



**ASPECTOS DE GESTION DE IMPACTO AMBIENTAL QUE COMUNICA LA
COMPAÑÍA DE CRUCEROS ROYAL CARIBBEAN**

Autor:

Martha Alejandra Jaraba Jaraba

Trabajo de Grado

Universidad del Rosario

Facultad de Administración

Programa de Administración de Negocios Internacionales

Bogotá D.C, junio de 2018



**ASPECTOS DE GESTION DE IMPACTO AMBIENTAL QUE COMUNICA LA
COMPAÑÍA DE CRUCEROS ROYAL CARIBBEAN**

Autor:

Martha Alejandra Jaraba Jaraba

Trabajo de Grado

Asesor:

Clara Inés Pardo Martinez

Universidad del Rosario
Facultad de Administración
Programa de Administración de Negocios Internacionales
Bogotá D.C,

Agradecimientos

En primer lugar agradezco a Dios por darme la fortaleza y sabiduría para concluir esta etapa de mi vida, por permitirme a lo largo de este camino conocer, recibir y aportar experiencias a mi vida. Agradezco a mi familia, por su apoyo incondicional, por su comprensión y por su colaboración y finalmente a todos aquellos que con sus comentarios y aportes contribuyeron en mi crecimiento personal y profesional.

Dedicatorias

Dedico este proyecto a mi familia, quien me ha acompañado en mi proceso de formación, en especial a mi padre y a mi madre, que gracias a sus esfuerzos y dedicación me formaron en el seno de un hogar lleno de valores y amor.

Gracias

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	9
Palabras claves	9
ABSTRACT	10
Keywords:	10
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Aludiendo a la Sostenibilidad – Sostenibilidad Ambiental para Cruceros (impactos y mejora en su manejo).	12
2.2. Canales De Comunicación Para La Involucración De Actores De Interés Y Comunicación De Sostenibilidad (Web, Reportes Anuales, De Sostenibilidad, Redes Sociales...).....	14
3. MARCO NORMATIVO	16
4. RESEÑA EMPRESARIAL.....	19
4.1. Royal Caribbean Y La Gestión De Sus Impactos Ambientales (Europa Press, 2016).	20
5. MARCO METODOLÓGICO	22
6. RESULTADOS	23
6.1. Datos Sobre Las Emisiones De Gases De CO2	28
6.2. Como Le Comunica La Gestión De Impacto A Sus Grupos De Interés	29
7. CONCLUSIONES.....	32
8. BIBLIOGRAFÍA.....	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Royal Caribbean release new sustainability report	28
<i>Tabla 2.</i> Estrategia de sostenibilidad ambiental e iniciativa de gestión.	30
<i>Tabla 3</i> Estrategia de sostenibilidad ambiental e iniciativa de gestión.	31

RESUMEN

El presente documento identifica los aspectos de impacto ambiental que informa la Compañía de Cruceros Royal Caribbean Lda. (RCL) a través de sus canales de comunicación a los diferentes actores de interés. Es una investigación con un análisis de contenido sobre la misión ambiental de la Empresa, que se determinó como método de estudio debido a que es una técnica de indagación que permite, a través de la formulación de relaciones para identificar, de manera sistemática, ciertas características de un texto para aportar una percepción del contexto que dio origen a la comunicación; Royal Caribbean por medio de su web corporativa, web de sostenibilidad, reporte anual, reporte de sostenibilidad, reporte de Carbón Disclosure Project, Facebook, Twitter, comunica sus prácticas responsables

Palabras claves: comunicación, impacto ambiental, Turismo Sostenible, compañía, Crucero.

ABSTRACT

The present test identifies which aspects of environmental impact management communicates the cruise company Royal Caribbean through its channels of communication to the different actors of interest work this is an investigation with a content analysis that It was determined as a method of study because it is a technique of inquiry that allows through the formulation of relationships by systematically identifying certain characteristics of a text to contribute to a perception the context that gave rise to the Communication considered in the theoretical framework with review of different theories to develop in the work pertinent researches. It presents the problem where all the indications that lead to the research objectives are detected, also justified the development of it.

Keywords: Communication, environmental impact, sustainable tourism, company, Cruise.

1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación pretende identificar los aspectos de gestión, respecto al impacto ambiental, que comunica la Compañía de Cruceros Royal Caribbean a través de sus canales de comunicación a los diferentes actores de interés. Es oportuno considerar que, a partir de las diferentes teorías que tienen relación con esta investigación, la Empresa de cruceros, a través de sus canales de comunicación, influye en el comportamiento de las buenas prácticas empresariales que, a un nivel corporativo, es cooperante del vínculo que se genera hacia la protección ambiental, por medio de los canales de comunicación y las tendencias en la participación de los diferentes actores de interés, para proteger la naturaleza.

Los cruceros, reconocidos por permitir un alto nivel de interacción social, gracias a su proyecto turístico, se caracterizan por ser entes comunicantes de políticas sobre diferentes temas que ocupan a la sociedad y, de manera específica, la protección al medio ambiente, buscando siempre satisfacer las expectativas, requerimientos y necesidades de los Stakeholder.

El objetivo general de estudio de la compañía es “Identificar los aspectos de gestión de impacto ambiental que comunica la Compañía de Cruceros Royal Caribbean a través de sus canales de comunicación a los diferentes actores de interés.” Royal Caribbean por medio de sus canales de comunicación pesquisa analizar los aspectos de sostenibilidad ambiental importantes en las operaciones de cruceros, evaluar los canales de comunicación de la Compañía de Cruceros Royal Caribbean, sus aspectos de interés, y se concentran en identificar los diferentes medios de comunicación y los aspectos de sostenibilidad ambiental que comunica Royal Caribbean a las diversas partes interesadas.

A la vez que se recurre al intercambio social, la empresa comunica, sobre los aportes de teorías como el de la Responsabilidad Social Empresarial, su gestión a través de acciones específicas que ayudan a alcanzar beneficios concretos básicamente en tres ámbitos: el económico, el social y el medioambiental (Carrillo, Núñez de Prado, et al, 2009, p.34), en las que comunica sus prácticas responsables al interior como al exterior, por distintos medios, por

ejemplo: en web corporativa, web de sostenibilidad, reporte anual, reporte de sostenibilidad, reporte de Carbón Disclosure Project, Facebook, Twitter y las Teorías de la Riqueza de los Medios.

Las comunicaciones, que en el paradigma de la globalización, tienen mucha importancia por la cantidad y velocidad en el movimiento de la información, generan gran impacto social. Por ello, son significativas, al informar sobre el desempeño de las obligaciones empresariales, y al comunicar por igual, los diferentes aspectos de la gestión. Información que llega a usuarios, proveedores, entidades gubernamentales, etc.

Así, la empresa instará, en los canales de comunicaciones oficiales de Royal Caribbean, en el soporte para clientes, respetando las políticas de privacidad, donde se utilizan cookies para facilitar el uso de la página web y en ningún caso, éstas almacenan dato personal alguno, la información sobre las buenas prácticas ambientales. En el caso de comunicaciones comerciales, los canales de comunicación más utilizados son el teléfono y envíos a través de correo electrónico o medios equivalentes.

Por otra parte, La compañía Royal Caribbean informa su gestión sobre la protección ambiental, en virtud del compromiso, adquirido por ella, de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en los medios masivos de comunicación. En el caso de la Compañía de Cruceros Royal Caribbean se analizan los cambios permanentes que introduce, a través de sus canales de comunicación, a los diferentes actores de interés en el mercado turístico naviero actual, para recrear estrategias, con el objetivo de encontrar respuestas a las necesidades del consumidor, en la protección ambiental, estudiando los distintos enfoques sobre la innovación en los medios de comunicación en los cuales la Compañía de Cruceros Royal está empeñada. Es importante saber qué papel decisivo juegan aspectos como el de la sostenibilidad ambiental en el imaginario colectivo para dar prioritaria y constante respuesta en las operaciones de cruceros, e identificar las debilidades en la forma como comunican, los medios de comunicación, sobre la responsabilidad social empresarial, así como la riqueza de los medios y las tecnologías de la

información, traspasando información al usuario con base en el adelanto tecnológico de los recursos informativos.

Ciertamente, la presente investigación se justifica en el interés de conocer la sistematización, el avance y el impacto de los modelos de comunicación utilizados por la Compañía de Cruceros Royal Caribbean en la necesidad de ofrecer una eficiente información a los diferentes actores de interés en la cultura social, política y económica de los usuarios de cruceros, lo que implica regenerar constantemente canales de comunicación e identificar las medidas de coincidencia para el manejo del turismo de cruceros en el Mar Caribe, en la gestión de favorecer el medio ambiente, adecuados manejos de impacto ambiental y su sostenibilidad.

Ahora bien, Royal Caribbean debe proporcionar una perspectiva universal de las prácticas y el servicio de sus áreas de Seguridad, Protección, Medioambiente, Salud, Salud Pública y Recursos Humanos.

Como informar a la sociedad sobre la responsabilidad del producto, la Empresa realiza una evaluación interna en la cual considera el grado de su actual potencial económico, social y medioambiental, así como los impactos externos, además dirige a los diversos actores de interés de las partes interesadas para los temas identificados.

Es necesario generar compromisos con algunas de las partes interesadas para validar los hallazgos preliminares en la evaluación interna, examinando grupos de muestras de sus clientes y empleados. También se realizan las entrevistas con los interesados no gubernamentales, organizaciones (ONGs) como la Administración Marítima, el Consejo y el Comercio Justo USA y con el socio de la organización, The Cruise Lines International Asociación, además de compañeros de la industria, proveedores y representantes de comunidades de destino.

Este documento cuenta con seis sesiones comenzando por esta introducción, seguido por un marco teórico, un marco normativo, los métodos utilizados en este informe, los resultados y finalmente conclusiones.

2. MARCO TEÓRICO

Tratar los diferentes aspectos de la gestión de impacto ambiental que comunica las compañías a través de sus canales de comunicación a los diferentes actores de interés, continúa siendo una importante área de crecimiento internacional. Donde es importante revisar la Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial porque tiene relación con el objetivo central de este estudio y su relación con la gestión que la empresa adopta abarcando los aspectos teóricos, metodológicos y empíricos relacionados con dichas organizaciones, es decir, es la comunicación organizacional en sus diferentes sentidos, ya sea con respecto a los diferentes actores de interés o Stakeholders, como resultados de una revisión teórica, el rastreo del monitoreo refleja que prácticamente las noticias no incluyen la opinión de los diferentes actores en los temas tratados. Sin embargo, alrededor de la mitad de los artículos vinculados con Responsabilidad Social Empresarial se han referido a alguno de los actores afectados de manera directa por las acciones, estos son principalmente los actores de operatividad de los cruceros.

2.1. Aludiendo a la Sostenibilidad – Sostenibilidad Ambiental para Cruceros (impactos y mejora en su manejo).

Desde principios de los años setenta, el desarrollo sostenible se ha convertido en un concepto unificador para la planificación ambiental. Políticamente, los ideales de sostenibilidad se han destacado a partir de Río de Janeiro en 1992, en donde la sostenibilidad adquiere carácter institucional. La Cumbre de Río dio un contenido de futuro a la política ambiental al acoplar, sin desvirtuarla, en el núcleo del concepto de desarrollo sostenible” (Jiménez Beltrán, 2002). que viene condicionantes externas que intervienen en la configuración de la misma (legislación, entorno competitivo, resultados internos (Quintero, 2013).

Sin embargo existe otro aspecto del desarrollo sostenible, tal y como señalan Montalvo (2002) y Jiménez Herrero (2002), señalan tres dimensiones de la sostenibilidad ambiental que: debe

garantizar que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y la protección de los recursos naturales.

La sostenibilidad ecológica-ambiental es, una condición necesaria, pero no suficiente para lograr el desarrollo sostenible del sistema humano. Para que una sociedad sea físicamente sostenible, sus insumos globales materiales y energéticos deben cumplir tres condiciones (Herman, 2007):

- A. Que sus tasas de utilización de recursos renovables no excedan sus tasas de regeneración.
- B. Que sus tasas de utilización de recursos no renovables no excedan a la tasa en que sus sustitutivos renovables se desarrollan.
- C. Que sus tasas de emisión de agentes contaminantes sean acordes con la capacidad de asimilación del medio ambiente (Gortázar & Marín, 1999).

En la Teoría de los Actores de Interés, el análisis de los actores, (Stakeholder Analysis) implica utilizar una metodología que facilite los procesos de articulación y el mejoramiento de políticas y procesos institucionales al tomar en cuenta los actores que tienen interés en las reformas o propuestas y que están, o podrían estar, involucrados en el tema o 'régimen'. Este análisis también es aplicable a la organización, administración y control de la evolución de proyectos de investigación, especialmente los colectivos o aquellos que incluyen encuestas en su metodología. Por ejemplo, cuando se quiere proponer un macro proyecto institucional, o de varias instituciones nacionales e internacionales, es conveniente hacer un análisis de los actores que permita anticipar los intereses y las reacciones a favor o en contra del proyecto o de ciertos aspectos del proyecto, incluyendo la coordinación, administración, evolución, expectativas, proyectos derivados, resultados esperados.

Ahora bien, es pertinente plantear que los intereses de poblaciones y los de la planificación del desarrollo deben ser concordantes. En la Teoría del Intercambio Social se asume que las relaciones humanas son las que fortalecen las percepciones sobre la realidad, en la que los actores, que se han mostrado conforme a los beneficios que tiene para la compañía de cruceros,

lo establecen por la manifestación vivida de lo publicado con lo realizado socialmente (Brida, Riaño, & Such Devesa, 2012).

Es importante tener en cuenta que el sector turismo es de carácter temporal, que las posiciones de mayor responsabilidad y mejores salarios en el sector son ocupadas por multitud cualificada y con experiencia, y que los puestos de los empleados no cualificados tienen salarios relativamente bajos. Esto parece indicar la necesidad de implantar, tanto a corto, como a medio y largo plazo, políticas de formación del capital humano apuntando a la creación de programas de alto nivel educativo para la formación de recursos humanos para todo el sector turístico y especialmente para el sector de los cruceros, dadas sus características (Brida et al., 2012).

2.2. Canales De Comunicación Para La Involucración De Actores De Interés Y Comunicación De Sostenibilidad (Web, Reportes Anuales, De Sostenibilidad, Redes Sociales...).

Los actores de interés son el producto de la “fuente de diferentes reportes de sostenibilidad a la hora de comunicar sobre acciones del sector, así mismo, han tenido en cuenta herramientas y temáticas para abordar la sostenibilidad” y retroalimentar los recursos de la empresa (Se pueden encontrar artículos como Reporting supply chain sustainability: a myriad of metrics, 97% of companies fail to provide data on key sustainability indicators, entre otras).

El papel que juegan los medios de comunicación, y en particular los medios masivos de comunicación en la difusión de las acciones de Responsabilidad Social de las compañías de cruceros, es la comprobación de la presencia de estos contenidos en la agenda mediática empresarial. El deber de proteger el entorno marino y mantener el bienestar de las personas y los lugares que atienden, son el objeto de su misión. Ya que al ser conscientes de que unos océanos limpios son beneficiosos para el medio ambiente, para sus huéspedes y para el sector, se esfuerzan por alcanzar los mejores esquemas de gestión medioambiental y corporativa.

Las regulaciones y adopción de una política ambiental corporativa, sistemas de gestión ambiental, ambientales auditoría, evaluación de proveedores y ambiental corporativo para informar, es definida por Daft y Lengel como "la capacidad de la información de cambiar el entendimiento dentro de un intervalo de tiempo". Las comunicaciones que pueden vencer marcos de referencia diferentes y clarificar cuestiones imprecisas para promover el entendimiento en una manera oportuna se consideran más ricas. Para un operador de cruceros, la publicación de políticas, como P & O's Health, Safety, Welfare y la Declaración de Políticas del Grupo Ambiental, en donde poder comunicar y afirmar públicamente la importancia de sus contenidos.

Por ejemplo, siendo este un negocio, la relación costo-beneficio es fundamental tenerla en cuenta. La Compañía está actualmente bajo presión por adoptar políticas ambientales sobre el costoso tema de los residuos, para promover que la generación de residuos sea tratada, en recicladeros especializados, con la idea priorizar la reducción de residuos y fomentar su reutilización y reciclaje, en lugar de opciones de eliminación contaminante, tal cual lo afirma el bioestadístico, John Uebersax (2016), quien calcula que el crucero promedio genera 1 kilo de residuos combustibles, 0,5 de residuos alimentarios y 1 kilo de vidrio y desechos por persona al año. Todos son tratados en centros catalanes, según el Puerto los cruceros representan "fuentes puntuales de enormes volúmenes de desechos que pueden tener importantes impactos en el medio ambiente marino y la salud pública. Esta es una evidencia presentada por la Red a los Estados Unidos EPA en 2000 (p.7), quien declaró que un crucero típico puede generar un estimado de 1,000,000 galones de agua gris en un viaje de una semana, así como cantidades significativas de productos químicos peligrosos de la impresión a bordo, foto operaciones de procesamiento y limpieza en seco.

Empero se están dando opciones de eliminación de residuos más sostenibles adoptado por los operadores de cruceros, incluidos los objetivos de reciclaje; descarga cero de desechos peligrosos y limpieza de productos químicos; instalación de dispositivos mejorados para separar aceite de agua de sentina y aguas residuales antes de descarga; un mejor tratamiento de las aguas residuales "grises"; y la instalación de sistemas de gestión de residuos a bordo, más equipamiento.

3. MARCO NORMATIVO

Los primeros acuerdos internacionales respecto a la protección del medio ambiente marino, aparecen en el Siglo XX, por lo tanto, en los años 20 y 30, la normatividad prohibía la descarga de hidrocarburos a menos de 50 millas de la costa. Los Estados Unidos también aplicaron esta norma, pero ampliada a 100 millas. Sin embargo, estas medidas fueron ineficaces, lo que conllevó a adoptar el convenio OILPOL en el año 54, sin embargo, este tratado sólo se basaba en la contaminación por hidrocarburos, “no teniendo en cuenta otros tipos de contaminantes que se comenzaban a introducir” (Barragán, 2008, pág.53).

Cinco años después, en 1959 nació The Internacional Maritime Organisation (IMO). Pero no fue hasta 1973 que el OILPOL fue reemplazado por el MARPOL (MARPOL 73), tras el accidente del buque Torrey Canyon años antes (1967). En 1978, en la conferencia de seguridad de buques tanques y prevención de la contaminación convocada por la IMO, se adoptó el protocolo de la convención MARPOL 73. (Barragán, 2008, pág.53).

El nuevo Convenio Internacional llamado Intervetion del 29 de noviembre de 1969, relativo a la intervención en Alta Mar en casos de accidentes que causen una contaminación por hidrocarburos. Este se empezó a regir solo desde el 2 de octubre de 1983, junto con su “anexo relativo a la conciliación internacional y el arbitraje internacional, procedimiento que pueden seguir las partes para la solución de un conflicto” (Salgado y Salgado, (S.f), pág.311). Por lo tanto, el Convenio Internacional sobre Responsabilidad Civil por Derrames de Hidrocarburos (CLC) por daños causados por la contaminación de las aguas del mar, a causa de los hidrocarburos, “tiene por objeto limitar la responsabilidad civil del propietario del buque por los daños causados por la contaminación resultante de derrames de hidrocarburos pesaos procedentes de buques tanque” (Ministerio de Defensa Nacional, 2016) con el fin de garantizar una indemnización adecuada para las víctimas y recaer la responsabilidad en el propietario del buque.

Tal como lo señala (Barragán, 2008), el Convenio de Libre Comercio -CLC 69/75-, es un convenio que se creó para calcular las cuantías de las indemnizaciones, siendo el armador el responsable de abonar dicha cuantía.

- ❖ Pero lógicamente el armador no es el único responsable, además se dieron cuenta de que 210 millones de francos es una cifra insuficiente, así que se creó un fondo económico con las aportaciones de los importadores. Esto se recoge en el convenio Fondo Internacional de Compensación de Daños por Derrames de Hidrocarburos (FUND 71/78). (Barragán, 2008, pág.53).

La contaminación del mar, por cualquier sustancia desde tierra, está regulada por el Convenio LDC 72. En el mes de junio de 1972, en Estocolmo, se realizó la Conferencia sobre Medio Ambiente Humano (más conocida como la Conferencia de Estocolmo (Barragán, 2008).

En esta conferencia se definieron los ámbitos de actuación prioritarios entre los cuales estaba la protección de los mares y de los océanos, y se solicitó la creación del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA); el programa actúa como educador y facilitador para promover el uso racional y el desarrollo sostenible del medio ambiente mundial. La función del PNUMA es coordinar las actividades relacionadas con el medio ambiente dentro de las Naciones Unidas.

Así mismo, “la Organización Marítima Internacional (OMI) es un organismo de la ONU, al que se le encomendó la misión de desarrollar una normativa internacional para conseguir un mar más seguro y menos contaminado” (Barragán, 2008, pág.54). En la Conferencia en Ginebra, de 1948, se estableció la Organización Marítima Internacional (OMI). Se adoptó el Convenio Constitutivo la Organización Consultiva Marítima Intergubernamental (IMCO), que pasaría en 1982 a llamarse Organización Marítima Internacional (OMI); su primer encuentro se realizó en 1959, la principal tarea de la IMO fue desarrollar y mantener un marco regulatorio referente a los buques en materia de seguridad, conciencia medioambiental, marco normativo, cooperación técnica y seguridad marítima.

Su primer objetivo es establecer un sistema de colaboración entre los Gobiernos en materia de reglamentación y prácticas gubernamentales relativas a cuestiones técnicas de toda índole concernientes a la navegación comercial internacional, y fomentar la adopción general de normas para alcanzar los más altos niveles posibles en lo referente a seguridad marítima y a eficiencia de la navegación (Organización Marítima Internacional (OMI), 2017, Art.1).

4. RESEÑA EMPRESARIAL

Royal Caribbean opera desde 1969 y actualmente dispone de más de 20 barcos. En 1997 compró a Celebrity Cruises, una compañía de cruceros premium para pasajeros más exigentes, y en 2006 compra Pullmantur Cruises. En 2007 el grupo funda Azamara Cruises, para un nivel de pasajeros entre premium y lujo (Royal Caribbean International, 2017).

Royal Caribbean es una de las compañías internacionales de cruceros con mejor relación calidad/precio del mercado, sino la mejor. Barcos modernos, elegantes, pero a la vez atrevidos, muy luminosos gracias al uso inteligente de la luz natural; buen servicio, una gastronomía internacional en ocasiones por encima de la media. (Royal Caribbean International, 2017).

La definición del crucero centrada en la motivación del potencial cliente, esto lleva a considerar que los cruceros son algo más complejo que un viaje de placer entre el origen y el destino, entendiendo el valor del crucero, como parte de un conjunto de servicios ofertados por compañías de recreo y vacaciones (De los Reyes Cruz Ruiz & Ruiz Romero de la Cruz, 2015, pag.2).

De igual forma, es reconocida como líder en legislación ambiental en la región más extensa del Caribe, conformada por doce parques nacionales y se espera continuar con la expansión del sistema. La Comisión de Ciencia y Tecnología del Medio Ambiente de Las Bahamas (The Bahamas Environment Science and Technology – BEST) fue establecida en 1994, como parte de la Oficina del Primer Ministro con el fin de proveer asesoramiento sobre las políticas para garantizar el desarrollo sostenible y la conservación de la biodiversidad. A pesar de que más del 96% del área total de Las Bahamas se encuentra en ecosistemas marinos y de aguas profundas, mucha de la biodiversidad de estos ecosistemas aún debe ser descrita (Bahamas First National Communication, 2001).

4.1. Royal Caribbean Y La Gestión De Sus Impactos Ambientales (Europa Press, 2016).

Royal Caribbean Ltd (RCL) y World Wildlife Fund (WWF) se unen a favor de la conservación de los océanos, estableciendo unos objetivos cuantificables y alcanzables de sostenibilidad para reducir el impacto ambiental, mediante un acuerdo de colaboración global de cinco años. Por su parte, Royal Caribbean Ltd busca concienciar sobre la conservación del océano a los más de cinco millones de pasajeros de la compañía y apoyar el trabajo de conservación de los océanos desarrollado por WWF. Los objetivos del acuerdo se centran en la sostenibilidad de la cadena de suministro y la reducción de emisiones hasta 2020; el fortalecimiento de la estrategia de abastecimiento sostenible de la compañía, la administración y gestión responsable de sus destinos y las plataformas de tour operaciones.

Entre los nuevos objetivos de sostenibilidad marcados por la compañía, figuran el Objetivo de Emisión de Carbono 2020 para reducir la emisión de gases de efecto invernadero hasta un 35% antes de 2020; el Objetivo de abastecimiento sostenible de marisco 2020 para certificar que el 90% del aprovisionamiento de marisco salvaje provenga de industrias pesqueras que cuenten (o estén en proceso de obtención) con el certificado MSC, que están adscritas a los Fishery Improvement Projects (FIP's), y/o provengan de empresas adscritas a la International Seafood Sustainability Association (ISSA). (Europa Press, 2016, parr.4).

Además, en Royal Caribbean y WWF, se encuentran trabajando en nuevos objetivos, orientados a la consecución de una gestión y administración responsable de sus destinos (Europa Press, 2016). Reforzarán la evaluación de la sostenibilidad de los destinos de RCL y el proceso de selección de los mismos.

Royal Caribbean también financiará el trabajo de conservación global de los océanos desarrollado por WWF a través de una contribución filantrópica de cinco millones de dólares. Asimismo, colaborará con WWF para concienciar a sus millones de pasajeros sobre los problemas de conservación de los océanos (Europa Press, 2016).

Estas organizaciones anunciaron su alianza durante un evento celebrado en Donzol (Filipinas), sede de un programa modelo de ecoturismo en una comunidad. “Durante el mismo, RCL también ha realizado una aportación adicional de 200.000 dólares para WWF Filipinas, en apoyo a los programas de conservación de la zona de Donzol” (Europa Press, 2016, parr.8).

5. MARCO METODOLÓGICO

Se trata de una investigación que utiliza como método el “análisis de contenidos” para determinar la formulación de relaciones, al identificar de manera sistemática ciertas características de un texto para aportar a una percepción el contexto que dio origen a la comunicación considerada y los aspectos de gestión de impacto ambiental que comunica la compañía. Berelson (1952) la refiere como una técnica de investigación para la descripción objetiva, invariable y cantidad del implícito evidente de la comunicación (p.488). Una metodología de trabajo muy definida, de una revisión bibliográfica documentada de teóricos y organizaciones especializadas. En una primera etapa se revisaron los aspectos conceptuales relacionados, autores y documentos pertinentes.

El trabajo contiene una metodología definida que establece los objetivos, el marco teórico, categorías de datos sobre las emisiones de gases de CO₂, recolección sistemática de información, uso de referencias, uso de fuentes oficiales. Hace una reseña sobre la Empresa y los Pactos Ambientales a que ésta se acoge, como presenta y hace análisis de documentos. Además, se señalan los temas ambientales, los aspectos ambientales, para desarrollar en el trabajo. También se ha tenido en cuenta la Página de lasustainability.rclcorporate.com/enviroment, la cual centra sus objetivos en describir cómo Royal Caribbean gestiona sus impactos ambientales y cómo le comunica la gestión de impacto a los grupos de interés, al identificar conceptos claves, teoría de los actores de interés (empleados, directores, etc.).

Algunas dificultades que se podrían presentar son las distancias para desplazarse al destino posible de investigación, por el tema de tiempo, transporte y parte económica. A la hora de buscar la información sobre este tema de las demás compañías de cruceros que ya tienen estos servicios puede resultar difícil, pues puede llegar hacer resistencia a suministrar la información necesaria o verdadera, ya que muchas veces las cifras o políticas suelen ser confidenciales.

6. RESULTADOS

Royal Caribbean se comprometió en enero a reducir un 35% las emisiones de CO₂ para el año 2020 y garantizar que los pescados que se sirvan a bordo provengan de pescaderías sostenibles. Quien certificará que así sea es la World Wildlife Fund (WWF), confirma Sheri Turnbow, líder del proyecto. Sólo entre 1997 y 2004, WWF recibió cerca de \$700.000 de Royal Caribbean para apoyar planes de protección. Estos fondos vienen de su iniciativa llamada Ocean Fund, creada en 1996 y que ha donado más de \$6 millones a más de 35 organizaciones que trabajan para proteger el medio ambiente marino, como Blue Ocean Institute, Conservation International o The Nature Conservancy. Humanos (Vargas, 2016, parr.23).

La contaminación de los océanos, el progresivo agotamiento de algunos recursos básicos y la destrucción sistemática de la flora y fauna marina son temas escasamente difundidos. Probablemente los derrames de petróleo ocurridos a raíz de varios accidentes sufrido por gigantescas naves tanques en el último tiempo con su secuela de muerte y destrucción de los ecosistemas marinos y que los medios han difundido profusamente, sean la fuente más conocida de la contaminación y degradación del mar (Vargas, 2016).

Nuevamente aquí se manifiestan las diferentes posturas frente al tema del medio ambiente y el uso de los recursos naturales que van desde aquellos que piensan que el mar junto con ser una fuente inagotable de recursos económicos constituye un receptáculo gigante capaz de absorber y degradar infinitamente todo tipo de materiales y desperdicios.

Hasta aquellos que abogan por poner límites a su explotación a objeto de cuidar el uso de los recursos y proteger las aguas y fondo marino. Para Royal Caribbean Cruises Ltd. publicó su Informe de Sustentabilidad, que documenta el compromiso de la Compañía con la administración ambiental y muestra una mayor eficiencia en toda su flota (Travindy, 2016).

En el informe, la compañía notó la expansión de su programa de Purificación de Emisiones Avanzadas, así como un nuevo conjunto de objetivos para el año 2020 que se establecieron con

la contribución del socio mundial de conservación de la compañía, World Wildlife Fund (Travindy, 2016).

El año 2015 marcó el décimo año del programa Save the Waves, que se centró en las emisiones y la reducción de desechos, así como en el aumento del número de excursiones en tierra que cumplieron con un estándar de sostenibilidad reconocido internacionalmente. De acuerdo con estos objetivos, en la última década RCL construyó sus cruceros más eficientes y redujo sus emisiones de gases de efecto invernadero en casi un 25 por ciento. En 2015, 17 barcos informaron el 100 por ciento de residuos reutilizados en ciertos itinerarios (Travindy, 2016).

Así mismo se describe como Royal Caribbean gestiona sus impactos ambientales con sus actores de interés (Europa Press, 2016) así es como Royal Caribbean Ltd (RCL) y World Wildlife Fund (WWF) se unen a favor de la conservación de los océanos, estableciendo unos objetivos cuantificables y alcanzables de sostenibilidad para reducir el impacto ambiental, mediante un acuerdo de colaboración global de cinco años. Por su parte Royal Caribbean Ltd busca concienciar sobre la conservación del océano a los más de cinco millones de pasajeros de la compañía y apoyar el trabajo de conservación de los océanos desarrollado por WWF. Los objetivos del acuerdo se centran en la sostenibilidad de la cadena de suministro y la reducción de emisiones hasta 2020; el fortalecimiento de la estrategia de abastecimiento sostenible de la compañía, la administración y gestión responsable de sus destinos y las plataformas de tour operaciones

Entre los nuevos objetivos de sostenibilidad marcados por la compañía, figuran el Objetivo de Emisión de Carbono 2020 para reducir la emisión de gases de efecto invernadero hasta un 35% antes de 2020; el Objetivo de abastecimiento sostenible de marisco 2020 para certificar que el 90% del aprovisionamiento de marisco salvaje provenga de industrias pesqueras que cuenten (o estén en proceso de obtención) con el certificado MSC, que están adscritas a los Fishery Improvement Projects (FIP's), y/o provengan de empresas adscritas a la International Seafood Sustainability Association (ISSA). (Europa Press, 2016, parr.4).

Además, Royal Caribbean y WWF, se encuentran trabajando en nuevos objetivos, orientados a la consecución de una gestión y administración responsable de sus destinos (Europa Press, 2016). Reforzarán la evaluación de la sostenibilidad de los destinos de RCL y el proceso de selección de los mismos. Royal Caribbean también financiará el trabajo de conservación global de los océanos desarrollado por WWF a través de una contribución filantrópica de cinco millones de dólares. Asimismo, colaborará con WWF para concienciar a sus millones de pasajeros sobre los problemas de conservación de los océanos (Europa Press, 2016).

Estas organizaciones anunciaron su alianza durante un evento celebrado en Donsol (Filipinas), sede de un programa modelo de ecoturismo en una comunidad. “Durante el mismo, RCL también ha realizado una aportación adicional de 200.000 dólares para WWF Filipinas, en apoyo a los programas de conservación de la zona de Donzol” (Europa Press, 2016, parr.8).

Además de la gestión de impacto a sus grupos de interés. Royal Caribbean International construye barcos diseñados y operados en conformidad bajo los requerimientos de la Organización Marítima Internacional, llevando provisiones de respaldo mecánico, náutico y de seguridad; entre ellos, el organismo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que establece estándares globales de seguridad y funcionamiento de cruceros, codificados en el Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS, Safety of Life at Sea) (Royal Caribbean International, 2017).

Al mismo tiempo, las naves, sin importar dónde navegan en el mundo, cumplen con los requerimientos de la Ley sobre seguridad de los pasajeros de cruceros (CVSSA, U.S. Cruise Vessel Security and Safety Act) de Estados Unidos, incluida la altura de las barandas, el control de los accesos, circuito cerrado de televisión, preparación médica, informes de denuncias delictuales y formación de la tripulación. Los requerimientos generalmente exceden los que especifica la CVSSA. (Royal Caribbean International, 2017, parr.5).

La tarea en conjunto, con las autoridades normativas para mejorar las leyes de seguridad, junto con estudios para informar a los legisladores de las prácticas actuales y ofrecer nuestra

perspectiva sobre las regulaciones y estándares para resguardar la seguridad. (Royal Caribbean International, 2017, parr.5).

Concurren diferentes regulaciones en los barcos de diferentes autoridades, tanto de los países de abanderamiento como otros organismos reguladores de la seguridad marítima de cada país, tal es el caso de la Guardia Costera de Estados Unidos. Una de las funciones de estos entes consiste en restringir la navegación de los barcos si no cumplen con las regulaciones. Sus exámenes se concentran en el equipo de supervivencia y seguridad, y en los elementos de protección medioambiental.

Se puede concluir que para comunicar a los diferentes actores acerca de los impactos operacionales que implican el uso de la contaminación de la calidad de la energía, el agua y el aire, y los impactos sobre el medio ambiente como antiincrustantes y daños físicos accidentales o deliberados a los ecosistemas marinos (por ejemplo, daño de anclaje), se debe tener en cuenta:

- Los operadores turísticos, quizás por sospecha a una mayor regulación, están introduciendo progresivamente más consideraciones ambientales.
- Algunos destinos están adoptando estrategias y planes de gestión, pero esto todavía se limita en gran medida a ejemplos de buenas prácticas y proyectos individuales.
- Los turistas como consumidores han fracasado en gran medida al ejercer la presión fundamental necesaria para garantizar mejoras ambientales reales.

La salud de los océanos es fundamental para el futuro del planeta es porque el turismo de cruceros proporciona los medios para que un gran número de turistas haga uso de los océanos y el impacto de las actividades de los cruceros y la infraestructura asociada requerirán cada vez más soluciones de gestión. Además, para ser considerado como turismo sostenible, el turismo de cruceros también debe ofrecer mejoras duraderas en el bienestar social.

El turismo sostenible presenta la mayor evidencia de este sector hasta la fecha menciona:

- La necesidad de seguir adoptando una visión a largo plazo que promueva una planificación de gestión integral e integral en la que participen organismos internacionales, operadores de líneas de cruceros y comunidades de acogida;
- La necesidad de que los operadores continúen invirtiendo y promoviendo la Mejor Opción Ambiental Posible (BPEO);
- La necesidad de voluntad política para salvaguardar los destinos, dados los impactos adversos probados del turismo de cruceros mal gestionado;
- La necesidad de una mayor participación en los beneficios entre los accionistas de las líneas de cruceros y las comunidades de destino; y
- La necesidad tanto de operadores como de destinos de aumentar la conciencia ambiental de sus clientes.

Una preocupación específica es la diferencia presente entre los países desarrollados y menos desarrollados en términos de control de los destinos y la interfaz con la industria de las líneas de cruceros. Existen mecanismos reguladores internacionales, pero se necesita una mejor implementación y aplicación universal. Esto se ve agravado por la falta de infraestructura, como la grave escasez de instalaciones de desechos en muchos países menos desarrollados. El desarrollo sostenible requiere atención a la calidad e igualdad.

Finalmente mediante los canales de comunicación como los son la web, reportes anuales de sostenibilidad y redes sociales, se difunde un contenido basado en acciones de responsabilidad social por parte de la compañía Royal Caribbean, sus Informes de Sustentabilidad que documentan el compromiso de la Compañía con la administración ambiental.

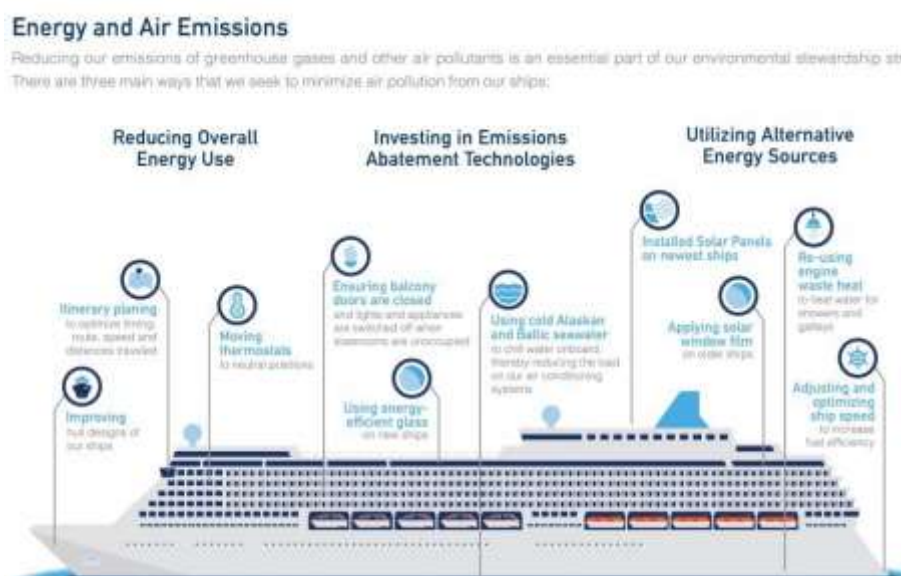
Estos canales de comunicación nos permiten evidenciar mediante los diferentes artículos como; Reporting supply chain sustainability: a myriad of metrics, 97% of companies fail to provide data on key sustainability indicators , la gestión de la compañía en pro a la sostenibilidad y la responsabilidad Social de las empresas de cruceros, adicionalmente mediante estos canales por medio de sus distintos reportes se ha logrado crear conciencia sobre los impactos

ambientales y conocimiento de las regulaciones establecidas que han logrado impactos positivos el entorno marino en beneficio de las personas y los lugares que atienden.

6.1. Datos Sobre Las Emisiones De Gases De CO2

Caribbean Cruises Ltd., publicó su informe de sostenibilidad, sobre el compromiso de la compañía con la administración ambiental, tal como se muestra en la tabla 1, evidencia la metodología implementada por la compañía Royal Caribbean para desarrollar su programa de sostenibilidad, describe detalladamente el proceso implementado para controlar la emisión de gases. Evidenciamos como la compañía adapta sus barcos para operar de forma eficiente sin generar un alto impacto en el medioambiente. Estos barcos implementan una tecnología que garantizan aproximadamente un 20 % menos de dióxido de carbono, la eficiencia de propulsión hasta un 10% y son ecológicamente más amables (Travindy, 2016).

Tabla 1 Royal Caribbean release new sustainability report



Fuente. (Travindy, 2016)

Royal Caribbean Cruises Ltd. publicó su Informe de Sustentabilidad que documenta el compromiso de la Compañía con la administración ambiental y muestra una mayor eficiencia en toda su flota (Travindy, 2016).

En el informe, la compañía notó la expansión de su programa de Purificación de Emisiones Avanzadas, así como un nuevo conjunto de objetivos para el año 2020 que se establecieron con la contribución del socio mundial de conservación de la compañía, World Wildlife Fund (Travindy, 2016).

El año 2015 marcó el décimo año del programa Save the Waves, que se centró en las emisiones y la reducción de desechos, así como en el aumento del número de excursiones en tierra que cumplieron con un estándar de sostenibilidad reconocido internacionalmente.

De acuerdo con estos objetivos, en la última década, Royal Caribbean construyó cruceros más eficientes y redujo, técnicamente, emisiones de gases de efecto invernadero en casi un 25%. En 2015, 17 barcos informaron el 100% de residuos reutilizados en el 70% de itinerarios (Travindy, 2016).

6.2. Como Le Comunica La Gestión De Impacto A Sus Grupos De Interés

En la tabla 2, se presenta un breve resumen de las estrategias de sostenibilidad ambiental y varias iniciativas de gestión disponibles para los operadores de turismo de cruceros.

Tabla 2. Estrategia de sostenibilidad ambiental e iniciativa de gestión.

Estrategia	Iniciativa de gestión
Físico Variar	Itinerario Limite el número de pasajeros Proyectos de rehabilitación / conservación de destinos.
Regulador	Política ambiental corporativa Sistemas de gestión ambiental Promoción de prácticas ambientales
Económico	Contabilidad de costos ambientales completa Inversión en tecnologías limpias Recompensas por la conciencia ambiental Uso positivo de los ingresos turísticos
Educativo	Enlace con destinos re: sostenibilidad Informes ambientales corporativos Códigos de practica Difusión de buenas practicas

Fuente: MB Orams (1999), Turismo Marino

En la Tabla 3, se presenta un resumen de las estrategias de sostenibilidad ambiental y diversas iniciativas de gestión disponibles para los destinos de cruceros turísticos.

Tabla 3 Estrategia de sostenibilidad ambiental e iniciativa de gestión.

Estrategia	Iniciativa de gestión
Físico	Colocación de la instalación Diseño de instalaciones Áreas de sacrificio
Regulador	Limite los números de visitantes Cerrar áreas para actividades / usos Económicos Tarifas diferenciales Bonos de daños Multas Recompensas Promoción de productos locales
Educativo	Material impreso Señales Caminadas guiadas/charlas Enlace con los operadores

Fuente: MB Orams (1999), Turismo Marino

7. CONCLUSIONES

Es imperioso suponer que para una Empresa el concepto de Responsabilidad Social Empresarial es un elemento de principal importancia para el reconocimiento de sus actores inmediatos como proveedores, clientes, empresas competencia, entre otros. La comunicación de sus actividades es fundamental y más, cuando se trata de proteger el medio ambiente, que es el escenario que escogió Royal Caribbean para promover su gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Para comunicar a los diferentes actores acerca de los impactos operacionales que implican el uso de la contaminación de la calidad de la energía, el agua y el aire, y los impactos sobre el medio ambiente como antiincrustantes y daños físicos accidentales o deliberados a los ecosistemas marinos (por ejemplo, daño de anclaje), se debe tener en cuenta:

- Los operadores turísticos, quizás por sospecha a una mayor regulación, están introduciendo progresivamente más consideraciones ambientales.
- Algunos destinos están adoptando estrategias y planes de gestión, pero esto todavía se limita en gran medida a ejemplos de buenas prácticas y proyectos individuales.
- Los turistas como consumidores han fracasado en gran medida al ejercer la presión fundamental necesaria para garantizar mejoras ambientales reales.

La salud de los océanos es fundamental para el futuro del planeta es porque el turismo de cruceros proporciona los medios para que un gran número de turistas haga uso de los océanos y el impacto de las actividades de los cruceros y la infraestructura asociada requerirán cada vez más soluciones de gestión.

Toda gestión para proteger el medio ambiente es poca, pero muy importante. El hombre ha sido un gran depredador del ambiente en el que vive. Una preocupación específica es la diferencia presente entre los países desarrollados y menos desarrollados en términos de control de los destinos y la interfaz con la industria de las líneas de cruceros. Existen mecanismos reguladores internacionales, pero se necesita una mejor implementación y aplicación universal. Esto se ve agravado por la falta de infraestructura, como la grave escasez de instalaciones de desechos en muchos países menos desarrollados. El desarrollo sostenible requiere atención a la calidad e igualdad.

Para ser considerado como turismo sostenible, el turismo de cruceros también debe ofrecer mejoras duraderas en el bienestar social. Por ello es recomendable que el turismo sostenible presente la mayor evidencia de mejora de este sector hasta la fecha menciona, así:

- La necesidad de seguir adoptando una visión a largo plazo que promueva una planificación de gestión integral e integral en la que participen organismos internacionales, operadores de líneas de cruceros y comunidades de acogida;
- La necesidad de que los operadores continúen invirtiendo y promoviendo la Mejor Opción Ambiental Posible (BPEO);
- La necesidad de voluntad política para salvaguardar los destinos, dados los impactos adversos probados del turismo de cruceros mal gestionado;
- La necesidad de una mayor participación en los beneficios entre los accionistas de las líneas de cruceros y las comunidades de destino; y
- La necesidad tanto de operadores como de destinos de aumentar la conciencia ambiental de sus clientes.

8. BIBLIOGRAFÍA

Barragán Casanova, C. (2008). Estudio del impacto ambiental del tráfico marítimo Barcelona-Baleares. Trabajo de grado. Barcelona: Universidad Politecnica de Catalunya.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (11 de Octubre de 2001). Transporte y turismo en centroamérica y el caribe. México, D.F.: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Cruise Lines Association International. (2015). Statistics And Markets. Obtenido de <https://www.cruising.org/docs/default-source/research/clia-europe-stats-and-marts-2015.pdf?sfvrsn=0>

Daly, H. E. (2007). Criterios operativos para el desarrollo sostenible. Dialnet, 275-286.

Dirección de Turismo Sostenible de la AEC. (Julio de 2016). Turismo de Cruceros en la Región del Gran Caribe. Trabajo de Investigación. Association Of Caribbean States.

Duch Urzaiz Luis Jorge (2015) La Responsabilidad Social Empresarial en la Prensa del Siglo XXI. Universidad de Sevilla.

EUROPA PRESS. (26 de Enero de 2016). Royal Caribbean y WWF se unen a favor de la conservación de los océanos. elperiódico. Obtenido de

<http://www.elperiodico.com/es/sociedad/20160126/royal-caribbean-y-wwf-se-unen-a-favor-de-la-conservacion-de-los-oceanos-4845830>

Gortázar, L., & Marín, C. (1999). Turismo y Desarrollo Sostenible: de la teoría a la práctica. . En Viceconsejería de Turismo (Ed.), La experiencia insular. Santa Cruz de Tenerife.: Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias en colaboración con International Scientific Council for Island Development (Insula) – UNESCO.

Ingeniería Naval. (26 de Junio de 2015). Las mayores compañías de cruceros del mundo. Revista del Sector Marítimo.

Jiménez Beltrán, D. (2002). La estrategia de desarrollo sostenible de la Unión Europea en el contexto global: de Río a Johannesburgo. Información Comercial Española, nº 800. (monográfico “Desarrollo Sostenible”), 97-122.

Jiménez Herrero, L. M. (2002). La sostenibilidad como proceso de equilibrio dinamico y adaptacion al cambio. ICE.Desarrollo Sostenible, 65-78.

Johnson, D. (Julio de 2002). Environmentally sustainable cruise tourism: a reality check. Elsevier, 26(4), 261-270.

Ministerio de Defensa Nacional. (26 de Mayo de 2016). Convenio Internacional sobre Responsabilidad Civil por Derrames de Hidrocarburos- CLC. Obtenido de <https://www.dimar.mil.co/content/convenio-internacional-sobre-responsabilidad-civil-por-derrames-de-hidrocarburos-clc>

Montalvo, A. (junio-julio 2002). Presentación del Monográfico “Desarrollo Sostenible”. Información Comercial Española, nº 800, 3-13.

National Aeronautics and Space Administration. (17 de Octubre de 2017). September 2017 Was Fourth Warmest September on Record. Obtenido de GISTEMP Update: <https://data.giss.nasa.gov/gistemp/news/20171017/>

Organización Marítima Internacional (OMI). (2017). Convenio constitutivo de la Organización Marítima Internacional. Obtenido de <http://www.imo.org/es/About/Conventions/ListOfConventions/Paginas/Convention-on-the-International-Maritime-Organization.aspx>.

MB Orams (1999) Turismo marino : desarrollo, impactos y gestión , Routledge , Londres.

PascalScherreraAmanda J.SmithbRoss K.Dowlingc (2010) Visitor management practices and operational sustainability: Expedition cruising in the Kimberley, Australia

Quintero, R. (8 de Julio de 2013). Condiciones Externas que Afectan a la Organización. Obtenido de <https://prezi.com/v3pb9ptiwwio/condiciones-externas/>

Ramírez Cardona, C. (2010). Fundamentos de la Administración (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Rodríguez Gaviria, E. M. (2012). Diseño metodológico para la gestión del riesgo de desastre, como herramienta de apoyo en la gestión del desarrollo municipal. Medellín : Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

Royal Caribbean International. (2017). Cruceros. Obtenido de http://www.infocruceros.com/navierasybarcos?order=jr_tonelaje&url=cruceros/royal-caribbean_c17

Royalcaribbean. (2017). Royalcaribbean-español.com. Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de <http://www.royalcaribbean-espanol.com/ourCompany/environment/update.do>

Royal Caribbean International. (2017). Protección y Seguridad. Obtenido de http://www.royalcaribbean-espanol.com/contentPage.do?pagename=royal_caribbean_security_guide

Salgado y Salgado, J. E. ((S.f)). Importancia de los convenios internacionales relativos a la prevención de la contaminación del mar por hidrocarburos. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1043/20.pdf>

The World Bank Group. (2017). Climate Change Knowledge Portal. Obtenido de Bahamas Dashboard: http://sdwebx.worldbank.org/climateportal/countryprofile/home.cfm?page=country_profile&CCode=BHS

TIES. (7 de Enero de 2015). What is Ecotourism? Recuperado el Noviembre de 2017, de <http://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism>

Travindy. (25 de Diciembre de 2016). Royal Caribbean releases new sustainability report. Obtenido de <https://www.travindy.com/2016/12/royal-caribbean-sustainability-report-2016/#respond>

Tristán Mojica, M. A. (2008). Tristán Mojica Melitza Anany (2008). Análisis de los Stakeholders (actores) como instrumento potencial en los procesos de participación de las agendas 21 local. El caso de Soná. Panamá.

Urbipedia. (29 de Julio de 2017). Impacto ambiental. Recuperado el Noviembre de 2017, de Archivo Arquitectura: https://www.urbipedia.org/hoja/Impacto_ambiental

Vargas, A. (2016). Capítulo 4. Ciudades flotantes con menos regulación ambiental que un buque de guerra. Colombia Journalism School.

Weaver, A. (2005). La tesis de la macdonalización y el turismo de cruceros. Annals of Tourism Research en Español, 2(32).

Xunta de Galicia. (2017). Las Mareas. Obtenido de Meteogalicia: http://www.meteogalicia.gal/datosred/infoweb/meteo/docs/predicion/mareas/mareas_es.pdf.