

ARTÍCULO CIENTÍFICO

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UNA AGENCIA TURÍSTICA CON BASE LOCAL EN LA ISLA SAN CRISTÓBAL, GALÁPAGOS.

Emma Marisol Monteros Cabezas¹, Fabiola Alexandra Pincay Sánchez², Galo Ramiro Moreno Bastidas³.

Escuela Politécnica del Ejército

RESUMEN:

El presente proyecto consiste en determinar el diseño de prestación óptimo de una agencia de turismo con base local en un tiempo aproximado de ocho a doce meses, para operar en actividades de tour diario marino y terrestre en la isla San Cristóbal, orientado a utilizar con responsabilidad social, los recursos disponibles que nos permitan brindar el servicio deseado; promoviendo así el emprendimiento local para mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón San Cristóbal de la provincia de Galápagos, mediante un estudio de factibilidad que nos permita auscultar la viabilidad comercial para implementar esta agencia que brinde un servicio de calidad con precios justos, prometiendo ser un negocio lucrativo que dinamice la economía local; creando puestos de trabajo en la parte administrativa y operativa que permita llevar el sustento familiar, estableciéndose previamente o en el transcurso de la actividad, alianzas estratégicas con Operadoras Mayoristas que oferten los servicios turísticos a la demanda nacional e internacional, así como también formar los clústers turísticos con redes de hoteles, restaurantes, transporte y temáticos en nuestro medio, que se podrían definir por servicios (alojamiento, alimentación, transporte, recreación, etc.) de esta manera se ampliaría la participación a los diferentes negocios locales quienes también de beneficiarían de la actividad turística en San Cristóbal, motivo por el cual se piensa en el modelo de turismo con base local de una manera organizada. Así esta investigación servirá como referente para que las autoridades competentes se concienticen que se debe apoyar al ecoturismo, al pequeño empresario; y, canalizar políticas para que se otorguen créditos blandos por medio de la banca estatal y capacitaciones relacionadas a su negocio.

PALABRAS CLAVE:

Turismo con base local – Calidad – Precio justo – clústers turísticos - ecoturismo.

ABSTRACT

This project consists of determining the optimal design for the provision of a local tourism agency in an approximate time of eight to twelve months, to operate in activities of marine and terrestrial daily tour in the San Cristobal Island, aimed at use with social responsibility, resources that will allow us to provide the desired service; promoting local entrepreneurship to improve the quality of life of the inhabitants of the canton San Cristobal Galapagos province, through a feasibility study that will allow us to listen to the commercial viability to implement this agency that provides a quality service with fair prices, promising to be a lucrative business which boost the local economy; creating jobs in the administrative and operational part that allows carrying the family support, settling previously or in the course of the activity, strategic partnerships with operators wholesalers that offer tourist services at the national and international demand, as well as also form the tourist hotels, restaurants, transportation networks and thematic clusters in our environment, that might be defined for services (accommodation(, power, transportation, recreation, etc.) would thus be extended participation to different local businesses who also benefit from tourism in San Cristobal, reason by which is intended in the model of local tourism in an organized manner. So this research will serve as a reference to local authorities about be aware to support the ecotourism, the small entrepreneur; and, to create policies to be granted soft loans by State banks and trainings related to this kind of business.

CUE WORDS

Tourism with local base, Quality, Fair price , tourist clusters , ecotourism

I. INTRODUCCIÓN

Nuestra Constitución Política del Ecuador establece una nueva forma de convivencia ciudadana en diversidad y armonía con la naturaleza; así, el Art. 14, reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, tan conocido como *sumak kawsay*; de esta manera se fomenta el turismo con base local en la provincia de Galápagos, como una alternativa para promover la economía local orientada a las políticas de ecoturismo, modelo con el cual se desarrollará toda actividad turística en las áreas protegidas de Galápagos, esto conforme la Resolución N° 001-CGREG-2011 del Consejo de Gobierno de Galápagos y que será evaluado continuamente bajo este enfoque.

Para el efecto, el Estado Ecuatoriano, a través de la Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG) otorga a los residentes permanentes de Galápagos, la correspondiente Autorización de Operación Turística en las Áreas Protegidas de Galápagos, de acuerdo con la Ley Orgánica de Régimen Especial de Galápagos (LOREG) y las modalidades de turismo establecidas en el Reglamento de Turismo de las Áreas Naturales Protegidas (RETANP)

Es ésta coyuntura política asumida por el Estado, la que nos brinda la oportunidad de emprender una agencia turística con base local en el cantón San Cristóbal, que se diferencie de las ya existentes por su calidad y precio justo en los servicios ofertados para la operación turística.

Considerando que el turismo en Galápagos tiene una tendencia de crecimiento, dado el reporte de visitantes en el 2000 que fue de 68.856 visitantes; y, en el anuario estadístico último del año 2010 alcanzó los 173.296 visitantes; es decir, 104.440 visitantes más (Anuario Estadístico Parque Nacional Galápagos), lo que equivale al 60% de incremento en 10 años; y, debido a que, al 2011 se detecta una demanda no satisfecha de 37.135 visitantes en la provincia de Galápagos dado que el déficit estimado de oferta de servicios es del 12% esto nos indica que los recursos turísticos son una fuente interesante de ingresos por explotar; por lo que, la implementación de una agencia de turismo con base local, es oportuno desarrollarla en la isla San Cristóbal tomando en cuenta que el 21% de visitantes que vienen a Galápagos, ingresan por la isla San Cristóbal, (Reporte Oficina Técnica del Parque Nacional Galápagos, 2010)

La dificultad detectada en la prestación de servicios de las agencias locales, es que se limitan a ofertar tours diarios; mientras que la agencia turística a implementar, ofrecerá servicios adicionales requeridos por los clientes que las otras no prestan, trayendo turistas

de otras partes del mundo, por medio de agencias mayorista nacionales e internacionales, a fin de fortalecer y mejorar la economía interna.

Frente a los resultados obtenidos en este estudio, los propietarios de la agencia están en capacidad de iniciar sus actividades mediante la ejecución de proyectos que permitan operar la empresa, optimizar los recursos, establecer estrategias competitivas a fin de alcanzar los objetivos propuestos, respetando el modelo ecoturístico para prevenir daños ambientales y; sometiendo a las actividades turísticas a constantes evaluaciones para reorientar el destino de la empresa, según las exigencias del medio.

II. METODOLOGÍA

La metodología para este estudio de factibilidad, donde se deben realizar varias consideraciones tanto de carácter técnico como económico; la primera es más de análisis y apoyo a la construcción de los escenarios y su selección técnica; mientras que, la segunda ayuda en la construcción del flujo de efectivo para la determinación de los indicadores económicos que servirán para la selección de la mejor alternativa desde el punto de vista monetario.

La elaboración de la propuesta metodológica expone como resultado un modelo de evaluación constituido por cuatro componentes inherentes al proyecto turístico que se requiere evaluar y que tienen relación con: (1) ámbito socio-cultural, (2) potencial turístico (3) ámbito económico-financiero, (4) ámbito ambiental. Se identifica indicadores que a través de la valorización de cada uno de los componentes se demuestra la viabilidad o no de ejecutar el proyecto turístico, aplicando los conceptos actuales de formulación y evaluación de proyectos, lo que permitirá la sistematización de dicho proceso y la generación de elementos técnicos que soporten la toma de decisiones de inversión de infraestructura de la Agencia. El estudio se ubica en la categoría de proyecto factible, y se basó en una investigación de campo descriptiva, mediante la aplicación de encuestas, se realizó un diagnóstico de la situación actual que permitió detectar las debilidades de la operación turística en el cantón San Cristóbal, así como la necesidad de introducir cambios en el

mismo, de tal manera que se optimice la calidad del servicio y se justifique los precios. Para la recolección de la información, se elaboró un listado de instituciones, personas y páginas a investigar como la Cámara de Turismo de San Cristóbal, el Parque Nacional Galápagos, turistas y transeúntes, propietarios de hoteles y negocios locales. El estudio de factibilidad demostró la viabilidad de diseñar el tipo de agencia e implementar la propuesta, desde el punto de vista del mercado del servicio, técnico y financiero, ya que representa una actividad lucrativa que garantiza la calidad y excelencia de la gestión turística.

III. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con la obtención de datos provenientes del comportamiento histórico de la demanda, pudimos establecer la proyección de la demanda futura desde el 2011 hasta el 2020, constatando que el turismo que ingresa a Galápagos está en crecimiento, ver tabla 1.1.

1. Tabla proyección de demanda futura de visitantes desde el año 2011 al año 2020

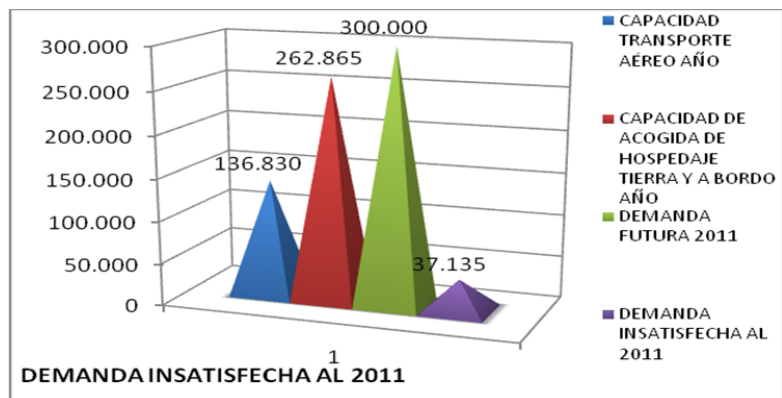
Año	Total demanda proyectada de turistas nacionales y extranjeros
2011	198073
2012	210194
2013	222316
2014	234437
2015	246559
2016	258680
2017	270801
2018	282923
2019	295044
2020	307165

(Elaborado por: Dra. Marisol Monteros y Lic. Fabiola Pincay)

Este crecimiento del turismo que visita Galápagos, nos indica que la demanda está constantemente en aumento, mientras que la oferta no abastece la capacidad de acogida en hospedaje en tierra y tour navegable. Así también el servicio de alimentos, transporte, etc.

En el Gráfico N° 1.1, se aprecia que al 2011 existe una demanda insatisfecha que al no ser atendida adecuadamente en las islas, podrían estar buscando otros destinos turísticos por la escasez de la oferta.

1. Gráfico de la Demanda Insatisfecha al 2011



(Fuente: Drs. Izurieta y Sinay: Estudio de determinación de la actual y potencial demanda de turismo en las I. Galápagos)

El estudio de la determinación actual y potencial de turismo en las I. Galápagos de Izurieta y Signay, divide por zonas a las islas según número de visitantes, de esta manera se establece que las islas más visitadas son Santa Cruz y San Cristóbal. Ver Gráfico 2
Correspondiendo a la zona 1, las islas Santa Cruz, Santiago, Bartolomé y Baltra; y, a la zona 2 las islas San Cristóbal, Española y Floreana.

2. Gráfico de la zonificación de las islas, según más visitadas



(Fuente: Drs. Izurieta y Sinay: Estudio de determinación de la actual y potencial demanda de turismo en las I. Galápagos)

Además el estudio de Izurieta y Sinay, demuestran que los turistas están prefiriendo últimamente realizar turismo diario en las comunidades locales; y, al ser San Cristóbal la segunda isla más visitada, el turismo con base local es uno de los más indicados para nuestro medio.

La fase productiva de este proyecto está vinculada a la demanda insatisfecha, se podrá iniciar las labores de producción con tres turnos diarios, dentro de los cuales están incluidos los horarios nocturnos, que corresponde a la política del 100% de la capacidad instalada.

El tamaño relevante de la Agencia Turística está dado por su capacidad instalada y en este proyecto la operación anual se expresa en unidades de tours. Considerando el tamaño de la Agencia Turística, concluiríamos que esta Prestadora de Servicios estaría en capacidad de atender 42 pax diarios, si contemplamos los turnos de lunes a domingos, estaríamos alegando que la venta por semana resultaría ser de 294 pax, los doce meses del año se tendría un servicio anual de 14.112 pax atendidos, es decir, se estaría en capacidad de cubrir un 38% de la demanda insatisfecha.

Por otra parte, la competencia local no es nueva en esta actividad, tiene varios años de experiencia ofreciendo tours locales y ha ganado bastante terreno en el área del turismo, por ello, la agencia a implementar se abastecerá además con otras agencias mayoristas nacionales e internacionales. Ver Tabla 2.

Tabla 2.- Principales Agencias de Tour Diario en San Cristóbal

AGENCIAS TURÍSTICAS REGISTRADAS EN LA CÁMARA CANTONAL		
Nº	AGENCIA TURISTICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
1	Wreck Bay Diving Center	TOUR DE BUCEO
2	Yepez FamTour S.A.	TOUR DIARIO
3	Lumabeda Tours Cía. Ltda	TOUR NAVEGABLE
4	Ecuagala	TRAMITADORA NAVIERA
5	Cristóbal Tour's	TOUR DIARIO
6	TurisGal	TOUR DIARIO
7	<u>Galakiwi</u>	TOUR DIARIO
8	Chalo Tour's	TOUR DIARIO

(Elaborado por: Dra. Marisol Monteros y Lic. Fabiola Pincay)

Para el inicio de las actividades turísticas, se dispone de recursos propios como es el contar la Agencia Turística y la Lancha de Pasajeros, debiendo financiar los dos motores fuera de borda, ecológicos de 4 tiempos, amigables con el ambiente. Ver Tabla 3.

Tabla 3.- Financiamiento

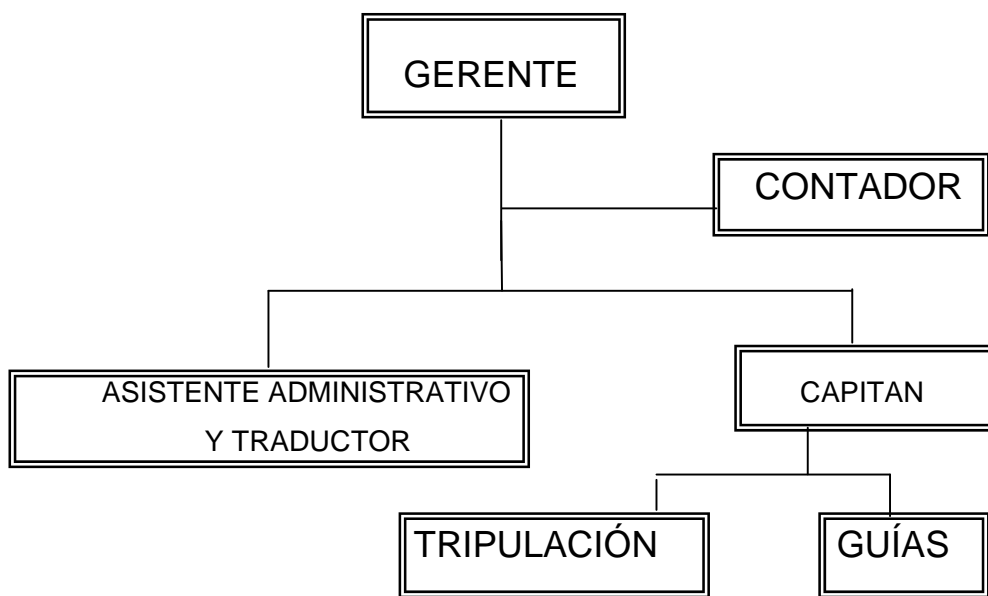
ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO			
FUENTE	MONTO DE INVERSIÓN	APORTACIÓN	TASA
RECURSOS PROPIOS	133.426,64	66%	
RECURSOS FINANCIADOS	68.000,00	34%	18%
INVERSIÓN TOTAL	201.426,64	100%	

La Agencia Turística que se pretende crear, ofrece un servicio adicional que no lo hacen las otras agencias locales, que hemos recogido del diálogo con los visitantes y nos ha parecido muy importante dentro de este estudio, como es el ofrecer las reservas de hospedajes,

alimentación y servicios de transporte que el visitante desconoce y que al llegar a Galápagos no encuentra una oficina de información; o, lo que es más, un servicio de hotel y restaurante garantizados, transporte serio y responsable que hagan agradable su estadía en las islas, pues el desconocimiento muchas veces los lleva a elegir el lugar menos indicado y terminan siendo engañados. Por lo que tenemos la seguridad que la agencia se distinguirá de las demás por su calidad y precio justo.

El estudio de factibilidad determinó que la estructura orgánica básica de la empresa para realizar sus operaciones diarias, debe quedar como se indica a continuación:

Gráfico N° 3



IV. TRABAJOS RELACIONADOS

Para efectuar la presente investigación, recurrimos a varias fuentes publicadas por el Parque Nacional Galápagos, como es la Reseña del comportamiento histórico de la demanda, la Estadística de ingreso de visitantes a las I. Galápagos desde 1970 según el Anuario de cada año, datos del Instituto de Estadísticas y Censos del Ecuador, y más estudios y publicaciones de diversas organizaciones.

Pero uno de los estudios más acertados respecto de la demanda y la oferta del turismo a las Islas Galápagos que fue de gran ayuda para nuestro trabajo, es el realizado por Izurieta y Zinay: “Estudio de determinación de la actual y potencial demanda de turismo en las I. Galápagos” en el 2007, uno de los más actualizados y precisos que aportaron para que propongamos este referente que extrae un poco de información científica, pero que a la vez es una guía para quienes estén interesados en implementar una agencia de turismo con base local en el cantón San Cristóbal. Sin embargo de ello, en cuanto a la oferta turística en las islas, es poca la información existente y al respecto debería realizarse un estudio profundo que indique cifras actuales de la capacidad de carga que actualmente se recibe en Galápagos; considerando que hoy por hoy se han dado espacio a nuevas aerolíneas, muchas residencias denominadas “Casa Hogar” que son una de las preferidas por los visitantes, hosterías pequeñas, hoteles nuevos, lanchas de transporte de pasajeros, transporte terrestre, turismo temático, etc.

Para el caso de la agencia, al año de iniciadas sus actividades es recomendable realizar una evaluación que nos permita estudiar el mercado y actualizar información, conocer gustos y preferencias de los visitantes para satisfacer sus necesidades; además se deberá capacitar al personal en técnicas de atención al cliente y otras acorde las funciones que realizan cada uno.

V. CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

La presente investigación concluyó, que San Cristóbal es una isla con una naturaleza paisajística muy hermosa, en donde sus especies de flora y fauna endémicas y nativas atraen la atención de los visitantes; ello acompañado con el embellecimiento urbano, malecón, muelles (estilo ecológico) y adoquinamiento de calles que guardan armonía con el frágil ecosistema de San Cristóbal, hacen de este lugar un sitio acogedor y de interés para los turistas que se sienten atraídos por el estilo de vida de sus habitantes, su cultura, sus tradiciones; por ende, este bello lugar tiene increíbles recursos que ofrecer al turismo nacional e internacional bajo el modelo: “Turismo con base local”

La Agencia Turística a implementar ofrecerá servicios de tour diario de calidad y a precio justo en la isla San Cristóbal; y, sus servicios adicionales de Reservas de: hoteles, restaurantes, transporte, etc; garantizando buen trato al visitante e impulsando la buena imagen del turismo con base local, para atraer las miradas de otros turistas a nivel nacional e internacional.

La oferta del turismo con base local en la isla San Cristóbal, constituye un gran modelo de desarrollo turístico, ya que permitirá a través del beneficio mutuo, alcanzar el principio de “ganar/ganar” (todos ganan) ya que establecemos el balance entre nuestros objetivos y los objetivos de los demás. Podemos lograr el bien común porque este modelo de turismo permite alcanzar una mejor calidad de vida tanto para los administradores de la agencia y su personal administrativo y operativo, cuanto a los aliados estratégicos y lo que es mejor, que es amigable con el ambiente y así también se procura del bien de nuestro ecosistema.

El modelo de Turismo con Base Local que se está desarrollando en las Islas Galápagos, se constituye en un referente para otros lugares del mundo, para que no solamente lucren del turismo, sino que también conserven sus recursos implementando medidas de bajo impacto ambiental, con la incorporación apropiada de medios de transporte ecológicos que no emanen exceso de gas carbono al ambiente, tratamiento adecuado de basuras y aguas

negras, etc, tal como se exige en la actualidad en la I. Galápagos para el desarrollo de sus actividades productivas.

Es importante que las autoridades competentes: Parque Nacional Galápagos, Gobernación de la provincia, Consejo de Gobierno de Régimen Especial de Galápagos, Gobiernos Autónomos Descentralizados; levanten a futuro información relevante y actualizada a través de un estudio que determine la capacidad de la oferta y la demanda del turismo en las islas Galápagos, de manera minuciosa y detallada para conocer cifras estadísticas de visitantes, preferencias, gustos, necesidades, etc para la toma de decisiones en el campo turístico.

VI. BIBLIOGRAFÍA

IZURIETA VALERY Arturo & SINAY Laura, (2007) Demanda actual y potencial del turismo en las islas Galápagos.

PNG, (2010) Reportes de la Oficina Técnica de San Cristóbal.

HERNÁNDEZ, José Luis, (2007) Elementos básicos de un proyecto de inversión.

ZAMBRANO, Daniel E, (2007) Formulación de Proyectos.

GUARÍN, Norberto, (2002) Estadística Aplicada.

THOMPSON, Iván., (2008) Artículo Estudio de Mercado.

Thompson, Arthur., & STRICKLAND, Alonzo., (2008) Administración Estratégica

FLEITMAN, Jack., (2000) Negocios exitosos.

PORTER, Michael., (1980) Estrategias competitivas.

LAGE, Juan Carlos., (2008) Fundamentos de Economía.

PUJAL, Bruno., (2003) Diccionario de Marketing. Grupo Cultural.