



Caso Breve 15

BALEARIA: SU NUEVA JOYA TECNOLÓGICA DE NAVEGACIÓN

M^a del Carmen De la Calle Durán
Universidad Rey Juan Carlos

La naviera Balearia puso en funcionamiento el 1 de mayo de 2021 el buque Eleanor Roosevelt, primer *fast ferry* del mundo con motores a gas natural, para operar en la ruta Denia-Ibiza-Palma. Este es el buque insignia que ejemplifica la apuesta de la compañía por la sostenibilidad y la innovación. Balearia es pionera en el uso del gas natural y ha invertido 380 millones de euros en una flota de nueve *ferries* con este combustible que reduce las emisiones a la atmósfera y que ha sido posible gracias al acuerdo con el grupo suizo de energía renovable Axpo.

Esta innovación ha permitido a la naviera dejar de emitir más de 3.300 toneladas de CO₂ lo que supone, en sólo tres meses, una reducción de -32% de CO₂ respecto a si el buque hubiese navegado con gasoil. Según los cálculos de la naviera, este innovador buque reducirá anualmente las emisiones de dióxido de carbono equivalentes a plantar casi 27.000 árboles.

Balearia pone de esta forma la primera piedra para una total descarbonización del transporte marítimo de viajeros en un futuro próximo. Según Adolfo Utor, presidente de la naviera alicantina, "es una primera experiencia que realizamos de la mano de un importante *partner*, y que marca un nuevo hito en el camino que nos hemos marcado hacia la descarbonización en el horizonte del 2050, al poder utilizar biometano como combustible renovable". Utor añade que "aunque actualmente es un combustible escaso esperamos que pronto pueda ser accesible, tanto en volumen como en competitividad" y ha puesto en valor que Balearia ya ha empezado a trabajar con otros combustibles de futuro como el hidrógeno renovable.

El consumo de combustible y la eficiencia de los motores se monitoriza gracias a sensores instalados a bordo, en el marco del proyecto *Green and Connected Ports* de la Unión Europea, de forma que, en este prototipo español se logran excelentes resultados en navegabilidad y confort, de forma que se reduce el movimiento, las vibraciones y el ruido logrando una travesía más confortable. "Es un barco que incorpora propulsores duales de gas natural y avances tecnológicos y digitales que lo hacen único en su clase. [...] Es tecnológicamente una joya", señala Utor.

Los pasajeros del Eleanor Roosevelt avalan con muy buenas valoraciones el servicio de Balearia. Según las encuestas realizadas cuando se puso en marcha el Eleanor Roosevelt, el servicio en la ruta alcanzó un excelente NPS¹ (53,3%), con un índice de fidelidad de prácticamente un 100%. Los pasajeros puntuaron el Eleanor Roosevelt con un 9,2, destacando aspectos como el personal de a bordo (9,4), la limpieza (9,3) o la puntualidad (9,2). Además, en las encuestas online realizadas hasta mediados de julio, el Eleanor Roosevelt está puntuado por encima de la media de la flota en prácticamente todos los aspectos.

El *fast ferry* tiene capacidad para 1.200 pasajeros y 450 vehículos, y destaca también por la digitalización de sus servicios, que han tenido muy buena acogida por parte de los pasajeros. Así, se han registrado más de 22.000 usuarios únicos a la plataforma *SmartB*, y los pasajeros han visualizado más de 4.000 horas de entretenimiento multimedia gratuito. Desde esta plataforma todos los pasajeros

¹ Net Promoter Score: mecanismo simple de evaluación de la satisfacción de los clientes con la marca





disponen de cobertura de WhatsApp para mensajes de texto durante toda la travesía; además se han contratado más de 1.000 bonos de acceso a Internet y se han registrado más de 2.000 visualizaciones a las webcams instaladas en las jaulas de las mascotas.

PREGUNTA: Identifique la ventaja competitiva de Balearia así como las fuentes que le aportan dicha ventaja.

Fuentes de información:

- Balearia <https://www.balearia.com/es/sala-prensa/notas-prensa> [25/10/2021]
- Cadena Ser (2021).
https://cadenaser.com/emisora/2021/07/30/radio_valencia/1627631288_715047.html [30/7/2021]
- El Economista (2021). Balearia realiza la primera ruta de ferry con biometano como combustible. Disponible en: <https://www.eleconomista.es/valenciana/noticias/11251776/06/21/Balera-realiza-la-primera-ruta-de-ferry-con-biometano-como-combustible-renovable.html> [21/06/21]

Fecha caso: diciembre de 2021

