

Los Cruceiros

Una extraordinaria experiencia que se vive
en las Islas Galápagos de Ecuador



Autor: M.Sc. Herrera S., M.Sc. Chungandro P., Universidad de Especialidades Turísticas, sherrera@udet.edu.ec , pchungandro@udet.edu.ec ,

Manuscrito recibido el 9 de febrero de 2015 y aceptado para publicación tras revisión, el 27 de febrero de 2015.

M.Sc. Herrera S., Chungandro P., Autoras 2015. **Los cruceros: Una extraordinaria experiencia que se vive en las Islas Galápagos de Ecuador**

Kalpana No. 13 (p.28-p-46) ISSN: 1390-5775



Resumen

El turismo es una importante actividad que, en los últimos tiempos, ha ido incrementándose paulatinamente en las Islas Galápagos. Su biodiversidad en flora y fauna endémicas es una de las principales razones que despierta el interés de la gran variedad de visitantes que llegan a este pequeño paraíso natural, ya sea por realizar actividades en tierra o en alta mar, como por ejemplo, vivir una maravillosa experiencia en un crucero.

El tamaño de las embarcaciones, los servicios y las actividades que brindan los diferentes buques son aspectos que se deben considerar al seleccionar las opciones que se ofertan en el mercado, por tanto, en esta investigación se presenta la caracterización de las distintas categorías de cruceros que realizan itinerarios dentro de las islas y, específicamente, a través de un análisis comparativo entre dos reconocidos cruceros de lujo y dos de primera categoría, se evidencian los elementos diferenciadores de cada uno de ellos.

El turismo de cruceros es una de las alternativas de viaje que a nivel mundial se ha ido desarrollando y actualmente es una buena opción de disfrute del tiempo de ocio. Vivir nuevas experiencias en las islas es el objetivo de los cruceros.

Palabras clave: Crucero, Galápagos, cruceros de lujo, cruceros de primera categoría, servicios.

Summary

The tourism is an important activity which in the latter days has been increasing gradually in the Galapagos Islands. Its endemic biodiversity in flora and fauna is one of the main reasons which captures the interest of the great variety of visitors who arrive to this little natural paradise to do land as well as in the deep sea activities, such as to live a wonderful experience in a cruise.

The size of ships, the type of services and the different activities that offer the cruise ships are items that should be considered when the visitor selects options that are offered in the market, for these reasons in this investigation the categorization of different cruise categories are presented which have itineraries within the islands, and specifically a comparative analysis between two well-known cruise ships, and two first class ships reflected component differentiators in each one of them.

The cruise tourism is one of the alternative ways of traveling at the world level which has been developing recently and nowadays is a good option to enjoy the leisure time. To live new experiences in The Galapagos Island is the main objective of cruise ships.

Key words: Cruise ship, Galapagos, luxurious cruise, first class cruise ships, services.

Introducción

Para iniciar con el desarrollo de este proyecto es fundamental esclarecer las definiciones de cruceros. Así, la Real Academia de la Lengua lo define como “*un viaje de recreo en barco con distintas escalas*”. La Secretaría de Turismo de México SECTUR dice que es un “*viaje marítimo, fundamentalmente de placer con diversiones a bordo y excursiones a diferentes costas de distintos países*”. En el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020 se afirma que son “*los viajes de*

placer en un velero o un barco”.

Con relación a la clasificación de los cruceros no existe un referente teórico específico, pero varios expertos han propuesto una alternativa para identificar a los cruceros, ya sea según las necesidades que cubren y/o según los precios. Entre los planteamientos más actualizados está el de Juan Rodero Ceo de Unmundodecruceros.com, quien en 2013 creó una pirámide en la que se detallan siete niveles de categorización, reconociendo en cada uno de ellos, los más representativos cruceros a

nivel internacional.

En la página web de Ecuador Turístico se expresa que las embarcaciones se pueden categorizar según los servicios y los beneficios que presten a sus huéspedes, por lo que los cruceros se pueden clasificar en: Cruceros Económicos, Cruceros de Clase Turista, Cruceros de Clase Turista Superior, Cruceros de Primera Clase y Cruceros de Lujo.

Los datos sobre la actividad de los cruceros en sus destinos son limitados y similares. La mayor parte de estudios se realizan en América del Norte, el



Imagen No. 1. Categorías y clasificación de los cruceros

Fuente: <http://blog.tuexpertoenviajes.com/wp-content/uploads/cruceros1.png>

Caribe y Oceanía, por esta razón los estudios hacen referencia a localidades dentro de estos territorios.

En el Análisis de cruceros en el Caribe colombiano, los autores Brida, Bukstein, Garrido, Tealde y Zapata Aguirre (2010), citan a Fernández (2009) quién realiza un trabajo descriptivo de la poca actividad de cruceros en Cuba, determinando que, a pesar de la potencialidad del lugar para desarrollar esta actividad turística, las restricciones adoptadas por el gobierno de EEUU han reducido su progreso. Cuellar-Río y Kido-Cruz (2008) muestran una descripción del perfil del crucerista a Bahías de Huatulco (México) así

como también un análisis del gasto, basado en modelos econométricos con variables *dummy*¹ en el cual pudieron distinguir las variables relevantes en gasto de las que no la son. Los estudios sobre los impactos del turismo de cruceros a nivel internacional se concentran en analizar los efectos económicos de este tipo de turismo en los destinos. (Henthorne, 2000; Chase y Alon, 2002; Douglas y Douglas, 2004; Dwyer y Douglas, 2004; Seidl et al., 2006).

Datos más recientes se pueden encontrar en investigaciones realizadas en el Mediterráneo por la maestra Margarita Luna², quien justifica el desarrollo y

proliferación de este tipo de turismo en las Islas Baleares, España, y evidencia la importancia de conocer y estrechar lazos con esta manera de proveer servicios turísticos.

Durante los últimos años, de acuerdo a los varios estudios realizados por la Organización Mundial de Turismo OMT, la actividad turística se encuentra entre las cinco categorías relevantes dentro de las exportaciones mundiales. Este favorable proceso de incremento en el turismo internacional conjuga factores como la globalización que constituye un factor primordial para la modalidad del Turismo de Cruceros. Las recomendaciones presentadas por

¹ Las variables dummy o indicadoras sirven para identificar categorías o clase a las que pertenecen las observaciones. Estas variables toman dos valores usualmente, cero y uno.

² Máster en Análisis, Gestión y Planificación de áreas litorales, Geografía y Ciencias de la Tierra (2011) Máster en Profesorado para Secundaria (2012) de origen español.

Kalpana|13

Los cruceros: Una extraordinaria experiencia que se vive en las Islas Galápagos de Ecuador

la OMT, en el estudio realizado en 2008, con respecto a Turismo de Cruceros – Situación actual y tendencias afirman:

El interés por el estudio de este sector radica no sólo por su pujanza económica y de crecimiento, sino también por la complejidad del mismo, ya que las técnicas de gestión y organización que se aplican, así como las de marketing y comercialización, revalidan año tras año su éxito, tanto reduciendo costes y mejorando el servicio, como incorporando nuevos clientes a un ritmo de casi el 30% anual, sin dejar de fidelizar a los que ya han viajado alguna vez. El poner en marcha ideas sencillas es un trabajo arduo y por ello las enseñanzas que pueden obtenerse de los cruceros turísticos pueden tener una aplicación relevante para otros segmentos como los hoteleros.

La industria de cruceros actualmente presenta importantes innovaciones que han despertado gran interés en los turistas quienes atraídos por las variadas novedades y servicios que se ofertan eligen con mayor frecuencia este tipo de turismo.

El mantenimiento de estos altos ritmos de crecimiento se debe a la fuerte apuesta que los operadores de cruceros han realizado en la innovación. Cada año entran en servicio buques nuevos y de mayores dimensiones que incorporan actividades e instalaciones novedosas, sistemas de propulsión como los azipods³ que motivan viajar a mayor número de viajeros.

Las compañías de lujo también han ido experimentando un fuerte crecimiento por la mejora en su oferta y por la estabilidad de los precios en los servicios. Según la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA) el sector de cruceros seguirá en auge en 2015,



éste apunta a que se conseguirá un récord de 23 millones de cruceristas a nivel mundial y que el agente de viajes se mantendrá como figura fundamental. Las personas que realizan un crucero se sienten muy satisfechas, el 62% de los clientes repiten la experiencia; también se tiene que el 69% de los clientes da mayor puntuación a los cruceros que a las vacaciones en tierra. El estudio revela que es más importante la exclusividad en diseños e instalaciones que el tamaño de las embarcaciones. En el caso de Ecuador y particularmente de las Islas Galápagos, desde hace muchos años atrás han sido reconoci-

das a nivel mundial, no solo por su única y exclusiva fauna y flora sino también por ser el lugar en donde se generan experiencias impresionantes ya sea en tierra o en embarcaciones. Actualmente el archipiélago cuenta con una flota marítima significativa que ofrece un excelente servicio que asegura el beneplácito de todos los visitantes.

Según los datos obtenidos en el informe anual de 2013, en el Parque Nacional Galápagos se registró un total de 204.395 visitantes que ingresaron a las áreas naturales protegidas (Parque Nacional y Reserva Marina). De este total, 108.597 visitantes, es

³ Denominación que corresponde a una marca registrada del Grupo ABB para su hélice azimutal, y significa Azimuthing Podded Drive. Parte de un proyecto desarrollado en Finlandia por los Astilleros Kverner-Masa y ABB para un elemento de propulsión marina consistente en hélices movidas eléctricamente incorporadas en un carenaje o barquilla orientable 360°



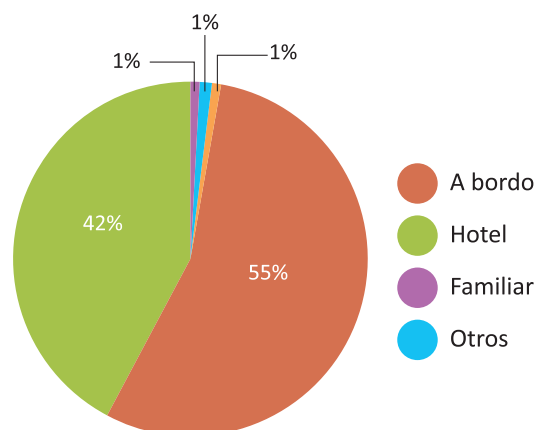
Fotografía No. 1. *Crucero Cormorant*

Fuente: <https://naturegalapagos.com/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/06/cormorant-galapagos-crucero.jpg>

decir el 53%, prefirieron servicios de alojamiento como: hoteles, hostales, pensiones que se ubican en zonas pobladas; 75.693 turistas (37%) se hospedaron en cruceros o compraron un tour navegable que incluye la pernociación en una embarcación.

Con relación a los turistas extranjeros el 55% (72.955) se alojaron en diferentes tipos de embarcaciones y un 42% (55.783) optaron por quedarse en alojamientos hoteleros, como se observa en el gráfico 1.

Gráfico No. 1. Preferencias turistas extranjeros



Elaborado por: Herrera, S. 2015
Fuente: TCT⁴ -2013-DPNG⁵

⁴ TCT: Tarjeta de control de Tránsito

⁵ DPNG: Dirección Parque Nacional Galápagos

En el caso de los visitantes nacionales, el 73% (52.814) se hospedaron en hotel y 4% (2.738) escogió la estadía a bordo.

Este informe menciona también que el 69% (34.448) de visitantes originarios de Estados Unidos, el 63% (5.867) de Canadá, el 69% (7.561) del Reino Unido, el 6% de Argentina y el 4% de Ecuador prefieren hospedarse en un catamarán o en un buque (Ver gráfico 3).

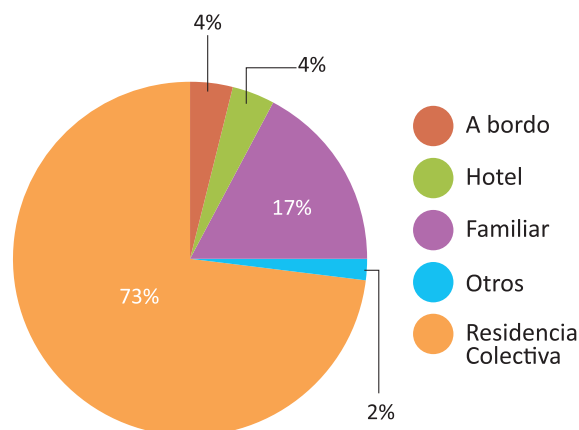
Otros datos proporcionados por los visitantes mencionan que de los 14.997 (20.56%) extranjeros que se hospedan a bordo de cruceros navegables están entre 61-67 años. Los adultos jóvenes, entre 26-35, que corresponden a 13.946 visitantes (23,57%), prefieren quedarse en hotel. Por tanto, se puede afirmar que los turistas extranjeros que viajan a bordo de cruceros son principalmente adultos mayores, mientras que los que se hospedan en hotel son adultos jóvenes.

MÉTODOS

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario indagar en fuentes bibliográficas que incluyeron revistas, libros, folletos, páginas especializadas de internet, documentos relacionados con el tema.

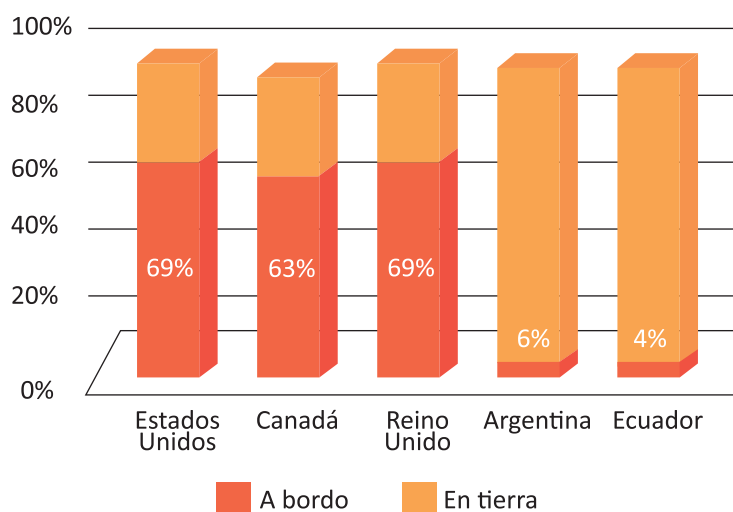
Fue importante incluir en este proyecto la investigación descriptiva y de campo. A través de la investigación descriptiva se pudo realizar la caracterización de cada uno de los cruceros en estudio. La de campo permitió ratificar la información recopilada en diferentes fuentes secundarias y verificar por medio de la observación, la calidad de los servicios e instalaciones. Los métodos científicos de análisis y de síntesis contribuyeron para la mejor selección de información recopilada.

Gráfico No. 2. Preferencias turísticas nacionales



Elaborado por: Chungandro, P. 2015
Fuente: TCT-2013-DPNG

Gráfico No. 3. Origen de cruceristas en porcentajes



Elaborado por: Herrera, S. 2015
Fuente TCT-2013-DPNG

RESULTADOS

Las Galápagos son un archipiélago de islas de origen volcánico distribuidas en el Océano Pacífico, 973 km. (605 millas) al oeste de Ecuador Continental.

El 8 de septiembre de 1978, la UNESCO las declaró como "Patrimonio Natural de la Humanidad" y en 1985 como "Reserva de la Biósfera", al

Parque Nacional Galápagos. Posteriormente, en Diciembre de 2001, se incluyó a su reserva marina.

Geológicamente son islas jóvenes y famosas por su gran número de especies endémicas. El archipiélago se encuentra en las coordenadas 1°40'N-1°36'S, 89°16'-92°01'W. Está localizado encima de la zona caliente de Galápagos, un lugar donde se halla la corteza terrestre derretida desde

| CATEGORÍA | CARACTERÍSTICAS |
|---------------|---|
| Primera Clase | <p>Las dimensiones de los camarotes, salas comunes y restaurante están hechas para alojar menor número de personas.</p> <p>El equipaje se localiza en cada cabina según asignación previa.</p> <p>Trato personalizado.</p> <p>Tienen un chef especializado para el menú que se servirá.</p> <p>Guías naturalistas políglotas.</p> <p>Servicios de agua caliente y aire acondicionado.</p> <p>Servicio de restaurantes.</p> <p>Cabinas con un estilo de lujo y con una vista excelente hacia el mar.</p> <p>Guías naturalistas con amplios conocimientos.</p> <p>Baño privado.</p> <p>Áreas sociales.</p> <p>No incluyen servicios de vuelos, de bebidas, ni pago de entrada al Parque Nacional.</p> <p>Briefing cada noche para indicar las actividades del día siguiente.</p> <p>Existen también zodiacs¹⁰ para realizar las excursiones y paseos.</p> <p>Los tours abarcan en su mayoría las mismas islas que los de lujo.</p> <p>Existe en algunos casos la posibilidad de realizar un paseo en panga con fondo de cristal.</p> <p>Los costes oscilan entre \$ 2500 y \$ 3500 USD¹¹.</p> |
| De lujo | <p>Trato personalizado</p> <p>Información, itinerarios y actividades se envían vía correo electrónico.</p> <p>La reserva y compra se debe realizar con una antelación promedio de un año debido a su gran demanda.</p> <p>El equipaje se localiza en cada cabina según asignación previa, maletas de mano también están a cargo del personal.</p> <p>Los tickets y tarjetas de migración son impresos previamente con la información de cada pasajero y entregadas durante el vuelo por uno de los host que viaja con ellos para ayudarlos en el proceso.</p> <p>Personal constantemente capacitado.</p> <p>Guía naturalista especializado, políglota, acompaña a los pasajeros durante toda su estadía.</p> <p>Asistencia y servicio de transfer aeropuerto/yate/aeropuerto en Galápagos.</p> <p>Cuentan con 6 zodiacs y dos guías en cada uno para acompañar a los pasajeros.</p> <p>Servicios de agua caliente y aire acondicionado.</p> <p>Cóctel de bienvenida.</p> <p>Servicio de restaurante.</p> <p>Café, agua, té disponible las 24 horas.</p> <p>Bar (incluyen también bebidas suaves y alcohólicas ilimitadas)</p> <p>Tiendas .</p> <p>Servicio de recreación o áreas sociales amplias.</p> <p>Cabinas con baño privado y con una excelente vista al mar.</p> <p>Piscina y jacuzzi, excursiones libres, según itinerario.</p> <p>Briefing cada noche para indicar las actividades del día siguiente.</p> <p>La importancia que se da para contribuir a un turismo sostenible es notorio en este tipo de embarcación, se genera su propia agua potable, se reutiliza todo cuanto se pueda: botellas, hojas, libros.</p> <p>Los alimentos que se sirven dentro del barco suelen ser de granjas orgánicas, los geles también tienen un trato biodegradable amigable con el medio ambiente.</p> <p>Los precios promedio entre \$ 3.500 y \$ 16.000 dependiendo de la cabina, temporada y servicios extras requeridos.</p> <p>No incluyen servicio de tasas nacionales del parque ni vuelos¹².</p> |

Fuente: <http://www.ecuador-turistico.com/2012/06/los-diferentes-tipos-de-cruceros-en.html>

Elaborado por: Herrera S y Chungandro P. 2015

De acuerdo con la información detallada en la tabla 1, se ha creído conveniente rea-

lizar un análisis de los cruceros que operan en Galápagos para identificar las fortalezas,

oportunidades, debilidades y amenazas de la actividad de cruceros (Ver Tabla 2):

¹⁰ Embarcación de caucho inflable y de estructura rígida, dotada de un motor fuera de borda.

¹¹ Valoración Propia según revisión de las distintas agencias, tour operadoras que trabajan con cruceros en Galápagos

¹² Celebrity Cruises, en: www.celebritycruises.com; Crucero Santa Cruz, en: www.santacruzgalapagoscruise.com . Revisado 08 de marzo de 2015.

Tabla No. 2. Análisis FODA de los cruceros en Galápagos

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|
| <p>F1. Leyes proteccionistas a favor de la flora y fauna de las islas.</p> <p>F2. Dentro de todas las embarcaciones los guías son especializados y hablan como mínimo dos idiomas además de la lengua materna.</p> <p>F3. La materia prima utilizada para generar productos alimenticios es comprada en las distintas islas.</p> <p>F4. El 80% del personal a bordo es nativo de las islas.</p> <p>F5. Los chefs de las embarcaciones mezclan técnicas culinarias nacionales e internacionales generando fusiones espectaculares.</p> | <p>D1. La mayor parte de los dueños de embarcaciones son extranjeros con cuentas bancarias en el exterior.</p> <p>D2. No existe mayor variedad de embarcaciones de lujo dentro de las islas.</p> <p>D3. Los itinerarios son en un 80% parecidos independientemente de la categoría de la embarcación.</p> <p>D4. No todos los barcos están concientizados con la protección del ambiente.</p> |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <p>O1. Reconocimiento de las islas a nivel internacional.</p> <p>O2. Ser reconocidas como Patrimonio Natural de la Humanidad.</p> <p>O3. La mayor parte de cruceristas son extranjeros.</p> <p>O4. Nuevas campañas de promoción turística llamativas y certeras a cargo del MINTUR.</p> <p>O5. Gran parte de los turistas que solicitan estos servicios tienen un poder adquisitivo alto.</p> | <p>A1. Realización de cruceros a menor costo en otros países.</p> <p>A2. Contratación de profesionales para la categoría de cruceros clase turista y económica baja.</p> <p>A3. Oferta de recorridos poco diferenciadores entre cruceros.</p> <p>A4. Las ordenanzas y reglamentos existentes no están enfocadas mayormente a la conservación del área marítima por parte de los cruceros.</p> |

Elaborado por: Chungandro, P. 2015

F1 y D4: Si bien es cierto existen leyes que preservan la fauna y flora existente; se debería concientizar a los dueños y gerentes de las embarcaciones para generar técnicas o herramientas que engloben el trato de residuos o a su vez que se utilicen productos biodegradables.

F4 y D3: El tener a bordo personal nativo revitaliza la economía del archipiélago, no obstante, esto debería dar lugar a rutas diferenciadas según categorías o rutas nuevas que se acoplen al cuidado y protección que mantienen las Islas Galápagos por ser patrimonio natural.

O4 y A1: El gobierno central ha inver-

tido durante estos últimos años en campañas enfocadas a incentivar el turismo en Ecuador y, por ende, en las Islas Galápagos pero una de las grandes amenazas que se vislumbra es precisamente la existencia de fuertes competidores dentro del turismo de cruceros.

O2 y A4: El reconocimiento de las Islas como Patrimonio Natural de la Humanidad genera responsabilidades importantes por lo que es imperativo el establecimiento de reglamentos y ordenanzas que prevean la conservación no solo del ambiente natural terrestre sino también del marítimo.

Por otro lado, la página web Ecu-

dor-turístico presenta la lista de los 30 mejores cruceros que operan en las islas Galápagos y que se recomiendan a turistas nacionales y extranjeros por su capacidad y servicios. Estos cruceros son: Crucero Yate Tip Top IV, Crucero Yate Grand Odyssey, Crucero Yate Galaven, Los Cruceros Yates Eric, Yate Letty y el Yate Flamingo, Crucero Yate Tip Top III, Crucero Yate Odyssey, Crucero Yate Galaxy, Crucero Yate Coral I y Yate Coral II, Crucero Yate Beluga, Crucero Velero Beagle, Crucero Catamarán Queen of Galápagos, Crucero Catamarán Journey I, Crucero Velero Sagitta, Crucero Catamarán Treasure of Galápagos, Crucero Catamarán Nemo II, Crucero Catamarán Ocean Spray, Crucero Velero Mary



Fotografía No. 2. Crucero Celebrity

Fuente: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/Celebrity-Xpedition.jpg>

Anne, Crucero Catamarán Seaman II, Crucero Catamarán Millennium, Crucero Catamarán Cormorant, Crucero Yate Catamarán Athala, Crucero Yate Integrity, Crucero Yate Grace, Crucero Yate Evolution, Crucero Yate La Pinta, Crucero Motonave Santa Cruz, Crucero Yate Isabela II, Crucero Yate Eclipse, Crucero Galápagos Legend, Crucero Galápagos Explorer II.

Con relación a los datos relativos a los cruceros de lujo y de primera clase que se analizaron y que operan en las Islas Galápagos se presenta la siguiente información recopilada de diferentes fuentes primarias como: libros; documentos, informes y normas técnicas y de investigación oficiales del Ministerio de Turismo del Ecuador y del Parque Nacional Galápagos, y de fuentes secundarias tales como: revistas, catálogos, folletos, páginas

web especializadas.

Los cruceros de lujo investigados son: Celebrity Cruises y Yate Santa Cruz y los cruceros de Primera Categoría Crucero Catamarán Millennium y Yate San José.

CRUCERO CELEBRITY EXPEDITION

El yate Celebrity Expedition se inauguró en junio de 2004. Tiene una capacidad para atender a 98 pasajeros con una tripulación de 26 personas que incluyen marineros, personal de servicio, un médico y 3 guías naturalistas con vastos conocimientos en idiomas además de un Jefe de Expedición quien está encargado en todo momento de satisfacer y crear momentos inolvidables.

Desarrolla una velocidad de 15 nudos, tiene una eslora de 90 mts. y una

manga de 15 mts.; su target está dirigido a personas de clase económica alta, y es por esto que quien desee disfrutar de sus servicios y de sus camarotes, tiene que reservar por lo menos con un año de antelación y en muchos casos quedar en lista de espera.

Realiza cruceros de 5 días 4 noches y suele ser también charteado tres veces por año para grupos específicos: gays, lesbianas y swingers.

Entre sus muy apreciados servicios, el yate cuenta con asistencia y traslado aeropuerto-yate-aeropuerto en Galápagos; acomodación en uno de sus 37 camarotes exteriores o en alguna de sus 8 suites con balcón, todos con secador, aire acondicionado y caja fuerte. El servicio de alimentación completa está a cargo de un grupo de expertos chefs quienes deleitarán diariamente

Kalpana|13

Los cruceros: Una extraordinaria experiencia que se vive en las Islas Galápagos de Ecuador



Fotografía No. 3. Camarotes Crucero Celebrity
Fuente: <http://www.celebritycruises.com>

a los turistas con sus variadas y sorprendentes creaciones. También se tiene disponible agua, café, té las 24 horas del día; el room service funciona también durante todo el día; servicio de internet satelital y wireless en áreas designadas, e-mail, teléfono, radio y fax.

Dentro de las instalaciones del yate funciona un salón de belleza y peluquería, un gimnasio, un jacuzzi, un bar lounge, una boutique, una biblioteca con computadoras.

Y para las excursiones de acuerdo a itinerario tiene equipo para buceo de superficie y cuenta con la posibilidad de alquilar trajes de neopreno de 2 m.m.



Fotografía No. 4. Turistas a bordo Crucero Celebrity
Fuente: <http://www.celebritycruises.com>

Lo que se busca es que el pasajero se sienta como en casa, atendido con la calidez de la gente de las islas y rodeado de hermosos parajes inigualables.

Los servicios que no incluye el crucero son: boleto Quito-Galápagos-Quito, impuestos de entrada al Parque Nacional Galápagos \$100,00 USD, Tarjeta de turismo INGALA \$10,00 USD, bebidas extras y propinas, boleto aéreo de niños menores de 12 años.

YATE SANTA CRUZ

El yate Santa Cruz puede recibir hasta 90 pasajeros en una embarcación de 72,35 mts. de eslora, una manga de 11,85 mts., y una velocidad máxima de 13 nudos. Fue inaugurado en agosto de 1998 y desde entonces ofrece recorridos por las Islas Galápagos que pueden ir de 6 días 5 noches y 5 días 4 noches.

Generalmente los pasajeros que utilizan este yate son empresarios, diplomáticos, celebridades, personas de clase alta que quieren disfrutar de las islas de una forma confortable y a la vez sin privarse de algunas comodida-



Fotografía No. 4. Turistas a bordo Crucero Celebrity
Fuente: <http://www.celebritycruises.com>

Kalpana|13

Los cruceros: Una extraordinaria experiencia que se vive en las Islas Galápagos de Ecuador



Fotografía No. 3. Yate Santa Cruz

Fuente: <http://www.galapagosisland.net/images/galapagos-cruises/santa-cruz-luxury-cruise/>

des que puede ofrecer el yate.

La calidez en el servicio puede notarse desde el arribo al aeropuerto ya que sus guías esperan a los pasajeros para trasladarlos al yate y acomodarlos en uno de sus 43 camarotes. Tiene 2 Suites Master y 2 Suites Junior ambas con balcón, todos sus camarotes cuentan con aire acondicionado, secador de cabello, chaleco salvavidas y caja fuerte. Puede servirse agua, café o té las 24 horas del día.

A bordo se encuentran 52 tripulantes, entre ellos un médico, el capitán, el Jefe del hotel y personal de servicio, así como también 8 guías naturalistas, incluido el jefe de expedición, quienes siempre estarán para brindarle su ayuda.

En sus instalaciones se encuentra, un bar lounge, un bar en cubierta, un restaurante, un jacuzzi, una boutique, una enfermería, una biblioteca con computadores, un bote con fondo de vidrio. Todas las noches se comenta las actividades del día siguiente en dos idiomas, según los grupos existentes.

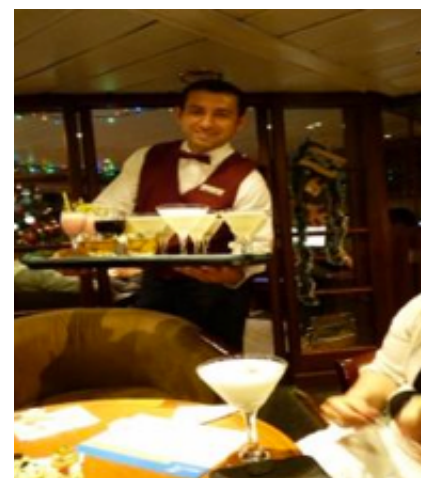
El restaurante ofrece exquisita comida internacional, eligiendo el chef los platos representativos de las nacionalidades mayoritarias que visiten el barco, dándoles a estas obras de arte el toque profesional y el sabor auténtico de productos locales.

Durante las excursiones, según itinerario se puede optar por equipo para buceo superficial o a su vez también alquilar trajes de neopreno de 2 m.m. Aquellas personas que no deseen mojarse, sumergirse o sencillamente ingresar al mar pueden optar por el barco con fondo de vidrio.

Los servicios que no incluye el crucero son: boleto Quito-Galápagos-Quito, impuestos de entrada al Parque Nacional Galápagos \$100,00 USD, Tarjeta de turismo INGALA \$10,00 USD, bebidas extras y propinas, boleto aéreo de niños menores de 12 años, servicio de internet satelital y conexión wireless en áreas designadas; este servicio es de banda ancha baja y puede ser intermitente, no obstante lo puede contratar por un valor extra cancelado al momento.



Fotografía No. 4. Área de restaurante Chungandro P., 2014



Fotografía No. 4. Área de lounge Chungandro P., 2014

Kalpana¹³

Los cruceros: Una extraordinaria experiencia que se vive en las Islas Galápagos de Ecuador



Fotografía No. 7. Catamarán Millennium
Fuente: <https://millenniumyacht.com/>

CATAMARÁN¹³ MILLENNIUM

El yate Millennium conocido por ser acogedor y al mismo tiempo confortable y elegante, se inauguró en diciembre de 1998. Tiene una capacidad para 16 pasajeros a bordo, cuenta con una tripulación de 9 personas incluido un experto guía naturalista, quien domina varios idiomas.

La embarcación tiene una velocidad máxima de 12 nudos, una eslora de 27 mts. y una manga de 10 mts. Sus clientes suelen ser personas de clase media, jóvenes, jubilados y personas a quienes les encanta la aventura y realizar deportes bajo el agua. Se puede realizar cruceros desde 8 días y 7 noches hasta 5 días y 4 noches recorriendo las islas más importantes del archipiélago.



Fotografía No. 8. Cubierta Principal Catamarán
Fuente: <https://millenniumyacht.com/>

¹³ Barco pequeño y ligero deportivo de vela y motor.

Kalpana|13

Los cruceros: Una extraordinaria experiencia que se vive en las Islas Galápagos de Ecuador

Cuenta con 6 cabinas dobles y 2 suites con bañera grande; todas las cabinas cuentan con aire acondicionado y agua caliente.

El restaurante dirigido por un chef profesional deleita a sus pasajeros con manjares provenientes de las islas; ofrece también agua, café o té las 24 horas del día; posee una barra dentro del restaurante donde se puede servir bebidas alcohólicas no incluidas en el precio. Además, sus instalaciones poseen un solárium privado.

Se da también asistencia y traslado desde el aeropuerto al yate y viceversa creando una sensación de seguridad desde su llegada. Los itinerarios

que se realizan durante su estadía son acorde a una previa planificación. Todo esto gira entorno a crear vivencias únicas y también desarrollar conciencia y amor a la naturaleza; en todo momento los guías incentivan al cuidado y protección de la flora y fauna.

Los servicios que no incluye el crucero son: boleto Quito-Galápagos-Quito, impuestos de entrada al Parque Nacional Galápagos (\$100,00 USD), Tarjeta de turismo INGALA (\$10,00 USD), bebidas extras y propinas, boleto aéreo de niños menores de 12 años, servicio de internet satelital y conexión wireless en áreas designadas; este servicio es de banda ancha baja y puede ser intermitente, no obstante lo puede contratar por un va-



Fotografía No. 9. Camarotes Catamarán
Fuente: <https://millenniumyacht.com/>

YATE SAN JOSÉ



Fotografía No. 10. Yate San José
Fuente: <http://www.yachtsanjose.com/gallery/>

Kalpana|13

Los cruceros: Una extraordinaria experiencia que se vive en las Islas Galápagos de Ecuador



Fotografía No. 11. Cubierta Principal Yate San José
Fuente: <http://www.yachtsanjose.com/gallery/>

lor extra cancelado al momento.

Fue inaugurado en diciembre de 1998. Tiene una capacidad para albergar a 16 pasajeros. Alcanza una velocidad máxima de 10 nudos y sus dimensiones son de 33 mts. de eslora y 8 mts. de manga. Cuenta con una tripulación de 9 miembros. El ambiente es más bien hogareño. Los pasajeros suelen ser de clase económica media, personas de edad media y jubilados.

Realiza constantes cruceros con itinerarios desde 8 días y 7 noches hasta 5 días y 4 noches recorriendo las islas más importantes; consta de 8 cabinas dobles con baño privado y aire acondicionado. Ofrece servicios de asistencia y traslado aeropuerto-yate-aeropuerto por parte del personal a bordo; agua, café o té las 24 horas del día, y su restaurante provee de deliciosos manjares de calidad que

son preparados por el cocinero quien siempre trata de complacer a los más exigentes paladares.

El guía naturalista bilingüe acompaña, asesora y comparte sus conocimientos creando experiencias inmejorables en cada uno de los viajeros.

Los servicios que no incluye el crucero son los mismos que no se incluyen en los yates de lujo, así como también los de sus competidores.

Una vez que se ha hecho la caracterización tanto de los cruceros de lujo como los de primera clase que operan en las islas Galápagos, se presenta a continuación el análisis comparativo de los diferentes aspectos, basado en su mayor parte en la investigación de campo realizada y en las fuentes secundarias revisadas.



Fotografía No. 12. Pasillo Yate San José
Fuente: <http://www.yachtsanjose.com/>

Los cruceros de lujo, con el fin de establecer estándares de calidad, han establecido varias políticas tendientes a alcanzar este objetivo. Así por ejemplo, las reservaciones se deben realizar de acuerdo a la programación anual de los viajes. En el caso del crucero **Celebrity Expedition**, se debe reservar con un año de anticipación ya que este buque organiza tres expediciones dirigidas a grupos específicos (gays, lesbianas y swingers).

El buque **Santa Cruz**, aun cuando también es considerado de lujo, permite hacer reservaciones con un menor tiempo de anticipación. Este particular se puede justificar, de cierta manera, en razón de que el Celebrity Expedition es uno de los cruceros que forman parte de la empresa naviera Celebrity X Cruises, de gran reconocimiento a nivel internacional. En aguas ecuatorianas, navega con previa autorización.

El Santa Cruz es un navío de bandera ecuatoriana que va posicionándose paulatinamente a nivel internacional por lo que aún no ha captado los diferentes segmentos de mercado a los que ya ha accedido el Celebrity Expedition.

Por otro lado, para los catamaranes de primera clase, las reservaciones se pueden llevar a cabo al menos con un mes de anticipación. En ocasiones, los operadores ofrecen como una buena alternativa para los pasajeros nacionales y extranjeros que no han planificado su visita a Galápagos, una reserva de último minuto, la misma que puede incluir tarifas menores a las normales y otras condiciones establecidas.

La variedad de servicios y las nuevas TIC's para los navíos constituyen factores que determinan las dimensiones de las embarcaciones. Por tanto, los cruceros de lujo siempre serán de mayor tamaño que los de primera clase.

El nivel de exigencia en cuanto a la profesionalización del personal que



Fotografía No. 13. Camarotes Yate San José
Fuente: <http://www.yachtsanjose.com/gallery/>



Fotografía No. 13. Camarotes Yate San José
Fuente: <http://www.yachtsanjose.com/gallery/>

trabaja en los cruceros es evidente. En uno de lujo, los aspirantes que quieren formar parte de la tripulación deben evidenciar un alto perfil académico y profesional. En los de primera clase, los aspirantes pueden acceder a las vacantes con menores requerimientos.

Los cruceros de lujo están generalmente enfocados a un target de nivel

socio-económico alto. Es muy frecuente encontrar a bordo personas consideradas "celebridades" o funcionarios de gobierno, de embajadas y/o consulados de otros países. En primera clase, el target al que está dirigido es para un nivel alto, pero también para personas de economía media y jóvenes que prefieren las embarcaciones más pequeñas.

Tabla No. 3. Resumen comparativo entre los cruceros de lujo y de primera clase que operan en las Islas Galápagos

| Categoría | NOMBRE DEL BUQUE | VELOCIDAD | CAPACIDAD | TAMAÑO | | PRECIO | | CONDICIONES DE RESERVA | NÚMERO DE CAMAROTES | PERSONAL A BORDO | | SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | PERFIL DEL CLIENTE |
|---------------|----------------------|-----------|-----------|------------|------------|---------|----------|-------------------------------------|---------------------|------------------|-------------------------------------|--|------------------------------------|
| | | | | ESLORA | MANGA | TB | TA | | | NÚMERO | PERFIL | | |
| Lujo | CELEBRITY EXPEDITION | 15 nudos | 18 pax. | 90 mts. | 15 mts. | \$3.900 | \$16.690 | Con un año de anticipación | 37 | 26 tripulantes | Alto perfil académico y profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Peluquería • Tienda de souvenirs • Médico y servicio de enfermería las 24 horas del día • Room service 24 horas | Nivel socio-económico alto |
| | SANTA CRUZ | 13 nudos | 90 pax. | 72,35 mts. | 11,85 mts. | \$3.195 | \$5.158 | Mínimo 3 meses de anticipación | 43 | 52 tripulantes | Alto perfil académico y profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Tienda de souvenirs • Médico 24 horas • Puesto de café, té y agua 24 horas | Nivel socio-económico alto |
| Primera Clase | MILLENIUM | 12 nudos | 16 pax. | 27 mts. | 10 mts. | \$2.950 | \$3.690 | Al menos con un mes de anticipación | 8 | 9 tripulantes | Menores requerimientos | <ul style="list-style-type: none"> • Enfermería 24 horas • Puesto de café, té y agua 24 horas • Solarium privado | Nivel socio-económico alto y medio |
| | SAN JOSÉ | 10 nudos | 16 pax. | 33 mts. | 8 mts. | \$2.880 | \$3.620 | Al menos con un mes de anticipación | 8 | 9 tripulantes | Menores requerimientos | <ul style="list-style-type: none"> • Enfermería 24 horas • Puesto de café, té y agua 24 horas | Nivel socio-económico alto y medio |

Elaborado por: Herrera S. y Chungandiro P., 2015

CONCLUSIONES

La diversidad única de flora y fauna de las islas constituye una de las principales motivaciones que incentivan a los turistas a realizar un maravilloso viaje y vivir una experiencia exclusiva en los cruceros.

Las Islas Galápagos, debido a su biodiversidad y orografía, proveen a los organizadores y dueños de embarcaciones varias opciones de actividades y dinámicas, ya sean dentro de las islas como en el mar.

En la última década, el cambio más importante que se ha dado en las embarcaciones, ha sido el diseño y la construcción de los barcos en los que se ha incluido tecnología de punta que contribuye a brindar mayor seguridad en el viaje.

Tanto los cruceros de lujo como los de primera clase, ya sea en temporada alta o en baja, mantienen un alto ritmo de flujo de pasajeros, quienes

siempre estarán dispuestos a repetir la experiencia.

Los cruceros que recorren las islas mantienen rutas similares. Una razón que justificaría este accionar podría ser las variadas opciones de actividades en tierra y en alta mar que incluyen los operadores en los recorridos.

En los diferentes buques que operan las islas Galápagos, la tripulación que se contrata de preferencia es de profesionales isleños, generando fuentes de trabajo y crecimiento económico local.

Todos los alimentos que se sirven en los cruceros provienen de la producción interna de las islas, salvo alguna exquisitez que se desee servir a bordo.

Es frecuente ver a familias completas realizando este tipo de turismo creando un ambiente más familiar y cercano con el resto de pasajeros del buque.

Se observó que los cruceros también han concienciado en el cuidado y pro-

tección del ambiente alineándose a la actual tendencia de la sostenibilidad en todos los ámbitos. Los cruceros de lujo, por ejemplo, han incluido sistemas de desalinización del agua de mar con el fin de no consumir agua potable ni envasada, evitando la generación y mal uso de plásticos que constituyen elementos nocivos para el ambiente. Los amenities y productos de limpieza son biodegradables. Los desperdicios de alimentos (frutas, vegetales, legumbres), al regresar a tierra son enviados a las granjas para ser empleados como abono natural. Impera un estricto control en las requisiciones de insumos para evitar el excesivo desperdicio de los mismos.

Finalmente, al ser las islas Galápagos un Patrimonio Natural de la Humanidad, la aplicación de normas de sostenibilidad en todos los sectores, por parte de la población local y de los visitantes, contribuye a que este valioso legado patrimonial siga conservando las características excepcionales que lo diferencian de otros entornos naturales mundiales.

Referencias

Bibliográficas:

Asociación Internacional en Línea de Cruceros (CLIA). Revista Hosteltur, (2015), *Los agentes de viajes son claves para la industria mundial de Cruceros*.

Brida J., Bukstein D., Garrido N., Tealde E., Zapata Aguirre S., Facultad de Administración y Ciencias Sociales Universidad ORT. Documento de Investigación Nro. 58. *Impacto económico del turismo de cruceros: un análisis del gasto de los cruceristas que visitan el Caribe colombiano*. Junio 2010. Uruguay. ISSN 1688-6275

Dirección Parque Nacional Galápagos (DPNG). *Informe Anual de Visitantes que ingresaron a las Áreas Protegidas de Galápagos 2013* (2014).

Luna M. (2012). Trabajo fin de Máster. *El Turismo de cruceros en el Mediterráneo. Una aproximación a las Islas Baleares*.

Metropolitan Touring. *Una historia llena de buenas historias, Brochure para Uma Creativa*. Nf.

Ministerio de Turismo. *Diseño del Plan Estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR" 2020*. 27 de septiembre 2007.

En internet:

Blog de tu experto en Viajes. En: <http://blog.tuexpertoenviajes.com/categorias-de-los-cruceros-y-navieras/>, revisado el 17 de enero 2015.

Ecuador Turístico.com. *Los diferentes tipos de Cruceros en Galápagos*. En: www.ecuador-turistico.com/2012/06/los-diferentes-tipos-de-cruceros-en.html, revisado el 02 de enero de 2015.

Lastminutegalapagosdeals.com. *Cruceros de Galápagos*. En: www.lastminutegalapagosdeals.com, revisado el 19 de enero 2015.

Todo cruceros. *Historia de los cruceros*. En: http://todocruceros.com/xyo/obtenerContenidosGenericos.action?codigoSeccion=HISTORIA_DE_LOS_CRUCEROS, revisado el 17 de enero 2015.

Real Academia de la Lengua. REA. En: <http://lema.rae.es/drae/?val>, revisado el 17 de enero 2015.

Secretaría de Turismo del Gobierno de México. En: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>, revisado el 17 de enero 2015.

Yatemillennium.com. *Características del Yate*. En: www.millenniummyatch.com, revisado el 10 de enero 2015