

TITULO:

“ESTABLECIMIENTO DE UNA RED DE CALL CENTER COMO HERRAMIENTA DE DESARROLLO TURISTICO EN EL ECUADOR”

AUTORES:

Boris Castro Lesoun¹

Ing. José Chang Gomez²

¹ Egresado de LICTUR

² Master en Ciencias en Ingeniería Ambiental

Ingeniero Civil y en Puertos – Profesor FIMCM (1997)

RESUMEN:

El presente proyecto de tesis presenta una alternativa para brindar un mejor servicio turístico, tanto a nacionales como a extranjeros, operando con sistemas de comunicación modernos, rápidos y eficientes.

El proyecto consta de cinco capítulos en el que se expone, primeramente los antecedentes que se dan datos estadísticos que sustentan la implementación de esta modalidad de llegar al usuario de la forma mas eficiente. De igual manera, se dan datos de los parámetros de oferta y demanda, enfatizando las proyecciones o tendencias que permitirán implantar un Call Center con mas capacidad de servicio a nivel nacional e internacional.

Con los resultados de los datos obtenidos se obtuvo una TIR igual al 22.65%. Además, se presentan escenarios con el 6%, y 8% de turistas que contacta, cuyos resultados están en las tablas del capítulo 4.

Con estos antecedentes, se llega a que el proyecto es rentable dando la posibilidad de su implantación y ejecución a corto plazo

INTRODUCCIÓN:

Durante los últimos años con el avance de la tecnología en la comunicación, el aumento de la población en nuestro planeta y el aumento de la demanda de los consumidores de que el producto sea ofrecido de una manera rápida, eficaz y de

mejor calidad; se puede notar que en los países del Hemisferio Norte por el concepto de Call Center es todo un éxito.

La palabra “Call Center” significa en inglés centro de llamada(s); cada llamada realizada desde cualquier punto geográfico dentro de una región determinada llega al centro, donde todas las llamadas son recibidas. Este centro puede proveer información, realizar reservas, realizar trámites bancarios, etc..

En los actuales momentos es conocido, cómo nuestro país ha evolucionado turísticamente y el turismo ha llegado a ser la tercera fuente de ingresos, (ver tabla 1.1). El propósito de esta tesis de grado es presentar la información de respaldo que determina la factibilidad de implementar un Call Center en el Ecuador, a manera de prototipo, para en el futuro promover su difusión en las diferentes ciudades y distintos destinos turísticos mundiales.

Por lo expuesto, se considera que el “Call Center” será un factor clave para el desarrollo del turismo, mejoramiento del servicio al cliente y además promover la generación de plazas de empleo en una actividad moderna.

ANTECEDENTES

El Ecuador cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos, establecimientos de alojamiento, lugares de esparcimiento y recreación, ubicados en espacios reducidos, donde el turista o el residente puede disfrutar de nuestras selvas, o un atardecer en alguna hermosa hostería en la costa del Pacífico, pasar un día inolvidable, haciendo un river rafting en las montañas o simplemente salir a divertirse una noche o fin de semana en una ciudad del Ecuador.

Nuestro País cuenta con cuatro regiones: Costa, Sierra, Oriente y la región Insular, las cuales serán en primera instancia promovidas a través de este Call Center. El cual, inicialmente estará ubicado en la ciudad de Guayaquil el que será implantado como un proyecto piloto de ventas y servicios.

De acuerdo a las necesidades se ha estimado que las oficinas tengan un área aproximadamente de 200 metros cuadrados y su ubicación podría estar en la Av. Francisco de Orellana cerca del hotel HILTON COLON. El proyecto enfoca un negocio tipo “agencia de servicios turísticos”. Su estructura será de dos pisos; en el primero, se encontraran los agentes de venta, y en el segundo, la gerencia, junto al resto de dependencias y una cafetería.

El nombre de la compañía será “4Regiones”, nombre que se le da por cuatro regiones que hay en el Ecuador.

Para poder ofrecer más productos de los que se puede mencionar en el párrafo anterior, no basta con un simple establecimiento en alguna ciudad, como Quito o Guayaquil, sino tener un banco de datos, al cual tendría acceso todas las personas a nivel nacional nacional por vía telefónica.

La necesidad de establecer un Call Center en nuestro país surge con la idea de evitarle, al cliente, tener que realizar una visita a una agencia de viajes por información o de dedicar horas de búsqueda de información en la red sobre algún destino turístico o actividad recreativa a realizar.

CONTENIDO

El proyecto de tesis de grado está compuesto de cinco capítulos con sus respectivas tablas, anexos y bibliografía.

Es importante que el lector se guíe de acuerdo al índice del contenido para una mejor comprensión.

En el primer capítulo se resalta la ubicación del turismo en el Ecuador como fuente de ingresos. De acuerdo a la información que otorga el Banco Central este rubro ocupó el tercer lugar en el 2002 con 430 millones de dólares.

Se indica la variedad de atractivos turísticos establecimiento de alojamientos, lugares de esparcimiento y recreación, tanto en la Costa, Sierra, Oriente y en la región Insular. La idea fundamental es de darle al cliente una informe, rápido y eficiente con ayuda de sistemas de información modernos.

El principal objetivo general del proyecto es promover el Turismo en nuestro país y a nivel internacional. Crear una cultura nacional de todo lo que nuestro país puede ofrecer.

A continuación se dan las tablas mas importante para cada uno de los capítulos y gráficos.

TABLA I . I
INGRESO DE EXPORTACIÓN AÑO 2001

	PETROLEO CRUDO	BANANO	TURISMO	CAMARON	OTR. ELAB. PROD. MAR	FLORES NATURAL.
Ubicación	1722,3	827,0	430	278,3	269,4	211,8
2001	1	2	3	4	5	6

Fuente: Banco Central Publicación 2002

En el segundo capítulo se dan los indicadores de turismo de acuerdo a las tablas respectivas, como también a los gráficos.

Se dan a conocer las debilidades y fortalezas que existen en nuestro país. Se ha elaborado un estudio de mercado en base a datos estadísticos presentados, donde el número de turistas que han visitado el Ecuador en el año 2001, siendo la cifra igual a 609000 personas procedentes de distintos países.

Como una función de varias variables se expresa la demanda en donde las variables son:

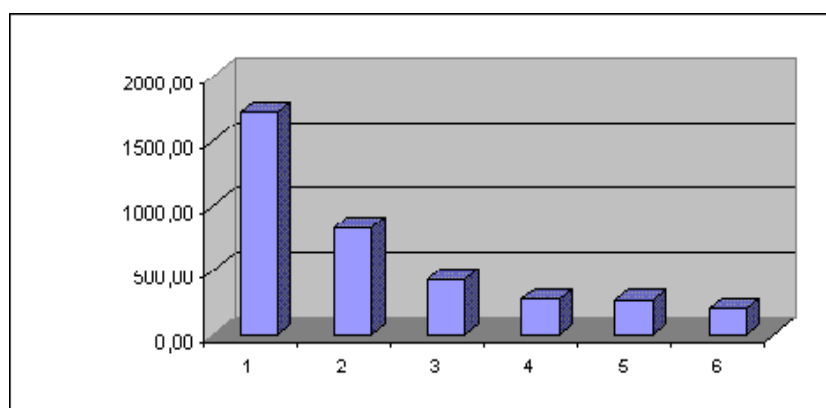
- ✓ Servicios Turísticos.
- ✓ Hoteles
- ✓ Locales de Recreación
- ✓ Agencias de Transporte
- ✓ Agencias de alquiler de Vehículos
- ✓ Marketing Turístico
- ✓ Seguridad Publica
- ✓ Situación Política

En las proyecciones o tendencias se enfatiza el riesgo de inversión de acuerdo a la situación política y económica y el incremento excesivo aumento de precios de los productos de necesidad básica.

En todo caso hay una proyección de iniciar la prestación de Servicio, primero como un plan piloto en la ciudad de Guayaquil para luego extenderse a Quito y Cuenca.

GRÁFICO II . I

UBICACIÓN DEL TURISMO



FUENTE : BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

En el capítulo tres lo mas importante es el esquema funcional, instalaciones, servicios públicos y las estadísticas de líneas principales y centrales telefónica.

Se puede ver también el número total de establecimientos turísticos por regiones, ver tabla y gráfico y como referencia para observar el número de hoteles, restaurantes y servicios de acuerdo a la tabla.

TABLA III . I
HOTELES, RESTAURANTES Y SERVICIOS

REGIONES	NUMERO ESTABLEC.	
	AÑO 2000	AÑO 2001
SIERRA	405	407
COSTA	304	322
RESTO	15	19
TOTAL	724	748

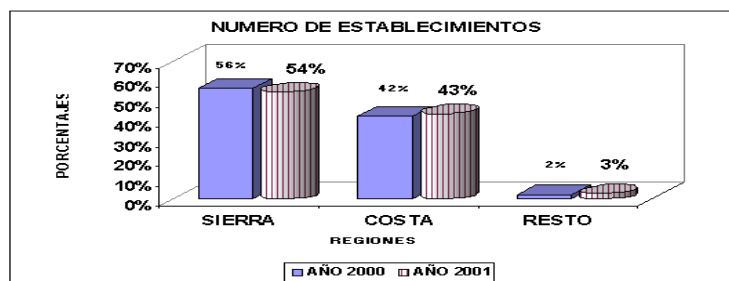
FUENTE: INEC www.inec.gov.ec

TABLA III . II
CRECIMIENTO HISTORICO

AÑOS	NUMERO ESTABLEC.	PERSONAL OCUPADO	REMUNERACIONES	PRODUCCION TOTAL
1990	523	23.394	40.818.231	230.272.775
1991	611	26.412	68.955.552	441.363.339
1992	585	26.483	107.869.417	786.073.060
1993	593	28.186	190.657.400	1.148.984.806
1994	625	30.183	281.864.448	1.712.831.418
1995	688	32.353	374.765.760	2.221.626.888
1996	676	32.427	490.685.291	2.745.711.278
1997	714	39.488	704.899.743	4.587.294.700
1998	728	42.700	1.088.808.498	7.359.164.129
1999	712	40.575	1.657.953.338	13.588.214.085
2000	724	44.940	156.307.484	1.311.773.204
2001	748	48.855	240.673.627	1.760.462.057

FUENTE: INEC www.inec.gov.ec

GRÁFICO III . I
NÚMERO DE ESTABLECIMIENTO



FUENTE: INEC www.inec.gov.ec

En el capítulo 4 Análisis Financiero, indica a través de los cálculos que el proyecto es viable.

El análisis económico se lo realiza en el siguiente orden:

- Cotizaciones
- Cálculos de Costos Fijos
- Cálculos de costos Activos Diferidos.
- Inversión Total Fija y Diferida
- Ingresos – Gastos
- Estado de Resultados
- Evaluación Económica: Cálculo TMRA y TIR

En la tabla de Estado de Resultados con financiamiento y con impuestos.

De acuerdo al análisis con el 7% de porcentajes de llamadas el año 1; el 8% en el año 2; el 9% en el año 3; el 10% en el año 4 y el 11% al quinto año, da un TMRA igual al 11.88% y el TIR es de 22.65%, considerando una tasa del 10% de incremento de los egresos durante los cinco primeros años.

TABLA IV . I
INGRESOS DEL AÑO 1

Tipo de Turistas	Total	Porcentaje que nos contacta	Número de llamadas	Llamadas confirmadas	10% Reservas por cliente (Dólares)	Ingresos
Extranjeros	625000	7%	43750	5 %	80,00	175.000,00
Nacionales	400000	7%	28000	5 %	60,00	84.000,00

Total Ingresos 259.000,00

FUENTE: MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR..

ELABORADO: AUTOR DE TESIS DE GRADO

TABLA IV . II
ESTADO DE RESULTADO CON FINANCIAMIENTO Y CON IMPUESTOS

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ingresos	259,000.00	298,080.00	337,680.00	377,800.00	418,440.00
Costo/mantenimiento call center (5%)	848,46	848,46	848,46	848,46	848,46
(Mejoramiento de Programas / sistemas)	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Utilidad marginal	257,851.54	296,931.54	336,531.54	376,651.54	417,291.54
GASTOS OPERACIONALES	182,001.057	196,928.55	213,359.13	231,444.72	251,351.92
Alquileres	16,500.00	18,150.00	19,965.00	21,961.50	24,157.65
(-) Gastos generales + Depreciación y amortización	150,393.14	165,432.45	181,975.70	200,173.27	220,190.60
(-) Gastos de Financiamiento	9,433.66	7,671.33	5,743.66	3,635.18	1,328.90
Utilidad antes de la partic. Trab.	75,849.97	100,002.99	123,172.41	145,206.82	165,939.62
(-) 15 % Participación trabajadores	11,377.50	15,000.45	18,475.86	21,781.02	24,890.94
Utilidad antes de impuestos	64,472.47	85,002.54	104,696.55	123,425.80	141,048.68
(-) 25% de impuestos	16,118.12	21,250.64	26,174.14	30,856.45	35,262.17
Utilidad neta	48,354.36	63,751.91	78,522.41	92,569.35	105,786.51

ELABORADO POR: AUTOR DE TESIS DE GRADO

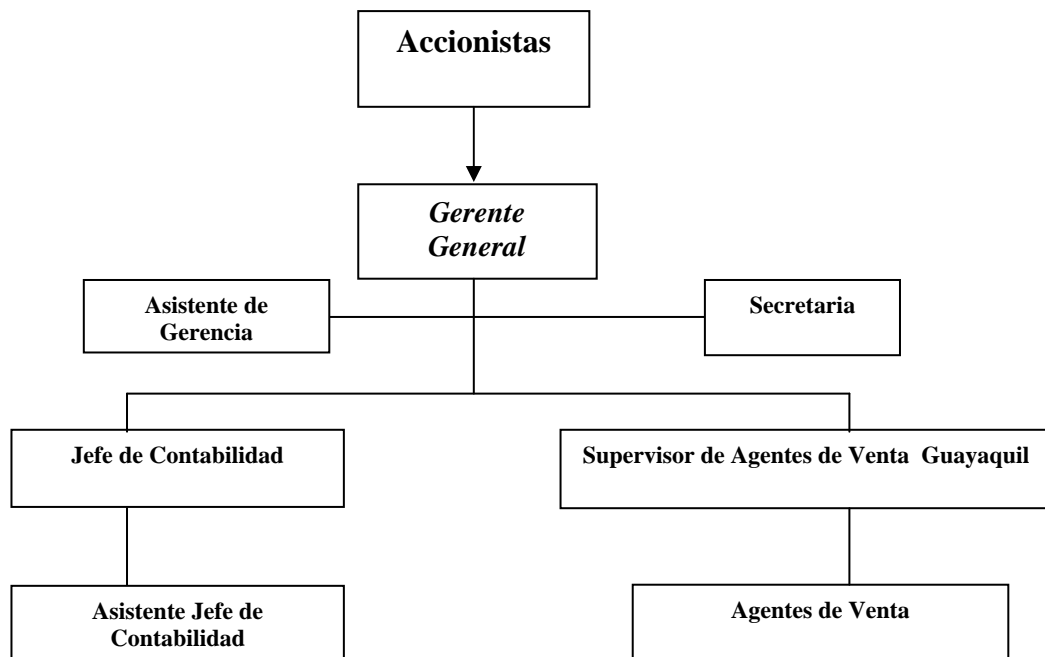
TABLA IV . III
DATOS DE COMPROBACIÓN

Años	Flujo Ingresos Netos	Valor presente (i= 10%)	Comprobación I=.22,65 % (TIR)
0	\$ -203,392.95	\$ -203.392,95	\$ -203.392,95
1	\$ 48,354.36	\$ 43,958.51	\$ 39,425.19
2	\$ 63,751.91	\$ 52,687.53	\$ 42,380.83
3	\$ 78,522.41	\$ 58,995.05	\$ 42,560.63
4	\$ 92,569.35	\$ 63,226.11	\$ 40,909.09
5	\$ 105,786.51	\$ 65,685.10	\$ 38,117.21
		\$ 284,552.29	\$ 203.392,95
Total		\$ 81,159.34	\$ 0,00

ELABORADO POR: AUTOR DE TESIS DE GRADO

Finalmente, el capítulo cinco se detalla la organización, características, recurso humanos y las actividades y responsabilidades que se dan en el gráfico 5.1

TABLA V . I
DIAGRAMA FUNCIONAL



CONCLUSIONES

1. De acuerdo a las estadísticas el Ecuador si tiene un gran potencial turístico que requiere de servicios como el que se presenta en este proyecto. Claro está que el Gobierno Mundial a través del Ministerio de Turismo y de Gobierno debe planificar una mejor seguridad para los turistas nacionales y extranjeros dado los problemas sociales que actualmente se presentan en las diferentes ciudades del país. Es de mucha importancia que el Gobierno Nacional salvaguarde un rubro de mucha importancia económica que brindaría plazas de trabajo y que daría una mejor imagen del Ecuador a nivel Internacional.
2. En el capítulo II (INGENIERIA DE PROYECTOS) se esquematiza para facilidad del cliente el acceso al servicio del CALL CENTER y se da el esquema funcional de cómo operará el personal. Es importante enfatizar que inicialmente,

por razones económicas y de acuerdo al análisis financiero, el proyecto se lo ejecutará a nivel de PLAN PILOTO; teniendo como Sede la Ciudad de Guayaquil.

3. Del desarrollo del capítulo IV, podemos concluir lo siguiente:

Se han tomado porcentajes no ambiciosos de llamadas confirmadas que arrojan en el año 1 un ingreso de \$259.000

De acuerdo a los cálculos económicos, en un principio instalar las dos oficinas adicionales en Quito y Cuenca, exigen una inversión inicial de \$300.000 dólares, aproximadamente. Es por esta razón que se resolvió iniciar el proyecto a nivel PLAN PILOTO en la ciudad de Guayaquil.

Realizando los cálculos necesarios para obtener la viabilidad del proyecto, de acuerdo a las tablas 4.11 y 4.12, el TIR resultó ser 22.65%, el cual es mayor que el TMRA igual al 11.86%. Por lo tanto considerando los parámetros indicados en los capítulos del proyecto, los cuales han sido obtenidos de datos estadísticos nacionales, como también de estimaciones razonables, el PROYECTO es de INVERSIÓN RENTABLE, a la fecha de elaboración de esta TESIS DE GRADUACIÓN EN LICENCIATURA EN TURISMO.

4. Además, de los diferentes escenarios cuyos cálculos están en los anexos 4.1; 4.2; 4.3; 5.1; 5.2; 5.3 y 6.1; 6.2; 6.3, claramente se ve que el más conveniente, el que da viabilidad al proyecto es el del anexo 5.1; 5.2 y 5.3 que son los que se indican en el numeral 4.6 Análisis Financiero.
5. La estructura funcional propuesta por el Call Center que en su fase inicial requiere de una versión inicial en el orden de 203.000,00 dólares puede servir como punto de enlace para que operadores turísticos internacionales, establezcan sus puntos de contacto del Call Center propuesto dentro de un enfoque global de información

BIBLIOGRAFÍA

1. Por: Ing. Mariscal Díaz Cristóbal FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS - Centro de Difusión y Publicaciones de la ESPOL – 2001
2. Por: Baca Urbina Gabriel EVALUACIÓN DE PROYECTOS - (Tercera Edición). Mc GRAW-HILL – 1996
3. Por: Charles T. Horngren – George Foster – Srikant M. Datar CONTABILIDAD DE COSTOS “Un enfoque gerencial” . PRENTICE – HALL Hispanoamericana, S.A. 1995

4. Por: Campos Cárdenas Eliécer CONTABILIDAD BASICA - . No Indica la Editorial 2000
5. Por: Biblioteca de la Universidad de Ámsterdam (uva) ESTADÍSTICAS DE AMÉRICA DEL SUR,
6. Por: página de Internet y Correspondencia Electrónica con el Ministerio de Turismo del Ecuador. (WWW.VIVAECUADOR.COM) - Estadísticas de Agencias de Viajes
7. Por: Banco ABN Y POSTBANK en Holanda (WWW.ABNAMRO.NL) (WWW.POSTBANK.NL) - Inversiones y Costos (Sobre el Préstamo que se escogió para la tesis)
8. Por: Página de Internet de la Organización Mundial de Turismo WWW.OMT.COM -
9. Por: Pagina de Internet de Turismos - Encuestas vía Correo Electrónico sobre el Turismo de Ecuador
10. Por: Consulado del Ecuador en los países bajos - Datos Turísticos del Ecuador
11. Por. Páginas de Internet de la Superintendencia de Telecomunicaciones del Ecuador. - Estadísticas sobre la Andinatel, Pacifcitel, Etapa.
12. Por: Pagina de Internet de Turismo WWW.VOICECALLCENTER.DE - Como funciona un Call Center
13. Por: Pagina de Internet de Turismo WWW.MESSE.AT - Feria de Call Center de Austria