



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO DEL FENÓMENO EL NIÑO EN LAS
OPERACIONES TURÍSTICAS EN LA ISLA SAN CRISTÓBAL. ESTUDIO
DE CASO DE LA EMPRESA SOUTH EXPEDITIONS

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas
y Hoteleras

Profesor Guía

Msc. Víctor Cristóbal Jácome Oquendo

Autora

Johana Mercedes Rivadeneira Navarro

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

Víctor Cristóbal Jácome Oquendo.

Magíster en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales

C.C. 1715790133

DECLARACIÓN DE LOS PROFESORES CORRECTORES

“Declaramos haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

William Patricio Aguas Días.

C.C. 1717304800

Víctor Elías Llugsha Guijarro

C.C. 1716264419

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

Johana Mercedes Rivadeneira Navarro.
C.C. 1722051370

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la sabiduría necesaria para poder desarrollar este trabajo, a mi familia por su apoyo incondicional, a mis maestros por compartirme sus conocimientos y de manera muy especial al gran equipo de trabajo de la tour operadora South Expeditions.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, Fabiola, Nelson y a mi hermano Roberto, gracias por su apoyo durante este arduo camino.

RESUMEN

El trabajo de investigación se basa en la influencia del fenómeno El Niño en las Islas Galápagos. Se realizan estudios que demuestran que este fenómeno ha traído consigo la degradación de especies y de la biodiversidad, además tiene incidencia directa en la parte económica y social de los pobladores y trabajadores relacionados a la industria turística.

Hay especies que se han visto afectadas e incluso existen algunas en peligro de extinción. Las inclemencias del tiempo, han provocado que las rutas de exploración se vean afectadas por lluvias, inundaciones, fuertes vientos, entre otros.

A partir de lo anterior, se han tomado los datos proporcionados por la operadora *South Expeditions*; empresa que opera por más de 20 años y se especializa en turismo de aventura. El trabajo comienza con una introducción donde se materializa la problemática a tratar, seguido de la justificación y objetivos, luego se realiza un marco teórico, donde se exponen los conceptos claves que serán tratados durante el trabajo. Posteriormente se presentan los métodos de investigación y los resultados del proyecto, donde se demuestra que existe una disminución en los ingresos económicos de la empresa y en los salarios de los trabajadores, los cuales colaboran con la compañía en la Isla San Cristóbal.

Finalmente, se exponen las conclusiones a las que se ha llegado y se proponen recomendaciones que sirvan de base a otras investigaciones. Las referencias bibliográficas y los anexos se detallan en la parte final del trabajo.

ABSTRACT

The research work is based on the influence of the El Niño phenomenon on the Galapagos Islands. Studies are carried out which show that the phenomenon has brought with it the degradation of species and biodiversity, also has a direct impact on the economic and social part of the inhabitants and the workers relate to the tourist industry.

There are species that have been affected and also exist in danger of extinction. Inclement weather has caused exploration routes to be affected by rains, floods, high winds, among others.

Based on the above, the data provided by the operator South Expeditions have been taken; Company that has been operating for more than 20 years and specializes in adventure tourism. The work begins with an introduction where the problem is to be dealt with, followed by the justification and the objective, then a theoretical framework is made, where the key concepts that are treated during the work are presented. Subsequently, the research methods and results of the project are presented, where there is a decrease in the company's economic income and in the salaries of the workers, who collaborate with the company in San Cristobal Island.

Finally, the conclusions reached are presented and recommendations are proposed that serve as a basis for further research. Bibliographical references and annexes are detailed in the final part of the work.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
ENUNCIADO DEL PROBLEMA	2
OBJETIVOS.....	3
Objetivo general:.....	3
Objetivos específicos:.....	3
Justificación	3
1. CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	5
2. CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	13
2.1 Tipo de investigación.....	13
2.2 Abordaje metodológico	13
2.2.1 Enfoque cuantitativo	14
2.2.2 Enfoque cualitativo.....	14
3. CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS Y RESULTADOS RECOPIADOS	17
3.1. Análisis de las entrevistas.....	17
3.2. Análisis de las encuestas	19
3.3. Análisis Económico – Variación de ingresos y porcentaje de utilidades:	22
3.4. Análisis Social – Variación de salarios:	26
4. CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
4.1. Conclusiones	28
4.2. Recomendaciones	28
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Mesa Técnica SNR.....	10
Figura 2. Motivación de viaje.....	20
Figura 3. Afectación a las expectativas de los turistas	20
Figura 4. Información previa al viaje.....	21
Figura 5. Experiencia de viaje	21
Figura 6. Actividades alternas	22
Figura 7. Estado de Resultados de 5 años	24
Figura 8. Comparación de salarios por año – Personal de la Isla San Cristóbal Tomado de South Expeditions, 2015.	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz comparativa de las respuestas de los entrevistados	18
Tabla 2. Estado de resultados de 5 años de la empresa <i>South Expeditions</i>	23
Tabla 3. Variación porcentual (VP) del estado de resultados por años	24
Tabla 4. Comparación de los salarios por año – Personal de la Isla San Cristóbal.	26

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende analizar el impacto social y económico que produce el fenómeno El Niño en las operaciones turísticas en la Isla San Cristóbal-Galápagos.

Se ha tomado como objeto de estudio a la operadora turística *South Expeditions* la cual inició sus operaciones en 1992 bajo el nombre de *Row*, empresa que ofertaba la actividad de rafting por varias zonas del Ecuador. Posteriormente, en 1995 se realizó un viaje exploratorio para operar la actividad de kayak en las Islas Galápagos. En el 2004, la compañía *Row* pasó a llamarse *Travel Ecuador*, de esta manera se marcó el inicio de operaciones en las islas Galápagos.

En la actualidad el mercado objetivo con el que trabaja la empresa son los clientes extranjeros que tienen acceso a los paquetes turísticos por medio de agencias de viajes norteamericanas (South Expeditions, 2015, pp. 2-3).

San Cristóbal es el principal destino de operación de la Tour Operadora *South Expeditions*. La empresa ha establecido dos rutas para ejecutar las siguientes actividades de aventura:

- Kayak desde la playa Manglecito hasta Puerto Grande: Ésta es una actividad de nivel moderado que se realiza en 2 horas y media aproximadamente.
- Snorkel en León Dormido: Este atractivo turístico alberga una gran variedad de especies marinas, aquí se puede practicar snorkel en un promedio de 20 a 30 minutos (South Expeditions, 2015).

En este proyecto existen enfoques mixtos de abordajes metodológicos que combinan datos cualitativos y cuantitativos. El propósito es obtener la mayor cantidad de información del objeto de estudio lo que permitirá comprenderlo de mejor manera.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El turismo ha ido evolucionando con el pasar de los años y se está posicionando como uno de los sectores económicos más importantes a nivel mundial, especialmente en los países en vías de desarrollo (Organización Mundial del Turismo OMT, 2015).

La gran mayoría de actividades turísticas se realizan al aire libre, por lo tanto si las condiciones climáticas son favorables, el destino turístico tendrá gran acogida y por consiguiente los visitantes se sentirán satisfechos al lograr una gran experiencia de viaje esto traerá beneficios a los pobladores vinculados directa e indirectamente al turismo. Sin embargo, las condiciones climatológicas y fenómenos naturales como es el caso de El Niño, no pueden ser controladas por el ser humano; no obstante la creación de estrategias y alternativas pueden ayudar a mitigar el impacto tanto social como económico en los destinos (Organización Mundial de Turismo , 2015).

La operación de estas actividades se ven afectadas por el paso de este fenómeno natural que “es un patrón climático recurrente que implica cambios en la temperatura de las aguas en la parte central y oriental del Pacífico tropical” provocando la muerte de varias especies tales como pingüinos, lobos marinos, iguanas y tortugas marinas (Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria, 2015).

De acuerdo al sistema de registro de turistas del Parque Nacional Galápagos, en el año 2015 las islas recibieron 224.755 turistas, en comparación con el año 2014, hubo una disminución del 1.33%. La presencia del fenómeno El Niño, ha causado grandes estragos en varias zonas del archipiélago. Las actividades turísticas acuáticas fueron las más afectadas durante la presencia de este fenómeno por tal motivo se ha visto la necesidad de realizar un análisis, que mida el impacto tanto social como económico que se generó en las operaciones turísticas en las islas (Observatorio de Turismo Galápagos , 2015), de manera particular las relacionadas con el empresa *South Expeditions*.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Analizar el impacto social y económico generado por el fenómeno El Niño, desde el año 2011 al 2015, en la operación turística de *South Expeditions* en la Isla San Cristóbal.

Objetivos específicos:

- Crear una propuesta metodológica que permita medir el impacto social y económico antes y durante el paso de este fenómeno.
- Establecer indicadores sociales y económicos que permitan comparar el impacto del fenómeno El Niño durante el período 2011-2015.
- Establecer alternativas que ayuden a mitigar los impactos que produce este fenómeno.

Justificación

El presente estudio de caso se realiza, debido a que dentro de la tour operadora *South Expeditions*, se ha identificado que el paso del fenómeno El Niño, ha producido insatisfacción en los clientes y esto afecta a las ventas e ingresos tanto para la empresa, como para el personal que trabaja en la misma. La investigación ayudará a medir y analizar el impacto social y económico que ha generado este fenómeno natural.

South Expeditions es una tour operadora que posee la certificación de calidad ISO 9001. La empresa se enfoca en proporcionar servicios personalizados y en cumplir todas las expectativas de los clientes mediante una gestión basada en procesos (South Expeditions, 2015).

Las actividades turísticas realizadas por la organización, en su mayoría se ejecutan en el agua. La operación inicia en Puerto Baquerizo Moreno, capital

del archipiélago, esta isla es el lugar perfecto para realizar kayak y snorkel, debido a la gran biodiversidad de especies que aquí habitan (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, San Cristóbal-Galápagos, 2015).

El presente estudio de caso se encuentra alineado al objetivo 7 del Plan Nacional del Buen Vivir, “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental, territorial y global”. Dentro de las políticas se menciona la importancia de establecer alternativas para enfrentar el cambio climático y evitar que varios sectores económicos se vean afectados (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2014, p.p. 69-70). A su vez el proyecto se encuentra alineado a la líneas de investigación relacionada con Sociedad, Comunidad y Cultura de la Universidad de las Américas enfocándose en la “gestión y desarrollo turístico y de empresas de hospitalidad” la misma que permite evaluar los distintos impactos que se producen en el sector (Escuela de Hospitalidad y Turismo, 2015).

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

El término impacto se define como el “efecto intenso producido en alguien o en algo por cualquier acción o suceso” (Real Academia de la Lengua Española, 2017).

Impactos sociales del turismo:

Se producen al momento en que los visitantes se ponen en contacto con los residentes de cualquier destino. Este contacto se puede producir cuando el visitante adquiere bienes o servicios de las personas locales y al compartir el mismo espacio físico durante la estadía en el destino turístico (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1992).

Impactos económicos del turismo:

El desplazamiento de turistas genera aumento en los ingresos de la economía del destino receptor. Estos ingresos pueden ser percibidos por los pobladores de manera directa e indirecta (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1992).

A continuación se presenta un listado de indicadores que se relacionan con los efectos económicos del turismo:

- Ganancias anuales de los operadores turísticos.
- Gasto total turístico.
- Número de visitantes.
- Porcentaje de empleo directo en el turismo.
- Ingresos netos por concepto de turismo.
- Rentabilidad de las empresas relacionadas al turismo (Manidis, 1999).

Levin (1983) señala que existen cuatro aspectos que se deben tomar en cuenta para el análisis de los resultados de las evaluaciones de impacto, de esta manera se determinará el éxito o fracaso de una intervención:

- 1) La medida de comparación sobre la cual se contrastan los impactos estimados.
- 2) El tiempo en que producen los impactos.
- 3) El número de objetivos e indicadores de impacto utilizados en la evaluación.
- 4) La distribución de los impactos entre los beneficiarios.

Las Islas Galápagos son consideradas como un sitio en donde muchos turistas han puesto sus ojos, de tal manera que ha evolucionado como zona turística muy rápidamente. Es considerado como un museo viviente, por las raras especies que allí se pueden apreciar; su ecosistema es muy diverso y es común ver iguanas en su medio natural, así como tortugas terrestres. Sin embargo el cambio climático ha causado diversos daños (Instituto Oceanográfico de la Armada del Ecuador, 2011).

El Archipiélago de Galápagos, debido a su ubicación recibe varias corrientes marinas lo que lo hace vulnerable al Fenómeno El Niño, que es “una alteración a gran escala del equilibrio natural de la interacción existente entre el océano y la atmósfera de manera que se altera el clima de diferentes maneras afectando las actividades económicas y humanas de varias regiones del mundo” (Espinoza, 2007).

La Zona de Convergencia Intertropical se la puede definir como una inmensa cinta elíptica alrededor del mundo, esta cinta está formada por nubes, las mismas que se ubican normalmente en el norte del Ecuador, pero en condiciones irregulares pasan al sur, esto provoca que en la zona costera existan dos estaciones, la húmeda donde se incrementan las precipitaciones y la seca donde hay ausencia de lluvias (Espinoza, 2007).

El fenómeno El niño es un evento climatológico que se encuentra conformado por dos fases; la cálida y la fría. También es conocido como ‘El Niño Oscilación del Sur’ y se produce debido al calentamiento o enfriamiento de la superficie del mar en el Océano Pacífico (Klauer, 2006, p. 16 - 18).

Este fenómeno data desde hace varios miles de años, pero ningún evento fue documentado; no obstante, a inicios del año 1500 un grupo de científicos investigaron e identificaron acontecimientos relacionados a este fenómeno. Y “según las investigaciones recopiladas por los científicos ingleses Quinn, Neal y el físico-matemático peruano Antúnez de Mayolo, en los últimos cinco siglos ha existido por lo menos 120 episodios de El Niño” (Ministerio del Ambiente, 2016).

La versión más aceptada respecto al nombre que se le otorga a este suceso se refiere a que pescadores peruanos identificaron que el agua del mar se volvía más cálida al llegar la Navidad, fecha en la que tradicionalmente se festeja el nacimiento del ‘Niño Jesús’, a partir de este acontecimiento se empezó a denominar a este fenómeno como ‘El Niño’ (Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile, 2004).

Este fenómeno ha ocasionado daños a varias especies tanto de flora como fauna, por ejemplo las corrientes de agua fría que emergen del fondo del mar han ido desapareciendo, estas transportaban nutrientes que servían de alimento a diferentes animales, es por ello que los corales y las algas marinas, así como otros ejemplares no obtuvieron los alimentos que necesitaban y han ido desapareciendo, generando que la fauna costera no se pueda reproducir. Otro de los aspectos a destacar es que aumentó la mortalidad de las aves, los lobos marinos y algunos reptiles. De igual manera se ha presentado un aumento de la temperatura, del nivel del mar, ocasionando que el océano se llene de microorganismos dañinos y que las lluvias se intensifiquen (Espinoza, 2007).

El impacto que produce este fenómeno natural afecta a varias regiones, debido a que en ciertos lugares existe la presencia de intensas lluvias, mientras que en otros sitios hay una sequía extrema, esto ocasiona que varias actividades económicas se vean afectadas (Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile, 2004).

Estos factores pueden provocar una disminución de la afluencia de turistas al lugar, pues los visitantes vienen en busca de especies y ambientes climáticos que no encuentran en sus lugares de residencia; no obstante al disminuir las especies y con la presencia de un clima hostil, indudablemente los turistas dejan de visitar el lugar, esto ocasiona una disminución de las ventas de los paquetes turísticos que se ofertan y por ende los ingresos de este sector (Galarza & Kámiche, 2012).

Todo lo mencionado anteriormente tiene un impacto social, los pobladores del lugar quieren continuar potenciando su vida de manera sustentable, sin que existan debilitamientos o interrupciones; trabajan por mantener su capital que ha sido construido con el pasar los años. El turismo ha permitido que las islas se doten de edificaciones, carreteras, instituciones educativas entre otros.

Los residentes de cada isla deben crear acciones que puedan contrarrestar las consecuencias que el fenómeno El Niño puede traer, cabe mencionar que restaurar el ecosistema es una tarea muy dura para la sociedad de las Islas Galápagos (Urrutia , 2014, p.32).

Por otro lado, los impactos económicos que se presentan por este fenómeno son áreas afectadas o inundadas lo cual limita los sitios de visita por parte de los turistas, así como los ingresos que estos lugares proporcionan. A su vez, la disminución de la demanda de turistas en las islas, conlleva inevitablemente a la reducción del poder adquisitivo de los pobladores y el nivel de ingresos de las empresas que trabajan en turismo (Galarza & Kámiche, 2012).

El arreglo de las instalaciones públicas afectadas por este fenómeno es un rubro que debe ser cubierto por parte del estado y que se convierte en gastos adicionales (Sarachik & Cane, 2010).

Según el Ministerio de Turismo (2014) los meses de mayor demanda turística en las islas son enero, marzo, junio agosto y diciembre; de los cuales junio y diciembre son los que tienen una afluencia de turistas destacada. Esta

tendencia de mayores visitas en los dos meses antes mencionados, tiene concordancia con las estaciones de frío o de gran calor que se presentan en otras regiones del planeta, como Europa, Asia e incluso en países como Francia y los Estados Unidos.

En los resultados de esta investigación se pretende ofrecer datos que demuestren la incidencia tanto económica como social del fenómeno El Niño en el turismo de las Islas Galápagos. Existen entidades que realizan estudios e investigaciones para tratar de comprender esta anomalía climática y poder crear alternativas que permitan a estos sectores estar prevenidos y de esta manera disminuir el impacto (Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile, 2004).

El Gobierno de Galápagos y la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos (SNR) crearon un organigrama que muestra el proceso que se debe seguir en caso de alguna eventualidad y las entidades u organismos responsables.

1. La SNR realizó una inspección de las zonas vulnerables de la Isla San Cristóbal, una vez identificados los daños se asignó un nombre genérico al suceso, se lo denominó como evento adverso.
2. Una vez identificado el evento adverso se asignó un responsable el cual se encargaría del manejo de procesos para enfrentar la eventualidad.
3. El encargado de cada zona o área gestionaría la ayuda y la logística necesaria para aplicar acciones correctivas.
4. Finalmente se establecieron brigadas para monitorear las acciones que se aplicaron (Comité Cantonal de Riesgos de San Cristóbal , 2015).

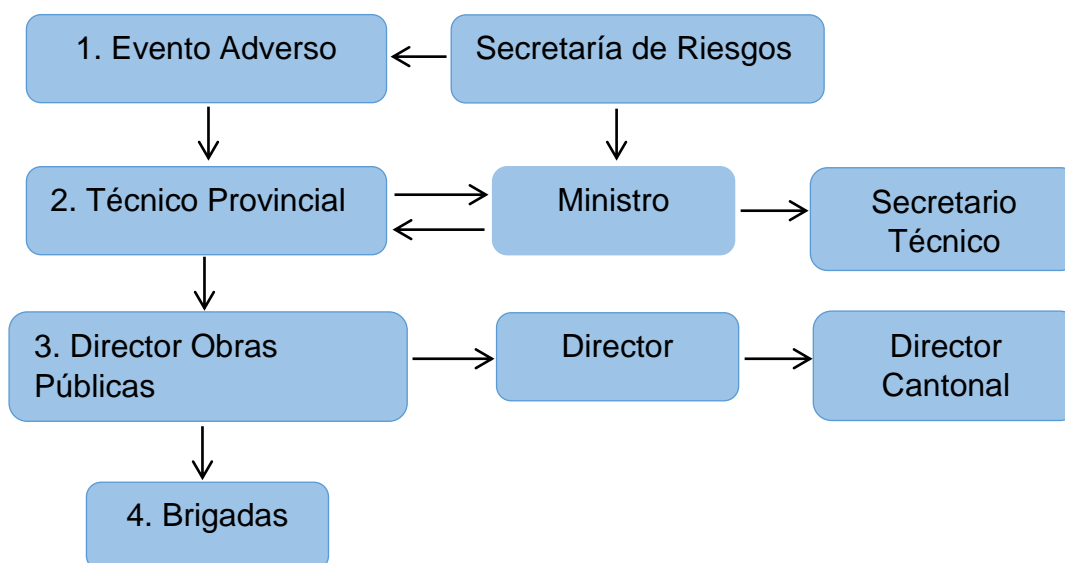


Figura 1. Organigrama Mesa Técnica SNR.

Tomado de: Comité Cantonal de Riesgos San Cristóbal, 2015.

Galápagos está compuesto por un grupo de islas que forman parte del territorio ecuatoriano, las cuales están situadas en el Océano Pacífico. Desde el año 1989 el Archipiélago se considera Patrimonio de la Humanidad, porque es un lugar que cuenta con una diversidad muy rica de flora y fauna, esto ha traído consigo el interés tanto de turistas como de ecologistas de diversas partes del mundo (Constant, 2006).

En total existen 54 sitios de visita, los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes islas. Las expediciones a estos lugares tienen ciertas restricciones, los turistas deben estar acompañados por guías naturalistas que sean residentes o colonos. Las excursiones se realizan por senderos específicos y los sitios turísticos cuentan con puntos determinados de desembarque, así como zonas señaladas por donde los turistas deben caminar (Constant, 2006). Del total de las islas solo cinco están pobladas, siendo la Isla Santa Cruz la que mayor cantidad de personas tiene; cuenta con un total de 12.000 habitantes, sin embargo, es conveniente destacar que en los últimos años la tendencia al incremento demográfico en las islas ha tomado un giro inesperado, llegando a

extenderse en un 6% al año. Este movimiento se debe a la inmigración desde el Ecuador continental. Las causas de este movimiento migratorio se deben a que las islas se están posicionando como un lugar atractivo para vivir, debido al alto poder adquisitivo de las personas que allí laboran, así como el incremento del nivel de vida y las altas posibilidades de trabajar dentro del sector turístico (Observatorio de Turismo Galápagos , 2015).

Una de las modalidades que se desarrolla frecuentemente en las islas es el llamado turismo de aventura. “La operación turística de aventura comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas mediante modalidades turísticas de aventura” (Reglamento de Operación Turística de Aventura, 2014, p. 2).

Para poder ejecutar estas actividades se necesita de operadoras, agencias de viajes o duales que cuenten con los respectivos permisos y que organicen de manera profesional las diferentes actividades turísticas de aventura. Si las operaciones se realizan en áreas naturales protegidas o en el Archipiélago de Galápagos es indispensable que las agencias y operadoras, cumplan con las ordenanzas establecidas, caso contrario serán sancionadas conforme a las leyes del Estado ecuatoriano (Reglamento de Operación Turística de Aventura, 2014).

El turismo de aventura “genera un rubro de 263 millones de dólares” a nivel mundial y se ha convertido en una de las principales fuentes de ingreso para el Ecuador. La biodiversidad, hospitalidad y calidad en el servicio que los operadores ecuatorianos ofrecen, motiva a que este tipo de turismo se desarrolle aún más (Ministerio de Turismo, 2014).

El Secretario General de la Organización Mundial de Turismo, afirma que “si se aplica una gestión cuidadosa y responsable, el turismo de aventura ofrece oportunidades reales de desarrollo a países que buscan nuevas fuentes de crecimiento que sean sostenibles” (Organización Mundial del Turismo, 2015).

Para los amantes de la aventura realizar este tipo de turismo implica disfrutar responsablemente del entorno natural e interactuar con los integrantes de comunidades locales.

Según un estudio realizado por la Organización Mundial de Turismo en el año 2013, el 57% de turistas que viajan específicamente para realizar turismo de aventura son hombres y el 43% son mujeres; la mayoría de estos turistas prefiere contactar a una operadora turística o empresa especializada para poder desarrollar las actividades.

Las islas Galápagos son uno de los lugares más estudiados a nivel mundial. “Su fama se basa en gran medida en una de las transformaciones de la cosmovisión occidental más importante que se dieron durante la época moderna: las teorías de la evolución de Charles Darwin” (González, Montes, Quiroga, Tapia & Ospina, 2009).

El origen de estas islas fue un misterio durante muchos años; sin embargo, existen dos principales teorías, la primera respaldada por los científicos George-Baur, Gunther y Van Denburgh, indica que las islas surgieron debido al “hundimiento de la plataforma terrestre” y la segunda teoría respaldada por Darwin, Wolf y Agassiz, muestra que el “levantamiento de la superficie marina y la actividad volcánica dieron origen a las Galápagos (Instituto Oceanográfico de la Armada del Ecuador, 2011).

A raíz de todo lo que se ha mencionado con anterioridad se puede concluir que las Islas Galápagos son un destino donde se presenta una afluencia de turistas significativa y se puede desarrollar una gran cantidad de actividades. No obstante, el fenómeno de El Niño es un escenario que afecta a las especies de flora y fauna, y esto genera impactos tanto sociales como económicos en las islas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La metodología ayuda a que el proceso de investigación sea organizado y sistematizado para obtener resultados claros y concisos. Una vez identificado el objeto de estudio es necesario escoger el mejor método para desarrollar la investigación (Baena, 2014). Cada paso debe ser ejecutado con mucha rigurosidad, el análisis debe ser profundo para poder llegar a obtener resultados confiables.

2.1 Tipo de investigación

Como se menciona al inicio del presente trabajo éste es un estudio de caso. Según Bernal (2010) el método del caso, como también se lo conoce, es un tipo de investigación que se enfoca en realizar un análisis exhaustivo de un determinado tema, es necesario mencionar que estos estudios se apoyan en su mayoría al trabajo de campo que se realiza, pero siempre es importante tener una base teórica que lo complemente.

Para desarrollar este trabajo de titulación se aplicó la investigación descriptiva, comprendiéndola como “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (Baéz & Pérez, 2007, pp. 35).

2.2 Abordaje metodológico

Para el presente proyecto se empleó un abordaje metodológico mixto, el cual combina datos tanto cualitativos como cuantitativos, donde es posible centrarse más en un enfoque que en el otro o simplemente mantener un equilibrio. Aplicar este tipo de abordaje es beneficioso debido a que se obtienen resultados más profundos y variados del problema de estudio y el trabajo se vuelve más dinámico por la presencia de datos que fueron recabados de distintas maneras y en varios ambientes (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pp. 546-550).

2.2.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se encauza en la medición numérica de los fenómenos sociales (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 4).

Es por esta razón que se llevó a cabo un sondeo de opinión por medio de la aplicación de encuestas, las mismas que fueron realizadas a 20 pasajeros de los tres primeros grupos operados en el mes de mayo del año 2016, con el fin de definir la motivación de viaje de los turistas, la afectación de las expectativas de los clientes debido al fenómeno El Niño, cómo fue la experiencia general de su viaje y las opciones de actividades por las cuales estarían dispuestos a optar en caso de que las acuáticas no se puedan llevar a cabo.

- **Elaboración del cuestionario para una encuesta:**

La creación de un cuestionario implica un conocimiento previo del objeto de estudio, sin embargo, se puede tomar como referencia encuestas realizadas anteriormente. Un planteamiento del problema correcto ayudará a la elaboración del cuestionario. El investigador necesita formular las preguntas de tal manera que éstas permitan aclarar todas las interrogantes expuestas. Es preferible que las preguntas sean simples y concretas para evitar que el encuestado se tome mucho tiempo en pensar la respuesta (Grasso, 2006 pp. 28-38).

Por tal motivo, para este proyecto se empleó un cuestionario sencillo basado en preguntas cerradas para facilitar el trabajo al encuestado y para que el proceso de análisis sea más efectivo.

2.2.2 Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo busca “comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 364).

Se ha determinado el problema de estudio y revisado la literatura relacionada con el mismo. Ahora es fundamental definir el campo o el ambiente donde se realizará la investigación. Para este proyecto, el lugar donde se realizó el trabajo de campo e investigación fue la oficina de la empresa *South Expeditions* donde se encuentran todos los archivos analizados.

El hecho de explorar el campo de investigación significa:

- Visualizar los acontecimientos que se presenten.
- Crear vínculos con los participantes, aplicando técnicas de acercamiento.
- Analizar el problema de manera interna y externa.
- Indagar a todos los participantes vinculados al problema para obtener la mayor información posible.
- Detectar los procesos que se manejan en el ambiente.
- Tomar apuntes y hacer mapas, esquemas, cuadros, diagramas y fotografías.
- Realizar un informe descriptivo del ambiente.
- Tener conciencia de los roles de cada participante.
- Recolectar las vivencias de los participantes (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 374).

Para el levantamiento de información bajo el enfoque cualitativo se aplicaron “entrevistas a expertos, las cuales se definen como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 418).

Tipos de entrevista:

Existen las entrevistas estructuradas donde todas las preguntas son elaboradas con anticipación, el investigador realiza a cada entrevistado una serie de preguntas previamente elaboradas con categorías de respuesta. La

entrevista semiestructurada tiene preguntas ya establecidas, sin embargo, el investigador puede agregar o incluir otras preguntas conforme se desarrolle la entrevista para poder precisar un tema específico. Finalmente, las entrevistas no estructuradas proveen una mayor amplitud de recursos, debido a que no hay un esquema o secuencia determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 418).

En este trabajo se empleó la entrevista semiestructurada. Ver anexo A.

Se entrevistó a Sofía Plonski, Gerente General y a Michelle Puga, Jefa de Operaciones de *South Expeditions*, con el fin de conocer su apreciación en lo que respecta a las alteraciones climáticas que provoca el fenómeno El Niño, cual es el nivel de satisfacción de los clientes, aspectos en los que el fenómeno afecta la operación y logística de la empresa y finalmente, cuáles son los planes de contingencia que la empresa debe tener.

Además, se logró acceder a datos estadísticos históricos relevantes tales como evaluaciones de operación, nómina salarial, estados de resultados y porcentajes de utilidades de la empresa para poder medir el impacto económico que se ha producido.

Uno de los objetivos específicos del proyecto es establecer indicadores sociales y económicos que permitan comparar el impacto del fenómeno El Niño durante el período 2011-2015. Para efectos de este estudio se han definido los siguientes indicadores:

Indicadores económicos:

- Ingresos anuales de la empresa.
- Porcentajes de utilidad obtenidos anualmente.
- Incursión de costos extras durante la operación turística.

Indicadores sociales:

- Ingresos económicos del personal que trabaja en Galápagos.

CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS Y RESULTADOS RECOPIADOS

En esta sección se presentan los resultados obtenidos después de culminar el proceso metodológico descrito anteriormente. En la primera parte se presentan los datos cualitativos que detallan los aspectos relevantes de las respuestas de los entrevistados a través de una matriz comparativa donde se puede evidenciar las adversidades que enfrentó la operadora *South Expeditions* durante el paso de El Niño. Posteriormente se realiza un breve análisis del sondeo de opinión realizado a los turistas en el mes de mayo del año 2016. Finalmente se hace un análisis comparativo de los indicadores tanto sociales como económicos obtenidos a partir de la información facilitada por la empresa.

3.1. Análisis de las entrevistas

Las entrevistas se llevaron a cabo a profesionales del turismo que forman parte de *South Expeditions*. Sofía Plonski, Gerente General de la empresa aportó con información netamente relacionada al aspecto económico debido a su amplio conocimiento sobre la situación financiera de la organización, así como la entrada de grupos mensuales y anuales, los pronósticos de ventas y proyecciones. Por otro lado, al ser Michelle Puga la supervisora del Departamento de Operaciones, conoce perfectamente la logística en las islas, además se encuentra en constante contacto con los proveedores galapagueños, maneja el tema de encuestas de satisfacción de los clientes y la evaluación de operación de cada grupo, su aporte en la entrevista fue relacionado al aspecto social.

Tabla 1. Matriz comparativa de las respuestas de los entrevistados

Categorías	Guías	Profesionales del turismo	
		Sofía Plonski Gerente General de South Expeditions	Michelle Puga Jefa de Operaciones de South Expeditions
Alteraciones climáticas	Presencia de fuertes lluvias y oleajes en el campamento	La temperatura del agua sobrepasó los límites normales, se produjeron altas mareas	Lluvias intensas que ocasionaron inundaciones.
Satisfacción del cliente	Clientes molestos debido a la cancelación de actividades	Las actividades fueron valoradas con promedios bajos, esto se evidenció en las encuestas de satisfacción	Críticas por parte de los pasajeros por cambios producidos en los itinerarios
Operación y logística	La operación de kayak no se realizó debido a los daños que sufrieron los equipos.	Acceso restringido a zonas turísticas impidió la operación de actividades.	Escases de equipos de repuesto
Planes de contingencia	Presentar alternativas de actividades a los pasajeros	Realizar charlas con el personal de trabajo y clientes para plantear soluciones	Envío de equipos suficientes para tenerlos en stock.

Tomado de: S. Plonski y M. Puga (comunicación personal, 11 de abril, 2016).

A raíz de las respuestas proporcionadas por parte de las entrevistadas se pudo comprobar que en lo que respecta a alteraciones climáticas ambas coinciden en que la temperatura del agua, el fuerte oleaje y el viento fueron los principales factores que impidieron realizar las actividades de kayak, snorkel y

campamento en la Isla San Cristóbal. En ciertos grupos donde la situación climática fue completamente adversa existieron accidentes poco significativos. Por otro lado, en lo que respecta a la operación turística y logística se menciona que se han producido ciertos inconvenientes dentro de la operación tales como los daños que han sufrido los equipos utilizados para la logística del viaje, los cierres de carreteras debido a las fuertes lluvias y la cancelación de actividades.

Finalmente, con relación a los planes de contingencia las agencias norteamericanas se sintieron tranquilas de enviar clientes, debido a que previamente fueron informados de los posibles escenarios que podían presentarse durante este fenómeno y también de cuáles serían los planes de contingencia para mitigar el impacto de El Niño. Durante la presencia de este fenómeno la operación fue muy difícil y la mejor herramienta empleada por la empresa fue la de informar previamente a los clientes sobre este acontecimiento natural de esta manera los turistas venían relativamente preparados para enfrentar cualquier tipo de cambio o modificación del itinerario. Las actividades en tierra son una alternativa viable que serviría como opción si se llegasen a cancelar las actividades que se realizan en el agua S. Plonski y M. Puga (comunicación personal, 11 de abril, 2016).

3.2. Análisis de las encuestas

Luego de realizar un análisis a los resultados del sondeo de opinión para el cual se aplicaron en específico 20 encuestas a los pasajeros que viajaron a Galápagos en el mes de mayo del 2016 se obtuvo la siguiente información:

- 1) El 50% de encuestados indican que la principal motivación para visitar las Islas Galápagos es la vida marina. Galápagos posee especies endémicas y únicas en el mundo convirtiéndose en el principal destino para visitarlo.

■ VIDA MARINA ■ VIDA SILVESTRE ■ CLIMA ■ PAISAJES ■ OTROS

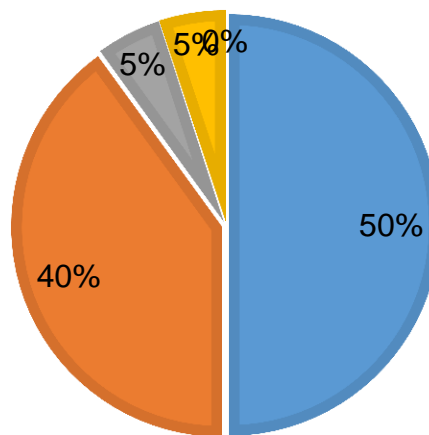


Figura 2. Motivación de viaje

- 2) El 55% de los encuestados mencionó que sus vacaciones fueron afectadas debido al paso del fenómeno El Niño, pues ellos tenían grandes expectativas de viaje y no las pudieron cumplir.

■ SI ■ NO

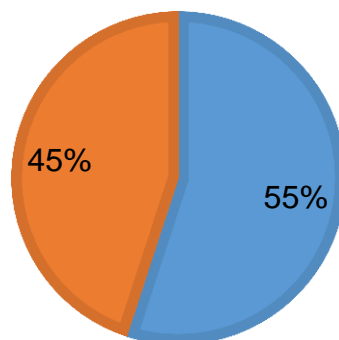


Figura 3. Afectación a las expectativas de los turistas

- 3) El 70% de encuestados indicó que recibieron información previa al viaje, ésta incluía datos sobre el fenómeno El Niño, consecuencias y las alteraciones que sufren las especies.

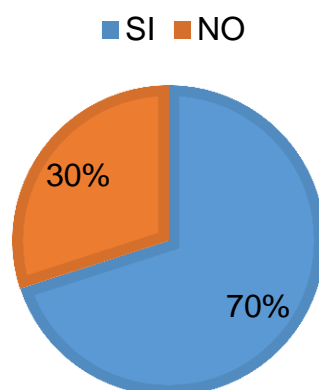


Figura 4. Información previa al viaje

- 4) El 31% de turistas indicó que su experiencia de viaje fue excelente y, el 21% mencionó que fue muy buena; Mientras que un 13% señaló que fue regular y un 7% indicó que su experiencia de viaje fue mala.

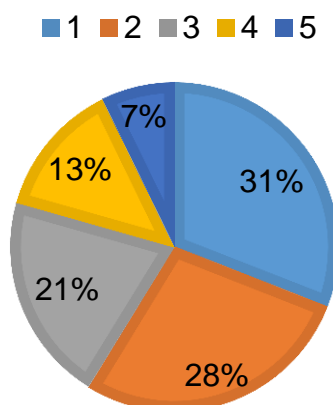


Figura 5. Experiencia de viaje

- 5) En el caso de que no se pudiera desarrollar las actividades acuáticas que están detalladas en el itinerario, los turistas estarían interesados en realizar trekking y hiking y como segunda opción, estarían las actividades de campamento y fotografía.

■ Trekking ■ Hiking ■ Campamento ■ Fotografía ■ Otras

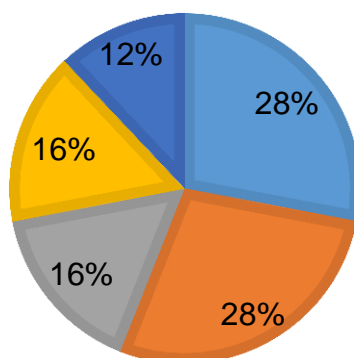


Figura 6. Actividades alternas

En lo que respecta a las respuestas proporcionadas por los clientes se pudo concluir que una de las principales motivaciones que tienen los turistas para visitar las islas es la vida marina, es por esta razón que el fenómeno El Niño afecta las expectativas el cliente y hace que sus vacaciones se vean afectadas pues el grupo de especies que mayor impacto tienen durante este fenómeno son las marinas (Ministerio del Ambiente, 2016).

La mayoría de los turistas encuestados habían recibido información sobre el fenómeno y los impactos que podrían presentarse; no obstante, el 20% de los clientes encuestados se encontraron inconformes con el viaje. Para compensar de algún modo el hecho de que los turistas no puedan llevar a cabo las actividades enfocadas en el entorno acuático se ha podido determinar algunas opciones en las que también podrían estar interesados como trekking y hiking.

3.3. Análisis Económico – Variación de ingresos y porcentaje de utilidades:

Para realizar el análisis económico con relación a la variación de ingresos y utilidades que se han presentado con el paso del tiempo se seleccionaron los últimos cinco periodos contables de la empresa, iniciando el análisis en el 2011 hasta el año 2015. Con el fin de realizar la comparación y variación se

definieron ciertos indicadores que proporcionan un complemento acerca del desempeño de la empresa, estos fueron: el ingreso por ventas, los costos de ventas y la utilidad del período.

Para poder establecer un correcto análisis se utilizó como fuente de datos los estados de resultados de la empresa y se definió la variación porcentual en los ingresos.

Tabla 2. Estado de resultados de 5 años de la empresa *South Expeditions*

	2011	2012	2013	2014	2015
Ingreso ventas	\$ 964.573	\$ 833.309	\$ 877.775	\$ 734.552	\$ 499.856
(-) Costo de ventas	\$ 555.598	\$ 500.453	\$ 499.564	\$ 375.840	\$ 284.630
(=) Utilidad Bruta	\$ 408.975	\$ 332.856	\$ 378.211	\$ 358.712	\$ 215.226
(-) Gastos administrativos y de ventas	\$ 6.928	\$ 9.708	\$ 9.812,00	\$ 9.671	\$ 6.830
(=) Utilidad Operacional	\$ 402.046	\$ 323.147	\$ 368.399	\$ 349.041	\$ 208.396
(-) Intereses	\$ 6.337	\$ 5.219	\$ 3.959	\$ 2.540	\$ 940
(=) Utilidad después intereses	\$ 395.709	\$ 317.928	\$ 364.439	\$ 346.500	\$ 207.455
(-) 15% Part. Trabajadores	\$ 59.356	\$ 47.689	\$ 54.665	\$ 50.682	\$ 31.118
(=) Utilidad antes imp. / Pérdida	\$ 336.353	\$ 270.239	\$ 309.773	\$ 295.818	\$ 176.337
(-) 22% Impuestos	\$ 73.997	\$ 59.452	\$ 68.150	\$ 65.079	\$ 38.794
(=) Utilidad / pérdida neta	\$ 262.355	\$ 210.786	\$ 241.623	\$ 230.738	\$ 137.542

Nota: Se realiza un comparativo de los resultados económicos de cinco años consecutivos. Tomado de South Expeditions, 2015.

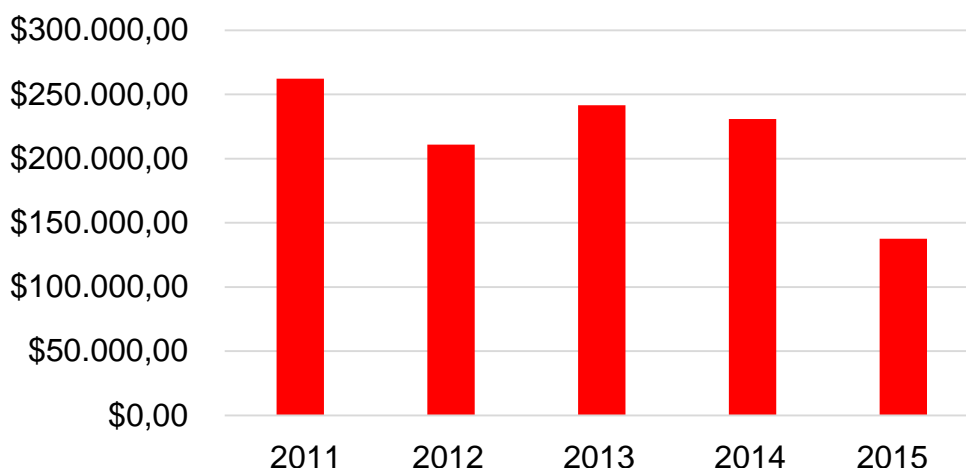


Figura 7. Estado de Resultados de 5 años

Tomado de South Expeditions, 2015.

Como se puede observar en la tabla y en la figura anterior, en los años posteriores al 2011 la empresa tuvo una disminución en lo que respecta a los ingresos, así como también en sus utilidades. Si bien es cierto que los ingresos del año 2013 y 2014 fueron mejores que los del 2012, ninguno de estos dos años llegó a igualar las ganancias percibidas en el 2011. Y en el año 2015 se tuvo una disminución notoria, esta disminución de ingresos presentada a lo largo de los años surgió principalmente en los meses de octubre, noviembre diciembre, 2015 y enero, febrero, 2016 donde el fenómeno El Niño hizo su aparición, es por esta razón que el 2015 tuvo una reducción de ingresos tan relevante. Lo anteriormente mencionado puede ser apreciado porcentualmente en la siguiente tabla:

Tabla 3. Variación porcentual (VP) del estado de resultados por años

	VP 2011/2012	VP 2011/2013	VP 2011/2014	VP 2011/2015
Variación en la utilidad/neta	80%	92%	88%	52%

Para efectos de estudio se tomó al 2011 como año base para realizar el análisis. Se puede definir que para el 2012 los ingresos disminuyeron al 80%, presentándose una disminución del 20% en las ganancias. En los años posteriores, es decir en el 2013 y 2014, las ventas mejoraron; no obstante con relación al año 2015 las utilidades bajaron al 52% que fue un gran impacto para la empresa.

Tabla 4. Gastos extras – Operación Turística en San Cristóbal - *South Expeditions*

GASTOS EXTRAS	2011	2012	2013	2014	2015
Compra/envío de equipos e imprevistos – San Cristóbal	\$835,43	\$767,08	\$756.98	\$746,98	\$2867,87

Gracias a la información proporcionada por la supervisora del Departamento de Operaciones se pudo elaborar una tabla correspondiente a los costos extras que tuvo que incurrir la empresa debido a los distintos imprevistos que se produjeron durante la operación. Supo manifestar que durante los años 2011 al 2014 este valor se mantuvo sin embargo en el año 2015 se incrementó drásticamente, esto se produjo porque las condiciones climáticas adversas producto del fenómeno El Niño deterioraron y dañaron los equipos que se utilizan para la operación tales como: carpas, kayaks, remos entre otros y fue necesario reponerlos M. Puga (comunicación personal, 5 de diciembre, 2016).

3.4. Análisis Social – Variación de salarios:

Tabla 4. Comparación de los salarios por año – Personal de la Isla San Cristóbal.

SALARIO TOTAL	2011	2012	2013	2014	2015
Personal Continente	\$ 5.583,00	\$ 3.195,00	\$ 3.286,00	\$ 3.895,00	\$ 2.943,00
Personal Galápagos	\$ 3.417,00	\$ 2.905,00	\$ 3.580,00	\$ 2.605,00	\$ 1.003,00
Total Salarios por año	\$ 9.000,00	\$ 6.100,00	\$ 6.866,00	\$ 6.500,00	\$ 3.946,00

Nota: Se realiza un comparativo de los salarios de cinco años consecutivos. Tomado de South Expeditions, 2015.

En la tabla anterior se puede apreciar cómo han ido disminuyendo los salarios de la empresa durante cinco años consecutivos, esto ha producido un impacto en los trabajadores que colaboran con la compañía y por ende en sus familias.

La Gerente General de la empresa, supo manifestar que debido a los impactos generados por el fenómeno El Niño en las islas la contratación del personal en las mismas se vio reducido notoriamente, optando por contar con un porcentaje de trabajadores fijos que les ayuden a operar con la media de turistas constante S. Plonski (comunicación personal, 5 de diciembre, 2016).

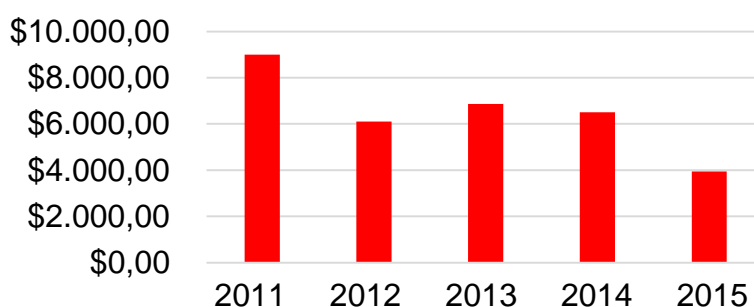


Figura 8. Comparación de salarios por año – Personal de la Isla San Cristóbal Tomado de South Expeditions, 2015.

En el caso específico de los trabajadores de las isla, en el año 2015 se observa una gran disminución en los salarios pagados con relación al 2014; es decir en Galápagos, específicamente en la isla San Cristóbal la demanda turística tan limitada en éste año hizo que las empresa tengan varios despidos S. Plonski (comunicación personal, 5 de diciembre, 2016).

Especialistas en economía consideran que uno de los fundamentales estragos causados por el fenómeno El Niño es la disminución de la afluencia de los turistas y con ello el despido de personas; impacto que se ve reflejado directamente en el nivel de vida de la población y su capacidad de adquisición de bienes necesarios para la vida (Ministerio de turismo, 2014).

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Las alteraciones climáticas provocadas por el fenómeno El Niño en el año 2015 causaron efectos adversos en la economía de la empresa debido a que disminuyó la demanda de turistas y por ende se redujo los ingresos económicos. Por otro lado, la operación y logística a lo largo de este fenómeno fue compleja debido a que se tuvo que incurrir en gastos extras para poder renovar el equipo afectado por este suceso natural.

La variación de ingresos económicos durante el fenómeno fue drástica, además varios viajes tuvieron que ser cancelados o cambiados debido a las condiciones climáticas. Sin embargo los planes de contingencia aplicados por la organización ayudaron a mitigar este impacto.

Finalmente, con la reducción de ventas que tuvo la empresa del año 2011 al 2015, se produjo un impacto a los pobladores que se beneficiaban directamente del turismo a través de la empresa. Por otro lado la operadora optó por mantener un porcentaje de personal fijo y el resto eventual según la afluencia de clientes, es por esta razón que en el 2015 se llegó a una reducción de casi el 60% del personal

4.2. Recomendaciones

Se recomienda la implementación de boletines informativos digitales permanentes y que se incluya en la página web datos para las agencias de viajes norteamericanas que contengan una breve descripción de El Niño, posibles consecuencias y planes de contingencia para enfrentarlo. Esto ayudará a que los pasajeros tengan una perspectiva real y clara sobre lo que sucede cuando este fenómeno se presenta en el Océano Pacífico. De igual manera, utilizar las redes sociales para presentar a los pasajeros el tipo de

especies que se pueden observar antes y durante el fenómeno, si bien es cierto, en esta etapa de alteración climática se producen varias muertes de las especies marinas, los turistas también tendrán la posibilidad de apreciar otros tipos de animales que habitan en tierra.

Crear un itinerario de respaldo en caso de que una actividad no pueda ser llevada a cabo con el fin de agilizar la operación. A su vez, se sugiere que al inicio de la operación durante estas fechas se manifieste las alternativas en el caso de que las actividades acuáticas no puedan ser llevadas a cabo.

Adicionalmente, es necesaria una constante capacitación en el uso adecuado de un kayak o equipo de snorkel, las maniobras que son y no son permitidas, rescate en situaciones de riesgo, tipos de comunicación para pedir ayuda y toma de decisiones frente a cualquier eventualidad. También es necesario tener un guía auxiliar disponible por si la situación se vuelve más crítica, esta persona se encargaría de gestionar la ayuda en tierra de manera inmediata.

A su vez, bajo el enfoque de mejorar las ventas de la empresa se recomienda a la gerente general que emplee herramientas visuales que muestren a los pasajeros los beneficios de viajar tanto en la época donde no existe la presencia de El Niño versus la etapa en la que se presenta. Coordinar con las agencias para que informen a los clientes sobre el nivel de exigencia que tienen las actividades en cualquiera de las dos etapas; esto ayudará a generar una expectativa real en los turistas y evitará que se sientan insatisfechos por tener una mala experiencia de viaje.

El Departamento de Ventas de la empresa debería enfocarse en recomendar a los clientes de agencias internacionales que se mantengan informados de fuentes confiables sobre el estado actual del país con respecto al Niño y cualquier otro fenómeno natural que se presente y, proporcionar noticias de interés para los mismos por medio de correos electrónicos.

Finalmente, para mitigar el impacto social que se produce durante la trayectoria de El Niño sería importante trabajar en conjunto con la población y el equipo de la compañía para indicarles a los clientes las posibles consecuencias que pueden existir durante la presencia de este fenómeno y como afectarían a la industria turística, de esta manera la comunidad y la empresa se sentirán preparados para enfrentar esta etapa. Si se lleva de manera correcta la operación durante estas fechas las ventas mejorarán y con esto se espera que la contratación del personal también se vea favorecida.

REFERENCIAS

- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación. México: Larousse-Grupo Editorial Patria.
- Baéz, J. & Pérez, T. (2007) Tipos de investigación y enfoques. Madrid: ESIC editorial.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno de El Niño (2015). Información Institucional de CIIFEN. Recuperado el 12 de noviembre de 2015, de: http://www.ciifen.org/index.php?option=com_content&view=article&catid=72&id=781&Itemid=86&lang=es
- Comité Cantonal de Riesgos de San Cristóbal . (2015). Plan de Contingencia Cantonal para enfrentar El Niño/Oscilación Sur (ENOS) 2015-2016. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de <file:///C:/Users/CLIENTE/Downloads/PLAN%20DE%20CONTINGENCIA%20SAN%20CRISTOBAL.pdf>
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1992) Agenda 21. Brasil
- Constant, P. (2006). Galapagos A Natural History Guide (Séptima ed.). China: Odyssey books & guides.
- Corporación Andina de Fomento. (2007). El fenómeno el niño 1997-1998: memoria, retos y soluciones: Ecuador. Corporación Andina de Fomento.
- Escuela de Hospitalidad y Turismo. (2015). Líneas de Investigación Escuela de Hospitalidad y Turismo. Quito, Ecuador.
- Espinoza, J. (2007) El Niño y sus implicaciones sobre el medio ambiente. Guayaquil: Norma.
- Galarza, E. & Kámiche, J. (2012) Impactos del fenómeno de El Niño (FEN) en la economía regional de Piura, Lambayeque y La Libertad.

Recuperado el 01 de Septiembre del 2016 de:
[http://seguros.riesgoycambioclimatico.org/DocInteres/InformeFinalGIZFEN.p df](http://seguros.riesgoycambioclimatico.org/DocInteres/InformeFinalGIZFEN.pdf)

- Galindo, C. (2009). Manual para la Creación de Empresas. Bogotá: Kimpres.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, San Cristóbal-Galápagos. (2015). San Cristóbal-Actividades Turísticas. Recuperado el 2 de noviembre de 2015, de <http://www.sancristobalgalapagos.gob.ec/web/index.php/san-cristobal/actividades3/item/80-kayak>
- González, J., Montes, C., Quiroga, D., Tapia, W., & Ospina, P. (2009) Ciencia para la sostenibilidad de Galápagos: El papel de la investigación científica y tecnológica en el pasado, presente y futuro del archipiélago. Quito: Universidad autónoma Simón Bolívar.
- Grasso, L. (2006). Encuestas: Elementos para su diseño y análisis. Córdoba-Argentina: Encuentro.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación . México: Mc Graw-Hill.
- INOCAR. (2016). Estudio Regional del Fenómeno El Niño. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de <http://www.inocar.mil.ec/web/index.php/boletines/erfen>
- Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. (2015). El Fenómeno El Niño y la Oscilación del Sur. Recuperado el 9 de noviembre de 2015, de http://climayagua.inta.gob.ar/que_es_el_fenomeno_el_ni%C3%B1o
- Instituto Oceanográfico de la Armada del Ecuador. (2011). CAPÍTULO VI: Islas Galápagos. Recuperado el 11 de diciembre de 2015, de http://www.inocar.mil.ec/docs/derrotero/derrotero_cap_VI.pdf
- Klauer, A. (2006) El Niño – La Niña: El fenómeno océano-atmosférico del Pacífico del Sur. Un rito para la ciencia y la historia. Lima: El Cid Editor.
- Levin, H. (1983). Cost - effectiveness analysis in evaluation research. The University Edition of the Handbook of Evaluation Research. SAGE Publications.

- M. Puga (comunicación personal, 5 de diciembre, 2016).
- Manidis Roberts Consultants (1997) Developing a Tourism Optimization Management Model (TOMM) (Final Report). Sydney. Manidis Roberts Consultants
- Ministerio de Turismo. (2015). Operación Turística de Aventura en Ecuador cuenta con reglamento. Recuperado el 11 de diciembre de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/operacion-turistica-de-aventura-en-ecuador-cuenta-con-reglamento/>
- Ministerio del Ambiente (2016) Registro histórico de El Niño. Recuperado el 05 de Octubre del 2016 de: <http://www.minam.gob.pe/fenomenodelnino/el-nino-en-el-peru-y-sus-caracteristicas/registro-historico-de-el-nino/>
- Observatorio de Turismo Galápagos . (2015). Estadísticas de demanda. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de <http://www.observatoriogalapagos.gob.ec/>
- Organización Mundial del Turismo . (2013). La OMT y la Adventure Travel Trade Association publican informe mundial sobre el turismo de aventura. Recuperado el 11 de diciembre de 2015, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2014-11-04/la-omt-y-la-adventure-travel-trade-association-publican-informe-mundial-sob>
- Organización Mundial del Turismo OMT. (2015). El turismo: un fenómeno económico y social. Recuperado el 2 de abril de 2016, de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Parque Nacional Galápagos . (2012). Patente de operación turística. Recuperado el 10 de diciembre de 2015, de http://galapagospark.org/nophprg.php?page=turismo_patentes&set_language=es
- Planells, M. y. (2004). Información Turística en Destino. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- Real Academia Española. (2017). Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Recuperado el 1 de enero de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=L1TjrM9>

- Reglamento de Operación Turística de Aventura. (2014). Registro Oficial Suplemento 181 de 11-feb.-2014. Quito, Ecuador: Lexis.
- S. Plonski (comunicación personal, 5 de diciembre, 2016).
- S. Plonski y M. Puga (comunicación personal, 11 de abril, 2016).
- Sarachik, E. & Cane, M. (2010) The El Niño – Southern Oscillation Phenomenon. Nueva York: Cambridge.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2014). Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. Recuperado el 12 de noviembre de 2015, de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile. (2004). Antecedentes históricos y descripción del fenómeno El Niño, Oscilación del Sur. Recuperado el 30 de abril de 2016, de http://www.shoa.cl/servicios/enos/pdf/2004_antece.pdf
- Smith, V. (1992). Anfitriones e invitados. Madrid: Endymian.
- South Expeditions. (2015). Galápagos . Recuperado el 25 de noviembre de 2015, de <http://southexpeditions.com/itineraries.php?id=43>
- South Expeditions. (2015). Planificación . Galapagos Itinerary 2015. Quito, Ecuador.
- Tamayo, M. (1997) El proceso de la investigación científica. México: Limusa
- Urrutia , A. (2014). Proyecto de factibilidad económico y financiero para implementar un hotel turístico ecológico en el cantón santa CR de la provincia de Galápagos. Guayaquil: Univerisdad de Guayaquil.

ANEXOS

Anexo A: Encuesta a turistas en las Islas Galápagos

The objective of this survey is to investigate the impact of El Niño phenomenon on tourism. We would like to get your feedback regarding the experience you had during your recent trip to the Galapagos Islands. The insight I receive from this survey will help me reach relevant conclusions. The survey will only take about 5 minutes to complete.

Thank you!

Date.....

Nationality.....

Age.....

Gender.....

1) What was your motivation to visit the Galapagos Islands?

Marine life ()

Wildlife ()

Weather ()

Landscape ()

Other

2) El Niño has been proven to affect marine life and cause high tides in the ocean. Do you believe that during your visit to San Cristobal Island, your travel experience was affected by this phenomenon?

Yes ()

No ()

How so?

.....

.....

3) Do you receive pre trip information about El Niño phenomenon before your visit to Galapagos?

Yes ()

No ()

4) On a scale from 1 to 5, 1 being the worst and 5 the best, how would you evaluate your travel experience during El Niño phenomenon?

1 2 3 4 5

5) In case some of the water activities you had interested in doing while visiting the Galapagos were no longer available due to the El Niño, which of the following options would you prefer?

Trekking – Hiking 1 2 3 4 5

Bird watching 1 2 3 4 5

Photography 1 2 3 4 5

Biking – Horseback Riding 1 2 3 4 5

Camping 1 2 3 4 5

Observation and interpretation of wildlife 1 2 3 4 5

Anexo B: Formato de entrevistas

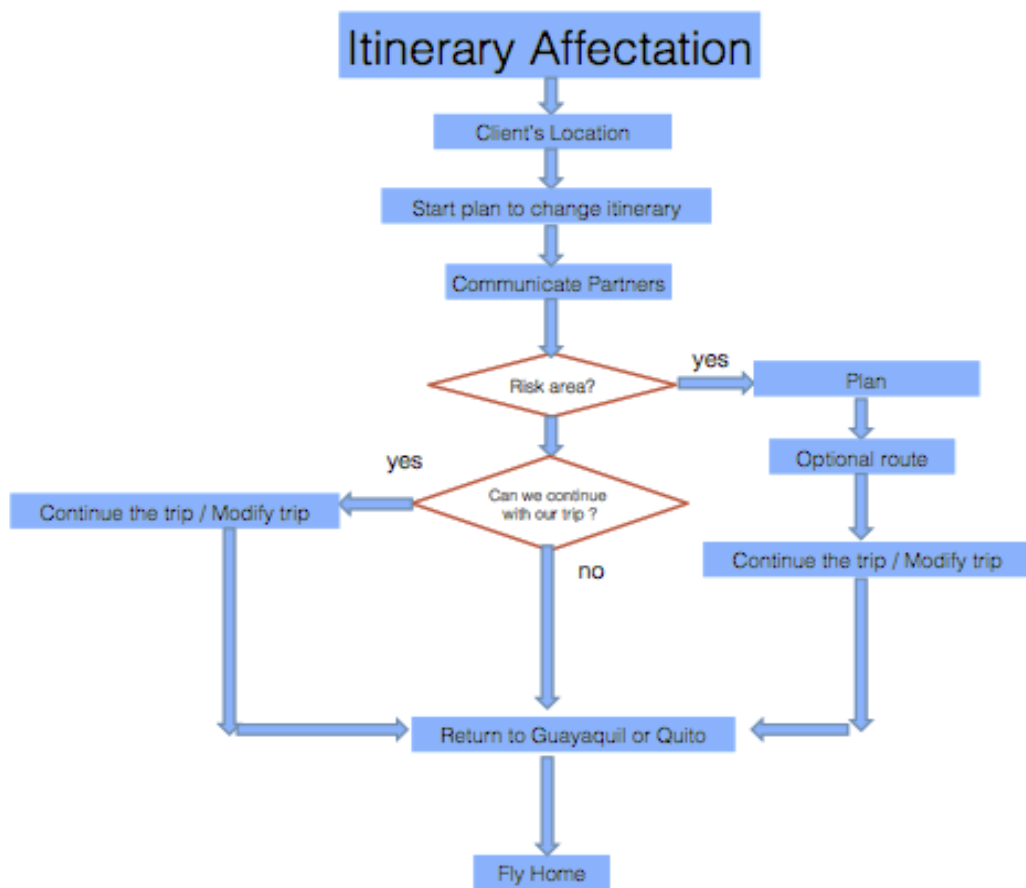
ENTREVISTA GERENTE GENERAL – SOFIA PLONSKI
1) ¿Cree que el fenómeno El Niño es un factor importante que afecta tanto al ámbito económico como social del país?
2) ¿Cuáles son los principales impactos ambientales que ha generado este fenómeno en el turismo?
3) ¿Ha existido una disminución en la venta de paquetes turísticos debido al fenómeno El Niño?
4) ¿Cómo perciben las agencias internacionales con las que trabajan, el hecho de que el fenómeno El Niño afecte a este destino turístico?
5) ¿La empresa posee un plan de contingencia para enfrentar el paso del fenómeno El Niño?

ENTREVISTA JEFA DE OPERACIONES – MICHELLE PUGA
1) ¿Han existido complicaciones al operar en la Isla San Cristóbal debido al paso del fenómeno El Niño?
2) ¿Cuáles de las actividades que ustedes operan en San Cristóbal se han visto afectas por El Niño?
3) ¿Se han evidenciado cambios en la satisfacción del cliente a partir del inicio de este fenómeno?
4) ¿Poseen algún procedimiento para manejar el tema de insatisfacción del cliente?
5) ¿Qué alternativas de actividades podrían ofrecer a los clientes para evitar que sus expectativas se vean afectadas durante la presencia del fenómeno El Niño?

Anexo C: Plan de contingencia *South Expeditions*



Anexo D: Organigrama para enfrentar al Fenómeno El Niño – South Expeditions



Anexo E: Planes de Contingencia- Fenómeno El Niño 2015-2016

El Niño Oscilación Sur 2015-2016	Riesgos Identificados	Acciones Correctivas
	Desbordamientos	Limpieza de tuberías y restricción al paso vehicular para evaluar los daños.
	Pérdidas de embarcaciones	Reubicar las embarcaciones, prohibir las actividades turísticas y de mantenimiento y establecer medidas de seguridad para el uso de la playa.
	Hundimiento de embarcaciones	Charlas técnicas a los dueños de embarcaciones y recomendar la utilización de bombas para evitar hundimientos.
	Inundaciones	Limpieza de alcantarillas y sistemas de drenaje.
	Destrucción de edificaciones	Evaluar las condiciones de las edificaciones y si es necesario evacuar a los habitantes a albergues.
	Enfermedades Tropicales	Implementar brigadas médicas, brindar primeros auxilios y establecer campañas de ayuda humanitaria.
	Escasez de agua potable	Mantener operativos los tanqueros y sistemas de almacenamiento de agua. Si es necesario tener reservas.
	Derrumbes y deslizamientos en carreteras y vías	Tener lista la maquinaria para remover escombros, habilitar vías alternas y reconstruir las áreas afectadas.

Anexo F: Reportes de viajes de los guías

#	Fecha	# Pax	Reporte de los Guías
1	07-11-2015	6	“La práctica de snorkel no fue buena porque hubo escasa presencia de especies. El mar estuvo bravo al comenzar la kayakeada y se remó con vientos fuertes en contra”
2	23-11-2015	8	“Tuvimos oleaje, se complicó la salida con los kayaks debido a la fuerza con la que golpeaban las olas en la orilla. El snorkel se vio afectado debido a que el agua estuvo turbia y nos fue imposible apreciar las especies”
3	19-12-2015	12	“No se pudo realizar la actividad de kayak debido a las condiciones del mar, tuvimos complicaciones para llegar a León Dormido debido al oleaje. Varios pasajeros se marearon debido al fuerte movimiento de la embarcación. El fuerte viento destruyó una carpa en el campamento”
4	19-12-2015	10	“El calor en el campamento fue demasiado intenso los pasajeros no pudieron dormir, en Kicker Rock el agua estuvo muy caliente sin embargo se logró visualizar ciertas especies. La kayakeada desde la playa de Manglecito a Puerto Grande estuvo fuerte, los pasajeros optaron por subir al catamarán y se canceló la actividad”
5	26-12-2015	12	“Tuvimos una intensa lluvia en el campamento; en la kayakeada hubo un accidente con dos pasajeras debido al fuerte viento fueron arrastradas hacia las rocas, se realizó un rescate y favorablemente no sufrieron heridas, pero lastimosamente el kayak se destruyó”
6	02-01-2016	6	“Fuertes vientos, el timón de un kayak se rompió debido a un golpe con las rocas”
7	23-01-2016	7	“No se hizo snorkel en León Dormido, tuvimos una lluvia torrencial y hubo desprendimiento de

			rocas, se realizó un análisis y para precautelar la seguridad de los pasajeros se canceló la actividad”
8	13-02-2016	6	“Se remó con el viento en contra y el mar estaba muy movido, un kayak donde iban dos pasajeros se viró y tuvimos que realizar un rescate”
9	05-03-2016	6	“Pésimas condiciones climáticas, el mar muy agitado, se hizo la kayakeada en 3h20. El agua estuvo caliente y las olas rompían muy fuerte”
10	12-03-2016	8	“Fuerte oleaje, dos pasajeras perdieron el control del kayak y una ola las botó, se efectuó un rescate. Empezó a llover y esto disminuyó la visibilidad durante la kayakeada; el fuerte viento impidió que avanzáramos. La actividad se hizo en 4h20. No se ingresó al Canal de Kicker Rock por a los fuertes vientos, los pasajeros temían por su seguridad.

Nota: Información otorgada por los guías de los grupos operados en el 2015-2016. Tomado de South Expeditions, 2015.

Anexo G: Entrevista

<p>Nombre del Entrevistado: Sofía Plonski</p>	<p>Cargo: Gerente General de la Empresa South Expeditions</p>
<p>1. ¿Cree que el fenómeno El Niño es un factor importante que afecta tanto al ámbito económico como social del país?</p>	<p>“Definitivamente si el Fenómeno El Niño no solo afecta a parte ambiental sino también a la parte económica y social; en la parte económica afecta a las personas que viven de varios negocios relacionados al turismo, por ejemplo en las Islas Galápagos debido a las noticias que se han dado entorno a este fenómeno se produjo una disminución del turismo y en la pesca esto pasa debido a que la temperatura del mar durante el Niño sube y produce escasez de especies”.</p>
<p>2. ¿Cuáles son los principales impactos ambientales que ha generado este fenómeno en el turismo?</p>	<p>“Los principales impactos ambientales que se han generado, especialmente en la Isla San Cristóbal son la muerte de varias especies, por ejemplo los lobos marinos se alimentan en la noche pero debido a la falta de peces ellos no logran sobrevivir, también debido a la lluvia se producen aumentos de mareas y cambios de oleajes, esto nos afecta mucho en el campamento que nosotros operamos debido a que pueden existir inundaciones y deslizamientos de igual manera nuestros equipos se ven afectados, este año hemos tenido varias carpas e implementos que han sufrido daños debido a las fuertes lluvias y la actividad de kayak en esa temporada se ha vuelto insegura debido a los fuertes vientos y mareas por tal motivo en algunos casos hemos tenido que cancelar esta actividad. Respecto al snorkel igual existen variaciones, en</p>

	<p>cada época ya sea la cálida o la fría es posible apreciar diferentes especies”.</p>
<p>3. ¿Ha existido una disminución en la venta de paquetes turísticos debido al fenómeno El Niño?</p>	<p>“En general no, debido a que nosotros empezamos a informar a nuestros clientes sobre el acontecimiento que venía, empezamos a enviar varios comunicados donde se explicaba que es El Niño, como nos puede afectar y que estamos haciendo para prepararnos. Hemos tenido una operación de grupos normal pero con menos turistas”.</p>
<p>4. ¿Cómo perciben las agencias internacionales con las que trabajan, el hecho de que el fenómeno El Niño afecte a este destino turístico?</p>	<p>“Este año han estado muy tranquilos porque empezamos a enviarles información sobre este hecho a finales del año 2015, esta fue la mejor estrategia informar y contestar todas las preguntas que tengan, realizamos video conferencias y webinars donde teníamos agencias y clientes invitados. Se realizó una presentación con fotos, videos, mapas explicando detalladamente como nos afectaría y que planes de contingencia tendríamos en caso de que El niño tomara más fuerza”. Ver anexo 6.</p>

Anexo H: Imágenes del impacto del fenómeno de El Niño



Tomado de: Metro Ecuador, 2016



Fotografía propia