



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**GESTIÓN SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA EN LA EMPRESA CELEBRITY CRUISES,
PROVINCIA DE GALAPAGOS.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: JOSUE ANGEL GOMEZ MACIAS
TUTORA: ERCILIA MARÍA FRANCO CEDEÑO

GUAYAQUIL - ECUADOR

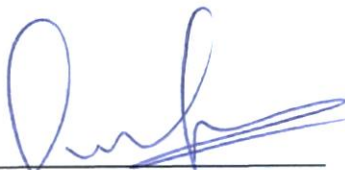
2026

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Ercilia María Franco Cedeño con documento de identificación N° 0915611537, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Gestión Sostenible y Responsabilidad Social Corporativa en la empresa Celebrity Cruises, Provincia de Galápagos, realizado por Josué Ángel Gómez Macías con documento de identificación N° 0952408912, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Análisis de Caso que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 20 de enero del año 2026

Atentamente,



Ercilia María Franco Cedeño

0915611537

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Josué Ángel Gómez Macías con documento de identificación N° 0952408912
manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la
Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera
total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 29 de enero del año 2026

Atentamente,



Josué Ángel Gómez Macías
0952408912

Resolución CS N°283-10-2025-09-17

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Josué Ángel Gómez Macías con documento de identificación No. 0952408912, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy el autor del Análisis de Caso: Gestión Sostenible Y Responsabilidad Social Corporativa En La Empresa Celebrity Cruises, Provincia De Galápagos. el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 29 de enero del año 2026

Atentamente,



Josué Ángel Gómez Macías
0952408912

Resolución CS N°283-10-2025-09-17

Resumen

El presente análisis de caso examina el enfoque de gestión sostenible y la responsabilidad social corporativa (RSC) aplicados por la empresa Celebrity Cruises en sus operaciones turísticas en la provincia de Galápagos, un territorio reconocido por su elevada biodiversidad y estrictas normas ambientales. El objetivo es analizar de qué manera las prácticas sostenibles y RSC contribuyen al desempeño socioambiental de la empresa dentro de un ecosistema altamente vulnerable.

La investigación se desarrolló bajo una metodología mixta, que combinaba la revisión de literatura especializada con la aplicación de encuesta a trabajadores vinculados directamente a las operaciones de Celebrity Cruises en Galápagos. Los resultados obtenidos en evidencia en una percepción mayoritariamente positiva sobre el impacto a la empresa destacándose su aporte a la economía local, el cumplimiento a la normativa ambiental y la implementación de diversas prácticas de sostenibilidad. En este contexto la dimensión ambiental se posiciona como el eje central de la gestión de RSC, reflejados en acciones orientadas a la protección del medio ambiente, la planificación sostenible de las embarcaciones y la reducción de impactos ecológicos.

No obstante, el estudio identifica la persistencia de ciertas dificultades en la coherencia entre las políticas corporativas de sostenibilidad y su ejecución efectiva entre los distintos miembros de la tripulación. Esto evidencia la necesidad de fortalecer de manera continua las estrategias de RSC, integrando de forma equilibrada las dimensiones ambiental, social y económica con el propósito de garantizar la sostenibilidad a mediano, largo plazo y consolidar el reconocimiento a la empresa en el territorio.

Palabras clave

Gestión sostenible; responsabilidad social corporativa; turismo de cruceros; Galápagos; sostenibilidad ambiental.

Abstract

This case study analyzes sustainable management and corporate social responsibility (CSR) practices implemented by Celebrity Cruises in its tourism operations in the Galápagos province, a territory internationally recognized for its biodiversity and strict environmental regulations. The objective of the study is to examine how sustainability and CSR practices contribute to the company's environmental and social performance within a highly sensitive natural environment.

The research adopts a mixed methodological approach, combining a review of specialized literature with the application of surveys addressed to collaborators involved in Celebrity Cruises' operations in Galápagos. The findings indicate a predominantly positive perception regarding the company's contribution to local economic development, compliance with environmental regulations, and implementation of sustainability practices. The environmental dimension is identified as the most prioritized within the company's CSR management, highlighting actions related to environmental protection, sustainable ship design, and the reduction of ecological impacts.

The study also reveals gaps between corporate sustainability policies and their effective implementation by some crew members, emphasizing the need to strengthen training processes, monitoring mechanisms, and organizational culture. Additionally, the importance of consolidating CSR strategies that integrate environmental, social, and economic dimensions in a balanced manner is highlighted, to ensure the long-term sustainability of the destination and reinforce corporate legitimacy.

The case analysis shows that Celebrity Cruises has made significant progress in incorporating sustainable management and CSR practices in the Galápagos; nevertheless, continuous improvement is required to ensure effective implementation and to maximize its contribution to sustainable territorial development.

Key words

Sustainable management; corporate social responsibility; cruise tourism; Galápagos; environmental sustainability

Índice de contenido

Resumen	1
Palabras clave	1
Key words.....	2
Problema	5
Descripción del problema	5
Antecedentes	5
Descripción de la empresa	5
Importancia y alcances	6
Delimitación Geográfica	7
Figura 1	7
Objetivos	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Fundamentación teórica	8
Revisión e identificación de la literatura más reciente.....	8
Enfoques y dimensiones teóricas clave	10
Resumen de los aportes de la literatura encontrada	11
Metodología	12
Resultados y presentación de hallazgos	12
Tabla 1. Características sociodemográficas de los encuestados.	13
Tabla 2. Tiempo de servicio trabajando para el Flora (Antigüedad laboral)	13
Tabla 3. ¿Cómo evalúa el impacto del turismo de cruceros de <i>Celebrity Cruises</i> (Flora) en el desarrollo económico local de Galápagos?	14
Tabla 4. ¿Qué dimensión considera que <i>Celebrity Cruises</i> (Flora) prioriza más dentro de su gestión de responsabilidad social corporativa?	14
Tabla 5. ¿Cómo calificaría la aplicación de prácticas de sostenibilidad ambiental en las operaciones de cruceros de <i>Celebrity Cruises</i> en Galápagos?	15
Tabla 6. ¿En qué medida considera que el diseño y operación de las embarcaciones de <i>Celebrity Cruises</i> contribuyen a la reducción del impacto ambiental?.....	15
Tabla 7. ¿Cómo percibe el cumplimiento de la normativa ambiental nacional e internacional por parte de <i>Celebrity Cruises</i> en Galápagos?	16
Tabla 8. ¿Cuál de los siguientes aspectos de RSC considera más relevante en la operación de <i>Celebrity Cruises</i> en Galápagos?.....	17
Tabla 9. ¿Cómo evalúa la influencia de las prácticas de responsabilidad social corporativa de <i>Celebrity Cruises</i> en la satisfacción del turista?.....	17
Tabla 10. ¿En qué medida considera que <i>Celebrity Cruises</i> contribuye a la conservación de los ecosistemas de Galápagos?	18

Tabla 11. Desde su perspectiva, ¿qué nivel de importancia tiene fortalecer las estrategias de RSC de Celebrity Cruises en Galápagos?.....	18
Entrevistas.....	19
Preguntas:	19
Respuestas:	19
Conclusiones.....	20
Referencias Bibliográficas	21

Problema

Descripción del problema

La industria de cruceros enfrenta crecientes exigencias en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, especialmente cuando opera en entornos ambientalmente sensibles como la provincia de Galápagos, reconocida a nivel mundial por su biodiversidad y su régimen especial de conservación. En este contexto, Celebrity Cruises ha implementado políticas ambientales orientadas a la reducción del impacto ecológico de sus operaciones, el manejo adecuado de residuos, el uso responsable de recursos naturales y el cumplimiento de normativas ambientales locales e internacionales.

La falta de cumplimiento integral por parte de la tripulación no solo puede incrementar el riesgo de impactos negativos sobre el frágil ecosistema de Galápagos, sino que también afecta la imagen corporativa de Celebrity Cruises y su compromiso con la responsabilidad social corporativa.

Antecedentes

Pese a las existencias de estos lineamientos y programas de gestión sostenible, se ha identificado que algunos miembros de la tripulación no cumplen de manera consistente con las normas ambientales establecidas por la empresa. Estas conductas pueden manifestarse en prácticas inadecuadas relacionadas con la separación de residuos, o el incumplimiento de protocolos ambientales durante las operaciones a bordo y en actividades vinculadas al destino. Este escenario provoca una dificultad entre las políticas corporativas de sostenibilidad y su ejecución efectiva en las actividades habituales.

Descripción de la empresa

Celebrity Cruises es una empresa internacional dedicada a la operación de los cruceros de categoría superior, caracterizada por ofrecer los servicios de alta calidad, contar con embarcaciones de diseños modernos y avanzar de manera progresiva en la incorporación de prácticas orientadas a la sostenibilidad. Dentro de sus embarcaciones, la compañía se enfoca en ofrecer espacios cómodos y funcionales que mejoran la experiencia de los pasajeros, manteniendo al mismo tiempo altos estándares de seguridad y eficiencia. (Bonilla-Priego et al., 2014).

Las áreas interiores incluyen camarotes contemporáneos, salones comunes, restaurantes especializados y zonas recreativas, desarrolladas bajo el concepto de modern luxury, el cual integra

lujo, innovación tecnológica y atención personalizada, permitiendo a la compañía diferenciarse dentro del segmento de cruceros de alta gama (Font et al., 2016).

En lugares ecológicamente sensibles, como las Islas Galápagos, el diseño interior de las embarcaciones se guía por criterios de sostenibilidad que buscan optimizar el uso de recursos, gestionar correctamente los residuos y minimizar el impacto ambiental. Estos lineamientos son clave para mantener el confort de los pasajeros mientras se garantiza la protección del entorno natural. (UNWTO, 2017).

El diseño interior cumple un rol estratégico en la experiencia turística, al influir directamente en la satisfacción del cliente y en la percepción del valor del servicio. La integración de principios de responsabilidad social corporativa en las operaciones internas fortalece la reputación y legitimidad de las empresas de cruceros que operan en destinos protegidos (UN Tourism, 2024; World Travel & Tourism Council [WTTC], 2024).

Importancia y alcances

La investigación sobre la gestión sostenible y la responsabilidad social corporativa de Celebrity Cruises en la provincia de Galápagos reviste especial importancia debido a que este territorio constituye un ecosistema único y altamente frágil, reconocido como Patrimonio Natural de la Humanidad, donde la actividad turística y, en particular, el turismo de cruceros, representa una fuente significativa de presión ambiental y social (UNESCO, 2023); diversos informes y normativas oficiales señalan que prácticas inadecuadas en el manejo de residuos, el uso de recursos naturales y el cumplimiento de protocolos ambientales pueden generar impactos negativos sobre la biodiversidad y la sostenibilidad del destino, afectando a sectores clave como las comunidades locales, las autoridades ambientales y las empresas turísticas (Dirección del Parque Nacional Galápagos [DPNG], 2022). Si bien Celebrity Cruises cuenta con políticas corporativas, programas de conservación y lineamientos de sostenibilidad alineados con estándares internacionales, en la práctica se evidencian brechas en el cumplimiento de estas normas por parte de algunos miembros de la tripulación, lo que refleja debilidades en los procesos de capacitación, control y cultura organizacional, situación que incide directamente en la efectividad de la responsabilidad social corporativa y en la reputación institucional de la empresa (Celebrity Cruises, 2023). En este contexto, el alcance del estudio se limita a un análisis de caso de las operaciones de Celebrity Cruises en Galápagos, con un enfoque descriptivo y analítico orientado a examinar cómo se manifiesta actualmente el problema en la organización y en los sectores involucrados, explicar la relevancia del trabajo de grado y los beneficios que puede generar para la

- Determinar la percepción de los actores involucrados (pasajeros, comunidades, autoridades y empleados) respecto a la efectividad de las prácticas de sostenibilidad de Celebrity Cruises Ecuador.

Fundamentación teórica

La investigación se sustenta en un marco teórico que permite comprender la gestión sostenible y la responsabilidad social corporativa en el contexto de empresas turísticas que operan en entornos ambientalmente frágiles, como la provincia de Galápagos. El análisis de caso contribuye a profundizar el entendimiento del problema al permitir examinar, desde una perspectiva organizacional y operativa, la brecha existente entre las políticas formales de sostenibilidad y su aplicación práctica por parte de la tripulación, integrando enfoques teóricos empresariales, ambientales y sociales

Revisión e identificación de la literatura más reciente

La gestión sostenible y la responsabilidad social corporativa, en el turismo de cruceros se han transformado en temas principales en la investigación académica reciente, en especial en destinos sensibles como la provincia de Galápagos. Estudios recientes coinciden en que el alza del turismo de cruceros ha generado presiones significativas sobre los ecosistemas marinos y terrestres, lo que prioriza modelos de gestión más responsables y alineados con principios de sostenibilidad ambiental y social (Kulkov et al., 2023; CETT, 2023).

Desde el punto de vista teórica, la revisión de lectura indica que la sostenibilidad en el sector de cruceros debe darse a entender como un enfoque integral que exponga las dimensiones ambientales, sociales y económicas, rebasando la visión tradicional que se centra solamente en la rentabilidad empresarial (MDPI, 2024; Dialnet, 2023). En este aspecto, la RSC se manifiesta como un recurso estratégico que facilita a las empresas responder a las altas expectativas de los diferentes grupos de interés, mejorando su legitimidad social y contribuyendo al desarrollo sostenible de los sectores turísticos. (Carroll, citado en Dialnet, 2023).

Los recientes informes destacan que el sector de cruceros enfrenta retos específicos en materias de sostenibilidad, cómo la resolución de emisiones atmosféricas, la atención de aguas residuales y la conservación de la biodiversidad en áreas protegidas (Papadopoulou, 2026; ResearchGate, 2025). Estas investigaciones enfatizan que la aplicación de tecnologías limpias y sistemas progresados de control ambiental es primordial para reducir la huella ecológica de las operaciones marítimas, sobre todo en zonas de grandes importancias ecológicas como Galápagos.

En el ámbito sectorial, los reportes de Cruise Lines International Association demuestran que las principales navieras han empezado a implementar compromisos más rigurosos, incorporando políticas ambientales, programas eficiencia energética y demostraciones de responsabilidad social corporativas en sus planes estratégicos (CLIA, 2023). Estos archivos indican que la sostenibilidad ya no es un componente opcional, sino una condición clave para la persistencia del turismo de cruceros en destinos sensibles.

En el contexto empresarial, los informes institucionales de Celebrity Cruises evidencian que la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa se han integrado como pilares fundamentales de su modelo de gestión, como especial énfasis en sus operaciones en las Islas Galápagos (Celebrity Cruises, 2026). A través de diversas iniciativas, la compañía ha impulsado programas enfocados en la protección de especies endémicas, la recuperación de ecosistemas y el fortalecimiento de las comunidades locales, lo que demuestran una gestión coherente con los principios de turismo responsable y sostenible (Celebrity Cruises Galápagos Fund, 2026; Galápagos Conservation Trust, 2026).

Los estudios comparativos del sector permiten situar estas acciones dentro del contexto de la industria de cruceros a nivel internacional. Los informes de sostenibilidad de otras navieras, como MSC cruceros, muestran una tendencia creciente hacia la implementación de estrategias de responsabilidad social corporativa que combinan innovación tecnológica, disminución de impactos ambientales y un mayor compromiso social con los destinos visitados (MSC Cruceros, 2024). Estos antecedentes constituyen un referente clave para evaluar el posicionamiento de Celebrity Cruises en relación con las mejores prácticas del sector.

En el contexto ecuatoriano, diversas investigaciones académicas han examinado el impacto de turismo de cruceros en las Islas Galápagos desde un enfoque socioambiental. Estudios de titulación desarrollados en universidades nacionales señalan que, si bien esta actividad aporta al desarrollo económico local, también implica riesgos relacionados con la presión sobre los recursos naturales y la limitada capacidad de carga del territorio (Universidad Técnica del Norte, 2024; Universidad Politécnica Salesiana, 2025). En este sentido, los autores coinciden en la importancia de fortalecer los mecanismos de gestión sostenible y promover una corresponsabilidad efectiva entre las empresas, el estado y la comunidad local.

De tal manera, los estudios previos relacionados en el contexto de Galápagos han evidenciado que la implementación de buenas prácticas del turismo sostenible de parte de la

En el ámbito sectorial, los reportes de Cruise Lines International Association demuestran que las principales navieras han empezado a implementar compromisos más rigurosos, incorporando políticas ambientales, programas eficiencia energética y demostraciones de responsabilidad social corporativas en sus planes estratégicos (CLIA, 2023). Estos archivos indican que la sostenibilidad ya no es un componente opcional, sino una condición clave para la persistencia del turismo de cruceros en destinos sensibles.

En el contexto empresarial, los informes institucionales de Celebrity Cruises evidencian que la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa se han integrado como pilares fundamentales de su modelo de gestión, como especial énfasis en sus operaciones en las Islas Galápagos (Celebrity Cruises, 2026). A través de diversas iniciativas, la compañía ha impulsado programas enfocados en la protección de especies endémicas, la recuperación de ecosistemas y el fortalecimiento de las comunidades locales, lo que demuestran una gestión coherente con los principios de turismo responsable y sostenible (Celebrity Cruises Galápagos Fund, 2026; Galápagos Conservation Trust, 2026).

Los estudios comparativos del sector permiten situar estas acciones dentro del contexto de la industria de cruceros a nivel internacional. Los informes de sostenibilidad de otras navieras, como MSC cruceros, muestran una tendencia creciente hacia la implementación de estrategias de responsabilidad social corporativa que combinan innovación tecnológica, disminución de impactos ambientales y un mayor compromiso social con los destinos visitados (MSC Cruceros, 2024). Estos antecedentes constituyen un referente clave para evaluar el posicionamiento de Celebrity Cruises en relación con las mejores prácticas del sector.

En el contexto ecuatoriano, diversas investigaciones académicas han examinado el impacto de turismo de cruceros en las Islas Galápagos desde un enfoque socioambiental. Estudios de titulación desarrollados en universidades nacionales señalan que, si bien esta actividad aporta al desarrollo económico local, también implica riesgos relacionados con la presión sobre los recursos naturales y la limitada capacidad de carga del territorio (Universidad Técnica del Norte, 2024; Universidad Politécnica Salesiana, 2025). En este sentido, los autores coinciden en la importancia de fortalecer los mecanismos de gestión sostenible y promover una corresponsabilidad efectiva entre las empresas, el estado y la comunidad local.

De tal manera, los estudios previos relacionados en el contexto de Galápagos han evidenciado que la implementación de buenas prácticas del turismo sostenible de parte de la

empresa de cruceros puede disminuir impactos negativos y producir beneficios sociales y ambientales a largo plazo (Heras, 2020).

A pesar de que este estudio es anterior a 2024, favorece un antecedente importante que permita comprender el progreso sostenible en el sector de cruceros que opera en el archipiélago,

Finalmente, la literatura reciente coincide en que la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa en el turismo de cruceros deben abordarse desde un enfoque sistémico, considerando la interacción entre empresa, entorno natural y comunidad local (Wikipedia, 2024; MDPI, 2024). En este sentido, los estudios revisados aportan bases teóricas, metodológicas y empíricas sólidas para analizar el desempeño de Celebrity Cruises en la provincia de Galápagos y evaluar el grado de alineación de sus prácticas con los principios de la gestión sostenible.

Por último, la literatura actual coincide en que la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa en el turismo de cruceros deben analizarse desde un enfoque sistémico, teniendo en cuenta la interacción de la empresa, entorno natural y comunidad local (Wikipedia, 2024; MDPI, 2024). En este sentido, los estudios revisados aportan bases teóricas, metodológicas y empíricas sólidas para examinar el desempeño de Celebrity Cruises en la provincia de Galápagos y valorar el grado de alineación de sus prácticas con los principios de gestión sostenible.

Enfoques y dimensiones teóricas clave

En la literatura actual, la responsabilidad social corporativa (RSC) es entendida como un enfoque estratégico de gestión que busca integrar de manera equilibrada las dimensiones económica, social y ambiental dentro de las organizaciones. Esta perspectiva trasciende el enfoque tradicional centrado únicamente en la rentabilidad financiera y plantea la generación de valor compartido para los distintos grupos de interés, tales como las comunidades locales, los trabajadores, los clientes y el entorno natural. En el sector turístico, la RSC se sustenta en lineamientos impulsados por organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo, los cuales subrayan la importancia de que las empresas adopten un compromiso ético y responsable con el desarrollo sostenible de los destinos en los que desarrollan sus actividades.

En el sector de los cruceros turísticos, la sostenibilidad se ha convertido en un eje central de análisis debido a los impactos ambientales y sociales que esta actividad puede generar. La literatura especializada aborda la sostenibilidad en cruceros desde una perspectiva multidimensional que incluye la reducción de la huella ambiental mediante el control de emisiones,

la gestión adecuada de residuos, el tratamiento de aguas residuales y la conservación de la biodiversidad marina y terrestre. Paralelamente, se enfatiza la importancia de una interacción responsable con las comunidades receptoras y los pasajeros, promoviendo prácticas que respeten la cultura local, fomenten la educación ambiental y contribuyan al desarrollo socioeconómico de los territorios visitados.

La administración del turismo responsable cobra una importancia especial en territorios vulnerables y de elevada sensibilidad ambiental como la provincia de Galápagos donde la conservación de los sistemas naturales se configura como un eje fundamental. En estos escenarios, la sustentabilidad no se limita únicamente al cuidado ecológico, sino que también comprende la creación de aportes sociales y económicos justos para la comunidad local. La literatura señala que una gestión adecuada del turismo en destinos frágiles requiere el establecimiento de límites de carga turística, la implementación de programas de educación ambiental y la promoción de modelos de gobernanza colaborativa que integren a empresas privadas, autoridades y comunidades locales. De esta manera, se busca garantizar un equilibrio entre el aprovechamiento turístico y la conservación a largo plazo del patrimonio natural y social del territorio.

Resumen de los aportes de la literatura encontrada

Autor / Fuente	Año	Aportes principales
Kulkov et al.	2023	Revisión sistemática del turismo de cruceros sostenible con subtemas de CSR y gestión territorial. (MDPI)
Papadopoulou	2026	Enfoque tecnológico para reducción de huella ambiental en cruceros. (SpringerLink)
Celebrity Cruises (sitio oficial)	2026	Iniciativas de protección ambiental y apoyo local con programas de restauración. (Celebrity Cruises)
Celebrity Cruises Galápagos Fund	2026	Ejemplo empírico de inversión social y ambiental en Galápagos. (Galápagos Conservancy)
CLIA Sustainability Report	2023	Tendencias de sostenibilidad global en cruceros. (CLIA Europe)
UTN Trabajo de Grado	2024	Evidencia local sobre impacto de cruceros en Galápagos. (Repositorio UTN)
UPS Tesis	2025	Contextualización del turismo sostenible en Ecuador. (Repositorio Institucional de la UPS)

Autor / Fuente	Año	Aportes principales
MSC Cruceros (Benchmark)	2024	Reportes comparativos de gestión sostenible en industria. (msccruceros.es)
CETT Report	2023	Desafíos contemporáneos en turismo de cruceros (sostenibilidad y retorno social). (CETT)

Metodología

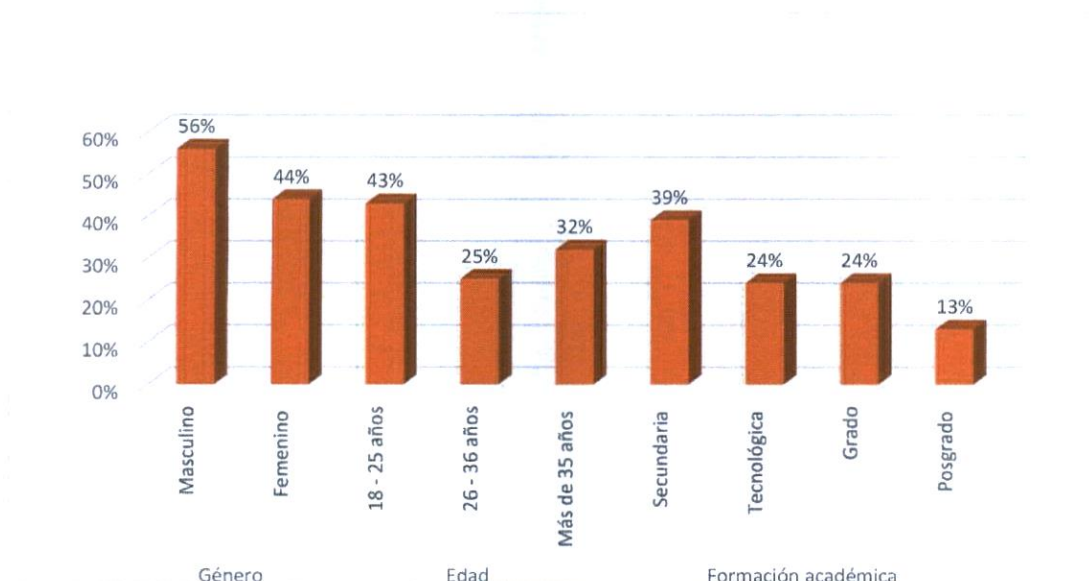
La investigación corresponde a un estudio de caso con enfoque mixto que a partir de un análisis de la literatura busca identificar las políticas y programas aplicados por Celebrity Cruises Ecuador en sus operaciones. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta dirigida a la tripulación, colaboradores, proveedor y comunidad y un cuestionario tipo entrevista a expertos en temas de turismo, económicos y ambientales

Resultados y presentación de hallazgos

En la presente investigación se aplicó una encuesta a colaboradores vinculados a las operaciones de Celebrity Cruises en la provincia de Galápagos, relacionados con la gestión sostenible y la responsabilidad social corporativa. Los participantes fueron clasificados según su función dentro de la organización, incluyendo miembros de la tripulación, proveedores, los guías turísticos de la empresa y personal de operaciones, con el propósito de obtener una visión integral del estudio de caso.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas, considerando una población total de 150 personas, un nivel de confianza del 95% ($Z=1.96$), un margen de error del 5% ($E=0.05$) y una probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia del 0.50. El cálculo arrojó un tamaño de muestra aproximado de 108 encuestados, sin embargo, debido a la disponibilidad limitada de algunos grupos, especialmente de la tripulación, se trabajó con una muestra efectividad de 100 participantes, manteniéndose la representatividad y confiabilidad de resultados.

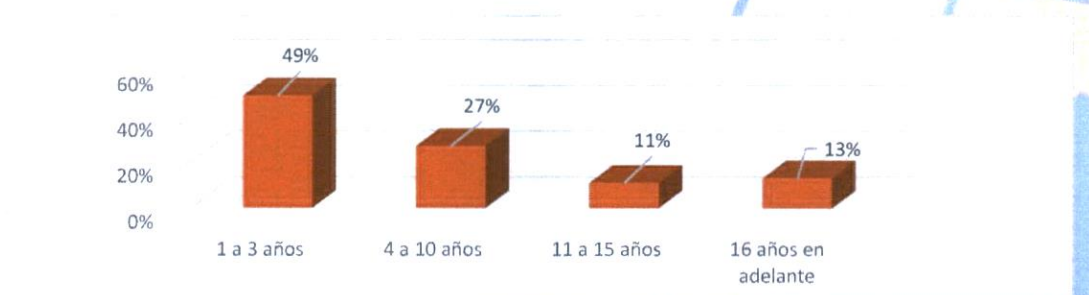
Tabla 1. Características sociodemográficas de los encuestados.



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

La información presentada en la Tabla 1 permite identificar el perfil general de los colaboradores encuestados, caracterizado por una población mayoritariamente joven y con formación académica media. En este contexto resulta relevancia para el estudio, ya que influye en la forma en que se comprende y aplican las prácticas de los sostenibilidad y responsabilidad social corporativa dentro de la empresa. Asimismo, el nivel educativo observa evidencia la necesidad de reforzar procesos de capacitación continua, especialmente en temas ambientales y sociales con el fin de fortalecer la gestión sostenible en las operaciones analizadas

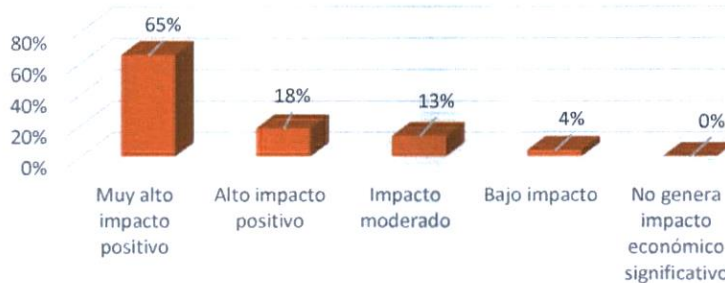
Tabla 2. Tiempo de servicio trabajando para el Flora (Antigüedad laboral)



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

La Tabla 2 evidencia que una parte importante de los colaboradores cuenta con una antigüedad laboral relativamente corta, lo que refleja una rotación moderada de personal en las operaciones analizadas. Esa condición resulta relevante para el estudio, ya que la permanencia en la empresa influye en el nivel de conocimiento y apropiación de las políticas del sostenibilidad y responsabilidad corporativa. De esta manera, la presencia de colaboradores con mayor tiempo de servicio aporta experiencia operativa, lo cual puede fortalecer la correcta aplicación de prácticas sostenibles dentro de la organización.

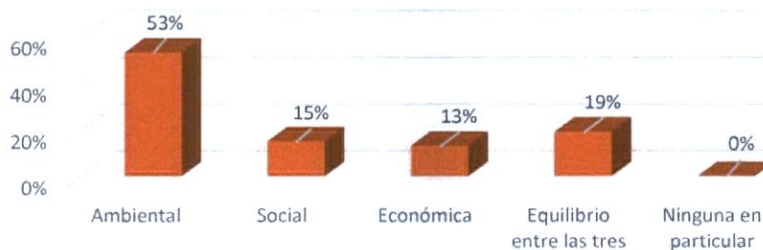
Tabla 3. ¿Cómo evalúa el impacto del turismo de cruceros de *Celebrity Cruises* (Flora) en el desarrollo económico local de Galápagos?



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Los resultados reflejan de una percepción mayoritariamente positiva sobre el aporte del turismo de cruceros al desarrollo económico local de Galápagos. Esta valoración evidencia que las operaciones de *Celebrity Cruises* generan beneficios económicos relevantes para la comunidad. Asimismo, refuerza la importancia del turismo como eje clave para el desarrollo territorial.

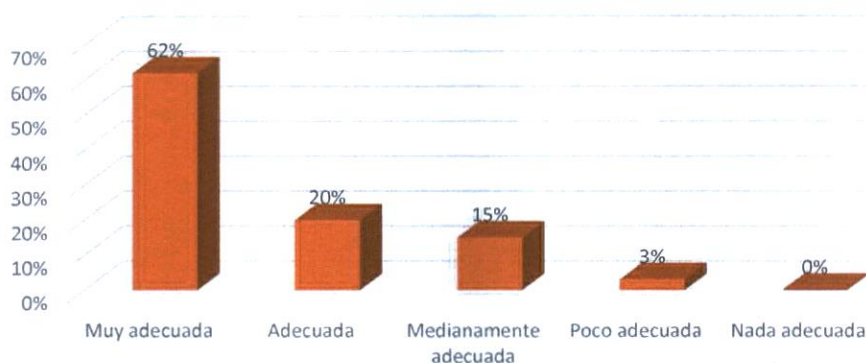
Tabla 4. ¿Qué dimensión considera que *Celebrity Cruises* (Flora) prioriza más dentro de su gestión de responsabilidad social corporativa?



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

La información evidencia que la gestión de responsabilidad social corporativa de Celebrity Cruises se orienta principalmente hacia la dimensión ambiental. Esta prioridad resulta coherente con el contexto ecológico de Galápagos y sus regulaciones. No obstante, se identifican la necesidad de fortalecer un enfoque más Equilibrado que integre las dimensiones social y económica.

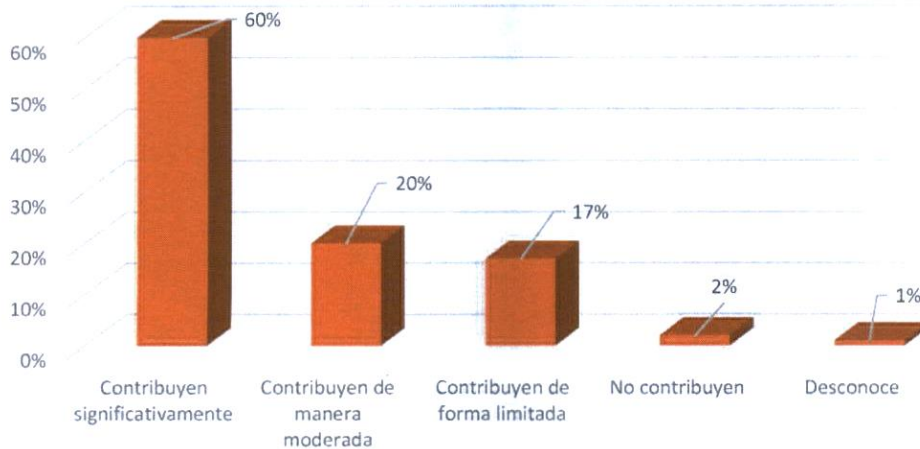
Tabla 5. ¿Cómo calificaría la aplicación de prácticas de sostenibilidad ambiental en las operaciones de cruceros de Celebrity Cruises en Galápagos?



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Los encuestados perciben que las prácticas de sostenibilidad ambiental implementadas por Celebrity Cruises son adecuadas dentro de sus operaciones en Galápagos. Esta percepción refleja un comportamiento favorable de los lineamientos ambientales establecidos. Sin embargo, se sugiere mantener proceso de mejoras continua para fortalecer dichas prácticas.

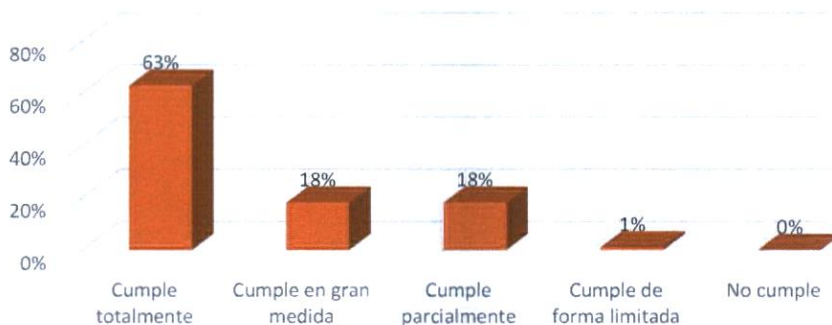
Tabla 6. ¿En qué medida considera que el diseño y operación de las embarcaciones de Celebrity Cruises contribuyen a la reducción del impacto ambiental?



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Los resultados indican que el diseño y operación de las embarcaciones contribuyen de manera significativa a la reducción del impacto ambiental. Esto demuestra la incorporación de criterios sostenibles en la gestión operativa. Asimismo, evidencia el compromiso de la empresa con la protección del entorno natural.

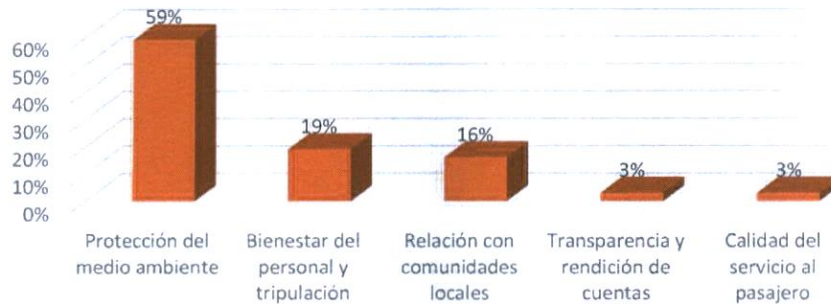
Tabla 7. ¿Cómo percibe el cumplimiento de la normativa ambiental nacional e internacional por parte de Celebrity Cruises en Galápagos?



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

La percepción general de los encuestados señala que Celebrity Cruises cumple adecuadamente con la normativa ambiental nacional e internacional en Galápagos. Este cumplimiento es fundamental para operar en un ecosistema altamente sensible. Además, fortalece la imagen de la empresa como una organización comprometida con la sostenibilidad.

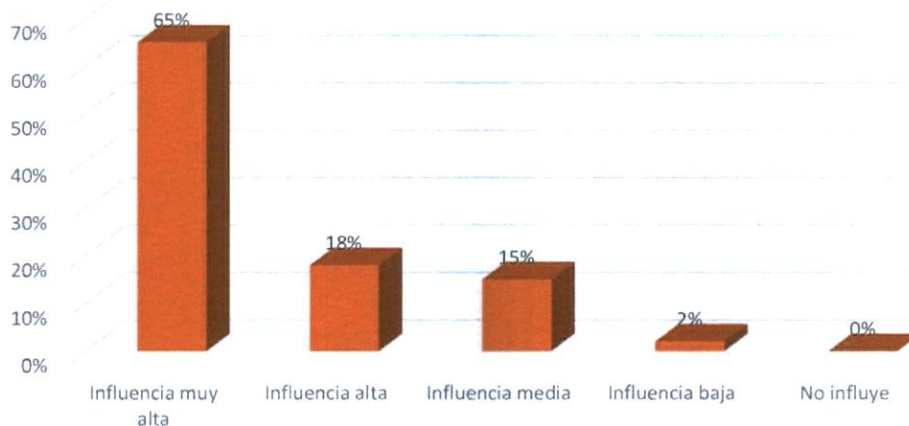
Tabla 8. ¿Cuál de los siguientes aspectos de RSC considera más relevante en la operación de Celebrity Cruises en Galápagos?



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Los resultados muestran que la protección del medio ambiente es considerada el aspecto más relevante de la responsabilidad social corporativa en las operaciones de Celebrity Cruises. Esta evidencia una alineación entre las prácticas de la empresa y las expectativas del entorno. Asimismo, se reconoce la importancia de otros aspectos sociales que complementan la gestión responsable

Tabla 9. ¿Cómo evalúa la influencia de las prácticas de responsabilidad social corporativa de Celebrity Cruises en la satisfacción del turista?

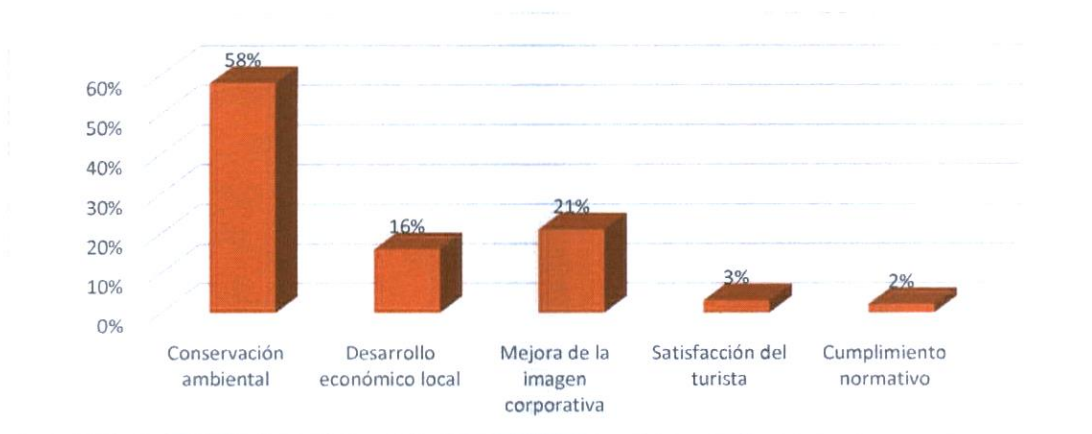


Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Los resultados evidencian que las prácticas de responsabilidad social corporativa de la empresa incluyen de manera significativa en la satisfacción del turista. Esto demuestra que la gestión

responsable no solo tiene un impacto interno, sino que también mejora la experiencia del visitante. Asimismo, refuerza la importancia de integrar la RSC como parte de valor ofrecido al turista.

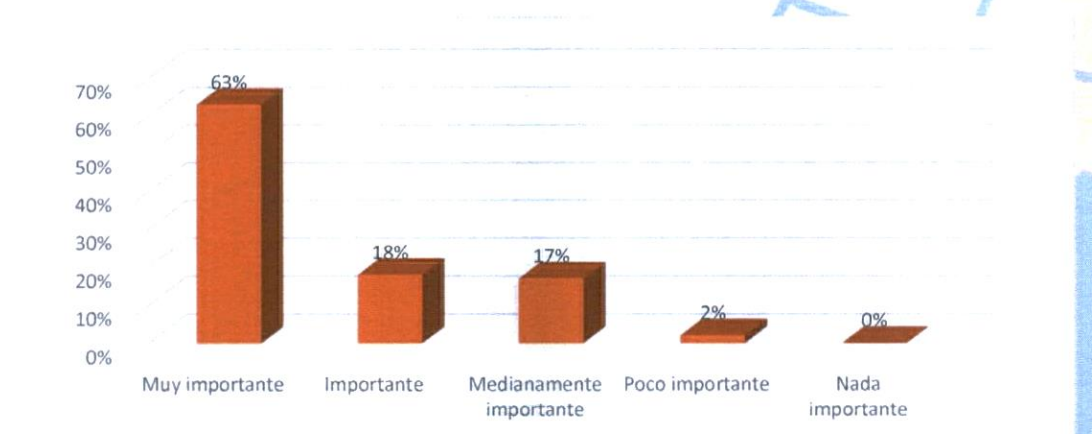
Tabla 10. ¿En qué medida considera que Celebrity Cruises contribuye a la conservación de los ecosistemas de Galápagos?



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

La información presentada indica que las operaciones de Celebrity Cruises contribuyen principalmente a la conservación de los ecosistemas de Galápagos. Este aporte resulta clave considerando la fragilidad ambiental del territorio. Además, que evidencia que las acciones de la empresa se alinean con los objetivos de protección ambiental y desarrollo sostenible.

Tabla 11. Desde su perspectiva, ¿qué nivel de importancia tiene fortalecer las estrategias de RSC de Celebrity Cruises en Galápagos?



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

La alta valoración otorgada al fortalecimiento de las estrategias de responsabilidad social corporativa evidencia que las acciones actuales, aunque positivas, son percibidas como insuficientes para enfrentar retos socioambientales de Galápagos. Esto sugiere la necesidad de pasar de prácticas aisladas a una gestión de RSC más estructurada y transversal. Asimismo, refuerza la relevancia de RSC como un elemento más estratégico para la sostenibilidad operativa, la legitimidad social y la permanencia de Celebrity Cruises en el territorio.

Entrevistas

Se realizaron entrevistas a tres proveedores vinculados a las operaciones de Celebrity Cruises en la provincia de Galápagos, con el objetivo de complementar la información obtenida a través de la encuesta y profundizar el análisis del estudio de caso desde una perspectiva externa a la empresa.

La selección de los proveedores se realizó mediante un muestreo intencional, considerando como criterios su relación directa con Celebrity Cruises, su experiencia en la prestación de servicios asociados al turismo de cruceros y su conocimiento sobre prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa en el territorio, lo que permitió obtener información relevante y coherente con los objetivos de la investigación.

Preguntas:

1. ¿Qué requisitos o lineamientos relacionados con la sostenibilidad ambiental (manejo de residuos, uso eficiente de combustible, reducción de emisiones, entre otros) les exige Celebrity Cruises?
2. Desde su experiencia como proveedor/transportista, ¿de qué manera Celebrity Cruises promueve prácticas de responsabilidad social, como el apoyo a la economía local, el respeto a la normativa ambiental y la vinculación con la comunidad Galapagueña?
3. ¿Realiza Celebrity Cruises algún tipo de evaluación, auditoría o seguimiento para verificar el cumplimiento de las prácticas sostenibles y de responsabilidad social por parte de sus proveedores y transportistas? En caso afirmativo, ¿cómo contribuye esto a la mejora de sus operaciones?

Las respuestas de los proveedores fueron positivas hacia la empresa Celebrity Cruises. A continuación, detallo un resumen de las respuestas que obtuve:

Respuestas:

Con los requisitos y lineamientos de sostenibilidad ambiental, las respuestas coinciden en que Celebrity Cruises exige el cumplimiento estricto de la normativa ambiental vigente en la provincia de Galápagos, así como estándares internos que van más allá de lo regulatorio. Entre los principales lineamientos destacan el manejo adecuado y diferenciado de residuos, la reducción de

emisiones, el uso eficiente del combustible, la conservación del agua, la prevención de derrames y la protección de la biodiversidad. Asimismo, se resalta la implementación de tecnología de bajo impacto —como sistemas de posicionamiento dinámico y paneles solares—, el mantenimiento preventivo de las unidades y la capacitación constante del personal en prácticas ambientales específicas para áreas protegidas.

Para finalizar, en cuanto a la evaluación y seguimiento del cumplimiento de prácticas sostenibles, las tres personas coinciden en que Celebrity Cruises realiza auditorías, inspecciones y procesos de control periódicos. Estos incluyen revisiones documentales, certificaciones ambientales obligatorias, inspecciones técnicas y monitoreo continuo de las operaciones. Dichos mecanismos permiten verificar el cumplimiento de los estándares ambientales y sociales, identificar oportunidades de mejora, reducir impactos ambientales y fortalecer una cultura de mejora continua, contribuyendo positivamente a la calidad, seguridad y sostenibilidad de sus operaciones en Galápagos.

Conclusiones

El análisis de caso evidencia que Celebrity Cruises ha integrado la gestión sostenible y la responsabilidad social corporativa en sus operaciones en la provincia de Galápagos priorizando la dimensión ambiental mediante prácticas orientadas a la protección del ecosistema y al cumplimiento de la normativa ambiental vigente

Los resultados muestran que las operaciones de la empresa generan una percepción positiva en cuanto al impacto económico local y a la satisfacción del turista lo que contribuye al fortalecimiento de la imagen corporativa y a la legitimidad de Celebrity Cruises como operador turístico en un destino ambientalmente sensible

Se concluye que las actividades de Celebrity Cruises generan impactos ambientales que, si bien son inherentes a la operación de cruceros, son gestionados mediante la implementación de medidas orientadas a la conservación de los ecosistemas, el diseño sostenible de las embarcaciones y la reducción del impacto ambiental de las operaciones, lo que evidencia una priorización de la dimensión ambiental dentro de su gestión de responsabilidad social corporativas, en cumplimiento del objetivo 2, asimismo en relación con el objetivo 3, la percepción de los actores involucrados, empleados, proveedores y demás participantes del estudio, es mayoritariamente positiva respecto a la efectividad de las prácticas sostenibilidad implementadas por la empresa,

destacándose su contribución a la protección ambiental y al desarrollo responsable del turismo en Galápagos, un territorio altamente frágil donde la sostenibilidad resulta indispensable.

Referencias Bibliográficas

Bonilla-Priego, M. J., Font, X., & del Rosario Pacheco-Olivares, M. (2014). Corporate sustainability reporting index and baseline data for the cruise industry. *Tourism Management*, 44, 149–160. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.03.004>

Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)

Celebrity Cruises. (2023). Sustainability report. Celebrity Cruises. <https://www.celebritycruises.com/about-us/sustainability-efforts/>

Celebrity Cruises. (2026). Sustainability and corporate responsibility initiatives. Celebrity Cruises. <https://www.celebritycruises.com/about-us/sustainability-efforts/>

Celebrity Cruises Galápagos Fund. (2026). Conservation and community programs in Galápagos. <https://www.galapagosfund.org>

CLIA Europe. (2023). Cruise industry sustainability report. Cruise Lines International Association. <https://cruising.org/resources/2023-state-cruise-industry-report>

CETT. (2023). Tourism sustainability and cruise industry challenges. Centre d'Estudis Turístics i Territorials. <https://www.cett.es/es/noticias/la-sostenibilidad-y-el-retorno-social-principales-desafios-del-turismo-de-cruceros>

Dialnet. (2023). Responsabilidad social corporativa y turismo sostenible. <https://dialnet.unirioja.es>

Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2022). Informe de gestión ambiental del Parque Nacional Galápagos. DPNG. <https://galapagos.gob.ec/areas-protegidas-2/#:~:text=Este%20hermoso%20archipi%C3%A9lago%2C%20considerado%20la,y%20Reserva%20Marina%20de%20Gal%C3%A1pagos.>

Font, X., Elgammal, I., & Lamond, I. (2017). Greenhushing: The deliberate under communicating of sustainability practices by tourism businesses. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 1007–1023. <https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1158829>

Galápagos Conservation Trust. (2026). Conservation initiatives and tourism sustainability. <https://galapagosconservation.org.uk>

Heras, J. (2020). Turismo sostenible y conservación ambiental en Galápagos. *Revista de Estudios Turísticos*, 15(2), 45–60.

Kulkov, I., Tsvetkova, A., & Knyazeva, E. (2023). Sustainable cruise tourism: A systematic literature review. *Sustainability*, 15(4), Article 3321. <https://doi.org/10.3390/su15043321>

MDPI. (2024). Corporate social responsibility and sustainability in tourism. <https://www.mdpi.com>

MSC Cruceros. (2024). Informe de sostenibilidad. <https://www.msccruceros.es>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023). Galápagos Islands. World Heritage Centre. <https://whc.unesco.org>

Papadopoulou, E. (2026). Environmental technologies in cruise tourism. Springer.

ResearchGate. (2025). Environmental management in cruise tourism. <https://www.researchgate.net>

UN Tourism. (2024). Tourism and sustainability in protected areas. United Nations Tourism Organization. https://files.ipbes.net/ipbes-web-prod-public-files/webform/impact_tracking_database/89299/2024-nature-positive-travel-tourism-in-action.pdf

Pillajo, L. M. (2024). Impacto del turismo de cruceros en Galápagos [Trabajo de titulación, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio UTN.

World Travel & Tourism Council. (2024). Sustainable growth in travel and tourism. WTTC.

Wikipedia. (2024). Cruise tourism and sustainability. <https://www.wikipedia.org>