ANALISIS DEL NIVEL DE ACEPTACION QUE TENDRIA LA CREACION DE UNA AGENCIA DE TURISMO RECEPTIVO ESPECIALIZADA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS

Danniela Infante Jaramillo[1], Christian López Pinargote[2], José Luis Miranda[3]

[1] Ingeniero Comercial 2005; e-mail: jinfante@espol.edu.ec

[2] Ingeniero Comercial 2005; e-mail: cxlopez@espol.edu.ec

[3] Director de Tesis. Ingeniero Comercial, Universidad Estatal de Guayaquil, 1986, MBA Marketing, Universidad de Buenos Aires, 2004, Profesor de la ESPOL desde 1998; e-mail: jlmiranda@walla.com

RESUMEN

El sector turístico en Ecuador ha sido reconocido como uno de los de mayor potencialidad, principalmente en el campo de turismo de cultura y naturaleza, dada la gran diversidad cultural y biológica de sus provincias y precisamente este es el tipo de actividad que se propone en el proyecto, de incentivar el turismo y el amor a la cultura empezando desde los habitantes de la provincia, para poder impartirla a los turistas extranjeros.

Para llevar a cabo este proyecto se realizó un estudio de mercado, a través de encuestas a los Guayaquileños y a los turistas nacionales y extranjeros, en lugares estratégicos, los cuales nos llevaron a determinar que si era factible la creación de una operadora de turismo.[1]

Luego de observar detalladamente el mercado nos dimos cuenta que no existe mucha competencia en el campo de los operadores de turismo y que los beneficios que el turismo aporta a la economía del país pueden ser mayores.

The tourist sector in Ecuador has been recognized as one of those of more potentiality, mainly the culture tourism and nature, this is because of the great cultural and biological diversity of its provinces and in fact this is the activity we

want to do in the project, we want to promote the tourism and the love to the culture beginning with the community for then impart it to the foreign tourists.

Before we do this project, we did a market study through interviews to Guayaquil people, the national and foreign tourists in strategic places, and the results told us that to make a tourism operator is feasible.

After we observe the market, we realized that doesn't exist a lot of competition in the sector of tourist operators and that the benefits of the tourist activity contributes to the Ecuador economy can be bigger.

INTRODUCCIÓN

La industria turística está formada por un conjunto de empresas interrelacionadas al servicio de los viajeros tanto nacionales como extranjeros (hospedaje, alimentación, transporte, agentes), logrando así mejorar la economía de todo un sector.[2]

El país es una mina turística, pues en su pequeño territorio cuenta con tres regiones continentales y una insular. Esta diversidad de zonas climáticas permite al viajero que en cuestión de horas, pueda trasladarse de la selva tropical a las estribaciones y alturas de la Cordillera de los Andes, y descender luego hacia la Costa del Pacífico, admirando a su paso una gran cantidad de paisajes naturales diferentes, embellecidos por una fértil población de especies vegetales y animales.

Particularmente la Provincia del Guayas cuenta con atractivos turísticos que captan la atención de turistas nacionales y extranjeros (Malecón 2000, Cerro Santa Ana, Salinas, Playas, Reservas ecológicas y lugares que encierran la historia de la principal ciudad de la provincia, Guayaquil)[3]

No existen muchas empresas que coordinen con los hoteles, oficinas de transporte, escuelas, colegios para que se proponga un plan en el que se presente las principales fuentes de turismo de la provincia, así como las costumbres, historia y tradiciones que en muchos casos no son conocidas ni por los propios habitantes.

Es por tal motivo que el presente proyecto muestra la importancia de la Industria Turística en la economía del país, la necesidad de crear una Operadora de Turismo en la Ciudad de Guayaquil, destinada a receptar al turista que llega a la Provincia del Guayas, así como habitantes de la misma y mostrarle los atractivos turísticos con que cuenta esta importante provincia del país considerada como destino clave de turistas nacionales y extranjeros.

CONTENIDO

LA INDUSTRIA TURÍSTICA EN EL ECUADOR

Ante la realidad de que el turismo ocupa el cuarto lugar en la balanza de pagos[4] y que según los datos estadísticos presentes en la Jefatura Provincial de Migración, el ingreso de turistas extranjeros en la provincia del Guayas ha aumentado en los últimos años, lo que crea el interés de realizar proyectos que promuevan esta industria.

Tabla I

ARRIBO DE TURISTAS EXTRANJEROS	AÑOS				
	2000	2001	2002	2003	2004
	120545	127240	140281	143117	16.655

Fuente: *Jefatura Provincial de Migración del Guayas*

Por estos motivos se decidió realizar las investigaciones necesarias para determinar si una empresa operadora de turismo especializada en la Provincia del Guayas, es un negocio factible y que beneficios puede brindar.

Investigación de Mercado

Para conocer las opiniones de las personas sobre la creación de una empresa operadora de turismo que promocione de una manera diferente los atractivos de la provincia y si estuviesen interesados en adquirir sus servicios se decidió realizar 400 entrevistas a ciudadanos de la Provincia, así como a turistas nacionales y extranjeros.

Los resultados obtenidos en dicha investigación permitieron observar que el mercado meta para esta operadora serán los habitantes de la Provincia del Guayas, del resto del país y especialmente los extranjeros, de un rango de edad entre 8 a 65 años, de clase media y alta que realizan viajes de distracción con intereses en el arte, cultura y naturaleza.

El estudio de mercado deja ver que Ecuador, y en especial Guayaquil son aceptados a nivel mundial y que tendría un mercado considerable en el exterior ya que una gran cantidad de extranjeros prefiere a la mencionada provincia por sus playas, paisajes, lugares turísticos, e incluso por negocios y distracción.

Se obtuvo una buena aceptación con respecto a la formación de una nueva operadora de turismo, especializada en atraer turistas para darles a conocer la ciudad y toda la Provincia, puesto que un alto porcentaje de los encuestados (97%) sostuvo que el turismo bien desarrollado, con una fuerte estrategia de posicionamiento de los atractivos, puede ser una excelente fuente de ingresos para los mismos habitantes.

LA EMPRESA

Aspectos Legales de Constitución

De acuerdo a los aspectos legales de constitución la empresa debe ser constituida como Sociedad Anónima, y su denominación debe ser la de Compañía Operadora de Turismo, pues se dedicará a la prestación de servicios turísticos, como transporte, hospedaje, alimentación, y de brindar a los usuarios visitas guiadas y recreadas a través de los principales centros turísticos de la Provincia del Guayas.

Cabe destacar que luego de analizar varios sectores de la urbe se llegó a la conclusión de que su ubicación más idónea sería el centro por su cercanía a los principales atractivos y a su competencia.

Su misión es brindar un servicio de calidad a los turistas, promocionando toda la riqueza y cultura de los atractivos turísticos de la Provincia del Guayas, de manera que ellos comenten sus experiencias no solo dentro del país sino también en el exterior, conquistando un mayor número de visitantes.

Y tiene como visión el lograr la preferencia del sector turístico, tanto nacional e internacional, dando un excelente servicio y satisfacción total a los clientes, de una manera eficaz, ágil, y servicial.

Oferta de Servicios

Jenkins establece que todos los turistas llegan a un destino deseosos de conocerlo y recurren a personas expertas para ser guiados.[5] Por lo tanto los paquetes que se ofrecerán han sido creados con el fin de dar a conocer a la ciudadanía Guayasense, y al turista tanto nacional como internacional la historia, cultura y todos los destinos turísticos de este sector privilegiado del Ecuador, quienes serán guiados con personal capacitado para realizar esta actividad.

Para llevar a cabo la venta de paquetes turísticos la compañía entrará en contacto con los hoteles y principales medios de transporte para atraer a los turistas que utilizan estos servicios, formando así una cadena completa de servicios de calidad.

La Competencia

La empresa no puede ignorar a su competencia, por tal razón se han realizado investigaciones sobre los diferentes servicios que prestan las agencias de turismo que existen en la ciudad de Guayaquil; obteniéndose que el 77% de ellas son agencias de viaje que se han dedicado a la venta de pasajes aéreos al exterior, sin tomar en cuenta el turismo receptivo, el 18% son operadoras de turismo (reales competidores), y el 5% son agencias mayoristas encargadas de ofertar los paquetes al exterior.

Según datos reales entregados por la Superintendencia de Compañías, sólo en la ciudad de Guayaquil existen en la actualidad cerca de 85 empresas operadoras de turismo. Con estos antecedentes se puede deducir claramente que la competencia a nivel de la Provincia del Guayas existe, pero que no se ha explotado aún el servicio diferenciado que se pretende brindar al turista (Turismo Cultural, con calidad y a precios asequibles), pues en el país la mayoría de los tours comercializados no son muy llamativos, por lo que se puede asegurar que implantando esta nueva forma de turismo, se obtendrá la preferencia del mercado, logrando así el éxito de la compañía.

Estrategia de Mercado

Para lograr un posicionamiento en el mercado la empresa pretende:

- Desarrollar y difundir comunicaciones persuasivas de las ofertas cada mes, para así captar clientes y obtener demandas tanto del ámbito nacional e internacional.
- La promoción y venta de paquetes turísticos se complementará con la publicidad o venta personalizada.
- Competir en precios.
- Ofrecer una ventaja competitiva, única y superior.
- Satisfacer a todos sus clientes, pues se considera a un cliente satisfecho como la mejor publicidad.

La empresa pretende desarrollar campañas de publicidad ya sea con: volantes, folletos, trípticos, etc. los mismos que servirán para anunciar los servicios, beneficios, precios, posteriormente, se espera poder usar medios de comunicación impresa, como periódicos y revistas, y con el transcurrir del tiempo, se estudiará la posibilidad de llegar al público en radio y televisión, ya que este medio es muy flexible, si es bien usado, es capaz de hacer funcionar la imaginación del público, y dirigirse a un público selecto.

Para determinar los precios de los tours la compañía ha determinado la estrategia de penetración en el mercado, brindando un excelente servicio a un precio moderado.

Evaluación Financiera

El estado de resultados constituye el principal medio para evaluar la acción de la compañía, tanto para los usuarios internos como los empleados y accionistas, al igual que para los externos, como proveedores y clientes.

Para ello es necesario tomar en consideración todos los ingresos por la venta del servicio, así como todos los costos y gastos, de manera que con estos valores se determine si el ejercicio económico del año generará una pérdida o una ganancia. De este análisis se proyectó que la utilidad del ejercicio será de **$ 1.756,14** durante el primer año de funcionamiento de la compañía

Algunos estudios revelaron que el capital será recuperado en casi seis años a partir del inicio de operaciones de la empresa.

Finalmente con este proyecto se muestra que no solamente la inversión en bienes es importante sino también la inversión en cultura, en educación, y en amor a la naturaleza, puesto que desarrollando la actividad turística se genera recursos económicos para la población donde se realiza y a sus alrededores, creando mayores ingresos para el país.

CONCLUSIONES

- El Turismo es una fuente inagotable de ingresos para los países sobre todo para el Ecuador que posee una gran cantidad de bellezas naturales y culturales.

- En términos sociales la actividad turística en el país, por ser generadora de empleo puede ofrecer un medio para mantener un nivel de actividad económica suficiente para evitar la emigración hacia zonas mas desarrolladas.

- La compañía con sus servicios procura conservar los recintos históricos, culturales y arqueológicos, al igual que las áreas naturales como Churute, Puerto hondo en la Provincia del Guayas.
- Dentro de los objetivos sociales que la empresa tiene se encuentra el proteger el patrimonio histórico cultural de la provincia, de manera que no se pierdan las tradiciones autóctonas de todos los Guayasenses y más bien de recuperar aquellas que se han olvidado.

REFERENCIAS

– [1] D. Infante y C. López, "Análisis del Nivel de Aceptación que tendría la creación de una Agencia de Turismo Receptivo Especializada en la Provincia Del Guayas" (Tesis, Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2005).

- [2] Banco Central del Ecuador: "Cuentas Satélites del Turismo", Ecuador Cuentas Satélites, Octubre 2002, pp 9-16

- [3] htpp.www.visitaguayaquil.com

- [4] Banco Central del Ecuador: "Balanza de Pagos", Boletín estadístico mensual, Noviembre 2005, pp. 85

- [5] J.L. Carson y L. Lickorish, Introducción al Turismo (España, Editorial Síntesis, 1997), pp. 154-156

Visto Bueno

Ing. José Luis Miranda
DIRECTOR DE TESIS