

## **PLAN ESTRATÉGICO Y PLAN DE MARKETING PARA OCEANADVENTURES S.A. DEL 2012 AL 2015**

**Ing. César Augusto Chiluisa e Ing. María Gabriela Maldonado Calderón**

*Gerente General Oceanadventures S.A. - Coordinadora Compass Preference Club Hotel Quito  
cchiluisa@oagalapagos.com; gabimaldo@hotmail.com*

### **RESUMEN:**

Oceanadventures S.A. es una empresa dedicada al turismo de alto nivel en las Islas Galápagos, brindando servicios de calidad a sus clientes, a bordo de sus dos embarcaciones: Eclipse y Athala. Debido al servicio y a los productos que entrega, la empresa ha ganado reconocimiento en el mercado mundial de turismo, lo que ha hecho que empresas tour operadoras y agencias internacionales prestigiosas, escojan a Oceanadventures S.A como la mejor opción al momento de recomendar a sus clientes cuando quieren visitar las Islas Galápagos.

Oceanadventures S.A. fue constituida en Ecuador el 30 de septiembre de 1997, su domicilio fiscal es Av. República del Salvador N36-84 y Av. Naciones Unidas, en la ciudad de Quito.

La empresa tiene como objeto social dedicarse a todas las actividades turísticas, en especial las de agencia de viajes, agencia mayorista de turismo, agencia operadora de turismo, las de transportación turística, aérea, marítima, fluvial, lacustre, terrestre, el arrendamiento de transportes, aéreo, marítimo y de superficie, las de promoción turística y las de alojamiento hotelero.

El ambiente competitivo que existe hoy en día y la constante entrada de turistas al país, sobre todo a las Islas Galápagos, ha llevado a las empresas turísticas y hoteleras a desarrollar nuevas estrategias de negocio para lograr ventajas competitivas.

En cuanto a mercadeo, no existe una visión estratégica clara de la forma en la que la empresa podría incrementar la ocupación de sus barcos, ya sea por extensiones de su línea de negocio o por la identificación de nuevos nichos de mercado. Por lo tanto ante la situación actual y a los problemas que presenta el mercado, es necesaria la elaboración de un plan estratégico integral que estructure organizadamente el negocio, enmarcándolo en los objetivos generales de rentabilidad y crecimiento en el mediano y largo plazos.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **DESTINO TURÍSTICO:** Lugar o región que es de concurrencia por turistas, que tiene atractivos geográficos, físicos y naturales.
- **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:** Implementación de planes para alcanzar objetivos planteados por la organización.
- **PLAN DE MERCADEO:** Planificación de todas las acciones comerciales, de publicidad de una organización durante un período determinado.
- **ESTRATEGIAS:** Planes o medio para alcanzar metas propuestas

### **ABSTRACT:**

Oceanadventures SA is a company dedicated to tourism in the Galapagos Islands, provided quality services to their customers aboard the two ships: Eclipse and Athala. By the service and the products, the company has a recognition in the world tourism market, which has made tour companies and prestigious international agencies, choose Oceanadventures SA as the best choice when recommending to their clients when they want to visit the Galapagos Islands.

Oceanadventures SA has been operating until September 30th, 1997. The official address is Ave. República del Salvador N36-84 and Ave. Naciones Unidas, in Quito, Ecuador.

The company's corporate purpose is to engage in tourist activities, especially those of travel agencies, wholesale tour agency, tour operator agency, the tourist transportation, air, sea, river, lake, land, leasing transport air, sea and surface, the tourism promotion and hotel accommodation. The competitive environment that exists today and the steady inflow of tourists to the country, especially to the Galapagos Islands, has led to the hotel and tourism enterprises to develop new business strategies for competitive advantage.

For marketing, there is a clear strategic vision of how the company could increase occupancy in their ships, either by extension of its line of business or identifying new market niches. So, in the current situation and the problems in the market, it is necessary to develop a comprehensive strategic plan to structure the business in an organized and framed on the general objectives of profitability and growth in the medium and long term.

**KEY WORDS:**

- TOURIST DESTINATION: Place or region that is concurrency by tourists, which has attractive geographical, physical and natural
- STRATEGIC PLANNING: Implementation of plans to achieve goals set by the organization
- MARKETING PLAN: Planning of all commercial activities, advertising of an organization for a specified period
- STRATEGIES: Plans or means to achieve goals set

## 1. INTRODUCCIÓN:

La compañía Oceanadventures S.A. ha promocionado el destino Galápagos desde hace 14 años con resultados positivos e incrementales en cuanto a sus ventas, lo cual incluso llevó a la empresa a tomar la decisión de incorporar un nuevo barco a su operación a finales del año 2010, pero luego de esta decisión, coincidentalmente la industria del turismo comenzó a recibir serios impactos en su actividad, debido a las continuas crisis financieras mundiales que han afectado a países como Estados Unidos y Europa, donde Oceanadventures ha tenido tradicionalmente sus más importantes clientes.

Oceanadventures cuenta más de quince años de experiencia en el mercado del turismo en las Islas Galápagos. En 2011 adquirió una nueva embarcación para recibir a 16 pasajeros a bordo, donde el turista puede elegir paquetes de entre 8 y 6 noches para conocer las islas. Brinda a sus clientes un sistema de todo incluido exceptuando bebidas alcohólicas.

Ocean Adventures se ha convertido tanto en la esencia que yace detrás de las expediciones en crucero, como también en cada aventura que brindan las Islas Galápagos. A través de los años, Ocean Adventures ha florecido como un operador de cruceros exclusivos y de gran calidad. Sus buques, servicios e itinerarios, son razón de elogio por parte de grandes líderes empresariales, como también por una gama de celebridades y otros personajes que han tenido la oportunidad de experimentar su excelencia.

## 2. METODOLOGÍA

### *2.1 Análisis del Turismo en el Islas Galápagos*

Ecuador es un país con una vasta riqueza natural y cultural. La diversidad de sus cuatro regiones ha dado lugar a cientos de miles de especies de flora y fauna. Ecuador está considerado como uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del planeta, siendo además el mayor país con biodiversidad por km<sup>2</sup> del mundo. La mayor parte de su fauna y flora vive en 26 áreas protegidas por el Estado.

Las islas Galápagos constituyen un archipiélago del océano Pacífico ubicado a 972 km de la costa de Ecuador. Está conformado por 13 grandes islas volcánicas, 6 islas más pequeñas y 107 rocas e islotes, distribuidas alrededor de la línea del ecuador terrestre.

El Archipiélago de Galápagos es una de las mayores atracciones científicas y turísticas del Ecuador; sin lugar a dudas, constituye el atractivo más conocido y famoso del país.

Considerado por los científicos como el área más importantes del mundo, como el más maravilloso ecosistema del planeta, el archipiélago de Galápagos sirvió de base científica para el desarrollo de la teoría de la evolución de las especies de Charles Darwin.

Este paraíso de biodiversidad reúne a 19 islas: 13 mayores y seis menores y 42 islotes. La tierra es de origen volcánico y las especies que allí habitan no sufrieron la depredación del hombre. Para orgullo del Ecuador y buscando preservar su integridad, la UNESCO declaró a Galápagos Patrimonio de la Humanidad

➤ Capital: Puerto Baquerizo Moreno, Isla San Cristóbal.

Las islas Galápagos son famosas por sus numerosas especies endémicas y por los estudios de Charles Darwin que le llevaron a establecer su Teoría de la Evolución por la selección natural. Son llamadas, turísticamente, las islas encantadas ya que la flora y fauna encontrada allí es prácticamente única y no se la puede encontrar en ninguna otra parte del mundo. Es por eso que mucha gente las visita y disfruta al conocer a los animales y a las plantas únicas.

Las especies más representativas son cactus, palo santo y algarrobos, en los rieles de mayor altura. En zonas húmedas tenemos helechos, guabillo, uña de gato, pasifloras, cafetillo, hongos y líquenes. La fauna marina y terrestre supera a las 600 especies nativas como: tortugas gigantes, galápagos, iguanas, lagartijas de lava, lobos marinos, focas, pingüinos, delfines, rayas, tiburones, variedad de peces; infinidad de aves como: albatros, piqueros de patas azules, fragatas, cormoranes, gaviotas, gavilanes, pelícanos, flamencos y otras únicas en su género.

En 1986 el mar que rodea a las islas fue declarado reserva marina. Unesco incluyó a Galápagos en la lista de Patrimonio de la Humanidad en 1978, y en diciembre de 2001 se amplió esta declaración para la reserva marina.

En el año 2007, fueron incluidas en la lista del Lista del Patrimonio de la Humanidad en peligro, debido al turismo masivo y las especies invasoras. El 29 de julio del 2010, las Islas Galápagos fueron retiradas de la lista de patrimonios en peligro de extinción por el Comité de Patrimonios de la UNESCO.

A medida que la industria turística se fue desarrollando en Galápagos, fue convirtiéndose simultáneamente tanto en una bendición como una maldición. El inicio de la industria data de finales de los años 60, cuando media docena de embarcaciones y hoteles se encargaban de atender a los cerca de 2.000 turistas anuales.

En el 2006, se contaba ya con por lo menos 80 embarcaciones y 65 hoteles con capacidad de acomodar simultáneamente alrededor de 3.500 visitantes por noche. A partir de 1991, la tasa de visitación aumentó en un 9% anual, con un asombroso crecimiento del 14% anual en ingresos para la industria. Más de 120.000 turistas llegaron al archipiélago. A pesar de estos grandes saltos en las cifras, las tasas pagadas por los usuarios, tanto visitantes como compañías operadoras, no se han incrementado desde 1993.

El aumento del turismo ha despertado otras inquietudes. Desde 1991 hasta el 2006, se ha dado una marcada declinación en la escala de satisfacción de los turistas con la naturaleza y vida salvaje de Galápagos.

### Turismo Receptor

Tomando en cuenta las limitaciones con respecto a un análisis más integral, este diagnóstico considera las principales estadísticas disponibles en el sector turístico. Revisando la evolución en el comportamiento de las llegadas de turistas internacionales al Ecuador, tomando como base el año 2000, se observa que el turismo ha ido en aumento cada año.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Llegadas turistas Internacionales (Turismo receptor)	627.090	640.561	682.962	760.776	818.927	859.888	841.001
Variación interanual sobre años consecutivos %	-	2,15	6,62	11,39	7,64	5	-2,2

Fuente: MINTUR

### Estacionalidad de los visitantes extranjeros

En cuanto a la estacionalidad de la demanda los meses de mayor afluencia de turistas son Enero, Marzo, Junio, Julio, Agosto y Diciembre, tal como se demuestra en las tablas y los gráficos siguientes.

### Turismo Interno

Según la Encuesta de Turismo Interno (junio 2002-julio 2003) realizada por el MINTUR, el volumen del turismo interno en Ecuador alcanza casi los diez millones de visitantes de los cuales

3.504.131 (36%) son excursionistas y 6.354.341 (64%) son turistas con al menos una pernoctación fuera de su residencia habitual.

## ***2.2 Análisis de la Empresa en los últimos años***

La compañía se creó en 1997; desde entonces, se ha dedicado a liderar, meticulosamente, el camino hacia la innovación de sus servicios, siguiendo el propósito de remarcar excelencia. Con amabilidad, tacto y entusiasmo, la experiencia de las Galápagos se ha convertido en una aventura asombrosa. De todas partes del mundo, los pasajeros han reconocido y apreciado su gran inventiva, la individualidad, y, el compromiso de superar cada día la excelencia en el servicio. Cabe recalcar que los cruceros, Ocean Adventures, son divertidos, amables y con itinerarios que no sólo inspiran, sino que son el mapa de cruceros que definen el futuro del turismo en las Islas Galápagos.

El MV Eclipse es uno de los barcos más destacados con destino a las Islas Galápagos, en el cual se transportan por lo menos 48 pasajeros, con la comodidad y amabilidad que destacan. Es el barco que posee más guías por número de pasajeros en comparación de otros buques: hay un 1 guía por cada 12 pasajeros.

Cada habitación está cuidadosamente diseñada en las 24 cabinas de gran confort, con aire acondicionado, y con vistas panorámicas extraordinarias al océano. Las áreas sociales son espaciosas, y el ambiente elegante.

Entre los puntos principales de atracción para los turistas se encuentra el área de comedor al aire libre. Es aquí donde los pasajeros se deleitan con los magníficos paisajes de las Galápagos, mientras disfrutan de la amplia selección de platos gourmet.

Otra de las áreas que contribuye a la placentera experiencia abordo, es la boutique de decoración tradicional, donde se pueden adquirir una gran diversidad de suvenires exclusivos. Además, está también a disposición una biblioteca para investigar la materia que ha despertado la curiosidad, así como también dos bares con variedad de exquisitos cócteles y gama de los mejores vinos de Ecuador y otros países de todo el mundo. El MV Eclipse es sin duda "La expresión audaz de Galápagos".

El MC Athala II es otra magnífica joya; un catamarán elegante que fue completamente restaurado por Ocean Adventures en 2011. Este barco ha sido cuidadosamente diseñado para acomodar a 16 pasajeros en sus cabinas espaciosas, bien diseñadas, y con amplias áreas sociales al aire libre y bajo techo que permiten la relajación, entretenimiento, o simplemente pasar el rato y conocer gente. Este buque brilla por su servicio de primera clase - la comodidad, cabinas con aire acondicionado, y un mini-bar. El MC Athala II puede describirse como "el espíritu alegre de Galápagos".

Ambos barcos poseen como parte de la tripulación a expertos y directores de cruceros, cuyos esfuerzos de dirigen a incrementar la experiencia y belleza del viaje por las Galápagos.

Para Ocean Adventures la seguridad es sin duda alguna una de las principales preocupaciones; así como también la protección del medio ambiente de las islas, alineadas como parte de a las regulaciones ambientales nacionales e internacionales.

Hay tres oficinas estratégicamente ubicadas en Quito, Guayaquil y Puerto Isidro Ayora en la isla Santa Cruz. Que permiten brindar el apoyo necesario a cada expedición.

Para obtener más información sobre sus avances visionarios, es importante comprender el compromiso claramente demostrado en la certificación de SMART Voyage. Como operador, busca ser parte de una comunidad que atesora el ecosistema de Galápagos, es decir, que se suman a los efectos positivos de las actividades turísticas y el trabajo incesante de abolir el impacto negativo sobre sobre el frágil medio ambiente.

Esta certificación pesa sobre la empresa con fines de continua mejoría y de excelencia; enfoque que ha permitido que Ocean Adventures adopte las medidas comerciales necesarias para mantener prácticas de conservación superiores, mejorar las condiciones de los trabajadores y, aportar así con el desarrollo económico y social de las islas.

Los itinerarios cuidadosamente diseñados, “Española y Genovesa”, muestran lo mejor de las islas encantadas. Ya sea el crucero estándar de 8 días / 7 noches, o cruceros cortos mejorados, cada uno individualmente permite a los pasajeros disfrutar del impresionante archipiélago a través de una apasionada experiencia.

En cada expedición se presenta un espectáculo único de la naturaleza, que relata las historias sobre este paraíso que ha pasado a convertirse en un icono. Cada crucero es una aventura divertida y diferente; una experiencia sublime junto a los expertos naturalistas. Galápagos se llena de vida en formas de sorpresas. El solo ver los leones traviesos del mar, los piqueros de patas azules, o las bellas iguanas terrestres, hacen de este lugar un sitio hermoso y a la vez extraño y exótico. La organización y los itinerarios están perfectamente planificados, y, la recompensa final es la increíble sensación de estar en una escapada universal.

Sin duda una excitante aventura nos espera a bordo de estos barcos: MV Eclipse y MC Athala II, que Ocean Adventures agrupa todo en: excursiones, exploraciones en kayak y snorkeling, cocina gourmet, paseos en panga, y alucinantes paisajes en el corazón de este paraíso de la naturaleza.

### **3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Instituto Nacional Galápagos INGALA
- Ministerio de Turismo de Ecuador
- <sup>1</sup>Turismo, Economía, Crecimiento Poblacional y Conservación en Galápagos, Fundación Charles Darwin, Bruce Epler.