

Oportunidades de Empleo en la industria Turística de Cruceros de Andalucía. Retos Post-COVID 19

Employment Opportunities in the Andalusian Cruise Tourism Industry. Post-COVID 19 and Andalusian Potential Challenges

VICENTE CASALES-GARCIA * [vcasales@us.es]

TEODORO VÁZQUEZ VÁZQUEZ ** [tvazquez@sestise.com]

AMALIA LUQUE SENDRA *** [amalialuque@us.es]

LUIS GONZALEZ-ABRIL **** [luisgon@us.es]

Resumen | El turismo de cruceros, es una de las modalidades turísticas con mayor crecimiento en Andalucía. Andalucía es un importante asentamiento como puerto de escala y base de grandes compañías, donde además se llevan a cabo reparaciones y transformaciones de grandes buques.

Un estudio de las posibilidades y opciones de empleo en el sector de cruceros es realizado en este artículo; y se llega a la conclusión de que éstas son amplias, aunque hay una falta de formación concreta específica y técnica en el sector.

En concreto, las posibilidades que en la actualidad ofrece el asentamiento de la industria de cruceros en Andalucía vienen motivada por su potencial cultural, turístico y gastronómico. Por todo ello, con una política adecuada dentro de la industria del sector naval se puedan concretar de forma efectiva y tangible, posibilidades de empleo para el profesional andaluz, el cual también tiene que superar los retos que se enfrentan después del COVID-19.

Palabras-clave | Turismo de cruceros, empleo, tripulación, Andalucía, COVID-19

Abstract | Cruise tourism is currently one of the fastest-growing tourism modalities in Andalusia, in addition to being an important settlement as a port of call and base for large companies, where large ships are also repaired and transformed.

This article has carried out a study of the possibilities and employment options in the cruise sector;

* Dpto. Economía Aplicada 1. Universidad de Sevilla, Sevilla, España

** SAGEP Puerto de Sevilla, Sevilla, España

*** Dpto. Ingeniería del Diseño. Universidad de Sevilla, Sevilla, España

**** Dpto. Economía Aplicada 1. Universidad de Sevilla, Sevilla, España

and it is concluded that these are extensive, although there is a lack of specific, specific, and technical training in the sector.

Specifically, the possibilities currently offered by the establishment of the cruise industry in Andalusia are motivated by its cultural, tourist, and gastronomic potential. Therefore, with an appropriate policy within the naval sector industry, employment opportunities for Andalusian professionals can be specified in an effective and tangible way, who also have to overcome the challenges they face after COVID-19.

Keywords | Cruise tourism, employment, crew, Andalusia, COVID-19

1. Introducción

Los cruceros están considerados como uno de los sectores turísticos con mayor crecimiento, así según el Reporte anual de la CLIA (Cruise Line International Association) (2019) en el año 2017 hubo 26,6 millones de cruceristas que disfrutaron de este servicio. En ese mismo informe se pone de manifiesto que el impacto económico en 2017 fue de 102.000 millones de euros y proporcionó 1,02 millones de empleos en todo el mundo, de los cuales en España se alcanzaron unos 30000 puestos de trabajo (Hosteltur, 2018).

En el año 2018 hubo 10,1 millones de pasajeros (Puertos del Estado, 2019) y las predicciones de crecimiento dadas CLIA por para el sector de cruceros preveían para el año 2020 superar la barrera de los 10,6 millones de cruceristas, tras más de una década de crecimiento ininterrumpido (Hosteltur, 2019a).

En Andalucía con 1.000 kilómetros de litoral es uno de los destinos turísticos de cruceros más importantes de España (Andalucía, 2020). Cuenta con siete puertos que tienen instalaciones portuarias de primer nivel. Distribuidas en tres zonas geográficas, como se puede ver en la Figura 1 y que son (Puertos de Andalucía, 2017):

- Océano Atlántico: Bahía de Cádiz, Huelva y Bahía de Algeciras.
- Mediterránea: Almería, Málaga y Motril-

Granada.

- En la dársena del Guadalquivir: Sevilla el único puerto interior de España.

Estos puertos en su conjunto recibieron alrededor de 800 buques en el año 2018 los cuales llevaron más de 994.170 personas (Hosteltur, 2019b).

Por otro lado, en los últimos años el número de buques de gran porte que realizan sus varadas y reformas de su flota en Andalucía, especialmente en los astilleros de la Bahía de Cádiz, hicieron que el valor de la industria naval española haya aumentado considerablemente. Ello genera una oportunidad muy relevante para el personal técnico y de contratas expertas en la zona. Sirva de ejemplo que en enero del 2020, en los buques “Celebrity Silhouette” y “Freedom of the Seas”, de la compañías Celebrity Cruises y Royal Caribbean, llevaron a cabo reparaciones por valor de 100 millones de euros, aportando a la industria naval de la zona unos 800 puestos de trabajo (Rodríguez, 2020b), lo que supuso nuevas oportunidades de empleo en una zona de vulnerabilidad social y empresarial, como es la Bahía de Cádiz.

En referencia a los puertos andaluces, destacan la realidad de los Puertos de Málaga y Cádiz como verdaderas lanzaderas de la industria del crucero (Statista, 2020) Así, el efecto llamada en el sector es una realidad, siempre que la satisfacción de las navieras sea tangible y clara en la calidad de servicios.



Figura 1 | Puertos de Andalucía
Fuente: Puertos de Andalucía, 2017.

En la actualidad, todas estas previsiones, han de ser desechadas tras la aparición de la pandemia COVID 19 y las extremas medidas que han tenido que tomar los diferentes gobiernos de todo el mundo para evitar su propagación. España, por ejemplo, cerró sus puertos marítimos desde el 12 de marzo del 2020 y lo prorrogó hasta el fin del estado de alarma (Hosteltur, 2020). Esta situación hace que se replanteen todos los escenarios posibles con el objetivo de buscar fórmulas para el reflotamiento del sector turístico en general y del sector de cruceros en particular.

Según la OMT (2020) se prevé que para el año 2020, las cifras de turistas internacionales podrían caer entre un 60 y un 80% con respecto al 2019. Solo en el primer cuatrimestre, el turismo internacional se contrajo 22% lo que se traduce en 67 millones de turistas internacionales menos y unas pérdidas de aproximadamente 80.000 millones de dólares de los EE.UU. Como dijo el Secretario General de la OMT, Zurab Pololikashvili (OMT, 2020):

“El mundo afronta una crisis sanitaria y económica sin precedentes. El turismo ha recibido un duro golpe, y son millones los puestos de trabajo que se encuentran en peligro en uno de los sectores de la economía que más mano de obra emplea”

Lógicamente se trata de un panorama muy

complicado y de difícil solución, que necesitará de años para poder repuntar de nuevo, pero también es el momento de reflexionar y de plantear nuevas oportunidades y retos que tiene el turismo, y más concretamente el sector de los cruceros. Herramientas y fórmulas que hagan compatible un turismo seguro ante agentes biológicos, distribución de escalas y de estructuras de los buques para tal fin, etc., son retos que se tienen que abordar en este sector.

El objetivo de este artículo, es extraer y aportar el conocimiento que tiene la tripulación de buques de pasaje sobre sus necesidades, para poner esta información al servicio del desarrollo futuro del sector que incida directamente en la labor que desempeñan de cara al pasaje. Como idea de base y de apoyo sobre estudio previo, se analizará en el entorno de Andalucía, nuevas oportunidades de empleo en el sector tanto a bordo, como en los puertos bases andaluces, como en la industria naval andaluza.

El resto del artículo se estructura como sigue: en la siguiente sección se describe el entorno laboral de un tripulante de buque de crucero, a continuación se presenta la metodología de trabajo. La sección cuarta muestra los resultados obtenidos así como su análisis. En la sección 5 se esboza los principales retos del sector de cruceros en la etapa post covid19. Finalmente se señalan las conclusiones y trabajos futuros.

2. Entorno del tripulante y oportunidades de empleo en el sector

Las tripulaciones en buques de pasaje dependen fundamentalmente del tamaño del buque y del volumen del pasaje a bordo y oscila entre 10 tripulantes de un buque de Alta Velocidad, hasta unos 3000 tripulantes en los mega-cruceros, como por ejemplo “el Quantum of the Sea” de la compañía Royal Caribbean (Royal Caribbean 2020).

El organigrama de la tripulación de los buques de pasaje se dividen en dos:

- Tripulación de carácter técnico (oficialidad y maestranza) que es la encargada de la navegación y la operatividad del buque.
- Tripulación de hotel, también denominada de cámara y fonda que es la encargada de la atención al pasaje y personal de entretenimiento dedicado a la animación a bordo.

Estos dos departamentos son los que varían sustancialmente en cuanto a números de tripulantes entre un buque de pasaje ROPAX (pasajeros y vehículos) o un crucero fluvial (Vázquez Vázquez & Melón Rodríguez, 2002).

La vida del tripulante a bordo de un buque de pasaje es dura, rutinaria y sujeta a una gran presión (Vázquez Vázquez, Luque Sendra & González Abril, 2018). Ciertamente depende del puesto a bordo desempeñado pero un buque es un entorno cerrado donde las normas laborales y de convivencia son estrictas y particulares, lo cual motiva que la vida a bordo sea adversa y complicada.

Entre las condiciones adversas destacar que la mayoría de los tripulantes tienen camarotes compartidos, no pudiendo escoger sus compañeros y donde hay una limitación en la intimidad, etc., aunque, como contraprestación se tiene la posibilidad de conocer mundo, alcanzar un empleo y desarrollarse profesionalmente. Además es habitual que en un mismo buque coincidan diversas nacionalidades, costumbres, turnos y horarios de

trabajo, por lo que, hace complicado una forma de vida y convivencia equilibrada (Vázquez Vázquez, 2019).

2.1. Retribuciones habituales buque de crucero

El gran eje motivador del tripulante para embarcar es el salario (Vázquez Vázquez, Luque Sendra & González Abril, 2018), especialmente en los buques de cruceros, aunque es una profesión donde el equilibrio emocional y afectivo debe ser muy considerado debido a largas estancias de su entorno familiar.

El salario se suele pagar en dólares americanos una vez al mes. La compañía no paga tasas de la Seguridad Social para los empleados que trabajan a bordo, por lo que cada tripulante debe abonarlas de manera individual. El sueldo puede ser pagado mediante transferencia bancaria en el país de origen, o puede ser pagado en efectivo a bordo, según la elección de cada persona.

A continuación se muestra los salarios medios mensuales de diferentes tripulantes en el año 2019 (Marengo, 2018) en dólares americanos (US\$).

- Camareros de restaurantes = 1.800 + propinas y comisiones = 2.400.
- Cocineros (3 jerarquías) van de = 900 a 1600.
- Empleado de Recepción = 1500.
- Empleado del Shopping = 1500.
- Piletero (encargado piscina) = 1100.
- Barman (bartender) = 1400.
- Camarero de barra = 1300.
- Camarero de cabina = 1500.
- Limpiador = 1100.
- Chef de restaurante = 2400.

- Chef de restaurante de especialidades = 3400.
- Asistente de Maitre = 3200.
- Maitre D´Hotel = 5000.
- Gerente de bebidas = 3500.
- Bodeguero = 1700.
- Sommelier = 2500.
- Animación = 1300.
- Entretenimiento = 1400.
- Seguridad = 2500.
- Doctor = 3900.
- Enfermera = 1500.
- Segundo Ingeniero = 7.826.
- Tercer Ingeniero = 2.584.
- Staff Captain (sub Capitán) = 9.000.
- Director de Hotel =13.000.
- Capitán = 20.000.

En ocasiones, especialmente en buques de cruceros, los tripulantes de cámara y fonda trasladan un “chantaje emocional” a los pasajeros, a fin de obtener de ellos buenas propinas que hagan más importante el volumen de dinero que cobran a bordo por su trabajo (Vázquez Vázquez, 2019).

2.2. Consideraciones respecto a la tripulación

Un aspecto importante de la tripulación es la comunicación con la familia, un gran eje motivador a bordo. En este sentido, la compañía Royal Caribean optó por dotar, a finales de 2017, a 40.000 de sus tripulantes, con tablets en el momento del embarque. El objetivo era facilitar las comunicaciones con el exterior, abaratar el coste de las comunicaciones, posibilitar el ocio y las actividades

formativas on-line. Ello incidió positivamente en minimizar la ausencia afectiva y la soledad familiar, de los tripulantes generando una vinculación y predisposición positiva a la hora de realizar el trabajo a bordo (Vázquez Vázquez & Melón Rodríguez, 2002).

Igualmente en la compañía MSC Cruceros se ha implementado una propuesta basada en nuevas tecnologías a través de una alianza estratégica con Samsung. Se trata de equipar a las últimas construcciones náuticas de MSC, con nuevos dispositivos de última generación que incluye: Pantallas de alta definición en camarotes, áreas comunes y señalización digital, soluciones móviles, smartphones, tablets y accesorios. Además de equipos médicos, tecnología especializada para centros médicos a bordo, que aporta hasta video-consultas en caso de emergencias (MSC Cruises, 2016). Así los tripulantes dispondrán de mejoras sustanciales en su entorno diario y en su capacidad de formación on-line y atenciones médicas a bordo, que redunden en su promoción profesional en la compañía, con posterior mejoras salariales.

En lo referente a las condiciones de trabajo y modelos de contratación, cuando se embarca a bordo de un buque de cruceros tras una selección basada fundamentalmente en la experiencia y nivel de idiomas, se firma un contrato internacional cuya duración varía en función del puesto de trabajo. Para las posiciones de Oficiales en el área de Hotel, normalmente la duración es de 4 meses; para todas las demás posiciones, los contratos normalmente duran entre 6 y 8 meses. Después del contrato, todos los tripulantes tendrán aproximadamente 2 meses de vacaciones (Vázquez Vázquez, 2019).

Como dato en los buques de crucero, las labores y servicios a bordo funcionan 24 horas al día, con una larga jornada laboral (aproximadamente 11 horas por día) siete días a la semana. El tiempo libre es limitado, incluso cuando el barco está atracado en el Puerto; aun así, se tiene la oportunidad de explorar diferentes destinos y divertirse a bordo,

aunque en muchas ocasiones el trabajo a bordo es duro (Vázquez Vázquez, 2019).

Agencias de reconocido prestigio internacional para la contratación de personal son: Departamentos de RRHH de las compañías de cruceros, *Airborne Recruiting*, *Cruise Lines Employment*, *Crew-connected.com*, *Cruise Line Jobs*, *CruiseShipEntertainment.Com*, *Cruise Ships Job*, *Empleocruceros*, *Global Marine Travel – GMT*; *Princess-Jobs.com*, *Cruise Ships Jobs*, *V.Ships*, *Work On Cruise Ships*, *Vip International*, *Wilhelmsen Ship Management* y *Wind Rose Network*.

3. Metodología

El presente estudio se basa en un sondeo elaborado en el segundo trimestre de 2017, a tripulantes de cuatro tipos de buques de pasaje: Crucero fluvial, Alta Velocidad, Ferry-ROPAX (pasajeros y vehículos) y Crucero Marítimo.

La elección de estos tipos de buque viene motivada por el hecho de que no es lo mismo un buque de crucero de 7000 pax y 1000 tripulantes, en periodos de embarque de 6 meses, que un buque ROPAX (pasajeros y vehículos), con 1500 pax y 69 tripulantes en campañas de 90 días. Es cierto que las motivaciones y necesidades afectivas, en esencia, son similares aunque con connotaciones muy diferentes. Además, las características de la tripulación de los buques de pasaje seleccionados, se ha realizado no solo en función del tamaño de la tripulación, sino también respecto a las funciones que éstos tienen que realizar a bordo, ya que difieren para cada tipo de buque. En referencia al crucero marítimo y fluvial se ha tenido en cuenta el estándar de calidad de la compañía naviera, relación pasajeros/tripulante ya que en función de ese estándar pueden variar las necesidades de la tripulación.

Se llevó a cabo una encuesta (ver Anexo) en cuatro buques distintos como sigue:

- Buque de crucero Sovereign de Pullmantur Cruceros anclado en el puerto de Cádiz, con una tripulación de 1.000 trabajadores a bordo, de los cuales 90 completaron la encuesta.
- Crucero fluvial, buque Belle Cadix de Croisise Europe, en el Puerto de Sevilla, siendo realizada la encuesta por un tercio de la tripulación, en concreto, 10 tripulantes.
- Buque ROPAX de Acciona Trasmediterránea, Juan J Sister, anclado en el Puerto de Málaga, donde 28 tripulantes de 56 completaron la encuesta.
- Buque de Alta Velocidad, Millenium II, atracado en el puerto de Algeciras, 5 tripulantes completaron la encuesta (50% de la tripulación).

El cuestionario, fue desglosado en módulos tales como: responsabilidad y desempeño profesional, en donde el tripulante debe indicar, cuál es su función profesional a bordo y el grado de responsabilidad dentro del organigrama de la naviera. Igualmente se le solicitaba conocer la vinculación temporal que el mismo tiene como experiencia, con navieras dedicadas al mundo de los buques de pasaje, el clima laboral y la satisfacción dentro de la naviera.

Una vez completada la encuesta, se lleva a cabo un análisis descriptivo y exploratorio y se ha complementado, con un estudio de carácter documental, debido a que se hace indispensable complementar lo observado en el trabajo de campo, con lo teórico (Vázquez Vázquez, Luque Sendra, & González Abril, 2018).

4. Resultado

En total se ha obtenido una muestra de 133 tripulantes. Se han analizado las diferentes valoraciones obtenidas por los tripulantes con diferentes puestos y funciones a bordo de los buques de pasaje (oficiales, personal de cámara, de hotel, cocina).

Los resultados que nos aportan las opiniones y valoraciones de los tripulantes, por tipo de buque de pasaje, en una escala de valoración de 0 a 10. Mencionar que la tipología de buque y la línea asignada, marcan claramente una coyuntura

o una serie de motivaciones y necesidades que los tripulantes poseen cuando embarcan.

Así se observa en Tabla 1 conceptos tales como experiencia a bordo, clima laboral y satisfacción con la naviera. Es destacable que de forma mayoritaria los tripulantes consideran deficiente la formación que reciben por parte de las compañías navieras y de la posibilidad de promoción y ascenso en las mismas. Donde destacamos su escasa valoración a la oportunidad de ascensos en el buque ROPAX. Igualmente es reseñable lo homogéneo que para los tripulantes es el nivel de convivencia a bordo de los cuatro tipos de buques.

Tabla 1 | Resumen de resultados de los tripulantes en los cuatro buques de pasaje

DEMOGRAFIA	CRUCERO FLUVIAL	CRUCERO	ROPAX	ALTA VELOCIDAD
Sexo	37%V 63%M	60%V 40%M	77%V 33%M	50%V 50%M
Edad Media	38 años	38 años	46 años	36 años
Función a bordo	OFICIAL	OFICIAL COCINERO	TRIP OF, PERSONAL SAB	TRIP, OF, PERSONAL CAMARA
Experiencia media	6 años	4 años	6 años	3 años
TIPO BUQUE PAX	BELLE CADIX	SOVEREIGN	JJ SISTER	MILLENIUM
Relación con el pasaje	6 horas	6 horas	Más de 6 horas	Más de 2 horas
CLIMA LABORAL				
Relación Personal-Trabajo a desarrollar	9,2	7,5	9,2	9,2
Convivencia resto trabajadores	8,6	8,0	8,6	8,6
Capacidad de reacción y recursos sit. Críticas	7,7	7,9	7,7	7,7
Habitabilidad Tripulación a bordo	6,7	8,0	6,7	6,7
Flexibilidad y pol. del trabajo a desarrollar	8,2	8,2	8,2	8,2
Capacidad sobrelevar la distancia familiar	6,0	7,0	6,0	6,0
SATISFACCIÓN EN LA NAVIERA				
Flexibilidad horaria	7,8	8,2	7,8	7,8
Oportunidad de ascenso	5,5	2,0	2,5	6,5
Salario	7,0	8,0*	7,0	7,0
Estabilidad Laboral	8,3	8,3	8,3	8,3
Carga de trabajo	7,0	8,0	7,0	7,0
Beneficios Sociales	6,7	8,1	6,7	7,7
Relación sueldos resultados	7,2	8,2	7,2	7,2
Formación a cargo de la Naviera	3,7	5,7	3,7	5,7

Fuente: Elaboración propia

Sobre la base de los sondeos llevados a cabo, también se han obtenido, cuales son los factores más valorados y los menos valorados, en cuanto al día a día del tripulante a bordo, considerándose estos últimos, los más idóneos a la hora de proponer

fórmulas y medidas de mejora. Los factores más motivadores, y los de menor valoración, para los diferentes tipos de buques de pasaje son descritos en la Tabla 2.

Tabla 2 | Los factores más valorados, y los de menor valoración por la tripulación

	MAS VALORADO	MENOS VALORADO
CRUCERO FLUVIAL	Relación personal, estabilidad laboral y convivencia.	Formación y posibilidad de ascenso.
CRUCERO	Relación sueldo-esfuerzo, estabilidad laboral y salarios.	Formación y posibilidad de ascenso.
ROPAX	Estabilidad laboral convivencia y desempeño profesional.	Formación y posibilidad de ascenso.
ALTA VELOCIDAD	Estabilidad laboral y convivencia.	Formación y posibilidad de ascenso.

Fuente: Elaboración propia

Guiados por estos resultados de factores menos valorados y a través de datos obtenidos en las web públicas consultadas se obtuvieron diferentes

tablas. Así, en la Tabla 3 se muestra un breve resumen de los principales números del sector de buque de pasajeros.

Tabla 3 | Resumen Oportunidades de Empleo Bordo de Buques de Pasaje

RESUMEN OPORTUNIDADES DE EMPLEO A BORDO BUQUES DE PASAJE			
		UNIDADES	DEL TOTAL (%)
NAVIERAS CONSULTADAS		11	37,90
BUQUES ANALIZADOS		145	58,00
TRIPULANTES		151717	----
PASAJEROS		439529	----
IDIOMA:	INGLES	96	66,00
	ITALIANO	37	25,50
	ALEMAN	4	2,70
	ESPAÑOL	4	2,70
	FRANCES	4	2,70

Fuente: Elaboración propia

Se observa la importancia del multilingüismo ya que el 66% de los buques de crucero poseen el idioma inglés como oficial, por lo que el dominio de alguna lengua más que la nativa especialmente (alemán, italiano, francés o castellano), es determinante a la hora de lograr un puesto de trabajo

a bordo.

En la Tabla 4, se muestran los Ratio del número de pasajero por tripulación para cada una de las navieras. Así, las navieras en término medio necesitan un trabajador por cada tres clientes.

Tabla 4 | Ratio de números pasajero (pax) por tripulación de las navieras analizadas

NAVIERAS ANALIZADAS	Pasajeros	Tripulación	RATIO (%)
MSC CRUCEROS	71084	23070	3,08
NORWEGIAN CRUISE LINE	50610	22296	2,27
COSTA CRUCEROS	62160	17878	3,48
CARNIVAL	95036	33748	2,82
CUNARD	7100	3053	2,33
ROYAL CARIBBEAN	105772	33803	3,13
PULLMANTUR	9118	3000	3,04
AZAMARA CRUISSE	2598	1170	2,22
CELESTIAL CRUISES	5188	2100	2,47
HAPAG LLOYD	1254	875	1,43
HOLLAND AMERICA	29609	10724	2,76
TOTAL	439529	151717	2,90

Fuente: Elaboración propia

Es importante reseñar el volumen en cuanto al número de tripulantes a bordo de buques de cruceros. Así se han tenido presentes 151717 tripulantes vinculantes, correspondientes al 58% de la flota mundial de cruceros. Destacan los datos de navieras como Hapag Lloyds donde el ra-

tio pasajero/tripulación es de 1,43, potenciando el lujo para el pasajero y la ocupación plena en el servicio del tripulante. En contrapartida en buques de la naviera Costa Cruceros el ratio pasajero/tripulación es de 3,48, lo que disminuye el servicio, a un concepto más de resort-centro co-

mercial y la ocupación del tripulante es más general y global gestionando su área con menor nivel de atención personalizada.

Estos indicadores se traducen en que las necesidades de personal dentro de un buque de pasaje son bastante altas en comparación con otros sectores. Por lo que, se puede también ver que los cruceros de lujos tienen mayor necesidad de tripulación para poder satisfacer los estándares de calidad de estos buques y las necesidades de sus clientes.

5. Retos para el turismo de Cruceros Post COVID19

Los retos del turismo del crucero para volver a la normalidad previa al COVID19 consiste en poner las medidas necesarias para que tanto los tripulantes como los pasajeros mantengan la seguridad, salud e higiene necesarias, para protegerlos a todos (Cruise Lines International Association, 2020). En este mismo sentido, la Cruise Lines International Association (Hosteltur, 2020), afirma que el sector es uno de los mejor equipados, además de por razones históricas, por tener experiencia en la gestión y seguimiento de enfermedades a bordo de los cruceros.

Los retos en grandes rasgos del turismo de cruceros Post COVID-19 son todos (Cruise Lines International Association, 2020; Hosteltur, 2020):

- Implantación de medidas preventivas sanitarias en los buques. Protocolos de prevención y actuación ante brotes de enfermedades.
- Establecimiento de instalaciones médicas para brindar atención médica preliminar en caso de enfermedad y evitar el contagio.
- Protocolos de actuación en caso de foco epidemiológico.
- Pasaporte sanitario; como control previo de

enfermedades tanto de la tripulación como de los pasajeros. Los cruceros tendrán que llevar a cabo las pruebas necesarias previas al embarque. Por tanto, la persona que presente síntomas de padecer el coronavirus (u otra enfermedad contagiosa) se someterá a las pruebas médicas pertinentes.

- Control en el número de pasajeros.
- Gestión de los espacios dentro del crucero tanto en áreas de espectáculos como en restaurantes, bares y teatros para espectáculos.
- Incertidumbre de fecha de vuelta a la apertura. Por lo que las empresas están tomando medidas económicas.
- Recuperación de la confianza en los viajes de cruceros. La superación de los miedos de las noticias adversas sobre los cruceros como Zaandam y Rotterdam de la compañía Holland America Line que fueron rechazados de varios puertos por llevar a bordo cuatro fallecidos por coronavirus (Deutsche Welle, 2020a), lo que los obligo a cruzar el canal de Panamá con dos muertos de coronavirus (Deutsche Welle, 2020b; Sánchez, Flores & Weisfeldt, 2020).
- Personal capacitado para abordar las nuevas medidas de seguridad sanitarias e higiénicas que al mismo tiempo satisfagan la labor por las que sean contratados.

Por ello, tanto a los tripulantes de los cruceros como a los pasajeros se les van a exigir la cartilla de vacunación internacional, también en los cruceros van a tener que tomar medidas preventivas además de la gestión de los espacios dentro de los cruceros. También se tendrán que pasar control de enfermedades a través de dispositivos que miden la temperatura corporal y llevan a cabo la desinfección de las personas previa entrada al crucero. Ello será así ya que los gobiernos del todo el mundo lo

exigirán a todas las embarcaciones como medidas de precaución, para evitar posibles focos de infección.

6. Conclusiones

Las valoraciones estudiadas, marcan una clara senda a la hora de mejorar y potenciar la formación a bordo y la promoción interna de los tripulantes que hemos obtenido puesto que es el concepto menos valorado del tripulante.

Las navieras en término medio necesitan un trabajador por cada tres clientes e incluso en algunas de lujos se necesitan poco más de un trabajador por pasajero, lo que lleva a un tratamiento casi personalizado entre asistente y pasajero. Esto se traduce en que las necesidades de personal son bastantes alta en comparación con otros sectores, además de las excesiva cantidad de horas de trabajo que realizan la tripulación.

Igualmente mencionar que en los últimos tiempos se está produciendo una clara evolución entre las navieras de cruceros en cuanto al mantenimiento, reparación y reformas de sus buques, trasladándose desde países de mano de obra barata, buscando fórmulas de equilibrio coste/calidad en astilleros, como los de Navantia en la bahía de Cádiz (Rodríguez, 2020a).

Por tanto, vemos que el sector de los cruceros brinda oportunidades de empleo para la recuperación Post COVID-19, pero tiene que superar muchos retos. Para ello, los organismos públicos andaluces deben llevar a cabo una acción formativa global enfocada a aquellas personas que deseen conseguir un puesto de trabajo a bordo de un crucero. El plan de estudios prepararía al alumno para poder desarrollar diferentes funciones en las áreas de Atención al Pasaje, Animación y Relaciones Públicas, con todas las acreditaciones y certificaciones de la OMI, acorde al Convenio STCW 2010, que habilita al tripulante a embarcar y de-

sarrollar su trabajo a bordo, además de curso especializado para las nuevas medidas de Sanitarias para los cuales van a tener que estar capacitados.

Referencias

- Andalucía (2020). Cruceros. Andalucía. Retrieved June 2, 2020 from: <https://www.andalucia.org/es/cruceros/?#:~:text=Los%20puertos%20comerciales%20principales%20son,y%20Almer%C3%ADa%2C%20en%20el%20Mediterr%C3%A1neo>
- Cruise Lines International Association (2019). Contribution of Cruise Tourism to the Economies of Europe 2014 Edition. CLIA Europe. Bruselas. CLIA. (2018). CLIA 2017 Annual Report. CLIA. Retrieved June 16, 2019 from: <https://cruising.org/about-the-industry/cli-a-annual-report>
- Cruise Lines International Association (2020). Public Health and Medical. CLIA. Retrieved May 17, 2020 from <https://cruising.org/about-the-industry/policy-priorities/Public%20Health%20and%20Medical>
- Deutsche Welle. (2020a). Cruceros con enfermos de COVID-19 siguen a la deriva. Retrieved May 17, 2020 from: <https://www.dw.com/es/cruceros-con-enfermos-de-covid-19-siguen-a-la-deriva/a-52974453>
- Deutsche Welle. (2020b). Cruceros con muertos y contagiados por COVID-19 cruzan Canal de Panamá. Retrieved May 17, 2020 from: <https://www.dw.com/es/cruceros-con-muertos-y-contagiados-por-covid-19-cruzan-canal-de-panam%C3%A1/a-52951349>
- Hosteltur. (2018). Los cruceros generan más de 100.000 M € anuales a nivel mundial. Intermediación. Retrieved June 2, 2020, from: https://www.hosteltur.com/127059_cruceros-generan-100000-m-anuales-nivel-mundial.html
- Hosteltur. (2019a). El sector de cruceros alcanzará los 30 millones de pasajeros en 2019 | Intermediación. Retrieved June 1, 2020, from: https://www.hosteltur.com/126935_el-sector-de-cruceros-alcanzara-los-30-millones-de-pasajeros-en-2019.html
- Hosteltur. (2019b). Récord en escalas de cruceros en los puertos andaluces durante 2018. Retrieved May 18, 2020, from: https://www.hosteltur.com/127324_record-en-escalas-de-cruceros-en-los-puertos-andaluces-durante-2018.html

- Hosteltur. (2020). Coronavirus: nuevo protocolo en las empresas de cruceros miembros de CLIA. Retrieved May 16, 2020, from: https://www.hosteltur.com/134415_coronavirus-nuevo-protocolo-en-las-empresas-de-cruceros-miembros-de-clia.html
- Marengo, R. (2018). ¿Cuánto cobran los tripulantes?. Noticias de cruceros. Retrieved June 2, 2020 from: <https://noticiasdecruceos.com/2018/02/27/cuanto-cobra-tripulantes/>
- MSC Cruises (2016). Samsung será socio exclusivo de MSC Cruceros para su próxima generación de barcos inteligentes. NoticiasMSC. Retrieved June 2, 2020 from: <https://www.msccruceos.es/es-es/Acerca-De-MS/Noticias/Samsung-Socio-Exclusivo-De-MS-Cruceros.aspx>
- OMT. (2020). Las cifras de turistas internacionales podrían caer un 60-80% en 2020, informa la OMT. Retrieved May 16, 2020, from: <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-las-cifras-de-turistas-internacionales-podrian-caer-un-60-80-en-2020>
- Puertos de Andalucía (2017) Más de 800.000 personas visitan cada año Andalucía a bordo de un crucero. Descubrecomunicacion. Retrieved June 2, 2020 from: <https://www.descubrecomunicacion.com/cruceros/andalucia/andalucia-destino.html>
- Puertos del Estado. (2019) España, un país de cruceristas: 10,1 millones de pasajeros en 2018 <http://www.puertos.es/es-es/Paginas/Noticias/STCGlobal2019.aspx>
- Rodríguez, J. (2020a) Casi 3.000 personas abordan en Cádiz la reforma de otro crucero de Royal. La voz de Cádiz. Retrieved June 2, 2020 from: https://www.lavozdigital.es/cadiz/provincia/lvdi-casi-3000-personas-abordan-cadiz-reforma-otro-crucero-royal-202001211412_noticia.html?ref=https://www.google.com/
- Rodríguez, J. (2020b) El astillero de Cádiz inaugura 2020 con otro carrusel de obras de cruceros. La voz de Cádiz. Retrieved June 2, 2020 from: https://www.lavozdigital.es/cadiz/provincia/lvdi-astillero-cadiz-inaugura-2020-otro-carrusel-obras-cruceros-201912220945_noticia.html
- Royal Caribbean. (2020) Royal Caribbean el Quantum of the Sea". Retrieved June 2, 2020 from: <https://www.royalcaribbean.com/esp/es/cruise-ships/quantum-of-the-seas>
- Sánchez, R., Flores, R. & Weisfeldt, S. (2020). Los pasajeros sanos podrán desembarcar de los cruceros Zaandam y Rotterdam en Florida. Cononavirus. CNN Español. Retrieved May 14, 2020 from: <https://cnnespanol.cnn.com/2020/04/02/los-pasajeros-sanos-podran-desembarcar-de-los-cruceros-zaandam-y-rotterdam-en-florida/>
- Statista. (2020) Ranking de puertos por número de pasajeros de crucero en España en 2018 <https://es.statista.com/estadisticas/572507/principales-puertos-por-numero-de-cruceos-espana/>
- Vázquez Vázquez, T. & Melón Rodríguez, E. (2002). *Servicios a bordo de Buques de Pasaje: Estudio sobre el concepto de Atención al Pasaje. Conceptos básicos a tener en cuenta para la dirección del Departamento de Servicios a bordo de buques de pasaje*. Universidad de la Laguna ISBN TF 978-84-95847-13-3.
- Vázquez Vázquez, T. (2019). *Sistema global para la optimización de la gestión de los servicios a bordo de buques de pasaje, desde la evaluación y detección de emociones del pasajero*. Tesis Doctoral. 2019
- Vázquez Vázquez, T., Luque Sendra, A. & González Abril, L. (2018) Turismo de cruceros: Propuesta de mejora del entorno de los tripulantes a bordo de buques de pasaje, basada en nuevas tecnologías. En: *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(2). Pag. 443-456. . ISSN 1695-7121. DOI: 10.25145/j.pasos.2018.16.031

