

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

Grado en Gestión Turística



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



ESCUELA POLITECNICA
SUPERIOR DE GANDIA

“Estudio de los servicios Offshore en la ciudad de Valencia”

TRABAJO FINAL DE GRADO

Autor/a:

Cristina Pérez Ramón

Tutor/a:

Victor de Juan

GANDIA, 2012

INDICE

| | Pag |
|---|-----|
| Motivación | 3 |
| Introducción | 4 |
| Summary | 5 |
| 1. Breve historia de los cruceros | 6 |
| 2. Las Compañías de cruceros y los grupos empresariales más importantes | 11 |
| 3. Los cruceros | 13 |
| 3.1. Tipos de barco | 17 |
| 3.1.1 Según su capacidad | 17 |
| 3.1.2 Según su itinerario | 19 |
| 3.1.3 Según su actividad | 21 |
| 3.1.4 Según su duración | 22 |
| 4. El Puerto | 23 |
| 4.1. Conceptos generales | 24 |
| 4.2. Los puertos base y de escala | 26 |
| 4.3. Los agentes implicados | 27 |
| 5. El puerto de Valencia | 29 |
| 5.1. Historia | 29 |
| 5.2. infraestructuras | 31 |
| 5.3. El Puerto de Valencia en la actualidad | 31 |
| 5.4. La ciudad como destino | 35 |
| 6. Funcionamiento de una escala | 38 |
| 6.1. Pasajeros en transito | 38 |
| 6.2. Embarque y desembarque de pasajeros – Turn around | 43 |
| 7. Conclusiones | 49 |
| 8. Bibliografía | 51 |

MOTIVACION

En el año 1990 decidí estudiar Turismo en mi afán de conocer mundo y nuevas culturas, pero el sector turístico está lleno de caminos y especializaciones que desconocemos y jamás imaginé de qué manera se iba a desarrollar mi futuro profesional.

Comencé, como muchos de nosotros, trabajando en una agencia de viajes. Durante esta etapa aprendí que una agencia de viajes no es sólo “reservas y venta” sino que existe todo un mundo en la organización de grupos, venta de paquetes, emisión de billetes... un mundo de profesionales que trabajan para poder proporcionarnos la mejor experiencia.

Las operativas de cruceros llegaron a mi vida por casualidad cuando en el año 2001 trabajando para Iberoservice tuve que atender mi primer barco en el Puerto de Valencia. Iberoservice era una agencia de viajes receptiva que acababa de abrir oficina en la ciudad y entre sus múltiples clientes estaban varias compañías de cruceros que en ese momento estaban interesadas en hacer escala en Valencia.

Trabajé allí durante cinco años viendo como Valencia y su puerto crecían cada día prácticamente al unísono. Llegó la Copa América, la Formula 1, y la ciudad se fue popularizando como puerto de escala para los barcos que operaban en el Mediterráneo.

Hace un año que trabajo para el grupo TUI Travel PLC, que es en la actualidad el grupo turístico más importante de Europa. Desde aquí he podido comprobar cómo Valencia se ha consolidado como puerto de cruceros, se ha abierto al mar y se ha convertido de manera paulatina en un destino cada vez más demandado por las diferentes compañías y en un puerto de referencia en el Mediterráneo Occidental.

Durante estos quince años de labor en el sector he observado cómo las compañías de cruceros se han transformado y evolucionado adaptándose a las nuevas circunstancias del mercado.

Con este trabajo, voy a intentar compartir todos los conocimientos adquiridos a través de mi experiencia y de la experiencia de aquellos que me han enseñado lo que se. Gracias a todos.

INTRODUCCION

Durante años 80 y 90, la evolución de los cruceros en España ha sido imparable y lo que hasta entonces había sido un producto turístico elitista ha pasado a ser una opción de vacaciones para todos.

Son varios los factores que han contribuido en esta progresión:

- El desarrollo económico de España que favoreció que aumentara el poder adquisitivo principalmente de las clases medias.
- La reducción de los precios de venta en la comercialización de los cruceros provocó que este sector se popularizara.

Es sin duda un sector en auge. Con este trabajo voy a intentar mostrar la operativa de una escala de un crucero: el embarque, el desembarque y una escala de pasajeros en tránsito en el Puerto de Valencia y a describir la situación actual del sector cruceros en esta ciudad.

Esto, nos ayudará a identificar y diferenciar las distintas funciones y responsabilidades de los agentes implicados durante una escala, a desarrollar un protocolo de trabajo para atender a las compañías de cruceros y a analizar el funcionamiento del servicio turístico terrestre ofrecido por una agencia de viajes receptiva para las Compañías de Cruceros, al tiempo que diferenciamos entre los distintos servicios turísticos que pueden ser requeridos por una compañía de cruceros.

SUMMARY

During the '80 and '90 the evolution of the cruises in Spain has been unstoppable, this made the product, that until then had been a elite tourist product, a holiday choice for everyone.

Various factors have contributed to this growth:

- The Spanish economic growth that made the middle classes purchasing power increase.
- The lower prices and the commercialisation of cruises made their popularity grow.

Without any doubt, we can say that it is a booming sector. In this work I will try to present the operation of one of the calls of a cruise: embark, debark and a call in action at the Valencian Port, and describe the actual situation of the cruise sector in this city.

This will help us identify and differentiate the different functions and responsibilities of the agents who are involved during a call, develop a protocol when assisting the cruise companies and analyse the performance of the services offered by the incoming travel agency or ground handler hired by the cruise companies, whilst we differentiate between the different tourist services that can be required by a cruise company.

1. BREVE HISTORIA DE LOS CRUCEROS

La navegación marítima ha sido desde la antigüedad, una de las grandes conquistas del hombre aunque inicialmente los barcos eran meros medios de transporte para desplazar mercancías y, en caso necesario, pasajeros de un lugar a otro.

Fueron los egipcios y principalmente los fenicios los primeros que navegaron por alta mar a remo y a vela. Han pasado a la historia como grandes navegantes. Crearon técnicas de navegación que les permitió navegar por la noche basándose para orientarse en las estrellas mientras que el sol era su guía durante el día. Se tiene constancia de que llegaron hasta el sur de la costa occidental del continente africano e incluso hasta Inglaterra.

Los gobernantes romanos, ya efectuaban travesías de placer por el Mediterráneo, siendo los itinerarios más habituales Capri, Ischia y otras islas de la bahía de Nápoles.

En el siglo IX, los vikingos tuvieron el dominio de los mares septentrionales. En sus embarcaciones, efectuaron incursiones en las costas del norte de Europa, las islas británicas y el Mediterráneo.

Con el descubrimiento del imán en el siglo IX, los chinos inventaron la brújula y transmitieron este conocimiento a los árabes y estos a su vez a los europeos, iniciándose así en el siglo XII y gracias a la navegación, la era de los largos viajes y descubrimientos.

En 1492, Colón llegó a América; en 1498, Vasco de Gama doblaba el Cabo de Buena Esperanza para ir a las Indias; desde 1519 a 1521 la expedición comandada por el portugués Fernando de Magallanes y luego por el español Juan Sebastián Elcano (ambos al servicio de España) daba la vuelta al mundo...y así se fue desarrollando la industria naval.

En el siglo XIX dos innovaciones revolucionaron el diseño de los barcos: la propulsión por vapor y la construcción con hierro que contribuyó a ganar en seguridad y rapidez en el mar.

Fue en 1839 cuando la compañía Cunard ganó la licitación para el transporte de correo entre Inglaterra y Estados Unidos y un año más tarde uno de sus barcos, El Britannia, zarpó desde Liverpool hacia Boston con 63 pasajeros a bordo. La travesía fue un éxito y el señor Cunard comenzó a crear mejoras en sus barcos para convertirlos en un medio de transporte más atractivo. Lo que comenzó siendo un negocio de venta de pasajes para viajar a bordo del barco de correos fue poco a poco adquiriendo auge entre el público inglés. Entre 1891 y 1911, más de 1,8 millones de personas viajaron en barco utilizando la línea que unía Inglaterra con Canadá como consecuencia del fenómeno migratorio. Así, en un buque coexistían dos tipos de pasajeros, el de pasaje, que se desplazaba por necesidad, y el turista, que viajaba por placer.

El turismo de cruceros surgió a raíz de la combinación de la industria del ocio y del transporte marítimo de viajeros y fue en 1891, cuando Albert Ballin, de la Hamburg American Line, comenzó la comercialización de cruceros desde el Norte de Europa al Mediterráneo y ya en 1910 organizó una vuelta al mundo con el buque Cleveland, que tenía una capacidad para 650 pasajeros.

En 1912 tuvo lugar la botadura del famoso Titanic de la White Star Line y durante esta misma época la Cunard construyó los conocidos Queen Mary y Queen Elizabeth. Ambos barcos fueron adaptados al desplazamiento de tropas durante la Segunda Guerra Mundial y transportaron entre 10 y 15 mil personas, viajando a velocidades que ningún barco de guerra convencional o submarino había podido igualar. El Blue Ribon (Banda Azul), galardón que distinguía a los barcos por su velocidad era muy codiciado entre las navieras. Sus elementos de competencia eran el lujo y la rapidez. Este galardón lo obtuvo el Queen Elizabeth en el año 1936 y fue su principal rival el Normandie de la Compagnie Générale Transatlantique de Francia.

Los cruceros se convirtieron en una “revolución social” entre los integrantes de las clases altas e impulsó el desarrollo de barcos más lujosos, más confortables y con más capacidad.

La ley seca de Estados Unidos de los años 20 y 30 ayudó al desarrollo de este sector ya que en los cruceros los pasajeros encontraban a bordo los productos prohibidos en tierra como el alcohol.

Es en 1944 cuando se realizó, oficialmente, el primer crucero puramente de placer. La English Shipping Company, actual P. & O. (Penninsular and Oriental Shipping Company) de Londres, fue la que organizó el primer crucero turístico por el Mar Mediterráneo. El barco Lady Mary Wood era todavía de madera, pesaba 553 toneladas y estaba impulsado por vapor y ruedas.

Aunque el resto de compañías intentaron seguir el ejemplo de estas pioneras, no fue hasta la llegada de Tomas Cook, con su creación de la agencia de viajes, cuando se comercializó el crucero como lo podríamos entender ahora.

En 1948 se realiza la reunión constitutiva de la OMI (Organización Marítima Internacional), que aun no siendo un organismo exclusivo del segmento de cruceros si tiene una influencia vital en su evolución. La OMI, es un organismo de las Naciones Unidas que promueve la cooperación entre Estados y la industria de transporte marítimo para mejorar la seguridad y para prevenir la contaminación, dos de los temas más importantes en la actualidad. Es la organización que marca las pautas como que es obligatorio realizar un simulacro de evacuación dentro de las primeras 24 horas de un viaje, que el pasajero conozca su lugar de reunión y reciba una formación básica sobre el uso del chaleco salvavidas, señales de emergencia, etc.

Son dos temas de interés dado que, este año, han tenido mucha repercusión mediática los incidentes sucedidos con el Costa Concordia en Italia, el Costa Allegra en las Seichelles o el o el Azamara Quest en Filipinas por lo que creo que esta organización no solo debe ser mencionada sino hacer hincapié en su importancia. Conviene además indicar que desde el año 2000 se han producido 75 varadas de buques de crucero, la mayoría en viajes de exploración en lugares remotos como la Antártida, que sólo se habían cobrado dos víctimas. Esto puede ayudar a tener una idea de la gravedad de los daños que sufrió el Costa Concordia.

En referencia al incendio del Costa Allegra, indicar que desde el año 2000 ha habido 53 incendios en buques de crucero (incluyendo nueve producidos en astilleros), la mayoría de pequeña magnitud, y con sólo dos víctimas mortales. El incendio más grave de este tipo fue el del Carnival Splendor (curiosamente un casi gemelo del Costa Concordia), que se quedó sin maquina con 3.299 pasajeros en noviembre de 2011. De estos incendios la mitad se produjeron en la sala de máquinas, y en varios casos, el buque quedó a la deriva.

Para evitar estas situaciones, la OMI ha introducido el concepto de “retorno seguro a puerto”, que en siglas inglesas se denomina AZURA.

Pero a este tema se les debería dedicar un estudio monográfico aparte.

Es a partir de los años 60 cuando los armadores empiezan a diseñar y construir los barcos pensados única y exclusivamente para el turismo de cruceros y es entonces cuando surgen las principales compañías modernas: Norwegian Cruise Line, Carnival, Royal Caribbean o Princess Cruises.

En 1972 se crea la “Florida Caribbean Cruise Association” (FCCA), que cuenta con 12 asociados miembros de las compañías de cruceros de La Florida, el Caribe y América Latina y constituye un símbolo de unidad de la industria de cruceros de todo el continente americano.

En 1975 se creó en Estados Unidos la “Cruise Lines International Association” (CLIA), con el fin de proporcionar un foro en el cual las compañías relacionadas con el marketing de los cruceros de pasajeros en Estados Unidos y Canadá pudieran reunirse, discutir problemas de interés general, y desarrollar políticas de común acuerdo.

A raíz de estas asociaciones, surgieron otras como: Cruise Europe, Cruise Industry Association of British Columbia, Passenger Shipping Association, Asociación de Cruceros de Florida-Caribe, etc.

Las asociaciones también han desempeñado un papel muy importante en la coordinación de la cooperación entre los puertos en asuntos como el marketing o la seguridad.

Las principales compañías navieras están en Estados Unidos que además ha sido, y es, el principal emisor a nivel mundial, desde los inicios de la actividad de cruceros.

En España, la compañía pionera en la comercialización fue la compañía Costa Cruceros que, en el año 1992, creó una agresiva política comercial y de marketing para introducir los cruceros en nuestro país realizando unas inversiones importantes en gastos de estructura, promocionales y publicitarios. Pronto, otras navieras siguieron sus pasos entre las que destacamos compañías extranjeras como Festival Cruceros (hoy desaparecida), MSC Cruceros y más recientemente Royal Caribbean.

Las compañías españolas como Royal Hispania del grupo Trasmediterránea (ya desaparecida), Iberojet Cruceros (actualmente Iberocruceros) y Pullmantur Cruises (actual Pullmantur Cruceros) muy enfocadas al cliente nacional también contribuyeron, y las que siguen contribuyen, a este desarrollo.

En el año 1993 en España se partía de cifras muy bajas en relación a los países de nuestro entorno (22.000 cruceristas), pero un crecimiento sostenido de más del 20 % durante todos estos años ha posicionado a nuestro país en lugares destacados en Europa. Este hecho aproximó a los 250.000 cruceristas en el año 2004 y superó ligeramente los 500.000 cruceristas en el año 2008 cuando paso a ocupar la cuarta posición en Europa después de Gran Bretaña, Alemania e Italia, con cifras ligeramente superiores al mercado francés que ocupa la quinta posición.

España ha consolidado su posición de destino líder anotando un nuevo récord de tráfico de pasajeros de cruceros con casi 8 millones de cruceristas que pasaron en 2011 por algún puerto español. Según las cifras del Ministerio de Fomento, el número de barcos de crucero que atracaron en los puertos españoles en 2011 superó los 3.900 buques, un 7,7% más que en 2010, convirtiendo a España en el segundo país de embarque de cruceristas en Europa.

2. LAS COMPAÑÍAS Y LOS GRUPOS EMPRESARIALES MAS IMPORTANTES

En la actualidad, con la globalización, las compañías de cruceros han ido asociándose en grandes holdings y aunque hay más, prácticamente el 85% de las plazas de cruceros pertenecen a tres grandes grupos: Carnival Corporation PLC, Royal Caribbean Group y Star Cruises.

Carnival Corporation PLC:

Pertenecen a este grupo varias compañías: P&O, Inglaterra; AIDA Cruises, Alemania; Carnival Cruise Lines de Estados Unidos; Costa Cruises de Italia, Princess Cruises, Holland America Line, Cunard Line y Seabourn.

Grupo Royal Caribbean:

Royal Caribbean International es un grupo mixto noruego y americano aunque tiene su base en Miami, Florida. Royal Caribbean Cruise Line cuenta con 22 barcos y controla el 17% del Mercado a nivel mundial. A este grupo pertenecen además las compañías Celebrity Cruises (creada en 1989), Azamara Cruises, Pullmantur y CDF Croisières de France.

Genting Group-Star Cruises Holding:

Star Cruises es el grupo líder en Asia-Pacífico. Su flota ha obtenido en 7 ocasiones el galardón 'Best Cruise Operator in Asia-Pacific' que otorga la TTG Asia. Pertenecen a Genting Hong Kong que a su vez también posee el 50% de Norwegian Cruise Line y NCL America con un total de 17 barcos.

Prestige Cruises Holding:

A este grupo con base en Miami pertenecen las compañías Oceanía Cruises y Regent Seven Seas Cruises ambas líderes en el sector del crucero de lujo.

Oceanía fue fundada en 2002 y es una de las compañías de lujo más importantes. Ha inaugurado en 2011 y 2012, los buques Marina and Riviera respectivamente y ambos han tenido escalas en Valencia durante este año 2012, mencionar que una de las escalas en Valencia del Oceanía Riviera en Valencia tuvo lugar durante su crucero inaugural.

Regent Seven Seas Cruises se caracteriza por ser una de las compañías de lujo con más servicios incluidos en el precio.

TUI Cruises:

TUI, First Choice to Mergen y Thomson Cruises son otro ejemplo de marca para la consolidación de la industria de cruceros. Aparecen en 2008 tras la joint venture del grupo turístico First Choice, TUI AG y Royal Caribbean Cruises Ltd. dió lugar a la aparición en 2009 de TUI Cruises que ofrece al Mercado alemán una flota de segmento medio.

Esta compañía también pertenecen las siguientes navieras y marcas: Hapag-Lloyd Kreuzfahrten, compañía alemana por excelencia en el segmento de cruceros de lujo para el mercado alemán; Thomson Holidays opera su propia marca de cruceros a través de la compañía Thomson Cruises, que ofrece cruceros de bajo coste y que actualmente tienen el 1% del mercado a nivel mundial en el mercado de cruceros.

TUI también ha invertido en la recién creada TUI Cruises, una joint venture con Carnival que incluye a la compañía de cruceros alemana más popular, AIDA Cruises y la gama de mercado medio de TUI Cruises.

Existen además otras compañías importantes como:

Crystal Cruises que pertenece a la más importante compañía de barcos japonesa Nippon Yusen Kaisha y que había anunciado que se iba a convertir en una compañía todo incluido a partir de la primavera de 2012; Windstar Cruises, con barcos de lujo pequeños de capacidades entre 148 y 312 pasajeros, Club Med Cruises, Disney Cruise Line, en la que el cliente principal es el niño, MSC Cruises, Paul Gauguin Cruises, Pearl Seas Cruises, Peter Deilmann Cruises, Phoenix Reisen.

Ahora más que nunca, existe una oferta considerable de cruceros y por este motivo, si vamos a contratar nuestras vacaciones para disfrutarlas a bordo de un barco, se debería tener en cuenta no solo el itinerario, sino también el barco que se seleccione, ya que sin duda es un punto importante para la satisfacción del viaje.

3. LOS CRUCEROS

Un mismo barco o una misma compañía naviera operan en distintos destinos en función de la época del año o de la programación anual de áreas de operación.

Los más comunes son los cruceros regulares, es decir los que operan un gran número de salidas con mismo itinerario durante un periodo concreto aunque también están las compañías que constantemente están recorriendo el mundo accediendo al embarque y desembarque de los pasajeros en cualquiera de sus puertos.

A mediados de 1998 la flota mundial de cruceros estaba compuesta por 269 embarcaciones y en la actualidad ronda los 300 barcos que recorren el mundo ofreciendo distintos itinerarios. En las dos últimas décadas, ha sido el subsector del turismo que más ha crecido. Los estándares de calidad pueden variar considerablemente entre unas compañías y otras, de ahí que a veces, haya notables diferencias de precios entre los diferentes barcos/compañías, aun realizando itinerarios iguales o similares. No obstante, cuantos más barcos existan realizando un mismo itinerario, más probabilidades hay que baje el precio del crucero.

Las compañías han evolucionado siguiendo dos tendencias principalmente:

- Las compañías de precio bajo/medio y con una calidad situada entre las tres estrellas y las 4 superior orientadas al turismo de masas.
- Las compañías con barcos que mantienen la exclusividad donde la calidad y el servicio son excelentes y mediante tarifas altas o muy altas.

Las tendencias actuales de la industria de cruceros apuntan hacia un proceso evidente de globalización del sector. La globalización palia las limitaciones, ya sean físicas o políticas, dadas por las condiciones geográficas de un país, una zona o un puerto concreto. La globalización de las navieras ha favorecido también el proceso de concentración de las empresas en el sector y ha reducido notablemente el número de operadores. El número de adquisiciones, fusiones y quiebras ha sido muy intenso en las últimas dos décadas.

Este DAFO intenta plasmar la situación actual del mercado:

DEBILIDADES

- Este tipo de turismo sólo se desarrolla en unas pocas zonas geográficas del planeta, principalmente Caribe y Europa.

- Necesita de mucha mano de obra con cualificación muy específica y difícil de encontrar.

- Contrario a lo que parece, es un sector del turismo muy contaminante.

FORTALEZAS

- Los cruceros tienen cada vez una capacidad mayor por lo que se rentabiliza más el personal y las actividades.

- Es un producto relativamente nuevo y que ofrece muchas posibilidades de desarrollo.

- Cambio de imagen de aburrido y para personas mayores a divertido y para personas de cualquier edad.

- Aumento de la distribución directa en los últimos años.

AMENAZAS

- Situación económica mundial.

- La inestabilidad política en algunos países receptores de cruceros (el Magreb que han perdido durante este año varias de sus escalas).

- Dependencia de la inversión pública en instalaciones para recibir a los cruceristas.

- La mala planificación de un destino turístico puede suponer un impacto negativo del turismo de cruceros en los destinos.

OPORTUNIDADES

- La mejora de las comunicaciones facilitan la llegada de los turistas a los puertos de salida de cruceros.

- Apertura de mercados en las zonas emergentes del planeta (China, India, Brasil).

Los buques de crucero, en muchos casos, son auténticos resorts flotantes en los cuales los pasajeros se desplazan por zonas de interés turístico disfrutando a la vez de su tiempo libre de su tiempo libre dentro del mismo barco. En un buque de crucero podemos encontrar distintos servicios, como son los de restaurante, piscinas, actividades de recreo, etc. Los pasajeros van repartidos en camarotes que dependiendo del barco, ofrecerá una serie de comodidades.

No obstante, las compañías navieras, hoteleras y turísticas en general están continuamente evolucionando y reinventándose para ganar cuotas de mercado y mejorar sus rendimientos.

Un factor importante en la estrategia de las compañías de cruceros destinados al turismo de masas ha sido comercializar sus propios barcos como destinos turísticos, es decir, lo que se vende como principal destino es el barco en sí, no los puertos que visita. Es por ello, que los barcos son cada vez más grandes, más atractivos y ofrece más cantidad de actividades. Sin embargo, el tamaño de muchos de los nuevos barcos también determina sus rutas y el tener unos cascos con diseños más planos y una envergadura cada vez mayor, los convierte en embarcaciones poco apropiadas para océanos y mares con fuertes vientos y tempestades como el Pacífico.

Aparecen también los hoteles-barco, hoteles flotantes, que normalmente navegan en cortos trayectos por ríos con especial interés turístico o permanecen fondeados. Por el momento, sólo dos las cadenas hoteleras españolas que han apostado por esta línea Husa e Iberostar aunque sus inversiones no se han producido en España. A nivel nacional, en este segmento, la competencia es escasa pero por los resultados que se están obteniendo hacen prever que nuevas cadenas se embarcarán antes o después en esta aventura.

Husa Hoteles fue la empresa española pionera en esta iniciativa y desde noviembre de 2003 gestionan dos cruceros que hacen la ruta del Nilo (Luxor – Assuan); el "Nile Queen" y el "Citadelle". El "Nile Queen" cuenta con 35 camarotes de 21m², restaurante, discoteca y piscina con pool bar.

El grupo Iberostar entró en Brasil con una primera inversión de un lujoso navío-hotel, con 75 camarotes, que empezó a navegar en noviembre de 2004 por el río Amazonas para explotar el negocio del turismo ecológico y de aventura.

Como ya lo fue en las Olimpiadas de Barcelona '92, los barcos pueden ser utilizados como modo de alojamiento para abastecer la demanda de alojamiento puntual en grandes eventos. Así durante las últimas Olimpiadas de Londres 2012 han sido un buen escaparate para las compañías navieras ya que varios han sido los barcos que han acudido a esta importante cita. Entre ellos el Braemar (Fred Olsen) y el Gemini (International Shipping Partners), han actuado como alojamiento flotante para miles de conductores de autobuses durante los Juegos Olímpicos. Los barcos han estado amarrados en el muelle Newham.

El Deutschland de la compañía Peter Deilmann también ha estado en Londres durante los Juegos. Este barco ha permanecido atracado durante 20 días y ha sido el medio de transporte elegido para el regreso por los atletas alemanes después del evento. El Deutschland atracará en Valencia el próximo 27 de septiembre 2012.

Por su parte el Silver Cloud de la compañía Silversea ha sido otro de los cruceros que ha hecho escala en Londres durante los Juegos y navegó bajo el puente de la Torre de Londres antes de continuar su ruta por el Norte de Europa.

El Támesis, ha sido también durante esos días la sede del Sail Royal Greenwich que consiste en la reunión de "tall ships" los veleros más grandes del Mundo. El Sail Royal Greenwich ha contado con 20 grandes veleros que han navegado a lo largo del río durante estos días.

Algunas compañías navieras tienen un control cada vez mayor sobre sus lugares de destino. Este es uno de los fenómenos negativos que se está dando en algunos de los destinos, el "encapsulamiento" de los pasajeros de cruceros. Así, cada vez más compañías cruceristas crean clubes privados en los puntos de escala, que nada tienen que ver con el entorno real del destino. Crean algunos productos con su propia infraestructura de

hoteles y locales de ocio, con lo que el dinero generado por el alquiler de equipos de buceo, embarcaciones, venta de bebidas o de recuerdos va a parar a manos de las propias compañías o holdings y no a manos de las empresas locales.

Un claro ejemplo de ello en España, podría ser la relación que existió entre P&O y el complejo Resort La Manga Club de Cartagena que empezaron su andadura en 1998 hasta que fue vendida a MedGroup en 2005. Uno de los tours que se ofertaban a bordo de sus barcos para su escala en Cartagena-La Manga era pasar el día en el Resort donde además de ofrecerles el disfrute de las instalaciones se programaba una reunión con la inmobiliaria del complejo.

Aunque sin duda, la industria del crucero significa un fuerte potencial para el puerto de escala, ya que aportan unos beneficios económicos que podríamos clasificar según la procedencia:

- El gasto directo del consumo del pasajero y la tripulación.
- La facturación que producen por los servicios involucrados en las excursiones.
- El consumo propio del barco por su propia operativa: mantenimiento del barco, abastecimiento de mercancías, etc.

3.1. TIPOS DE BARCO

Son muchas las compañías y los tipos de barco que surcan nuestros mares y océanos. Hay compañías de lujo, otras más populares y accesibles, algunas especializadas en algún rincón del mundo y otras pensadas en un público en particular (niños, solteros,...).

En este apartado, vamos a intentar hacer una clasificación según distintos puntos de vista.

3.1.1. SEGÚN SU CAPACIDAD

En función de la capacidad de pasajeros, podríamos distinguir tres tipos de cruceros: pequeños (menos de 500 pasajeros), medianos (entre 500 y 1000 pasajeros) y grandes (más de 1000 pasajeros).

La capacidad de pasajeros está en relación directa al tamaño del barco, así como el tipo de vida a bordo también varía en función del número de pasajeros. En términos generales

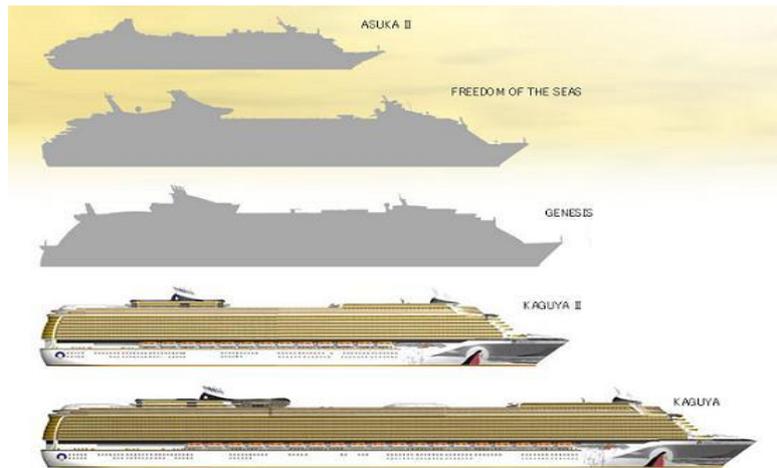
podemos decir que a mayor número de pasajeros, las actividades a bordo son más intensas.

Actualmente se da mucha importancia a la relación espacio/pasajero. Los cruceros de pequeña capacidad están indicados para aquellas personas que buscan un trato más personal, íntimo, exclusivo y con un servicio de alto standing. Suelen navegar por lugares o mares dónde abunda la naturaleza salvaje y de aventura. Tienen algunas desventajas como son la dificultad en la navegación en mar abierto, el mal tiempo, y el reducido espacio destinado para las cabinas y las actividades a bordo.

Los cruceros de mediana capacidad tienen un tamaño ideal para los puertos del Mediterráneo. Pueden navegar con mal tiempo y poseen una amplia oferta de actividades de ocio y entretenimiento.

Los barcos de gran capacidad están más enfocados hacia la diversión. Éstos ofrecen actividades las 24 horas del día. Debido a su amplitud, son muy adecuados para vacaciones de familia y niños de todas las edades. Este tipo de cruceros puede tener algún aspecto negativo como es que ofrecen servicios menos especializados o la posible pérdida de tiempo en excursiones por aglomeraciones. No obstante, la tendencia de las compañías es la construcción de barcos cada vez más grandes para poder rentabilizar los servicios.

En la actualidad, los barcos de crucero más grandes del mundo son el Allure of the Seas de la compañía Royal Caribbean que en sus 360 metros de eslora tiene 2.706 camarotes y una capacidad para 6.360 pasajeros y que ya ha sido desbancado por el Princess Kaguya, que con sus 500 metros de eslora es el crucero más grande del mundo. Es prácticamente una ciudad flotante. Posee tres hoteles de distintas categorías, cada uno con 1.200 habitaciones, un hall de entrada a la calle principal y su propio mostrador de facturación.



Nota: El Allure of the Seas pertenece a la clase génesis.

3.1.2. SEGÚN SU ITINERARIO

La oferta de destinos cruceristas se ha desarrollado y ampliado mucho en los últimos años, evolucionando los ya existentes y creando nuevos. Las zonas del mundo con más actividad son:

El Caribe: constituye el primero de los mercados receptores del turismo de cruceros, principalmente por el atractivo que representan su clima cálido y soleado, sus espectaculares playas y sus interesantes excursiones. Esta posición como destino de cruceros número uno se debe también a su cercanía respecto al mercado emisor de cruceristas más importante: EEUU.

Alaska: ha producido un significativo incremento de los cruceros a esta zona de Norteamérica. Los paisajes naturales vírgenes y las expectativas de que los paisajes de hielo y nieve puedan desaparecer debido al cambio climático, se han convertido en un atractivo importante para el turista, sobre todo el estadounidense. El hecho de que Alaska pertenezca a Estados Unidos supone también una ventaja para los turistas de este país.

El Mediterráneo: ha pasado de ser el segundo destino de cruceros en el mercado mundial a la sexta posición, debido al fuerte aumento de la demanda de otros destinos como Alaska, Bahamas, Bermudas y Hawai. Destaca por su buen clima y sobre todo por su

riqueza histórica y diversidad cultural. Es por ello que el Mediterráneo atrae, tanto al turismo de sol y playa como al turismo cultural. La temporada de cruceros por el mediterráneo se extiende desde marzo hasta finales de noviembre principalmente.

Las rutas por el Mediterráneo se extienden por dos zonas principalmente:

El Mediterráneo occidental, que comprende países como España, Italia, Francia; Marruecos o Túnez, El Mediterráneo oriental, con países como Grecia, Mar Egeo, Turquía o Egipto y Mar Negro, entre otros.

Asia: experimentó un notable crecimiento de la actividad en la década de los noventa y ha continuado con dicha tendencia en los últimos años. Dicho aumento ha sido protagonizado mayoritariamente por pasajeros asiáticos.

Se han realizado numerosas inversiones en infraestructuras, mejorando los puertos, y acondicionando las ciudades y lugares de interés al turismo. En lugares como Singapur, Malasia o Tailandia han aumentado mucho el número de turistas recibidos. Asimismo, en los últimos años, la importancia de los cruceros fluviales ha sido creciente, sobre todo los del río Me-Kong.

Dentro del continente asiático, el mercado japonés sigue siendo un coto cerrado. Tradicionalmente, los japoneses han preferido viajar en barcos y compañías niponas y su interés por el turismo de cruceros, se ha mantenido estable en los últimos años sin registrar los elevados aumentos dados en el resto de la zona asiática.

Otras zonas del mundo donde se desarrollan rutas de cruceros turísticos son el sur de Argentina (la Patagonia, Tierra de fuego...), Oceanía, el Golfo Árabe o África (río Nilo, Madagascar...)

El Mar del norte y el Mar Báltico: son generalmente cruceros estivales cuyos principales atractivos son los fiordos noruegos y el Sol de Medianoche, combinándolo con las capitales del norte de Europa. La duración suele ser de 7 a 15 días.

Durante el año muchos barcos son trasladados de un área de operación a otra, por ejemplo del Caribe al Mediterráneo o al Norte de Europa. Estos cruceros se denominan

posicionales, tiene muchos días de navegación sin escalas en ningún puerto y generalmente tienen unos precios muy atractivos y un servicio de gran calidad.

Frente al clásico crucero vacacional y marítimo, hay que mencionar como segmento también en auge a los cruceros fluviales; sus características son diferentes al crucero marítimo. Son barcos que poseen una menor capacidad debido a la poca profundidad de los ríos y a la existencia de numerosos puentes en su curso.

Sus itinerarios, tienen normalmente una menor duración (entre 3 y 5 días) y realizan un recorrido lineal, desde el puerto de origen al puerto de destino.

Los destinos fluviales más importantes son los del río Nilo, Rhin, Danubio, Volga, Amazonas y Mississippi. En España, los ríos navegables que ofrecen escalas a los barcos son: Duero y Guadalquivir.

3.1.3. SEGÚN SU ACTIVIDAD

Hoy en día, muchas compañías de cruceros adaptan algunos de sus barcos o rutas a la realización de una determinada actividad que se convierte en el nexo de unión entre todos los pasajeros. La temática puede ir desde la música, hasta ciertos deportes como el golf, pasando por el teatro, los bailes de salón, cursos de cocina, reuniones de solteros, etc. En general crean modalidades que se puedan adaptar a determinados nichos de mercado que aunque sean muy concretos, llamen la atención de una cantidad de público lo más amplia posible. Existen algunos cruceros de expedición o aventura generalmente se desarrollan en buques de pequeña capacidad con grandes facilidades de maniobra. La vida a bordo suele ser relajada y normalmente llevan a bordo historiadores o conferenciantes que complementan con sus charlas el conocimiento de los lugares que se visitan.

Congresos, convenciones e incentivos: Se trata de una de las más recientes novedades en los cruceros. De esta manera cambia la localización tradicional de este tipo de eventos de un hotel a las lujosas instalaciones de un buque de cruceros. Para ello, los buques son equipados con salas de conferencias, secretarías, traductoras, etc. Con todo, no supone un gasto mucho mayor que un congreso convencional. Este tipo de cruceros es

organizado por grandes empresas con la finalidad de incentivar a sus empleados. Se prevé un gran futuro para este tipo de eventos.

En los cruceros familiares, los barcos están especialmente equipados para atender a los más pequeños, liberando a los padres para poder disfrutar de todas las actividades. Hay compañías como Disney Cruises, totalmente especializadas, donde el autentico protagonista es el niño.

Finalmente hay cruceros, los de más precio, que ofrecen algo más allá de lo que uno piensa esperar están los cruceros de lujo. En estos casos, el lujo en el mar...es otra cosa.

3.1.4. SEGÚN SU DURACION

Podemos encontrar cruceros de larga duración, los cuales se extienden entre 7-21 días principalmente, y los cruceros de corta duración, entre 4 y 5 días.

En los últimos años, el porcentaje de cruceros de corta duración ha aumentado de forma considerable, en detrimento de los cruceros de larga duración. Esto es debido al cambio en las preferencias por parte de la demanda y a la situación económica mundial.

Un ejemplo en el puerto de Valencia podría ser AIDA Cruises, que durante su temporada de verano opera cruceros de 7 días, pero cuando llega la temporada baja divide su recorrido en ofreciendo dos opciones de crucero: 3 días, 4 días o 7 días. El primer itinerario sería Palma – Alicante – Valencia – Palma y continuaría con Palma – día de navegación – Cannes – Barcelona – Palma.

Con esta estrategia consigue ofrecer mini cruceros a precios más asequibles. El tipo de pasajero cambia de familias en la época estival, a grupos de gente joven o empresas que organizan reuniones o congresos a bordo, o pasajeros con un poder adquisitivo más bajo ya que no es el mismo precio el de un crucero de 7 días que el de un crucero de 3 o 4 noches.

4. EL PUERTO

Como habíamos mencionado anteriormente, en la última década el mercado europeo ha experimentado un sustancial crecimiento gracias al aumento de la demanda, de la oferta y el descenso de los precios. Estas cifras han impulsado a los puertos españoles a ascender posiciones en los rankings europeos y mundiales de los puertos top-50 en tráfico de pasajeros de cruceros, elaborado por D.P. Wild. Fuente Hosteltur Noticias. 12 Marzo 2012 (en línea). Consulta: 05 mayo 2012. Disponible www.hosteltur.com

Según el informe elaborado esta misma consultora para el Consejo de Cruceros Europeo (ECC), en el periodo comprendido entre 2001 y 2011, España fue el país cuya demanda experimentó el mayor crecimiento por delante de Alemania, Italia y Reino Unido. Un total de 703.000 pasajeros españoles disfrutaron de un crucero en 2011. Fuente Hosteltur Noticias 25 Agosto 2012.

España cuenta con 5 puertos en el ranking mundial de los puertos top-50.

Barcelona, con más de 2,64 millones de cruceristas y un crecimiento de un 12,69% en 2011 se consolida en sus puestos de primer puerto de Europa y quinto del mundo. Le siguen Baleares que, con más de 1,61 millones de cruceristas, un 4,7% más, se ha ubicado en cuarta posición en Europa y en la duodécima del mundo.

En los dos principales puertos canarios también se ha disparado el tráfico de pasajeros de cruceros y se encuentran en destacadas posiciones en el ranking mundial y europeo. Santa Cruz de Tenerife, con 828.590, un 11,97% más que el año anterior, es el 11º de Europa y el 24º del mundo; mientras que Las Palmas, con 760.896 cruceristas, un 19,10% más que en 2010, es el 12º en Europa y 28º del mundo.

Los 50 principales puertos del mundo recibieron más de 60 millones de pasajeros en 2011, un 4,3 % más que el año anterior. De ellos, 21, el 42% del total, se encuentran ubicados en el Caribe y acapararon más de la mitad del tráfico de pasajeros de cruceros, el 51,5%, con 31 millones de cruceristas, una cifra que, con respecto a 2010, apenas supone un 1,1% más, según información del Ministerio de Fomento.

El área de mayor mercado en la industria de los cruceros el Norte América que actualmente supone el 70% del mercado mundial le sigue Europa, donde el Báltico y el Mediterráneo dominan el mercado. Fuente CLIA 2006.

Los puertos europeos, sumaron 23,9 millones de pasajeros, un 9,8% más, lo que los convierte en el segundo mercado mundial, con el 39,7% del total. Del subtotal europeo, cerca del 85%, es decir más de 20 millones de cruceristas, hicieron recorridos por el Mediterráneo.

Cada año se celebran numerosas ferias especializadas y la Sea Trade Cruise Shipping de Miami, es la feria de referencia en este sector. El Centro de Convenciones de Miami Beach, Florida, constituye la cita mundial más importante del sector de cruceros. Durante cuatro días, se reúnen navieras, puertos de todo el mundo, constructores de flota, autoridades de las ciudades portuarias y de turismo, y empresas turísticas relacionadas, en una multidisciplinaria exhibición al lado de un programa de conferencias con los líderes de la industria sobre las perspectivas y novedades del sector.

4.1. CONCEPTOS GENERALES SOBRE INSTALACIONES ASOCIADAS AL TRÁFICO DE PASAJEROS

La Unión Europea define un puerto como “una zona de tierra y agua dotadas de unas obra y equipo que permitan principalmente la recepción de buques, su carga y descarga, y el almacenamiento, recepción y entrega de mercancías, así como el embarco y desembarco de pasajeros”.

“Esta zona de tierra y agua incluye la infraestructura necesaria (obras de abrigo, muelles,...) así como la superestructura (construcciones fijas ubicadas sobre la infraestructura tales como almacenes, silos, tinglados,...) y el equipamiento fijo y móvil necesario para la operativa (tuberías de transporte, grúas, tolvas...). Para acceder al puerto es necesaria la presencia de unas infraestructuras marítimas de accesos (canales de entrada, ayudas a la navegación) así como unas infraestructuras terrestres (carreteras, vías férreas,...)”. Fuente Ministerio de Fomento.

Terminales de Pasajeros: Una terminal portuaria es la unidad establecida en un puerto o fuera de él, formada por obras, instalaciones y superficies, incluida su zona de agua, que permite la realización íntegra de la operación portuaria de tránsito de pasajeros, incluyendo el embarque y el desembarque de pasajeros y equipajes del buque al puerto.

En casi todos los países del mundo la infraestructura portuaria ha sido tradicionalmente construida, financiada, mantenida y gestionada directamente por las autoridades portuarias. En la actualidad, sin embargo, se observa una participación cada vez mayor del capital privado en la construcción y mantenimiento de elementos de infraestructura, especialmente a través de contratos de concesión. Por lo que se refiere a la gestión de la infraestructura la casuística mundial es variada, puede estar en manos de la autoridad portuaria o ser cedida al sector privado.

En todos los puertos, la infraestructura es utilizada por dos tipos de clientes: por un lado los buques, que utilizan los amarres del puerto o fondean dentro de sus aguas y, por otra parte, las empresas que trabajan dentro del área portuaria y que ofertan servicios a los buques (remolcadores, estibadoras, empresas de transporte marítimo de pasajeros, empresas de reparación, etc.). Los primeros pagan tarifas que recaen sobre el barco o la mercancía, mientras que los segundos pagan cánones por el uso de espacio dentro del recinto portuario.

Entre estos últimos están las terminales portuarias que operan en el puerto a través de contratos de concesión. Estos contratos de concesión recogen las obligaciones de pago que el operador de la terminal tiene con el puerto. La contraprestación por el uso de la infraestructura en general se realiza mediante el pago de un canon que suele establecerse como una cuantía fija por metro cuadrado, o como una cuantía variable por tonelada o TEU manipulado, o como una combinación de ambos.

Estación Marítima: Lugar destinado del puerto donde se atiende el tráfico de pasajeros y suele disponer de servicios y/o recursos como: Bar y/o restaurante, prensa, Policía, teléfono público, servicio de taxis y pasarela móvil de acceso.

4.2. PUERTO BASE Y PUERTO DE ESCALA

Según el Ministerio de Fomento, se entiende por tráfico portuario “las operaciones de entrada, salida, atraque, desatraque, estancia y reparación de buques en puerto y las de transferencia entre éstos y tierra u otros medios de transporte, de mercancías de cualquier tipo, de pesca, de avituallamientos y de pasajeros o tripulantes, así como el almacenamiento temporal de dichas mercancías en el espacio portuario”.

Hay que mencionar que, aunque en otros tiempos el transporte marítimo de pasajeros fue muy importante, en la actualidad la importancia la tiene el transporte turístico, es decir, los cruceros.

No obstante, en España, debido a sus condiciones geográficas, sigue siendo importante el transporte de viajeros para cubrir los trayectos entre la Península y las islas y las conexiones inter islas.

El Ministerio de Fomento, diferencia entre tres tipos de tráfico marítimo de pasajeros:

- 1) Tráfico de corta distancia, que utiliza fundamentalmente embarcaciones rápidas de pequeño tamaño.
- 2) Tráfico trasbordador de corta o larga distancia.
- 3) Tráfico de cruceros turísticos: que es el objetivo de análisis de este trabajo.

El Ministerio de Fomento define como puerto base aquel en el que escalan cruceros turísticos para una escala determinada siempre que se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- Que en la escala inicien o finalicen el crucero, al menos, un 50 por 100 del total de pasajeros de esa escala.
- Que en la escala del crucero, el total de pasajeros que inicien o finalicen su viaje no sea inferior a 250.

Se entiende que inician o finalizan el crucero aquellos pasajeros que sean declarados en embarque o desembarque.

Para el embarque y desembarque de pasajeros es necesario que el puerto esté dotado de una terminal marítima donde poder atender al pasajero con instalaciones como: áreas de estacionamiento de vehículos, punto de información, aseos, cafetería y tiendas y Policía.

4.3. LOS AGENTES IMPLICADOS

Los servicios al pasaje incluyen:

- Servicio de embarque y desembarque de pasajeros, integrado por los servicios de organización, control y en su caso, manejo de los medios necesarios para hacer posible el acceso de los pasajeros desde la estación marítima o el muelle a los buques de pasaje y viceversa.
- Servicio de carga y descarga de equipajes y vehículos de pasaje, integrado por:
 - o Servicio de carga y descarga de equipajes, consistente en los servicios de organización, control y, en su caso, manejo de los medios necesarios para la recepción de los equipajes en tierra, su transporte a bordo del buque y su colocación en el lugar establecido, así como para la recogida de los equipajes a bordo del buque, su transporte a tierra y su entrega.
 - o Servicio de carga y descarga de vehículos en régimen de pasaje, consistente en los servicios de organización, control y, en su caso, manejo de los medios necesarios para hacer posible la transferencia de estos vehículos, en ambos sentidos, entre el muelle o zona de aparcamiento y el buque.

En cuanto a los pasajeros en tránsito, la escala tienen los siguientes requerimientos mínimos: áreas de estacionamiento de vehículos, punto de información, aseos, cafetería, tiendas y Policía.

En algunas ocasiones, debido a las dimensiones de los barcos o a las características del puerto de atraque, no es posible que el barco entre a puerto. En estos casos, los pasajeros acceden a tierra a través de tenders, que en la mayoría de los casos son los propios botes de emergencia que transportan a tierra a los pasajeros.

Hasta que un barco llega a un puerto muchos son los implicados:

El Armador: es aquel naviero o empresa que se encarga de equipar, avituallar, aprovisionar y mantener en estado de navegabilidad una embarcación de su propiedad o bajo su posesión. Es en definitiva, el dueño del barco. Esta figura puede coincidir o no con la compañía naviera que lleve la explotación económica del barco.

Empresa naviera: es la que explota comercialmente y con ánimo de lucro un buque (sea o no su propietario o su armador) ya armado y preparado para navegar, siendo el transporte de mercancías y/o pasajeros el supuesto más habitual y característico de explotación de un buque. Se entiende por compañía de cruceros una empresa naviera o conjunto de empresas navieras, del mismo grupo empresarial, dedicados a la explotación de buques de pasajeros tipo crucero turístico. La compañía de cruceros deberá acreditar ante la Autoridad Portuaria el tipo de vínculo que existe con sus buques.

El puerto: Como ya anteriormente he mencionado, según el Ministerio de Fomento un puerto, debe contar como mínimo con una terminal donde poder atender a los pasajeros.

El consignatario: El consignatario de buques, agente naviero o Port Agent es la empresa que por cuenta de la compañía naviera se ocupa de gestionar todas las actuaciones jurídicas y administrativas necesarias para el pronto despacho del buque en el puerto obteniendo los permisos de entrada y salida, avisos a prácticos, sanidad, amarradores y remolques, auxiliar al capitán en las gestiones que deba realizar ante organismos administrativos y judiciales, realizar las gestiones y contratos precisos para los suministros o reparaciones del buque que se le encarguen, contratación de miembros de la tripulación y gestiones para su embarque o repatriación. El consignatario lleva, en definitiva, toda la gestión sobre la documentación del pasaje y tripulación y las dotaciones de alimentos, bebidas, combustible, etc.

La agencia de viajes: Es el agente local que ofrece los servicios de excursiones y ocio a los cruceros: autocares, guías, entradas y todos aquellos servicios que los pasajeros quieran solicitar. En Valencia son 3 las principales compañías que operan las excursiones para cruceros: Inter cruises, BC Tours e Iberoservice.

5. EL PUERTO DE VALENCIA

“España es el país de la Unión Europea que cuenta con mayor longitud de costa (8.000 Km.)... El Sistema Portuario español de titularidad estatal está integrado por 46 puertos de interés general, gestionados por 28 Autoridades Portuarias, cuya coordinación y control de eficiencia corresponde al Organismo Público Puertos del Estado, órgano dependiente del Ministerio de Fomento y que tiene atribuida la ejecución de la política portuaria del Gobierno”. (Fuente web del Ministerio de Fomento). La Autoridad Portuaria de Valencia es una de ellas y gestiona comprende los puertos de Valencia, Sagunto y Gandía.

El puerto de Valencia se encuentra a 0º 18,1' longitud Oeste y a 37º 39,6' de longitud Norte (coordenadas referidas al faro del Puerto).

La superficie total del puerto en 2004 era de 4,366.262 m² de las que 2,137.295 m² se destinaban a depósito y 778.074 m² a viales y ofrecía 9.637 metros de línea de atraque distribuidos en 16 muelles y 3 pantalanes.

5.1. HISTORIA

La historia del Puerto de Valencia comienza en el año 1483, cuando el rey Fernando El Católico expide a favor del caballero valenciano Antoni Joan el privilegio para construir un puente de madera en la playa del Grao, conocido como el “Pont de Fusta”. Y es que la línea de costa de Valencia, carente de cualquier abrigo natural, fue un serio obstáculo para el inicio de los intercambios marítimos-comerciales pero, a pesar de ello, constan antecedentes de dicha actividad que se remontan ya al S.VI A.C.

Su gran salto se produjo desde el año 1283 con el Tribunal del Consolat del Mar que fue constituido por el rey Pedro III como organismo jurídico para tramitar los asuntos mercantiles y marítimos. La ciudad va experimentando un incipiente comercio marítimo que requiere una mayor apertura al mar.

Ya en la segunda mitad del S.XV, la ciudad de Valencia, con 75.000 habitantes, era la más poblada de la Península Ibérica, y su puerto, era el más importante de la Corona de

Aragón, teniendo líneas de navegación con puertos de Italia, Francia, Flandes y el Norte de África, a pesar de que hasta el siglo XVIII su acondicionamiento fue aún deficiente. Su actividad se complementaba con una función militar con sus conocidas "atarazanas" o "drassanes" como centro de producción y reparación de naves y sirvió también de almacenamiento de pertrechos y armas. Dicho centro contaba con espacios anexos, silos, polvorines y almacenes de guarda de aparejos. Su estructura contaba con cinco naves góticas y conservadas hasta nuestros días. El puerto también contó con una sala noble con artesonado dorado para la recepción de autoridades, reyes y papas que llegaban a Valencia por mar.

En el siglo XIX los barcos de vapor aun no habían llegado a Valencia los veleros eran el medio de transporte, como no había suficiente calado en el puerto si el barco no podía atracar se utilizaban barcazas para la carga.

En 1835 atracó en el Grao el primer barco de vapor, El Balear, que dio origen a la primera línea regular de barcos de vapor Valencia-Tarragona-Barcelona, de pasaje y cabotaje.

Comercialmente , al puerto llegaban artículos manufacturados, materias primas y objetos de lujo como lana, cuero, papel, algodón, sal, almendras, vino, pasas y cereales y Valencia, exportaba paños, cerámica, naranjas, tejidos de seda, guarnicionería (cuero para caballería), seda en rama y chapines (calzado de seda).

No siempre El Grao formo parte de Valencia, hubo un corto periodo de tiempo que estuvo emancipado de la ciudad (1828-1897) con el nombre de Villa-nueva del Grao, y fue en 1897 cuando, junto a otro municipio Pueblo Nuevo del Mar (el Cabañal), paso a formar parte de la ciudad.

5.2. INFRAESTRUCTURAS

A principio del 2006 el Puerto de Valencia es, según fuentes del Ministerio de Fomento, el primer puerto Español en tráfico de contenedores y se encuentra entre los 10 primeros de Europa, y los 50 primeros del mundo, en cuanto a tráfico de los mismos.

El Puerto de Valencia es el puerto comercial líder del Mediterráneo occidental en términos de volumen de mercancías containerizadas. Durante 2005, 40,86 millones de toneladas pasaron por los puertos de Valencia, Sagunto y Gandía, un 8,99 por ciento más que en el ejercicio 2004 y durante 2008, 59,7 millones de toneladas pasaron por los puertos de Valencia, Sagunto y Gandía, un 11,48 por ciento más que en el ejercicio 2007. El Puerto de Valencia acoge también un tráfico regular de pasajeros con las Islas Baleares (Acciona-Trasmediterránea) e Italia (Grimaldi) y un emergente mercado de cruceros que en 2011 registró más de 200 escalas y 748.000 pasajeros.

Para dar soporte a esta actividad, el Puerto de Valencia dispone de instalaciones dotadas de equipamiento en una superficie de unas 600 hectáreas, con más de 12.000 metros lineales de muelle, de los que 4.000 metros tienen calados iguales o superiores a los 14 metros.

Por todo ello, el Puerto de Valencia juega un papel relevante en el desarrollo económico de su área de influencia. Se estima que el puerto de Valencia genera, directa o indirectamente, más de 15.000 empleos y actividad por valor de más de 1.100 millones de euros.

El Puerto de Valencia alberga también la Valencia Superyacht Marina, la Marina Real Juan Carlos I y el Port America's Cup.

5.3. EL PUERTO DE VALENCIA EN LA ACTUALIDAD

El puerto de Valencia no dispone de muelles de atraque específicos para cruceros. Los cruceros atracan dependiendo de sus dimensiones en uno de los 16 muelles que dispone con una longitud de 90 a 600 mts y un calado entre 7 y 16 metros y los pasajeros son atendidos en la terminal propiedad de Acciona, dentro de las instalaciones del puerto. El

muelle más cercano a la terminal de pasajeros de Acciona es el Muelle de Poniente que a su vez dispone de dos muelles anexos de 360 y 180 m de longitud respectivamente.

El acceso a la terminal desde el buque, se realiza a través de una pasarela elevada construida a lo largo de los muelles mencionados y se conecta con el buque a través de un sistema de “finger” móvil y regulable de última generación que permite su acople a cualquier tipo de buque. Fuente: Autoridad Portuaria de Valencia, www.valenciaport.es

Cuando esto no es posible, los pasajeros desembarcan por los portalones habilitados.

El nombramiento de Valencia como sede de la 32 América's Cup para el año 2007, supuso el incentivo para la unión entre el puerto y la ciudad y una excepcional plataforma para su proyección internacional además de que obligó a la ciudad a construir infraestructuras para albergar a uno de los eventos marítimo-deportivo de primer orden mundial.

El reto ahora es, como utilizar estas infraestructuras para generar efectos positivos no solo en el puerto sino también en el resto de la ciudad. El centro histórico de Valencia es uno de los más grandes de Europa, por lo que lo importante ahora, sería como armonizar la ciudad con la llegada de los cruceros para que su impacto económico sea mayor y que la imagen de ciudad sea la más apropiada.

La ciudad ya ha realizado grandes esfuerzos. La Lonja de Valencia ya no cierra los lunes como habitualmente hacen todos los museos públicos. También se han habilitado paradas oficiales donde la Policía Local permite la parada de los servicios de shuttle para conectar a los pasajeros desde el puerto hasta el centro de la ciudad. Se ha abierto una oficina de información turística en la terminal de pasajeros de Acciona en el puerto, y aunque queda mucho camino por recorrer la ciudad ya empieza a volver su vista al mar.

Según publica Las Provincias en su edición del Domingo 26 de agosto de 2012, “las dos asociaciones oficiales de guías turísticos que operan en Valencia dirigen sus críticas hacia la ausencia de urinarios públicos y la necesidad de más zonas para que los visitantes se apeen de los autobuses que los trasladan al centro de la capital del Turia, dos «carencias» que, a su juicio, «entorpecen la estancia del crucerista»”.

Existe además un proyecto de ampliación del puerto que incluye la construcción de una nueva terminal que permitirá el atraque simultáneo de varios buques, así como de cruceros de mayor tamaño. Esta nueva terminal, se construiría incluida en la primera fase del Plan Director de Cruceros y permitiría disponer de 3 atraques para cruceros de última generación.

En cuanto a los muelles de cruceros, se generarían 1.770 m de nuevos atraques, con calados de 14 m y una superficie pavimentada de 5,3 Ha aportará dos líneas de atraque de 430 y 440 metros. Así mismo, se tendría un aparcamiento de 4.350 metros cuadrados para al menos 30 autobuses y parada de taxis, al que hay que añadir la pavimentación de otros 34.500 metros cuadrados en los que se incluye el vial de acceso al muelle de Levante.

Según ha publicado Gaceta³ no. 136 agosto 2012, “la Autoridad Portuaria de Valencia ha adjudicado la construcción de un Muelle de Cruceros, que se ubicará en la nueva dársena de la Ampliación el Puerto de Valencia. La UTE formada por Cyes, Sacyr y Somague se encargará de estas obras tras obtener la máxima puntuación en la documentación técnica y presentar la oferta económica más ventajosa. En concreto, la UTE hizo una rebaja del 30,75% sobre el presupuesto inicial, hasta situarlo en 20,9 millones de euros. Los trabajos consisten en la creación de dos alineaciones de atraque de tipología muelle vertical de cajones, con longitudes de 430 y 440 metros. Se acondicionarán además, 83.300 m² de explanadas de servicio contiguas para la nueva terminal de pasajeros, así como una explanada adicional de 4.350 m² para la espera de autobuses. El muelle contará con un calado de 14 metros que garantizará la operatividad de los mayores buques de crucero existentes en la actualidad en el mercado mundial. Las obras estarán acabadas en un plazo de 15 meses, frente a los 18 meses que proponía la licitación”.

Es por ello que, mientras tanto, para poder seguir atendiendo a la creciente cantidad de cruceros, la Autoridad Portuaria de Valencia ha licitado este año Valencia Passenger Services (VPS) Terminal, una terminal situada junto al emblemático Edificio del Reloj que fue la antigua terminal de pasaje de Trasmediterránea y que se habilitó como edificio

para Medios de comunicación durante la Copa América. El objetivo de VPS, quien tiene la concesión por cinco años, es ofrecer los servicios desde este edificio. Se trata, para el puerto, de una medida provisional, hasta que se construya la nueva terminal de cruceros.

La terminal VPS es una terminal remota, es decir, el barco atraca en los muelles propiedad de la Autoridad Portuaria y es trasladada en jardineras o shuttles hasta la terminal, es decir, la misma operativa que se realiza actualmente cuando un barco atraca en cualquiera de los muelles que no sean Muelle de Poniente o Muelle de Levante que son los que están junto a la terminal de Acciona y que utilizan los servicios de esta terminal. El 6 de septiembre ha realizado su primer servicio para el Island Sky de la compañía Noble Caledonia y que ha sido operada por InterCruises.

Además de la oferta que pueda ofrecer un puerto, existen otros factores que ayudan a la elección de un puerto como base operativa de una escala. El hub port, se refiere a la cercanía y accesibilidad de carreteras e infraestructuras que faciliten el embarque y desembarque de pasajeros. En este aspecto, la llegada del AVE a Valencia, ha supuesto un gran impulso. Lo cierto es que ya varias compañías de cruceros han llegado a acuerdos con Renfe para llevar a cabo conexiones entre Madrid y Valencia, la asignatura pendiente para el tráfico que se genere sea realmente apreciable es que el puerto de la ciudad del Turia pase de ser de tránsito, para convertirse en base, lo que lo dotaría de un mayor tráfico de cruceros como origen y final de itinerarios.

Algunas compañías ofrecen el poder “hacer escala” en Madrid, con visitas de un día viajando en AVE desde Valencia, pero para ello es necesario que los barcos hagan escalas de más de 10 horas en el puerto.

También Autores ofrece en su línea Madrid – Valencia parada en la terminal del puerto si el pasajero avisa del servicio.

Aun así, el Puerto de Valencia ha registrado el mayor aumento del período, del 198%, al pasar de los poco más de 8.000 cruceristas en el primer trimestre de 2011 a casi 24.000 viajeros en el mismo periodo del año actual, pese a recibir una embarcación menos que el pasado año.

| Año | TOTAL Desembarcados | TOTAL Embarcados | TOTAL | Pasajeros en transito (cruceros) |
|------|------------------------|---------------------|---------|-------------------------------------|
| 2011 | | | | 378.463 |
| 2010 | | | | 250.000 |
| 2009 | 125.777 | 121.231 | 247.008 | 184.909 |
| 2008 | 115.635 | 121.042 | 236.677 | 199.335 |
| 2007 | 149.532 | 146.073 | 295.605 | 179.209 |
| 2006 | 129.960 | 126.933 | 256.893 | 88.170 |
| 2005 | 118.584 | 110.495 | 229.079 | 106.724 |
| 2004 | 131.750 | 125.679 | 257.429 | 105.461 |
| 2003 | 149.316 | 145.521 | 294.837 | 57.283 |
| 2002 | 143.023 | 132.527 | 275.550 | 48.404 |
| 2001 | 136.401 | 126.792 | 263.193 | 10.804 |
| 2000 | 133.731 | 124.559 | 258.290 | 10.219 |
| 1999 | 109.006 | 97.520 | 1.513 | (*) 3.000 |
| 1998 | 134.409 | 127.707 | 650 | (**) 650 |

Fuente: Ministerio de Fomento. Puertos del Estado - Estadística histórica

(*) Fuente: Las Provincias 13 mayo 2012

(**) Fuente: Francisco Barea VLCciudad

5.4. LA CIUDAD COMO DESTINO

Valencia y su puerto, como muchas otras ciudades, han tenido un desarrollo independiente desde sus orígenes llevando esta situación a grandes contradicciones y problemas de coexistencia y el deterioro de la zona del puerto. Como anteriormente he mencionado, hoy en día la ciudad ya está mirando al mar y estudiando algunos planes urbanísticos orientados a unir la ciudad y el puerto.

En 2012 son cinco las compañías que han apostado por esta ciudad y tienen Valencia como puerto de embarque.

De este modo, el Orchestra de la compañía MSC zarpará desde Valencia todos los martes a partir del 17 de abril hasta el 16 de octubre, haciendo escala en Ibiza, La Goulette, Catania, Nápoles, Livorno-Florenca y Villefranche.

Por su parte, el Adventure of the Seas, de Royal Caribbean, visitará Civitavecchia, Livorno, Ajaccio, Córcega y Málaga, partiendo todos los domingos desde el 29 de abril hasta el 23 de septiembre. Royal Caribbean lleva tres años operando desde Málaga, junto a Valencia, como puerto base para el Mediterráneo occidental. El Adventure of the Seas -con capacidad para 3.840 pasajeros, cubre actualmente la ruta Málaga, Valencia, Civitavecchia (Roma), Livorno (Pisa y Florenca) y Ajaccio (Córcega). Málaga comparte el embarque de pasajeros con Valencia, aunque ésta en menor proporción, con un máximo de unos 550 pasajeros embarcados.

Iberocruceros tiene programadas distintas rutas: Crucero Cálido Mediterráneo II y Crucero Cálido Mediterráneo IV.

El buque Empress, de Pullmantur, zarpará los sábados 29 de septiembre, 6, 13, 20 y 27 de octubre con su circuito Leyendas del Mediterráneo, haciendo escala en La Valeta en Malta, Messina, Nápoles, Cagliari y Palma de Mallorca, mientras que Costa Cruceros saldrá desde Valencia hasta el 16 de noviembre, visitando también otros puertos del Mediterráneo como Marsella, Savona, Civitavecchia, Palermo y Palma de Mallorca. El Empress tiene previsión de 9.000 pasajeros en el total de sus cinco salidas. Pullmantur Cruceros tiene una cuota de mercado del 45% y opera una flota de seis buques con capacidad diaria para 12.000 pasajeros, según la información proporcionada por la compañía. Fuente Hosteltur 03/10/2011.

Si miramos al futuro, Pullmantur está analizando la ampliación del crucero para 2013, aunque esta decisión se adoptará cuando se conozcan los resultados, y no se descarta programar otro itinerario también con salida desde Valencia.

Iberocruceros tiene previsto también que el buque Aires del Mediterráneo tenga como puerto base el Puerto de Valencia para 2013.

“Costa Cruceros aumentará en 2013 un 10% el número de escalas en el Puerto de Valencia, hasta 36, elevando el tráfico a unos 111.600 pasajeros con un impacto económico de unos 6,6 millones de euros. El buque Costa Serena, con capacidad para 3.780 pasajeros, tendrá como puerto base Valencia desde donde operará su travesía por el Mediterráneo Occidental, haciendo escalas en los puertos de Marsella, Savona, Civitavecchia, Palermo y Palma de Mallorca”. Fuente Hosteltur 28/06/2012.

Por otra parte, la compañía Royal Caribbean abandona los puertos de Valencia y de Málaga como puerto base en 2013, lo que supondrá mermará de forma considerable los resultados del puerto de Valencia en el sector de cruceros.

“Royal Caribbean trasladará en 2013 a Southampton el barco que está operando en Valencia y Málaga, aunque la dirección de esta naviera reconoce que se planteará su regreso a estas ciudades españolas durante 2014. Pese a que no realizará salidas desde Málaga, Royal Caribbean mantendrá seis escalas con dos de sus embarcaciones”. Fuente Levante EMV 8 Junio 2012.

Según comunicó la naviera su la marcha de los puertos de Málaga y Valencia sólo obedece a motivos de «reprogramación de los barcos para atender nueva demanda», ya que el puerto obtiene unos resultados muy altos en las habituales encuestas de satisfacción que realizan entre los pasajeros y la población, pero según sus últimas cifras, la compañía obtiene bajos rendimientos.

6. EL FUNCIONAMIENTO DE UNA ESCALA

6.1. PASAJEROS EN TRANSITO

Los cruceristas son turistas fugaces. Disponen de muy poco tiempo para recorrer la ciudad, su estancia ha de ser ágil y cada minuto cuenta. Las excursiones están pensadas para ayudar a rentabilizar el tiempo del crucerista durante la escala, para que pueda conocer la ciudad donde se encuentra. Aunque cada pasajero tiene creadas sus propias expectativas según la información de que dispongan, su nivel cultural, su planteamiento de viaje, etc., las excursiones pueden llegar a suponer un 80% de la satisfacción del pasajero en el barco.

Como ya he mencionado, el tiempo de la escala es limitado y esto también contribuye al éxito o fracaso de una excursión. Si un pasajero compra una excursión específica que no le permita visitar la ciudad, tiene una mayor expectativa creada sobre esa excursión, ya que sacrifica el conocer la ciudad por otra opción que se le oferta. No obstante, hay cruceristas que repiten itinerario o barco por lo que la Agencia de viajes, debe ofrecer a la compañía de cruceros, un inventario de excursiones amplio y que debe crecer o modificarse cada año.

Los beneficios de reservar las excursiones que se ofrecen a bordo son muchos. En primer lugar, el pasajero no se ve obligado a tener la preocupación de realizar sus propias reservas. Tiene garantías de que el proveedor siempre será un proveedor con una buena formación y una gran experiencia profesional y que cumple con todos los seguros y licencias. El barco, como intermediario, es para el pasajero responsable de estos servicios por lo que nunca zarpará de puerto hasta que no hayan regresado todos los autocares que ellos han contratado. Si un pasajero de manera independiente ha desembarcado, llega tarde y el barco ha zarpado, será el consignatario el que le ayude a llegar al siguiente puerto y el pasajero el que se haga cargo de los costes.

Cuando la compañía de cruceros se pone en contacto con la agencia de viajes para pedir cotización de los servicios que se pueden ofrecer en tierra, debe informar de las escalas previstas en el puerto o puertos correspondientes.

El tour operador enviará la cotización teniendo en cuenta como mínimo los días de la semana en los que tiene lugar la escala, ya no solo por las posibles diferencias de precio de algunos de los servicios dependiendo de si la escala es entre semana o fin de semana, sino por los días de la semana en los que algunos monumentos permanecen cerrados o los distintos horarios de apertura, así como las capacidades máximas de participación en una excursión.

Las cotizaciones se suelen enviar cumplimentando unos formularios propios de la compañía donde como mínimo se indica la descripción de la excursión y el timing y dependiendo de la compañía una gran cantidad de información adicional que les ayuda a vender la excursión o a determinar la conveniencia o no de operarla según el tipo de pasajero.

Además de la indumentaria adecuada para la excursión, la cantidad de peldaños que se van a encontrar, el tiempo que se va a estar andando, información sobre cuartos de baño, y un largo etc., las excursiones se suelen clasificar según el nivel de "dificultad" y como mínimo son tres niveles: nivel moderado, que significa que requiere poco esfuerzo físico e incluso indicaríamos la duración del paseo, nivel medio y nivel extremo, que se referiría a excursiones como, por ejemplo en Valencia, el descenso en canoa por el río Cabriel o incluso el city tour, si estuviera incluida la entrada a la Torre del Miguelete, ya que como tiene 207 peldaños y no hay ascensores, debe ser mencionado para que no suponga una sorpresa para el pasajero.

Los servicios offshore abarcan todas las actividades de ocio que se puedan ofrecer en tierra y pueden variar mucho dependiendo del puerto donde se haga escala. El departamento shore excursión puede ofrecer desde una visita ciudad hasta las actividades más diversas, todo depende de la imaginación.

Existen tantos tipos de excursiones como de barcos y clientes e incluso un mismo barco según la época del año tiene un tipo de pasajero y ofrece en un mismo puerto distintas

excursiones. Así pues, es más fácil que un barco lleve a bordo niños durante el periodo estival por lo que en una escala a Valencia con niños será más probable que se interesen por una excursión al Bioparc que a la Catedral. Se ofrecen visitas de medio día, de día completo, que incluyen entradas a monumentos o no, que incluyan degustaciones de productos o no, que incluya compras o no,....

Hay compañías que ofrecen tours con servicios a la carta donde se contrata para el pasajero el transporte, el guía y todos aquellos servicios que soliciten. Algunos cruceros ofrecen algunas excursiones más exclusivas donde el número de participantes está limitado y así el pasajero recibe un servicio más personalizado. Algunas compañías traen a bordo “especialistas” en materias concretas (biólogos, arquitectos, dramaturgos, etc.) que solicitan guías silenciosos únicamente para el control de tiempos y rutas pero son ellos quienes hacen una “excursión magistral” en el destino.

Cada vez más, las navieras intentan ofrecer más opciones y más diversas para justificar la venta de las excursiones. La calidad y variedad de las excursiones es mucho más importante que la cantidad que se ofrece. Las compañías, cada vez más, buscan el “WOW” factor, aquello que realmente sorprenda al cliente.

No suelen ser muy habituales las excursiones que incluyan comida/almuerzo salvo que esta sea justificada al tratarse de un restaurante determinado, una degustación de un plato o producto de la zona muy concreto y que lo requiera el timing debido a la distancia y el tiempo de desplazamiento. Este hecho es debido a que el pasajero ya tiene incluido a bordo todos los servicios de restauración y que hoy en día, son muy pocos los barcos que no ofrezcan gran calidad en sus bufetes y restaurantes a bordo.

Tras la cotización, es conveniente bloquear o pre-reservar los servicios ofertados.

Una vez la compañía confirma al operador local las excursiones que se van a vender a bordo, el operador deberá informar a todos los proveedores implicados.

Gracias a internet, hoy en día prácticamente todas las compañías ofrecen al pasajero la opción de reservar las excursiones que se van a ofrecer a bordo antes del embarque. Hay

que tener en cuenta que además de la venta de productos en el duty free (ventas de las que hay estudios que indican los enormes beneficios que suponen), el departamento de excursiones o shorex es uno de los pocos departamentos a bordo que pueden suponer una fuente de ingresos adicional para la compañía, ya que este servicio no está incluido en el precio pagado para el viaje. Aunque la tendencia es cada vez mas, ofrecer más servicios incluidos, el en caso de las excursiones todavía son únicamente las compañías de lujo, como Regent Seven Seas o Noble Caledonia, las que las incluyen en el precio.

Estas reservas online, se cierran unos días antes del embarque de los pasajeros, pero ayuda al departamento de "shore excursión" y a la agencia local a tener cifras sobre las posibles ventas finales.

Es realmente cuando el pasajero está embarcado cuando empieza la tarea del departamento shorex. Hay que intentar que los pasajeros contraten excursiones.

Tal y como el barco va vendiendo plazas en los diferentes tours, va informando a la agencia local para confirmar que siguen siendo posibles las reservas. 48 horas antes del día de la escala es cuando realmente la agencia local recibe las cifras de ventas preliminares y es 24 horas antes del día de la escala cuando se reciben las cifras finales. Es entonces cuando la agencia de viajes informa al barco de las capacidades de los vehículos reservados y le reconfirma todos los servicios contratados. Este modo de trabajo, no siempre ha sido bien recibido por los proveedores finales que han de correr el riesgo de una gran facturación o nada, sacrificando otras posibles ventas mas sencillas en época de bonanza. En la actualidad, con la crisis económica mundial y las decrecientes facturaciones en el sector servicios, es más sencillo que los proveedores se adapten y se ha incrementado el interés en trabajar con las compañías de cruceros.

El día de la escala, el barco entra a la bocana del puerto, el práctico sale a su encuentro y el capitán del barco le cede los mandos para poder atracar. Ya en puerto, son los amarradores quienes junto con la tripulación del barco fijan el buque para asegurar una buena estancia.

Para el desembarque de los pasajeros, siempre que sea posible, se conecta la pasarela o finger y, en caso de que por las dimensiones del barco no sea posible, los pasajeros utilizarán el portalón que habilite el barco.

El consignatario junto con la Policía Nacional, son el primer contacto del crucero con el puerto. Estas dos figuras suben a bordo antes de que empiece cualquier operativa en el puerto. Inspeccionan toda la documentación y ya puede comenzar el desembarque.

En Valencia, cuando el barco atraca en los muelles de Poniente o Levante situados junto a la terminal de pasajeros, se utiliza para la salida de las excursiones el parking interior de la terminal. Si los barcos están atracados en cualquiera de los otros muelles, los autobuses se sitúan junto al barco y los pasajeros utilizan los portales inferiores para el desembarque.

El Shore Excursión Manager o Tour Manager es el primero en bajar del barco para contactar con la agencia local. Él es el responsable del departamento de las excursiones a bordo y el que comprueba junto con el operador local, que todos los servicios están preparados. En la mayoría de los casos y, dependiendo de la cantidad de escalas que tenga esa compañía en ese puerto en concreto, el Shorex, dota a la agencia de material específico (como carteles, lollies, señalización de reservados,...) para aportar un estándar de funcionamiento de las excursiones en todos sus puertos de escala.

El buen funcionamiento del “dispatch” (la salida de las excursiones) es clave para el buen comienzo del día. Los pasajeros son convocados en distintas zonas del barco para ser conducidos al lugar donde están aparcados los autobuses y son desembarcados por orden de salida de los tours.

Hay algunas pautas de procedimiento comunes a todas las compañías navieras:

- Los servicios de autocares y guías deben estar preparados al menos 30 minutos antes del desembarque de los pasajeros y aunque esto es una norma general no escrita, algunos lo solicitan 45 minutos antes del desembarque.
- Los conductores deben permanecer sentados en el autocar.

- Siempre suelen haber indicaciones sobre la indumentaria adecuada de los guías (no son aptas las sandalias, los pantalones cortos, las camisetas de tirantes, etc).
- A la vuelta todos los vehículos utilizados deben ser revisados por si algún pasajero ha dejado algo olvidado.
- Los guías recogen los tickets de los pasajeros que salen de excursión y se lo entregan al responsable de la agencia.
- No se puede fumar.

Tras el dispatch de las excursiones, la agencia espera a la vuelta de los autobuses para recibir el feedback de los guías sobre el funcionamiento del tour.

El Shore Excursion Manager y el representante de la agencia cuentan los tickets totales que serán los que constarán en el bono o voucher que ambos firmarán. Con este bono o voucher será con lo que la agencia local podrá facturar a la compañía para poder cobrar los servicios realizados. Hoy en día con internet y los correos electrónicos, cabe el error y la rectificación.

6.2. EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS – TURNAROUND

Aunque muchas compañías se gestionan su propio embarque y desembarque de pasajeros, hay ocasiones en las que también se subcontrata este servicio a través de una agencia de viajes local.

Un turnaround puede ser una gran operativa que no solo implique el embarque y desembarque de pasajeros si no también la contratación de muchos y diversos servicios en la ciudad del puerto base.

Las conexiones con otros medios de transporte, no siempre conectan a la perfección con el día de salida y es posible que sea necesario llegar el día anterior al puerto de embarque. Esto implica noches de hotel.

Las compañías suelen ofrecer, cada vez más, un paquete de servicios que puede incluir desde el vuelo anterior al embarque, el transfer desde el aeropuerto hasta el hotel, las

noches de hotel que el cliente contrate y el transfer desde el hotel hasta el barco el día de la salida. A esto le denominamos pre-cruise y comprende todos los servicios contratados previos al día de la salida.

Cuando acaba el crucero, pueden también ser necesarios todos estos servicios, bien por conexiones con otros medios de transporte o bien porque el pasajero haya decidido disfrutar de la ciudad unos días. A los servicios necesarios después del desembarque de los pasajeros le denominamos post-cruise.

Durante el turnaround hay distintas posiciones para los empleados distribuidas según el puesto de trabajo:

Direccionales: es el primer contacto del pasajero con la compañía cuando llega a la terminal. Están situados no solo en la terminal, si no también en el muelle y a bordo del barco para dar la bienvenida al pasajero e indicar la ubicación de los distintos servicios, indicándoles donde facturar sus maletas, donde realizar el check-in, etc.

Personal Desembarque: el pasajero que desembarca recoge sus maletas en la terminal. Debe haber por lo menos una persona para atender, en caso necesario, las posibles reclamaciones que pudieran surgir sobre el equipaje.

Personal Check-in: se encargan de recoger toda la documentación del pasajero e introducir los datos en los ordenadores, utilizando normalmente ordenadores y programas específicos de cada compañía. Ellos también son los encargados de revisar la documentación, verificar con el pasajero la forma de pago de los servicios a bordo y de la entrega de las tarjetas de embarque a los pasajeros.

Team Leader o jefe de grupo: suelen haber dos jefes de grupo; uno para el desembarque y el otro para el embarque sobre todo por la importancia del check-in. Se encargan además de organizar al personal en sus posiciones, de las rotaciones y de los descansos.

Pier Coordinators: son los coordinadores que están a bordo del barco durante la operativa. Estos se encargan de reimprimir tarjetas de embarque que, por cualquier hecho, falten en la terminal, hacer cambios de nombre y cerrar el día con el barco, cuadrando que todos los pasajeros hayan embarcado, estén a bordo y cuadren con el programa.

Pier Supervisor: Es el responsable total de la operativa. Todos los problemas que puedan surgir, como que un pasajero no lleve la documentación en regla, no tenga los visados necesarios para entrar en algún país del itinerario, esté enfermo, etc, es el Pier Supervisor el responsable y el que intentará gestionar una solución.

La documentación para el Check-in, es un capítulo fundamental para el embarque ya que, puede contratar un crucero cualquier ciudadano de cualquier país, pero hay que tener en cuenta la documentación requerida en cada puerto de escala según el origen del pasajero. Así, para cada crucero y cada ruta, se debe tener en cuenta durante el check-in cual es la documentación requerida para el embarque de cada nacionalidad.

Todos los viajeros, incluidos los niños, deberán llevar DNI, pasaporte en regla y/o visados, certificados de vacunación, etc., para los países que así lo requieran. No se acepta las reservas realizadas por menores de edad para viajar solos. Los menores de 18 años en España, deben ir acompañados de un permiso escrito y firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

Debido a que las líneas de crucero no están equipadas con instalaciones médicas para emergencias mayores, se han establecido algunas políticas muy estrictas en cuanto a las mujeres que viajan en estado de embarazo, y para los pasajeros que viajan con bebés.

Las mujeres embarazadas que cumplan la semana 24 de gestación antes de la salida o durante el crucero no están permitidas a bordo, aunque esta condición puede ser modificada por cada compañía. Si a la fecha de embarque la pasajera está embarazada deberá presentar un certificado médico confirmando que está de menos de 24 semanas y en buen estado de salud para viajar.

Normalmente no se requiere certificado médico para los bebés para poder viajar, pero cada naviera tiene requerimientos mínimos de edad. La edad del niño se reconfirma al hacer el registro check-in. La edad mínima varía dependiendo de la compañía de cruceros y del itinerario.

Como el estudio se basa en el puerto de Valencia, vamos a mencionar las condiciones de embarque de cada una de las compañías que tiene, para alguna de sus rutas, el puerto base en esta ciudad. Para las mujeres embarazadas, las fechas están basadas en la fecha del desembarque y no en la fecha de embarque. Para los bebés, es la fecha del inicio del viaje. Esta información se puede encontrar en la web de cada una de las compañías.

Costa Cruceros:

Mujeres Embarazadas: Se permite el embarque si no excede de 24 semanas de gestación el día de salida. Se requiere certificado médico que médico debe de incluir la fecha esperada de nacimiento del bebé.

Bebés: La edad mínima es de 12 meses en cruceros transoceánicos, alrededor del mundo y los de que tengan más de 15 días de duración. En el resto de cruceros la edad mínima es de 6 meses.

MSC Cruises:

Mujeres Embarazadas: Se permite el embarque si no excede de 26 semanas de gestación el día de salida con certificado médico.

Bebés: No hay norma de edad mínima.

Pullmantur:

Mujeres Embarazadas: Se permite el embarque a las embarazadas con un mínimo de 28 semanas de gestación con certificado médico estableciendo la buena salud.

Bebés: No hay edad mínima establecida pero se avisa que las instalaciones y programas para niños son a partir de los 3 años.

Royal Caribbean:

Mujeres Embarazadas: Se permite el embarque si no excede de 24 semanas de gestación el día de la salida y se justifica mediante certificado medico.

Bebés: La edad mínima debe ser de 6 meses el día de salida. En cruceros trasatlánticos, transpacíficos, Hawai y en cruceros en Sudamérica la edad mínima es de 12 meses cumplidos al inicio del viaje.

Iberocruceros:

Mujeres Embarazadas: No aceptan reservas de pasajeras que en la fecha de finalización del viaje se encuentren en la 24ª semana de embarazo o con un grado de gestación más avanzado. En el momento del embarque, las pasajeras embarazadas deberán aportar un certificado médico acreditativo del buen estado de salud de la pasajera y del bebe, en el que se especifique la fecha prevista para el alumbramiento.

Bebés: No está permitido el embarque a los menores de 6 meses. En determinados cruceros de duración superior a 15 días y en todos los Transoceánicos este límite se eleva a los 12 meses.

Como previamente he mencionado, cualquier compañía de cruceros esta adherida a las normas de seguridad dictadas por la OMI y de la Convención Internacional para la Seguridad de la Vida en el Mar (SOLAS - International Convention for the Safety of Life at Sea). De sus reuniones surgieron varias normas de obligatoria aplicación para las compañías. Estas normas incluyen prevención contra incendios, sistemas para la protección y la extinción de incendios, cursos para la tripulación y respuesta para emergencias de incendios y es uno de los motivos por los que no están permitidos a bordo ciertos electrodomésticos. "Por motivos de seguridad no está permitido el uso de electrodomésticos en la cabina con excepción de máquinas de afeitar eléctricas. No se permite el uso de planchas para la ropa. Las cabinas están equipadas con secador de cabello". Fuente www.MSC.com.

En la mayoría de cruceros, no está tampoco permitido el embarque de animales, salvo que sea perros que acompañan a las personas invidentes o los considerados "emocional support". Como siempre, existen excepciones ya que hay compañías que incluyen a bordo

residencia especial para mascotas (por ejemplo Queen Mary II, que ha tenido su última escala en Valencia el pasado 9 de Septiembre de 2012).

Si en cualquier momento del embarque o del crucero se detectase que el pasajero no se encuentra en condiciones de salud favorables o que presenta síntomas de alguna enfermedad contagiosa, el barco se reserva el derecho de negar el embarque o interrumpir el crucero de dicho pasajero, prestándole no obstante, en cualquier caso aquella asistencia que este en su mano.

7. CONCLUSIONES

La época en la que los cruceros era un producto de élite ha quedado atrás. Varios son los factores que hemos analizado y que han contribuido a este cambio.

Hemos visto como las compañías navieras se han asociado en grandes grupos de gestión con un alto poder negociador que consiguen cada vez precios más económicos en los puertos de destino.

La tendencia de las compañías navieras es la de construir barcos cada vez más grandes que les permita rentabilizar sus instalaciones y ofrecer más cantidad y diversidad de servicios a bordo. Intentan que el destino, no solo sea el itinerario sino el propio barco. Los barcos más pequeños se mantienen con un público más elitista y específico.

La diversificación de la oferta de cruceros y las fuertes estrategias en la comercialización como la reducción de los precios y la reducción de duración de los itinerarios, ha ayudado a cubrir las necesidades de nuevos nichos de mercado, los cuales han aumentado de forma importante el consumo de este tipo de turismo. Nuevos segmentos de clientes están apareciendo: el mercado de familia, jóvenes, empresas que organizan a bordo incentivos y convenciones, cruceros temáticos son algunas de las estrategias que las compañías utilizan para aumentar la ocupación de sus barcos.

Las compañías navieras, en algunos puertos, crean infraestructuras empresariales propias que nada tienen que ver con la ciudad o zona visitada, por lo que el dinero generado por la contratación de estos servicios queda en las propias compañías y no genera beneficios a empresas locales.

Las empresas locales han tenido que adaptarse al modo de trabajo de las navieras. Las agencias receptoras locales, conocen las ventas finales de excursiones a bordo de los cruceros con 48 horas de antelación.

Como se ha visto a lo largo del trabajo, el subsector de los cruceros es el único subsector del turismo que en las últimas décadas ha tenido un crecimiento continuado. Esto ha contribuido a que cada vez más las ciudades portuarias hayan mostrado su interés en acoger las escalas de cruceros.

Valencia, ha logrado posicionarse como puerto en el Mediterráneo y ya se ha convertido en el puerto base de 5 compañías de cruceros para la temporada 2012-2013. La cantidad de escalas de pasajeros en tránsito también ha crecido, incluso más rápido que las infraestructuras para poder acoger de manera adecuada esta creciente demanda.

Aunque la ciudad tiene un proyecto de ampliación del puerto con la construcción de una terminal de cruceros, en la actualidad solo existe la terminal de Acciona y la concesión de una licencia provisional para la utilización de la antigua terminal del puerto, gestionada a través de un consorcio de empresas portuarias, bautizada como VPS (Valencia Passenger Services).

Mientras tanto, las compañías navieras vienen y van y la situación de las infraestructuras destinadas a los servicios de cruceros en el puerto de Valencia, debería solucionarse antes de que estas compañías encuentren mejores destinos donde las infraestructuras se adapten mejor a sus necesidades.

8. BIBLIOGRAFIA

- Agent Travel: revista digital turística. Nº: 1166 . (En línea). (Consulta 28 agosto 2012). Disponible en: <http://www.agenttravel.es/index.php?mod=03¬i=9721>. ISSN 1087-4380
- Aguadé, J. *Entrevista a Jose Salinas* . Las Provincias. (En línea). (Consultado 27 junio 2012). Disponible en: <http://www.lasprovincias.es/20120515/comunitatvalenciana/valencia/jose-salinas-entrevista-cruceros-201205151249.html>
- AGUILAR, J.; ESTEBAN, V.; YEPES, V. (2000). *El turismo de cruceros como modalidad del transporte de pasaje*, en Colomer, J.V. y García, A. (Eds.): *Calidad e innovación en los transportes. Actas del IV Congreso de Ingeniería del Transporte*. Vol. 3, pp. 1843-1850. Valencia. (en línea). (Consulta: 30 mayo 2012). Disponible en: <http://personales.upv.es/vyepesp/YepesEstebanSerra.pdf>. Depósito Legal: V-2018-2000. ISBN (Vol. 3): 84-699-2602-0.
- Asociación Cruceirista de España. *Guía para viajar en crucero. Destinos*. (En línea). (Consultado 15 julio 2012). Disponible en: <http://www.asociacioncruceirista.com/principal.php?c3=companias.php>
- Asociación de Navieros Españoles. *La AP de Valencia saca a licitación la primera fase del muelle de crucero*. 17 noviembre 2011. (En línea). (Consultado 10 julio 2012). Disponible en: <http://www.anave.es/archivo-noticias/287-la-ap-de-valencia-saca-a-licitacion-la-primera-fase-del-muelle-de-cruceros>
- Autoridad Portuaria de Valencia. *Cruceros y Ferris Infraestructuras*. (En línea). (Consultado 12 junio 2012). Disponible en: <http://www.valenciaport.com/es-ES/ValenciaportSociedad/FerriesCruceros/Paginas/Cruceros.aspx>

- Cámara Valencia. *Informe Cruceros 2010*. (En línea). (Consulta 18 junio 2012).
Disponible en:
<http://www.camaravalencia.com/servicios/docs/turismo/2010/InformeCruceros2010.pdf>
- Costa Cruceros. Condiciones generales. (En línea). (Consulta 20 mayo 2012).
Disponible en: www.costacruceros.crucerosnet.com
- Cluster Marítimo Español. Revista digital especializada Sector Marítimo. (En línea). (Consultado 25 Agosto 2012). Disponible en:
<http://www.clustermaritimo.es/noticia/costa-cruceros-elige-valencia-puerto-base-dos-sus-buques-temporada-invierno>.
- Cruise Line International Association. *2008 cruise market profile study*, CLIA, Fort Lauderdale. (en línea). (Consultado 20 abril 2012). Disponible en:
http://www.cruising.org/sites/default/files/pressroom/Market_Profile_2008.pdf
- DIARIO DEL PUERTO (Valencia). Revista digital especializada Sector Marítimo. (En línea). (Consulta: varias consultas 2012). Disponible en: www.diariodelpuerto.com
- González Santiso, M. *El fenómeno de los cruceros en España*. Transporte aéreo y turismo. Boletín electrónico especializado Sector Turístico. (en línea). (Consulta: 17 mayo 2012). Disponible en: http://www.tatrevista.com/PDFs/2008/03-04/el_fenomeno_de_los_cruceros_en_espanya.pdf
- Hex, J. *Cruising For Travel Values?*. Cruise Market Watch. Boletín digital. (en línea). (Consultado 30 abril 2012). Disponible en:
<http://www.cruisemarketwatch.com/&prev=/search%3Fq%3Dcruise%2Bmarket%2Bwatch%26hl%3Des%26biw%3D1366%26bih%3D624%26prmd%3Dimvns&sa=X&ei=FownUPvqOKjL0QXm9YGgCg&sqi=2&ved=0CE8Q7gEwAA>

- Hosteltur Noticias. 12 Marzo 2012. Revista digital especializada Sector Turístico (en línea). (Consulta: 05 mayo 2012). Disponible en www.hosteltur.com
- Iberocruceros. Condiciones generales. (En línea). (Consulta 20 mayo 2012). Disponible en: <http://www.iberocruceros2010.es/iberocruceros2010/terminos-y-condiciones.html>
- La Gaceta del Puerto: revista digital del puerto. Nº: 136. (En línea). (Consulta 28 agosto 2012). Disponible en: <http://www.agenttravel.es/index.php?mod=03¬i=9721>. ISSN 1087-4380
- Ministerio de Fomento. *Tráfico de pasajeros. SOLAS Artículos del Convenio internacional para la seguridad de la vida humana en el mar.* (En línea). (Consulta 20 mayo 2012). Disponible en: http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/F04A9853-AC27-47B5-922C-A6C1FEE81E5D/2153/solas_articulos.pdf
- Puertos del Estado. Revista Puertos nº 160. (En línea). (Consulta 20 mayo 2012). Disponible en: http://www.puertos.es/publicaciones/revista_puertos/index.html
- MSC Cruceros. Condiciones generales. (En línea). (Consulta 20 mayo 2012). Disponible en: http://www.msccruceros.es/es_es/Guia-Crucero/Overview.aspx
- OMI – Organización Marítima Internacional (en línea). (Consulta 26 julio 2012). Disponible en: <http://www.imo.org/Pages/home.aspx>
- Organización Mundial del Turismo. *Horizonte 2020 del turismo español. Documento base.* (En línea). (Consulta 23 junio 2012). Disponible en www.spain.info ISBN: 978-92-844-1240-2
- Organización Mundial del Turismo. *Turismo de cruceros – Situación actual y tendencias.* (En línea). (Consulta 23 junio 2012). Disponible en: www.spain.info

- Pullmantur. Condiciones generales. (En línea). (Consulta 20 mayo 2012).
Disponible en: <http://www.pullmantur.es/general/condiciones-generales-footer.html>
- Royal Caribbean. Condiciones generales. (En línea). (Consulta 20 mayo 2012).
Disponible en: www.royalcaribbean.es/customersupport/termsconditions.do
- Turismo Valencia Convention Bureau. (En línea). (Consulta 26 junio 2012).
Disponible en: www.turisvalencia.es
- Wendy R London. *Ship to shore: The cruise industry's perception of economic risk*. Marzo 2010. (En línea). (Consulta 25 junio 2012). Disponible en: <http://www.cruisestrategy.com/Blogs/mega-ships-mega-hassle>
- Wendy R London. *Tourism Best Management Practices (TBMP) 2009, 2009 Practices*, TBMP, Juneau. (En línea). (Consultado 27 junio 2012). Disponible en: <http://akcruise.org/downloads/aca/TBMP%2009%20Doc.pdf>