



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

**“EVALUACIÓN DEL SERVICIO A BORDO QUE OFRECEN
LAS EMBARCACIONES QUE HACEN TOURS DE BAHÍA Y
BUCEO EN LA ISLA ISABELA DE LA PROVINCIA DE
GALÁPAGOS”**

AUTORA:

MOSCOSO RODRÍGUEZ, CRISTHINA SARAI

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de:
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTORA:

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez** como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

TUTORA

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **“Evaluación del servicio a bordo que ofrecen las embarcaciones que hacen Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela de la Provincia de Galápagos”** previa a la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016

LA AUTORA

Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **“Evaluación del servicio a bordo que ofrecen las embarcaciones que hacen Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela de la Provincia de Galápagos”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016

LA AUTORA:

Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **“Evaluación del servicio a bordo que ofrecen las embarcaciones que hacen Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela de la Provincia de Galápagos”**, presentado por la estudiante **Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	TT Moscoso Rodriguez Cristhina Sarai.doc (D21619400)
Presentado	2016-09-05 15:23 (-05:00)
Presentado por	paola.galveziz@gmail.com
Recibido	aline.gutierrez.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje	TT Moscoso Rodriguez Cristhina Sarai Mostrar el mensaje completo
	0% de esta aprox. 46 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por siempre confiar en mí incluso cuando era yo la que se daba por vencida, Francisca Rodríguez Martillo y Milton Moscoso Espinoza son mi soporte desde que nací, brindándome todo su amor y apoyo incondicional a lo largo de la vida. Siendo personas honestas, gentiles y sabias me han sabido demostrar que la familia es lo más importante en la vida y que la superación personal es posible si no se desiste en la lucha; agradezco a mi hermano quien ha sido un gran apoyo, un buen consejero y amigo, en estos cinco años que he pasado en Guayaquil estudiando y que al fin atisbo frutos de mi esfuerzo; por ultimo agradezco a la Universidad Católica de Guayaquil, carrera Turismo, a mi tutora y a los docentes quienes me compartieron sus conocimientos y me motivaron en el transcurso de toda mi carrera universitaria.

Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre Francisca Rodríguez Martillo y a mi padre Milton Moscoso Espinoza que han estado apoyándome en toda la duración de mi carrera, brindándome sus consejos llenos de amor y preocupación, gracias a los cuales estoy llegando a una meta más en mi vida.

Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTORA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Eco. Luis Fernando Albán Alaña, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. José A. Medina Crespo, Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS
Y HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Cristhina Sarai Moscoso Rodríguez	

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del problema	5
Justificación del Tema.....	5
Objetivos	
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Capítulo 1	7
Principios Teóricos.....	7
Marco Legal	12
Marco Conceptual	17
Capítulo 2	22
Investigación del Entorno y del Mercado	22
Análisis del Micro Entorno	28
Análisis FODA	33
CAPÍTULO 3	35
Evaluación del grado de Satisfacción de los Usuarios	35
Diseño de la Investigación de Campo	35
Metodología	35
Análisis del Cuestionario al Usuario	40
Capítulo 4	55
Plan de Mejora del Servicio a Bordo	
Capacitación	55
Objetivo de la Capacitación	55
Descripción de la Capacitación	55
Propuesta de Solución	57
Programa de Capacitación.....	58
Programa de Mejora y Consultoría	62
Forma y Condiciones de Aplicación.	64
Análisis Financieros y Validación de la Capacitación.	65
Certificación de Calidad para las Operadoras	
La "Q" de Calidad Turística.....	67
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73

Listado de Referencias.....	74
Apéndice.....	76

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Tipos de Stakeholders</i>	7
<i>Tabla 2 Embarcaciones turísticas</i>	28
<i>Tabla 3 Persona que hicieron turismo en Islotes</i>	29
<i>Tabla 4 Persona que hicieron turismo de Bahía</i>	29
<i>Tabla 5 Persona que hicieron turismo en Bahía de Puerto Villamil</i>	29
<i>Tabla 6 Sueldos del personal necesario para el programa de capacitación</i>	65
<i>Tabla 7 Costo de los Equipos y Materiales Tecnológicos</i>	66
<i>Tabla 8 Gastos adicionales</i>	66
<i>Tabla 9 Costo total y financiamiento</i>	66

Índice de Figuras

Figura 1 La Gestión de la calidad total según Joseph Juran.....	9
Figura 2 Ciclo de PHVA	10
Figura 3 Línea Base y extensión de la Reserva Marina de Galápagos	20
Figura 4 Población ocupada por Rama de Actividad	23
Figura 5 Personas que usaron internet en los últimos 6 meses.	25
Figura 6 Formación Volcánica.....	26
Figura 7 Vida Marina	26
Figura 8 Análisis PESTA	27
Figura 9 Edades de los encuestados de Tour de Bahía por rango de frecuencia.....	40
Figura 10 Nacionalidad de los usuarios de Tour de Bahía.....	40
Figura 11 Comodidad de la embarcación en el Tour de Bahía	41
Figura 12 Seguridad en la embarcación que hace recorridos de Bahía.....	41
Figura 13 Las condiciones de seguridad en el Tour de Bahía.....	42
Figura 14 Idioma del guía en el Tour de Bahía.....	42
Figura 15 Trato del personal en el Tour de Bahía.....	43
Figura 16 Calificación del personal de Tours de Bahía	43
Figura 17 Cumplimiento de itinerario en el Tour de Bahía	44
Figura 18 Instrucciones de seguridad en el Tour de Bahía	44
Figura 19 Conformidad de snack en Tours de Bahía	45
Figura 20 Conformidad del precio en Tours de Bahía	45
Figura 21 Conformidad del horario y duración de Tours de Bahía.....	46
Figura 22 Edades de los encuestados de Tour de Buceo.....	47
Figura 23 Nacionalidad de los usuarios de Tours de Buceo	47
Figura 24 Comodidad de la embarcación en el Tour de Buceo	48
Figura 25 Seguridad en la embarcación que hace recorridos de Buceo	48
Figura 26 Las condiciones de seguridad en el Tour de Buceo.....	49
Figura 27 Idioma del guía en el Tour de Buceo	49
Figura 28 Trato del personal en el Tour de Buceo	49
Figura 29 Calificación del personal en los Tours de Buceo.....	50
Figura 30 Cumplimiento de itinerario en el Tour de Buceo	50
Figura 31 Instrucciones de seguridad del Tour de Buceo	51
Figura 32 Conformidad de snack en Tour de Buceo.....	51
Figura 33 Conformidad de precios en Tour de Buceo	51
Figura 34 Conformidad del horario y duración de Tour de Buceo	52
Figura 35 Comentarios de usuarios en Trip Advisor	53
Figura 36 Plan de la capacitación.....	56
Figura 37 Enfoque de la capacitación	56
Figura 38 Capacitaciones	58
Figura 39 Pasos de la capacitación.....	63
Figura 40 Ventajas del Mentoring.....	64
Figura 41 Sello Q de Calidad	70

Índice de Apéndices

Fichas De Inventario De Embarcaciones	
Tortuga Tour.....	75
Ostreros Del Pacifico.....	79
Tintorera Y Pingüino.....	82
Romares.....	85
Mantaraya.....	88
Piqueros Patas Azules.....	90
Isla Bella Dive Center.....	93
Encuesta para medir la satisfacción del cliente.....	95
Entrevistas a los operarios del tour de bahía.....	98
Entrevistas al operador del tour de buceo.....	104
Entrevista al presidente de la asociación de guías.....	106
Entrevista a un representante de la capitanía de puerto.....	108
Entrevista a un representante de la dirección de turismo.....	110
Tablas de resultados del cuestionario al usuario de Tour de Bahía.....	111
Tablas de resultados del cuestionario al usuario de Tour de Buceo.....	114
Declaración y Autorización.....	134
Ficha de registro de tesis/trabajo de titulación.....	135

Resumen

La evaluación al servicio a bordo que ofrecen las embarcaciones que hacen Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela de la Provincia de Galápagos se desarrolla con el propósito de diagnosticar las variables que puedan afectar negativamente a estas modalidades de turismo en la Isla, y en el transcurso identificar cual es la situación real de los procesos de servicio que los Tours realizan. Al analizar cada una de las siete embarcaciones se logró conocer acerca de quienes operan estos Tours, el funcionamiento, las rutas, los horarios, la duración, y los sitios e visita.

Por investigaciones propias se determinó que los turistas que visitan la Isla Isabela realizan las actividades de Bahía y Buceo y son puntos importantes en su recorrido. Para el análisis se aplicaron 355 encuestas para los usuarios de Bahía y 51 encuestas para los usuarios de Buceo con la finalidad de determinar el grado de satisfacción que tienen con respecto a los servicios recibidos, conocer cuáles fueron los problemas que se presentaron y en base a ello formular la mejora para dichas problemáticas.

Finalmente se detectó cual era la percepción de los servicios que se ofrecen a bordo de las embarcaciones y eso ayudó a encontrar las problemáticas que afectan al servicio. De acuerdo a las teorías acerca de la implementación de la calidad y el servicio al cliente que se presentan en este proyecto se formuló la capacitación a los operadores turísticos de estas embarcaciones abarcando todos los puntos necesarios con el objetivo que los usuarios consideren el servicio como idóneo.

Palabras Claves: *Turismo de Buceo, Turismo de Bahía, Isla Isabela, capacitación, Calidad del Servicio, Seguridad a Bordo, Servicio a Bordo.*

Abstract

The evaluation of service on board boats that offering Tours Bay and Scuba Diving in Isabela Island in the Galapagos Province is developed with the purpose of diagnosing the variables that may adversely affect these forms of tourism on the island, and during identify which is the real situation of service processes that perform tours. By analyzing each of the seven boats was achieved know about who operate these tours, how operation, which routes, schedules, duration, and the visiting sites.

By own investigations it could define that tourists are destined Isabela Island, the Bay and Scuba Diving activities are important points in its route. For analyzing 355 surveys for users of Bahia and 51 surveys for users of Scuba Diving in order to determine the degree of satisfaction they have with respect to services received , know what were the problems noted and applied on this basis make improvements for these problems.

Finally was detected which it acceptance of the services was offered on board ships and helped find the problems affecting the service. According to the theories presented in this project on the implementation of quality and customer service served as inspiration to formulate training tour operators of these vessels covering all the necessary points in order that users consider the service as ideal.

Key Words: *Scuba Diving Tourism, Tourism Bay, Isabela Island, Training, Quality of Service, Safety on Board, Service on Board*

Introducción

En Ecuador el turismo es la tercera fuente de ingresos no petroleros que aportan económicamente al país, esto ha hecho a la actividad convertirse en promotora del desarrollo de las comunidades ecuatorianas, otorgando calidad de vida a sus habitantes y ha logrado que el país obtenga reconocimiento en el mundo. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994) señala que el “turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con actividades remuneradas en el lugar de visita”.

Ecuador posee diversos sitios naturales turísticos, entre ellos, la Isla Isabela de la Provincia de Galápagos que se distingue por sus áreas protegidas y en las cuales es permitido hacer turismo. La actividad turística en la Isla se busca realizarla de manera amigable con el ambiente y como una alternativa menos dañina que el turismo convencional que en sus inicios se manifestó a través de desplazamientos y concentraciones de grandes masas de personas. Los años 90’s marcaron un quiebre en la dinámica turística, creando conciencia entre los viajeros, quienes han modificado su comportamiento con el objetivo de vivir experiencias únicas y enriquecedoras, mismos que en paralelo buscan ser más responsables con los ecosistemas y grupos humanos residentes, protegiendo la fragilidad de las formas de vida y de sus paisajes. Hoy son más las personas que adoptan esta modalidad de turismo, denominado por algunos autores como turismo sostenible y por otros como turismo consciente.

A la Provincia de Galápagos arribaron 224.755 personas en el año 2015 según el Observatorio de Turismo de Galápagos, (2016), de los cuales 40.726 personas realizaron las actividades de Bahía y Buceo en la Isla Isabela de acuerdo al informe de la Dirección del Parque Nacional Galápagos (2016) revelando que el 18.12% de las personas que visitan la Provincia de Galápagos están interesados en realizar estas actividades en la Isla Isabela. Con esta información se puede conocer que los Tours de Bahía y Buceo que son de interés para el turista y así presentar un análisis de los servicios turísticos que se ofertan en la Isla, como son las actividades de turismo de Bahía y Buceo con la finalidad de aportar en el beneficio de las mismas.

En la presente investigación se evaluarán los servicios brindados por las operadoras que ofrecen Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela y cuáles son los procesos que se realizan en el momento de brindar el servicio ya que por investigaciones de campo se descubrió que los turistas que han realizado estas actividades se han manifestado negativamente de las actividades en cuanto a la seguridad de la embarcación y presencia o modales de la tripulación y lo señalan como un mal servicio que han recibido. Según lo que aporte la investigación se finalizará con una estrategia de mejora en calidad de servicio, seguridad y satisfacción al usuario que llegue a los operadores y a la tripulación de las embarcaciones para garantizar el continuo funcionamiento de estas actividades de manera eficiente.

Antecedentes

Planteamiento Del Problema

La Dirección Parque Nacional Galápagos (PNG, 2002) describe a la Provincia como:

Galápagos está conformada por 15 islas principales más 107 islotes y rocas, que en su totalidad suman una superficie aproximada de 788.200 hectáreas, de las cuales el 97% es área de Parque Nacional terrestre (761.844 h) y el 3% restante destinado al uso y usufructo de las comunidades locales. Por otro lado, la Reserva Marina de Galápagos (RMG) tiene una superficie de 135.000 Km², lo que la convierte en la segunda reserva marina más grande del mundo, tras la Gran Barrera de Arrecifes australiano.

En la parte de la zona costera de la isla, territorio declarado como Reserva Marina donde se ha identificado que realizan las actividades de Bahía y Buceo, la Reserva cuenta con una riqueza única en el mundo debido a que existen especies que han ido evolucionando en su forma, adaptándose a las condiciones del lugar. Así es como en estos animales sus características físicas son diferente a las de su misma especie que se encuentra en otras partes del mundo, como por ejemplo, pingüinos que en la isla se presentan pequeños y que no necesitan de un clima muy frío para subsistir, cormoranes que buscan su comida en el mar sin la necesidad de volar y han perdido esa capacidad, tortugas gigantes e iguanas marinas, entre otros animales.

Las actividades de Turismo de Bahía y Buceo surgieron para reducir la pesca artesanal que en un comienzo fue la actividad que las personas de la localidad tenían como medio de sustento y porque la Isla tenía la necesidad de organizar actividades que complementen la visita para el ingreso de turistas, por eso la Dirección Parque Nacional Galápagos que está a cargo de regular las actividades turísticas, creó mediante un Plan de Manejo, nuevas fuentes de trabajo amigables con el ambiente. Para el Turismo de Buceo entrego una patente y para el Turismo de Bahía seis patentes, que son permisos especiales para las embarcaciones que realizan esas actividades puedan navegar por las rutas designadas para el turismo en la Reserva Marina.

Los que operan las embarcaciones son ex pescadores y fueron seleccionados mediante una serie de requisitos en los que para obtener las patentes de Bahía tuvieron que acoplarse a las normativas, solo dieciocho ex pescadores lograron agrupándose entre

tres o cuatro personas, formando seis grupos para que con seis embarcaciones que anteriormente usaban para la pesca, recorran la Bahía. En la actividad de Buceo solo hay una embarcación que tiene la patente porque fue la única que aplico con todos los requisitos necesarios para el permiso.

La Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos (DIRNEA) a través de la Capitanía de Puerto de Isabela otorgo el permiso de zarpe que les permite navegar por esas áreas, mediante los requisitos de que los tripulantes de las embarcaciones realicen cursos de marinero y capitán y la embarcación cuente con los equipos de seguridad. Pero de acuerdo a investigaciones de campo se revelo que muchos de los requisitos de seguridad y normas establecidas no las consideran necesarias en los recorridos ocasionando malestar a los usuarios por el servicio que obtuvieron.

Formulación del problema

¿Cómo se puede elevar el nivel de estándares de calidad y operación del servicio a bordo que se ofrecen en los Tours de Bahía y Buceo en la isla Isabela?

Justificación del Tema

Las problemáticas surgen por la existente inconformidad de los usuarios justificándose en que los tripulantes al no cumplir con las normas de usar y exigir el uso a los pasajeros de los chalecos salvavidas, las embarcaciones que son pequeñas y al haber exceso de pasajeros se tornan inestables, no hay baños en todas las embarcaciones porque son muy pequeñas y junto con las costumbres de la tripulación que al necesitar un servicio higiénico utilizan el mar y por investigaciones más profundas se detectó que no disponen de GPS y la radio no siempre funcione en altamar. Sobrepasar estas incomodidades y lograr un óptimo servicio es la aspiración de este proyecto que mediante la formulación de una capacitación, planea concientizar a los operarios que deberán adaptar su proceso de funcionamiento a través de planes de calidad para satisfacer las expectativas de sus usuarios y las que ellos tengan.

Objetivos

Objetivo General

Establecer un programa de trabajo que permita mejorar la operación turística en los servicios que se ofrecen en los Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela, Provincia de Galápagos.

Objetivos Específicos

1. Identificar las condiciones en las que se ofrece los Tours de Bahía y Buceo respecto al servicio, equipo y seguridad brindado al pasajero.
2. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los Tours de Bahía y Buceo.
3. Proponer un plan de mejora del servicio a bordo con la finalidad de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Capítulo 1

Principios Teóricos

Para lograr una mejora a la calidad de los servicios de las actividades de Bahía y Buceo en la Isla Isabela, es conveniente analizar las teorías que se describen a continuación, que son referencias científicas que ayudaran en la formulación de la capacitación.

Teoría de los “Stakeholders”

Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders incluye a empleados, clientes, proveedores, dueños, gobierno u otros grupos que puedan beneficiar o perjudicar.

El Turismo Sostenible (2016) señala que La OMT en el 2013 agrupo a los principales Stakeholders de acuerdo a los tipos como lo detalla la tabla 1, indicando algunos de los roles que deben asumir en la tarea de contribuir al logro del turismo sostenible.

Tabla 1 Tipos de Stakeholders

Tipo de Stakeholders	Roles en el desarrollo del turismo sostenible
Agencias de Cooperación Internacional (Agencias y programas multilaterales, agencias bilaterales)	<ul style="list-style-type: none">– Integración del turismo en el desarrollo de políticas y acuerdos– Apoyo financiero y técnico
Gobierno Nacional (Ministerio de Turismo, otros ministerios, entidad de promoción turística oficial)	<ul style="list-style-type: none">– Desarrollo e implementación de políticas y estrategias de turismo– Relación del turismo con políticas y estrategias más amplias– Legislación, estándares y regulación en el sector– Planificación y desarrollo e infraestructura– Manejo de recursos– Comunicación, información y marketing
Gobiernos Locales y organizaciones de gestión de destinos (Gobierno regional, alcaldes, OGDs)	<ul style="list-style-type: none">– Dirección y planificación local estratégica– Implementación de políticas y regulaciones– Desarrollo y manejo de infraestructura local

público-privadas)	– Compromiso, coordinación y apoyo a actores
Sector Privado (Asociaciones nacionales y locales, proveedores de SSTT, tour operadores)	– Representación del sector – Operación de servicios – Nexos entre mercados domésticos e internacionales – Desarrollo, investigación y mejora de productos – Creación de puestos de trabajo
Empleados (Sindicatos, trabajadores del sector)	– Representación de los intereses de los empleados – Planificación y desarrollo de RRHH
ONGs internacionales, nacionales o locales (ONGs pro desarrollo sostenible, ONGs pro medio ambiente, conservación o cultura, ONGs pro comunidades o sociales)	– Representación de los intereses de otros actores – Compromiso con planificación y desarrollo estratégicos – Provisión de expertise – Capacitaciones
Entidades Educativas (Universidades, institutos, instituciones investigadoras, técnicos expertos y consultores)	– Recopilación de conocimientos – Apoyo en desarrollo de políticas y estrategias – Capacitaciones
Comunidad (Consejos y representantes, hogares)	– Compromiso en la planificación y toma de decisiones en turismo – Representación y comunicación de los intereses de la comunidad – Búsqueda de una distribución de beneficios justa entre comunidades
Consumidores/Turistas (Individuos, redes, clubs o sociedades de turistas, medios turísticos, usuarios de redes sociales)	– Provisión del mayor ingreso del sector – Ser responsable (en sus decisiones y acciones) – Comunicación y opinión sobre los destinos y sus problemas de sostenibilidad

Nota: Tomado de “El Turismo Sostenible” por El Turismo Sostenible 2016
Recuperado de <http://www.elturismosostenible.com/la-teoria-de-los-stakeholders/>

Con esta teoría se visualiza que la sostenibilidad turística de una actividad determinada debe de estar a cargo de todos los involucrados. La teoría afirma que para que la calidad surja, existe la necesidad de un trabajo en conjunto entre instituciones a cargo y los operadores y que para que las actividades de Turismo de Bahía y Buceo sean favorables para los operadores y los turistas es necesario lograr una sistematización de servicio con la medida adecuada de calidad y estandarizado.

Trilogía de la Calidad Total

Joseph Juran quien fue el desarrollador de esta teoría afirma que para que pueda existir una mejora en la calidad, se debe empezar por identificar las necesidades de los clientes porque no solo es de imaginar quienes son los clientes, es necesario investigar sus necesidades con el fin de crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento y proporcionar capacitaciones acerca de cómo mejorar la calidad. Analizar los progresos en forma regular y no solo estar satisfechos con el producto propio, es fundamental que también los clientes den fe de la calidad del servicio.

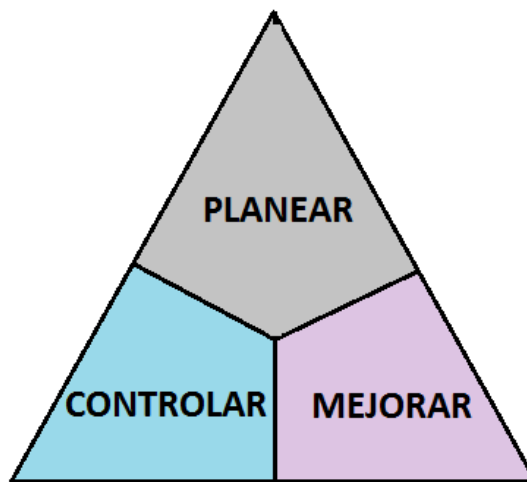


Figura 1 La Gestión de la calidad total según Joseph Juran

Joseph Juran (1964) agrupa la Trilogía de la Calidad Total (figura 1) y se la describe:

Planeación de la calidad: Crear un proceso que sea capaz de cumplir con metas que se establezcan. Se elabora el Plan Maestro de la Calidad Total que requiere la organización.

Control de la calidad: Vigilar que el proceso opere con efectividad (eficiencia + eficacia) óptima, debido a que las deficiencias se originan en la operación inicial, los procesos pueden operar con un alto nivel de gasto de desperdicio.

Mejoramiento de la calidad: Es la manera en que se mejora el nivel de trabajo y se alcanza a superar las expectativas del cliente.

Ciclo de PHVA de Edward Deming

El Ciclo PHVA que tiene por significado: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Es un ciclo que se utiliza para la implementación de mejora de forma continua en cuanto a calidad en los procesos de las operadoras. Este Ciclo también es llamado Deming en Honor a Edward Deming, quien fue su creador.

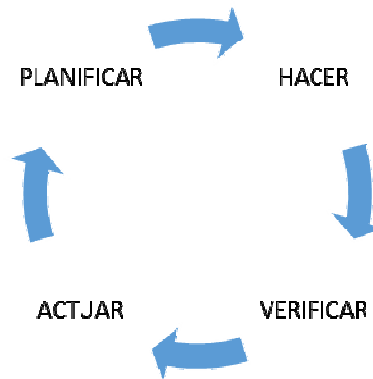


Figura 2 Ciclo de PHVA

Este ciclo de mejora continua se apoya en cuatro puntos importantes que deben llevarse a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua ya propuesta. Se entiende al mejoramiento continuo de la calidad como la disminución de fallos, incrementación de la eficacia y eficiencia, solución, previsión y eliminación de riesgos potenciales que las operadoras puedan tener.

En la figura 2 las etapas que el ciclo PHVA tiene se aprecian como un círculo sin fin, pues realiza el primer paso hasta el último y vuelve a empezar, cada Etapa se la detalla de esta manera:

- 1. Planificar (Plan):** Se identifica las actividades susceptibles a mejorar y se formula objetivos.

2. **Hacer (Do):** Se ejecuta los cambios para aplicar a la mejoría propuesta.
3. **Verificar (Check):** Una vez ejecutada la mejora en modo de prueba, se deja un periodo de prueba para comprobar su funcionamiento. Si la mejora implantada no cumple con las expectativas propuestas se reajustara a los objetivos planteados o se la elimina.
4. **Actuar (Act):** Una vez finalizada el periodo de prueba y su verificación en donde se evalúa los resultados, si esos resultados son los esperados se implantará la mejora de forma definitiva. Terminado esta última etapa, se debe regresar periódicamente al primer paso para buscar nuevos procesos que mejorar.

Seguridad Náutica

La forma adecuada de aplicar la seguridad en las embarcaciones que realizan los Tours de Bahía y Buceo. Antes de Zarpar la embarcación debe tener el equipo necesario de seguridad a bordo, se dividen en cinco categorías: salvamento, navegación, achique y contraincendios, armamento diverso y prevención de vertidos de agua negras. Estos equipos deben de estar a mano y señalizados para el uso asequible de la tripulación y sus pasajeros. Salvamento Marítimo (2016)

Entre los equipos de seguridad indispensables, se encuentra:

Chalecos salvavidas.- Los cuales hay que disponer la cantidad de numero de los mismos que se encuentren a bordo. Estos chalecos deben estar en perfectas condiciones, con las hebillas, pasadores y cierres en funcionalidad.

Aro salvavidas.- Estos elementos son para seguridad en caso de que un pasajero dela nave caiga al agua. Estos aros deben estar sujetos por una línea y de colores fosforescentes para su rápida distinción.

Botiquín a bordo.- Es indispensable el mantener en la embarcación un botiquín que sirva para la asepsia y primeros auxilios a heridas que se puedan presentar por los pasajeros de la embarcación.

Marco Legal

En esta sección se citara los reglamentos que le darán soporte a la evaluación de servicios brindados en las actividades de Bahía y Buceo además que ayudará a comprender cuales son los organismos responsables, los requisitos que solicitan para otorgar los permisos de estas actividades y el motivo de la necesidad de conservación de los sitio en donde se realiza las actividades.

Ley de Turismo (Publicada en el Registro Oficial Suplemento 733 Del 27 de Diciembre De 2002. Última modificación 6 de mayo de 2008)

Áreas Turísticas Protegidas

Art. 20.- Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley.

El Ministerio de Turismo deberá sujetarse a los planes de manejo ambiental de las áreas naturales protegidas, determinadas por el Ministerio del Ambiente.

Las actividades turísticas y deportivas en el territorio insular de Galápagos se registrarán por la Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos y el Estatuto Administrativo del Parque Nacional Galápagos. (p.4)

La Ley de Turismo afirma que las actividades de Bahía y Buceo están bajo la responsabilidad del Parque Nacional Galápagos, quien mediante estudios determinó en su estatuto los horarios, rutas y capacidad de visitantes a los lugares de recorrido.

El Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas-RETANP (Publicada en el Registro Oficial Suplemento 672 del 19 de enero de 2016)

Art. 8.- Condiciones Básicas.- Para el ejercicio de las diferentes actividades turísticas en las áreas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado o PANE, se deberá cumplir al menos con las siguientes condiciones básicas:

Ejercer la actividad de acuerdo a las directrices establecidas en los Planes de Manejo;

- Respetar la capacidad admisible de visitantes en el área protegida en la que se realizará la actividad;
 - Ejercer la actividad conforme a la normativa turística y ambiental vigente; en el caso de operación turística, se deberá contar con el acompañamiento de guías debidamente autorizados para prestar servicios de guianza en las áreas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE; y,
 - Las actividades turísticas que generen impactos y riesgos ambientales, deberá regularizarse mediante el Sistema Único de Información Ambiental SUIA.
- (p.5-6)

Art. 16.- Parámetros para la determinación del número de Permisos Ambientales de Actividades Turísticas Marítimas, Fluviales y Lacustres.

La determinación del número de permisos tendrá como fundamento los estudios técnicos elaborados por la Autoridad Ambiental Nacional y los respectivos Planes de Manejo, para lo cual se observará los siguientes parámetros:

- La capacidad de visitantes admisibles en cada sitio de visita de las áreas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE, que será fijado mediante estudios técnicos avalados por la Autoridad Ambiental Nacional;
- La demanda para las actividades turísticas permitidas en el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE y en los respectivos Planes de Manejo; y,

- La aplicación del principio precautelatorio y preventivo. (p. 6)

Art. 33.- De las Modalidades Turísticas.- Las modalidades de operación turística que podrán ser autorizadas en el Parque Nacional Galápagos y en la Reserva Marina de la Provincia de Galápagos son:

4. Tour Diario de Buceo.- El desarrollo de esta modalidad de operación turística podrá incluir las modalidades de caminata, snorkel, panga ride y natación, siempre que se cuente con la autorización previa de la Dirección del Parque Nacional Galápagos. Las actividades de kayak y surf, constituirán un complemento a la actividad de buceo, y su ejercicio se sujetará a las condiciones definidas por la Dirección del Parque Nacional Galápagos.

Bajo esta modalidad se permite un máximo de 12 pasajeros por cada permiso y por embarcación de operación turística

5. Tour de Bahía.- El desarrollo de esta modalidad de operación turística podrá incluir las modalidades de caminata, snorkel y natación, siempre que se cuente con la autorización previa de la Dirección del Parque Nacional Galápagos. No incluirá la actividad de buceo scuba.

En esta modalidad se permite un máximo de 16 pasajeros por cada permiso y embarcación de operación turística. (p. 12-13)

Plan de Manejo de Conservación y uso Sustentable para la Reserva Marina de Galápagos (Parque Nacional Galápagos, mediante el oficio 1051 de 1998)

Para poder obtener las siete patentes los operadores tienen que cumplir con los requisitos que se detalla a continuación.

8.2. Turismo marino

Para realizar actividades turísticas en la Reserva Marina de Galápagos, las embarcaciones de hasta 16 pasajeros en un máximo de 5 años, y las de más de 16 hasta 100 pasajeros en máximo de un año, deberán estar equipadas con los siguientes requisitos básicos:

- Separador de agua y aceite
- Tanque de aguas negras, manual y automático con sistema de tratamiento de purificación
- Triturador de desechos sólidos
- Los requisitos estipulados en las normas vigentes de seguridad establecidas por la DIRNEA

8.2.3. Requisitos

8.2.3.1. Requisitos para ofrecer buceo turístico

Las embarcaciones que realizan buceo deberán cumplir con los requisitos estipulados en las normas vigentes de seguridad establecidas por la Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos (DIRNEA), además de los requisitos de seguridad establecidos para la actividad de buceo contemplados en este Plan de Manejo.

8.2.3.1.1. Humanos

- Un guía acreditado por el PNG, con licencia Divemaster, por cada 8 buzos
- Matrícula de la DIRNEA
- Personal entrenado en el uso y mantenimiento de equipos de compresores y de primeros auxilios.
- Todo el equipo debe cumplir con los requerimientos de mantenimiento e inspección internacional.

- Nivel mínimo de capacidad de los turistas buzos: presentar carné internacional de buceo SCUBA en aguas abiertas.

8.2.3.1.2. Materiales

- Equipo mínimo de primeros auxilios y de comunicación
- Equipo de oxígeno suficiente para regresar un buzo herido a puerto
- En el caso de las lanchas mayores, se requiere una panga atenta para cada buzo guía
- Presencia de la bandera internacional de buceo en los lugares de inmersión (p.60)

A cargo del Parque Nacional Galápagos el Plan De Manejo De Las Áreas Protegidas De Galápagos conforme a Horarios, itinerarios, rutas y capacidad de turistas en las modalidades de los tours de Bahía y Buceo.- El itinerarios se cambia año a año o dependiendo del clima, flujo de turismo o por decisión de los operadores que se ponen de acuerdo en cambiar el horario, se lo socializa con el organismo encargado quienes como autoridad competente, revisan que en el informe técnico dichos cambios no afecte la capacidad de carga del sitio de visita y no haya ningún cruce con la actividad de crucero navegable que son 22 cruceros por 15 días para determinar si hay afectación o no y así otorgar los cambios mediante el pago de una tasa. Encontrado en el Estatuto 2007.

Marco Conceptual

Turismo

Autores (Burkart & Medlik, 1981) definen al Turismo como “Desplazamientos cortos y temporales de las personas hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo”.

(Mathieson & Wall, 1982) Se refieren al turismo como “el movimiento temporal de la gente, por periodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas”.

Turismo Sostenible

En la Introducción Al Concepto De Turismo Sostenible (Aragón, 2005) la Organización Mundial del Turismo, 1993 se refiere al Turismo Sostenible como:

El Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

Turismo de Aventura

(Ministerio de Turismo, 2014) afirma que:

La operación turística de aventura comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas mediante modalidades turísticas de aventura. Se la realizará a través de agencias de viajes operadoras o duales que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de modalidades turísticas de aventura.

El Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (Ministerio del Ambiente, 2016) señala que “En el que el contacto con la naturaleza requiere de

esfuerzos físicos y de diferentes niveles de riesgo moderado y controlado, pudiendo realizar actividades tales como rafting, kayak, surf, vela, senderismo, rapel, cabalgata, ciclo turismo, espeleología, montañismo, buceo, entre otros, conforme a lo establecido en la normativa turística correspondiente”.

Turismo de Naturaleza

“Es aquel en que la motivación del viaje es la contemplación y esparcimiento asociada a la oferta de atractivos naturales de flora, fauna, paisajísticos, geológicos, geomorfológicos, climatológicos, hidrológicos”. (Ministerio del Ambiente, 2016)

Ecoturismo

“Consiste en visitar las áreas naturales, conservando su ambiente, con bajo impacto y propiciando un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico para las poblaciones locales”. (Ministerio del Ambiente, 2016)

Turismo de Bahía

Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (Ministerio del Ambiente, 2016) señala que:

Es la modalidad de operación turística que se ejecuta a través de un permiso de operación turística y que consiste en la travesía por el interior de la bahía de un puerto poblado y visitas a los sitios de visita aledaños al centro poblado, contemplados en los respectivos Planes de Manejo del Parque Nacional Galápagos y la Reserva Marina de Galápagos. Las visitas a tierra se realizarán con sujeción al respectivo itinerario dentro de los sitios de visita correspondientes a las zonas autorizadas por la Dirección del Parque Nacional Galápagos y contempladas en el Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos.

Turismo de Buceo

La "modalidad turística de aventura por medio de la que el ser humano se sumerge en cuerpos de agua, ya sea el mar, un lago, un río, una cantera inundada o una piscina, con el fin de desarrollar una modalidad comercial, profesional, recreativa, de

investigación científica o militar con o sin ayuda de equipos especiales". (Ministerio de Turismo, 2014)

El Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (Ministerio del Ambiente, 2016) señala que:

Es la modalidad de operación turística que se ejecuta a través de un permiso de operación turística y que consiste en la travesía diaria por mar, en embarcaciones en las cuales no está permitida la pernoctación de pasajeros a bordo. Su característica principal es la realización de buceo scuba, sin que se incluya dentro de la misma el desembarque en sitios de visita del Parque Nacional Galápagos, excepto cuando se trate de sitios de visita correspondientes a las zonas autorizadas determinadas en el respectivo itinerario, conforme a lo que establece el Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos.

Pesca Vivencial

El Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (Ministerio del Ambiente, 2016) define a esta actividad, como:

La operación turística que mediante caña, línea y señuelo usando la técnica de captura devuelta ("catch and release"), aprehende, captura, mide, pesa, y retorna el pez al océano. Para este efecto, las embarcaciones realizan travesías sin que los pasajeros pernocten a bordo. Autorizadas en áreas determinadas para pesca en la zonificación de la Reserva Marina de Galápagos con embarcaciones de hasta 12.5 m. (doce metros y medio) de eslora. La pesca deportiva será regulada mediante un reglamento específico, y el número óptimo de cupos de esa modalidad deberá determinarse de acuerdo al Art. 9 del Reglamento Especial de Galápagos.

El reglamento de pesca deportiva incluirá, entre otros temas, los sitios donde se puede realizar esta actividad, las especificaciones del equipo a usarse y el monto de la patente de operación turística para la misma.

Permiso Ambiental de Actividad Turística

El Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (Ministerio del Ambiente, 2016) establece que "Es la autorización que otorga el Estado ecuatoriano a través de la Autoridad Ambiental Nacional, a las personas naturales o jurídicas para

ejerger actividades turísticas y prestar servicios turísticos dentro del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE”.

Área Protegida de Galápagos

Un área protegida es un espacio en el que habitan vida animal y vegetal y en donde se garantiza su vida en buenas condiciones pero en estado natural. “Es un espacio geográfico claramente definido, reconocido, dedicado y gestionado, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y de sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados” (Dudley, 2008)

Reserva Marina de Galápagos

La Reserva Marina de Galápagos abarca la zona marina de cuarenta millas náuticas medidas desde las puntas sobresalientes del archipiélago, esta línea base se forma al unir los puntos más externos del archipiélago (figura 3). La superficie que se incluye dentro del polígono es de 135.000 kilómetros cuadrados de superficie marina, incorpora las aguas interiores del archipiélago (50.100 Km²) y todas aquellas contenidas en 40 millas náuticas medidas a partir de la línea base. (Guime, 2002)

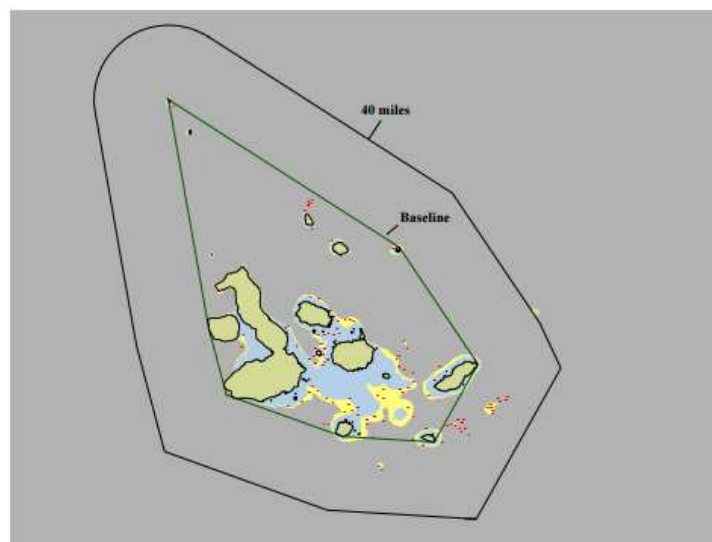


Figura 3 Línea Base y extensión de la Reserva Marina de Galápagos
Tomado de Dirección Parque Nacional Galápagos

Servicio

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. (Kotler, 1997)

Servicio al Cliente

“El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional (Lovelock, 1990)

Demanda Turística

(Sancho, 2008) la demanda turística son los:

Turistas, viajeros y visitantes forman la demanda turística y, tras este término, se encuentra un grupo heterogéneo de personas; un agregado de personalidades e intereses con diferentes características socio-demográficas, motivaciones y experiencias. Por ello, son varias las clasificaciones que existen dentro de la demanda turística y todas ellas son de gran interés ya que, a través de la identificación de los modelos de demanda, se busca formular adecuadas estrategias de marketing.

Capítulo 2

Investigación del Entorno y del Mercado

Análisis del Macro Entorno Socioeconómico

La Provincia de Galápagos

La Provincia de Galápagos está conformada por Islas que se formaron hace millones de años y son de lava volcánica, poseen elevaciones con grandes cráteres, algunos en actividad aún. Por su ubicación fueron refugio de piratas y hoy en día son del disfrute de científicos y turistas. El nombre de estas islas se debe a una de las especies que allí habitan: la Tortuga Gigante, la cual fue bautizada como Galápagos por los primeros visitantes españoles porque tenían el caparazón como la montura de sus caballos y que ellos llamaban Galápagos. Las Islas son Patrimonio Natural de la Humanidad por ser un santuario de especies únicas, y que a mediados del siglo 19 fueron visitadas por Charles Darwin e inspiraron su libro, la teoría de la Evolución de las Especies.

Análisis PESTA

Aspecto Político

La Provincia de Galápagos anexada al Ecuador en 1832 con una superficie de 8010km², está constituida por 15 islas y 107 islotes y rocas. Políticamente se encuentra dividida en tres cantones: su capital San Cristóbal con su cabecera cantonal llamada Puerto Baquerizo Moreno; Santa Cruz, cantón Puerto Ayora e Isabela, cantón Puerto Villamil. Las instituciones que tienen a cargo los tours de Bahía y Buceo son el Ministerio del Ambiente a través de la Dirección Parque Nacional Galápagos, institución que se encarga de la protección del medio ambiente, el Ministerio del Turismo sobre la calidad de los servicios turísticos y la Dirección Nacional de Espacios Acuáticos a través de la Capitanía de Puerto que se encarga de la seguridad en altamar. Estas Instituciones obligan a las siete embarcaciones a cumplir con las normas.

La Isla Isabela

Es el tercer mayor asentamiento humano de la Provincia de Galápagos. El cantón Puerto Villamil, está ubicado en el extremo sur de la isla, desde donde se inician los recorridos terrestres y marinos, también cuenta con una zona rural llamada Tomas de Berlanga. Frente al muelle de Puerto Villamil está el islote Tintoreras, lugar de reposo para docenas de tiburones tintorera y playas de anidación para iguanas marinas y uno de los sitios de visita designados para el Tour de Bahía.

Esta Isla lleva Isabela como nombre debido a la Reina Isabel I de Castilla, que patrocinó el viaje a las Indias de Cristóbal Colón, en inglés a la isla se la conoce con el nombre de Albemarle, en honor al Duque de Albemarle”. CAPTURGAL, 2016

Aspecto Económico

La Provincia de Galápagos cuenta con aproximadamente 25.124 habitantes de los cuales 12.103 son mujeres y 13.021 son varones. Isabela cuenta con aproximadamente 5.5 mil km² y con 2.300 habitantes, el 46,7% es de sexo femenino y el 53,3% de sexo masculino (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

El 64,3% de los habitantes del cantón Isabela se dedica a las actividades propias. El 14,5% se dedican a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca. Finalmente dentro de los puestos de empleo se observa que el 10,7% de la población de Isabela ocupan puestos de administración pública y defensa y el 10,5% otros (figura 4). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010)



Figura 4 Población ocupada por Rama de Actividad

Fuente INEC- Censo Población y Vivienda 2010

Recuperado de http://app.sni.gob.ec/sinlink/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/2002_ISABELA_GALAPAGOS.pdf

Aspecto Socio Cultural

Los habitantes de la isla se dedicaban a la pesca artesanal que fue su fuente económica por mucho tiempo. Pero desde los años 70's las Islas Galápagos se han inclinado por las actividades turísticas.

Las costumbres en Galápagos son similares a la de los habitantes de Ecuador continental, la gente es amigable y siempre dispuestos a ayudar a los visitantes pues su cultura es una mezcla entre la gente que arribó a las islas desde todas las regiones del Ecuador, gente que los visita desde todas las partes del mundo y el hecho de ser receptores de turismo. Los operadores de Tours de Bahía y Buceo son ex pescadores que están evolucionando en la forma de hacer su trabajo, su oficio como operadores en la isla es relativamente nuevo y por investigaciones de campo se percibió que la informalidad de los operadores es una de las razones principales de las fallas en el servicio a bordo.

Aspecto Demográfico

La población de la provincia de Galápagos se identifica en un 79,1% como Mestiza, el 12,3% se identifica como Blanco, el 4,0% es Indígena, el 4,3% Afrodescendiente y el 1,9% es Montubio.

Aspecto Tecnológico

Para que el desarrollo de las actividades turísticas sea eficiente y productivo, el uso de la tecnología es prioritario pues con ella se puede llegar con información de las actividades turísticas de Bahía y Buceo a todo el mundo. Existen páginas que permiten hacer reservación de servicios turísticos y hospedaje antes de la realización de los viaje. El desarrollo de las páginas web hace posible la interacción directa entre los turistas y consumidores del producto con las empresas y entre consumidores, tal es el caso de páginas en internet que califican e informan de las actividades en los sitios de visita permitiéndole al turista poder conocer con anterioridad y en estas páginas como TripAdvisor (2016) existe información de personas que han realizado los tours que en la mayoría de comentarios son negativos porque esos usuarios se fueron descontentos una vez ya realizados los tours, se han quejado y han recomendado no realizar las

actividades en la isla, situación que se necesita cambiar y por la cual los operadores están dispuestos a capacitarse y emplear tecnología para contactarse con viajeros que tengan dudas acerca de los tours.

Según él (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010), el 83% de los habitantes en Galápagos en áreas urbanas y rurales utilizan internet (figura 5). Esto hace de los sitios de internet una herramienta efectiva para comunicar y ofertar productos y servicios turísticos.



Figura 5 Personas que usaron internet en los últimos 6 meses.
Tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). **Recuperado de:**
<http://es.slideshare.net/radioencantada/resultados-galpagos-censo-2010>

Aspecto Ambiental

Por su ubicación la flora y fauna evolucionaron sin contacto humano y permanecieron inalteradas hasta que el hombre llegó a las islas por primera vez. La figura 6 es una muestra de que las islas están formadas de lava volcánica.



Figura 6 Formación Volcánica
Fuente Viajes Galápagos. **Recuperado de**
[HTTP://WWW.VIAJES-GALAPAGOS.COM/ISLAS-GALAPAGOS.HTML](http://www.viajes-galapagos.com/islas-galapagos.html)

Su particularidad hace que sea un ecosistema frágil, por eso su protección y el control de la introducción de especies foráneas, el turismo y otras actividades humanas, como la pesca es estricto. La institución encargada del manejo y protección de las islas de la Reserva Marina son el Parque Nacional Galápagos, con la colaboración de otras entidades, como la Fundación Charles Darwin.

Reserva Marina

El sitio que ahora se conoce como reserva marina fue declarada en 18 de Marzo de 1999, cuyos límites son de 40 millas tomadas desde la línea base de las islas exteriores del Archipiélago, formando con esto la segunda mayor reserva marina del mundo. (Viajes Galápagos, 2016)



Figura 7 Vida Marina
Fuente: Viajes Galápagos. **Recuperado de**
[HTTP://WWW.VIAJES-GALAPAGOS.COM/ISLAS-GALAPAGOS.HTML](http://www.viajes-galapagos.com/islas-galapagos.html)

La Reserva es uno de los lugares más impresionantes del mundo para realizar actividades como el Snorkeling y Buceo. Entre sus galardones está el haber sido declarada una de las siete maravillas subacuáticas del mundo por CEDAM y la revista Rodale's Scuba Diving la señala como el primer destino de buceo del mundo porque sus aguas brindan la oportunidad de observar una variedad de flora y fauna, arrecifes de coral, animales como ballenas, tiburones ballena, tiburones martillo, rayas y manta rayas, tortugas, iguanas, cientos de variedades de peces, Viajes Galápagos, (2016). En la figura 7 se logra apreciar uno de los animales que a diario se divisa en los Tours.

Resumen de Análisis PESTA:



Figura 8 Análisis PESTA

Análisis del Micro Entorno

Situación Actual

Según el Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (Ministerio del Ambiente, 2016)

Las modalidades de tour de bahía y buceo tienen número máximo de cupos en las islas Galápagos y están calificados y adjudicados por el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos y la Secretaría Técnica del Consejo de Gobierno del Régimen de Galápagos y se sujetan a las disposiciones establecidas en el Reglamento.

- Tour Diario de Buceo 40 cupos
- Tour de Bahía 18 cupos

En la Isla Isabela existen seis embarcaciones que poseen cupo para operar en Tours de Bahía y una embarcación con cupo para operar en Tour de Buceo. Entre las embarcaciones que operan se identificó a siete embarcaciones (tabla 2).

Tabla 2 Embarcaciones turísticas

Número	Operadora	Embarcación	Actividad
1	Tortuga Tour	Tortuga	Tour de Bahía
2	Ostreros del Pacífico	Ostreros del Pacífico	Tour de Bahía
3	Tintorera y Pingüino	Los Tres Pingüinos	Tour de Bahía
4	Rosmares	Maite del Mar	Tour de Bahía
5	Mantaraya	Canaima XI	Tour de Bahía
6	Piqueros Patas Azules	Estela del Mar	Tour de Bahía
7	Isla Bella	Fabi	Tour de Buceo

Demanda de Turistas en los Tours de Bahía y Buceo

Estos datos nos permiten analizar la situación real de la demanda que tienen los tours de Bahía y Buceo, poniendo a los meses de Julio, Agosto y Septiembre como los meses de temporada alta de turismo en la Isla Isabela.

Las personas que hicieron turismo en los sitios de visita: Islote La Calera, Islote Tintorera, Islote Lobería en los meses de Enero a Diciembre en el año 2015.

Tabla 3 Persona que hicieron turismo en Islotes

Ene	Feb	Marz	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
9254	16120	14833	20675	16183	15051	20338	24246	18296	16119	1046	1354

Fuente Parque Nacional Galápagos

Estos datos estadísticos agrupan a todos los turistas que visitaron los islotes antes mencionados e incluye a los usuarios de Crucero Navegable, horarios de la comunidad y los Tours de Bahía. Basado en la tabla 3, la DPNG clasifico el número de personas que realizaron tours de Bahía. Las persona que hicieron Turismo de Bahía en al año 2015 en Puerto Villamil, Isabela se detalla en la tabla 4 y las persona que hicieron Turismo de Buceo en al año 2015 en Puerto Villamil, Isabela esta detallado en la tabla 5.

Tabla 4 Persona que hicieron turismo de Bahía

Ene	Feb	Marz	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
2118	3088	3402	4365	3142	3422	4688	5547	4238	3297	261	371

Fuente Parque Nacional Galápagos

Tabla 5 Persona que hicieron turismo en Bahía de Puerto Villamil

Ene	Feb	Marz	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
64	11	47	108	56	53	59	42	37	26	39	45

Fuente Parque Nacional Galápagos

Horario de Tour de Bahía y Buceo

En el Tour de Bahía las seis embarcaciones se turnan todos los días de la semana, para visitar los tres sitios designados para esta actividad. Esto sucede para no sobrecargar los sitios de visita. Los horarios del tour en el mes de Julio de 2016 inician en la mañana desde las 8h00 hasta las 11h00 y en la tarde desde las 14h00 hasta las 17h00. Estos horarios varían según el clima, la demanda o temporada pero lo que no cambia son las rutas o el tiempo de duración de cada tour. El Horario del tour de Buceo empieza desde las 7h00 hasta las 12h00 en este caso al ser la única embarcación no alterna rutas y opera los días que haya demanda pero su límite de capacidad en la embarcación es de 12 personas.

Rutas de los tours de Bahía y Buceo

“Las actividades de tour de Bahía y Buceo se las realiza en las áreas correspondientes a la Reserva Marina de Galápagos en donde está permitido hacer fotografía, natación, buceo de superficie y profundo, paseo en canoa y pesca vivencial”. Según el (Ministerio del Ambiente, 2016)

Tour de Bahía

Inicia desde que el turista llega a la operadora y la secretaria le detalla las cualidades del Tour, lo que necesita llevar, el equipo que utilizara, cual es el personal, la alimentación que se le ofrecerá en el tour, el horario, la ruta y el traslado terrestre hacia el tour. El día de la actividad, al usuario lo recogen en el hotel y lo trasladan en transporte terrestre hacia el embarcadero o muelle donde se embarca en la lancha y empieza a realizar la actividad.

Consta de tres partes que se realizan en cualquier orden, recorriendo solo esos sitios de visita permitidos:

1. Islote Calera
2. Islote Tintoreras
3. Lobería Chica

- Primera parte.- recorrido en lancha por Islote La Calera en el cual se puede observar una variedad de aves como pingüinos, tiburones, pelicanos, animales marinos, como, tortugas, rayas y peces. El tiempo de duración es de 30 a 35 minutos.
- Segunda parte.- caminata por el Islote Tintoreras hasta llegar a una grieta donde se observaran tiburones de punta blanca, colonias de iguanas y lobos marinos. El tiempo de duración es de 35 a 40 minutos.
- Tercera parte.- Hacer snorkel cerca de la lobería chica. El tiempo de duración es de 1h30 a 2h00 horas.

En el recorrido se les ofrece como snack un chocolate y agua y para la realización del buceo de superficie se les brinda Mascaras y aletas.

Tour de Buceo

Inicia desde que el turista llega y la secretaria le detalla las cualidades del tour, lo que necesita llevar, el personal, alimentación, horario, ruta, se verifica su talla para el traje de neopreno, las aletas y se le informa sobre el servicio de ir a verlo al hotel el día del tour. El día de la actividad al usuario se lo recoge en el hotel o llega a la oficina y de allí parten hacia el muelle.

Pueden ir a cualquiera de los islotes:

1. Cuatro Hermanos
2. Islote Tortuga
3. La viuda
4. Islote tintorera

Estos islotes están a una distancia del muelle de 20 a 40 minutos aproximadamente. Se explica las normas de seguridad y se realizan 2 inmersiones en las que aprecian la vida marina y nadan cerca de tiburones, rayas, pingüinos, tortugas y el tiempo de duración de todo el tour es aproximadamente de 5 horas en el que ofrecen un sandwich, agua o jugo y un dulce.

En este tour las aletas, mascara, trajes, tanques, pesas y equipo de seguridad en la embarcación están incluidos en el precio del paquete como adicional se obsequia fotografías de su tour y como uno de los guías del tour sabe cuatro idiomas, cuando hay usuarios que hablan idiomas como Francés o Alemán puede arreglarse con los turistas para que la guianza sea en esa lengua y no en inglés o español que es lo que se ofrece en el tour.

Condiciones de operación de los Tour de Bahía y Buceo

En los Tour de Bahía la mayoría de su demanda llega a las oficinas de las operadoras pero adicional tienen contacto con hoteles cercanos, o mediante proveedores de agencia de viaje nacionales, por correo, dos operadoras utilizan las redes sociales y página web en donde se promocionan y venden sus tours. El operador de Tour de Buceo

vende sus servicios mediante paquetes turísticos de agencias nacionales y mediante venta en el local.

El precio del tour de Bahía se generó cuando los 18 socios en el 2013 se reunieron junto con un representante del MINTUR, hicieron cálculos entre cual era la inversión y los sueldos para sacar el precio y hasta la actualidad se ha mantenido con un valor de 40 USD. En el tour de Buceo evaluaron los gastos como el combustible, motor, el sueldo del capitán, guía y marinero para obtener el precio que deseaban poner al público. En el 2015 el precio era de 150 USD ahora en el 2016 el precio es de 160 USD.

En su mayoría, las embarcaciones solo cuentan con chalecos tamaño estándar y aun así no son repartidos entre los usuarios. Los tripulantes y guías que son gente local son muy informales al ofrecer su servicio y eso no suele ser del agrado del usuario que no tiene la confianza necesaria para poner sus vidas a cargo de ellos. Al hacer el recorrido en ocasiones la embarcación recorre la bahía a muy baja velocidad y provoca que la embarcación sea inestable por la marea y en temporada alta, sobrecargada es mayor su inestabilidad, genera mareo y sensación de inseguridad y en algunas embarcaciones cuando hay temporada alta no ofrecen aletas y máscaras porque no abastece a todos los usuarios.

Los operadores supieron manifestar que los usuarios se quejan del guía, del horario de las rutas, y el clima frío. Al recibir las quejas, los operadores calman a los usuarios, hablan con las personas involucradas y en ocasiones dejan de contratar al guía. Mientras que por investigaciones de campo se pudo constatar que además hay costumbres de los tripulantes que a pesar que no sean mal intencionadas molestan al usuario como es la de escupir al agua o al no haber baño en la embarcación, hacer sus necesidades en el mar.

El mantenimiento que le dan a las siete embarcaciones es cada tres meses, la pintan, revisan motores y cambian aceite.

Las operadoras en sus oficinas ofrecen otras actividades turísticas, como giras al:

Volcán Sierra Negra 35 USD

Cueva de sucre 25 USD

Humedales 25 USD

Alquiler de Bicicletas y equipo de Snorkeling

Estos valores son con grupos en base de cuatro personas y disponen guía. En la operadora de Buceo ofrecen adicionalmente actividades turísticas de Snorkeling y alquiler de bicicletas.

Al investigar acerca de su interés sobre recibir capacitaciones los siete operadores respondieron que si están dispuestos y consideraron que la capacitación es una inversión porque piensan que con los conocimientos obtenidos habrá un mayor rendimiento, rentabilidad, estabilidad, credibilidad y por lo tanto subirán las ventas.

Análisis FODA

“El análisis FODA es una herramienta de planificación que nos permite determinar las ventajas competitivas con que cuenta una organización. Su función principal es la de determinar los factores que favorecen (Fortalezas y Oportunidades) o los factores que obstaculizan (Debilidades y Amenazas) hacia los objetivos establecidos por la empresa”. (Borello, 1994).

Fortalezas

Elementos, capacidades y habilidades positivas con los que cuentan las operadoras y permiten que las mismas desarrollen sus actividades de operación de la mejor manera.

- Acuerdos de estandarización de precios entre operadores
- Apoyo entre operadores para vender sus pasajes.
- Tratos con hoteles de la localidad y agencias de viaje nacionales
- Lugar de visita cotizado
- Apoyo de instituciones a cargo
- Poca o nula competencia

Oportunidades

Elementos positivos que las operadoras pueden aprovechar utilizando las fortalezas. Estos elementos se hayan en el entorno en el que las operadoras trabajan

- La competencia es justa entre operadores al haber un precio estandarizado
- La venta local es la más productiva al haber tratos con hoteles y el apoyo entre operadores
- El sitio de visita es apreciada por su gran ambiente, flora y fauna
- Las instituciones a cargo ayudan para que el servicio de los Tours sea seguro, mejore y que el sitio de visita no tenga gran impacto ambiental
- Baja competencia al ser área protegida, para navegar se requiere de permisos específicos y disponibilidad de cupos y estos en la isla ya están ocupados por ellos.

Debilidades

Elementos negativos, las habilidades que las operadoras no poseen o actividades que no desarrollan eficientemente. Estos factores deben ser eliminados o en su defecto, reducidos.

- Informalidad en el proceso de ofrecer los servicios
- Incumplimiento de las normativas de seguridad y la operación
- Ademanes de los marineros
- Tripulación que no domina el inglés básico
- Insatisfacción de los usuarios que después de realizar el Tour no consideran que el precio pagado por el tour sea el adecuado
- Calidad del servicio al cliente

Amenazas

Elementos negativos que se producen externamente a las operadoras pero que pueden complicar la perpetuidad de las mismas.

- Pérdida de credibilidad
- Perdida de patentes y permisos de zarpe al incumplir las normas
- Incomodidad del usuario por rutas únicas, la carga de usuarios que se le da a los sitios de visita y los horarios establecidos.
- Demanda de los sitios de visita pueden sobreexplotar dichos lugares

CAPÍTULO 3

Evaluación del grado de Satisfacción de los Usuarios

Diseño de la Investigación de Campo

Metodología

Enfoque de la Investigación

Tomando en cuenta el marco teórico, este proyecto en su parte investigativa y de análisis se basa en tres procesos, un primer paso de investigación básica teórica, el cual permite obtener nuevos conocimientos acerca de las fuentes teóricas. El proceso de investigación siguiente permitirá conseguir información específica sobre los procesos, resultados y sugerencias.

Y el tercer proceso que es investigativo y que se denomina experimental, son trabajos realizados de manera sistemática que aprovechan los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas. Para alcanzar los objetivos de la evaluación se realizará una investigación que facilite información precisa sobre el mercado turístico de los Tours de Bahía y Buceo en Isabela y sobre el servicio que es el motivo de análisis, con la finalidad de establecer la plataforma para evaluar los principales conceptos que forman parte de este proyecto y para lo cual se estudiarán las variables:

Variables

- ◆ Elementos fundamentales y el comportamiento del usuario.
- ◆ Elementos operativos de las embarcaciones
- ◆ Procesos del servicio a bordo
- ◆ Precios y costos de los Tours
- ◆ Seguridad, calidad e idioma del Servicio Turístico

Para realizar este trabajo se han elegido esquemas y procedimientos de investigación y análisis de resultados, técnicamente definidos a base de la recolección y

análisis de la información estadística, la cual servirá para realizar un diagnóstico de la operación turística de Tours de Bahía y Buceo.

Método de Investigación

Alcance de la Investigación

Investigación Exploratoria.- Son las investigaciones que pretenden dar una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad.

Metodología Exploratoria.- En la metodología exploratoria se recopilarán datos para luego, tabularlos, analizarlos y evaluarlos, enfocados en las diferentes variables de mercado como servicios, clientes, entre otros factores, los cuales permitieron establecer la planificación de estrategias eficaces así como revelará la viabilidad del proyecto.

Las fuentes secundarias que presentará este proyecto serán informaciones provenientes de: libros, periódicos, Internet, proyectos anteriores, revistas, consultas al Ministerio de Turismo, Ministerio del Ambiente, Dirección Nacional de los Espacios acuáticos, entre otros.

Investigación Descriptiva.- Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. La metodología descriptiva se llevó a cabo por medio de la recopilación de información a través de fuentes primarias, para esto se realizaron cuestionarios con la finalidad de establecer y determinar las principales tendencias del mercado así como los clientes potenciales que existen en el mismo.

Para poder generar esta información es necesario establecer los diferentes sistemas de recolección de datos que se utilizaron:

Encuestas al mercado objetivo: se realizó de selección aleatoria y realizada en los Tours de Bahía y Buceo en el mes de julio de 2016 a los usuarios de las embarcaciones para conocer sus principales requerimientos y opiniones sobre este servicio.

Para cumplir los diferentes objetivos que se plantean en esta evaluación, es necesario que se establezca una forma de trabajo acorde con los métodos, así se tendrá como base a seis estrategias a seguir para cumplir estos objetivos, las cuales son:

- Revisión de la documentación histórica y de estudios anteriores
- Análisis de documentos legales
- Información estadística del sector y de la operación turística
- Análisis de los resultados
- Conclusiones y recomendaciones

Los Métodos y Técnicas

Los métodos y técnicas serán los siguientes:

Método Inductivo.-Empieza desde lo específico a lo general, es aquel método que establece un principio general una vez que ha realizado el estudio respectivo y análisis de los elementos específicos.

Método Deductivo.- Empieza de lo general a lo específico, al utilizar este método la información general es considerada como verdadera para aplicar en casos Específicos.

Método de análisis

Se analiza y se elabora una revisión minuciosa de los datos, tales como:

- Los datos que ofrecen los operadores turísticos de Bahía y Buceo
- El total de datos que consigue el analista.

La población y la muestra

Número de usuarios y Proceso de Selección

La población está compuesta por 4768 usuarios de tour de Bahía y 59 usuarios de tour de Buceo. Se toma esta población porque las encuestas se las realizará en el mes

de julio del 2016 y considerando a los usuarios de Tour de Buceo que en el año 2015 fueron 587 personas, da como resultado que aproximadamente cada mes 49 personas realizan los Tours de Buceo por lo tanto para obtener resultados reales del grado de satisfacción de estos usuarios se decidió tomar el mes de Julio del 2015 como la población para obtener la muestra. Y estará dada por la selección aleatoria de la base de datos de usuarios de Tours de Bahía y la base de datos de Tours de Buceo del mes de Julio del 2015 que visitaron la isla Isabela.

Delimitación de la población

La población para la evaluación es finita y está compuesta por el número individuos que la forman es decir, el número de usuarios que tomaron el Tour de Bahía y el número de usuarios que tomaron el Tour de Buceo en la Isla Isabela en el mes de Julio del 2015.

Tipo de muestra

La muestra de la evaluación es probabilística, ya que cada uno de los individuos que la conforman tienen las mismas probabilidades de ser escogidos, perteneciendo así a una parte muestral, como resultado de la evaluación se realizara el muestreo de la siguiente forma:

Muestreo Aleatorio Simple

Es el procedimiento utilizado para seleccionar a un número específico de participantes del análisis y que son seleccionados de manera aleatoria.

Tamaño de la muestra

La población del estudio es finita y se conoce con certeza su tamaño, el cálculo para la muestra de este estudio será de la siguiente manera:

Muestra de Tour Bahía

$$n = \frac{N pq}{\frac{(N-1) E^2}{Z^2} + pq} \quad n = \frac{4768 * (0,5) * (0,5)}{\frac{(4768-1) * (0,05)^2 + (0,5) * (0,5)}{(1,96)^2}} \quad n = \frac{4768 * (0,25)}{\frac{(4767) * (0,025) + 0,25}{(1,96)^2}}$$

$$n = 355$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de que no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E=0,05$

Z: nivel de confianza, para el 95%, $Z= 1,96$

Muestra de Tour Buceo

$$n = \frac{N pq}{\frac{(N-1) E^2}{Z^2} + pq} \quad n = \frac{59 * (0,5) * (0,5)}{\frac{(59-1) * (0,05)^2 + (0,5) * (0,5)}{(1,96)^2}} \quad n = \frac{59 * (0,25)}{\frac{(58) * (0,025) + 0,25}{(1,96)^2}}$$

$$n = 51$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de que no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E=0,05$

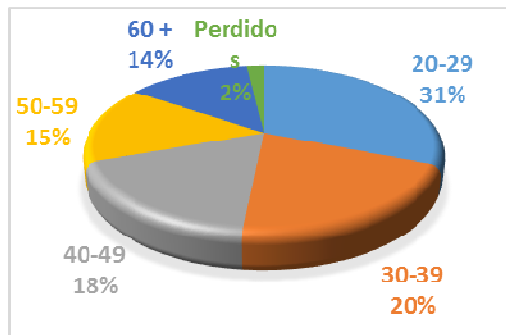
Z: nivel de confianza, para el 95%, $Z= 1,96$

Análisis del Cuestionario al Usuario

A continuación se presentan varios ítems, en los cuales de acuerdo a la percepción de los turistas que realizaron las actividades de Bahía y Buceo evalúan la calidad de los servicios que recibieron.

Encuesta a los Usuarios de los Tours de Bahía

Edades de los encuestados en el Tour de Bahía



Figuran 9 Edades de los encuestados de Tour de Bahía por rango de frecuencia

Se realizaron 355 encuestas a los usuarios de Tours de Bahía en donde se pudo constatar que el porcentaje más alto es del 31%, Definiendo que la mayoría de los usuarios que realizan esta actividad son adultos jóvenes con un rango de edades entre los veinte y veintinueve años.

Nacionalidad de los usuarios encuestados

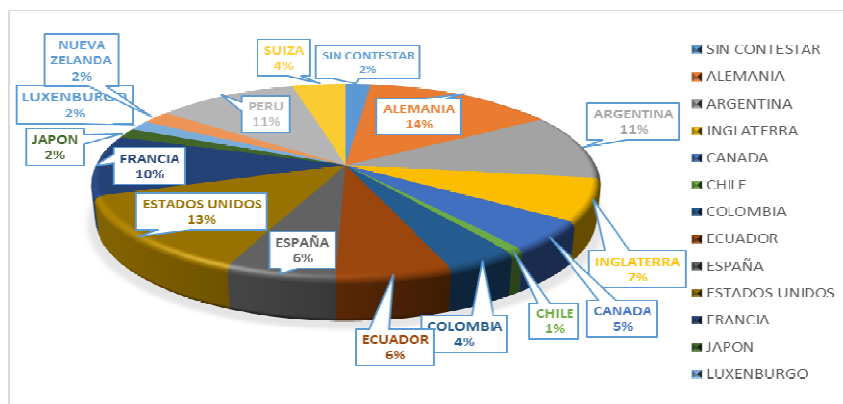


Figura 10 Nacionalidad de los usuarios de Tour de Bahía

Del total de encuestados, las personas de nacionalidad ecuatoriana son el 6% que realizan esta actividad. Del 94% de los extranjeros encuestados, el 14% son alemanes y el 13% estadounidenses los cuales juntos representan la mayor demanda en esta actividad.

1. ¿Le pareció cómoda la embarcación del recorrido de Tour de Bahía?

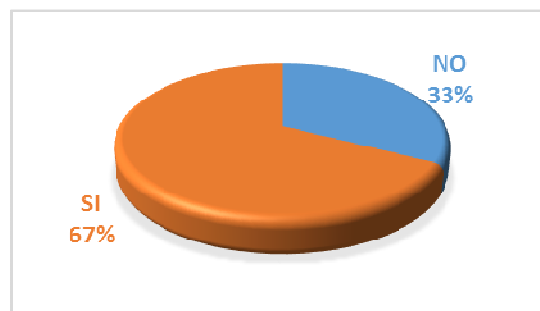


Figura 11 Comodidad de la embarcación en el Tour de Bahía

Como resultado, el 67% cree que la embarcación en la que se movilizaron para hacer el recorrido les pareció cómoda y el 33% no les pareció que la embarcación fuera cómoda. Pero, en las observaciones los usuarios supieron responder que les pareció inestable e incómoda dicha embarcación, como finalidad se puede deducir que ese 33% de personas a pesar de ser jóvenes creen que la embarcación no es segura

2. ¿Considera que en cuestión de seguridad la embarcación es apropiada para realizar este tipo de actividades?

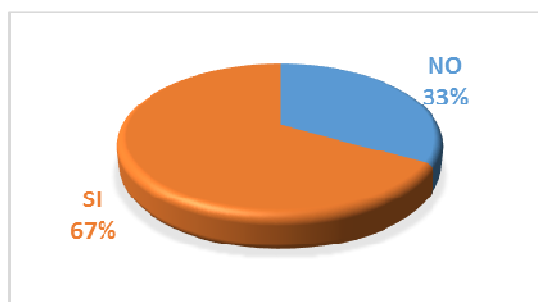


Figura 12 Seguridad en la embarcación que hace recorridos de Bahía

Como resultado tenemos que el 67% se sintieron seguros al hacer el recorrido en la embarcación mientras que el 33% no les pareció que la embarcación era la adecuada para hacer esos recorridos. Los usuarios que estuvieron inconformes aseguran que no tener un implemento de seguridad es un grave problema. En observaciones, los usuarios encuestados que son padres expresaron su deseo por la seguridad de sus hijos y formularon sugerencias como que en los tour de Bahía incluyan boyas para los niños.

3. ¿Los chalecos salvavidas estaban en buenas condiciones?

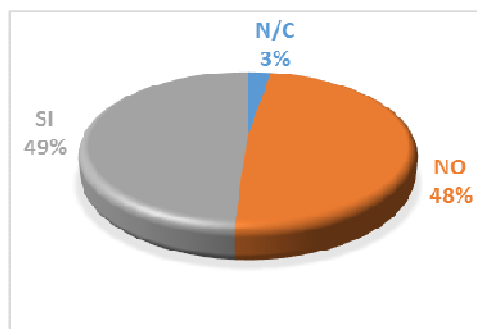


Figura 13 Las condiciones de seguridad en el Tour de Bahía

Con respecto a las condiciones de seguridad en la embarcación al realizar el tour de Bahía, el 49% opinó que si les pareció que se cumplieron los protocolos de seguridad, pero en segundo lugar, el 48% de los entrevistados afirman que no se cumplieron con los protocolos y el 3% dejó esta pregunta sin responder. En observaciones los usuarios de los tres porcentajes expresaron que los chalecos salvavidas estaban a su vista, pero no se les dispuso usarlos en todo el recorrido del tour, por lo tanto se puede deducir que no se cumplen con los protocolos de seguridad.

4. Idioma en el que el guía impartió su explicación

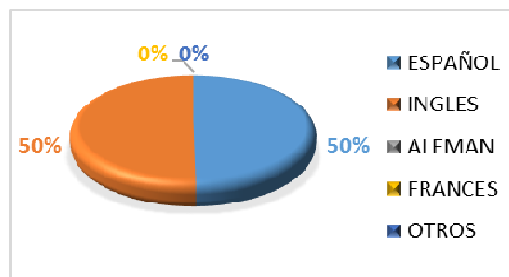


Figura 14 Idioma del guía en el Tour de Bahía

El 50% afirman que en el tiempo de duración del tour bahía la explicación del guía fue en español y el 50% afirma que la explicación fue en Inglés. Las operadoras se encargan que el guía que este con el grupo sea certificado y conozca las dos lenguas. Los usuarios extranjeros se quejaron con respecto a la tripulación pues afirman que no pueden comunicarse con ellos porque no hablan inglés.

5. ¿Considera que el servicio a bordo por la tripulación fue de su agrado?

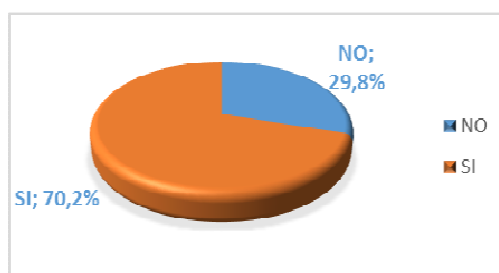


Figura 15 Trato del personal en el Tour de Bahía

El 70,2% de acuerdo a los entrevistados dijeron que el trato del personal fue el correcto, mientras el 29,8% se fue inconforme con el trato que recibió. Los usuarios en general supieron manifestar que genera mucha desconfianza la informalidad de la tripulación y a pesar que su trato sea amable, el descuido con el que operan les genera malestar. Los usuarios adicionalmente se quejaron que la tripulación perdió pertenencias.

6. ¿Cómo calificaría el servicio de la tripulación?

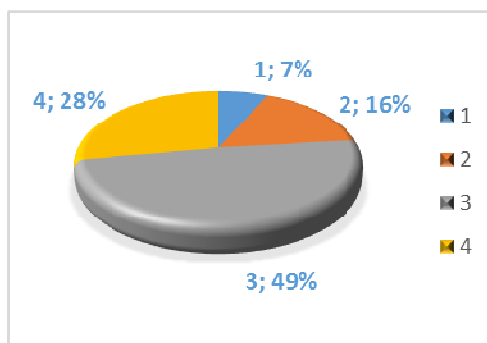


Figura 16 Calificación del personal de Tours de Bahía

La calificación es 4 para excelente, 3 bueno, 2 regular y 1 malo. Según el 49% de los entrevistados que han tomado los tours de Bahía, calificaron el trato del personal con

un 3 de bueno en segundo calificaron 28% con un 4 de excelente, el 16% opinó que el trato del personal era de 2 y el 7% dijo que merecía un 1. Esta pregunta se la formulo con la finalidad de averiguar el grado de aceptabilidad que tiene la tripulación ante los usuarios.

7. ¿Se cumplió con el itinerario ofertado?

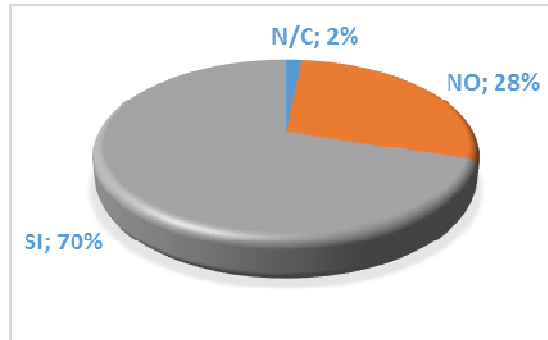


Figura 17 Cumplimiento de itinerario en el Tour de Bahía

De acuerdo a los entrevistados, el 70% está satisfecho con el itinerario que se recibió en el Tour de Bahía, mientras que el 28% cree que no se cumplió con el itinerario ofertado y el 2% dejó esta pregunta sin contestar. Al responder por qué no lograron satisfacer sus necesidades, los usuarios respondieron que se debió al poco tiempo que tuvieron para la realización de cada actividad.

8. ¿Recibió instrucciones de seguridad previa a la realización de actividades?

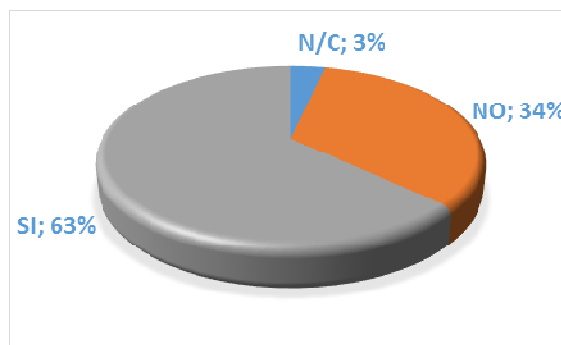


Figura 18 Instrucciones de seguridad en el Tour de Bahía

En cuestión de las instrucciones de seguridad el 63% de los entrevistados afirmaron haber recibido dichas instrucciones, pero el 34% dijo que no recibió ninguna instrucción y el 3% no contesto.

9. ¿Estuvo conforme con el snack que recibió?

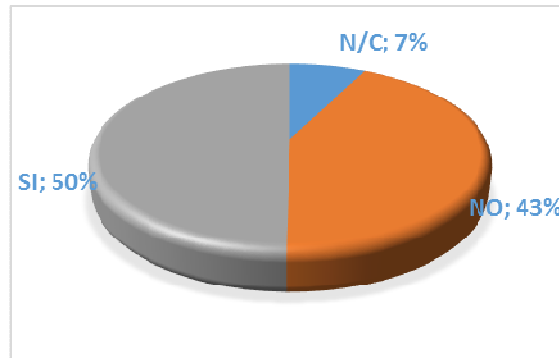


Figura 19 Conformidad de snack en Tours de Bahía

Podemos observar que entre los encuestados el 50% dijo que sí estuvo conforme con el snack que recibió. Por otro lado un 43% indicaron que no estuvieron conformes y el 7% dejó la pregunta sin contestar. Los usuarios en general afirmaron que no les interesaba demasiado la comida aunque si les pareció desleal lo que recibieron pues al ofrecerle dicha comida al comprar el tour los operadores la maquillaron.

10. ¿Conformidad con el precio del tour que recibió?

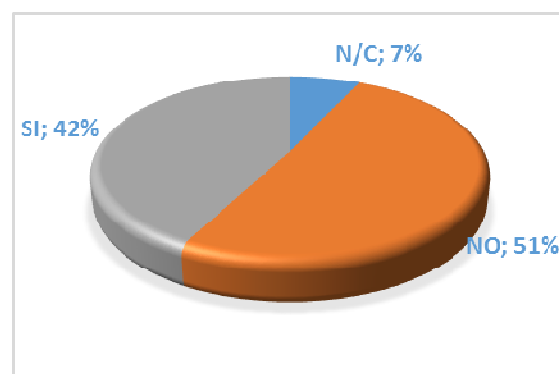


Figura 20 Conformidad del precio en Tours de Bahía

En primer lugar el 42% dijo que estuvo conforme con el tour de bahía de acuerdo a su precio, pero el 51% que es la mayoría, afirmó no estar de acuerdo con el precio una vez realizado el tour y el 7% dejó esta pregunta sin contestar. En observaciones, los

usuarios supieron manifestar que consideran que los niños deberían de pagar una tarifa inferior que la normal, el servicio recibido no fue el adecuado y no recibieron equipos.

11. ¿Considera apropiado el horario y duración del tour?

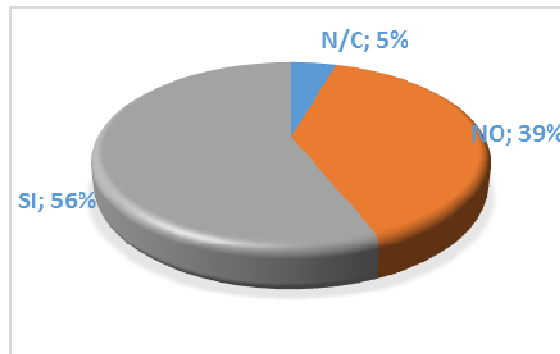


Figura 21 Conformidad del horario y duración de Tours de Bahía

Con respecto a la conformidad del horario y la duración del tour de Bahía, el 56% afirma estar conforme, un 39% se quedó insatisfecho, y un 5% dejó esta pregunta sin responder.

Encuestas a Usuarios de la Actividad de Buceo

Edades de los encuestados

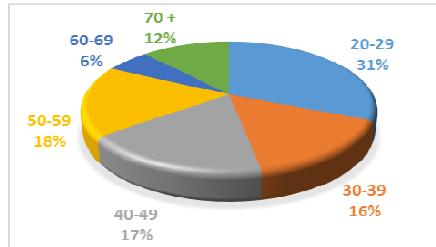


Figura 22 Edades de los encuestados de Tour de Buceo

Se realizaron 51 encuestas a los usuarios del turismo de Buceo en las que se pudo constatar que más del 31% de los encuestados estuvieron en un rango de edad entre veinte a veintinueve años.

Nacionalidades de los usuarios que realizaron Tours de Buceo

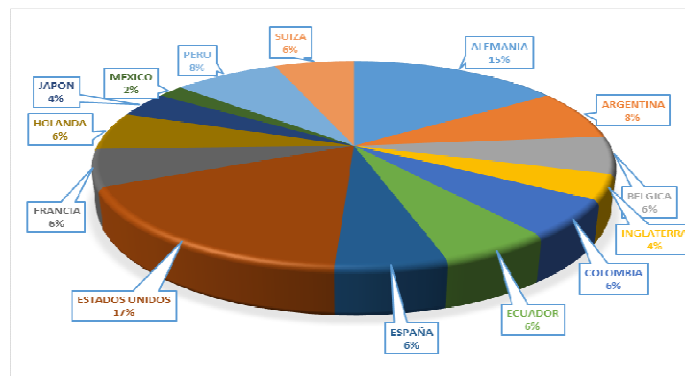


Figura 23 Nacionalidad de los usuarios de Tours de Buceo

Las personas de nacionalidad ecuatoriana son el 6% (3 personas) que realizaron esta actividad. Del 94% de los extranjeros encuestados, el 17% (9 personas) son estadounidenses y el 15% (8 personas) alemanes, nacionalidades que representan la mayor demanda en esta actividad.

1. ¿Le pareció cómoda la embarcación del recorrido de Tour de Buceo?

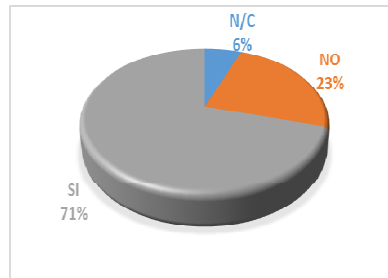


Figura 24 Comodidad de la embarcación en el Tour de Buceo

De los 51 encuestados como resultado tenemos que el 71% (36 encuestados) afirman que la embarcación en la que se movilizaron para hacer el recorrido les pareció cómoda mientras que el 23% (12 encuestados) no les pareció que la embarcación fuera cómoda y el 6% (3 encuestados) no supieron que contestar. Los usuarios en las observaciones supieron manifestar que el problema de la embarcación no radica en la misma, es en la velocidad en la que el capitán maneja. Va muy rápido y esto a los usuarios les provoca mareo.

2. ¿Considera que en cuestión de seguridad la embarcación es apropiada para realizar este tipo de actividades?

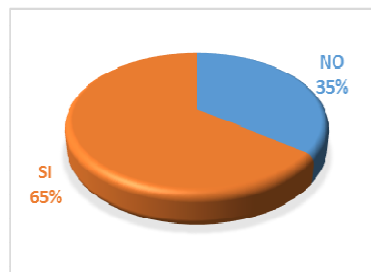


Figura 25 Seguridad en la embarcación que hace recorridos de Buceo

De los encuestados el 65% (33 encuestados) afirmaron que se sintieron seguros en la embarcación al hacer el recorrido mientras que el 35% (18 encuestados) no les pareció segura la embarcación en la que se movilizaron.

3. ¿Los chalecos salvavidas estaban en buenas condiciones?

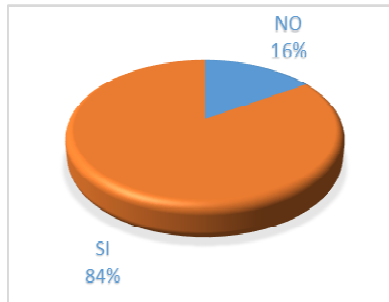


Figura 26 Las condiciones de seguridad en el Tour de Buceo

El 84% (43 encuestados) opina que las condiciones de seguridad se cumplen correctamente en la embarcación de tours de buceo, por otra parte el 16% (8 encuestados) opina que no se cumplen estos protocolos.

4. Idioma en el que el guía impartió su explicación

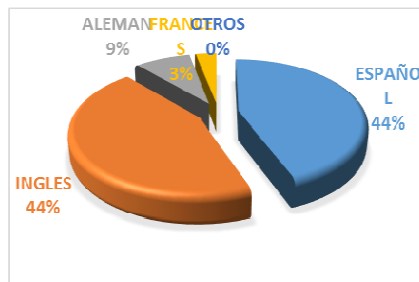


Figura 27 Idioma del guía en el Tour de Buceo

El 44% dice que en el tiempo que duro el tour de Buceo el guía hablo en Ingles, el 44% de los encuestados afirma que el guía hablo en español, el 9% alemán y el 3% francés, esto sucede porque el dueño es el guía de la embarcación, habla 4 idiomas y brinda ese servicio.

5. ¿Considera que el servicio a bordo por la tripulación fue de su agrado?

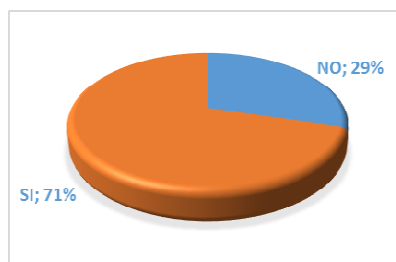


Figura 28 Trato del personal en el Tour de Buceo

El 71% de acuerdo a los entrevistados dijeron que el trato del personal en el tour de Buceo fue el correcto, mientras el 29% no sintieron que fueron tratados correctamente.

6. ¿Cómo calificaría el servicio de la tripulación?

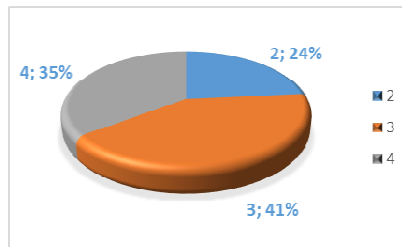


Figura 29 Calificación del personal en los Tours de Buceo

La calificación es 4 excelente, 3 bueno, 2 regular y 1 malo. Según el 41% de los entrevistados que han tomado los tours de Bahía, calificaron el trato del personal con un 3 de bueno en segundo calificaron el 35

% con un 4 de excelente y el 24% opinó que el trato del personal era de 2.

7. ¿Se cumplió con el itinerario ofertado?

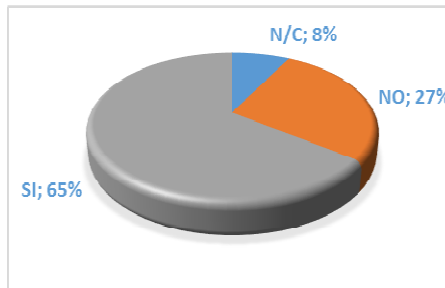


Figura 30 Cumplimiento de itinerario en el Tour de Buceo

El 65% estuvo satisfecho con el itinerario que se recibió en el tour de Buceo, mientras que el 27% cree que no se cumplió con el itinerario ofertado en un principio y el 8% dejó esta pregunta sin contestar.

8. ¿Recibió instrucciones de seguridad previa a la realización de actividades?

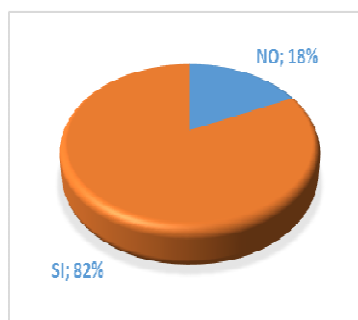


Figura 31 Instrucciones de seguridad del Tour de Buceo

Para el 82% de las personas encuestadas si se llevó a cabo todas las instrucciones de seguridad, por su parte el 18% opina que no recibieron instrucciones de seguridad.

9. ¿Estuvo conforme con el snack que recibió?

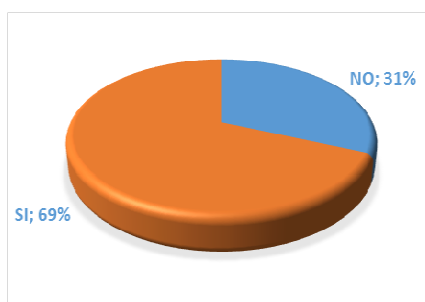


Figura 32 Conformidad de snack en Tour de Buceo

Podemos observar que según nuestros encuestados el 69% dice que sí estuvo conforme con el snack que recibió. Por otro lado un 31% nos indican que no estuvo conforme con el snack.

10. ¿Conformidad con el precio del tour que recibió?

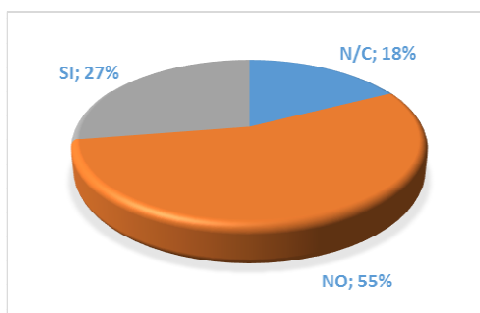


Figura 33 Conformidad de precios en Tour de Buceo

En primer lugar el 27% dijo que estuvo conforme con el tour de Buceo de acuerdo a su precio, pero el 55% afirmo no estar de acuerdo con el precio una vez realizado el tour y el 18% dejo esta pregunta sin contestar. Los usuarios en su mayoría afirmaron que el costo del tour es demasiado elevado aunque sea hermoso el lugar es mucho para pagar.

11. ¿Considera apropiado el horario y duración del tour?

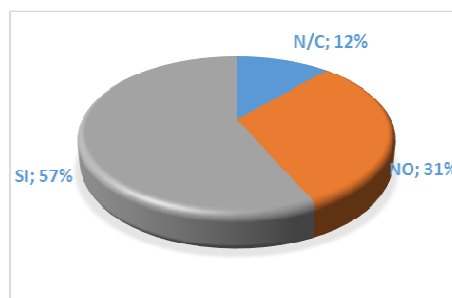


Figura 34 Conformidad del horario y duración de Tour de Buceo

Con respecto a la conformidad del horario y la duración del tour de Buceo, el 57% afirma estar conforme, aunque no lo suficiente, ya que un 31% se quedó insatisfecho, y un 12% dejo esta pregunta sin responder.

A pesar que la mayoría de los encuestados afirmaron haber estado conformes con los Tours que realizaron, hubo un porcentaje alto de personas que expresaron su inconformidad en las observaciones y en la página web Trip Advisor que es una plataforma donde usuarios de todo el mundo comparten información, historias, comentarios y fotos los servicios que se ofrecen de Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela generan en su mayoría comentarios negativos como se aprecian en la figura 35.

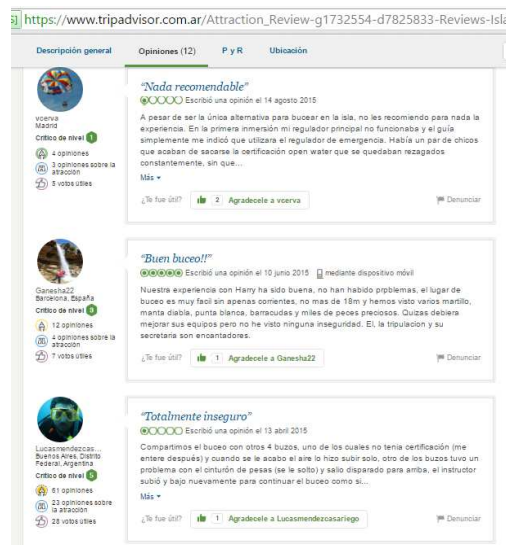


Figura 35 Comentarios de usuarios en Trip Advisor

Recuperado de https://www.tripadvisor.com.ar/Attraction_Review-g1732554-d7825833-Reviews-Isla_Bella_Dive_Center-Puerto_Villamil_Isabela_Galapagos_Islands.html

Después de haber analizado los resultados de las encuestas, se descubrió que las principales debilidades de las operaciones turísticas en las embarcaciones de bahía y buceo de la Isla Isabela es la calidad del servicio al cliente, el cumplimiento de las normativas de seguridad y la operación de las embarcaciones. El 33% de los usuarios del tour de bahía supieron manifestar reiteradamente sobre la inestabilidad de la embarcación y por investigaciones propias se verifico que efectivamente en tres operadoras de bahía las embarcaciones miden un aproximado de 7 metros de eslora y 2,5 de mangal, estas embarcaciones cuentan con permisos para navegar con dieciséis personas pero no son lo suficientemente espaciosa para que naveguen con esos dieciséis pasajeros, dos marineros y un guía naturalista.

La velocidad en estas actividades es muy importante pues en el Tour de Buceo los usuarios se quejaron del mareo que les provoco ir demasiado rápido hacia el lugar donde realizaron las actividades y en el Tour de Bahía los usuarios se quejaron que la embarcación iba demasiado lenta y esto les provoco mareo por como las olas movían la lancha.

Los encuestados que realizaron la actividad de tour de Bahía, el 49% opinaron que si les pareció que se cumplieron los protocolos de seguridad, pero en su mayoría afirmo no haber usado los chalecos salvavidas, sin embargo, los que dijeron que si se sintieron seguros fue porque el muelle se encontraba a poca distancia de los sitios que

visitaban, el 48% señalaron haberse dado cuenta que no se cumplieron estos protocolos y el 3% no respondió porque no estaba seguro de que decir.

Los equipos de seguridad de ambas embarcaciones para poder zarpar deben de estar en la embarcación pero al navegar, la tripulación no ofrece el chaleco de salvavidas que es parte importante de la seguridad de cada pasajero y que a pesar que solo se cruce 100 metros de mar es una norma de seguridad necesaria. Frente a esto es oportuno orientar un programa de trabajo que permita fomentar la seguridad en las actividades que realizan las embarcaciones, de tal forma que disminuyan probabilidades de siniestros, creando conciencia de los peligros y saber cómo evitarlos para que no ocurran.

En el aspecto del servicio al cliente, el trato de las personas de Isabela suele ser muy jovial, es gente amable y humilde, sin embargo al comportarse de manera tan jovial, suelen pasar por alto las normas instrucciones de seguridad y generan incomodidades al usuario que interpreta este comportamiento como informal y descuidado. La tripulación en ocasiones al trabajar en el mar no mantiene una imagen adecuada, la imagen de la tripulación es importante para el buen desempeño de la operación y al ofrecer servicios al cliente donde existen riesgos potenciales es necesario ofrecer confianza, trato respetuoso y cálido.

Así mismo es necesario analizar que se obtuvieron resultados en referencia al servicio que la tripulación brindo, de esto se pudo destacar que el 20% de los encuestados de los tours de bahía y al 16% de los encuestados del tour de buceo respondieron que el servicio de los tripulantes no les pareció adecuado y sus observaciones fueron que hay tripulantes que llegan en estado etílico a la actividad o escupen al agua mientras el usuario está en ella, así como que no cumplen las normas de aseo básicas como es el hecho de usar al mar como orinal mientras realizan las actividades o se suben la camisa hasta el pecho, lo cual deberá cambiar como practica en la operación turística para aumentar el nivel de confianza y credibilidad.

Capítulo 4

Plan de Mejora del Servicio a Bordo

Capacitación

Plan de capacitación de la operación turística de las embarcaciones de Bahía y Buceo de la Isla Isabela para mejorar el servicio al cliente y el cumplimiento de normativas.

Objetivo de la Capacitación

Optimizar la operación turística de las embarcaciones de bahía y buceo de la Isla Isabela para mejorar el servicio al cliente y el cumplimiento de normativas mediante la implementación de un programa de capacitación intensiva en servicio al cliente, seguridad turística y de normativas.

Descripción de la Capacitación

El programa de capacitación pretende orientar el servicio de la operación turística de las embarcaciones de Bahía y Buceo en la Isla Isabela, hacia 3 específicas actividades que son:

- Mejoras en la imagen y servicio al cliente
- Optimización de la operación y seguridad de la embarcación
- Cumplimiento de las normativas turísticas y navieras

Para esto será necesario considerar que la capacitación será principalmente para orientarse a dar valor agregado y el potenciar al operador a que su embarcación tenga un estupendo servicio, una operativa adecuada y cumpla todas las normativas de seguridad existentes, además de mejorar la imagen de estas. El plan de acción que se utilizara para lograr los objetivos de calidad total, será enfocado en procesos de capacitación y mejora continua, que seguirán en el orden de la figura 36.

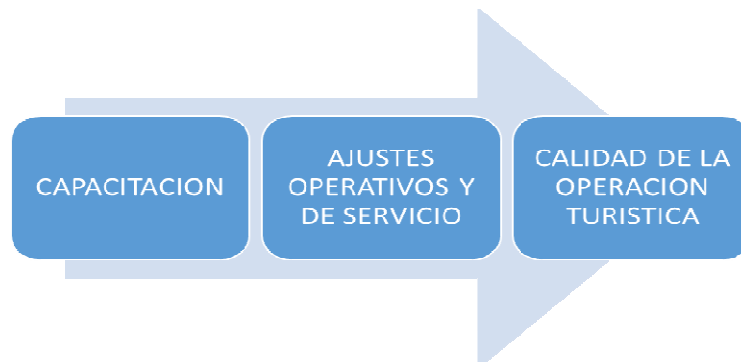


Figura 36 Plan de la capacitación

Este programa será autofinanciado por los propios operarios y los interesados en adquirir estos conocimientos. Así mismo para realizar las respectivas mejoras y ajustes a la actividad turística la capacitación incluye una asesoría al Ministerio de Turismo, donde a partir de un trabajo conjunto con la Capitanía de Puerto y la Dirección del Parque Nacional Galápagos, se pretende fomentar la participación de las autoridades en el cumplimiento de las normativas y la mejora de los procesos relacionados a sus competencias, además de fomentar en los propietarios de las embarcaciones mejoras en sus procesos turísticos y calidad del servicio al cliente. Algunas medidas que se sugerirán para que pueda dar valor agregado será el ofrecer snack con piqueros típicos de Isabela, la implementación del protocolo de calidad del servicio y mejoras reales en el cumplimiento de la seguridad de los pasajeros (figura 37).

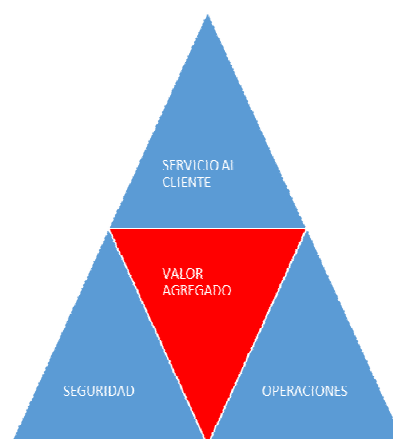


Figura 37 Enfoque de la capacitación

Es así que la meta principal de esta capacitación es mejorar la manera en cómo se opera y en consecuencia mejorará la credibilidad e imagen de los tours de Bahía y Buceo.

La convocatoria a este proceso de capacitación se realizara por medio de una invitación a los operarios, vía convenio con el Ministerio de Turismo así como también a estudiantes, guías, institutos de investigación, ONGs y Agencias turísticas, de la isla.

Propuesta de Solución

Características

La implementación de estos procesos, buscara que las embarcaciones y su tripulación participante, consideren que esta inversión aumentara la capacidad de negocios y la calidad del servicio, lo cual trae como resultado un aumento de los clientes y la posibilidad de mejorar la percepción ante los precios. Para este proceso se espera que participen la tripulación de las 7 embarcaciones que forman parte de la flota de embarcaciones que realizan los tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela, con un nivel de participación de 40 participantes dentro del programa.

Los principales participantes en este programa y sus características son los siguientes:

Tours de Bahía						T/Buceo
Operadora Tortuga tour Embarcación Tortuga	Operadora: Ostreros del Pacífico Embarcación Ostreros del Pacífico	Operadora: Tintorera y Pinguino Embarcación 3 pingüinos	Operadora: Romares Embarcación Maite del Mar	Operadora: Mantaraya Embarcación Camaina	Operadora: Piqueros Patas azules Embarcación Estela de Mar	Operadora: Isla Bella Dive Center Embarcación: Fabi
Embarcación Motores 2 MEDIDAS Eslora: 9,10 Manga: 2,70 Puntal: 0,80	Embarcación Motores 2 Eslora: 7,9 m Manga: 2,8 m Puntal: 1,00 m Calado: 0,50 m	Embarcación Motores 2 Eslora: 9 m Manga: 2,7 m Puntal: 1,15 m Calador: 0,58 m Tonelaje: 7,92	Embarcación: Motores 1 Eslora: 7,5 m Manga: 1,95 m Puntal: 0,9 m	Embarcación Motores 1 Eslora: 8,5 m Manga: 9,95 m Puntal: 0,90 m	Embarcación: Motores 1 Eslora: 7,20 m Manga: 2,5 m Puntal: 1,15 m	Embarcación: Motores 1 Eslora: 7,20 m Manga: 2,5 m Puntal: 1,15 m
Equipos de seguridad Extintores 2 Chaleco 20 Aros 2 Radio 1 Gps 1	Equipos de seguridad Extintores 2 Chaleco 16 standart Chalecos 4 de niño Aros 2	Equipos de seguridad Extintores 1 Chaleco 16 standart Aros 1 Radio 1 Gps 0	Equipos de seguridad Extintores 1 Chaleco 12 standart Aros 2 Radio 1 Gps 0	Equipos de seguridad Extintores 1 Chaleco 17 standart Aros 1 Radio 1 Gps 0	Equipos de seguridad Extintores 1 Chaleco 20 standart Aros 2 Radio 1 Gps 1	Equipos de seguridad Extintores 2 Chaleco standart 12 Aros 2 Radio 1 Gps 0

	Radio 1 Gps 1					
Equipos para actividades Mascaras 30 equipos Aletas 30 unidades Trajes de Neopreno(Cortos) 30	Equipos para actividades Mascaras 18 equipos Aletas 18 unidades Trajes de Neopreno(Cortos) 18	Equipos para actividades Mascaras 16 equipos Aletas 16 unidades Trajes de Neopreno(Cortos) 8 (Largos) 9	Equipos para actividades Mascaras 26 equipos Aletas 28 unidades Trajes de Neopreno(Cortos) 25	Equipos para actividades Mascaras 18 equipos Aletas 18 unidades Trajes de Neopreno(Cortos) 18	Equipos para actividades Mascaras 20 equipos Aletas 20 unidades Trajes de Neopreno(Cortos) 15	Equipos para actividad Tanques 25 Reguladores 18 Aletas 13 Mascaras 10 Trajes de Neopreno(largos) 16
Patente 16 pax + 3 tripulantes						Patente 12 pax + 3 tripulantes

Programa de Capacitación

El programa de capacitación será parte de un programa de certificación turística, que permitirá a aquellos que deseen trabajar en este tipo de actividades, aprender las mejores prácticas acerca de la operación.

El programa de capacitación tendrá los siguientes módulos:

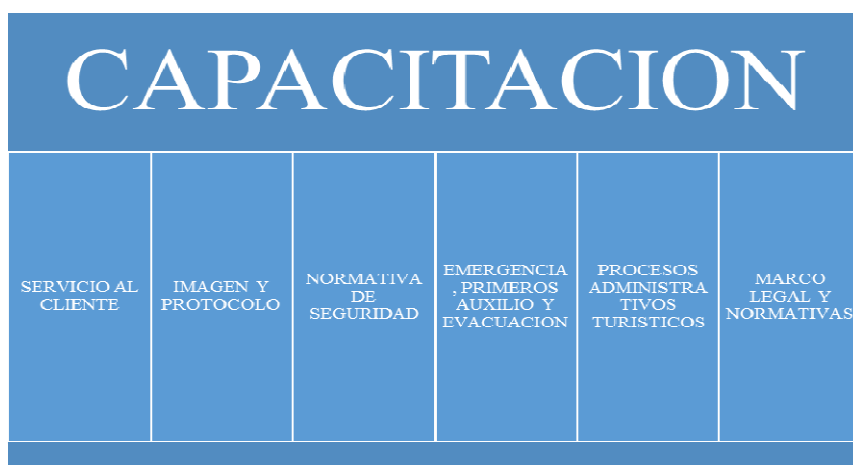


Figura 38 Capacitaciones

El cumplimiento de este programa estará dividido en 60 horas académicas y su programación será de la siguiente forma:

- Servicio Al Cliente: 15 Horas
- Imagen Y Protocolo: 8 Horas
- Normativa De Seguridad: 12 Horas
- Emergencia, Primeros Auxilio Y Evacuación: 4 Horas
- Procesos Administrativos Turísticos: 15 Horas
- Marco Legal Y Normativas: 6 Horas

Módulo 1 “Mejoras a la calidad del Servicio al cliente en actividades de turismo”.

Este módulo está pensado en mejorar la calidad de los servicios a bordo en las embarcaciones que realizan Tours de Bahía y Buceo. Por investigaciones de campo se ha detectado que más del 50% de los usuarios de estas actividades están inconformes con las giras una vez realizadas.

Temas:

- Importancia de la satisfacción al cliente
- Que se puede considerar como valor agregado al servicio
- Aprender a obtener ventajas de las quejas
- Beneficios que se consigue al mejorar el servicio
- Evitar posibles inconvenientes
- El Ciclo de PHVA en las Operadoras

Tiempo de Duración: 15 horas académicas

Módulo 2. “Protocolo e Imagen Personal”

La tripulación en ocasiones al trabajar en el mar descuida de rasurar su barba, o cortar su cabello. La autonomía de cada persona es muy importante pero al ofrecer

servicios al cliente donde existen riesgos potenciales es necesario ofrecer confianza, trato respetuoso y cálido es por eso la necesidad de estar presentables.

Temas:

- Vestimenta para operar en las actividades de turismo
- Protocolo de bienvenida al usuario
- Protocolo de despedida al usuario
- Beneficios del empleo de un protocolo
- El porqué de evitar arrojar fluidos al mar
- Cuidado personal

Tiempo de Duración: 8 horas académicas

Módulo 3 “Importancia de seguir todas las normas de seguridad”

Los equipos de seguridad de las embarcaciones para zarpar deben de estar localizados en la embarcación. Al navegar, la tripulación no ofrece el chaleco de salvavidas que es parte importante de la seguridad de cada pasajero y que a pesar que solo se cruce 100 metros de mar es una norma de seguridad necesaria. Informando del ahorro que se generaría al implementar las normas de seguridad.

Temas:

- El uso de Chaleco salvavidas y sus beneficios
- Concientización acerca del límite de pasajero real de la embarcación, no el de la patente
- Mantener una velocidad cómoda de la embarcación

Tiempo de Duración: 12 horas académicas

Módulo 4 “La importancia de tener un plan de emergencia en altamar”

En caso de que ocurriera un accidente mecánica o un vuelco, tener un plan de emergencia en el cual, solo se siga los pasos planeados que llevan a la seguridad de todos en la nave.

Temas:

- Que es y para qué sirve el Plan de emergencia
- Quienes participaran
- Establecimiento de las rutas y puntos de reunión
- Estableciendo en la forma de contacto con las otras embarcaciones que se encuentren cerca
- Medidas de seguridad en la embarcación
- Implementaciones de simulacros

Tiempo de Duración: 4 horas académicas

Módulo 5. “Cumplimiento de los procesos administrativos”

Procesos de cumplimientos administrativos de las operadoras que tienen establecido

Temas:

- Actividades de planificación
- Diseño de operaciones turísticas
- Procesos y calidad
- Formatos
- Cumplimiento de regulaciones de la autoridad

Tiempo de Duración: 15 horas académicas

Módulo 6. “Marco legal”

Según el reglamento que se acoge como ejemplos de las normativas que existen en el caso de incumplimiento y quiénes son sus funcionarios ejecutores:

Temas:

- DPNG encargado de delimitar rutas y horarios
- Reglamento especial de turismo en Áreas Naturales Protegidas y cuál es su función
- Sanciones a las embarcaciones que no implementen el uso de equipamientos de seguridad
- Hacer que los requerimientos de Capitanía de puerto sean efectivos

Tiempo de Duración: 6 horas académicas

Tiempo de duración de todos los Módulos: 60h académicas

Programa de Mejora y Consultoría

Diagnostico Organizacional

Este proceso permitirá un análisis con el fin de examinar todas las áreas que integran las operadoras que realizan los Tours por medio de embarcaciones en la Isla Isabela en Galápagos, para llegar a estudiarlas con profundidad, y resolver situaciones conflictivas que infieran en el buen funcionamiento de las mismas.

El diagnóstico es el primer paso esencial para perfeccionar el funcionamiento comunicacional de la organización. El siguiente trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico organizacional con el fin de descubrir las deficiencias que tienen las empresas y en qué área se encuentran las mismas, para posteriormente aplicar modelos innovadores y eficientes que ayuden a optimizar los resultados y que le faciliten auto realizarse de la mejor manera y al mismo tiempo tener un mayor crecimiento e impacto en el mercado.

Objetivo, alcance y profundidad del diagnóstico organizacional

Para que el diagnóstico sea exitoso, se deberá cumplir con las siguiente condición los dueños de cada embarcación deberán asumir con responsabilidad el compromiso que conlleva este estudio y depende de la información que pueda proporcionar para la solución y obtención de prácticas favorables para las operaciones turísticas.

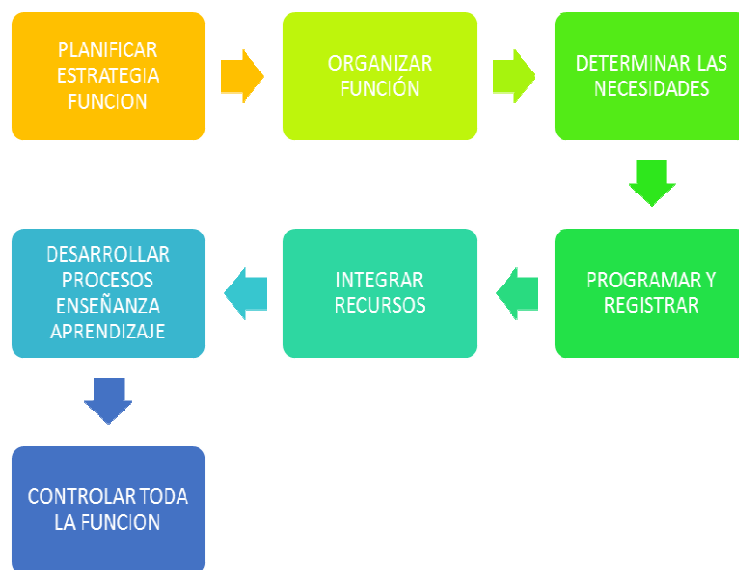


Figura 39 Pasos de la capacitación

Mentoring

El mentoring (tutelaje) es un proceso mediante el cual se enseñara, aconsejara, y guiará a equipo en su desarrollo personal y profesional. Ese método se está usando en la actualidad fundamentalmente en los puestos altos de las organizaciones.

Este proceso no debe ser improvisado ya que requiere:

1. Definición de objetivos
2. Planificación
3. Seguimiento de los resultados.

El Mentoring se diferencia del Coaching en que el mentor debe contar con experiencia y conocimientos en el campo en que quiere iniciar al tutelado, mientras que el coach no tiene por qué tener una experiencia en ese campo.

Este proceso no debe ser improvisado ya que requiere:

4. Definición de objetivos
5. Planificación
6. Seguimiento de los resultados.

**Ventajas del
MENTORING**

Es una poderosa herramienta que facilita la retención y transmisión del conocimiento en la organización.

Incrementa la satisfacción del líder y su equipo.

Incrementa la retención de personal y el compromiso de ellos en la institución.

Figura 40 Ventajas del Mentoring

Forma y Condiciones de Aplicación.

Trabajo preparatorio

Con la finalidad de aprovechar el proceso de formación, se elaborara un trabajo preparatorio de lectura y búsqueda de información. De esta manera, la capacitación y los procesos de ajuste operativo serán adaptables a la situación de los participantes.

Durante las exposiciones teóricas, se realizará rondas de preguntas y la socialización de información entre los participantes. En la realización de trabajos de grupo, se destacara el debate en grupos, organizados de manera aleatoria. Posteriormente

habrá debates sobre las temáticas de los ejercicios y sobre los aspectos relativos a cada metodología.

Aspectos Claves para fortalecer el proceso de capacitación

Se considera las siguientes pautas:

- Clarificar mejor los objetivos antes de realizar cada dinámica.
- Realizar exposiciones dinámicas y apoyos visuales.
- Acotar temáticas para permitir la profundización y discusión; contenidos demasiado amplios.
- Dedicar tiempo a los trabajos grupales.
- Vincular en mayor medida las exposiciones y los trabajos de taller.

Análisis Financieros y Validación de la Capacitación.

En referencia a la formulación de la capacitación, se ha elaborado un análisis financiero en donde constan los valores que el proyecto requeriría en caso de ser implementado.

Tabla 6 Sueldos del personal necesario para el programa de capacitación

ROL	UNIDAD (DIAS)	COSTO	COSTO TOTAL
		PARCIAL (\$)	
Asesor	1	800.00	800.00
Investigador	1	600.00	600.00
Capacitador 1	1		800.00
Capacitador 2	1		800.00
Capacitadora 3	1		600.00
Capacitador 4	1		400.00
TOTAL			\$ 3,200.00

Tabla 7 Costo de los Equipos y Materiales Tecnológicos

Equipos y materiales tecnológicos

CANTIDAD	NOMBRE DEL EQUIPO	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Proyector-alquiler t/c	40.00	40.00
1	aula-alquiler t/c	30.00	30.00
1	Computadora	700.00	700.00
2	Parlantes	55.00	110
30	sillas tipo escuela- alquiler t/c	5.00	150
1	escritorio-alquiler t/c	35.00	35.00
1	pizarras con ruedas	65.00	65.00
8	marcadores de pizarra	2.00	16
1	Borrador	5.00	5.00
TOTAL			\$ 1,151.00

Tabla 8 Gastos adicionales

OTROS GASTOS			
CANTIDAD	OTROS	COSTO APROXIMADO	COSTO TOTAL
2	Investigación de campo	\$ 300.00	\$ 600.00
6	Costo de movilización	\$ 250.00	\$ 1,500.00
6	Costos de hospedaje, viáticos y alimentación	\$ 110.00	\$ 660.00
TOTAL			\$ 4,620.00

Tabla 9 Costo total y financiamiento

COSTO TOTAL Y FINANCIAMIENTO			
DÍAS	DESCRIPCIÓN	COSTO APROXIMADO \$	COSTO TOTAL
7	Suma de los valores de la capacitación	\$ 1,171.43	\$ 8,200.00
Total			\$ 8,200.00
Posible financiamiento Ministerio de Turismo en conjunto con la ONG WWF (20%)			\$ 1,640.00
Financiamiento participantes			\$ 6,560.00
Número de participantes estimado			40
Costo unitario por participante			\$ 164

Certificación de Calidad para las Operadoras

Se plantea que las operadoras de Tour de Bahía y Buceo tomen la iniciativa de incluir en su proceso de mejora continua una certificación que dirija, de seguimiento y respaldo en los propósitos de mejorar la calidad en sus servicios. Se ha escogido, discutir y fundamentalmente orientar en este proyecto investigativo hacia la implantación de la marca Q de Calidad porque para los operadores de Turismo de Bahía y Buceo resulta ser beneficioso y es accesible ya que se encuentra siendo implementada a nivel continental.

El Ministerio de Turismo (2015) planteó la Estrategia de Calidad Turística para impulsar e incentivar a operadoras que realizan actividades Turísticas de Bahía y Buceo a que mejoren la calidad de su servicio. En paralelo el Mintur bajo el Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información con el Servicio de Rentas Internas, ha eliminado el cobro a empresas turísticas en la contribución del Uno por Mil de activos fijos.

“La medida adoptada mediante el Acuerdo Ministerial No. 20160007, está encaminada a conservar el empleo en el sector turístico, motivar la inversión para la mejora de los establecimientos turísticos; y, optimizar la calidad en la prestación del servicio para atraer más turistas al país”. (Ministerio de Turismo, 2015)

La "Q" de Calidad Turística

La Q de Calidad Turística representa en el sector turístico, servicio seguro, de calidad y profesional y aportará a las operadoras:

Credibilidad

Reconocimiento

Promoción

Fiabilidad

En beneficio del desarrollo turístico Mintur, se añadió al Global Sustainable Tourism Council (GSTC) con el propósito de formar estándares para la sostenibilidad en el sector turístico. Ministerio de Turismo (2015) De tal manera impulsa la mejora de la prestación de servicios a través de la Marca que a su vez se apoya en las normas de los

procesos de GSTC que ayudan a mantener el equilibrio entre la naturaleza y la cultura, a través del manejo sostenible de los recursos.

Para que las operadoras adquieran la Q de Calidad, reconocimiento que es otorgado por el Ministerio de Turismo deberán aprobar a través de una rigurosa evaluación el 80% de las normas impuestas por la misma Marca, que sostendrá que la prestación del servicio que ofrecen las operadoras es la garantía de profesionalidad, calidad y seguridad que la Q de Calidad representa. Asegurando a los usuarios la mejor experiencia posible con el cumplimiento de sus normas mínimas para la prestación del servicio.

Los beneficios que las operadoras pueden recibir del Ministerio de Turismo al adquirir el sello, son:

- Capacitaciones físicas
- Capacitaciones On line
- Certificación de la competencia laboral
- Reconocimiento
- Promoción de las operadoras en los eventos que Mintur realice en el país, tales como Workshops, Press Trip y Fam Trips.
- Prioridad en las publicaciones internacionales
- Difusión en medios nacionales y páginas oficiales de la institución. Adra (2016)

El Valor añadido que la marca otorgaría a las operadoras que la posean:

- Mejora de gestión de procesos, que se verá reflejado en la excelencia de servicio, y por lo tanto, se genera como una estrategia de distinción.
- Formación del personal, lo que significaría un refuerzo de la motivación del mismo y contribuiría a su integración.
- Disposición de una herramienta que serviría de guía en la gestión de los servicios turísticos.
- Mayor satisfacción del usuario, de acuerdo a que el Sistema de Calidad permite conocer cuáles son las expectativas que éste tiene del servicio.
- profundización en el proceso de mejora continua de la operación.

- Utilización de la marca Q como promoción y comercialización. Adra (2016)

Beneficios para los usuarios:

Garantía en la calidad de los servicios que ofrecen las operadoras turísticas con certificación.

Participación en la mejora continua de las operadoras certificadas (a través de quejas o reclamaciones, sugerencias y encuestas).

Credibilidad en la profesionalidad de los operadores

Ajuste de los servicios a las expectativas o necesidades del usuario.

Seguridad en la realización de los Tour al tener certificación.

Con el objetivo de proveer metodologías y herramientas para permitir a las operadoras mejorar la calidad de sus servicios para obtener mayor competitividad en el mercado. Para el otorgamiento y renovación del Sello, se deberá conocer y alcanzar:

- **Principios Generales** que debe incluir: documentación, compromisos y responsabilidades, quienes son los responsables del sistema de gestión, control de documentos, control de registros, política del sistema de gestión, identificación de los procesos, planificación de los recursos, revisión del sistema
- **Recursos** que deben incluir: recursos humanos, comunicación interna, higiene del personal, infraestructura, entrada, servicios sanitarios
- **Gestión del servicio** que debe incluir: procesos principales, operaciones y generalidades, información, ventas, atención al cliente, reservas, comercialización, posventa, diseño de productos, diseño de productos a medida, control del diseño, proveedores, evaluación y selección de proveedores, información de los proveedores externos y verificación de la contratación externa o del servicio interno.
- **Gestión ambiental** que debe incluir: El cumplimiento de los requisitos legales ambientales que posean.
- **Gestión de la seguridad y salud en el trabajo** que debe incluir: Requisitos legales aplicables para la seguridad y salud en el trabajo que posean.
- **Registro** de las actividades realizadas.

- **Requisitos** Medición, Auditorías internas, Quejas y sugerencias, Mejora continua, Acciones correctivas

El programa de capacitación tendría una duración de tres meses, junto con los requisitos las operadoras lograrían conseguir la Q de Calidad. El Mintur entrega los sellos a principios de cada año y la presencia del sello, como el que se puede apreciar en la figura 41, que hace que los establecimientos se tornen atractivos para los turistas.

El reconocimiento tiene un año de vigencia y las operadoras que adquieran y después renueven, deben implementar y mantener vigente su posición dentro del programa de Calidad Turística del país. Además, las operadoras que accedan a la certificación podrán ser beneficiadas de procesos de capacitación y otras certificaciones que mantiene el Mintur.



Figura 41 Sello Q de Calidad
Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/marca-q-busca-mejorar-la-calidad-de-la-industria-turistica-del-pais/>

El Programa Nacional para la Excelencia Turística 2014-2017 (Ministerio de turismo, 2014) señala que:

el Ministerio de Turismo cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible en el Ecuador (PLANDETUR 2020), documento que contiene una estrategia de largo plazo para el turismo en el Ecuador, orientada a generar una adecuada gestión de los territorios y líneas de productos turísticos a través de acciones, entre los que se destacan:

- La responsabilidad social corporativa en el sistema turístico, el cual incentiva las buenas prácticas de turismo sostenible hacia la implementación de un modelo de responsabilidad social corporativo, con un mayor alcance hacia las cadenas de valor, con el desarrollo de esquemas de certificación en el mediano plazo.
- La consolidación de la cadena de valor para el turismo sostenible, que busca identificar la cadena de valor del turismo en los sitios del patrimonio turístico, natural y cultural, además de las iniciativas de turismo comunitario que tiene potencial de mercado, mediante la generación de acciones para fortalecer su imagen y cualificar la oferta de servicios.
- La formación y capacitación del recurso humano, que busca mejorar las capacidades y competencias del personal administrativo y operativo de los establecimientos turísticos. Todos los proyectos se implementan bajo una nueva filosofía y práctica turística “el turismo consciente”, que se plantea como una opción para mejorar las experiencias de vida transformadoras de los seres humanos, que generan un crecimiento personal que los convierte en mejores seres humanos (MINTUR, 2011).

De acuerdo a la propuesta de mejora en el proyecto se considera oportuno, emplear una certificación de calidad que ofrezca valor añadido al servicio y que las normas de dicha certificación dirijan paulatinamente al proceso de mejoramiento del servicio que ofrecen las operadoras. La capacitación planeada y el proceso de certificación son los que otorgaran el impulso efectivo en la mejora de la calidad de servicio que a través de investigaciones de campo se determinó que requieren las operadoras que ofrecen Tour de bahía y buceo en la Isla Isabela.

Conclusiones

Al realizar la investigación de campo se conoció que estas actividades presentan quejas de parte de los turistas, quienes no han quedado satisfechos con el servicio que han recibido. Es por eso que se evaluó mediante entrevistas a los siete operadores y la manera en que ofrecen el servicio, cuáles son sus procesos y las normativas que cumplen. Para conocer la situación real de los factores negativos que tenían las embarcaciones tales como lo son la calidad de servicio al turista, detalles sobre la imagen del tripulante o a su trato y la falta de cumplimiento en la seguridad de la embarcación. Las encuestas resultaron ser una de las mejores fuentes para verificar que cambios se debe hacer, se llegó a la conclusión de formular una capacitación en la que se diseñe la manera para mejorar la implementación de seguridad y el beneficio de la misma, la calidad del Servicio al cliente en las actividades de turismo y el protocolos e Imagen Personal de los tripulantes.

En el proyecto se formuló la capacitación y el programa de capacitación para cada problemática detectada. La inversión de la capacitación si se implementara sería de 8.200 USD, el 20%, 1.640 USD valor que podría ser cofinanciada por el Ministerio de turismo y la ong WWF de acuerdo a conversaciones mantenidas con ellos durante el periodo de investigación de campo y 6.560 USD podrá ser financiado por los participantes, quienes afirmaron querer capacitaciones, estarán divididos en treinta y cuatro miembros de las operadoras y seis participantes de la comunidad.

Se considera que es beneficioso para estas operadoras tener programas de capacitaciones que les ayude a conocer prácticas del servicio al cliente, metodología y protocolo para que su actividad turística perdure y consiga una producción eficaz. Finalmente es necesario realizar evaluaciones periódicas para determinar la calidad en los servicios porque a pesar de existir un reglamento vigente se omiten constantemente los protocolos de seguridad.

Recomendaciones

Se recomienda que se haga un análisis de este plan de mejoramiento a los servicios que se ofrecen a bordo de embarcaciones que hacen actividad de turismo de Bahía y Buceo en la isla Isabela, con la finalidad de superar los factores negativos que son: la forma de comportarse de los tripulantes frente al turista, el servicio a bordo que se les presta a los mismos turistas y la implementación de todas las normas de seguridad que se han establecido para beneficio de las operadoras y sus usuarios.

Se recomienda que la Universidad Católica participe en programas de capacitación para promover la calidad e incentivar el desarrollo del sector y coordiné con las autoridades de ramo como el Ministerio de Turismo, la Dirección del Parque Nacional Galápagos y la Capitanía de Puerto ya que se plantea un gran apoyo para beneficio de las actividades de turismo y un seguimiento de la propuesta debe ser llevado a cabo con responsabilidad para su correcto funcionamiento.

Es fundamental el seguimiento óptimo de las operadoras. La mala administración de estas operadoras lleva a una mala imagen y los usuarios que hayan tenido malas experiencias no solo se referirán a la actividad si no a la Isla como destino.

Se recomienda que las operadoras implementen un sistema de certificación o sellos de buenas prácticas que les permite tener parámetros sobre los cuales ofrecer el servicio.

Listado de Referencias

- Borello, A. (1994). El Plan de Negocios. Madrid: Díaz de Santos.
- Burkart, & Medlik. (1981). Tourism past, present and future.
- CAPTURGAL. (10 de Agosto de 2016). CAPTURGAL. Obtenido de <http://www.galapagostour.org/index.php/islas/34-isla-isabela>
- CASTAÑO, Jose Manuel. (2005). Psicología Social de los Viajes y del Turismo. Madrid: Thomson.
- CISNEROS, Pablo. (Miércoles, 29/07/2015). Avanza la elaboración del reglamento para la aplicación de la Ley especial de Galápagos. 08 de junio del 2015, de Andes Sitio web: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/avanza-elaboracion-reglamento-aplicacion-ley-especial-galapagos.html>
- Congreso Nacional. (2002). Ley de Turismo. Quito: Registro Oficial suplemento 733.
- Crosby, Arturo, Moreda, Adela (1996)
- Decreto Ejecutivo 827. (2016). Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas. Islas Galápagos: Registro Oficial Suplemento 672.
- Dirección de Parque Nacional Galapagos. (2016). Usuarios de Tours de Bahía y Buceo. Isabela, Pto Villamil.
- Dirección Parque Nacional Galápagos. (2002). La Reserva Marina de Galapagos. Isla San Cristobal: DPNG.
- DPNG, P. N. (1998). Plan de Manejo de Conservación y Uso Sustentable Para La Reserva de Galápagos. Islas Galápagos.
- Dudley, N. (2008). Directrice para la Aplicacion de las Categorías de Gestión de Áreas Protegidas. Islas Galápagos.
- Duque, Edison (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales, n. de Pag 1-3
- EL UNIVERSO. (27 de Julio del 2007). En análisis el buceo en las islas Galápagos. 08 de Junio del 2016, de El Universo Sitio web: <http://www.eluniverso.com/2007/07/27/0001/12/E76BDBF9EA764308808C901276EE30C3.html>
- Freeman, E. (2010). Strategic Management. Virginia: Cambridge.
- Galapagos, C. d. (10 de agosto de 2016). Camara de Turismo de Galapagos. Obtenido de <http://www.galapagostour.org/index.php/islas/34-isla-isabela>
- Guime, M. P. (2002). LA RESERVA MARINA DE GALÁPAGOS. Galapagos: Dirección Parque Nacional Galápagos.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). INEC.
- Kotler, P. (1997). Marketing Management. 9, illustrated.

Lovelock, C. (1990). Public and Nonprofit Marketing.

Mathieson, A., & Wall, G. (1982). Tourism Economic, Physical and Social Impacts.

MEDINA, Ricardo. (Diciembre 30 del 2011). Galápagos y su crecimiento. Junio 08 del 2016, de Blog Espol Sitio web: <http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/tag/galapagos/page/2/>

Ministerio de Turismo (2015) Boletín Galápagos 2015 muestra el crecimiento en el sector turístico de la zona. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/boletin-galapagos-2015-muestra-el-crecimiento-en-el-sector-turistico-de-la-zona/>

Ministerio de Turismo. (2014). Reglamento de Operacion Turistica de Aventura. Registro Oficial Suplemento 181.

Ministerio de turismo. (Galápagos 09 de septiembre del 2015). Ministerio de Turismo ratifica su compromiso con la conservación de las islas Galápagos. 08 de Junio del 2016, de Ministerio de Turismo Sitio web: <http://www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-ratifica-su-compromiso-con-la-conservacion-de-las-islas-galapagos/>

Ministerio del Ambiente (2015) La nueva ley de Galápagos fortalece la conservación de las islas. Recuperado de <http://www.ambiente.gob.ec/la-nueva-ley-de-galapagos-fortalece-la-conservacion-de-las-islas/>

Ministerio del Ambiente. (2006). Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador-SNAP. Obtenido de Sistema Nacional de Areas Protegidas del Ecuador: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>

Ministerio del Ambiente. (2016). Ministerio del Ambiente. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/>

Observatorio de Turismo de Galápagos. (2016). Santa Cruz.

OMT. (1994). Introduccion al Turismo.

Organización Mundial del Turismo. (1993). Introduccion al Turismo.

RETANP. (2016). Permiso Ambiental de Actividad Turística. En Reglamento Especial del Turismo en Areas Protegidas.

RETANP. (2016). Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas.

RETANP. (2016). Reglameto de .

Sancho, A. (2008). Introduccion al Turismo.

Sistema Nacional de Informacion. (2012). Recaudacion de impuestos.

Viajes Galápagos. (2016). Viajes Galápagos. Obtenido de <HTTP://WWW.VIAJES-GALAPAGOS.COM/ISLAS-GALAPAGOS.HTML>

Apéndices

Fichas de Inventario de Embarcaciones

1. Tortuga Tour

Lugar y fecha Pto. Villamil 14 de Julio del 2016	Operadora Tortuga Tour	Embarcación Tortuga	Código 001
Patente Jose Changotaxi Manuel Caiza Fredy Tupiza	Tripulación Capitán Manuel Caiza o Jose Changotaxi Marinero Tito Campo		Inventariadora CM
Armador Jose Changotaxi	Matricula B0101268	Actividad que realiza Turismo de bahía	Correo contacto josechangotaxi@hotmail.com
Ubicación o localización de la embarcación Isla Isabela de la prov. de Galápagos			

Características

Descripción (dimensiones, características constructivas, color)			
ORD	Ítem	Cumplimiento	Cant/ Desc
01	Nombre en la embarcación	- Pintado de color negro en sus amuras y bandas - Tamaño mínimo 20 cm largo y 12cm de ancho con 5cm de separación	SI
02	Matricula en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
03	Puerto de registro en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, arriba de la matricula - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
04	Color de la embarcación		Blanco y azul
05	Motor F/B	Número de serie de acuerdo al registro en ultima matricula	2 motores
06	Medidas de la embarcación	Eslora, Manga y Puntal de acuerdo al registrado	Eslora: 9,10 Manga: 2,70 Puntal: 0,80
07	Extintor	Nombre del fabricante Tipo y capacidad Año de fabricación Fecha de caducidad Fecha de última revisión	2 extintores
08	Chaleco	Dotación de acuerdo a la actividad y pasajeros	20

		Marcados con el nombre de la embarcación Color	chalecos
09	Aro salvavidas	Marcado con el nombre de la embarcación Cinta reflexiva Tiras en su contorno	2 Aros
10	Radio		1
11	GPS	Portátil	1
Equipos complementarios			
Mascaras 30 equipos Aletas 30 unidades Trajes de Neopreno(Cortos) 30			
Capacidad de carga (# de pasajeros y tripulación)			
ORD		Cantidad	
01	Pasajeros	16 (capacidad para 21 pasajeros)	
02	Tripulantes	2	Marinero y Capitán
03	Guía	1	
Descripción:			
\$40 Tripulación (Capitán + marinero) y guía Una capacidad de hasta 16 pasajeros Snack (Chocolate, galleta o fruta) + una bebida Chaleco, máscaras y aletas y traje de neopreno*			
Horario y Ruta			
Horario en la mañana			
8h00; 8h30; 9h00; 9h30; 10h00; 10h30; 11h00			
Horario en la tarde			
12h00; 12h30; 13h00; 13h30; 14h00; 14h30; 15h00			
Ruta			
La Calera Islote Tintorera Islote Lobería chica			
Actividades complementarias (si existen, especificar)			
La embarcación no hace actividades extras			
Tortuga tour como operadora turística ofrece servicios adicionales, tales como: Giras a Túneles por medio de embarcaciones de pesca vivencial (14 embarcaciones) (\$90) Giras vía terrestre al Volcán, acompañados por el guía bilingüe (\$35)			

Foto



2. Ostreros del Pacifico

Lugar y fecha Pto. Villamil 14 de Julio del 2016	Operadora Ostreros del Pacifico	Embarcación Ostreros del Pacifico	Código 002
Patente Manuel Nieto Pablo Constante Juan Nieto	Tripulación Capitán Manuel Nieto Marinero Juan Nieto		Inventariadora CM
Armador Manuel Nieto	Matricula TN01305	Actividad que realiza Turismo de bahía	Correo contacto ostrerodelpacifico@hotmail.com
Ubicación o localización de la embarcación Isla Isabela de la prov. de Galápagos			

Características

Descripción (dimensiones, características constructivas, color)			
ORD	Ítem	Cumplimiento	Cant. Desc.
01	Nombre en la embarcación	- Pintado de color negro en sus amuras y bandas - Tamaño mínimo 20 cm largo y 12cm de ancho con 5cm de separación	SI
02	Matricula en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
03	Puerto de registro en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, arriba de la matricula - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
04	Color de la embarcación		Blanco y azul
05	Motor F/B	Número de serie de acuerdo al registro en ultima matricula	2 motores
06	Medidas de la embarcación	Eslora, Manga y Puntal de acuerdo al registrado	Eslora: 7,9 m Manga: 2,8 m Puntal: 1,00 m Calado: 0,50 m
07	Extintor	Nombre del fabricante Tipo y capacidad Año de fabricación Fecha de caducidad Fecha de última revisión	2 Extintores
08	Chaleco	Dotación de acuerdo a la actividad y pasajeros Marcados con el nombre de la embarcación Color	16 Chalecos estándar 4 Chalecos de niño
09	Aro salvavidas	Marcado con el nombre de la embarcación Cinta reflexiva	2 aros

		Tiras en su contorno	salvavidas
10	Radio		1
11	GPS		1
Equipos complementarios			
Mascaras 18 Aletas 18 Trajes de Neopreno(Short) 18			
Capacidad de carga (# de pasajeros y tripulación)			
ORD		Cantidad	
01	Pasajeros	16	
02	Tripulantes	2	Marinero Capitán
03	Guía	1	
Tour de Bahía			
\$40 Tripulacion (Capitan + marinero) y guía Una capacidad de hasta 16 pasajeros Snack (Chocolate, galleta o fruta) + una bebida Chaleco, máscaras y aletas y traje de neopreno*			
Horario y Ruta			
Horario en la mañana			
8h00; 8h30; 9h00; 9h30; 10h00; 10h30; 11h00			
Horario en la tarde			
12h00; 12h30; 13h00; 13h30; 14h00; 14h30; 15h00			
Ruta			
La calera Islote Tintorera Islote Lobería Chica			
Actividades complementarias (si existen, especificar)			
La embarcación no hace actividades extras			
Ostreros del pacifico como operadora turística ofrece servicios adicionales, tales como: Giras a Túneles por medio de embarcaciones de pesca vivencial (14 embarcaciones) (\$90) Giras vía terrestre al Volcán, acompañados por 1 guía bilingüe (\$35) Alquiler de bicicletas			

Foto



3. Tintorera y Pingüino

Lugar y fecha Pto. Villamil 14 de Julio del 2016	Operadora Tintorera y Pingüino	Embarcación 3 pingüinos	Código 003
Patente Maron Mieles Miguel Palacios Manuel Osorio	Tripulación Capitán Socios Marinero Socios		Inventariadora CM
Armador Socios	Matricula TN 00 00 923	Actividad que realiza Turismo de bahía	Correo contacto tourtintorespingui@hotmail.com
Ubicación o localización de la embarcación Isla Isabela de la prov. de Galápagos			

Características

Descripción (dimensiones, características constructivas, color)			
ORD	Ítem	Cumplimiento	Cant. Desc
01	Nombre en la embarcación	- Pintado de color negro en sus amuras y bandas - Tamaño mínimo 20 cm largo y 12cm de ancho con 5cm de separación	SI
02	Matricula en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
03	Puerto de registro en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
04	Color de la embarcación		Blanco y azul
05	Motor F/B	Número de serie de acuerdo al registro en ultima matricula	2 motores
06	Medidas de la embarcación	Eslora, Manga y Puntal de acuerdo al registrado	Eslora: 9 m Manga: 2,7 m Puntal: 1,15 m Calador: 0,58 m Tonelaje: 7,92
07	Extintor	Nombre del fabricante Tipo y capacidad Año de fabricación Fecha de caducidad Fecha de última revisión	1 extintor
08	Chaleco	Dotación de acuerdo a la actividad y pasajeros Marcados con el nombre de la embarcación Color	16 Chalecos
09	Aro salvavidas	Marcado con el nombre de la embarcación Cinta reflexiva	1 Aro

		Tiras en su contorno	salvavidas
10	Radio		1
11	GPS		
Equipos complementarios			
Mascaras 16 equipos Aletas 16 unidades Trajes de Neopreno(Corto) 8 (Largo) 9			
Capacidad de carga (# de pasajeros y tripulación)			
ORD		Cantidad	
01	Pasajeros	16	
02	Tripulantes	2	Marinero Capitán
03	Guía	1	
Tour de Bahía			
\$40 Tripulacion (Capitan + marinero) y guía Una capacidad de hasta 16 pasajeros Snack (Chocolate, galleta o fruta) + una bebida Chaleco, máscaras y aletas y traje de neopreno*			
Horario y Ruta			
Horario en la mañana			
8h00; 8h30; 9h00; 9h30; 10h00; 10h30; 11h00			
Horario en la tarde			
12h00; 12h30; 13h00; 13h30; 14h00; 14h30; 15h00			
Ruta			
La calera Islote Tintorera Islote Lobería Chica			
Actividades complementarias (si existen, especificar)			
La embarcación no hace actividades extras Tintorera y Pingüino como operadora turística ofrece servicios adicionales, tales como: Giras a Túneles por medio de embarcaciones de pesca vivencial (14 embarcaciones) (\$90) Giras vía terrestre al Volcán, acompañados por 1 guía bilingüe (\$35) Venta de tickets de viaje entre islas			

Foto



4. Romares

Lugar y fecha Pto. Villamil 14 de Julio del 2016	Operadora Romares	Embarcación Maite del Mar	Código 004
Patente Victor Romero Janina Luzón Janeth Zuñiga	Tripulación Capitán Jovany Romero o Sebastián Estrada Marinero Mauro Madero o Ricardo Olivares		Inventariadora CM
Armador Ricardo Olivares	Matricula TN0101141	Actividad que realiza Turismo de Bahía	Correo contacto romares1@hotmail.com
Ubicación o localización de la embarcación Isla Isabela de la prov. de Galápagos			

Características

Descripción (dimensiones, características constructivas, color)			
ORD	Ítem	Cumplimiento	Cant. Desc
01	Nombre en la embarcación	- Pintado de color negro en sus amuras y bandas - Tamaño mínimo 20 cm largo y 12cm de ancho con 5cm de separación	SI
02	Matricula en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
03	Puerto de registro en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
04	Color de la embarcación		Blanco y azul
05	Motor F/B	Número de serie de acuerdo al registro en ultima matricula	1 motor
06	Medidas de la embarcación	Eslora, Manga y Puntal de acuerdo al registrado	Eslora: 7,5 m Manga: 1,95 m Puntal: 0,9 m
07	Extintor	Nombre del fabricante Tipo y capacidad Año de fabricación Fecha de caducidad Fecha de última revisión	1 extintor
08	Chaleco	Dotación de acuerdo a la actividad y pasajeros Marcados con el nombre de la embarcación Color	12 chalecos
09	Aro salvavidas	Marcado con el nombre de la embarcación Cinta reflexiva Tiras en su contorno	1 ros salvavidas
10	Radio		1
11	GPS		NO

Equipos complementarios

Mascaras 26 equipos
Aletas 28 unidades
Trajes de Neopreno(Corto) 25 unidades

Capacidad de carga (# de pasajeros y tripulación)

ORD		Cantidad	
01	Pasajeros	Patente para 16 pasajeros, capacidad para 12 pasajeros	
02	Tripulantes	2	Marinero Capitán
03	Guía	1	

Tour de Bahia

\$40

Tripulacion (Capitan + marinero) y guía
Una capacidad de hasta 16 pasajeros
Snack (Chocolate, galleta o fruta) + una bebida
Chaleco, máscaras y aletas y traje de neopreno*

Horario y Ruta

Horario en la mañana

8h00; 8h30; 9h00; 9h30; 10h00; 10h30; 11h00

Horario en la tarde

12h00; 12h30; 13h00; 13h30; 14h00; 14h30; 15h00

Ruta

La calera
Islote Tintorera
Islote Lobería Chica

Actividades complementarias (si existen, especificar)

La embarcación no hace actividades extras

Rosmares como operadora turística ofrece servicios adicionales, tales como:
Giras a Túneles por medio de embarcaciones de pesca vivencial (14 embarcaciones) (\$90)
Giras vía terrestre al Volcán, acompañados por 1 guía bilingüe (\$35)
Giras vía terrestre hacia los humedales acompañados por 1 guía bilingüe (\$)

Foto



5. Mantaraya

Lugar y fecha Pto. Villamil 14 de Julio del 2016	Operadora Mantaraya	Embarcación Camaina	Código 005
Patente Wagner Garcia	Tripulación Capitán Jorge Intriago Marinero Jean Alvarado		Inventariadora CM
Armador Wagner Garcia	Matricula TN0101052	Actividad que realiza Turismo de bahía	Correo contacto ops_mantaraya@hotmail.com
Ubicación o localización de la embarcación Isla Isabela de la prov. de Galápagos			

Características

Descripción (dimensiones, características constructivas, color)			
ORD	Ítem	Cumplimiento	Cant/Desc
01	Nombre en la embarcación	- Pintado de color negro en sus amuras y bandas - Tamaño mínimo 20 cm largo y 12cm de ancho con 5cm de separación	SI
02	Matricula en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
03	Puerto de registro en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, arriba de la matricula - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
04	Color de la embarcación		Verde
05	Motor F/B	Número de serie de acuerdo al registro en ultima matricula	1 motor
06	Medidas de la embarcación	Eslora, Manga y Puntal de acuerdo al registrado	Eslora: 8,5 m Manga: 9,95 m Puntal: 0,90 m
07	Extintor	Nombre del fabricante Tipo y capacidad Año de fabricación Fecha de caducidad Fecha de última revisión	1 extintor
08	Chaleco	Dotación de acuerdo a la actividad y pasajeros Marcados con el nombre de la embarcación Color	17 chalecos
09	Aro salvavidas	Marcado con el nombre de la embarcación Cinta reflexiva Tiras en su contorno	1 aro salvavidas
10	Radio		1
11	GPS		No

Equipos complementarios

Mascaras 25 equipos
Aletas 38 unidades
Trajes de Neopreno(Corto) 20 unidades

Capacidad de carga (# de pasajeros y tripulación)

ORD		Cantidad	
01	Pasajeros	16	
02	Tripulantes	2	Marinero/Capitán
03	Guía	1	

Tour de Bahia

\$40

Tripulacion (Capitan + marinero) y guía
Una capacidad de hasta 16 pasajeros
Snack (Chocolate, galleta o fruta) + una bebida
Chaleco, máscaras y aletas y traje de neopreno*

Horario y Ruta

Horario en la mañana

8h00; 8h30; 9h00; 9h30; 10h00; 10h30; 11h00

Horario en la tarde

12h00; 12h30; 13h00; 13h30; 14h00; 14h30; 15h00

Ruta

La calera
Islote Tintorera
Islote Lobería Chica

Actividades complementarias (si existen, especificar)

La embarcación no hace actividades extras

Ostreros del pacifico como operadora turística ofrece servicios adicionales, tales como:
Giras a Túneles por medio de embarcaciones de pesca vivencial (14 embarcaciones) (\$90)
Giras vía terrestre al Volcán, acompañados por 1 guía bilingüe (\$40)
Venta de tickets para viajes entre islas (\$30)

Gira vía terrestre los Humedales, acompañados por 1 guía bilingüe (\$50) mínimo 2 personas (\$360) 10 personas

6. Piqueros Patas Azules

Lugar y fecha Pto. Villamil 14 de Julio del 2016	Operadora Piqueros Patas Azules	Embarcación Estela de mar	Código 006
Patente Maximo Cartagena Dixon Rosero Freddy Jaramillo	Tripulación Capitán Dixon Rosero Marinero Freddy Jaramillo		Inventariadora CM
Armador Maximiliano Cartagena	Matricula TN0101115	Actividad que realiza Turismo de bahía	Correo contacto Contbilidad.piquero@gmail.com
Ubicación o localización de la embarcación Isla Isabela de la prov. de Galápagos			

Características

Descripción (dimensiones, características constructivas, color)			
ORD	Ítem	Cumplimiento	Cant. Desc
01	Nombre en la embarcación	- Pintado de color negro en sus amuras y bandas - Tamaño mínimo 20 cm largo y 12cm de ancho con 5cm de separación	SI
02	Matricula en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
03	Puerto de registro en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
04	Color de la embarcación		Verde
05	Motor F/B	Número de serie de acuerdo al registro en ultima matricula	1 motor
06	Medidas de la embarcación	Eslora, Manga y Puntal de acuerdo al registrado	Eslora: 7,20 m Manga: 2,5 m Puntal: 1,15 m
07	Extintor	Nombre del fabricante Tipo y capacidad Año de fabricación Fecha de caducidad Fecha de última revisión	1 extintor
08	Chaleco	Dotación de acuerdo a la actividad y pasajeros Marcados con el nombre de la embarcación Color	20 chalecos
09	Aro salvavidas	Marcado con el nombre de la embarcación Cinta reflexiva Tiras en su contorno	2 aros salvavidas
10	Radio		1 radio
11	GPS		1 gps

Equipos complementarios

Mascaras 20 equipos
Aletas 20 unidades
Trajes de Neopreno(Corto) 15 trajes

Capacidad de carga (# de pasajeros y tripulación)

ORD		Cantidad	
01	Pasajeros	16	
02	Tripulantes	2	Marinero/Capitán
03	Guía	1	

Tour de Bahía

\$40

Tripulación (Capitán + marinero) y guía
Una capacidad de hasta 16 pasajeros
Snack (Chocolate, galleta o fruta) + una bebida
Chaleco, máscaras y aletas y traje de neopreno*

Horario y Ruta

Horario en la mañana

8h00; 8h30; 9h00; 9h30; 10h00; 10h30; 11h00

Horario en la tarde

12h00; 12h30; 13h00; 13h30; 14h00; 14h30; 15h00

Ruta

La calera
Islote Tintorera
Islote Lobería Chica

Actividades complementarias (si existen, especificar)

La embarcación no hace actividades extras

Piqueros patas azules como operadora turística ofrece servicios adicionales, tales como:
Giras a Túneles por medio de embarcaciones de pesca vivencial (14 embarcaciones) (\$90)
Giras vía terrestre al Volcán, acompañados por 1 guía bilingüe (\$35)

Foto



7. Isla Bella Dive center

Lugar y fecha Pto. Villamil 14 de Julio del 2016	Operadora Isla Bella Dive Center	Embarcación Faby	Código 007
Patente Harry Moscoso	Tripulación Capitán Harry Moscoso Marinero Xavier Picazo		Inventariadora CM
Armador Ezequiel Tupiza	Matricula TN0100244	Actividad que realiza Turismo de Buceo	Correo contacto harrymoscoso@yahoo.com
Ubicación o localización de la embarcación Isla Isabela de la prov. de Galápagos			

Características

Descripción (dimensiones, características constructivas, color)			
ORD	Ítem	Cumplimiento	Cant./Desc
01	Nombre en la embarcación	- Pintado de color negro en sus amuras y bandas - Tamaño mínimo 20 cm largo y 12cm de ancho con 5cm de separación	SI
02	Matricula en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
03	Puerto de registro en la embarcación	- Pintado de color negro en ambas bandas de su popa, debajo del Pto. de Registro - Tamaño mínimo 20cm Largo y 12 cm de ancho con 5cm de separación	SI
04	Color de la embarcación		Blanca
05	Motor F/B	Número de serie de acuerdo al registro en ultima matricula	2 motores
06	Medidas de la embarcación	Eslora, Manga y Puntal de acuerdo al registrado	Eslora: 10,50 m Manga: 3,30 m Puntal: 1,50 m
07	Extintor	Nombre del fabricante Tipo y capacidad Año de fabricación Fecha de caducidad Fecha de última revisión	2 extintores
08	Chaleco	Dotación de acuerdo a la actividad y pasajeros Marcados con el nombre de la embarcación Color	12 chalecos
09	Aro salvavidas	Marcado con el nombre de la embarcación Cinta reflexiva Tiras en su contorno	2 aros salvavidas
10	Radio		1
11	GPS		NO

Equipos complementarios

Tanques 25
Reguladores 18
Aletas 13
Mascaras 10
Trajes de Neopreno(largos)16
Bicis 16

Capacidad de carga (# de pasajeros y tripulación)

ORD		Cantidad	
01	Pasajeros	12	
02	Tripulantes	2	Marinero/Capitán
03	Guía	1	

Ruta:

Islote Cuatro Hermanos
Islote Tortuga
La Viuda
Islote Tintoreras

Actividades complementarias (si existen, especificar)

La embarcación no hace actividades extras

Fabi como operadora turística ofrece servicios adicionales, tales como:

Turismo de bahía
Alquiler de bicicletas

Foto



ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/ MEASURE CUSTOMER SATISFACTION

Edad/ Age: _____

Nacionalidad/ Nationality: _____

¿Le ha parecido cómoda la embarcación en la que se ha movlizado al hacer el recorrido turístico?/ Did you find comfortable the tourist boat which has been mobilized to make the bay tour?

Si/Yes

No

Si respondió no, ¿Por qué?/ If your answer was no, why?

¿Considera que en cuestión de seguridad la embarcación es apropiada para realizar este tipo de giras?/

Do you think that security within the boat is suitable for bay tours?

Si/Yes

No

Si respondió no, ¿Por qué?/ If your answer was no, why?

¿Los chalecos salvavidas estaban en buenas condiciones?/ Are the lifejackets were in good condition?

Si/Yes

No

¿En qué idioma el guía impartió su explicación?/ What language do the guide gave his explanation?

Español/Spanish

Ingles/English

Alemán/German

Francés/French

¿Otro, cuál?/Other, wich?

¿Considera que el servicio a bordo brindado por la tripulación fue agradable?/ Do you think the service provided by the crew aboard was pleasurable?

Si/Yes

No

Si respondió no, ¿Por qué?/ If your answer was no, why?

¿Cómo calificaría el trato recibido por la tripulación?/ How would you rate the treatment received by the crew?

Excelente/Excellent

Bueno/Good

Regular/Regular

Malo/Bad

¿Se cumplió con el itinerario ofertado?/ In the tour was followed with the itinerary offered?

Si/Yes

No

Si respondió no, ¿Por qué?/ If your answer was no, why?

¿Recibió instrucciones de seguridad previa a la realización de las actividades?/ Did you receive safety instructions before performing activities?

Si/Yes

No

¿Estuvo conforme con el Snack que recibió, fue el que esperaba?/ Did you satisfied with the Snack received, it was expected?

Si/Yes

No

Si no estuvo conforme ¿Que recomienda que se brinde como snack? If you did not agree, what recommended that you provide as a snack?

¿Considera que el servicio que recibió en el tour de bahia estuvo de acuerdo con el precio pagado?/ Do you think the service you received at bay tour agreed to the price paid ?

Si/Yes

No

Si respondió no, ¿Por qué?/ If your answer was no, why?

¿Considera apropiado el horario y la duración del tour?/ Do you consider appropriate the schedule and duration of the tours?

Si/Yes

No

Si respondió no, ¿Por qué?/ If your answer was no, why?

Observaciones/ Observation

ENTREVISTAS A LOS OPERARIOS DEL TOUR DE BAHIA

Operadora:

1. Tortuga Tour
2. Ostreros del Pacifico
3. Tintorera y Pingüino
4. Rosmares
5. Mantaraya
6. Piqueros patas azules

Embarcación:

1. Tortuga
2. Ostreros del Pacifico
3. 3 Pinguinos
4. Maite del Mar
5. Canaima
6. Estela de Mar

¿Cuál es su demanda actual y como llegan a ella?

1. En temporadas altas (meses como agosto, septiembre)

Proveedores de agencias de viaje (Carapachotours; americatours; Mangle rojo)

Correo

2. Nosotros nos promocionamos mediante redes sociales (Facebook)

Tenemos página web www.toursisabelagalapagos.com

3. Mediante correo, celular y contacto con hoteles de la localidad

Acuerdos con agencias como Ecuador adventure, Safarican y Ecolectravel

4. Mediante Pagina Web y empresas nacionales
5. Correo y venta local
6. Correo y venta local

¿De qué países principalmente llegan turistas y entre que edades se encuentran?

1. Estadounidenses
Alemanes
2. Estadounidenses
Alemanes
Francia
Nacionales
Mexicanos
3. Alemanes
Estadounidenses
Chinos
Israelitas
Argentinos
Españoles
4. Estadounidenses
Rusos
Canadienses
Japoneses
5. Estadounidenses
Alemanes

Franceses

6. Estadounidenses

¿Cuál fue el procedimiento que emplearon para sacar el precio de su producto?

1. Adultos jóvenes (18 a 25 años)
2. Aproximado de 25 a 40 años en su mayoría
3. Las edades de la mayoría van desde los 30 a 35 años.
4. Aproximadamente de 20 a 35 años
5. Usuarios que están entre los 30 años
6. 30 a 40 años/ jóvenes entre septiembre y octubre y casi no llegan niños

¿Está de acuerdo con la tarifa que reciben de acuerdo al costo de la inversión en el servicio turístico ofertado?

Todos los 18 socios se reunieron junto con un representante del mintur, se hizo cálculos entre cual es la inversión y cuanto se gana y sacaron el precio en el 2013 que hasta ahora se mantiene.

Están planeando incrementar el precio a \$50

¿Cuál es el procedimiento que llevan a cabo a la hora de ofrecer el servicio turístico?

Desde el momento que el turista llega a la oficina, la secretaria le detalla las cualidades del tour, lo que necesita llevar, que se le brindara en cuestión de equipo, personal y alimentación, horario, ruta y sobre el transporte terrestre hacia el tour.

El día del tour al usuario se lo recoge en el hotel y se lo lleva hacia el embarcadero (muelle donde se empezara a realizar el tour)

El tour consta de tres partes que pueden acontecer en cualquier orden, esto depende del día ya que son 6 embarcaciones que llevan las mismas rutas y siendo área protegida que restringe la sobrepoblación de un sitio y se alternan actividades para que las 6 no hagan el mismo recorrido al mismo tiempo

Ruta

Consiste en 3 partes:

Primera parte: recorrido en lancha por toda la bahía (viendo variedades de aves como pingüinos, pelicanos, animales marinos, como, tortugas, rayas, peces) dura 30 a 35 minutos

Segunda parte: caminata por 1 islote hasta llegar a una grieta donde se observaran tiburones de punta blanca, colonias de iguanas, lobos 35 a 40 minutos

Tercera parte: hacer snorkel en la bahía o en la lobería chica, tiempo: 13h30 a 2 horas

En el recorrido se les ofrece como snack un chocolate y un agua

Para la realización de las actividades se les brinda Mascaras y aletas

¿Cuáles han sido las quejas más frecuentes que ha recibido por parte de sus usuarios?

1. Por parte del guía
2. Con respecto a los guías
El horario de las rutas
Carros pequeños
3. Mal servicio del guía que no llevo
4. Quejas con los guías, ruta de los carros que lo recogen
5. Quejas con los guías que los apuran
6. Quejas con los horarios

¿Qué política tienen para tratar las quejas?

1. Al recibir las quejas, calmamos a/los usuario/s
Hablar con las personas involucradas
Las principales quejas que se tiene son para con los guías, otra medida es cambiar de guía.
2. Se toma medidas, por ejemplo en cuestión con los guías, preguntamos, llamamos la atención al guía o lo dejamos de contratar
3. Contratar otro guía inmediatamente y no volver a contratar al anterior
4. Hablar con las dos partes
Disculpase con el cliente
No volver a contratar a ese guía
Si se demora en recogerlos, explicar que ya el carro esta en recorrido
5. Cambiar de guía
6. Disculpase, remediar el problema

¿Cuál es su concepto de calidad del servicio?

1. Que el cliente obtenga la satisfacción que buscaba de acuerdo a su pago
2. Tratar que el cliente este cómodo, tranquilo y de no apresurarlo, tenerlo contento para que su recomendación de boca a boca se refleje nuestro buen trabajo
3. Dar un servicio VIP/ toallas coffee break
4. Satisfacer al cliente con un trato familiar
5. Buen trato hacia el cliente
6. El cliente se vaya satisfecho dándoles un buen servicio

¿Poseen alguna certificación?

Para que las embarcaciones puedan navegar tienen que tener certificaciones:

Parque:

Check List Ambiental

Patente

Estudio de flotabilidad o estabilidad de la embarcación

Nivel de contaminación frente al mar

Capitanía de puerto de puerto:

Zarpe, cumpliendo con los requisitos e implementos de seguridad

La tripulación ha realizado cursos de marinero y capitán y el guía es titulado

¿Han implementado un proceso de buenas prácticas?

Capacitación de reciclaje de basura

Ferias turísticas en Quito

1.

Check list ambiental-Parque Nacional

Registro del Ministerio

Permiso de funcionamiento

Patente anual del municipio/Mintur

Fideicomiso promoción turismo mintur

2.

Estudio de impcto ambiental

3.

Check list ambiental

Proyecto ambiental del parque
Ministerio del turismo certificado de registro
Patente

4.
Check list
Cursos de credenciales
Cursos de marinero

¿Considera que es necesario mejorar la calidad en el servicio ofrecido?

1. Si. Queremos hacer de nuestra embarcación, una estructura novedosa
2. Embarcación más grande
Remodelar la operadora
Cambiar equipos
3. Mejorar la embarcación, oficina y aprender idiomas
4. Ampliar la lancha
5. Cursos de atención al cliente
6. Cambiar embarcación e implementar

¿Considera la capacitación continua como un gasto o una inversión?

1. Consideramos una inversión porque queda con nosotros y atrae a los clientes cosa que esa inversión se recupera con la afluencia de pasajeros.
2. Considero que es una inversión porque por ejemplo si se capacita a la tripulación habrá más rendimiento y un trato optimo y podremos subir ventas
3. Inversión a futuro porque se consigue mejoras e incrementas la rentabilidad
4. Es una inversión porque se lo recupera haciendo enganche a más clientes
5. Es una inversión a largo plazo porque genera rentabilidad, estabilidad a mejorar el servicio y por ende mayor acogida
6. Inversión porque el servicio mejora y tenemos mayor credibilidad

¿Se le ha dado capacitación a la tripulación? Si es así, ¿Hace cuánto tiempo, cuál fue su duración, que temas se trataron? Si es continuo ¿Cuál es el proceso? ¿Reciben capacitaciones de otras instituciones? Qué tipo de capacitación y que instituciones las dictan o financian.

1. Han recibido capacitación de reciclaje de basura y líquidos peligrosos por parte del municipio en Junio 2016
Ministerio del turismo- atención al cliente y recepción
2. Manipulación de desechos sólidos y líquidos en abril 2016
Mintur hospitalidad feb 2016
3. Medioambiental, químicos/ biodegradables-cursos de marinero y capitán
Recursos humanos
Un curso anual de 35 a 15 días (curso de destreza marina) OMI imparten marinos retirados (cap de puerto) supervivencia y transporte marítimo-pto continental
4. Manejo de desechos sólidos y líquidos en abril del 2016
Servicio al cliente junio 2016
Recepción ministerio curso en julio 2016

5. Tratamiento de desechos sólidos-municipio 2016-4 horas/ certificado de asistencia
6. Manejo de residuos sólidos/peligrosos/junio 2016
Municipio
Licencia ambiental-parque anual patentes (Sandra landazuri)

¿Cada qué tiempo le hace mantenimiento a la embarcación y qué tipo de tareas de mantenimiento realizan?

Lavan la embarcación cada día

1. Cada 3 meses
Pintan la embarcación, revisan motores, limpian fondo
2. Cada 3 meses revisan motores y cambian de aceite
Cada 6 meses pintan la embarcación
3. Cada 6 meses pintura obra viva en la lancha
3 meses motores/ aceite
4. Se limpia la embarcación fondo semanalmente
Motores 3 meses
Pintura 6 o 3 meses
5. Cada mes se limpia la embarcación a fondo y cambio de aceite/limpieza
6. Cada 3 meses aceite, limpieza profunda, pintura, revisar maquinas

¿Cómo realiza su proceso de contratación de personal?

1. Guías naturalistas bilingües
Marinero con inglés básico
Personal de oficina con carreras a fines
Pasantes de la (Universidad UDLA)
2. Carreras a fines
3. Contratos gente local
Manejo básico-intermedio de inglés
4. Curriculum
Personas del continente
5. Evaluar curriculum
Conocimiento intermedio-alto de inglés
Mayor de edad
6. Familiares de socios

¿Qué servicios normalmente ofrece su operadora a más del tour de bahía?

1. Volcán Sierra Negra \$ 35
Cueva de sucre \$25
Humedales \$25
Los valores son con grupos base de 4 personas y cuentan con guía
2. Tours al volcán
3. Volcan\$35-\$40
Tuneles \$90
Humedales \$30
Los valores son con grupos base de 4 personas y cuentan con guía
4. Tuneles
Volcán

Humedales

5. Tuneles

Volcán

Humedales

6. Tuneles

Volcán

Humedales

¿Están dispuestos a recibir capacitación, estarían dispuestos a pagar por dicha capacitación?

1. Si, dependiendo el precio y los temas que se nos ofrezcan y entre 30 a 50 USD
2. Si requerimos capacitación y pagaríamos entre \$10 y \$20
3. Si queremos y seria entre \$15 a \$25
4. Si necesitamos y pagaríamos entre \$30 a \$40
5. Si queremos y pagaríamos entre \$25 y \$35
6. Si creemos necesario y seria entre \$20 a \$30

¿Cómo les gustaría recibir la capacitación?

Presencial, con temas de atención al cliente

Implementaciones de otros sitios similares

Calidad del servicio

Saber qué hacemos mal y como solucionarlo

ENTREVISTAS AL OPERADOR DEL TOUR DE BUCEO

Operadora:

Isla Bella Dive Center

Embarcación:

Fabi

¿Cuál es su demanda actual y como llegan a ella?

Paquetes con agencias nacionales

Correo

¿De qué países principalmente llegan turistas y entre que edades se encuentran?

25 a 40 años

¿Cuál fue el procedimiento que emplearon para sacar el precio de su producto?

Evaluamos los gastos (Combustible, motor) el sueldo del capitán, guía y marinero

2016 en \$160 2015 \$150

¿Cuál es el procedimiento que llevan a cabo a la hora de ofrecer el servicio turístico?

Explicación

Instrucciones de seguridad

Inmersiones profundidad

Que se vera

¿Cuáles han sido las quejas más frecuentes que ha recibido por parte de sus usuarios?

Con cuestiones al clima que e frio

¿Qué política tienen para tratar las quejas?

Explicaciones de las condiciones del clima

¿Cuál es su concepto de calidad del servicio?

Atender las necesidades de los pasajeros aunque no parezcan ciertas y tratar de aliviarlas

¿Poseen alguna certificación?

Parque-Inspecciones técnicas ambientales a la embarcación (Ec Gabriela Vivas)

¿Han implementado un proceso de buenas prácticas?

Si se ha realizado cursos de inmersión en buceo para mejorar servicio

¿Considera que es necesario mejorar la calidad en el servicio ofrecido?

Oficina

¿Considera la capacitación continua como un gasto o una inversión?

Inversión a largo plazo

¿Se le ha dado capacitación a la tripulación? Si es así, ¿Hace cuánto tiempo, cuál fue su duración, que temas se trataron? Si es continuo ¿Cuál es el proceso?

¿Reciben capacitaciones de otras instituciones? Qué tipo de capacitación y que instituciones las dictan o financian.

Hace 3 meses una capacitación de 3 a 4 días de Servicio al pasajero y manipulación de equipos

¿Cada qué tiempo le hace mantenimiento a la embarcación y qué tipo de tareas de mantenimiento realizan?

Cada 2 meses se revisan los motores, casco y se la lava todos los dias

¿Cómo realiza su proceso de contratación de personal?

Eventual

¿Qué servicios normalmente ofrece su operadora a más del tour de bahía?

Snorkeling y Buceo discovering en la misma embarcación

¿Están dispuestos a recibir capacitación, estarían dispuestos a pagar por dicha capacitación?

Si

¿Cómo les gustaría recibir la capacitación?

ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE GUÍAS

Nombre: Esteban Rivadeneira

¿Cómo imparten su explicación en las giras por la bahía o en los tours de buceo?

De manera dinámica para hacerla interesante pero con datos científicos

¿En caso de ser guía de buceo que certificación tienen?

Somos aproximadamente 30 guías y unos 4 tienen certificación de dive master

¿Consideran necesaria la estandarización de su servicio en los tours de bahía y buceo?

Muchos guías no están interesados

Actualizaciones parque/wwf que son capacitaciones extendidas de Santa Cruz a Isabela

¿Les parece apropiado el tiempo que tienen para explicarse?

El tour de bahía dura 2h30 a 3h00

Es muy poco para los turistas y ellos se quejan pero nosotros no podemos ir contra la norma y tenemos que apurarlos

¿Les parece apropiado el recorrido que usan al realizar la actividad?

Se debería ampliar pero eso no nos corresponde primero se debería hacer un análisis

¿Cuáles son los inconvenientes que usted como guía percibe cuando lleva a cabo su actividad?

Que los capitanes y marineros son los mismos dueños y apuran a los guías y nosotros somos los que quedamos mal con los usuarios

El tour de buceo no recibimos quejas pues como es el único operador límite de tiempo no hay

¿Cuáles son las preguntas que más escucha?

¿Porque los tiburones se encuentran en ese sitio? (refiriéndose a las tintorerías)

La corriente

Vida marina

¿Cuáles han sido las quejas más frecuentes de los turistas?

No advierten que hay que llevar al tour como zapatos o ropa de caminata

¿Cómo manejan las quejas que se presentan?

Hacemos llegar la información a la agencia
Sugerimos solución

¿Existen conflictos con la tripulación al momento de realizar tours de buceo o bahía? De que tipo

¿Cada qué tiempo realizan actualizaciones de conocimiento?

Cada 2 años mediante el Parque nacional
2/3 meses talleres mediante el parque

¿Mínimo cuantos idiomas hablan?

Mínimo 1 que es español pero la mayoría hablan también inglés, como unos 4 hablan alemán y 1 o 2 francés

¿Existe un listado de guías en base al idioma que hablan? (de tenerlo que te lo faciliten)

No

¿Para ser guías solo han realizado el curso en el Parque, han estudiado turismo o carreras afines?

Actualidad con carreras afines

¿Cuantos guías prestan sus servicios en los tour de buceo y bahía, cuál es su nivel profesional? (que profesiones tienen)

45 aprox.
Conocimiento ingles mayoría
Profesiones como biólogos, ingenieros

¿Tienen alguna certificación de competencia laboral?

Solo licencia de guías naturalistas

ENTREVISTA A UN REPRESENTANTE DE LA CAPITANÍA DE PUERTO

Apellido: Chamorro

¿Qué especificaciones debe tener una embarcación que hace turismo de bahía?

2 tipos

12 (Camaina; Maite del mar; Estela del mar)

16 (3 Pinguinos; Ostreros del pacifico; Tortuga)

¿Qué especificaciones debe tener una embarcación que hace turismo de buceo?

Especificación única del Registro subsecretaria doc. Respectivo para permiso de buceo de la Dirnea

¿Cuántos tripulantes necesitan una embarcación para poder realizar los recorridos?

3 (Capitán, marinero y guía)

¿Cuáles son los implementos que requieren dichas embarcaciones para poder navegar con pasajeros?

Chalecos

Radio UHF Motorola

Plan para el zarpe-sistema de ayuda y rescate en helicóptero en conjunto con el ecu911

¿Han impartido charlas/cursos sobre seguridad en el mar?

No en el 2016

¿Cuáles son los accidentes que con frecuencia ocurren en los recorridos de bahía/buceo?

Accidente de una embarcación de pesca vivencial (marzo)

¿Qué medidas existen establecidas para las emergencias que se presenten al realizar estos recorridos?

Tropical (otra embarcación) los ayudo pues ellos tienen como plan el ayudarse mutuamente porque al estar alejados son los más próximos

Lancha del parque

¿Llevan registro de las personas que realizan las giras?

De dotación

¿Cuántas personas han realizado recorridos de tour de buceo y bahía en el año 2015 de acuerdo al registro de zarpes que llevan?

¿Tiene entre su control la nacionalidad de los turistas extranjeros que realizan esta actividad?

¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir la tripulación para poder prestar sus servicios en una embarcación de turismo?

Documentos en regla
Cursos específicos, títulos OMI/Curso de Buceo

¿Cada qué tiempo deben realizar una actualización del OMI?

5 años

¿Ustedes ejercen algún control sobre los guías que acompañan a cada grupo, De qué tipo?

Es función del parque

¿Existe algún programa para el rescate de turistas en altamar?

¿Receptan quejas de los usuarios de tour de buceo y bahía, de ser así que trámite le dan a la misma?

Poco espacio en la embarcación

ENTREVISTA A UN REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO

Nombre: Concepción Rosero

¿Llevan un control de ingreso de turistas a la Isla?

¿Manejan algún programa de certificación o buenas prácticas, de qué tipo?

¿Han realizado una investigación sobre el perfil de turistas que llegan a Isabela, de ser preguntado si te lo pueden compartir?

¿Existe algún protocolo para canalizar y monitorear las quejas de los turistas?

¿En base a que variables se dan los cupos de tour de bahía y de buceo?

¿Realizan cursos de capacitación para empresarios turísticos que ofrecen o comercializan tour de buceo y de bahía, cada cuánto, sobre que temáticas?

¿Se ha realizado algún diagnóstico de satisfacción entre los visitantes de Isabela que hacen usos de los servicios locales?

Tablas de resultados del cuestionario al usuario de Tour de Bahía

Edades de los encuestados en el tour de Bahía

Tabla 1 de distribución de frecuencias para rango de edades

Intervalo	Frecuencia	%
20-29	117	31,7
30-39	72	20,9
40-49	60	18,2
50-59	50	15,4
60 +	51	13,8
Perdidos	7	1,9
Total	355	100,0

Nacionalidad de los usuarios encuestados en tour de Bahía

Tabla 2 Número de personas encuestadas según su nacionalidad

Nacionalidades			
Sin contestar	7	Estados unidos	50
Alemania	54	Francia	37
Argentina	41	Japon	6
Inglaterra	17	Luxenburgo	6
Canada	19	Nueva zelanda	8
Chile	3	Peru	30
Colombia	15	Suiza	15
Ecuador	24		
España	23	Total	355

1. ¿La pareció cómoda la embarcación del recorrido de Tour de Bahía?

Tabla 3 Comodidad en la embarcación

	Frecuencia	%
N	113	32,7
S	242	67,3
Total	355	100,0

2. ¿Considera que en cuestión de seguridad la embarcación es apropiada para realizar este tipo de actividades?

Tabla 4 seguridad en la embarcación

	Frecuencia	%
N	115	33,2
S	240	66,8
Total	355	100,0

3. ¿Los chalecos salvavidas estaban en buenas condiciones?

Tabla 5 Las condiciones de seguridad en la embarcación

	Frecuencia	%
	10	2,7
N	172	48,4
S	173	48,9
Total	355	100,0

5. ¿Considera que el servicio a bordo por la tripulación fue de su agrado?

Tabla 6 Trato del personal a bordo de la embarcación

	Frecuencia	%
N	102	29,8
S	254	70,2
Total	355	100,0

6. ¿Cómo calificaría el servicio de la tripulación?

Tabla 7 Calificación del personal

	Frecuencia	%
1	25	6,6
2	50	16,5
3	194	48,9
4	105	27,9
Total	355	100,0

7. ¿Se cumplió con el itinerario ofertado?

Tabla 8 Cumplimiento de Itinerario

	Frecuencia	%
	6	1,6
N	97	28,5
S	252	69,9
Total	355	100,0

8. ¿Recibió instrucciones de seguridad previa a la realización de actividades?

Tabla 9 Instrucciones de seguridad

	Frecuencia	%
	13	3,5
N	115	33,5
S	227	63,0
Total	355	100,0

9. ¿Estuvo conforme con el snack que recibió?

Tabla 10 Conformidad de snack

	Frecuencia	%
	28	7,4
N	151	42,8
S	177	49,7
Total	355	100,0

10. ¿Conformidad con el precio del tour que recibió?

Tabla 11 Conformidad con el precio

	Frecuencia	%
	26	6,9
N	181	50,8
S	148	42,3
Total	355	100,0

11. ¿Considera apropiado el horario y duración del tour?

Tabla 12 Conformidad con el horario y la duración del tour

	Frecuencia	%
	17	4,5
N	138	39,4
S	200	56,1
Total	355	100,0

Tablas de resultados del cuestionario al usuario de Tour de Buceo

Edades de los encuestados

Tabla 13 De distribución de frecuencias para rango de edades

Intervalo	Frecuencia	%
20-29	16	31,4
30-39	8	15,7
40-49	9	17,6
50-59	9	17,6
60-69	3	5,9
70 +	6	11,8
Total	51	100,0

Nacionalidades de los usuarios que realizaron tours de Buceo

Tabla 14 Número de personas encuestadas según su nacionalidad

Nacionalidad			
Alemania	8	Francia	3
Argentina	4	Holanda	3
Bélgica	3	Japón	2
Inglaterra	2	México	1
Colombia	3	Perú	4
Ecuador	3	Suiza	3
España	3		
Estados unidos	9	Total	51

1. ¿La pareció cómoda la embarcación del recorrido de Tour de Buceo?

Tabla 15 Comodidad en la embarcación

	Frecuencia	%
N	12	23,5
N/C	3	5,9
S	36	70,6
Total	51	100,0

2. ¿Considera que en cuestión de seguridad la embarcación es apropiada para realizar este tipo de actividades?

Tabla 16 Seguridad en la embarcación

	Frecuencia	%
N	18	35,3
S	33	64,7
Total	51	100,0

3. ¿Los chalecos salvavidas estaban en buenas condiciones?

Tabla 17 Las condiciones de seguridad en el tour

	Frecuencia	%
N	8	15,7
S	43	84,3
Total	51	100,0

4. ¿Considera que el servicio a bordo por la tripulación fue de su agrado?

Tabla 18 Trato del personal en el tour

	Frecuencia	%
N	15	29,4
S	36	70,6
Total	51	100,0

5. ¿Cómo calificaría el servicio de la tripulación?

Tabla 19 Calificación del personal

	Frecuencia	%
2	12	23,5
3	21	41,2
4	18	35,3
Total	51	100,0

6. ¿Se cumplió con el itinerario ofertado?

Tabla 20 Cumplimiento de itinerario

	Frecuencia	%
N/C	4	7,8
N	14	27,5
S	33	64,7
Total	51	100,0

7. ¿Recibió instrucciones de seguridad previa a la realización de actividades?

Tabla 21 Instrucciones de seguridad del tour

	Frecuencia	%
N	9	17,6
S	42	82,4
Total	51	100,0

8. ¿Estuvo conforme con el snack que recibió?

Tabla 22 Conformidad de snack en tours

	Frecuencia	%
N	16	31,4
S	35	68,6
Total	51	100,0

9. ¿Conformidad con el precio del tour que recibió?

Tabla 23 Conformidad de precios

	Frecuencia	%
	9	17,6
N	28	54,9
S	14	27,5
Total	51	100,0

10. ¿Considera apropiado el horario y duración del tour?

Tabla 24 Conformidad del horario y duración de los tours

	Frecuencia	%
	6	11,8
N	16	31,4
S	29	56,9
Total	51	100,0



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Moscoso Rodríguez Cristhina Sarai, con C.C: # 0940661473 autora del trabajo de titulación: **Evaluación del Servicio a Bordo que ofrecen las Embarcaciones que hacen Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela de la Provincia de Galápagos** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 31 de agosto del 2016

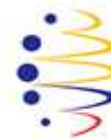
Nombre: Moscoso Rodríguez Cristhina Sarai
C.C: 0940661473



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación Del Servicio A Bordo Que Ofrecen Las Embarcaciones Que Hacen Tours De Bahía Y Buceo En La Isla Isabela De La Provincia De Galápagos	
AUTORA:	Moscoso Rodríguez, Cristhina Sarai	
TUTORA:	Gálvez Izquieta, Paola Cecilia	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales	
CARRERA:	Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGINAS:	126
ÁREAS TEMÁTICAS:		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Turismo de Buceo, Turismo de Bahía, Isla Isabela, capacitación, Calidad del Servicio, Seguridad a Bordo, Servicio a Bordo. Scuba Diving Tourism, Tourism Bay, Isabela Island, Training, Quality of Service, Safety on Board, Service on Board.	
RESUMEN:	<p>La evaluación al servicio a bordo que ofrecen las embarcaciones que hacen Tours de Bahía y Buceo en la Isla Isabela de la Provincia de Galápagos se desarrolla con el propósito de diagnosticar las variables que puedan afectar negativamente a estas modalidades de turismo en la Isla, y en el transcurso identificar cual es la situación real de los procesos de servicio que los tours realizan. Al analizar cada una de las siete embarcaciones se logró conocer acerca de quienes operan estos tours, cómo es el funcionamiento, cuáles son las rutas, los horarios, la duración, y los sitios de visita que recorren.</p> <p>Por investigaciones propias se pudo definir que los turistas que como destino tienen la Isla Isabela, las actividades de Bahía y Buceo son puntos importantes en su recorrido. Para el análisis se aplicaron 355 encuestas para los usuarios de Bahía y 51 encuestas para los usuarios de Buceo con la finalidad de determinar el grado de satisfacción que tienen con respecto a los servicios recibidos, conocer cuáles fueron los problemas que notaron y en base a ello formular la mejora para dichas problemáticas.</p> <p>Finalmente se detectó cual era la aceptación de los servicios que se ofrecen a bordo de las embarcaciones y ayudó a encontrar las problemáticas que afectan al servicio. De acuerdo a las teorías que se presentan en este proyecto acerca de la implementación de la calidad y el servicio al cliente sirvieron de inspiración para formular la capacitación a los operadores turísticos de estas embarcaciones abarcando todos los puntos necesarios con el objetivo que los usuarios consideren el servicio</p>	

como idóneo.

ABSTRACT:

The evaluation of service on board boats that offering Tours Bay and Scuba Diving in Isabela Island in the Galapagos Province is developed with the purpose of diagnosing the variables that may adversely affect these forms of tourism on the island, and during identify which is the real situation of service processes that perform tours. By analyzing each of the seven boats was achieved know about who operate these tours, how operation, which routes, schedules, duration, and the visiting sites.

By own investigations it could define that tourists are destined Isabela Island, the Bay and Scuba Diving activities are important points in its route. For analyzing 355 surveys for users of Bahia and 51 surveys for users of Scuba Diving in order to determine the degree of satisfaction they have with respect to services received , know what were the problems noted and applied on this basis make improvements for these problems.

Finally was detected which it acceptance of the services was offered on board ships and helped find the problems affecting the service. According to the theories presented in this project on the implementation of quality and customer service served as inspiration to formulate training tour operators of these vessels covering all the necessary points in order that users consider the service as ideal.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORA:	Teléfono: +593994864259	E-mail: / csmososo@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Guzmán Barquet Eduardo Andrés	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext 5027; 0997202912	
	E-mail: eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec	