

# Competencias laborales de los tripulantes en el departamento de restaurante del crucero Costa Luminosa

## *Working Skills Of The Crew In The Restaurant Department Of Costa Luminosa Cruise Ship*

*José Luis Arias Gonzáles<sup>1</sup>  
Andrea Rodríguez Valeriano<sup>2</sup>*

Recibido: 30 de junio de 2021 Aceptado: 11 de octubre de 2021  
DOI: <https://doi.org/10.33110/cimexus160203>

### RESUMEN

El presente artículo científico tuvo como objetivo principal identificar las competencias laborales de los tripulantes en el departamento de restaurante del crucero Costa Luminosa, se realizó un estudio con alcance descriptivo, diseño no experimental – transversal, de noviembre del año 2019 a marzo del año 2020, el crucero tuvo un itinerario de Italia a Estados Unidos. La población y muestra se conformó por 146 tripulantes camareros tripulantes. La técnica utilizada fue la observación directa y el instrumento fue la escala PIAAC: Evaluación de Competencias de Adultos (Programme for the International Assessment of Adult Competencies International Survey of Adult Skills). Se concluyó que, los tripulantes del departamento de restaurante del crucero Costa Luminosa presentaron un alto nivel en las siguientes competencias laborales: sensibilidad interpersonal, orientación al cliente, persuasión e influencia y conciencia organizativa.

**PALABRAS CLAVE:** Competencias laborales; cruceros; tripulantes; turismo; viaje.

### ABSTRACT

The main objective of this scientific article was to identify the labor competencies of the crew in the restaurant department of the cruise ship Costa Luminosa, a study with a descriptive scope, non-experimental design - trans-

1 Departamento de investigación en Enfoques Consulting en Perú. Correo electrónico: joseariasgon6@gmail.com ORCID ID: 0000-0002-3250-5287

2 Departamento de investigación de la Universidad Nacional de San Agustín en Perú. Correo electrónico: anguejc\_14@hotmail.com ORCID ID: 0000-0002-3905-4044

versal was carried out, from November 2019 to March 2020, the cruise had an itinerary from Italy to the United States. The population and sample was made up of 146 crew waiters crew members. The technique used was direct observation and the instrument was the PIAAC scale: Adult Skills Assessment (Program for the International Assessment of Adult Competencies International Survey of Adult Skills). It was concluded that the crew of the restaurant department of the Costa Luminosa cruise ship presented a high level in the following job competencies: Interpersonal sensitivity, customer orientation, persuasion and influence, organizational awareness.

**Keywords:** Working skills; Cruise Ship; Crew Member; Tourism; Trip

## INTRODUCCIÓN

La falta de una currícula adecuada con contenido alineado a desarrollar competencias para el sector de cruceros en el Perú subsiste como un problema latente en la mayoría de casas universitarias que brindan educación en turismo; los procesos de evaluación y formación están estancados en un turismo regional, limitando que los estudiantes puedan formar competencias profesionales para trabajar en cruceros. Aún cuando existen cursos orientados a esta labor “un problema latente lo constituye el hecho de cómo se concibe la formación de las competencias a partir del concepto que se asume o propone de estas” (Intriago, Romero, y Pazmiño, 2016, p. 77).

El turismo sigue siendo una de las actividades del futuro; sin embargo, pese a dicha importancia, el sector desde la perspectiva del talento humano no ha tenido una evolución como en otras áreas. Si se tiene en cuenta los aspectos que las empresas valoran más al momento de ofertar el empleo, se encuentran; los idiomas, la experiencia profesional, tecnologías de la información, estudios, adaptación y cualidades como imagen, capacidad de comunicación, liderazgo, resolución de problemas (García, 2008).

Costa Luminosa es un crucero operado por Costa Crociere, la nave entró en servicio por primera vez el 5 de mayo del 2009, tiene un tonelaje bruto de 92, 700 y 292 metros lineales, construida con 11 puentes o decks, posee más de 1130 camarotes, cuatro comedores, un teatro, un cine, un casino, una discoteca, bares, una heladería-chocolatería, centro de bienestar, piscinas, una biblioteca, pista multideportiva, salas de entretenimiento, una capilla, entre otros; cuenta con una capacidad máxima de 2,826 pasajeros y 1,050 miembros de la tripulación o personal de trabajo, la nave posee 4 restaurantes: El Buffet Andrómeda, Restaurante Taurus, Restaurante Samsara y Restaurante Club Luminosa.

Trabajar a bordo de un crucero es una experiencia enriquecedora y única, sin embargo, laborar los 7 días a la semana, más de 10 horas por día, sacrificando feriados y domingos, navidad, año nuevo y sin ningún día de descanso

por 8 meses lejos de la familia y/o amigos no resulta sencillo, esta actividad demanda trabajo bajo presión y se requiere de personas dispuestas a realizarlo de forma eficiente, siendo un reto para muchos tripulantes que empiezan a laborar en este sector, de los cuales, al menos, el 20% desertan en cada itinerario, es decir, renuncian y retornan a sus países dejando así el trabajo; Luque (2018), refiere que la vida de un tripulante es dura, y de gran presión, aunque depende del puesto, para todos los tripulantes esta actividad se presenta adversa y complicada por las normas laborales y de convivencia estrictas, por lo tanto, para este tipo de actividad se requieren tripulantes con competencias especiales necesarias para realizar y soportar este trajín a bordo de un crucero.

Estudios realizados por Villa (2016), mencionan que las competencias transversales más importantes de los tripulantes peruanos que laboran en el Crucero Costa Neoclásica son competencias interpersonales y sistémicas siendo la mejor practicada por el personal la automotivación, preocupación por la calidad, capacidad para aprender y capacidad para trabajar en un contexto internacional, asimismo, Rivas, Cardoso y Cortés (2019), establecen que, el profesional encargado del turismo debe desarrollar competencias actitudinales y cognitivas, en ese sentido, el personal debe dominar varias lenguas, hacer uso de mercadotecnia, tener empatía, trabajo en equipo, honestidad y ética; Cruz, Martínez y Naranjo (2016), precisan que las competencias que debe tener un camarero para trabajar en un restaurante del sector turismo son el conocimiento del idioma español e inglés, trabajo en equipo, trabajo bajo presión y cordialidad con los clientes; Avalos y Zapata (2008), mencionan que las competencias que son requeridas para trabajar en el sector turismo son la resolución de problemas, adaptación, calidad de servicio, empatía, trabajo en equipo, hablar y escribir en dos idiomas y el manejo de herramientas informáticas. En la actualidad no hay estudios que identifiquen las competencias de los tripulantes en pleno itinerario, donde se pueda observar el momento preciso en el que los clientes son atendidos y los tripulantes demuestran sus competencias laborales. Es por ello, que es relevante plantear el presente artículo científico que tiene como objetivo principal identificar las competencias laborales de los tripulantes en el departamento de restaurante del crucero Costa Luminosa.

## MARCO TEÓRICO

Según la OMI, (2015) define el crucero como:

Un buque que efectúa viajes internacionales cuyos pasajeros alojados a bordo participan de un programa de grupo que tiene previstas escalas turísticas temporales en uno o mas puertos diferentes y que durante el viaje normalmente no embarca ni desembarca ningún otro pasajero; carga ni descarga ningún tipo de cargamento (p. 3).

Sosa e Inés (2016) lo definen cómo un fenómeno turístico que se encuentra en crecimiento y en el cual se viven experiencias de ocio a bordo de un barco el cual navega por un periodo de tiempo menor a un año, además se tiene un itinerario que puede ser turístico, histórico, de diversión, etc.

En el último reporte de la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA), (2015), pronostica que para el año 2020 la industria de los cruceros va a transportar aproximadamente 32 millones de pasajeros, asimismo, la demanda de cruceros ascenderá a 278 barcos con un crecimiento del 62% en todo el mundo; en el Perú según las estadísticas de la Autoridad Portuaria Nacional (APN) (2018), en el año 2017 llegaron al Perú un total de 58,334 pasajeros a bordo de 82 naves de cruceros de tráfico internacional.

Para que un crucero puede operar es relevante mencionar la importancia de las personas que laboran en dicho lugar y quienes se encargan del funcionamiento integral de la nave, también llamados tripulantes; la OMI (2015), refiere que los tripulantes son “toda persona contratada efectivamente para desempeñar a bordo, durante un viaje, cometidos en relación con el funcionamiento o el servicio del buque y que figure en la lista de tripulación” (p.5); el Decreto Supremo N° 015-2014-DE, (2014), precisa que un tripulante es aquella persona de mar que forma parte esencial de una nave o barco y es considerada en el rol de la tripulación.

Las competencias son actitudes, valores, conocimientos, capacidad cognoscitiva o de conducta que están asociadas al desempeño excelente de un determinado puesto de trabajo, existen diversos tipos de competencias para lograr el éxito en el trabajo (Gil, 2007), Alles (2014), precisa que las competencias son las características de la personalidad (liderazgo, iniciativa, colaboración, trabajo en equipo, etc) que se dan a conocer en comportamientos dando como resultado un desempeño exitoso en el puesto de trabajo, Palmar y Valero (2014), refieren que las competencias laborales son cualidades de las personas para poder desempeñarse productivamente en un puesto de trabajo, este no solo depende del aprendizaje básico, si no también de la experiencia en situaciones determinadas de trabajo, Rivas, Cardoso y Cortés (2019), menciona que existen competencias actitudinales y cognitivas, en ese sentido, las competencias dentro del entorno laboral en el sector turismo deben ser: Dominar varias lenguas, hacer uso de mercadotecnia, tener empatía, trabajo en equipo, honestidad y ética; las competencias laborales son las cualidades de una persona para desempeñarse productivamente en un área determinada (Cruz, Martínez y Naranjo, 2016), las capacidades que tienen las personas al trabajar en una determinada área, teniendo como resultado la respuesta a situaciones nuevas, valores humanos puestos en práctica, conocimiento técnico inteligente que sustenta su logro. García (2006), las clasifica en las siguientes categorías:

- a. El saber hacer; comprendiendo lo práctico, lo técnico y lo científico.

- b. El saber ser; con capacidad de personalidad y actitud.
- c. El saber actuar, lo que lleva a la iniciativa y a la toma de decisiones.

Hooghiemstra (1992), presenta un conjunto de competencias genéricas enfatizando la labor de los empleados:

- a. Flexibilidad.
- b. Motivación para la búsqueda de la información y capacidad para aprender.
- c. Orientación al logro.
- d. Motivación para el trabajo bajo presión.
- e. Colaboración y trabajo en equipo.
- f. Orientación al cliente.

Spencer y Spencer (1993) recojen seis competencias laborales que debe tener todo trabajador:

1. Competencias de desempeño y operativas:
  - a. Orientación al resultado.
  - b. Atención al orden, calidad y perfección.
  - c. Espíritu de iniciativa.
  - d. Búsqueda de la información.
2. Competencias de ayuda y servicio:
  - a. Sensibilidad interpersonal.
  - b. Orientación al cliente.
3. Competencias de influencia:
  - a. Persuasión e influencia.
  - b. Consciencia organizativa.
  - c. Construcción de relaciones.
4. Competencias directivas:
  - a. Desarrollo de los otros.
  - b. Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal.
  - c. Trabajo en grupo y cooperación.
  - d. Liderazgo de grupos.
5. Competencias cognitivas:
  - a. Pensamiento analítico.
  - b. Pensamiento conceptual.
  - c. Capacidad técnica, profesional y directiva.
6. Competencias de eficacia personal:
  - a. Autocontrol.
  - b. Confianza en sí mismo.
  - c. Adaptabilidad.
  - d. Hábitos de organización.
  - e. Trabajo bajo presión.

Las competencias que requiere todo tripulante de cruceros se basa en primera instancia en un soporte académico, es decir, alguien que haya cursado temas en turismo; además de ello debe tener conocimiento amplio del inglés incluido su idioma nativo; esto es importante ya que permite que el postulante pueda ser considerado para obtener el puesto. Es necesario que el tripulante tenga características específicas cualquiera que sea el puesto que desarrolla, por ejemplo: gestión del tiempo, capacidad para adaptarse a los cambios y una capacidad alta de resiliencia, ya que como se ha mencionado líneas arriba, esto es fundamental para que el tripulante no renuncie o realice un trabajo deficiente.

## METODOLOGÍA

El artículo científico se presentó bajo los lineamientos metodológicos de un estudio descriptivo, según Arias (2020) este tipo de estudios se realiza cuando se pretende describir y conocer aspectos, características y eventos de una determinada población, tuvo un diseño no experimental de corte transversal, puesto que, no se alteró o manipuló la variable de estudio y se realizó en un único periodo de tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) comprendido entre noviembre del año 2019 a marzo del año 2020, el crucero tuvo un itinerario de Italia a Estados Unidos.

La población se constituyó por 146 camareros tripulantes del departamento restaurante del Crucero Costa Luminosa, para obtener la muestra se utilizó el método no probabilístico – por conveniencia, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este método se utiliza cuando se eligen a las unidades de estudio de acuerdo con el logro de los objetivos y la libre disposición del investigador, por tanto, la muestra se conformó por la población censal, es decir, los 146 camareros tripulantes del departamento de restaurante.

Se utilizó como técnica de recolección de datos la observación directa y como instrumento, la escala PIAAC: Evaluación de Competencias de Adultos (Programme for the International Assessment of Adult Competencies International Survey of Adult Skills). La codificación para el instrumento fue de: Siempre (3), a veces (2) y nunca (1), alineándose a una escala ordinal y la calificación se presenta en: Alto nivel de competencia (51– 60 puntos), bajo nivel de competencia (31 – 50 puntos), no presenta la competencia (20 – 30 puntos).

Una vez que se recolectaron los datos del instrumento, se codificaron y contabilizaron, estos resultados se sistematizaron en Excel 2016 y se generaron las tablas de frecuencia, una vez hecho esto, se exportaron a Word 2016 para su análisis e interpretación. En la investigación no se plantearon hipótesis.

## RESULTADOS

Los resultados que se exponen en la tabla 1 evidencian que las competencias identificadas con un alto nivel en los tripulantes fueron de Ayuda y servicio en el 69% de tripulantes, de influencia en el 77% de tripulantes y cognitivas en el 64% de tripulantes, asimismo, las competencias que los tripulantes presentan en un nivel bajo fueron de desempeño y operativas en el 57% de tripulantes, y de eficacia personal en el 53% de tripulantes.

Competencias laborales					
Nivel	Desempeño y operativas	Ayuda y servicio	De influencia	Cognitivas	Eficacia personal
Alto	40%	69%	77%	64%	36%
Bajo	57%	22%	18%	26%	53%
No presenta	3%	9%	5%	10%	11%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: Cada competencia representa el total de los tripulantes

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados muestran las distintas competencias abordadas por Spencer y Spencer (1993), exceptuando las competencias directivas, puesto que, los camareros tripulantes no tienen cargos de mando o de supervisión. Con respecto a la competencia de ayuda y servicio, los tripulantes mostraron empatía con los pasajeros, respetando y atendiéndolos de forma amable y orientados siempre a las inquietudes de los pasajeros; con respecto a la competencia de influencia, los tripulantes fueron persuasivos y mostraron consciencia organizativa, sin embargo, no construyeron relaciones, debido a las políticas de “no relaciones sociales con los pasajeros de la nave”; en las competencias cognitivas, los tripulantes mostraron alto nivel de pensamiento analítico y conceptual porque solucionaban los problemas presentados por los pasajeros de forma inmediata y creativa, algunos tripulantes no conocían adecuadamente los procedimientos establecidos para la atención al pasajero, lo que representa una deficiente capacidad técnica. Con respecto a las competencias de desempeño y operativas, los tripulantes mostraron ínfima orientación a los resultados y espíritu de iniciativa puesto que solo seguían órdenes y se basaban en los parámetros del reglamento de la nave, sin embargo, siempre se mostraron atentos a las inquietudes y dudas presentadas por los pasajeros; con respecto a la competencia de eficacia personal, los tripulantes mostraron autocontrol y hábitos de organización, sin embargo, no se observó adaptabilidad a la jornada laboral,

según su lenguaje no verbal, se notaba desconfianza y cansancio debido a la presión de la jornada y la presión ejercida por los pasajeros.

Las competencias laborales identificadas en este estudio son similares a las presentadas por Rivas, Cardoso y Cortés (2019), quienes mencionan que una de las competencias que tienen los profesionales encargados del turismo desde el enfoque del empleador es la empatía, sin embargo, difieren de las competencias de trabajo en equipo, dado que, no es una competencia que presentan los tripulantes del sector restaurante en un crucero, asimismo, los resultados presentados por Villa (2016), en su estudio de Competencias transversales del tripulante peruano que labora en el crucero Costa Neoclásica son similares a la capacidad por la calidad en el servicio brindado al cliente, por último, los resultados presentados por Avalos y Zapata (2008) en su estudio de las competencias encontradas para el ámbito del turismo difieren en cuanto a la adaptación, pero son similares en la calidad del servicio y empatía.

Para la discusión de los resultados se presentan estudios acerca de las competencias transversales en tripulantes peruanos en un crucero, más no se encontraron estudios acerca de las competencias de los tripulantes del sector restaurante en un crucero, los estudios analizados se basan en competencias desde el personal en el área del turismo y en restaurantes (en tierra), asimismo, algunas competencias medidas en dichos estudios se enmarcan en habilidades tecnológicas, capacidades intrínsecas, dirección y requisitos para la selección del personal y dominio de herramientas tecnológicas, los cuales no se han medido en este estudio por ser irrelevantes para el personal camarero que labora en los cruceros y por ser elementos para la selección del personal.

## CONCLUSIONES

La jornada laboral y el estilo de trabajo que tienen los tripulantes en un crucero es diferente a otros sectores laborales, es un trabajo continuo, en turnos de 10 horas, sin días de descanso, feriados o días festivos, además, no se les permite formar relacionales interpersonales con los pasajeros o sus compañeros de trabajo, si bien, existen otras competencias que se presentan durante el proceso de selección y que son determinantes para el proceso de reclutamiento del tripulante, como es el idioma inglés y español hablado y escrito, experiencia laboral y estudios relacionados al turismo, los tripulantes deben tener ciertas competencias laborales que les permitan realizar esta actividad con eficiencia. En consecuencia, se concluye que, los tripulantes del departamento de restaurante del crucero Costa Luminosa presentaron un alto nivel en las competencias interpersonales, orientación al cliente, persuasión e influencia, consciencia organizativa, pensamiento conceptual y pensamiento analítico. Estas son, en mayor medida las competencias que son esperadas por los reclutadores y los clientes del crucero. Es relevante mencionar que la mayoría de

tripulantes mostraron también actitudes positivas como trabajo bajo presión, autocontrol, hábitos de organización y atención al orden y la calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2014). *Desarrollo del talento basado en competencias* (2da ed.). Bs Aires.: Granica.
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*, (1ra ed.). Perú Asociación Internacional de Líneas de Cruceros, (2015). *The global economic contribution of cruise tourism en 2014*. Business research and economic advisors.
- Autoridad Portuaria Nacional. (2017). *Estadísticas Portuarias*. Perú. Recuperado de <https://www.apn.gob.pe/site/files/URR13453453458394589893-4857345/boletinEstadistico2017100518.pdf>
- Avalos, C., y Zapata, N. M. (2008). Competencias requeridas en el ámbito laboral del turismo. *Turismo*, (4), 153-158.
- Cruz, M. E., Martínez, J. P., & Naranjo, J. R. (2016). Competencias y evaluación del desempeño del recurso humano en el sector turismo , Ambato-Ecuador. *Pesquisa*, 5(2).
- Decreto Supremo N° 015-2014-DE, 28 de noviembre del 2014, Decreto Supremo que aprueba el reglamento del Decreto Legislativo N° 1147, que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en la competencia de la Autoridad Marítima Nacional-Dirección General dem Capitanías y Guardacostas.
- García, J. (2008). El grado en turismo: Un Análisis de las competencias profesionales. *Revista Cuadernos de turismo* (21), 67-83. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/28220181\\_El\\_Grado\\_en\\_Turismo\\_un\\_analisis\\_de\\_las\\_competencias\\_profesionales](https://www.researchgate.net/publication/28220181_El_Grado_en_Turismo_un_analisis_de_las_competencias_profesionales)
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XXI*, 10, 83-106. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hooghiemstra, T. (1992). *Gestión integrada de recursos humanos. En. A. Mitrani y otros (Coords.), Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Intriago, J., Romero, M., & Pazmiño, V. (2016). Formación de competencias profesionales en el turismo y su relación con la consolidación de este sector en el Ecuador. *Revista Didáctica y Educación*, 7, 69-79.
- Luque, A. (2018). Turismo de cruceros: Propuesta de mejora del entorno de tripulantes a bordo de buques de pasaje , basada en nuevas tecnologías. *Pasos, Revista de turismo y Patrimonio Cultural*, 16(2), 443-456. Obtenido de [doi:http://www.pasosonline.org/Publicados/16218/ps218\\_12.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/16218/ps218_12.pdf).

- Organización Marítima Internacional, (2015), *Enmiendas al convenio para facilitar el tráfico marítimo internacional*. Recuperado de:  
[http://www.imo.org/es/OurWork/Facilitation/News/Documents/Circular%20n%C2%BA%203554%20-%20Enmiendas%20Al%20Convenio%20Para%20Facilitar%20El%20Tr%C3%A1fico%20Mar%C3%ADtimo%20Internacional,%201965%20\(Secretario%20General\).pdf](http://www.imo.org/es/OurWork/Facilitation/News/Documents/Circular%20n%C2%BA%203554%20-%20Enmiendas%20Al%20Convenio%20Para%20Facilitar%20El%20Tr%C3%A1fico%20Mar%C3%ADtimo%20Internacional,%201965%20(Secretario%20General).pdf)
- Palmar G., R y Valero U., J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del Estado Zulia. *Espacios públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de HYPERLINK “<https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>” <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Rivas, R., Cardoso, E., y Cortés, J. (2019). Propuesta de competencias profesionales en turismo desde el enfoque empleador. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18). Obtenido de HYPERLINK “<http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-195.pdf>” <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-195.pdf>.
- Sosa, A. P., e Inés, C. (2016). El turismo de cruceros y la transformación del paisaje: Majahual, México. *El peripio sustentable*, (31). doi:<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1934/193449985002/193449985002.pdf>
- Spencer, L. M. y Spencer. S. M. (1993). *Competence at work. Models for superior performance*. Nueva York: Wiley & Sons
- Villa, M. (2015). *Competencias transversales del tripulante peruano que labora en el crucero Costa Neoclásica Periodo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.