de cumplir con las labores encomendadas, cerca del 40% del total de tripulantes de un crucero descienden a los puertos de escala durante su tiempo libre cuando atracan los cruceros. Sus horas de descanso tienen un promedio de cinco a seis horas, dos veces por semana dependiendo de su jerarquía (Gibson, 2008).

¹ La cantidad disponible de tripulantes en un crucero depende en muchas ocasiones del tamaño y categoría del mismo. Mientras más lujoso sea el crucero, habrá mayor cantidad de tripulantes por crucerista (Gibson, 2008).

Cozumel, una isla ubicada en el estado de Quintana Roo, México, es el tercer puerto de escala de cruceros más importantes en el mundo en recepción de cruceros (BREA, 2015), ejemplo de ello es que en el 2014, la Administración Portuaria Integral de Quintana Roo (APIQROO, 2015), reportó en la isla 1108 arribos de cruceros y 3,404,408 pasajeros, de los cuales de acuerdo con la Business Research & Economic Advisors (BREA, 2015) 533,381 fueron tripulantes, dejando una derrama económica para la isla de 27.7 millones de dólares.

Si bien los datos anteriores hacen referencia al impacto económico que tienen los tripulantes en la isla de Cozumel, el único trabajo encontrado en la literatura que hace referencia sobre las actividades que realiza el tripulante de crucero durante su tiempo libre es el de Van Broeck y Dierckx (2011), el cual concluye que entre las actividades principales de los tripulantes se encuentra la búsqueda de lugares para relajarse, apartarse de los cruceristas a bordo del barco, hacer la despensa, comer, buscar satisfacer necesidades sexuales, comunicarse con seres queridos vía telefónica o en cafés internet, y realizar diversas actividades de ocio.

Sin embargo, el estudio mencionado fue realizado en 2009, por lo que desde entonces, el comportamiento² del tripulante en la isla pudo haberse modificado, y de acuerdo con Pearce (2005), el no reconocer el comportamiento ni la participación (tanto social como económica) de cierto sector en un contexto turístico por parte de los gestores, recae en el desconocimiento de los impactos generados por un sector en específico, en este caso, el tripulante de crucero.

Para que exista una buena gestión en un destino, es necesario conocer el comportamiento de todos los entes involucrados en el fenómeno del turismo de un contexto en cuestión, lo cual a su vez no permite un verdadero desarrollo local a largo plazo (Toledo, 2005), ya que desde la perspectiva de la sustentabilidad, se debe concebir al desarrollo como un proceso de cambio global que consista en la transformación no sólo de la economía, sino también de la sociedad y del medio ambiente para beneficio de la comunidad (Tomás, 2008; Toledo, 2005).

El estudio del comportamiento de la tripulación de cruceros, no sólo es una oportunidad sino también una necesidad en el ámbito de la investigación y de la gestión de los puertos de escala. Si bien los tripulantes de cruceros no son considerados como turistas, sino como visitantes (Van Broeck y Dierckx, 2011; Gibson, 2008), su presencia y actividad es evidente y no debe ser desatendida por los gestores e instituciones tanto del sector público como privado de los distintos destinos de cruceros, entre ellos Cozumel, México. Por ende, el presente tiene por objetivo analizar el comportamiento de los tripulantes de cruceros y el cambio que el mismo ha sufrido desde 2009, a fin de reconocer su influencia en la gestión del destino.

2. METODOLOGÍA

Las líneas de investigación existentes se han centrado en conocer la vida del tripulante a bordo (Gibson, 2008), su percepción sobre las manifestaciones de globalización en los cruceros (Wood, 2000; Klein, 2003), el factor emocional en el desempeño de sus labores diarias (Zhao, 2002), el perfil de los tripulantes (Wu, 2005), las motivaciones y la satisfacción a partir de sus experiencias al desembarcar (Henry y Tyne, 2007) y más recientemente, a las actividades que realizan los tripulantes en el puerto de escala (Van Broeck y Dierck, 2011).

Todos los trabajos mencionados utilizaron métodos cualitativos para llegar a sus hallazgos en los que sobresale el uso de la técnica de entrevista semiestructurada, por la cual, los autores argumentan que tuvieron un mejor acercamiento y con ello lograron obtener mayor información y una mejor explicación de la realidad del tripulante.

² Entiéndase por comportamiento al proceso mental que tiene como resultado las diferentes actividades observables en un contexto social (Pearce, 2005).

Por lo anterior, el presente trabajo de investigación también se optó por el uso de métodos cualitativos. Primeramente, se realizaron recorridos de campo en los que se identificaron mediante el uso de observación pasiva y activa (Atteslander, 2007), los lugares que los tripulantes suelen visitar. Posteriormente, se entablaron conversaciones informales (Albelda, 2004) con dueños de negocios y trabajadores de transporte público, a fin de conocer desde su perspectiva por qué el tripulante acude a lugares específicos en Cozumel. Finalmente, se procedió a entrevistar a tripulantes de diversas nacionalidades y jerarquías, basándose en un guión semiestructurado para obtener información acerca de qué hacen durante su tiempo libre en Cozumel y con ello comprender el porqué de su comportamiento (Jennings, 2001).

El trabajo de campo fue realizado de diciembre de 2014 a abril de 2015, obteniendo un total de 18 informantes (14 hombres y 4 mujeres). El investigador realizó anotaciones en el diario de campo después de las entrevistas para con ello complementar las grabaciones y retener la información de los informantes que no permitieron ser grabados y de esta manera, proceder a realizar la transcripción y el análisis de las entrevistas.

El proceso de análisis se ha realizado a partir de la Teoría Fundamentada (Chamraz y Belgrave, 2012), con el fin de explicar las condiciones por las cuales ciertos elementos se desarrollan, bajo qué condiciones y cómo es que se relacionan (Miles y Hubberman, 1994) y a partir de ello, poder explicar el comportamiento actual del tripulante de crucero en Cozumel.

3. HALLAZGOS

En el siguiente apartado, se describe el comportamiento del tripulante de crucero en función de las distintas actividades que pudieron ser identificadas durante el trabajo de campo. Las actividades del tripulante durante su tiempo libre en Cozumel, se centran en cuatro categorías que serán descritas a continuación:

3.1 Tripulantes y Comida

A pesar de que en el barco se ofrecen alimentos a los tripulantes, una de las razones principales por las que durante su tiempo libre buscan un lugar para comer, es porque en Cozumel encuentran diversos restaurantes en los que pueden conseguir comida típica o similar a la de su país de origen.

“Aunque ofrecen comida en el barco pues llega un momento en el que comer siempre lo mismo ya te asquea [...] Para nosotros como tripulante mexicano, llegar al puerto de Cozumel era como nuestra salvación al poder comer algo típico de nuestro país”. (Uriel, pastelero, México)

“La comida mexicana es muy parecida a la de nuestros países, entonces nos agrada, disfrutamos la comida acá porque adentro del barco hay un menú variado pero comer por ocho meses las mismas cosas por supuesto que va a cansar, entonces, siempre que bajamos acá unos tacos, una carnecita asada, una sopita, no sé, pero siempre es diferente [...] Siempre que hay tiempo y disponibilidad económica nos vamos a comer a un restaurante de comida peruana que se llama “El calamar”. (César, Chip motor man Perú)

De hecho, los mismos tripulantes reconocen que en Cozumel existe una oferta variada de restaurantes en los que se ofrecen alimentos de distintas partes del mundo, mismas de donde proviene el tripulante.

“Todo el mundo sabe cuál país o qué comida, así que nosotros, los tripulantes, a veces tenemos comida filipina, indonesia, arroz caribeño, todo mundo sabe qué comida diferente puede comer”. (Ian, aseo y limpieza, Indonesia).

Incluso existen lugares (como en los restaurantes del mercado municipal) en los que a los tripulantes se les permite cocinar sus propios alimentos. Al respecto, Michael comenta:

“Cozumel proporciona todo, incluso puedes encontrar restaurantes donde tú puedes cocinar tu propio pescado o tu propia comida, tú vas y cocinas tu pescado como desees”. (Michael, Chef, Islas Mauricio).

3.2. Compras del tripulante

Existen tripulantes que debido a que tienen muy poco tiempo libre, lo utilizan para relajarse y comprar enceres que necesitan en establecimientos muy cercanos al barco. En el Caso específico de Puerta Maya, muchos tripulantes compran en “Plaza i95” lo que necesitan debido a que aseguran que no les da tiempo de desplazarse al centro de Cozumel:

*“-Cuando estamos en tierra, siempre vamos al restaurant Chi o Tai que están en la esquina, podemos comer algo, comprar cosas que necesitamos, podemos tener wi-fi, así que es una buena oportunidad para estar en contacto con la familia, tú sabes.
-¿Alguna vez has comprado cosas en Chedraui o en Mega?
-No, no porque está muy lejos de aquí”. (Michael, chef, Islas Mauricio).*

Por otro lado, tripulantes con mayor cantidad de tiempo libre o que desembarcan en Punta Langosta, realizan la compra de objetos de aseo y despensa en tiendas de autoservicio como Mega Comercial Mexicana y Chedraui. Lo anterior parece ser debido en dichos establecimientos encuentran un buen surtido a precios accesibles y a que algunas cosas que se venden dentro del barco son más costosas que en los puertos de escala:

“Si necesito shampoo, pasta dental y todo ese tipo de cosas, sólo tienes que ir a Mega y vas y compras todo eso [...] muchos tripulantes compran lo que necesitan en Mega cuando vienen a Cozumel”. (Christian, técnico de sistemas, Jamaica).

“Muchos tripulantes compran en Chedraui y Mega porque les sale más barato comprar muchas cosas aquí que en otros puertos, compran playeras, jabón, por ejemplo, el servicio de lavado en el barco es gratuito, venden el jabón dentro del barco pero es más caro, entonces muchos compramos el jabón en el puerto porque es más barato”. (Uriel, pastelero, México).

Además de lo anterior, diversos tripulantes aseguraron haber comprado al menos en una ocasión la compra de souvenirs para sí mismos o para llevarlos a sus seres queridos durante sus vacaciones. Entre los souvenirs más recurrentes se encuentran imanes y artesanías mexicanas.

“Sí, yo he comprado souvenirs cada... compro imanes, cosas como esas... Me gusta comprar souvenirs de diferentes tipos porque son de lugares que he visitado, así yo lo recuerdo, “Yo he estado en Cozumel, México”, es sólo para recordar”. (Ian, aseo limpieza, Indonesia).

“A veces compro (refiriéndose a los souvenirs) para mi familia [...] he comprado cosas como... algo especial de México, he comprado de esos sombreros grandes”. (Iep, cocinero, Indonesia).

3.3 Actividades de ocio

Varios tripulantes declararon durante la entrevista haber realizado actividades de ocio durante su tiempo libre. Sin embargo, parece ser que la actividad que realicen depende en parte del ingreso y del tiempo libre que perciben. Si bien muchos han declarado ir a la playa, sólo los tripulantes de mayor jerarquía mencionaron haber realizado actividades como buceo, parasailing, o nadar con delfines.

“Algunos tripulantes también vamos al Señor Frogs, Carlos & Charlie’s, algunas veces vamos a la playa y a los restaurantes por algo de comer, porque tenemos que regresar a trabajar”. (Liam, jefe de meseros, Indonesia).

“-¿Qué haces usualmente cuando estás aquí?

-Bueno, hoy vamos a ir a ver a los delfines, pero usualmente solo salimos del barco a comer, usar el wi-fi y hacer la despensa”. (William, organizador de eventos, Inglaterra).

“-¿A qué tipo de lugares has ido?

-A las ruinas mayas, al submarino, a navegar y bucear [...] Cinco veces, cada mes, voy a bucear cada vez que puedo hacerlo, me encanta.” (Mary, trabajadora de spa, Croacia).

3.4. Tripulantes y Wi-Fi

Actualmente, una de las actividades que más realiza el tripulante de crucero en Cozumel, independientemente de su jerarquía, es buscar un lugar que cuente con servicio de Wi-Fi gratuito. Debido a que dentro del barco el internet resulta ser muy costoso para muchos tripulantes por llegar vía satélite, ya que comentan que además de lo anterior, es muy lento y la señal se pierde, es común ver al tripulante de crucero en diversos espacios públicos, restaurantes y cafés con dispositivos electrónicos como laptops, smartphones, y tablets comunicándose con sus seres queridos mediante aplicaciones de redes sociales como Facebook, y Skype. Cuando se le preguntó a Wong sobre el costo del internet en el barco, comentó lo siguiente:

“¡Muy caro!, caro y muy lento, a veces necesitas pagar mucho dinero y es realmente muy lento... me he quejado al respecto pero ya sabes... ¿Qué puedo hacer? [...] Cuando estoy en tierra siempre busco internet para poder saber sobre ellos (refiriéndose a su familia) [...] en Facebook, chatear, éste es el lugar para hacerlo cuando extrañas a un amigo o a alguien, chatear en Facebook, o en messenger, a veces con nuestros amigos de Indonesia, porque usualmente ellos están en línea durante el día”. (Wong, aseo y limpieza, Indonesia).

4. CONCLUSIONES

Si bien se pueden corroborar muchas de las actividades del tripulante de crucero en Cozumel mencionadas por Van Broeck y Dierckx (2011), también se han podido identificar cambios en su comportamiento derivados del avance tecnológico, sobretodo en el caso específico de la cantidad de negocios que actualmente cuentan con wi-fi, ya que con anterioridad era más común ver al tripulante asistir a cafés internet y a casetas telefónicas para poder comunicarse

con sus seres queridos. Así mismo, se ha podido identificar que no sólo los tripulantes de altas jerarquías acuden a las diversas playas de la isla, sin embargo, es notorio que sólo los tripulantes de alto rango (debido a un mayor ingreso y tiempo libre) realizan actividades de ocio dirigidas a los turistas, tales como el buceo, parasailing, nado con delfines o la visita a zonas arqueológicas.

Independientemente de la jerarquía a la que los tripulantes pertenezcan, es notorio el aumento en la cantidad de negocios que se han abierto para satisfacer sus necesidades sobretodo en el sector de alimentos y bebidas, lo cual se puede ver reflejado en los distintos restaurantes de comida asiática, peruana, centroamericana y rumana existentes en el destino.

El estudio del comportamiento del tripulante a partir del uso de una metodología cualitativa, permitió al igual que en otros estudios un mejor entendimiento de la realidad explicada a partir de los informantes. Sin embargo, se debe reconocer que dentro las limitaciones del estudio se tiene que la cantidad de tripulantes entrevistados fue muy reducida debido al poco tiempo libre que tienen los tripulantes y a que pocos prestaron el tiempo suficiente para entablar una entrevista, por lo que los resultados de este trabajo no pueden ni pretenden ser generalizables.

El estudio del comportamiento de la tripulación de cruceros en Cozumel, permitirá el análisis de las actividades que realizan y los lugares que visitan con la finalidad de que diversos actores clave del destino (autoridades locales, instituciones y empresarios) reconozcan que existen repercusiones en el puerto de escala a través de la convivencia del tripulante en espacios públicos orientados a los locales (comedor del mercado, tiendas departamentales, peluquerías y hospitales). Además, se busca reconocer la oportunidad para residentes locales de abrir negocios orientados a este sector a fin de que los mismos tengan mayores oportunidades de participación en el sector turístico y se vean beneficiados directamente (Toledo, 2005).

Se puede considerar el escrito como un primer acercamiento al entendimiento del comportamiento de los tripulantes de cruceros en los puertos de escala. Lo anterior, deja en entendido que a nivel internacional falta el reconocimiento a la participación social, económica y ambiental de los tripulantes de cruceros en los puertos de escala; es decir de los impactos (tanto positivos como negativos) generados por la visita del tripulante (Klein, 2003). Los cual puede resultar en líneas de investigación futuras en las que se pueda profundizar en las problemáticas relacionadas con el tripulante de crucero en los diversos puertos de escala.

REFERENCIAS

- ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE QUINTANA ROO. (2015): *APIQROO, Estadísticas*. Disponible en: <http://www.apiqroo.com.mx/estadistica/>. Consultado el: 05/03/2015.
- AJZEN, I. (2001): "Nature and Operation of Attitudes". *Annual Reviews*, 52: 27-58.
- ALBELDA, M. (2004). Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal. En: Bravo, D. y Briz, A. (eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre cortesía en español*, Ariel, Barcelona, 109-134.
- ATTESLANDER, P., (2008). *Methoden der Empirischen Sozialforschung*, Erich Schmidt Verlag, Berlin.
- BUSINESS RESEARCH & ECONOMIC ADVISORS (BREA). (2015). *Economic Contribution of Cruise Tourism to the Destination Economies: Volume II*. BREA, Exton. 293 pp.

- CHAMRAZ, K. Y BELGRAVE, L. (2012): Qualitative interviewing and grounded theory analysis. En: Gubrium, J., Holstein, J., Marvasti, A y Mc Kinney, K. *The SAGE Handbook of interview Research*. Thousand Oaks, SAGE publications.
- FLORIDA-CARIBBEAN CRUISE ASSOCIATION. (2014): *Cruise Industry Overview, State of the Cruise Industry*. Pembroke Pines, Florida, FCCA.
- GIBSON, P. (2008). Cruising in the 21st century, who works while others play? *International Journal of Hospitality Management*, 27, (1): 42-52.
- HENRY, J. and M. THYNE (2007). Getting them off the Boat: An Exploratory Study into Cruise Ship Passenger and Crew Motivations to Disembark. *Australian and New Zealand Marketing Academy, ANZMAC Conference 2007*: 684-691.
- JENNINGS, G. (2001): *Tourism Research*. Milton, John Wiley & Sons.
- KLEIN, R. (2003). "Cruising-Out of Control: The Cruise Industry, The environment, Workers, and the Maritimes". *Canadian Centre for Policy Alternatives*. 27pp.
- MILES, M. Y HUBBERMAN, A. (1994): *Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks, SAGE Publications.
- PEARCE, P. (2005): *Tourist Behaviour, Themes and conceptual schemes*. Clevedon, Channel View Publications.
- TOLEDO, V. (2005). Repensar la Conservación: ¿áreas naturales protegidas o estrategia bioregional?. *Gaceta ecológica*. 77:67-83.
- TOMÁS, J. (2008). El desarrollo Local Sostenible en Clave Estratégica. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. 61: 73-101.
- VAN BROECK, A., Y DIERCKX, G. (2011): "Activities of cruise ship employees in Cozumel, Mexico". *Études Caribéennes*, Disponible en: <http://etudescaribeennes.revues.org/5133?lang=es>. Consultado el: 06/01/15.
- VÉRONNEAU, S., Y ROY, J. (2012): Cruise Lines' Purchasing and Logistics Management. En: VOGEL, M., PAPATHANASSIS, A. Y WOLBER, B. *The Business and Management of Ocean Cruises*. Wallingford, UK, CAB International.
- WEAVER, A. (2005): "Interactive service work and performative metaphors: The case of the Cruise Industry". *Tourist Studies*, 5, (1): 5-27.
- WOOD, R. (2000): "Caribbean Cruise Tourism, Globalization at sea". *Annals of Tourism Research*, 27, (2): 345-370.
- WU, B. (2005). *The World Cruise Industry: A Profile of the Global Labour Market*. Seafarers International Research Centre. Cardiff University, UK. 43 pp.
- ZHAO, M. (2002): "Emotional Labour in a Globalized Labour Market: Seafarers on Cruise Ships". *Seafarers International Research Centre, Cardiff University Working Paper Series*, 27: 1-28.