



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO**  
**SECRETARIA DE CIENCIA Y TECNICA**

---

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“Implicancias económicas, sociales y ambientales  
derivadas de la actividad de los cruceros turísticos  
en la ciudad de Puerto Madryn,  
Chubut, Patagonia Argentina”**

# **2.- TURISMO DE CRUCEROS EN PUERTO MADRYN**

**Directora Investigación:** Esp. Lic. Piedad Maria LOSANO

**Investigadora:** Mg. Lic. Nora Beatriz TRIFARO

**Auxiliar Investigación:** Ana María ARÉVALO

**Asesora Investigación:** Mg. Lic. Alicia René TAGLIORETTE

## **2.- TURISMO DE CRUCEROS EN PUERTO MADRYN**

### **2.1. Breve descripción de los principales atractivos turísticos**

Puerto Madryn es una ciudad que al momento de la realización del Censo Nacional de Población, Hogares y Vivienda 2001 (INDEC, 2002) contaba con 57.739 habitantes, aunque su crecimiento demográfico ha sido acelerado en los últimos años debido a corrientes migratorias internas. Está ubicada en el noreste de la provincia del Chubut, a 1.400 km. al sur de la ciudad de Buenos Aires. Sus coordenadas son: 42° 46' de latitud sur y 65° 02' longitud oeste.-

Esta ubicación está próxima al Área Natural Protegida Península Valdés, destino turístico de reconocimiento internacional (fue declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en el año 1999) gracias a la gran variedad y facilidad de observación de fauna marina y terrestre propias de la región patagónica (lobos y elefantes marinos, orcas, ballenas franca austral, guanacos, choiques, maras y otra gran diversidad de mamíferos y aves típicos de la zona). Otro atractivo natural un poco más retirado de la ciudad pero con idéntico posicionamiento en cuanto a las preferencias del turista internacional que arriba a estas costas es Punta Tombo, asentamiento de una colonia de pingüinos de Magallanes estimada en unas 175.000 parejas reproductivas (Secretaría de Turismo de Chubut, 2005).

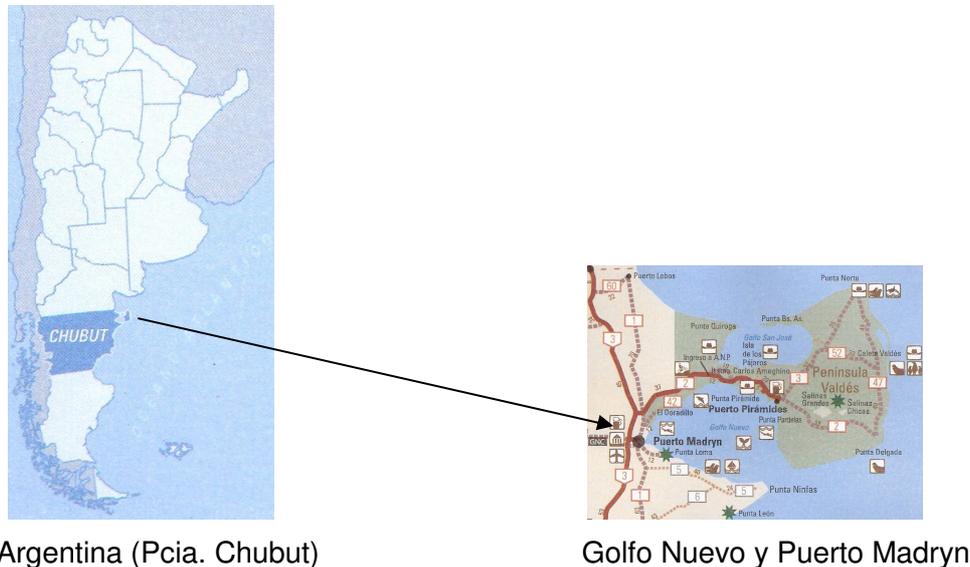
Ambos atractivos se encuentran entre los más visitados por los pasajeros de cruceros pero también existen otros sitios de interés tanto de carácter natural como cultural, algunos ubicados en esta misma ciudad y otros en localidades vecinas como Trelew y Gaiman. Entre estos atractivos se pueden mencionar: Área Protegida Punta Loma, avistaje de toninas overas en Puerto Rawson, Museos Oceanográfico y Paleontológico, Ecocentro, expresiones de la cultura galesa tales como son los coros típicos de esta comunidad, y criolla, como las visitas a estancias patagónicas.

La ciudad está asentada sobre la costa occidental del Golfo Nuevo, el cual está prácticamente rodeado de formaciones costeras, las que aportan un abrigo natural a las embarcaciones, frente a las inclemencias del mar patagónico. Además, la boca de entrada al Golfo apenas supera los 15 km. de extensión, lo que atempera el oleaje del mar abierto. La costa marina también está integrada por playas que caen en suave pendiente hacia el interior, alcanzando, en general, los 10 m. de profundidad a una distancia de 1.000 m.

Todas estas circunstancias favorecieron la instalación de los dos puertos actualmente en operación: Almirante Storni y Comandante Luis Piedrabuena.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

**Figura N° 2.1**  
**Ubicación relativa de la ciudad de Puerto Madryn**



**Fuente:** elaboración propia en base a gráficos de folletos turísticos del Chubut

## 2.2. Descripción de los muelles y servicios que prestan

### 2.2.1. Muelle Luis Piedrabuena

Este último es el más antiguo. Su construcción data de 1910 y fue realizado como vía de salida al mar del entonces Ferrocarril Central del Chubut que comunicaba Puerto Madryn con la colonia galesa radicada en el Valle Inferior del Río Chubut.

Luego de varios años de escasa actividad debido a los desplazamientos de las principales operaciones portuarias al Muelle Alnte. Storni, en el año 2003 concluyeron las obras de ampliación y remodelación para ser destinado al uso exclusivo de los cruceros turísticos, contando con dos frentes de atraque, cuya longitud es de 120 m. cada uno. Esto le otorga a Puerto Madryn una importante ventaja comparativa y competitiva puesto que no existe otro puerto de aguas profundas, en la Argentina, que disponga de un muelle exclusivo de cruceros, el que a su vez está inserto dentro del área urbana de la ciudad y muy próximo a su centro comercial.

Su desventaja radica en la extensión de su viaducto (725 m. de largo) que no se adapta para el amarre de grandes barcos (tendencia de construcción de las principales compañías navieras). Cuando sobrepasan los 238 m. de eslora, como por ej. el Infinity Cruise y el Golden Princess deben hacerlo en el muelle Alnte. Storni que es un puerto de cargas generales. Además, aunque las características naturales del Golfo Nuevo permiten un buen reparo para los barcos recalados, los cruceros no pueden amarrar cuando la intensidad del viento patagónico supera los 20 nudos.

**Figura N° 2.2**  
**Muelles de Puerto Madryn**



Muelle Almirte. Storni



Muelle Cte. Luis Piedrabuena

**2.2.2. Servicios que brinda el Muelle Luis Piedrabuena**

a) Servicios propios:

- **Provisión de agua potable:** cuenta con una red de distribución para el aprovisionamiento de los buques, la que posibilita, mediante el uso de una bomba presurizadora, abastecer aproximadamente entre 25 y 30 m<sup>3</sup>/h por boca. Posee una cisterna de reserva de 500 m<sup>3</sup> de capacidad, ubicada en el acceso al muelle. El agua es suministrada a la Administración Portuaria por la Cooperativa de Servicios Públicos de la ciudad (SERVICOO) en forma continua con un caudal aproximado de 3500/4000 m<sup>3</sup>/mes que permite cubrir los requerimientos actuales.
- **Provisión de energía:** Todos los sitios disponen de tomas para fuerza electromotriz de 380/220 v.
- **Grupo electrógeno:** para casos de emergencia, de 450 Kva de potencia.
- **Iluminación:** 25 columnas provistas de unidades de gas de sodio de 250 w. El sitio de atraque de cruceros posee dos torres de 25 metros de altura con 4 artefactos de gas de mercurio cada una de 2000 w. Cada artefacto cuenta con células fotoeléctricas que posibilitan su encendido en forma automática.
- **Servicios de transporte interno (Shuttle Bus):** Los días en que se producen arribos de cruceros el muelle pone a disposición de pasajeros y tripulantes un servicio gratuito de transporte desde el muelle hasta el acceso al mismo, el que funciona ininterrumpidamente desde el atraque hasta la zarpada del buque.
- **Servicio de emergencias médicas**
- **Lancha basurera**
- **Sistema contra incendios**

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

- **Sistema de alarma hombre al agua**

b) Servicios brindados por terceros

- **Suministro de combustibles:** éste es brindado por empresas privadas mediante la utilización de camiones cisterna.
- **Provisión de víveres:** hay empresas privadas capaces de efectuar la provisión integral de víveres y demás elementos que pueda requerir un buque, con suficiente stock para satisfacer las demandas.
- **Talleres navales:** existe una variada gama de talleres capaces de realizar trabajos de carpintería tanto de madera como metalúrgica, calderería, electrónica, electricidad, hidráulica, neumática, mecánica pesada, soldaduras, etc.
- **Salvamento y buceo:** empresas locales que están capacitadas y equipadas para efectuar tareas subacuáticas.
- **Practicaje y lanchas de apoyo de maniobras:** dos empresas brindan servicio de practicaje con una decena de prácticos habilitados para realizar amarres en el puerto local. Cuentan además con sendas lanchas que son utilizadas para apoyar las maniobras de los buques.
- **Despachantes de aduana**
- **Agencias marítimas**
- **Servicios de amarre**
- **Recolección de residuos sólidos y líquidos**
- **Casa de cambio**
- **Información turística**
- **Estibaje y cargas**
- **Transporte de personas**

### 2.2.3. Muelle Almirante Storni

El Muelle Almirante Storni, con un viaducto de 1200 m., fue construido a principios de los años setenta, como parte integrante del complejo industrial ALUAR (Aluminio Argentino). En ese contexto, el proyecto incluía un muelle mineralero para la recepción de la materia prima (principalmente bauxita) y un muelle de carga general para el envío del producto terminado a los centros industriales (cordón La Plata - Buenos Aires - Rosario). Como actividad secundaria, atendía a la carga general de la región.

A partir de los años ochenta, con el desarrollo de la actividad pesquera en la Argentina, el muelle comenzó a ser utilizado por los buques pesqueros como base

*"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".*

---

de operaciones. Así el puerto amplió su atención a los buques factoría y congeladores.

En los años noventa, la sanción de la Ley 24.093/92 permitió que el puerto pasara a jurisdicción de la provincia del Chubut. En los últimos años se le han agregado nuevas operaciones como el embarque de rocas porfídicas y el atraque de buques turísticos de pasajeros.

La Administración Portuaria de Puerto Madryn ha implementado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad regido por las normas ISO 9001-2000. Y a los fines de brindar seguridad y protección a las personas, buques, infraestructura y operaciones que se encuentran o realizan dentro de su jurisdicción, ha certificado un Sistema de Gestión de Protección de Buques e Instalaciones Portuarias bajo el número 54/2004 otorgado por la autoridad competente en la materia.

Como consecuencia de ello ha implementado una serie de actividades y sistemas de control, como:

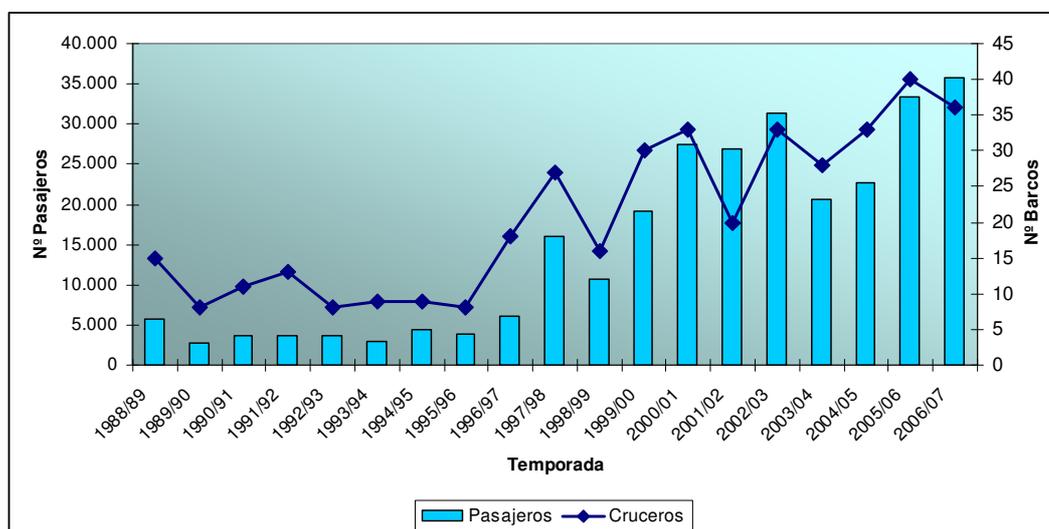
- Cerco perimetral en todo el predio
- Programa de recorridos periódicos destinadas a detectar anomalías que puedan afectar la seguridad
- Circuito cerrado de video (CCTV) las 24 horas, con cámaras ubicadas estratégicamente dentro del predio portuario
- Identificación de personas, vehículos y cargas a través de tarjetas de aproximación
- Barreras mecánicas e infrarrojas
- Sensores biométricos de identificación.

### **2.3. Evolución histórica del turismo de cruceros**

Puerto Madryn es un puerto de escala de compañías navieras internacionales que, usualmente, realizan la travesía desde el Puerto de Bs. As. hacia Ushuaia, Islas Malvinas, sur de Chile, Valparaíso y viceversa. Permanecen en el puerto unas 12 hs. diurnas.

El registro más antiguo de arribo de cruceros con que se cuenta corresponde a la temporada 1988/89 con 15 barcos y 5.693 pasajeros, aunque esta cifra luego disminuyó en los años subsiguientes hasta la temporada 1996/97. A partir de allí el mercado parece consolidarse definitivamente, con signos evidentes de crecimiento tanto en número de buques como de pasajeros, aunque con algunos altibajos.

**Figura N° 2.3**  
**Evolución del Turismo de cruceros en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Argentina**  
(Período 1988/89-2006/07)



**Fuente:** Prefectura Naval Argentina, Delegación Puerto Madryn

Durante los últimos 12 años la actividad de los cruceros turísticos, en Puerto Madryn, evolucionó muy rápidamente con un crecimiento total, en el período 1995/96 – 2006/07, del 817 %, lo que implica un crecimiento anual promedio del 74 %; es el ritmo más alto alcanzado con respecto a cualquier otra actividad turística en la provincia. El número de barcos aumentó de 8 en la primera temporada mencionada a 36 en la última (hay que tener en cuenta que en ésta hubieron seis cruceros anunciados que, finalmente no ingresaron al puerto debido a condiciones climáticas desfavorables para el amarre) (Tabla N° 2.1).

También se observa cómo la relación cantidad de pasajeros por crucero ha ido aumentando con el correr de los años, demostrativo de la tendencia mundial a empleo de naves cada vez de mayor capacidad, alcanzando un promedio de 992 pasajeros en la última temporada. Si se compara con la relación más baja del período (342, en 1996/97) se comprueba un crecimiento del 190 % en esta variable.

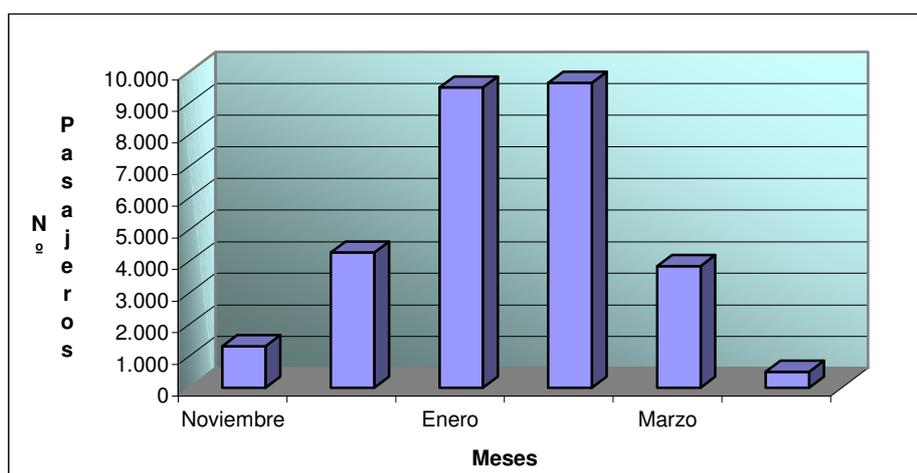
"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

**Tabla Nº 2.1**  
**Evolución anual en la cantidad de cruceros y pasajeros, en Puerto Madryn**  
 (Temporadas 1995/96 – 2006/07)

Concepto		1995/96	1996/97	1997/98	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07
Pasajeros	Total	3.898	6.149	15.995	10.631	19.122	27.402	26.837	31.346	20.585	22.757	33.328	35.729
	Var. Anual		57,7	160,1	-33,5	79,9	43,3	-2,1	16,8	-34,3	10,6	46,5	7,2
Barcos	Total	8	18	27	16	30	33	20	33	28	33	40	36
	Var. Anual		125,0	50,0	-40,7	87,5	10,0	-39,4	65,0	-15,2	17,9	21,2	-10,0
Relación pax/barco		487	342	592	664	637	830	1.342	950	735	690	833	992

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos suministrados por Prefectura Naval Argentina, Delegación Puerto Madryn

**Figura Nº 2.4**  
**Estacionalidad de la temporada de cruceros**  
 (Promedio mensual temporadas 2002/03 – 2006/07)



**Fuente:** elaboración propia, en base a datos suministrados por PNA, Puerto Madryn

A fin de analizar el impacto social y económico sobre la ciudad, al número de cruceristas es necesario agregar el del staff y tripulantes de la embarcación, el que, en general, se estima en el 30 % del total de personas transportadas. En el caso particular de la temporada 2006/07 su número ascendió a 18.770, es decir, el 34 % del total y algo más del 50 % de los cruceristas; en otras palabras, hay un tripulante cada dos pasajeros.

La temporada se extiende desde el mes de noviembre de un año hasta marzo - abril del siguiente, siendo enero y febrero los de mayor afluencia (Figura Nº 2.4).

### 2.3.1. Proyección de la demanda

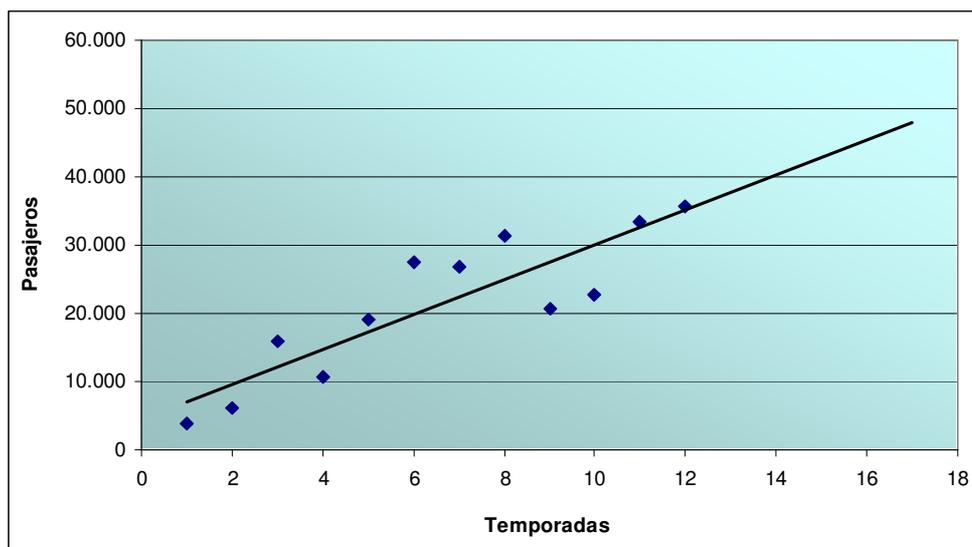
A fin de analizar la probable tasa de crecimiento futuro se trabajó con un diagrama de dispersión (Figura Nº 2.5) y un ajuste lineal de tendencia con proyección a

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

cinco años. El análisis parte de la temporada 1995/96 puesto que a partir de allí la actividad comienza a demostrar un comportamiento de rápido crecimiento.

**Figura N° 2.5**  
**Análisis de dispersión y tendencia futura del turismo de cruceros**  
(Puerto Madryn, temporadas 1995/96 – 2011/12)



**Fuente:** elaboración propia, en base a datos suministrados por PNA, Puerto Madryn

La recta de regresión responde a la siguiente ecuación:

$$y = 4603,6 + 2545,3x$$

La misma está indicando un crecimiento anual promedio de 2.545 pasajeros. Se observa que los datos reales de las dos últimas temporadas prácticamente "caen" sobre la recta.

El valor del coeficiente de determinación ( $r^2 = 0,77$ ) está indicando la existencia de un buen ajuste entre los datos observados y los que están sobre la recta. Este indicador oscila entre cero y uno; cuando es igual a 1 (uno) significa que el ajuste es perfecto, es decir, que los datos reales coinciden exactamente con los estimados. Por lo tanto, la probabilidad de cumplimiento de la proyección es también alta.

Con estos datos se puede llegar a predecir, con un criterio bastante ajustado, que la tendencia para la temporada 2011/12, es la llegada de un número de cruceristas cercano a las 48.000 personas.

## 2.4. Comparación con otros destinos de cruceros de la República Argentina

Figura N° 2.6

### Principales puertos destinos de cruceros en el Cono Sur



**Elaboración:** Programa de Estudios de Mercado y Estadísticas Turísticas.  
Subsecretaría de Turismo, GCBA.

**Fuente:** Informe Cruceros 04 – 05. Ciudad de Bs. As.

Los destinos más importantes en lo que se refiere a recepción de cruceros turísticos en nuestro país, además de Puerto Madryn son la ciudad de Buenos Aires, Ushuaia y las Islas Malvinas. Subsidiariamente y con muy poca frecuencia anual suelen utilizarse los puertos de Mar del Plata, Bahía Blanca y Camarones. Durante la temporada 2006-07 se intentó una experiencia con el puerto de Comodoro Rivadavia pero la intensidad del viento impidió el amarre. En la Figura N° 2.6 se resaltan los puertos más significativos para este tipo de producto en el sector sur de Sudamérica.

#### 2.4.1. Puerto de Buenos Aires

Desde el año 2001, en la Terminal 3 de este puerto, funciona la estación "Benito Quinquela Martín", equipada especialmente para atender cruceros. Cuenta con importantes instalaciones. Emplazada en una superficie de 7.100 m<sup>2</sup>, de los cuales 5.200 son cubiertos, tiene una sala de espera para 1.000 pasajeros, 8 mostradores para hacer los check-in, mangas de equipajes para más de 2.500 valijas, puestos de información turística, locales comerciales, restaurantes, confiterías y una playa de estacionamiento para 20 micros y 50 remises (CEDEM, Centro de Estudios para el Desarrollo Económico Metropolitano).

*"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".*

---

La seguridad está a cargo de Prefectura, Gendarmería y de varios dispositivos especiales (detectores de metales, scanners, perros).

Se han llegado a producir estadías simultáneas de hasta cinco embarcaciones en un mismo día, la mayoría con más de 250 m. de eslora. En estos casos, se agrega la Terminal 4, que asegura la disponibilidad de dos sitios más de atraque.

Debido a que es puerto de destino y recambio de pasajeros y tripulantes, los cruceros suelen permanecer amarrados más de 24 hs.

La seguridad está a cargo de Prefectura, Gendarmería y de varios dispositivos de seguridad, (detectores de metales, scanners, perros).

Se han llegado a producir estadías simultáneas de hasta cinco embarcaciones en un mismo día, la mayoría con más de 250 m. de eslora. En estos casos, se agrega la Terminal 4, que asegura la disponibilidad de dos sitios más de atraque.

Debido a que es puerto de destino y recambio de pasajeros y tripulantes, los cruceros suelen permanecer amarrados más de 24 hs.

#### **2.4.2. Puerto de Ushuaia**

El acceso al puerto, desde el Océano Atlántico, se realiza a través del Canal de Beagle. Cuenta con un muelle principal ubicado en el rincón noroeste de la Bahía Lapataia. La longitud del frente sur del sitio de atraque es de 679 m. y del frente norte, 690 m. La profundidad varía entre 3,7 y 7,9 m. a pie de muelle. Estas características han permitido el amarre de uno de los cruceros más grandes del mundo, el Queen Mary II de 360 m. de eslora.

Debido a su ubicación estratégica, Ushuaia constituye el puerto de mayor complejidad en cuanto a este tipo de oferta turística. Además de puerto de escala es puerto de destino para algunas líneas que hacen recambio de pasajeros en el mismo, principalmente aquéllas de itinerarios extensos que ofrecen a sus pasajeros la posibilidad de fraccionar los viajes.

También es puerto base y de abastecimiento del turismo antártico por contar con la infraestructura y los servicios turísticos necesarios para cubrir los requerimientos de las embarcaciones y sus pasajeros. Concentra el 93 % del tránsito mundial de pasajeros marítimos a la Antártida. La duración de estos viajes dura en promedio 13 días. (Secretaría de Turismo, Municipalidad de Ushuaia).

Por otro lado, es puerto de operaciones de líneas regionales que hacen la travesía entre esta ciudad y Punta Arenas y cuenta con un muelle turístico utilizado como punto de partida de excursiones marítimas a sitios de interés por el Canal de Beagle en embarcaciones de menor tamaño.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

### 2.4.3. Análisis comparativo

En la Tabla Nº 2.2 y Figuras Nº 2.7 y 2.8, se realiza un estudio comparativo de la evolución de esta actividad entre los tres puertos mencionados. Algunas conclusiones que se extraen de este análisis son:

- El crecimiento anual promedio más alto de los últimos seis años en cantidad de pasajeros lo ha experimentado el puerto de Buenos Aires. (17 %), pero en cantidad de barcos lo ha registrado Ushuaia (22 %).
- Este destino también es el que marca la mayor cantidad de barcos en términos absolutos (Figura Nº 2.8)
- Esto, a su vez, indica que tiene mayor proporción de cruceros con menor capacidad de pasajeros. Durante la última temporada, en Ushuaia, la relación fue de 243 pax/barco mientras que en Buenos Aires fue de 1.444 pax/barco.
- Estos cruceros de menor porte pero con mayor frecuencia de viajes son, principalmente, los que cubren las líneas regionales y los antárticos.
- Buenos Aires recibe los cruceros más grandes de la región; muchos de ellos no navegan hacia el sur sino que lo hacen hacia los puertos de Brasil y el Caribe.
- Puerto Madryn se encuentra en una situación intermedia entre ambos.

**Tabla Nº 2.2**  
**Análisis comparativo entre puertos de cruceros turísticos**  
**(Temporadas 2001/02 -2006/07)**

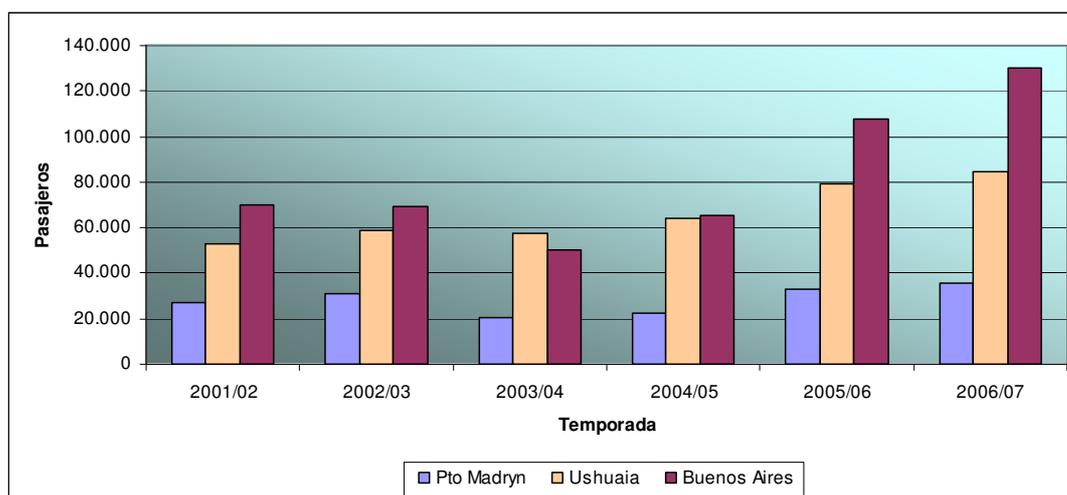
Destino		2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	Período 2001/02 - 2006/07		
								Var. Absoluta	Var. %	% VAP
Pto Madryn	Cruceros	20	33	28	33	40	36	16	80,0	16
	Pasajeros	26.837	31.346	20.585	22.757	33.328	35.729	8.892	33,1	6,6
Ushuaia	Cruceros	165	193	219	276	317	348	183	110,9	22,2
	Pasajeros	52.774	58.622	57.760	63.867	78.964	84.720	31.946	60,5	12,1
Buenos Aires	Cruceros	57	47	50	54	73	90	33	57,9	11,6
	Pasajeros	70.270	69.253	50.044	65.275	107.360	130.000	59.730	85,0	17,0
Pto Madryn	Relación pax/barco	1.342	950	735	690	833	992			
Ushuaia		320	304	264	231	249	243			
Buenos Aires		1.233	1.473	1.001	1.209	1.471	1.444			

**Fuentes:** Informe Estadístico 2005-06. 2.Vías de Arribo. Secretaría de Turismo. Municipalidad de Ushuaia .  
Ushuaia. Temporada alta 2006-07  
Informe estadístico 2005-06. Subsecretaría de Turismo y Areas Protegidas. Provincia del Chubut  
CEDEM, Centro de Estudios para el Desarrollo Económico Metropolitano, CABA

**Notas:** VAP: Variación anual promedio

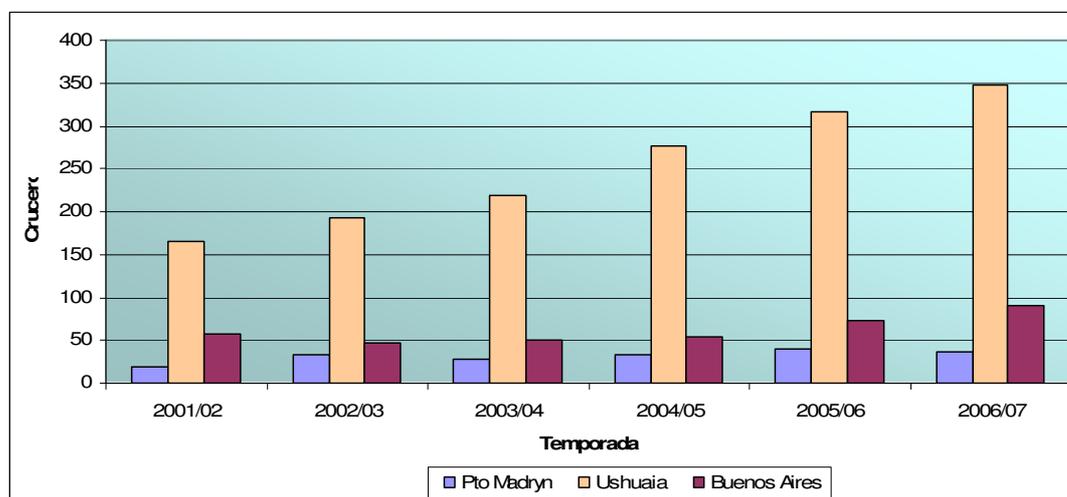
"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

**Figura N° 2.7**  
**Evolución comparativa en la cantidad de pasajeros**  
 (Temporadas 2001/02 – 2006/07)



**Fuentes:** Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas del Chubut, Secretaría de Turismo de Ushuaia, Centro de Estudios Metropolitano CABA

**Figura N° 2.8**  
**Evolución comparativa en la cantidad de cruceros**  
 (Temporadas 2001/02 – 2006/07)



**Fuentes:** Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas del Chubut, Secretaría de Turismo de Ushuaia, Centro de Estudios Metropolitano CABA

De los 34 cruceros que arribaron a Puerto Madryn durante la temporada 2006/07, sólo cuatro de ellos repitieron la recalada. El Norwegian Crown, el Infinity y el Insignia fueron los de mayor frecuencia con 10, 6 y 4 viajes respectivamente. Doce cruceros, es decir, un 35 % sólo recalieron una única vez, lo cual indica que

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

realizan un largo itinerario rodeando todo el cono sur, volviendo a su puerto de origen. Los primeros, en cambio, hacen el recorrido ida y vuelta entre Buenos Aires y Valparaíso.

En la Tabla Nº 2.3 observamos los barcos que más se repiten entre los tres principales puertos argentinos. Aquí se observa con claridad, en el caso de los tres cruceros mencionados precedentemente, que Buenos Aires es puerto de inicio y de destino, por ello registra menos cantidad de recalada de los mismos. Además comprobamos que los barcos que amarran en Puerto Madryn lo hacen también en Ushuaia y Buenos Aires, en su mayor parte; no así a la inversa:

- Seis barcos tienen el mismo comportamiento.
- Dos que arribaron a Puerto Madryn no lo hicieron en Bs. As. y dos en Ushuaia.
- Cuatro barcos (entre ellos, Costa Romántica y Blue Dream) tuvieron más recaladas en Bs. As. que en P. Madryn y uno (Goldeen Princess) en Ushuaia con respecto a éste último.
- Además, otras seis líneas recalaban en Buenos Aires y en Ushuaia pero no en Puerto Madryn.
- Los cruceros Via Australis y Mare Australis (que juntos suman 48 viajes a Ushuaia) cubren un itinerario estrictamente regional entre esta ciudad y Punta Arenas.
- Buenos Aires registra otras 37 recaladas de barcos que no descienden a la región patagónica sino cubren su itinerario con puertos de Uruguay y Brasil, entre ellos el Sinfonía con 12 recaladas. Además, el Costa Romántica y el Blue Dream que hacen ambos itinerarios.
- Se destaca que en este análisis no se incluyeron los cruceros antárticos.

**Figura Nº 2.9**  
**Principal Itinerario de Cruceros en el Cono Sur**



**Fuente:** Royal Caribbean International

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad  
de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn,  
Chubut, Patagonia Argentina".

**Tabla Nº 2.3**  
**Comparativo de frecuencias de cruceros arribados a los puertos de**  
**Puerto Madryn, Ushuaia y Buenos Aires**  
Temporada 2006/07

Crucero	Frecuencia			Capacidad	Eslora	Naviera
	P. Madryn	Ushuaia	Bs. As.			
Norwegian Crown	10	9	5	1.104	188	Norwegian
Infinity	6	6	4	1.950	294	Celebrity
Insignia	4	4	3	684	181	Oceania Cruises
Silver Wind	2	1	4	296	156	Silversea
Amadea	1	1	1	604	193	Phoenix Reisen GMBH
Astor	1	1	1	450	165	Transocean Tours
Aurora	1	1	1	1.500	270	P&O Cruises
Blue Dream	1	1	4	590	181	Pullmantur Cruises
Costa Romántica	1	1	9	1.779	220	Costa Cruises
Crystal Serenity	1	1	1	1.080	250	Crystal Cruises
Deutschland	1	1	1	350	176	Peter Deilmann Cruises
Golden Princess	1	4	2	2.600	290	Princess Cruises
Le Diamant	1			190	124	C. des Iles du Ponant
Marco Polo	1		1	826	174	Orient Lines
Minerva II	1	1	1	700	181	Swan Hellenic
Orient Queen	1	1		876	174	Louis Cruises Line
Vía Australis		25		129	72	Cruceros Australis
Mare Australis		23		134	72	Cruceros Australis
Vistamar		2		320	S/d	Plantours & Partner
Rotterdam		6	8	1.316	238	Holland America
The World		3	1	313	S/d	Residensea
Prinsendam		2	1	793	205	Holland America
Saga Rose		1	1	747	S/d	Saga Holidays
Seabourn Pride		1	1	208	134	Seabourn
Delphin Voyager		1	3	650	S/d	Delphin Kreuzfahrten
Sinfonía			12	2.200	251	MSC Cruises
Seadream I			5	110	105	SeaDream Yacht Club
Island Star			5	1.875	208	Island Cruises
Otros			15			
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>97</b>	<b>90</b>			

**Fuente:** elaboración propia en base a datos recabados en distintos orígenes

**Notas:** No incluye los cruceros antárticos  
La eslora está expresada en metros

**S/d:** Sin datos

## 2.5. Descripción de las navieras y las embarcaciones que arribaron a Puerto Madryn:

A continuación se realiza una descripción de las principales líneas armadoras y de los barcos<sup>1</sup> que amarraron en Puerto Madryn durante la temporada 2006/07.

<sup>1</sup> Las fotografías fueron extraídas de las páginas oficiales de las compañías navieras y de registros periodísticos en la ciudad de Puerto Madryn.

### 2.5.1. Norwegian Cruise Line

Esta compañía, reconocida también como NCL, fue fundada en el año 1966 por Knut Kloster y Ted Arrison. Comenzó operando un solo barco, el Sundwar. En los años posteriores adquirieron y construyeron nuevas embarcaciones, llegando en la actualidad a contar con 14 barcos.

Los barcos con que opera esta compañía son elegantes, cómodos y muy fáciles de navegar. El entretenimiento en Norwegian Cruises incluye shows estilo Broadway, shows de cabaret, música en vivo y karaoke. Con su concepto de "Freestyle Cruising", ofrece flexibilidad a sus pasajeros dándole opciones en cuanto a comida, propinas y vestimenta. Los barcos más nuevos en la flota de Norwegian Cruise Line fueron construidos para acomodar todo aspecto del concepto de Freestyle Cruising.

**Norwegian Crown:** Este buque fue originalmente construido en 1988 por Royal Cruise Line y corresponde a la categoría de barcos pequeños. Cuando ésta línea fue adquirida por NCL, este barco fue reacondicionado para la clientela de Norwegian, y renombrado como el Norwegian Crown.

El barco tiene 188 m. de eslora y 28 m. de manga. Su capacidad máxima es de 1.104 pasajeros y 470 tripulantes.

Cuenta con 114 camarotes interiores, 404 exteriores, 16 camarotes y suites con balcón y 90 suites. La capacidad máxima por camarote es de 4 personas. Varios de ellos cuentan con ojos de buey en vez de ventanas y 50 camarotes tienen su vista obstruida por los botes salvavidas. Las comodidades estándar incluyen cajas de seguridad, teléfonos con discado directo, música funcional y televisión satelital.

Las suites de lujo cuentan con ventanas con persianas controladas eléctricamente, baños en mármol con bañeras, batas y área de descanso. Los penthouse tienen balcones, 319 camarotes (78 %) están en el exterior; 4 camarotes presentan adaptaciones para discapacitados, y 232 (45 %) son triple o cuádruples.

Ofrece diversas instalaciones, servicios y comodidades a sus pasajeros, entre las que se destacan una disco con pista de baile de cristal y un sport bar en el Stardust Show Lounge. Sobre el Penhouse Deck se hallan una piscina, dos jacuzzis, un fitness center y el Mandara Spa, que ofrece sauna, masajes y tratamientos de belleza. También hay una piscina y un jacuzzi al aire libre. Para cenar, el Seven Continents Dining Room, de estilo art deco, rematado por una cúpula de cristal que ofrece vistas panorámicas, es una buena opción, junto con otros cinco restaurantes ubicados en la cubierta. Las cabinas están decoradas con tonos pastel cálidos.

Entre los servicios y comodidades que brinda este crucero se encuentran bares y salones, salón de belleza, peluquería, casino, club/discoteca, ascensores, acceso a Internet, lavandería, lavado a seco, biblioteca, bodas a bordo, tiendas, salas de

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

exposición, spa, servicios especiales para niños y programas de entretenimiento, instalaciones deportivas como piscina y gimnasio.

Cuenta además, con otros servicios especiales como cuartos contiguos con puertas privadas que conectan, comidas kosher, cabinas con accesos para sillas de ruedas, entre otros.

El Norwegian Crown ofrece restaurantes tales como:

- *Le Bistro*: con un espacio para 70 comensales y decorado en colores coral, verde y dorado.
- *The Pasta Café*: con espacio para 40 comensales, decorado con modernas influencias italianas con incrustaciones en madera y metal.
- *Seven Continents*: un salón comedor que mantiene la decoración en vidrio satinado y destacados metálicos siguiendo la línea general del barco.
- *Yacht Club*: es un buffet para desayuno y almuerzo los que se sirven a la intemperie en el restaurante.



Para el entretenimiento de sus pasajeros el barco ofrece el popular *Top of the Crown Lounge* decorado con una perlado. Cuenta con un espacio abierto con sillas, mesas y bancos.

También se puede visitar el casino *Monte Carlo Court* con varias máquinas tragamonedas, mesas de blackjack, Caribbean Stud y una única mesa de ruleta.

El salón *Stardust Lounge*, lugar íntimo y funcional, con excelente visual desde todos los ángulos de la plataforma de orquesta elevada y la pista de baile. El piso está finamente decorado otorgando una excelente vista de los patrones dispuestos en frente del observador. El programa de entretenimiento es el normal en este tipo de cruceros, contando con una buena cantidad de shows, actos de magia, comediantes, cantantes, etc.

Para aquellos pasajeros que prefieren el ejercicio y momentos de recreación pueden encontrar espacios que ofrecen un lugar aireado y moderno equipado con sillones para tomar sol, una piscina principal y una piscina interna conectada al área de spa y ejercitación, dos jacuzzis y un espacio para quienes les guste correr.

También se encuentra a disposición el *Mandara Spa*, un salón de belleza y el Centro de Ejercitación del barco. Los pasajeros pueden ejercitar en distintas salas, tanto aerobics como uso de aparatos de complementos (pesas). El Spa cuenta con nueve tipos de tratamientos, mientras que el salón de belleza cuenta con cuatro estaciones las cuales se enfrentan a ventanales de vidrio de piso a techo.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

Otras de las instalaciones a mencionar es un bar central octogonal rodeado completamente por mesas y bancos confortables. El área está iluminada por enormes ventanales, y un techo en rebaje con pirámides invertidas translúcidas reflejando tonos de cobre y vidrio en todo el salón. Cobre, bronce y vidrio son elementos de decoración constantes en todos los salones públicos, así como también el resto de las decoraciones y las alfombras. También se encuentra el *Top of the Crown*, un salón observatorio de 360° el cual se convierte en salón de baile luego de la medianoche. Otra instalación a destacar es el *Net Center*, un cafe completamente equipado con acceso a Internet las 24 hs,



Es de destacar que la temporada 2006/07 fue la última en que este barco arribó a Puerto Madryn, al menos bajo ese nombre, puesto que fue vendido por la compañía la cual dispondrá una unidad de mayor porte para realizar esta línea de viajes (Actualmente, está siendo reemplazado por el Norwegian Dream, de 230 m. de eslora y 1200 pasajeros)

### 2.5.2. Celebrity Cruises

Los barcos de Celebrity son elegantes y ofrecen toques sofisticados. Se caracterizan por su permanente definición de estándares de calidad y en búsqueda de excelentes servicios y aspecto técnico. La línea de crucero Celebrity tiene una colección de arte de más de 1.200 piezas que son de calidad de museo. Obras de Pablo Picasso, Jasper Johns y Andy Warhol adornan las paredes de salones públicos a bordo de sus barcos.

Esta línea es alabada por su cocina sobresaliente. En un crucero de Celebrity se goza de comidas presentadas con servicio de guante blanco, o se toma un té inglés tradicional, o, desde la medianoche hasta la una de la mañana, pasan los camareros, por los salones, llevando bandejas de entradas. Las suites vienen con servicio de mayordomo.

**Infinity:** El barco Infinity de la línea Celebrity es el segundo barco clase Millenium. La embarcación tiene 294 m. de eslora y 32 de manga, pesa 90 tns. y posee una capacidad para 1.950 pasajeros y 928 tripulantes.

Cuenta con los siguientes restaurantes y bares: *Cova Café Milano*, bar a Martini/Champaña, bar *Mast*, *Michael's club*, *Bar Cosmos*, le *Club Patinum*, el bar *Extreme Sports*, el salón *Rendez Vous*, piano bar, restaurante *San Marco*, restaurante *Metropolitan*, *Seaside Cafe/Grill*.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

Ofrece, además, otros servicios como piscinas exteriores, discoteca, teatro, sala de espectáculos, casino, cinema, café internet, biblioteca, sala de cartas, tiendas libres de impuestos, fotógrafo, biblioteca, club para los niños, sala de juegos vídeo, simulador de golf, sala de conferencias y 3 salas de reunión, salón de belleza, aqua spa con masajes, cuidados con algas, sauna y solarium, centro de fitness, pista de jogging, tiendas libres de impuestos, lavandería, fotógrafo, biblioteca, centro médico



En cuanto a las características de los camarotes cabe destacar la diferencia que tienen con el resto de los barcos en cuanto a su diseño, ya que estos son más pequeños cuanto más abajo se encuentran. La categoría de los camarotes está dada según la ubicación de los mismos. Los que poseen balcones son más espaciosos y confortables.

También dispone de habitaciones de lujo con una zona para comer separada, amoblamiento de calidad, una laptop en la habitación, baño de mármol con jacuzzi, balcón privado, etc. Camarotes con vista al exterior que tienen 2 camas bajas o una cama matrimonio, ventana panorámica, cuarto de baño privado, TV, mini bar, rincón salón.

En el barco hay restaurantes con diferentes opciones en cocina incluyendo platos vegetarianos, tradicionales e imaginativos los cuales varían todos los días. Cuenta con un restaurante de comida saludable y un lugar para cenas informales con servicios aperitivos y diferentes ensaladas.



Este crucero ofrece diferentes actividades para el entretenimiento, ejercicio y recreación. El pasajero puede disfrutar de clases de baile, cata de vinos, bingo, seminarios y subastas de artes, conciertos de piano, variedad de shows, los cuáles varían en estilo.

Para el ejercicio diario ofrece spa con salón de masajes y belleza, sala de aromaterapia, hidromasajes, duchas de niebla, sala a vapor y pileta con talasoterapia. *Words* es una biblioteca que cuenta con apacibles rincones para la lectura y *Notes* es una biblioteca musical donde los pasajeros pueden acceder a cientos de grabaciones musicales.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

También es posible encontrar espacios públicos donde los pasajeros pueden relacionarse con otros pasajeros y disfrutar de la visitas a boutiques, casinos, Internet café, bancos al aire libre, etc.

### 2.5.3. Oceanía Cruises

Esta línea lleva al estilo de vida exclusivo de club de campo en alta mar. El ambiente sofisticado se demuestra por el entretenimiento a bordo. En estos barcos se puede disfrutar de una orquesta de doce piezas o una banda de jazz, mirar un show cabaret y gozar del entretenimiento local y regional de los puertos donde embarcan. Oceania invita a conferencistas, desde autores famosos hasta embajadores antiguos, quienes enriquecen la experiencia a bordo. Se combina lo mejor de lo nuevo y lo viejo, preservando las tradiciones como el té por la tarde y dando servicios contemporáneos como Internet las 24 horas en todos los barcos la compañía.

**Insignia:** El crucero Insignia fue construido en el año 1998 y reconstruido en los años 2005 y 2006. Se trata de un buque de tamaño medio. Pesa 30.200 toneladas, tiene 181 m. de eslora y 26 m. de manga. Posee una capacidad para 684 pasajeros y 400 tripulantes.



Este barco dispone de 25 camarotes interiores, 317 exteriores, 232 camarotes y suites con balcón y 62 suites. Cada camarote tiene una capacidad máxima de 4 pasajeros.

Entre los servicios que ofrece se encuentran discoteca, casino, bares, pizzería, 1 piscina, 3 jacuzzis, spa, gimnasio, salón de belleza.

Cuenta con seis restaurantes a bordo que incluyen comida gourmet en el *Grand Dining Room* y pizzas caseras en *Waves Restaurante*.

### 2.5.4. Silversea Cruises

Los barcos pequeños de Silversea Cruises, compuestos solo de suites, ofrecen una experiencia de crucero muy lujosa. Silversea ofrece excursiones por muchas regiones del mundo, desde ver el Buda Esmeralda en el Gran Palacio de Bangkok, visitar a las playas de Brasil, explorar el Misty Fjords de Alaska o recorrer las costas patagónicas. En estos cruceros las tarifas son todo-incluido comprendiendo propinas, bebidas y cargos de puertos en cada navegación, más un evento especial por tierra o una excursión en ciertos cruceros de Silversea.

**Silver Wind:** Los huéspedes reciben atención personalizada. Tiene una capacidad para 296 pasajeros y 212 tripulantes. El barco cuenta con suites

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

externas, de las cuales 80 tienen terraza al mar o balcones privados y ofrecen room service las 24 horas.

La embarcación posee un salón para fumadores de puros, un fitness center, spa y piscinas.

Tiene seis restaurantes a bordo que incluyen cocina gourmet en el *Grand Dining Room* y platos casuales como pizzas caseras en el *Waves Restaurant*, a un lado de la pileta. *La Terraza Café* es un lugar informal para el desayuno, el almuerzo y cenas especiales.

Para las reuniones y congresos se dispone de una sala de conferencias equipada de materiales audiovisuales ultramodernos, contigua a una sala de informática conectada a Internet.



Cuenta con un centro de fitness equipado con aparatos de musculación, sala de aerobio, bicicletas y sauna. Se pueden realizar cursos colectivos como el pilates y el yoga. También hay disponible una piscina al aire libre con jacuzzi.

La sala de espectáculo *Show Lounge* brinda un amplio abanico de entretenimientos desde el contemporáneo al clásico pasando por la ópera, espectáculos locales, películas sobre pantalla grande, etc. También dispone de casino, cine, oficina de excursiones, recepción y joyería.



### 2.5.5. Phoenix Reisen GMBH

**Amadea:** fue construido en la Mitsubishi Heavy Industries - muelle en Nagasaki, Japón. Bajo el nombre de «Asuka», ya recaló en el Muelle Luis Piedrabuena en la temporada 2004/05 con un contingente íntegramente japonés. Ahora la nave ha sido chartada por el grupo alemán Phoenix Reisen, pero en el interior del barco predomina el arte oriental con que se decoró a principios de esta década. La nave es de tamaño mediano (193 metros de eslora y 24 de ancho). Tiene una capacidad de 604 pasajeros y 243 tripulantes. Posee 8 cubiertas, campo de golf y hospital propio.



La nave fue calificada como extremadamente lujosa y exclusiva (4 estrellas), con una línea decorativa eminentemente japonesa, donde resaltan grandes murales.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

Los cruceristas pueden disfrutar de diferentes propuestas culturales y educativas, además de una gastronomía de excelencia que se ofrece en un comedor principal o en cuatro snack-bar distribuidos en los distintos niveles que tiene la nave.

### 2.5.6. Transocean Tours

**Astor:** Es un viejo barco que, en su momento, llegó a ser el buque insignia de la flota de cruceros rusos. En el año 2002 fue adquirido por la Compañía Transocean que lo rebautizó, transformándolo en un buque de mucho lujo. Su tripulación es mayoritariamente de origen alemán y ruso.

### 2.5.7. P&O Cruises

Esta empresa es una de las más prestigiosas compañías de navegación de Europa, con líneas de ferries, buques cargueros y una excelente línea de barcos de cruceros con cuatro unidades de una marcada línea inglesa. Sus itinerarios cubren el Mediterráneo, Caribe, Islas del Atlántico, Fiordos, Capitales Bálticas, Estados Unidos y Canadá y sus tradicionales cruceros de Vuelta al Mundo. Su actual flota esta compuesta por los buques: Aurora, Arcadia, Oriana y Victoria.

**Aurora:** Este crucero fue construido en el año 1995 y reconstruido en dos ocasiones en los años 2002 y 2003. Pesa 16.800 toneladas con 270 m. de eslora y 22 de manga.

Su capacidad máxima de pasajeros es de 1975 y de tripulantes 210. Cuenta con 148 camarotes exteriores, 114 camarotes y suites con balcón y 148 suites. No dispone de camarotes interiores. La capacidad máxima por camarote es de 3 personas.

Los servicios que ofrece son: 6 bares/salones, salón de belleza/ peluquería, casino, club/ discoteca, 2 jacuzzis, acceso a Internet, lavandería/ limpieza a seco, biblioteca, lavandería automática, tiendas, salas de exposición, spa e instalaciones deportivas como gimnasio, pista de joggins y piscina.



Las cabinas disponen de: servicio al cuarto de 24 horas, secador de pelo, caja fuerte, teléfono y televisión.

Como servicios especiales dispone de comidas kosher y 2 cabinas con acceso para sillas de ruedas.

Tras pasar por Puerto Madryn recorre los principales atractivos internacionales, como las islas Hawaii y otros archipiélagos del Pacífico. En ochenta días, los pasajeros del crucero Aurora dan la vuelta al mundo, en un recorrido por diferentes culturas y paisajes exóticos.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

### 2.5.8. Pullmantur Cruises

Especialmente concebidos para el mercado latino, los cruceros de esta línea tienen los servicios en español, actividades hasta bien entrada la madrugada, gastronomía que satisface el paladar local y la ventaja de no requerir visa.. Estos navíos tienen como valor diferencial la atmósfera hispano – latina. Esto quiere decir que la tripulación habla en español, que los servicios y actividades son en este idioma y que mantienen la idiosincrasia latina tanto en los horarios de las comidas – los turnos de las cena son a las 20 y a las 22,15 hs, -, el tipo de gastronomía como en la animada vida nocturna, que se puede extender hasta las 05:00 de la madrugada.

En el régimen "todo incluido" incorporan – como rango diferencial – las bebidas, tanto alcohólicas como no alcohólicas sin límite en los bares y en los restaurantes acompañando las comidas.

En el año 2006, se concretó la venta de Pullmantur a Royal Caribbean, pero se mantendrá la marca y la política de la empresa.

**Blue Dream:** Cuenta con 358 cabinas (70 % tienen baranda al exterior) distribuidas en 11 cubiertas y una capacidad para recibir hasta 830 pasajeros, Posee cuatro restaurantes temáticos, buffet panorámico, solarium, spa, piscina, jacuzzi, peluquería y sala de masajes. A la hora de los entretenimientos, se puede disfrutar de juegos, concursos, espectáculos, baile, casino, sala de juego para niños y boutique.



Originariamente pertenecía a la flota de Renaissance Cruises. Fabricado en los astilleros Chantiers de l'Atlantique en 1996, entró en servicio en el 2000. El diseño es de un aspecto muy inglés en cuanto a mobiliario y decoración, predominando las maderas oscuras.

### 2.5.9. Costa Cruises

La influencia italiana aparece en la decoración interior elegante y contemporánea de cada barco de Costa. Los platos tradicionales de pasta y mariscos también dan un toque extra del estilo italiano a los menús.

En Costa puede tomar un express en un salón acogedor, aprender a fabricar una máscara veneciana, probar un auténtico baño romano de vapor o participar en una muestra culinaria.

En cada crucero hay programas para niños con actividades que incluyen artesanías, deportes, juegos por las tardes y fiestas por las noches. En la noche de "*Parents' Night Out*", los padres pueden gozar de su tiempo y dejar sus hijos al cuidado del personal de consejeros de Costa, sin cargo.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad  
de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn,  
Chubut, Patagonia Argentina".

---

Es de destacar el alto compromiso de Costa Cruceros en el cuidado del medio ambiente, habiendo sido distinguidos con la "**Green Star**" todos los barcos que componen su flota. Esta certificación avala el cumplimiento de los estándares más altos en lo que respecta al cuidado del medio ambiente.

Así también la empresa naviera realizó convenios con WWF (World Wildlife Fund) a fin de proteger tres zonas amenazadas: el mar Mediterráneo, las Antillas y el Nordeste de Brasil. Los objetivos de la alianza son los siguientes: proteger las áreas donde se alimentan y reproducen los cetáceos; promover la pesca responsable; prohibir la caza de ballenas en todo el mundo; apoyar los centros de recuperación animal y fomentar el turismo seguro. A tal fin la naviera realiza una serie de acciones como: donaciones, entrega de material educativo e informativo a los huéspedes, recaudación de contribuciones por parte de los pasajeros, actividades educativas a bordo para los más pequeños e implementación de políticas de concientización dirigida al personal para la protección del medio ambiente.

**Costa Romántica:** Su construcción data del año 1993 y fue reconstruido en el año 2003. Mantiene la tradición de la cadena Costa en cuanto a su diseño italiano, con maderas originales, mármol de Carrara y finos cueros. Originales trabajos de arte – esculturas, murales, pinturas – y mobiliario realizado en forma manual realzan este estilo clásico.

Posee 220 m. de eslora y 31 m. de manga. Es de bandera Italiana y tiene una capacidad máxima de 1.779 pasajeros y 610 tripulantes.

El barco cuenta con 216 camarotes interiores, 462 camarotes exteriores, 10 camarotes y suites con balcón y 34 suites. La capacidad máxima por camarote es de 4 personas.



Ofrece una variedad de servicios entre ellos: 6 salones/ bares, salón de belleza y peluquería, casino, capilla, club/ discoteca, ascensores, 4 jacuzzis, acceso a Internet, lavandería, biblioteca, tiendas, sala de exposición, spa, y la posibilidad de realizar bodas a bordo del crucero.

En cuanto a instalaciones deportivas cuenta con gimnasio, pista de jogging y 2 piscinas.

Las cabinas disponen de servicio al cuarto las 24 horas, secador de pelo, caja fuerte, teléfono y televisión.

Para los niños y jóvenes brinda una zona especial para ellos y programas diseñados para su entretenimiento. Otros servicios especiales son: cuartos contiguos con puertas privadas que conectan, comidas kosher, cabinas de ocupación individual y programa de solteros para compartir.

### 2.5.10. Crystal Cruises

Es considerada una compañía de 5 estrellas "Gran Lujo" por la calidad de sus barcos, la gastronomía y sus excelentes servicios. La compañía cuenta con tres barcos de cruceros: El Crystal Harmony; el Crystal Symphony y el Crystal Serenity. Recibe premios constantemente por su servicio excepcional y para la experiencia magnífica, en general, que ofrece. Los barcos de Crystal son muy elegantes, con cubiertas hechas de la madera teca, molduras ricas y latón pulido. Proveen un nivel de lujo que no se encuentre en otros barcos tan grandes.

A bordo de los cruceros Crystal los clientes pueden optar entre una gran gama de opciones, desde los camarotes, los restaurantes, las actividades y el entretenimiento.

En los salones de espectáculos, los pasajeros disfrutan de las representaciones al estilo de Broadway con la música de Cole Porter, Irving Berlin y Rodgers y Hammerstein. Su orquesta "Galaxy" toca todo tipo de música, desde los éxitos de hoy hasta la música swing, y en el casino "Caesars Palace en Alta Mar", los huéspedes pueden encontrar tragamonedas, bacará, ruleta y juegos de azar.

Los programas de Crystal incluyen charlas de enriquecimiento, clases de idiomas, fiestas de vino y comidas y clases de computación.

**Crystal Serenity**: El Crystal Serenity fue construido en el año 2003. Posee una capacidad máxima para 1.080 pasajeros y 635 tripulantes. Tiene 250 m. de eslora y 32 m. de manga. El crucero dispone de 548 camarotes exteriores, 468 camarotes y suites con balcón y 100 suites. Cada camarote tiene una capacidad máxima de 3 pasajeros. No tiene camarotes interiores.

Dentro del barco se brindan los siguientes servicios y amenidades: biblioteca, cine, lavandería automática, tiendas, sala de exposición, spa, sala de juegos, salón de belleza, peluquería, casino, club, discotecas, ascensores, 2 jacuzzis, acceso a Internet, lavandería, limpieza en seco, 11 bares/salones e instalaciones deportivas como: campo de tenis, gimnasio, pista de jogging y 2 piscinas, una zona destinada especialmente para niños y jóvenes.

Las habitaciones tienen servicios al cuarto las 24 horas, secador de pelo, caja fuerte, teléfono y televisión.



También ofrece otros servicios para necesidades y pedidos especiales tales como: cuartos contiguos con puertas privadas conectadas entre sí, comidas kosher, cabinas de ocupación individual, programas de solteros para compartir y cabinas con acceso para sillas de ruedas.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

### 2.5.11. Peter Deilmann Cruises

Esta compañía ofrece cruceros por los ríos europeos desde 1983. Opera con sus propias embarcaciones, prestando servicios de primera clase altamente personalizados lo cual hace que las travesías de esta flota se reconozcan entre los productos de navegación más sofisticados. En los años 2004 y 2006, Peter Deilmann Cruises fue seleccionado entre las diez mejores líneas de pequeños cruceros por Travel & Leisure Magazine. En los años 2001 y 2004 el MV Mozart fue elegido como el barco de río número uno en el mundo por los lectores del Condé Nast Traveler. Peter Deilmann Cruises fue votado para la prestigiosa "Gold List" del Condé Nast Traveler durante seis de siete años. También fue seleccionado en primer lugar por su cocina y segundo por sus tripulantes y servicios, y recibió un puntaje perfecto por "Mejores Itinerarios" cuando compitió contra las mejores líneas mundiales en el año 2002. En el 2007, Deilmann Cruises fue ranqueado segundo por Servicios en la "Lista Dorada" del Condé Nast Traveler y en el 2006 fue seleccionado como "Best River Cruise" por Porthole Magazine durante siete años corridos.

**Deutschland:** es el barco insignia de travesías oceánicas perteneciente a esta naviera. Fue restaurado en 1998. Con capacidad para 513 pasajeros, ofrece la sensación de estar navegando en un sofisticado hotel europeo. Posee un estilo refinado en la decoración de las habitaciones y el salón comedor, además de contar con obras de arte legítimas.

Exquisitamente diseñada, esta línea reintroduce el elaborado cristal Chandelier, el salón de baile imperial, un jardín de invierno y antigüedades finas. El MS Deutschland navega el globo visitando más de 200 puertos de la travesía denominada "de océano a océano" y a "través de los siete mares".



Lleva el inconfundible estilo alemán de la Empresa Peter Deilmann Cruises, el que se manifiesta en la calidad de los servicios y en la atención personalizada.

Esta embarcación cuenta con 175 metros de eslora, 25 metros de manga y 5,6 metros de calado.

### 2.5.12. Princess Cruises

Esta empresa navega todo el globo con una gran variedad de itinerarios. Princess ofrece un amplio espectro de actividades a bordo. En sus barcos se puede jugar voleibol o salir a trotar en la pista, ir al spa o disfrutar de una película. Por las noches, ofrecen espectáculos estilo Broadway, casinos y baile.

Los barcos de Princess se dividen en tres clasificaciones. Los de Grand Class tienen elementos de decoración únicos y amenidades innovadoras. Los barcos de la Sun Class se presentaron en 1995 y llevan más de 1.900 pasajeros. La

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

Explorer Class provee amenidades modernas mientras mantiene el ambiente de un barco pequeño.

Los barcos de esta compañía cuentan con un sistema adicional de turnos para la cena denominado "Cenar en cualquier momento".

**Golden Princess:** Este barco pertenece a la clasificación Grand Class. Fue construido en el año 2001 y posee bandera de las Bermudas. Pesa 109.000 toneladas, mide 290 m. de eslora y 36 m. de manga. Su capacidad es para 2.600 pasajeros en base doble y 1200 tripulantes.

Su itinerario incluye el Caribe Oriental, Londres, Nueva York, Norte de Europa y el Mar Mediterráneo, Riviera Mexicana, Canadá, Alaska y la costa sudamericana.

El barco posee 18 cubiertas con 935 cabinas exteriores, 366 cabinas interiores, 707 camarotes en suites con balcón y 205 suites. Las suites cuentan en su interior con pisos alfombrados, muebles, salas de estar, un pequeño bar., baño en suite y sillones.

Ofrece una extensa y organizada variedad de comodidades y atracciones por ejemplo: 5 restaurantes formales y 6 informales, buffet abierto las 24 hs, un bar de vinos y de caviar, una patisserie, pizzería, piscina bar, heladería y tres salones principales para shows y espectáculos, con estilo de teatro y cabaret, cubierta para deportes, canchas de básquet y padel, pista de footing y gimnasio totalmente equipado, minigolf, piscinas y spa, boutiques, galería de arte, biblioteca, Internet, centro de realidad virtual, estudio de fotografía digital, disco, biblioteca y centro de negocios.



Los más chiquitos y jóvenes pueden disfrutar de centros equipados con videojuegos, películas, manualidades, mesas de ping-pongy, juegos de mesa. Además, pueden disfrutar de karaoke para niños, pizza party, noches de pijamas, piscinas para niños.

Todas las actividades están diseñadas con el objetivo de entretener y divertir a los niños según nivel de edad, por ej., el Princess Pelicans para niños de 3 a 7 años, el Princess Pirateer de 8 a 12 años y el Off Limits de 13 a 17 años.

### 2.5.13. C. des Iles du Ponant

**Le Diamant:** Esta nave, de origen francés, es un pequeño crucero de 153 pasajeros y 133 tripulantes. Tiene 124 m. de eslora. Su construcción data de la década del '50, cuando se utilizó con otro propósito; posteriormente, fue adaptado para crucero.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

Sus pasajeros son, mayoritariamente, franceses. Es el único buque de placer que permanece dos días amarrado en el muelle de Puerto Madryn, puesto que los demás sólo lo hacen por algunas horas.



Esta circunstancia permite a sus pasajeros que un día recorran Península Valdés y el segundo, puedan trasladarse a Punta Tombo, con lo cual pueden realizar estas excursiones en forma más distendida y visitar ambos atractivos. De otra forma, los pasajeros deben optar por uno sólo de ellos debido a los tiempos acotados por las distancias que deben recorrer.

Además, pueden recorrer la ciudad en horas nocturnas.

#### 2.5.14. Orient Lines

Es propietaria de un único barco, el Marco Polo, a bordo del cual los pasajeros pueden ver una película en el *Ambassador Lounge*, circular entre los otros pasajeros en el *Polo Lounge* o cenar en el restaurante al estilo bistro. También pueden pasar su tiempo en la biblioteca, en el salón de juegos y en el casino. En las navegaciones largas, se ofrece conferencias a los huéspedes y los artistas locales suelen ascender al barco a brindar sus espectáculos. Las excursiones opcionales por tierra están disponibles en la mayoría de los itinerarios de Orient Lines.

**Marco Polo:** Este crucero fue construido en abril de 1966 en los astilleros de VEB Mathias Thesen Werft, en Alemania y su antiguo nombre era Aleksander Pushkin. Fue remodelado en noviembre de 1993. Comenzó recorriendo lugares exóticos. En sus comienzos ofrecía un viaje de tipo económico.

Construido bajo una concepción clásica, tiene como característica principal las amplias cubiertas y los interiores decorados en art deco. Está equipado, además, con un helicóptero aterrizado en una pista ubicada en la cubierta más alta y con Zodiack, una embarcación que suele utilizarse en destinos remotos.

El barco pesa 22.080 toneladas y tiene 174 m. de eslora y 24 m. de manga. Posee 413 camarotes con capacidad para 826 pasajeros y 350 tripulantes. Su recorrido consiste en navegar por las costas de Sudamérica y Antártida, y los Mares Egeo, Mediterráneo y Báltico principalmente.



El crucero tiene 131 camarotes interiores, 292 exteriores y 6 suites. La capacidad máxima de cada camarote es de 4 personas. Los mismos disponen de servicio al cuarto las 24 horas, secador de pelo, caja fuerte, teléfono y televisión.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

Entre los servicios y amenidades que ofrece se mencionan: 2 restaurantes, 4 bares, 7 salones, piscina exterior, jacuzzis, gimnasio, spa, fitness, teatro, discoteca/club, casino, bibliotecas, tiendas, salón de belleza/ peluquería, sala de juegos, ascensores, acceso a Internet, lavandería/limpieza en seco, variedad de tiendas, sala de exposiciones.

Otros de los servicios son aquellos especiales, tales como: comida kosher, cabinas de ocupación individual, programa de solteros para compartir y 2 cabinas con acceso con sillas de ruedas.

### 2.5.15. Swan Hellenic

Esta compañía está en el mercado de cruceros desde hace más de 50 años. Cada itinerario es único, con experiencia de viajes culturales, mezclando destinos de nivel internacional con sitios más pequeños, fuera de los circuitos tradicionales.

En las tarifas de los cruceros están incluidas las excursiones en tierra especialmente programadas por personal experimentado de Swan Hellenic.

Cuenta con programas de disertantes invitados sobre problemas contemporáneos y misterios antiguos. Otras opciones incluyen participar de talleres de pintura, redacción y canto, tomar clases de yoga o tai chi o explorar la amplia biblioteca.

Las veladas nocturnas incluyen exquisitas cenas, conciertos de música clásica y ocasionales entretenimientos en tierra.

Swan Hellenic ha ganado muchos premios por su estilo único de cruceros incluyendo, más recientemente, el **Guardian Observer Guardian Unlimited**, premio a la Mejor Línea de Cruceros 2007.

**Minerva II:** es un elegante barco especializado. Se caracteriza por su magnífica decoración en las grandes salas públicas. Es el único barco de la compañía Swan Hellenic.

Entre sus características se destaca un peso de 30.277 tns., 181 m. de eslora y 6,20 m. de profundidad. El buque tiene una capacidad para 700 pasajeros y 373 tripulantes.



Más del 60 % de las habitaciones tienen balcones y se encuentran equipadas con televisión, radio, sala de estar, teléfono y caja de seguridad. Las suites ofrecen doble armarios, comedor y amplios balcones.

En cuanto a los servicios que se brindan se encuentran: 3 comedores principales, comedor de estilo buffet, 3 jacuzzis, gimnasio, piscina y pista para caminar. Los pasajeros pueden concurrir para entretenerse a la sala de conciertos clásica, ópera, el jazz, el teatro, la música

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

folklórica y locales de baile, así como a las conferencias de disertantes invitados. También hay biblioteca y casino.

Dispone de tres cabinas con acceso para sillas de ruedas y cuatro ascensores. No existen entretenimientos para los niños.

#### 2.5.16. Louis Cruises Line

Comenzó a operar para cruceros cortos desde Chipre al Mediterráneo Oriental en los años 70, programa que todavía está vigente. Pero a través de los años ha ido evolucionado y ampliado sus programas. Actualmente cuenta con una flota de 13 buques; la compañía también opera cruceros en los puertos de Génova y Marsella para el Mediterráneo Occidental y el Norte de África, así como otros destinos más lejanos, incluyendo el Atlántico Sur.

Todos los barcos son renovados y mejorados continuamente para mantener los más altos estándares de calidad y servicio. La gestión, tanto técnica como la de operación hotelera se llevan a cabo en base al conocimiento y experiencia de la empresa, la cual abarca todos los aspectos administrativos del crucero.

Louis Cruise Lines también ofrece soluciones Llave en Mano para buques en aspectos tales como gestión de fletamento, gestión completa de los buques de pasajeros, servicios de hotelería y & Catering, etc.

El alto nivel de los servicios ofrecidos atrae a gobiernos y organizaciones internacionales a utilizar los barcos como hoteles flotantes para importantes encuentros internacionales. Por ejemplo, Louis Cruises fueron utilizados para eventos de alto perfil, como Jefe de los Estados, la reunión del G8, la Exposición Internacional de Lisboa y la conferencia de la OTAN en Nápoles.

**Orient Queen:** El Orient Queen es un crucero 3 estrellas. Posee una capacidad para 876 pasajeros y 315 tripulantes. Tiene 174 m. de eslora y 23 de manga.

En el año 2005 fue renovado y actualmente cuenta con 8 cubiertas y 364 camarotes. Entre los servicios que ofrece se mencionan: mostrador de excursiones, galería de tiendas, centro médico, sala para niños, 2 restaurantes con especialidades y 1 buffet, 2 bares, salón para shows, centro de conferencias, casino y sala de Internet.

Dispone además, de instalaciones deportivas como piscina, gimnasio y minigolf.



Para el bienestar y relajación de los pasajeros ofrece sauna, jacuzzi y salón de belleza.

El barco tiene camarotes interiores, exteriores y suites. Los camarotes interiores cuentan con 2 camas bajas o cama matrimonial, teléfono, cuarto de baño con ducha, aire acondicionado y televisión con pantalla de plasma.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

Los camarotes exteriores tienen el mismo servicio que los interiores. Las suites a diferencia de los camarotes ofrecen cama de matrimonio, sofá cama, cuarto de baño con bañera, teléfono, aire acondicionado y televisión con plasma.

Tiene como particularidad la de haber sido utilizado, durante el año 2006, para evacuar ciudadanos norteamericanos desde El Líbano hacia Chipre, en pleno conflicto en Medio Oriente.

## **2.6. Cruceristas y tripulantes que arriban a Puerto Madryn. Su perfil, motivaciones, nivel de satisfacción**

A los efectos de indagar en este tema y algunos otros relacionados, se procedió a diseñar y realizar una encuesta a cruceristas y tripulantes que descendieron en Puerto Madryn durante la temporada de cruceros 2006-07. (Ver Anexo)

Los temas a investigar mediante esta encuesta fueron, entre otros, los siguientes:

- Perfil del crucerista (Lugar de residencia, grupo étnico, experiencia)
- Motivos de elección del viaje
- Actividades que realizó durante su permanencia en este Puerto
- Valoración del lugar visitado y de la información recibida en el barco
- Evaluación de la calidad de los servicios
- Demanda insatisfecha en este destino y sus causas
- Composición y magnitud del gasto turístico

### **2.6.1. Características de la encuesta**

- a. **Universo:** Pasajeros de cruceros que desembarcaron en Puerto Madryn
- b. **Unidad de Análisis:** Cruceristas y tripulantes
- c. **Ámbito de estudio:** La ciudad de Puerto Madryn y los atractivos turísticos regionales (APs. Península Valdés, Punta Tombo y Pta. Loma, ciudades de Trelew y Gaiman, otros)
- d. **Diseño Muestral:** Selección espontánea al azar en puntos de concentración (muelle de amarre del crucero y viaje de excursión a diferentes atractivos)
- e. **Tipo de Estudio:** Combinación entrevista personal y autoadministrado.
- f. **Abordaje:** Coincidental en el muelle de amarre de los cruceros y durante la excursión a los atractivos.
- g. **Instrumento de Recolección:** Cuestionario estructurado compuesto por 17 ítems, diseñado en una única página, en idioma castellano e inglés.
- h. **Tipo de Preguntas:** abiertas, cerradas, alternativas simples y múltiples.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

- i. **Tamaño de la Muestra:** 356 casos efectivos: 293 a cruceristas y 63 a tripulantes
- j. **Trabajo de campo:** En el muelle: 2 encuestadoras, estudiantes avanzadas de idioma inglés. Durante las excursiones: tres guías provinciales de turismo bilingües, idiomas castellano e inglés.
- k. **Fecha de realización:** 26 de Noviembre de 2006 a 28 de febrero de 2007.

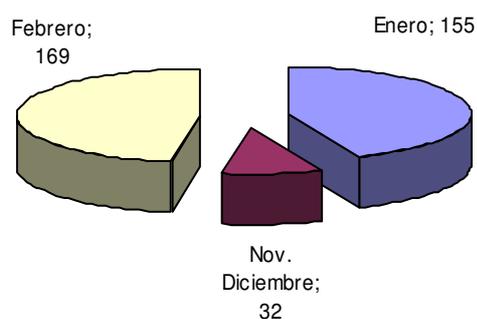
### 2.6.2. Composición de la muestra

Se realizaron un total 356 encuestas, de las cuales 293 fueron dirigidas a cruceristas. Estas encuestas involucraron a 1.129 pasajeros, lo que implica que, en promedio, el tamaño del grupo fue de cuatro integrantes aunque la mayor frecuencia correspondió a dos personas.

Las 63 encuestas restantes fueron realizadas a tripulantes y representaron a 112 personas.

En total llegaron 18.779 tripulantes, es decir, hubo uno cada dos pasajeros. No se tiene información acerca de cuántos están autorizados a descender en cada puerto; tampoco, en Puerto Madryn.

**Figura Nº 2.10**  
**Distribución mensual de las encuestas**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

La distribución según los distintos cruceros a los que pertenecían los entrevistados, fue:

**Tabla N° 2.4**  
**Distribución de las encuestas según crucero**

Crucero	Crucerista	Tripulante	Total	Distrib. %
Infinity	82	13	95	26,7
Norwegian Crown	59	9	68	19,1
Aurora	26	2	28	7,9
Golden Princess	23	7	30	8,4
Crystal Serenity	22	6	28	7,9
Insignia	20	12	32	9,0
Minerva II	20	1	21	5,9
Marco Polo	17	2	19	5,3
Costa Romántica	12	5	17	4,8
Silver Wind	6	1	7	2,0
Amadea	3	0	3	0,8
Blue Dream	2	0	2	0,6
Orient Queen	1	5	6	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>63</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

La mayor proporción de las encuestas realizadas (45,8 %) fueron efectuadas a personas que pertenecían a los cruceros que llegaron con mayor frecuencia a Puerto Madryn, tales como el Infinity y el Norwegian Crown (ver Tabla N° 2.3).

### 2.6.3. Perfil del crucerista

De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta podemos definir el siguiente perfil del crucerista entrevistado:

- Nacionalidad: Estadounidense
- Edad: rango entre 46 y 65 años
- Grupo de viaje: en pareja
- El viaje lo contrata en alguna ciudad de EEUU (Miami o Los Ángeles)
- Aborda el barco en Valparaíso o en Buenos Aires
- Ya ha realizado otros viajes en cruceros
- Elige este viaje por el itinerario
- Visita Puerto Madryn durante su estadía

### 2.6.4. Perfil del tripulante

63 encuestas (18 % del total) fueron dirigidas a los tripulantes de los barcos. Es preciso considerar que el tripulante está cumpliendo con su trabajo, por lo tanto, el

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

motivo principal de su viaje no es hacer turismo. Por ello, no fueron parte principal de la unidad de análisis y esto justifica la escasa proporción de entrevistas. No obstante, resultó interesante a esta investigación definir su comportamiento, conocer su opinión acerca de la ciudad y estimar el gasto realizado en el destino.

Del análisis de la información resultante se obtuvieron las siguientes conclusiones relativas al perfil:

- Nacionalidad: europeo
- Edad: entre 46 y 65 años
- Grupo de viaje: solo
- Aborda el barco en Europa o en Bs. As.
- Visita Puerto Madryn
- Valora como "Muy bueno" el lugar visitado
- Valora como "Buena" la información obtenida arriba del barco
- Se queda en Puerto Madryn; no realiza excursiones
- Piensa que debería mejorar el horario de los comercios
- Por falta de tiempo no realiza otras actividades como tomar excursiones, hacer deportes o comprar en los comercios locales.

#### 2.6.5. Análisis descriptivo

- **Distribución de los cruceristas según su lugar de origen**

La mayoría de los cruceristas entrevistados proceden de los Estados Unidos de América (41 %). El segundo grupo en orden de magnitud los constituyen los europeos occidentales (30 %), de los cuales los británicos comprenden el subgrupo más numeroso.

**Tabla Nº 2.5**  
**Distribución según lugar de residencia**

País de Residencia	Totales	Distrib. %
USA	121	41,3
Reino Unido	50	17,1
Resto Europa	37	12,6
Canadá	22	7,5
Resto America	49	16,7
Resto del Mundo	14	4,8
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

Es importante, en este contexto, explicitar la importante participación de cruceristas latinoamericanos (17 %), entre los que se destacan los procedentes de Venezuela, México, Argentina, Chile y Brasil.

De los europeos, merece destacarse la presencia de españoles, alemanes, franceses y belgas.

▪ **Distribución de los cruceristas por rangos de edades**

Para analizar esta variable se consideraron las edades de todo el grupo que acompaña al crucerista, es decir sobre 1.129 personas. Hubo una importante proporción (30 %) que no completó este aspecto de la encuesta.

**Tabla Nº 2.6**  
**Distribución según edad**

Rango de edades	Totales	Distrib. %
Menos 12 años	28	2,5
De 12 a 25 años	38	3,4
De 26 a 45 años	136	12,0
de 46 a 65 años	410	36,3
Más de 65 años	183	16,2
No contesta	334	29,6
Total	1.129	100,0

**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

Más de la mitad de los cruceristas (52,5 %) pertenece al sector de edad de adultos mayores: más de 46 años. La proporción de niños y jóvenes es, comparativamente, muy baja, sólo un 6 %

▪ **Tamaño del grupo**

Esta pregunta dio por resultado una muy alta dispersión de datos, debido a que muchos entrevistados interpretaron por "grupo" a todo el tour con el que habían contratado el viaje. No obstante, se tomó cada respuesta individual para calcular la cantidad de personas representadas por las encuestas.

Para el análisis del tamaño de grupo más representativo se adopta como medida estadística la Moda, es decir, el valor de mayor frecuencia o la respuesta que más se repite. En este caso se observa que los grupos de dos pasajeros son los más repetitivos, casi un 60 %.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

**Tabla Nº 2.7**  
**Tamaño del grupo**

Tamaños del grupo	Frecuencia	Distrib. %
Viaja solo	32	10,9
Dos personas	173	59,0
Tres personas	16	5,5
Cuatro personas	37	12,6
De 5 a 10 personas	22	7,5
Más de 10 pax	13	4,4
Total	293	100,0

Moda: dos personas

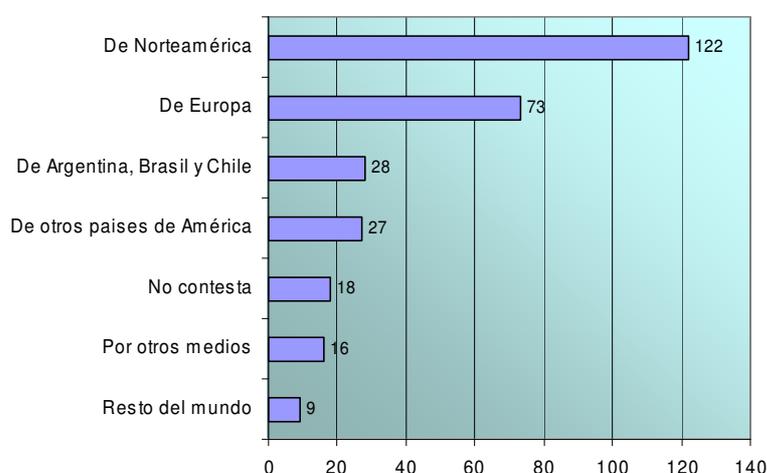
Media: cuatro personas

**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

▪ **Ciudad donde se contrató el crucero**

En coincidencia con la alta proporción de cruceristas procedente de los Estados Unidos de América, también las ciudades donde se contrata el servicio de cruceros son, predominantemente, de ese mismo país. La Figura Nº 2.11 es demostrativa de cómo se distribuye esta adquisición. En general, se puede afirmar que los cruceristas toman su decisión de abordar el crucero en su lugar de origen; es muy baja la proporción de personas que puedan llegar a comprar el viaje estando ya en Sudamérica. Otros medios lo constituyen las compras por Internet y en el mismo crucero durante una experiencia anterior.

**Figura Nº 2.11**  
**Ciudades donde contratan el crucero**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

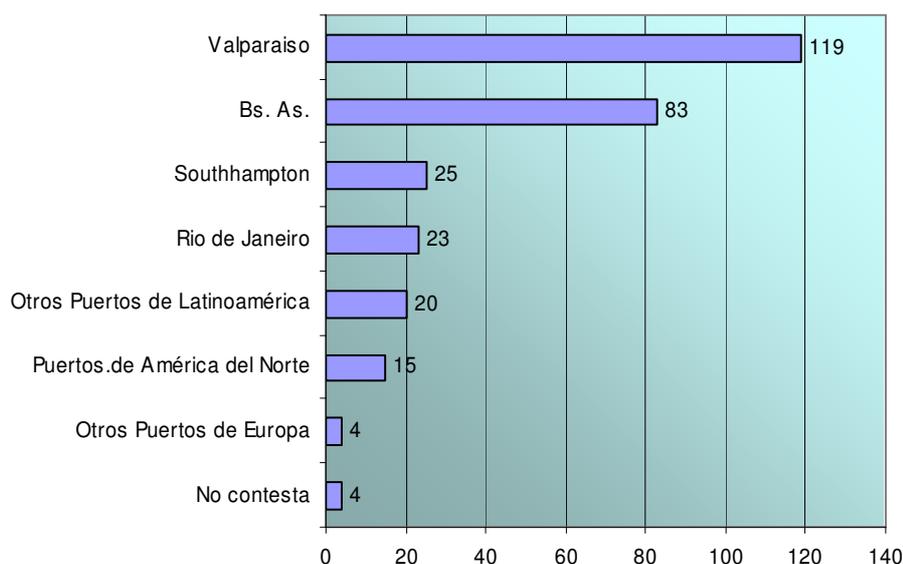
▪ **Ciudad donde se abordó el crucero**

El 77 % de los cruceristas entrevistados informó que abordó el crucero en algunos de los grandes puertos terminales del Cono Sur (Valparaíso, Buenos Aires y Río de Janeiro). Esto indica que los pasajeros se trasladan por otros medios (avión) hasta el puerto de destino (en este caso de abordaje) desde su lugar de origen.

Este comportamiento también tiene que ver con que la mayor frecuencia de viajes (y de encuestas) se da entre cruceros que sólo recorren este circuito en viajes de ida y vuelta (ver Figura N° 2.9). En este caso, la mayor proporción de respuestas se inclinó hacia el puerto de Valparaíso, lo cual puede ser consecuencia del momento en que se realizaron las encuestas.

Otro puerto que se destaca en este análisis es el de Southampton (Inglaterra), el más significativo fuera de Latinoamérica como lugar de abordaje de cruceros que sólo atracan una única vez al año en este destino.

**Figura N° 2.12**  
**Ciudades donde abordan el crucero**

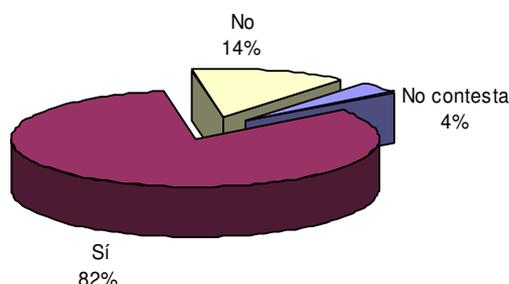


**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

▪ **Viajes previos en cruceros**

Una amplia mayoría de los pasajeros encuestados (82 %) demostró tener experiencia en viajes de cruceros.

**Figura Nº 2.13**  
**Proporción de cruceristas que realizaron otros viajes**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

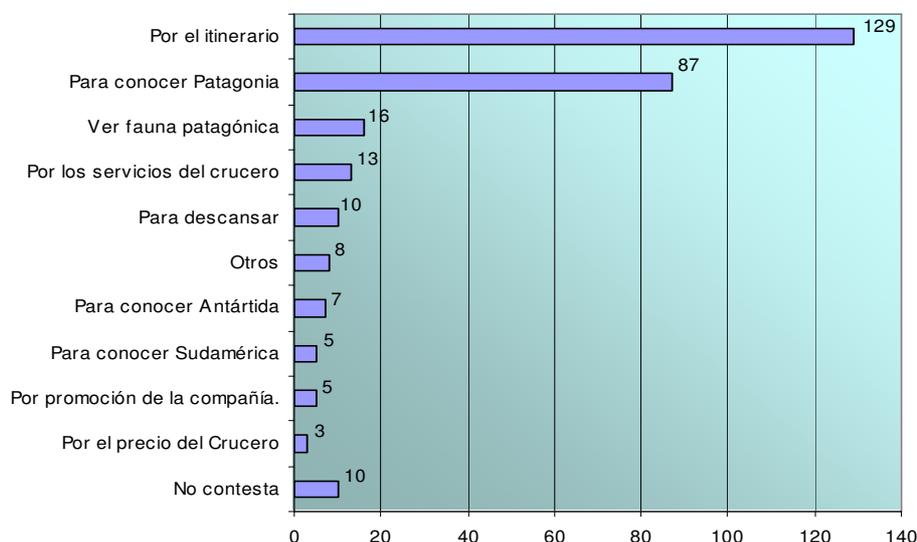
▪ **Motivo del viaje**

En cuanto a la motivación principal del viaje, se solicitó a los cruceristas que sólo optaran por una única alternativa entre las siete propuestas:

1. *Para conocer la Patagonia*
2. *Para ver fauna patagónica*
3. *Por el itinerario*
4. *Por los servicios del crucero*
5. *Por la promoción de la compañía*
6. *Por el precio del crucero*
7. *Para descansar*

Aunque la mayor frecuencia de respuesta coincidió con el ítem "*Por el itinerario*" (44 %), se destaca la elevada preponderancia de motivos vinculados al conocimiento de la región patagónica. Se agregaron dos categorías no previstas en el cuestionario porque se consideró interesante su inclusión a partir de su desglose del rubro "*Otros*" en "*Conocer la Antártida*" y "*Conocer Sudamérica*".

**Figura N° 2.14**  
**Motivo principal del viaje**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

#### **2.6.6. Análisis de satisfacción**

A los fines de completar esta parte del estudio se consultó a los cruceristas acerca de las actividades realizadas en el destino Puerto Madryn, su valoración acerca del lugar visitado y la comparación con la información brindada a bordo del barco sobre los mismos. Luego se les consultó acerca de su percepción sobre algunos de los servicios más relevantes al momento de tomar una excursión, para lo cual se les dio una escala de valoración entre 1 y 5. Además, se les pidió aconsejar sobre los servicios que deberían mejorarse.

Finalmente, se les preguntó acerca de qué actividad hubieran deseado realizar pero no les fue posible, con tres opciones de respuesta sobre las que debían elegir sólo una: *porque no les fue ofrecido, porque le resultó caro o porque no hubo tiempo para realizarla.*

##### **▪ Actividades que realizó en el destino**

El cuestionario previó la posibilidad de nueve excursiones diferentes, más una opción abierta. Dado que la pregunta admitía respuestas múltiples y que varias de las excursiones mencionadas pueden combinarse de diferente manera, hubo una gran dispersión de respuestas. A fin de lograr una síntesis que permita dar más claridad al análisis, se optó por agruparlas según la excursión más lejana. Por ejemplo, la excursión a Punta Tombo pudo haber sido única o combinada con visita a Gaiman, Museo Paleontológico y Punta Loma, como también la excursión a Punta Loma puede incluir la visita al Ecocentro.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

De esta forma, se redujo a sólo siete opciones. En la opción "*Entorno de Puerto Madryn*" – alternativa no incluida en el cuestionario - estamos agrupando el city tour y otras opciones tales como el Ecocentro y visita a un establecimiento rural cercano, pero sin ingresar al Área Protegida Punta Loma. En la respuesta "Virch" se incluye el paseo por Trelew, Museo Paleontológico, Capillas Galesa, Rawson (avistaje toninas overas) o recorrido por el Valle Inferior del Río Chubut sin incluir Punta Tombo o Gaiman.

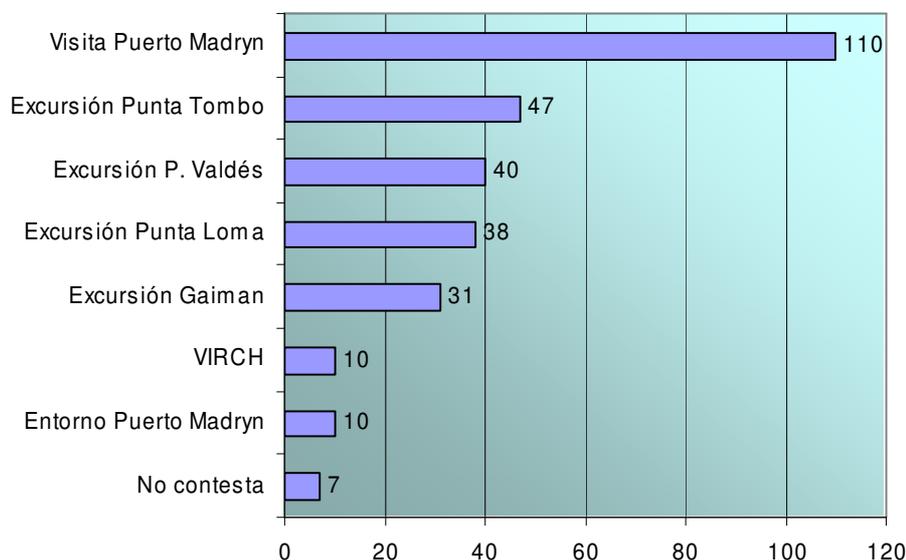
Las opciones previstas, una primera instancia, fueron:

1. *Excursión a Punta Tombo*
2. *Excursión a Punta Loma*
3. *Excursión a Península Valdés*
4. *Ecocentro*
5. *Visita a un establecimiento rural*
6. *Excursión a Gaiman (té galés)*
7. *Visita Capillas Galesas*
8. *Visita Museo Paleontológico*
9. *Visita ciudad de Puerto Madryn*
10. *Otro*

La Figura Nº 2.15 es representativa de las principales respuestas obtenidas. De éstas la que más se destaca es la visita a Puerto Madryn (37,5 %), seguida de la excursión a Punta Tombo (16 %). En general, visitaron las distintas áreas protegidas provinciales el 42,7 % de los entrevistados.

En total, 176 cruceristas (46 % de los encuestados) reconocieron haber realizado algún tipo de excursión.

**Figura Nº 2.15**  
**Principales actividades realizadas por los cruceristas**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

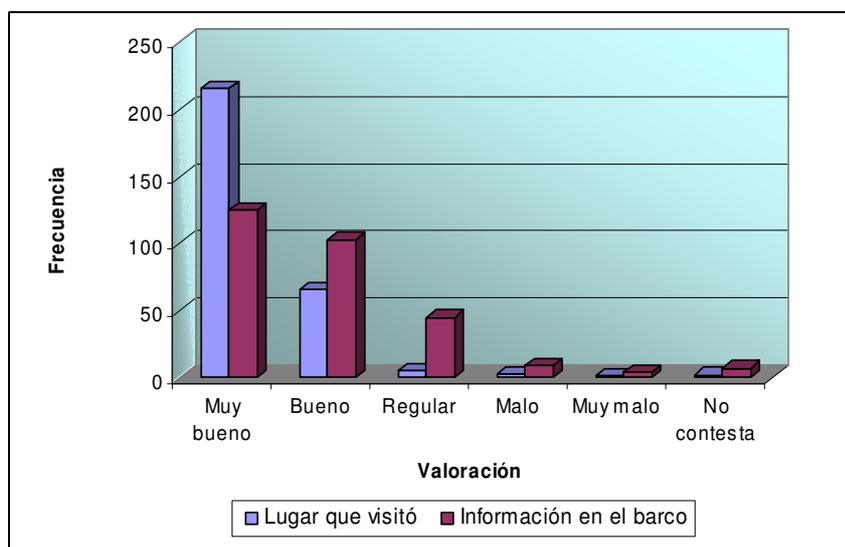
#### ▪ **Valoración del lugar visitado**

Esta pregunta comprendió 5 opciones: *Muy buena, Buena, Regular, Mala y Muy mala*. Se constata con la valoración de la información proporcionada a bordo del barco sobre esos mismos atractivos.

Como se observa en la Figura Nº 2.16 ambas valoraciones son muy positivas. No obstante, podemos apreciar un grado más alto de satisfacción con respecto al atractivo que en lo que respecta a la información. En este último caso, la respuesta "*Regular*" y las dos categorías siguientes son superiores.

La respuesta "*Muy Bueno*" fue del 73,7 % para el lugar visitado pero del 42,6 % para la información. En este caso, la categoría "*Bueno*" alcanzó el 35 %

**Figura N° 2.16**  
**Valoración del lugar visitado y de la información recibida sobre el mismo**



Fuente: elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

#### ▪ Valoración de los servicios

Los servicios considerados en esta valoración fueron 9:

1. Transporte
2. Excursión en general
3. Tiempo de la excursión
4. Conservación de recurso natural
5. Conservación de recurso cultural
6. Guía de turismo
7. Comida en la excursión
8. Estado de los caminos
9. Sanitarios.

Se les dio la opción de opinar sobre algún otro servicio que hubiera podido ser omitido, pero nadie la utilizó.

La variación de la frecuencia de respuestas de las diferentes alternativas osciló entre 126 y 172 respuestas positivas. Si se compara este número con la cantidad de personas que dijeron haber realizado alguna excursión (176) (ver Figura N° 2.15) se observa que la proporción es muy alta. Aquellos servicios que merecieron un número más reducido de opiniones coincide con los que, en general, el crucerista hace poco uso de los mismos, como fue el caso de

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

"Conservación del patrimonio cultural" (71,2 %), y "Comida durante la excursión" (75%).

Esto es debido a que los atractivos culturales no son los más difundidos dentro de la oferta turística regional y porque no todas las excursiones incluyen un almuerzo.

**Tabla Nº 2.8**  
**Frecuencia de las opiniones expresadas acerca de los servicios de excursión**

Servicios	Frecuencia	Proporción
Servicio de transporte	172	97,7
Tiempo de excursión	159	90,3
Servicio de excursión	163	92,6
Conservación recurso natural	159	90,3
Conservación recurso cultural	126	71,6
Guía de Turismo	160	90,9
Comida durante la excursión	132	75,0
Estado de los caminos	169	96,0
Servicios sanitarios	147	83,5

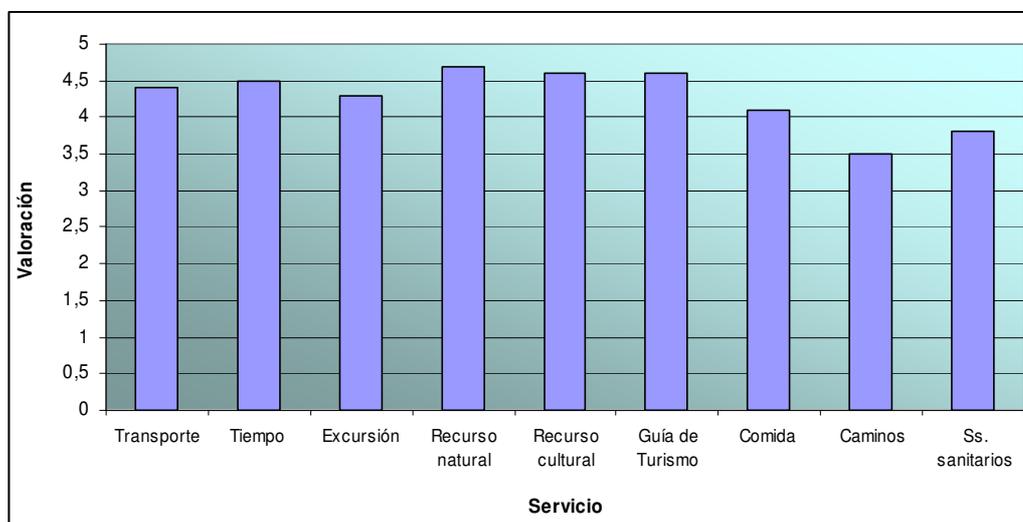
**Nota:** la proporción es en relación a los 176 cruceristas que manifestaron haber hecho una excursión

**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

En cuanto a la valoración, se les solicitó que dieran un puntaje entre 1 y 5, siendo 5 el de mayor conformidad, a cada uno de estos servicios. Como se observa en la Figura Nº 2.17, en la que se grafican los promedios obtenidos por cada una de las alternativas consultadas, la puntuación más baja correspondió a los ítems "Estado de los caminos" (3,5 pts.) y a los "Servicios sanitarios" (3,8 pts.).

La opción que alcanzó el promedio más alto fue "Conservación del recurso natural" (4,7 pts.) seguido muy de cerca y con idéntico valor por "Conservación del recurso cultural" y "Guía de Turismo" (4,6 pts., en ambos casos)

**Figura Nº 2.17**  
**Valoración de los servicios vinculados a la excursión en el destino**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

#### ▪ **Sugerencia de servicios a mejorar**

Esta pregunta fue abierta y de opción múltiple, admitiendo hasta cuatro respuestas, aunque nadie hizo uso de la última. 157 cruceristas, es decir, un 54 % de las encuestas optó por no responder.

Del resto se obtuvieron un total de 159 sugerencias: 116 fueron respuestas simples, 17 respuestas dobles y sólo en tres encuestas, triples. Dado que las preguntas fueron abiertas, es decir, se dio al crucerista la oportunidad de brindar libremente su opinión, hubo gran variedad de expresiones con alta dispersión en cuanto a frecuencia. A fin de obtener conclusiones válidas se las agrupó en una reducida cantidad de rangos. Aún así se definieron 16 categorías, de las cuales, las seis de mayor frecuencia (2 dígitos) suman el 72 % del total.

Entre ellas se destacan: comercios cerrados en el horario central, falta de servicios sanitarios tanto en las playas o atractivos como en los ómnibus, condiciones de los caminos, escasa información (sobre el clima, excursiones, atractivos, museos, mapas), más transportes (taxis, ómnibus al centro, city tours, condiciones de las unidades).

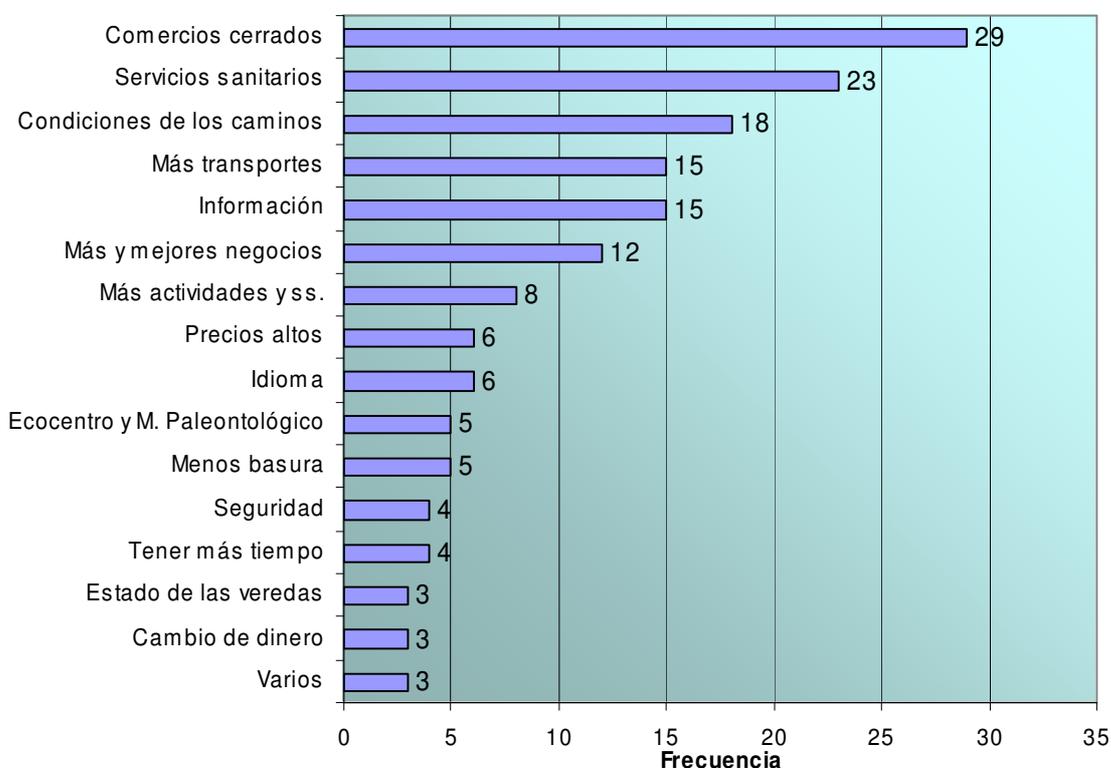
Otras sugerencias fueron:

- Más y mejores negocios: más shopping, mejor atención, más personal, más restaurantes y cafeterías, mejores locales y comidas
- Más actividades y servicios: Entretenimientos, shows, servicios en la playa, actividades, servicios al cliente

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

- Idioma: pocos conocimiento de otros idiomas por parte del personal de negocios y restaurantes,
- Menos basura: quejas por basura en los caminos, la ciudad, las playas
- Cambio de dinero: más casas de cambio, vueltos en dólares, más cambio
- Seguridad: barandas en Punta Loma, más policías, mayor señalización

**Figura Nº 2.18**  
**Opinión acerca de servicios a mejorar en el destino**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

▪ **Actividad que deseó realizar**

Ésta también fue una pregunta abierta y de opciones múltiples (hasta cuatro). Sólo 127 cruceristas (43 %) respondieron con un total de 142 opiniones, es decir, sólo unos pocos manifestaron dos posibles actividades.

Se las agrupó en ocho categorías, entre las que se explicitan:

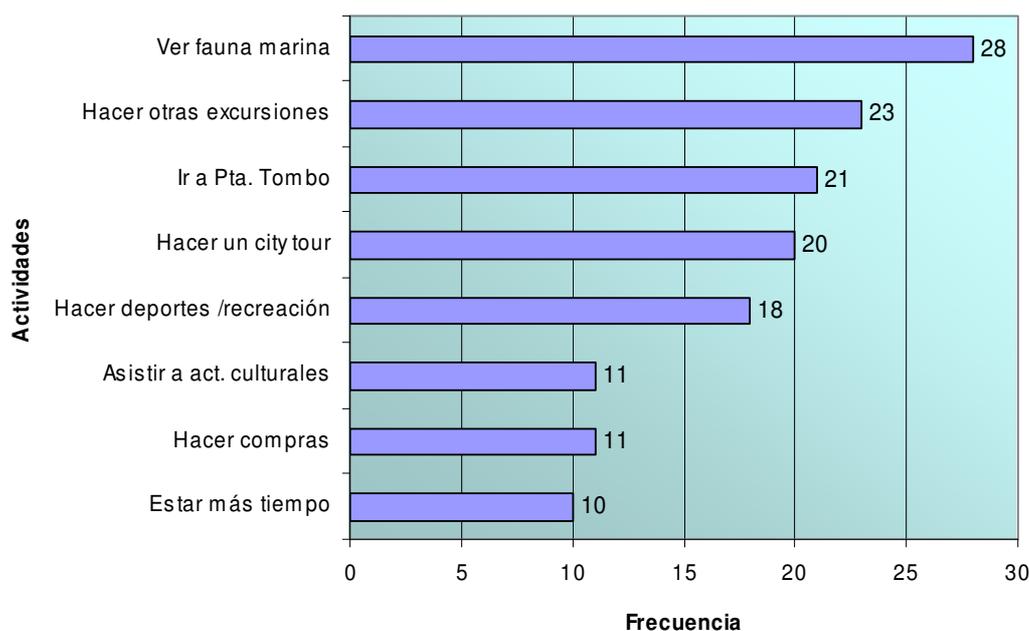
- "Ver fauna marina" (ballenas, lobos y elefantes marinos, delfines): fue la de mayor frecuencia

“Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina”.

- “Otras excursiones” incluyó varias alternativas: visitar estancias, Trelew, Gaiman, otros lugares.
- “Hacer deportes/recreación” entre las principales actividades mencionadas se destacaron; nadar, hacer playa, buceo, deportes náuticos
- “Realización de actividades culturales” se destacan: té galés, visitar museos o galerías de arte, asistir a shows musicales, etc.

Es importante mencionar que, entre estas opciones, ocupa un lugar importante el deseo expresado por parte de los cruceristas de disponer más tiempo en el destino. Esta opción ya fue manifestada en el punto anterior sobre los servicios a mejorar.

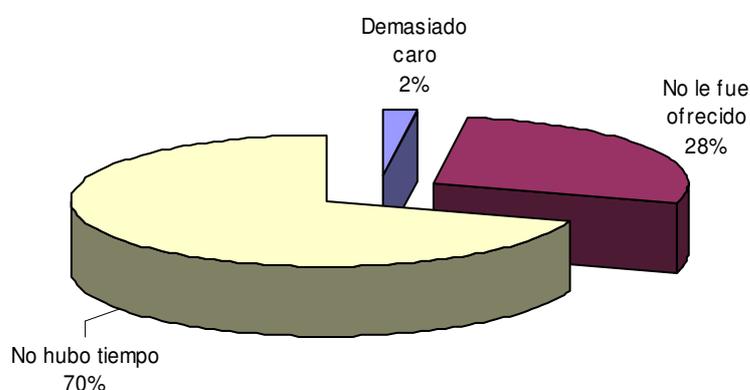
**Figura Nº 2.19**  
**Actividad que deseo realizar**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

Además, la falta de tiempo también fue puesta como alternativa al momento de consultar acerca de las razones por la cual no realizó la actividad mencionada. Las posibilidades fueron tres: *falta de tiempo, falta de oferta o precios demasiados caros*. La primera fue la mencionada en mayor proporción (70 %) (Figura Nº 2.20).

**Figura Nº 2.20**  
**Razones por las que no la realizó**



**Fuente:** elaboración propia en base a resultados de encuestas realizadas

### 2.6.7. Conclusión

En general, podemos afirmar que el crucerista que arriba a Puerto Madryn es un consumidor muy experimentado, informado y acostumbrado a viajar y a recorrer destinos exóticos.

Se muestra interesado en recorrer los atractivos regionales y, en su mayoría, mantiene un buen concepto en cuanto al nivel de los servicios proporcionados.

Del análisis de los resultados se observa una buena coherencia en las opiniones emitidas durante la realización del cuestionario por lo que se recomienda prestar atención acerca de los principales reclamos formulados.

También es interesante analizar la gran cantidad de alternativas brindadas en cuanto a actividades que les hubiera gustado realizar a los efectos de ampliar y diversificar la oferta de servicios y de atractivos a visitar.

El tiempo que permanece el crucero en el puerto, es un limitante de peso a la hora de evaluar estas posibilidades y es un reclamo significativo por parte de los cruceristas quienes desean disponer de más horas para poder efectuar otras actividades.

Los tripulantes casi no realizan excursiones pero sí recorren la ciudad en su tiempo de descanso.

La mayoría hace algún tipo de gasto en el destino, es decir, se generan ingresos monetarios como consecuencia de la actividad, lo que redundará en forma positiva

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

sobre el movimiento comercial, turístico y portuario de la ciudad. El análisis de este concepto se efectúa en el Punto 3.3.3.

## 2.7. Actividades de un día de cruceros

En el presente informe se procede a describir, en forma general y con horarios promedios, las diferentes actividades que cumplen el barco, su tripulación y los cruceristas desde que arriban a la boca del Golfo Nuevo, La relación de tiempos se expresa siempre en conexión con el horario más temprano.

- **Entre las 07:00 y las 08:00 hs**

El crucero ingresa al muelle acompañado por una embarcación de Prefectura Naval Argentina. Ésta llevó al "práctico" (capitan de ultramar con experiencia en navegación en el Golfo)<sup>2</sup> (Ver Punto 4.2.1.) hasta el barco, quien sube al mismo. Su función es informar al Capitán del crucero acerca del derrotero a seguir, estado de la marea, vientos predominantes y su intensidad. Aconseja acerca de la maniobrabilidad del crucero, pero la decisión final se centraliza en el Capitán.

07:15 – 07: 30 hs.; Se informa por altoparlante la llegada del crucero. En el muelle se realizan las maniobras de amarre y comienzan los preparativos para el descenso de los pasajeros. Se coloca la plataforma de desembarque.

07:30 - 07:45 hs. Suben las autoridades que intervienen en el arribo: Salud Pública, Aduana, Migraciones y Prefectura Naval Argentina acompañados por personal de la Agencia Marítima responsable de las operaciones del barco. Prefectura Naval Argentina verifica la documentación del crucero. Si hay médico a bordo se le pregunta si hay presencia de enfermedad infectocontagiosa o de personas que requieran ser evacuadas debido a su estado de salud. También se verifica la eventual presencia de algún pasajero que desee finalizar su viaje en el puerto realizándose los trámites de rigor. Finalizada esta verificación se otorga la "libre plástica"<sup>3</sup>, es decir la autorización para que los pasajeros puedan descender.

6:30 - 7:30 hs: gradualmente ingresan al muelle los autobuses autorizados para el traslado de los pasajeros que realizaran excursiones en tierra a través del receptivo autorizado por la empresa naviera. Personal de Prefectura procede a verificar la documentación del chofer y de los guías de turismo; revisan los micros (por dentro y por fuera), verifican fecha de vencimiento de matafuegos e inspeccionan las bauleras. Utilizan detector de metales. Luego de este procedimiento los vehículos son autorizados a ingresar al muelle ubicándose de forma ordenada, uno al lado del otro.

---

<sup>2</sup> El piloto u hombre de mar que conduce las embarcaciones por lugares que le son conocidos, por cuya razón es contratado a bordo. (Diccionario Náutico)

<sup>3</sup> Autorización otorgada por la autoridad sanitaria para entrar en un puerto e iniciar el desembarque y embarque de cargas y personas y las demás operaciones (MERCOSUR/GMC/RES. N° 27/00)

**"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".**

---

Los guías de turismo que acompañarán en cada uno de los ómnibus, ingresan todos juntos en el último de ellos, debiendo presentar sus respectivos documentos al personal de Prefectura que se encuentra en la garita de acceso al muelle.

También ingresa una ambulancia, que permanece estacionada en un sector anterior a la ubicación de los ómnibus.



Ómnibus alineados en el muelle

Los ómnibus ubicados en el muelle llevan un cartel en el parabrisas indicando el lugar de excursión (Punta Tombo, Punta Loma, Península Valdés) y un número diferente para cada uno (la cantidad de ómnibus oscila entre 18 y 22 dependiendo del tamaño del barco y hay de diferentes capacidades en cuanto al número de pasajeros, desde 15 a 45 lugares). Dos de ellos no llevan número ni identificación de excursión: son los vehículos de refuerzo que acompañan la excursión para responder en caso de ocurrir alguna contingencia.

Los vehículos se ubican por orden numérico en el muelle; éste es algo estrecho para la cantidad y tamaño de los ómnibus que acceden, lo cual obliga a realizar algunas maniobras muy ajustadas.

Los guías de turismo se instalan al lado de la unidad que le corresponde y llevan un cartel con el mismo número del ómnibus.

En ese mismo horario, también comienza a funcionar el Shuttle Bus<sup>4</sup>.

- **Entre las 8:00 y 10:00 hs**

8:00 – 8:30 hs.: Comienzan a llegar los vehículos de la empresa de aprovisionamiento del barco cuyo personal cuenta con cascos blancos.

Descienden del crucero unos 5 - 7 tripulantes provistos de handy y con un color uniforme de ropa (azul oscuro) que les permite identificarse rápidamente. Éstos tienen por función observar, controlar, dirigir el descenso y ubicación de los pasajeros en los ómnibus de turismo.

8:15 hs.: Empiezan a bajar los primeros pasajeros. Los que compraron las excursiones a bordo del barco tienen un sticker adherido a su ropa (chomba - camisa) con el número del transporte que le corresponde.

---

<sup>4</sup> Servicio de transporte interno (Ver Punto 2.2.2.)

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---



Pasajeros descendiendo la escala

8:15 - 9:00 hs.: A medida que cada ómnibus completa su pasaje se retira de la plataforma. Lentamente, uno tras otro van saliendo con una diferencia de entre 2 a 5 minutos. Cada uno de ellos va ocupado, aproximadamente, entre el 60 y 75 % de su capacidad. En cada unidad acompaña un tripulante del barco.



Cruceistas frente a oficina de la AAVyTPM

Simultáneamente, otros muchos cruceistas quedan en la plataforma del muelle consultando en la oficina de informes de la Secretaría de Turismo Municipal o de la Asociación de Empresas de Viajes y Turismo de Puerto Madryn sobre opciones de excursiones y sus precios.

Otros hacen cola ante la parada del Shuttle Bus, que los lleva gratis hasta el inicio del muelle, desde donde eligen tomar un taxi o recorrer la ciudad. El Shuttle Bus es un servicio que consta de dos unidades y que permanentemente realiza el recorrido por toda la extensión del muelle trasladando a los pasajeros. Acompaña un guía de turismo que informa acerca de la ciudad y sus alrededores y asesora acerca de las posibles actividades a realizar en la ciudad y sus alrededores. Si bien este servicio se provee en forma gratuita, los cruceistas suelen dejar propinas.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---



Interior de Shuttle Bus

Este servicio está presente durante todo el día, es decir, desde el atraque del crucero hasta que éste suelta amarras. Durante ese tiempo es habitual observar, en todo horario, el desplazamiento de cruceristas que van o vuelven de la ciudad. Muchas veces, cuando las condiciones climáticas son favorables suelen preferir hacer ese recorrido caminando.

9:30 – 10:00 hs: Personal del crucero emprende las tareas de aprovisionamiento de agua. Personal sanitario del barco procede a verificar la potabilidad del agua, tomando muestras de la misma y realizando su análisis.

- **Entre las 10:00 y 16:00 hs**

**En el muelle:** se emprende la carga efectiva del agua, mediante conexión de mangueras. Esta tarea continua durante todo el tiempo que el barco permanece atracado.

Los tripulantes realizan la limpieza externa del barco con mangueras, principalmente de los vidrios. Para el lavado externo utilizan sal de limón

En algunos casos se descarga el líquido de sentinas y se retira la basura y material de descarte que la Municipalidad de Puerto Madryn autoriza a dejar en este destino. Ver punto 4.2.3.



Descarga de sentinas

También durante este período se procede a reaprovisionar el barco con insumos y mercancías, aunque ésta no es una tarea frecuente ni regular. No es parte de la rutina de las navieras realizar aprovisionamientos significativos de mercancías en este puerto (Ver punto 4.2.1.).

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

En forma permanente, tanto cruceristas como tripulantes se desplazan caminando a lo largo del muelle o en el Shuttle Bus: van o vuelven de la ciudad. Muchos aprovechan para contratar otras excursiones en el pool formado por la Asociación de Empresas de Viajes y Turismo de Puerto Madryn (AAVTPM) o en taxi; otras realizan compras. Es frecuente observar que los pasajeros regresan con bolsas de compras con logos de diversos comercios de la ciudad.

También ingresan al muelle vehículos de empresas comerciales que entregan las compras efectuadas por los cruceristas para ser depositados directamente en la bodega del barco (especialmente, cajas de bebidas alcohólicas).

Permanentemente, durante toda la permanencia del barco, el Personal de Prefectura Naval Argentina, controla el ingreso de personas y vehículos y verifica los pases de los cruceristas y tripulantes. Las bauleras de los vehículos se revisan sin excepción.

En algunos barcos, se realizan espectáculos de artistas locales (bailarines y músicos de tango y folklore) en cubierta para deleite de los pasajeros que permanecen sin desembarcar.

**Fuera del muelle:** Allí se ubican los taxis que ofrecen diferentes opciones de excursiones y los ómnibus de excursión pertenecientes a la Asociación de Empresas de Viajes y Turismo, puesto que no están autorizados para ingresar al muelle Cte, Luis Piedrabuena aunque sí al Almte. Storni, Muchos cruceristas abordan allí al ómnibus o contratan su viaje. En este caso, los ómnibus o microómnibus salen con su capacidad de pasajeros prácticamente cubierta al 100%



Unidades de la AAVyTPM



Taxis esperando cruceristas

Otros pasajeros continúan caminando por la costanera, Av. Roca, llegan al shopping y se distribuyen por las calles laterales del centro de la ciudad. Jóvenes vestidos de "paisanos" se fotografían junto a los cruceristas; también suele haber espectáculos de tango y folklore en el shopping o en la plaza. Ocasionalmente, la Cámara de Industria y Comercio organiza exposición y degustación de productos típicos: chocolates, dulces regionales, torta negra, embutidos, etc.

Muchos cruceristas aprovechan el momento para adquirir souvenirs, prendas de vestir, artículos de cuero, algunos regionales; los tripulantes, en cambio, ven propicia la escala para aprovisionarse de elementos personales (artículos de tocador e higiene) y artículos de comida. (Ver Punto 3.3.3)

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---



**Cruceristas efectuando compras**

**Excursión a Punta Tombo:** ésta es la más tradicional entre los cruceristas por lo que se tomó de ejemplo en cuanto al desenvolvimiento del viaje<sup>5</sup>.

10:30 – 11 hs. Ingresan el primer ómnibus al Área Protegida Natural Punta Tombo y a partir de entonces cada cinco y diez minutos, lo hace un nuevo vehículo. También comienzan a llegar las unidades de la Asociación de Empresas de Viajes y Turismo de Puerto Madryn, los taxis y los autos de alquiler que contrataron en forma particular.

A medida que llegan a la zona donde se encuentra la oficina del guardafaunas y la barrera de ingreso se detienen unos quince minutos. El guía presenta al guardafaunas la hoja de ruta<sup>6</sup> del ómnibus y entrega el voucher de la empresa o abona los tickets por el derecho de ingreso al área protegida por parte de sus pasajeros. Entretanto éstos aprovechan esta parada para hacer uso de los servicios sanitarios.



**Oficina de ingreso a Punto Tombo**

Es importante destacar que las unidades vehiculares carecen de este servicio, por ello es que, en los resultados de la encuesta a los cruceristas, se destacan las observaciones sobre el mismo (Ver figura 2.18). Por lo general, resulta insuficiente para tanta cantidad de pasajeros simultáneos y obliga a formar largas colas.

---

<sup>5</sup> Aunque en este punto se describen las actividades realizadas durante la excursión a Punta Tombo y otras alternativas vinculadas, es preciso tener presente que el crucerista tiene un abanico de posibilidades diferentes. Por ejemplo, visita al Área Protegida Península Valdés (Puerto Pirámide, Punta Delgada, Caleta Valdés), al Área Protegida Punta Loma, establecimiento rural, Ecocentro, city tour.

<sup>6</sup> Documento en el que consta fecha, nombre de la Empresa de Viajes y Turismo que contrata el viaje, nombres del chofer y guía de turismo, cantidad de pasajeros e itinerario.

**"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".**

---

Durante esa temporada, aún se recorrían los 110 km. distantes desde la ciudad de Trelew por camino de ripio, muchas veces no en muy buen estado. También éste ha sido motivo de disconformidad por parte de los cruceristas. Actualmente, ya se ha pavimentado algo más de la mitad de este tramo.

Luego las unidades de transporte se trasladan al área de estacionamiento, ya en el interior del área protegida, donde se ubican los ómnibus de mayor porte en un sector más apartado mientras que los vehículos menores y autos particulares lo hacen más próximos al inicio del sendero<sup>7</sup>.



Estacionamiento Pta. Tombo



Sendero

11:00 – 11:30 hs.: los cruceristas descienden del ómnibus y comienzan a transitar el sendero peatonal, acompañados por sus respectivos guías de turismo atentos a brindar mayor explicación y responder las preguntas que se les formulan, desde el estacionamiento hasta el sector denominado "piedras rojas" que es el punto final. Durante este trayecto toman múltiples fotografías y realizan filmaciones sobre los pingüinos y otros animales silvestres que se observan (guanacos, zorros, piches y otros).

El comportamiento de los turistas, en general, es respetuoso, no se transgreden las normas del área protegida, no se molestan los animales (más allá de lo permitido), no salen de los límites del sendero. No obstante, personal del cuerpo de guardafaunas de la provincia suele controlar el sendero a fin de prevenir incumplimientos.

Se destaca la existencia de un único circuito peatonal, por el cual transitan tanto los cruceristas que van como los que vuelven, lo que hace que, en determinados puntos, se produzca alta concentración de personas.

12:15 - 12:45 hs.: Aproximadamente, la visita dura entre una hora quince y una hora treinta, habida cuenta de que algunos cruceristas presentan dificultades para su desplazamiento, ya sea por su avanzada edad o por diversas enfermedades que limitan su motricidad (suele haber pasajeros en sillas de rueda o con bastones).

---

<sup>7</sup> También con respecto a este tema se produjeron importantes cambios en la temporada 2007/08 en relación a la 2006/07. El estacionamiento se ubicó en la zona anterior al ingreso al Área Protegida (Ver Punto 5.3.2.)

**"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".**

---

Existe una pasarela sobre nivel, realizada para no entorpecer el flujo de pingüinos desde su nido al mar o viceversa, pero está conformada por escalones de madera, lo cual también dificulta el desplazamiento de algunos ancianos que deben ser ayudados en este trayecto.

También ocurre que los cruceristas no suelen estar adecuadamente vestidos y calzados para este tipo de recorrido, lo que constituye una deficiencia en el sistema de información a bordo del crucero cuando se les vende la excursión. Desde el estacionamiento retornan en su vehículo hasta el sitio de ingreso al área protegida donde se detienen otros quince minutos – media hora.



Pasarela Punta Tombo

13:00 – 13:30 hs.: en este ínterin, los cruceristas vuelven a utilizar los servicios sanitarios, compran souvenirs o bebida fresca y algo de comida en el local privado que existe en el lugar. En algunos casos, los guías de turismo aprovechan este momento para distribuir, si llevan, las viandas proporcionadas por la empresa.

13.30 – 14,15 hs: Parten de regreso todos los ómnibus con cruceristas. Salen con escasos minutos de diferencia y manteniendo una distancia de unos 300 m. entre uno y otro puesto que generalmente hay mucho polvo en suspensión.

14:15 – 16 hs.: Se produce el regreso a la ciudad de Puerto Madryn.

Algunas de estas excursiones comprenden la visita a Gaiman con té galés y, a veces, coro incluidos. Están algo más de media hora en la localidad. Además de consumir el té galés, suelen visitar la 1º casa construida por los colonos galeses cuando se establecieron en el Valle Inferior del Río Chubut, el túnel del ex Ferrocarril, la Iglesia y efectúan compras de regionales. Esta visita puede ser antes o después del viaje a Punta Tombo. Cuando ocupan más tiempo, extendiendo el paseo a un recorrido del Valle y Capillas Galesas es porque no incluyen aquélla excursión.

Otra opción es la visita al Museo Paleontológico de la Ciudad de Trelew. Esta visita dura aproximadamente 50 minutos Se trata de un recorrido programado con una exposición que va desde el periodo geológico actual hasta la Era Paleozoica.

Los cruceristas comienzan el paseo accediendo a la primera sala con una muestra diseñada con un stand y maquetas en donde se representan los primeros asentamientos humanos en la Patagonia hasta los microorganismos primitivos.

“Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina”.

---

Luego pasan al sector principal, en donde el tema gira en torno de la era Mesozoica y ejemplares de dinosaurios de los periodos cretácico, jurásico y triásico. Durante el recorrido los visitantes también observan láminas y maquetas explicativas sobre cada periodo geológico.



Casa de Té –Gaiman



Museo Paleontológico

- **Entre las 16:00 y 17:30 hs**

Aproximadamente desde unas dos horas antes de la partida del barco comienzan a ingresar al muelle los vehículos que regresan de las excursiones programadas por el operador receptivo y que dejan sus pasajeros al pie de la escala de acceso al barco.

Muchos optan por regresar a la ciudad para recorrer y conocer; también para hacer algunas comprar aprovechando el tiempo aún disponible.

Antes de subir al barco, todos los pasajeros y tripulantes (como también los funcionarios o autoridades locales y visitantes autorizados) deben higienizar sus manos con un gel especial, cuya etiqueta indica “sanitize your hands, germcontrol”.

Luego se pasan por scanner todos los elementos personales, tales como bolsos, carteras y bolsas de compras.



Crucelistas retornando al barco

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

- **Entre las 17:30 y 18:30 hs**

Comienzan las maniobras para la partida del barco. Se recogen las mangueras de suministro de agua,

Una lancha de Prefectura Naval navega alrededor del barco. Éste toca bocina anunciando la próxima partida a fin de apurar a los posibles cruceristas rezagados; llegan los últimos pasajeros de excursiones. Se retiran los ómnibus, vehículos de personal de apoyo en tierra o de suministros, la ambulancia.

El crucero suelta amarras y lentamente se aparta del muelle, retrocediendo hacia su extremo. Una vez llegado allí, se cruza totalmente poniéndose en forma paralela a la costa. Luego de unos minutos inicia su recorrido hacia la boca del Golfo. Lo escolta una lancha a cada lado, en una de las cuales regresa el práctico.

## **2.8. Situación actual y políticas del turismo de cruceros en Puerto Madryn**

- La actividad de los cruceros turísticos parece consolidarse definitivamente en Puerto Madryn. Para la temporada 2007/08 están anunciados 40 cruceros, 6 más que la temporada anterior (18 %),
- Algunos de ellos son barcos que amarrarán por primera vez en estas costas; otros, hace varios años que no vienen. Por ejemplo: Bremen, Maxim Gorky, Artemis, Boudicca, Splendour of the Sea (Royal Caribbean), Princess Danae, Costa Victoria, Norwegian Dream que reemplaza al Norwegian Crown.
- De ellos, ocho deberán atracar en el muelle Alnte. Storni (uno más que en la temporada anterior)
- Una delegación provincial, integrada por funcionarios del Ministerio de Comercio Exterior, Turismo e Inversiones y de la Administración Portuaria de Puerto Madryn, asistirá a la convención de "Seatrade Cruise Shipping"<sup>8</sup> que se realizará en Miami, Florida, EEUU, entre el 12 y 15 de marzo de 2008.
- El objetivo es promocionar los puertos y los atractivos turísticos de la Provincia. La provincia del Chubut participará del stand de 200 m<sup>2</sup> que posee la República Argentina, el que se denominará "Cruceros de Argentina". Allí se presentarán todos los puertos provinciales con sus características técnicas e infraestructura disponibles.
- Se realizará una conferencia de prensa a los medios y a las líneas interesadas en vincularse comercialmente con los puertos provinciales. Se buscará fortalecer el vínculo existente con las que ya operan en la región y

---

<sup>8</sup> Importante acontecimiento internacional al que asisten 122 países representando a sus terminales de cruceros, 112 compañías de cruceros y más de 960 compañías relacionadas con la industria, como los agentes de turismo y proveedores de las líneas: tanto los que proveen equipamiento para los buques como alimentos y bebidas, tecnología de las comunicaciones y otros. (<http://www.pescaypuertos.com.ar>)

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

conocer en detalle cual es la tendencia y el crecimiento de esta industria para los próximos años. Tratarán, entre otros vínculos, de lograr que más cruceros hagan escala en Puerto Madryn.

- En el stand participarán también los otros dos puertos que conforman los principales destinos argentinos de las compañías de cruceros: puertos de Ushuaia y de Buenos Aires. Además, lo integrarán las empresas Cóndor Travel y Fulong Incoming, entre otros. Este último es el mayor operador turístico de cruceros en el país y, además, es el primer y único operador de Argentina en programar tours en los puertos patagónicos de Camarones, Comodoro Rivadavia y Puerto Deseado ([www.globalport.com.ar](http://www.globalport.com.ar)).
- Mediante una alianza estratégica entre los puertos de Puerto Madryn, Ushuaia y Buenos Aires, se trabajará en la complementación entre estas tres terminales de cruceros.
- En reuniones previas realizadas entre representantes de estos puertos, de turismo y de la actividad privada se analizaron aspectos considerados críticos para el sector y se llegó a la conclusión de que éstos surgen cuando arriban muchas más personas que las que resulta posible atender con un buen servicio.
- Por lo tanto, la misión comercial tendrá como objetivo también incrementar el número de arribos de estas naves a los puertos de Madryn, Comodoro Rivadavia y Camarones, en la Provincia del Chubut, y a otros puertos patagónicos.
- Otro de los objetivos presentes en esta Feria es tomar contacto con empresarios y armadores a fin de posicionar la provincia como proveedora de productos elaborados en Chubut, a los cruceros.
- La Administración Portuaria de Puerto Madryn ha presentado un proyecto para la ampliación del muelle Cte. Luis Piedrabuena, a fin de que éste pueda operar con cruceros de mayor tamaño. Las obras se realizarían en tres etapas.
- La empresa Royal Caribbean manifestó también su interés en realizar inversiones en los puertos de la región.

## 2.9. Bibliografía específica

- Administración Portuaria Puerto Madryn (APPM), Servicios Portuarios de Excelencia, CD Promocional (Puerto Madryn, 2006)
- Cámara de Industria, Comercio y Producción de Puerto Madryn. **Informe Final Temporada de Cruceros 2005-06**. Puerto Madryn, 2006
- CEDEM, Centro de Estudios para el Desarrollo Económico Metropolitano, **Balance de la temporada de Cruceros** Ediciones varias. Ciudad de Buenos Aires.

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

- Jensen, M. y Daverio, M.E. **Cruceros turísticos: relaciones buques – destino en la ciudad más austral del mundo**. En Intercambios Boletín Electrónico N° 26, Facultad de Turismo Universidad Nacional del Comahue. (Neuquén, marzo 2006)
- Losano, P., Torrejón, C. **El turismo de cruceros**. En Intercambios Boletín Electrónico N° 26, Facultad de Turismo Universidad Nacional del Comahue. (Neuquén, marzo 2006)
- Mancini, Marc **Cruceros. Guía sobre la Industria de los Cruceros**. Ed. Paraninfo. (Madrid, 2007)
- Ministerio de la Producción, Provincia del Chubut. Logística Provincial, Directorio de Empresas, CD Promocional, (Rawson, 2006)
- Organización Mundial del Turismo, **La actividad de los cruceros turísticos en el mundo** (Madrid, 2003)
- Secretaría de Turismo, Municipalidad de Ushuaia. **Informe estadístico 2005/06**
- Secretaría de Turismo, Municipalidad de Ushuaia. **Temporada alta 2006/07**
- Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas, Provincia del Chubut. **Informe estadístico 2006-07** (Rawson, 2007)

**Diarios/ Periódicos:**

- Boletín Electrónico Intercambio, Facultad de Turismo, UNCo, Números varios
- Diario El Chubut, Trelew
- Diario Jornada, Trelew
- La Agencia de Viajes Argentina
- La Agencia de Viajes Latinoamericana
- Réport al Día
- Suplemento Viajes, Diario Clarín, Buenos Aires

**Páginas web:**

- [www.abcruceros.com](http://www.abcruceros.com)
- [www.appm.com.ar](http://www.appm.com.ar)
- [www.buenosairesport.com.ar](http://www.buenosairesport.com.ar)
- [www.celebritycruises.com](http://www.celebritycruises.com)

"Implicancias económicas, sociales y ambientales derivadas de la actividad de los cruceros turísticos en la ciudad de Puerto Madryn, Chubut, Patagonia Argentina".

---

- [www.cruceroonline/costa-cruceros](http://www.cruceroonline/costa-cruceros)
- [www.crucerosnet.com](http://www.crucerosnet.com)
- [www.cruises.com](http://www.cruises.com)
- [www.crystalcruises.com](http://www.crystalcruises.com)
- [www.globalport.com.ar](http://www.globalport.com.ar)
- [www.infocruceros.com](http://www.infocruceros.com)
- [www.louisicruises.com](http://www.louisicruises.com)
- [www.ncl.com](http://www.ncl.com)
- [www.orientlines.com](http://www.orientlines.com)
- [www.pescaypuertos.com.ar](http://www.pescaypuertos.com.ar)
- [www.princess.com](http://www.princess.com)
- [www.royalcaribbean-spain.com](http://www.royalcaribbean-spain.com)
- [www.silversea.com](http://www.silversea.com)