

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**



## **FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS, OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES FIMCBOR**

### **INFORME DE PROYECTO INTEGRADOR**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN TURISMO**

#### **TEMA:**

**“CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA QUE ADQUIERE  
SERVICIOS DE BUCEO EN SANTA CRUZ, PARA MEJORAR LA  
CAPTACIÓN DE CLIENTES”.**

#### **AUTORES:**

**BARAHONA VILLAVICENCIO DIANA GABRIELA  
CARRIÓN BRAVO ANGIE JENNIFER**

#### **DIRECTOR**

**M.Sc. RAFAEL ARCE  
GUAYAQUIL - ECUADOR**

**AÑO**

**2016**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios y mis padres quienes han sido el principal motor en mi vida para cumplir mis propósitos, a mis profesores que a lo largo de la carrera han sido de gran ayuda en base a sus conocimientos, a mis amigos que siempre me dieron ánimos para no renunciar a mis sueños.*

***Diana Gabriela Barahona Villavicencio***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primero a Dios por haberme dado la vida, por demostrarme su amor en cada paso que doy, y la fuerza para luchar y así culminar ésta etapa profesional que he anhelado desde pequeña. Así mismo agradezco a mis padres por su amor infinito, paciencia y tolerancia, y sobre todo ese impulso alentador para poder alcanzar este sueño.*

*Agradezco infinitamente a familiares, amigos y docentes que estuvieron presentes a lo largo de esta etapa universitaria, todos ellos también fueron mi impulso para no dejar de luchar por esta meta.*

**Angie Jennifer Carrión Bravo**

## DEDICATORIA

*A mi familia que en el transcurso de mi vida personal y académica siempre estuvo para apoyarme y alentarme en mi formación como profesional, dándome ánimos y fuerzas, también a mis amigos quienes siempre formaron parte fundamental en mi anhelo de ser una mejor persona, pero sobre todo a Dios ya que Él es quien hace posible cada meta realizada.*

***Diana Gabriela Barahona Villavicencio***

## DEDICATORIA

*Este trabajo se lo dedico a mis padres, Esperanza y Carlos que sin su apoyo no estuviera acabando mi carrera universitaria, ambos me han enseñado a luchar por lo que anhelo y este título será parte de esos deseos, ambos me han enseñado que con dedicación y amor se logran grandes cosas y estoy segura que este título será uno de ellos.*

*Dedico con mucho amor este trabajo a mi esposo Danilo y a mi hija Annie que fueron ese pilar que me impulsaban a luchar día a día por esta meta.*

*A Danilo que sin egoísmo sacrificó su trabajo, sus estudios por verme graduada y a mi pequeña Annie que con su inocencia me daba esa fuerza para luchar incansablemente por éste título.*

**Angie Jennifer Carrión**

## DECLARACIÓN EXPRESA

*La responsabilidad del contenido de este Trabajo Final de Graduación, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral.*

## FIRMA LOS AUTORES DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

---

DIANA GABRIELA BARAHONA VILLAVICENCIO    ANGIE JENNIFER CARRIÓN BRAVO

## TRIBUNAL DE GRADO

---

Director  
M.Sc. Rafael Arce

---

Tutor  
M.Sc. Gabriel Castro

---

Evaluador  
M.Sc. Wilmer Carvache

**Tema: “Caracterización del perfil del visitante que adquiere servicios de Buceo en la Isla Santa Cruz Galápagos para mejorar la captación de clientes”.**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Galápagos es un destino turístico emblemático en Ecuador y se ha destacado internacionalmente debido a que fue declarado Patrimonio Natural de la Humanidad por la UNESCO. Aquí se destacan muchas actividades de recreación, sobre todo acuáticas, como el buceo en el cual se centra la investigación del presente trabajo, para caracterizar el perfil del turista que llega al Archipiélago.

Caracterizar el perfil del turista buzo de Galápagos permitirá tener información más eficiente de la modalidad en cuestión y esperamos que ésta oriente para la toma de decisiones de los entes públicos y privados del sector turístico, mejorar la calidad de la experiencia de buceo y minimizar los impactos de ésta sobre los ecosistemas de la Reserva Marina de Galápagos

**PALABRAS CLAVE:** DESTINO TURÍSTICO, BUCEO, HÁBITO DE LECTURA, GALÁPAGOS, PERFIL DEL TURISTA.



# ÍNDICE GENERAL

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b><i>Agradecimiento</i></b>  | <b><i>II</i></b>   |
| <b><i>Dedicatoria</i></b>   | <b><i>IV</i></b>   |
| <b><i>Declaración Expresa</i></b>   | <b><i>VI</i></b>   |
| <b><i>Tribunal de grado</i></b>   | <b><i>VII</i></b>  |
| <b><i>Resumen Ejecutivo</i></b>   | <b><i>VIII</i></b> |
| <b><i>CAPITULO I</i></b>  | <b><i>1</i></b>    |
| 1.1 ANTECEDENTES  | 2                  |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA  | 3                  |
| 1.3 OBJETIVOS   | 4                  |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL  | 4                  |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS   | 4                  |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN  | 5                  |
| 1.5 alcance del estudio   | 6                  |
| 1.5.2 Marco teorico   | 6                  |
| 1.5.2.1 Actividad   | 6                  |
| 1.5.2.2 Caracterizar  | 6                  |
| 1.5.2.3 Inmersión   | 6                  |
| 1.5.2.4 Sostenibilidad  | 6                  |
| 1.5.2.5 Zarpar  | 6                  |
| 1.6 objeto de estudio   | 7                  |
| 1.6.1 Historia del Buceo  | 7                  |
| 1.6.2 Definición del buceo  | 8                  |
| 1.6.3 Tipos de Buceo  | 8                  |
| 1.6.3.1 Buceo Recreativo  | 8                  |
| 1.6.3.2 Buceo Profesional   | 8                  |
| 1.6.4 Reglas para realizar la práctica de buceo                                 | 9                  |
| 1.6.5 Licencias de Buceo según categorización de PADI                           | 10                 |
| 1.6.6 Buceo en Galápagos  | 12                 |
| 1.6.7 Isla Santa Cruz   | 13                 |
| 1.6.7.1 Descripción de Santa Cruz: Ubicación, Características, Clima, Actividas | 13                 |
| 1.6.7.2 Buceo en la Isla Santa Cruz   | 14                 |
| 1.6.7.2.1 Principales puentes de buceo en Santa Cruz                            | 15                 |
| 1.6.7.2.1.1 Daphne menor, Isla Daphne   | 15                 |
| 1.6.7.2.1.2 Bartolomé Punta   | 16                 |
| 1.6.7.2.1.3 Gordon Rocks  | 17                 |
| 1.6.7.2.1.4 Islote Mosquera   | 18                 |

|   |           |
|---|-----------|
|   | X         |
| 1.6.7.2.1.5 Seymour Norte _____                                       | 19        |
| 1.7. MARCO LEGAL _____  | 20        |
| <b>CAPITULO II _____</b>  | <b>21</b> |
| <b>REVISION DE LITERATURA _____</b>                                   | <b>21</b> |
| 2.1 Buceo como deporte de aventura _____                              | 22        |
| 2.2 Buceo como actividad turística _____                              | 24        |
| 2.3 Impactos ambientales en el buceo _____                            | 25        |
| 2.4 Galápagos como santuario marino _____                             | 26        |
| <b>CAPITULO III _____</b>   | <b>27</b> |
| <b>METODOLOGÍA APLICADA _____</b>                                     | <b>27</b> |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN _____                                       | 28        |
| <b>CAPITULO IV _____</b>  | <b>30</b> |
| <b>Análisis de resultados _____</b>                                   | <b>30</b> |
| 4.1 Resultados _____  | 31        |
| 4.2 Población y Muestra _____   | 31        |
| 4.3 Para definir el perfil del visitante _____                        | 32        |
| 4.3.1 Resultados del perfil del Visitante _____                       | 34        |
| 4.3.2 Perfil del visitante _____                                      | 43        |
| 4.4 Satisfacción del visitante a la hora de ejercer la práctica _____ | 44        |
| 4.4.1. Resultados satisfacción de visitantes _____                    | 45        |
| <b>CAPITULO V _____</b>   | <b>53</b> |
| <b>PROPUESTA _____</b>  | <b>53</b> |
| 5.1 Lineamiento de promoción: _____                                   | 54        |
| <b>CAPITULO VI _____</b>  | <b>55</b> |
| <b>CONCLUSIONES &amp; RECOMENDACIONES _____</b>                       | <b>55</b> |
| 5.1 CONCLUSIONES _____  | 56        |
| 5.2 Recomendaciones _____   | 57        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA _____</b>   | <b>58</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Buzo Junto a Tiburón Ballena                     | 24 |
| Figura 2. Mapa de la Isla Santa Cruz                       | 25 |
| Figura 3. Isla Daphne                                      | 26 |
| Figura 4. Mapa de la roca pináculo, en Bartolomé Galápagos | 29 |
| Figura 5. Islas Rocas Gordon                               | 30 |
| Figura 6. Islote Mosquera                                  | 31 |
| Figura 7. Lobos marinos en Seymour                         | 32 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Agencias de buceo                                   | 27 |
| Tabla 2. Población – Muestra                                 | 46 |
| Tabla 2.1 Preguntas para identificar el perfil del Visitante | 47 |
| Tabla 2.2 Preguntas para conocer la satisfacción             | 58 |

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Antecedentes**

El Parque Nacional Galápagos (PNG) y la Reserva Marina es uno de los lugares más representativos del planeta para la práctica de buceo; dado que posee las condiciones ideales sin embargo, no ha existido un incremento de la oferta de cupos de Tours de Buceo durante los últimos tres años, según las agencias de viaje que se dedican a ofertar servicios de ésta índole. Aunque las actividades de turismo de buceo estén reguladas por la DPNG (DIRECCIÓN DEL PARQUE NACIONAL GALÁPAGOS) desde hace 17 años, la información que se tiene sobre la operación turística de buceo es insuficiente. En la actualidad todavía no se conoce el perfil del visitante que viene a Galápagos con la finalidad de bucear, sin embargo tal información resulta vital para que los operadores locales puedan ofrecer una oferta de calidad además de ser imprescindible para la correcta toma de decisiones, medidas de manejo y la planificación de esta actividad en la RMG (RESERVA MARINA DE GALÁPAGOS).

En este sentido, en Noviembre de 2012 se inició un proyecto centrado en el “Ecoturismo Subacuático en la Reserva Marina de Galápagos” cuyos objetivos principales fueron la caracterización del visitante que realiza la práctica de buceo, así como determinar los impactos que la actividad genera en el medio. Los resultados preliminares indicaron que la metodología empleada funciona y que la información recabada es muy importante; sin embargo, el proyecto quedó desfinanciado y quedaron pendientes algunos procesos como la determinación del perfil del visitante que bucea. M. Casafont (comunicación personal, 16 de abril del 2016).

Las causas por las que no ha aumentado la práctica se deben a varios aspectos tales como: crisis económica mundial y nacional, aspecto que ha detenido a mucho de los visitantes a no viajar a múltiples destinos, no sólo a Galápagos, es así como en la página de estadísticas del Observatorio de Turismo del Mintur se aprecia un decrecimiento de entrada de visitantes anuales, siendo así en 2014 alrededor de 225.691 visitantes y en el año 2015 sólo hubo 224.755 visitantes en Galápagos. Otro factor de importancia es el hundimiento

de los últimos tres barcos que abastecían de insumos básicos a las islas Galápagos, a raíz de aquello los precios de víveres, hospedaje y por supuesto tours han incrementado su valor por ello, mucho de los visitantes dejan de arribar a Galápagos y deciden ir a lugares similares con precios más módicos. Dejando a un lado los aspectos económicos una de las causas más fuertes es la seguridad al momento de realizar la actividad y la tasa de accidentes que se registra durante la práctica del buceo es bastante elevada, siendo los leves de 2-3 casos por semana, y los graves de 7 o más por año, que implican el ingreso a la cámara hiperbárica o la muerte del practicante. (Registro Cámara Hiperbárica Puerto Ayora Periodo del 2008 - 2012). Otras de las causas ligadas a la seguridad es el temor que existe entre los visitantes de viajar a Ecuador, como consecuencia del pasado terremoto acontecido el 16 de Abril del presente año, a nivel mundial aún resuena la noticia del terremoto, las réplicas y por supuesto de que no es un país que posee estructuras antisísmicas, convirtiéndolo en un destino inseguro ante la opinión pública.

Por todas las causas detalladas anteriormente, es necesario caracterizar al visitante buzo para mejorar primero la tasa de ingresos a Galápagos, fortalecer el posicionamiento en el mercado internacional, aumentar la seguridad con la que se realiza la actividad; y lograr que ésta práctica se realice de manera sostenible.

La consecuencia más grave que podría darse si no se caracteriza el perfil del visitante, es que se deje de realizar este deporte dentro de las Islas Galápagos por no definir el mercado objetivo idóneo.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Desconocimiento del perfil del turista buzo que visita la Isla Santa Cruz en Galápagos y la necesidad de contar con instrumentos de información útiles para la toma de decisiones por parte de las instituciones relacionadas a esta actividad, con la finalidad de posicionar a Galápagos como un destino líder en la práctica de buceo.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar el tipo de turista que realiza actividades de buceo a través del perfil del visitante, con la finalidad de fortalecer la actividad turística dentro del archipiélago de Galápagos, en la isla Santa Cruz, cantón Puerto Ayora.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Definir un perfil del visitante en base a los datos recolectados dentro de la actividad, lo que permitirá identificar el mercado objetivo al cual deben apuntar los *tour* operadores para mejorar la captación de mercado.

2. Evaluar la satisfacción del visitante al realizar la práctica de buceo, para conocer cuáles fueron sus expectativas versus la realidad al bucear en la reserva marina y la calidad con la que brindo el servicio la agencia.

3. Diseñar lineamientos que permitan a las agencias que ofrecen los servicios de buceo mejorar la captación de los visitantes y de ésta manera motivar a que se realicen buenas prácticas dentro de esta actividad turística.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN

Desde la creación de la RMG se planteó la necesidad de establecer un sistema de manejo del uso público, existiendo una serie de sitios de visita marinas en los que se permite realizar diferentes actividades (buceo, snorkel, panga-ride, kayak) tal y como se especifica en el Plan de Manejo (DPNG, 2014). El buceo es una actividad turística de gran importancia en el contexto de Galápagos por su impacto en la economía local (estimado USD 70 Mil /año) Observatorio de Turismo Galápagos, Ministerio de Turismo.

El proyecto busca aportar con lineamientos de promoción que se ajusten a las necesidades de las operadoras y que los mismos apunten a mejorar la captación de visitantes que arriban a Galápagos, específicamente a Santa Cruz a realizar buceo. Si bien es cierto que los factores económicos influyen a la hora de elegir un destino, la biodiversidad marina con la que cuenta el lugar, la tranquilidad de sus aguas y el paisaje marino justifican realizar la práctica de buceo en Galápagos.

Conocer el perfil del visitante y seguir los lineamientos que se plantean podría favorecer a la economía primero de las agencias de viaje, y en una visión más amplia a la economía local y por ende a la nacional. Los ingresos que genera esta práctica son bastante elevados, por ello se pretende atraer a más visitantes y establecer a Galápagos como un destino líder internacional de buceo.

Uno de los principales impactos positivos de conocer al visitante, que viene a Galápagos, es que permite orientar de mejor manera las medidas de manejo para minimizar los impactos de esta actividad recreacional. Esto se debe a que existe la hipótesis que turistas más experimentados generan menos impactos porque tienen un mejor control del buceo. Por ejemplo, si los resultados muestran que la mayoría de turistas jóvenes, que bucean por primera vez, son los que generan mayores impactos, la DPNG puede determinar sitios de visita específicos para este tipo de turistas, o efectuar campañas de sensibilización y capacitación puntuales, previas al ejercicio de esta actividad.



## **1.5 ALCANCE DEL ESTUDIO**

Se entregará el perfil del visitante que realiza la práctica de buceo en la Isla Santa Cruz, Galápagos, con cada una de las características del mismo con el propósito de mejorar la captación de visitantes.

### **1.5.2 MARCO TEORICO**

#### **1.5.2.1 ACTIVIDAD**

Según la Real Academia de la Lengua Española la define la facultad de hacer algo.

#### **1.5.2.2 CARACTERIZAR**

La Real Academia define la palabra como "determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás". Puede referirse a personajes, tipografías, páginas web, empresas, productos, etc.

#### **1.5.2.3 INMERSIÓN**

Según el diccionario Farlex, el término hace referencia a la introducción completa de una cosa o una persona en un líquido.

#### **1.5.2.4 SOSTENIBILIDAD**

Según la página Green facts, la sostenibilidad es la característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades.

#### **1.5.2.5 ZARPAR**

La RAE define como desprender el ancla del fondeadero.

## 1.6 OBJETO DE ESTUDIO

### 1.6.1 HISTORIA DEL BUCEO

Desde tiempos remotos el mar fascinó y aterro al hombres, ya 4500 años antes de Cristo, los buzos recogían el nácar, con motivos ornamentales, esta experiencia hizo entender cuáles eran las 3 limitaciones principales que tiene el ser humano a la hora de sumergirse como el limitado tiempo que puede permanecer sin aire dentro del agua, la dificultad de descender debido a la natural flotabilidad, el problema visual, aunque al principio trato de solucionarse con gafas rudimentarias hechas de madera y concha de carey pulida, hasta aparentar un cristal, también comprendió que añadiendo algún tipo de peso que al ascender soltaría, le ahorra esfuerzo de sumergirse con el posterior ahorro de energía y aire. A partir de ese momento se disponían de equipo básico para la práctica de buceo a pulmón libre: el lastre y las gafas; habrían de transcurrir muchos siglos para poder de las valiosas aletas, en la época de esplendo de Grecia los buceadores gozaban de una especial distinción.

Las mujeres tenían gran protagonismo en la práctica de buceo así como lo muestran en las s sobre las "Amas japonesas" de más de 3500 años de antigüedad, quienes tenían como trabajo recoger las ostras de las profundidades como lo hacen en la actualidad en el verano en el mar del Japón, el mar Amarillo y en el océano Pacífico, frente a las costas de Hondo y Shikoku, donde la temperatura del agua puede alcanzar los 27 grados. Pero las mujeres también se sumergían en invierno, cuando la temperatura era mucho más escasa y podía alcanzar a los 10 grados y profundidades del orden de 18 a 25 metros, permaneciendo sumergidas un minuto aproximadamente, dedicando 30 segundos a llenar la red que llevan en torno a la cintura. En uno u otro caso, las amas pasan unos 15 minutos por hora en el fondo y necesitan otros 15 minutos para subir y bajar. La restante media hora la dedican a descansar en superficie. El intervalo entre dos inmersiones es dos veces más extenso cuando se practicaban inmersiones mucho más profundas.

(Bomberoscajeme., 2014)

### **1.6.2 Definición de Buceo:**

El buceo es una actividad subacuática que puede realizarse con fines recreativos, investigativos o deportivos. Consiste en ingresar al agua y sumergir la totalidad del cuerpo, por lo que, en general, se desarrolla con la ayuda de algún tipo de equipamiento por medio de técnicas de respiración-apnea que permite al buzo no tener que salir a la superficie (Pérez, J. y Gardey, A. 2012). El buceo permite apreciar el mundo submarino en otra perspectiva y explorar de una manera más cercana las especies acuáticas.

### **1.6.3 Tipos de Buceo:**

#### **1.6.3.1 Buceo recreativo:**

Con el fin de esparcimiento, pero si se desea llegar a un nivel más profesional el buzo puede llegar a formarse con diferentes metas como ser instructor, asistente de acuario o fotógrafo sub acuático entre otras actividades ligadas al buceo.

La distancia máxima para este tipo de buceo esta aproximadamente entre los 30 y 40 metros dependiendo de la formación y de los gases utilizados.

#### **1.6.3.2 Buceo Profesional:**

El buceo profesional a más de ser remunerado, requiere de más formación y esfuerzo debido a los estudios que exige y a las licencias requeridas como en este caso sería la licencia profesional, hay disciplinas en el ámbito de buceo que van de las más sencillas a las más peligrosas así como también los equipos que se utilizan dependiendo el nivel de dificultad, como un ejemplo de los más exigentes se mencionan a los sistemas de comunicación que son requeridos por la ley comercial y militar de buceo.

(Scubadiving, 2016)

#### **1.6.4 Reglas para realizar la práctica de Buceo:**

- Seguir las instrucciones del guía profesional.
- Jamás hacer inmersiones con descompresión.
- La máxima distancia para realizar debe ser de 30 metros o 100 pies.
- Realizar paradas por cuestiones de seguridad después de cada inmersión.
- La primera inmersión debe ser la más profunda.
- Debes terminar tu inmersión con 40 barras de aire en tu tanque.
- Nunca dejar un tanque sin vigilancia por seguridad.
- Bucear siempre con un compañero.
- Respetar las especies marinas.
- No recoger nada del océano a menos que sea basura.
- Respetar el área de buceo especificado por el guía.
- Mantener los niveles de nitrógeno e un rango seguro.
- No intentar bucear si no se siente seguro de controlar la situación.
- Asegurarse de que el guie este en constante vigilancia.
- Mantener la calma en caso de un suceso fortuito.
- No luchar contra la corriente, relajarse y hacer señas al barco.

(Galapaguide, 2016)

### 1.6.5 LICENCIAS DE BUCEO SEGÚN CATEGORIZACIÓN DE PADI

La principal escuela con relevancia a nivel mundial, es PADI (PROFESSIONAL ASSOCIATION OF DIVING INSTRUCTOR, en español Asociación Profesional de Instructores de Buceo. Ésta escuela realiza 6 diferentes tipos de certificaciones a los buzos, que serán de vital importancia para el presente estudio; a continuación una breve explicación de cada una de ellas:

- **Scuba Diver o buzo:** Ésta licencia se la entrega al haber realizado un curso en el que se da una introducción de técnicas y teoría del buceo. La misma se la obtiene luego de una evaluación en aguas abiertas durante 4 inmersiones de buceo.
- **Open Water Diver o buzo de aguas abiertas:** Permite al buceador desenvolverse con seguridad bajo el agua, enseña las características y utilización de los equipos bajo el agua. Con ésta licencia se permite realizar inmersiones de hasta una profundidad de 18 m.
- **Advanced Open Water Diver o buzo avanzado de aguas abiertas:** certificación que se otorga a quienes aprenderán a hacer “cosas bajo el agua”, con esta licencia se puede realizar buceos más profundos a 18 m y navegación subacuática.
- **Medic First Aid o primeros auxilios:** Se otorga a buzos que adquieran preparación para afrontar situaciones de emergencia, especialmente en técnicas de Resucitación Cardio Pulmonar.
- **Rescue Diver o buzo de rescate:** Licencia otorgada a quienes están inmersos en participar en situaciones de rescate, situaciones de accidentes de buceo y primeros auxilios en buceo. Mínimo debe poseer 20 inmersiones.

- **DIVEMASTER O INSTRUCTOR DE BUCEO:** esta licencia habilita al buzo a organizar o coordinar salidas de buceo, trabajar en centros de buceo y asistir a instructores especializados en programas de enseñanza. Como requisito mínimo debe tener 40 inmersiones.

### 1.6.6 BUCEO EN GALÁPAGOS



**Figura 1. Buzo Junto a Tiburón Ballena**

**Fuente:** Recuperado <http://edicionimpresa.elcomercio.com/es/2623000069ac0307-5677-42e9-9df9-672f5107256f>

Las Islas Galápagos de son Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO desde 1978, el archipiélago es un destino de buceo proclamado internacionalmente, debido a las especies endémicas que posee el sitio, es de gran interés de los turistas que visitan las islas, situadas en una intersección principal de varias corrientes oceánicas, corrientes que son relativamente intensas y se caracterizan allí para la práctica de buceo, y son comunes las inmersiones de deriva, la realización de este deporte acuático en el destino Galápagos requiere cierta preparación adecuada, aunque es posible disponer del buceo con base en tierra y actividades de snorkeling, los barcos de vida a bordo permiten a los buceadores llegar a sitios más distantes con mayor comodidad.

(Padi, 2016)

## 1.6.7 Isla Santa Cruz

### 1.6.7.1 Descripción de Santa Cruz

- **Ubicación**

Es la isla más habitada del archipiélago Ubicada a 1000 km. del continente, con un área de 986km<sup>2</sup> y una altitud máxima de 864 msnm.



Figura 2. Mapa de la Isla Santa Cruz

Fuente: Recuperado <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?p=49101191&langid=5>

- **Características**

Tiene una expansión 98555 hectáreas, su principal característica es la vegetación que la rodea donde cuenta con 7 puntos llenos de ella en su altitud de 864 msnm, su población es de aproximadamente 19.000 habitantes.

- **Clima**

Cuenta con un clima que varía entre las fechas de Junio y Diciembre como la estación seca con una temperatura que oscila entre los 18 y 20 Grados centígrados mientras que de Enero a Mayo existe una estación húmeda y caliente que varía entre los 24 y 32 Grados centígrados.



- **Actividad**

Sus principales productos son el café, banano y caña de azúcar, y sus principales especies marinas son los tiburones, ballenas y pepinos de mar sin embargo la actividad esencial económica de la isla se basa en el turismo ecológico y científico, inclusive el buceo.

(<http://turismo.gadsantacruz.gob.ec/>, 2014)

### 1.6.7.2 Buceo en la Isla Santa Cruz

El Buceo en la Isla Santa Cruz es uno de lo más aclamados debido a ser un punto importante en el archipiélago, por ser uno de los sitios más poblados y turísticos de la región, y por ser el principal lugar de ingreso de visitantes a las islas. En Santa Cruz se puede realizar buceo con snorkel y con tanque. Para realizar la práctica de buceo es necesario que el visitante adquiriera los servicios en las agencias que tengan los permisos exclusivos otorgados por la DNPG. Las agencias que cumplen con los permisos y están registradas dentro de las oficinas del PNG, son las siguientes:

| • AGENCIA            | • EMBARCACION    |
|----------------------|------------------|
| Scuba Iguana         | Iguana           |
| Scuba Iguana         | El Galapago I    |
| Silberstein          | Fioval           |
| Macarron's           | Esmeraldas II    |
| Penguin Expeditions  | Victoria         |
| Galapagos People     | Shalom Mainao II |
| Eagle Ray Tours      | Extasis          |
| Academy Bay          | Sea Robins       |
| Galapagos Diving     | Nautilus         |
| Galapagos Travellers | Ballet Azul      |
| Albatros             | Galapagos Divers |

Tabla 1.1 Agencias de buceo

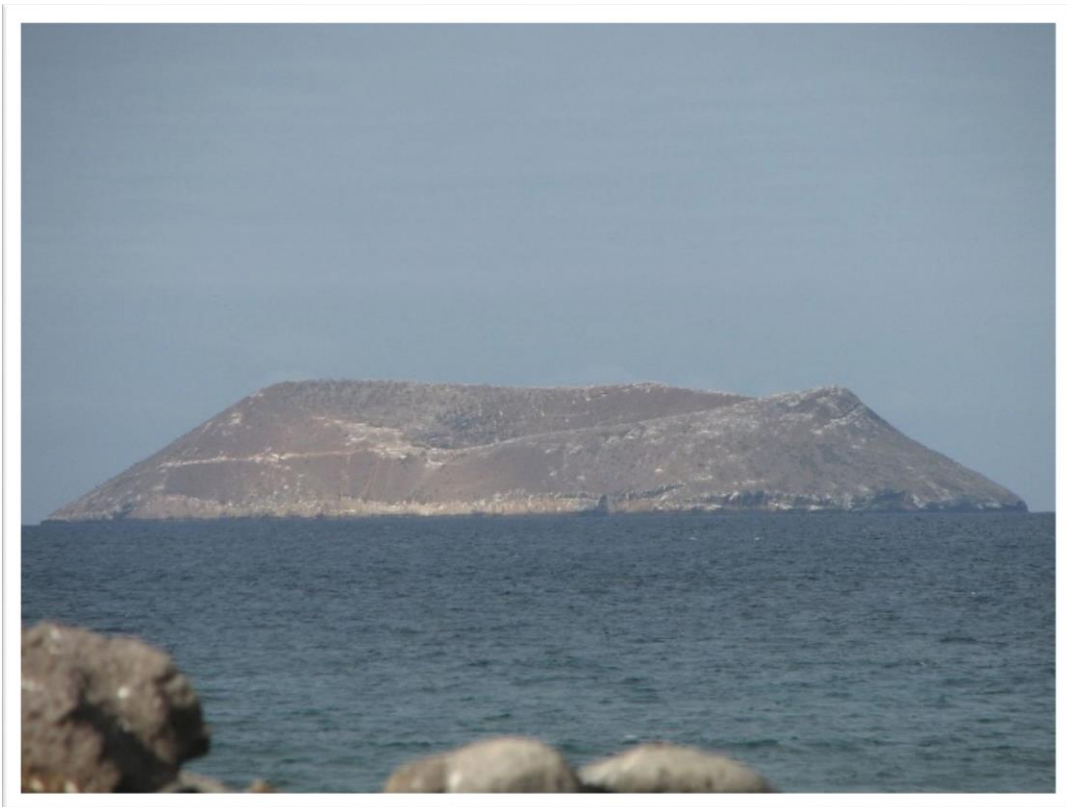
**Fuente:** Dirección del Parque Nacional Galápagos

### 1.6.7.2.1 Principales puntos de buceo que operan desde Santa Cruz

En el archipiélago de Galápagos existen dentro de la Red de sitios de Visita de las áreas protegidas 66 lugares donde se permite realizar buceo. De los cuales 8 se encuentran en Santa Cruz y 16 más en islas cercanas a Santa Cruz y su operación la realizan los mismos operadores de Santa Cruz. Dirección del Parque Nacional Galápagos. Plan de Manejo de Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir.2014. Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.

A continuación se describen algunos sitios icónicos de buceo.

#### 1.6.7.2.1.1 DAPHNE MENOR, ISLA DAPHNE



**Figura 3. Isla Daphne**

**Fuente:** [https://es.wikipedia.org/wiki/Islas\\_Daphne\\_\(Gal%C3%A1pagos\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Islas_Daphne_(Gal%C3%A1pagos))

Esta es una isla tanto para buzos avanzados como principiantes las corrientes son tranquilas y se puede explorar cuevas y paredes marinas.

### 1.6.7.2.1.1 BARTOLOMÉ PUNTA



**Figura 4. Mapa de la roca pináculo, en Bartolomé Galápagos**

**Fuente:** <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/roca-pinaculo-bartolome.php>

Roca Pináculo es uno de los símbolos más emblemáticos de las Islas Galápagos, ubicada en Bartolomé con hermosas playas de arena blanca y manglares verdes con colonias de pingüinos entre sus principales actividades turísticas, se encuentra el buceo, en este sitio se puede realizar buceo de superficie, aquí se encontrara muchas especies marinas entre ellas los pingüinos de galápagos y las tortugas.

(Ecostravel, 2016)

### 1.6.7.2.1.3 GORDON ROCKS



**Figura 5. Islas Rocas Gordon**

**Fuente:**<http://www.divethegalapagos.com/index.php/gordon-rocks-galapagos-dive-site.html>

Ubicado en la Isla Santa Cruz, es un sitio ideal para la práctica de buceo debido a sus fuertes corrientes el nivel de dificultad que se exige va de intermedio a avanzado, el tiempo estimado de viaje es de 30 a 40 minutos si se sale desde el canal de Itabaca.

(Dive The Galapagos, 2015)

#### 1.6.7.2.1.4 ISLOTE MOSQUERA



**Figura 6. Isote Mosquera**

**Fuente:** <http://www.galapagospark.org/sitiosdevisita/mosquera.html>

Situada al norte de Baltra y Seymour, es un islote plano que contrasta con los picos volcánicos, las principales actividades que se desarrollan aquí son el snorkel y el buceo, tiene una belleza subacuática que se puede apreciar como lobos marinos, pelicanos marrones y escuela de peces tropicales. (Nature Galapagos & Ecuador, 2016)

### 1.6.7.2.1.5 SEYMOUR NORTE



**Figura 7. Lobos marinos en Seymour**

Fuente: <http://www.galapagospeople.com/seymour.html>

Es una isla plana ubicada frente a la Isla Baltra, que fue levantada desde el mar por la actividad sísmica subterránea, es considerada como la mejor isla para el avistamiento de fragatas, aquí se puede realizar buceo superficial y encontrar una variedad de flora y fauna.

(people, 2016)

## 1.7 MARCO LEGAL

Para la práctica de buceo bajo el agua (SCUBA), se requieren de ciertas normas para llevarlas a cabo dentro de las zonas limitadas de buceo en los sitios donde se desarrolla, se puede navegar hasta máximo 130 pies dentro del tipo de buceo autónomo de recreación, debido a que la mayoría de personas que realizan buceo tiene licencia Open Water Diver que es una certificación para principiantes se obliga a tener un instructor guía, designado por la operadora que ofrece los servicios marinos, que monitoree el viaje para mayor seguridad de las personas que realizan la inmersión y evitar impactos negativos dentro del ecosistema. La educación ambiental de los buzos es un eje fundamental para impedir que existan alteraciones en el entorno acuático que afecten a las especies marinas y al ecosistema como tal. Las charlas de sensibilización ambiental deben ser impartidas por las operadoras que ofrecen el servicio, a los buzos que están próximos a realizar una inmersión. Se recomienda este tipo de asesorías para minimizar los impactos en las zonas de buceo, que van ligadas a la preservación de los arrecifes de coral que son considerados un ecosistema vulnerable, a las interacciones físicas y biológicas, esto será posible con el asesoramiento de un líder guía que supervise que todas las reglas dentro del sitio se lleven a cabo de forma correcta, inspeccionando las licencias obtenidas por parte de los buzos para que realicen la actividad, este líder guía debe contar con las destrezas necesarias de rescate para manejar situaciones fortuitas.

Dentro de la actividad de buceo, existen cuatro operaciones turísticas con los respectivos reglamentos que exige la ley para el desarrollo de sus actividades. Estas operaciones son las siguientes:

- Crucero Navegable (Buceo de mar y tierra)
- Tour Diario (Travesías diarias de visitantes que desembarcan pero no pernoctan)
- Tour de Bahía y Buceo (Clase 1) (Travesías que incluyen pernoctación y desembarcan en sitios de visita)
- Tour de Bahía clase 2 (Actividad turística que tiene autorización para desembarcar en sitios recreacionales y de buceo).

(ICRAN.ORG, 2006), (turismo.gob.ec, 2016)

**CAPITULO II**  
**Revisión de la Literatura**



## **2.1 Buceo como deporte de Aventura**

El buceo es una actividad que se practica debajo del agua, existen diferentes estilos de buceo; libre, a pulmón o buceo con equipos especiales dependiendo de la preparación del buzo esta actividad a lo largo del tiempo ha ido adquiriendo importancia en diferentes destinos turísticos principalmente en aquellos sitios donde se practican deportes acuáticos. El buceo es considerado como una actividad lúdica pero en el transcurso del tiempo este concepto ha ido tomando diferentes enfoques, el buceo también es un deporte de aventura ya que desplazarse por lugares recónditos dentro del océano y estar en contacto con especies que están en la profundidad del mar a más de encontrar historia bajo sus aguas lo hace una actividad de aventura con un nivel de experiencia única, debido a las exigencias que se necesitan para desarrollar el deporte como las licencias de buceo, dependiendo la dificultad de las corrientes del sitio.

En los últimos 50 años el buceo deportivo ha adquirido gran apogeo ya que existen cada vez más equipos con tecnología de punta para su práctica que ha motivado a muchas personas a sumergirse en este tipo de aventura, además de existir documentales en donde se muestra la actividad del buceo en todo su esplendor, en los diferentes destinos acuáticos, que reflejan la belleza submarina que se puede explorar, esto también ha popularizado la fotografía sub acuática muchos buzos han tomado esta experiencia como una ventaja para plasmarlo en imágenes de forma permanente, así mismo el tipo de destino para realizar buceo también se ha diversificado de tal manera que no solamente se practica en zonas tropicales del mundo, sino en lugares más extremos intensificando el tipo de aventura que se puede experimentar en las profundidades, que apasiona a muchos buzos, un ejemplo es el buceo bajo hielo que ha llamado la atención de turistas aventureros amantes al buceo, la dificultad, el conocimiento y de cierta forma la manera rústica de la actividad lo convierte en uno de los deportes más fascinantes de aventura, debido a que las inmersiones exigen cierta preparación previa, navegar bajo profundidades a extremas temperaturas implica una preparación mental , pero son experiencias únicas que el buceador desea apreciar para su disfrute en contacto con el ecosistema marino, un deporte que se sale de lo ordinario para liberar estrés y conocer un mundo submarino

que con las debidas normas de seguridad y preparación se ha convertido en uno de los deportes de aventura más demandados en los últimos tiempos.

(Todo Aventuras, 2016), (El Confidencial, 2016).

## 2.2 Buceo como actividad turística

El turismo es una actividad económica que ha generado empleo y ha sido principal motor económico en muchos países del mundo, la diversidad de productos turísticos a ofertar cada vez es mayor fortaleciendo el sector económico a nivel nacional y local. El turismo es un sector de rápido crecimiento, es por eso que su diversificación ha ido en aumento como es el caso del turismo de buceo que es un actividad deportiva que es parte del turismo de aventura y que consiste en explorar el mundo marino, esta práctica se caracteriza por ser un atractivo más a la oferta turística y de los prestadores de servicios locales.

El turismo de buceo ha tenido un desarrollo prominente, y su actividad se ha concentrado en el Caribe, con un porcentaje del 60%. La selección de destinos para el buceo puede variar pero la mayoría de personas prefiere climas cálidos para realizar este deporte recreativo ya que es combinado con actividades en tierra, es de gran importancia la sostenibilidad del turismo de buceo tanto para el desarrollo económico del sector como para el medio ambiente , ya que las actividades económicas están ligadas con los arrecifes de coral y es necesario tener una conciencia ambiental para no deteriorar el ecosistema y poder preservar esta actividad a largo plazo, ya que beneficia al desarrollo local, la preparación previa del buzo es fundamental para evitar situaciones negligentes en el océano, es por eso que operadoras que ofrecen este servicio deben estar correctamente informadas y capacitadas para dar cursos de buceo a las personas interesadas en desarrollar este deporte y así procurar la sostenibilidad económica y ambiental de esta actividad.

(81TEORÍA Y PRAXIS1(2005: 81-85)Luis Carlos Santander Botello\*José Rubén Bacab SánchezMaría del Carmen Pérez Ramíre, 1198)

(<http://tuespacio.com/blogs/turismo-y-buceo-una-experiencia-submarina/>, 2011)

### **2.3 Impactos ambientales del Buceo**

La actividad de buceo es cada vez más turística y concentra mayor número de visitantes en los sitios condicionados de buceo. Por ser ecosistemas frágiles, los buzos deben tener en cuenta los impactos que se puedan dejar luego de cada inmersión, a pesar de que los practicantes de este deportes se les exija una licencia para el desarrollo de esta función, y haya estudios anticipados , la información acerca de los daños que pueden surgir entorno a los arrecifes de coral, no es impartida de manera relevante para los buzos esto causa afectaciones futuras para el medio ambiente ya sea en forma de impactos directos o indirectos, que atenta con la sostenibilidad de este tipo de entornos sensibles, es por eso que es necesario que las operadoras que ofrecen este servicios realicen mini cursos que también se enfoquen a dar educación ambiental, ya que se ha relacionado que el nivel de impactos ocurridos en estas zonas se asocia con el nivel de certificación.

El buceo es un rubro económico importante para el turismo y el número de personas que desarrollan la actividad se incrementa así como la variedad de actividades que se realiza dentro de ella, la fotografía submarina es también un factor que involucra ciertos daños dentro de los arrecifes, una regularización sobre el usos de estos medios de acuerdo al rango de visitas sería fundamental para disminuir los impactos de las zonas de buceo, la educación de los buzos de forma correcta, ayudaría a la preservación del entorno para que la actividad sea sostenible.

(Santander Botello, Luis Carlos; Propin Frejomil, Enrique, 2009)

(Francisco Gallo M,Alejandro Martinez,Jorge Ivan Rios)

## **2.4 Galápagos como Santuario Marino:**

El archipiélago de Galápagos Patrimonio Natural de la Humanidad, es un santuario que alberga una gran cantidad de especies únicas dentro de su reserva siendo uno de los atractivos estrella de Ecuador a nivel turístico, este título ha servido para que sea reconocido mundialmente y sea sinónimo de dinamismo turístico dentro de Galápagos, las islas Darwin y Wolf han sido catalogadas como las mejores para realizar la práctica de buceo en el archipiélago, donde también se menciona el hábitat de especies como la gran cantidad de tiburones y tiburones ballenas, la concentración de especies que acogen el archipiélago lo han hecho protagonista, tanto así que la National Geographic realizó un documental en el 2015, para destacar temas relacionados a las especies y a la actividad de buceo, con el nombre de “Mares prístinos”, la que tuvo una expedición científica a cargo del Dr. Enric Sala, con las participación de Miguel Bose como narrador en conjunto con el Ministro de Turismo y del Ambiente que se comprometieron a colaborar con el objetivo de desarrollar a Galápagos como un destino de buceo, y a que exista mayor protección para la reserva marina lo que beneficiará al sector turístico e incrementará la demanda de buceo en Ecuador, especialmente en Galápagos.

(presidencia.gob.ec, 2016)

**CAPITULO III**  
**Metodología Aplicada**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La metodología a utilizar en el presente estudio se basará en revisión de distintas fuentes para la recolección de datos relevantes que ayuden a determinar el comportamiento de los visitantes en diversos lugares del mundo que se dediquen a realizar la práctica de buceo. La información obtenida está basada en una investigación exhaustiva con fuentes bibliográficas como: libros de diseño, revistas científicas, páginas web de organizaciones, instituciones educativas y gubernamentales. Las cuales permiten obtener conocimientos necesarios para comenzar con la recolección de datos de fuentes primarias e investigación de campo. Dentro de las fuentes primarias se realizará un acercamiento entre las operadoras de buceo y las realizadoras de este proyecto para identificar cuáles son los puntos clave en los que ellos sienten que están fallando en la captación del cliente y cuáles son sus puntos fuertes para atraer a los mismos. Después del levantamiento de información se realizó un análisis cuantitativo para evaluar cada uno de los resultados obtenidos de las encuestas y por último realizar gráficos que permitan determinar el perfil del visitante y la satisfacción que tienen al realizar la práctica.

**Encuestas:** Servirá como un medio para recolectar datos específicos para crear el perfil del turista buzo y así ser utilizado por las agencias para que mejoren su captación de clientes. Además la encuesta incluirá un segundo apartado que servirá para conocer si el usuario se encuentra satisfecho o no después de hacer las inmersiones con la operadora que haya seleccionado. Esto significa que la encuesta dará conclusiones a los siguientes objetivos.

1. Definir un perfil de turista en base a los datos recolectados dentro de la actividad, lo que logrará conocer cuál es el mercado objetivo al cual deben apuntar las tour operadoras para mejorar su captación de mercado

- 2 .Aportar a las agencias que ofrecen los servicios de buceo con información real y actualizada para motivar las buenas prácticas dentro de esta actividad turística.

Dentro de esta investigación se logró levantar 230 encuestas de visitantes, el formato de encuesta se encuentra en el Anexo 1, las encuestas tuvieron la modalidad de ser auto rellenas se levantaron en idioma inglés y español en agencias que ofrecen tours diarios de buceo. La investigación decampo se realizó entre los meses de Junio a Agosto.



**CAPITULO IV**  
**Análisis de Resultados**

## 4.1 RESULTADOS

Cómo se menciona anteriormente existen 10 agencias de viaje que se encuentran operando regularmente con una capacidad de 12 pasajeros por lancha, si bien es cierto que las 10 mantienen abierto sus respectivos negocios, no todas venden todos los días, es decir no existe un flujo de pasajeros constante diariamente. En los resultados a continuación se podrá observar que no todas las embarcaciones zarpan todos los días y que tienen su cupo máximo de pasajeros llenos.

## 4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Esta investigación está fijada a trabajar en Galápagos bajo una muestra obtenida de una población finita, en donde se realizó los siguientes cálculos para su obtención:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$N=4 \quad \bullet \quad 50 \quad \bullet \quad 50 \quad \bullet \quad 540$$

---


$$25 \quad \bullet \quad 539 \quad \bullet \quad 10000$$

$$N= 5400000$$

---


$$23475$$

$$N= 230$$

El resultado nos indica que se deberán realizar 230 encuestas para definir el perfil del turista.

| ● INTEGRANTES | NÚMERO |
|---------------|--------|
| EXTRANJEROS   | 220    |
| LOCALES       | 10     |
| TOTAL         | 230    |

**Tabla 2. Población – Muestra**

**Fuente:** Provincia de Galápagos.

**Elaborado por:** Autores del proyecto

Durante los últimos dos meses en los que se ha realizado el estudio, la agencia que más afluencia de pasajeros ha tenido es Scuba Diving y la que menos ha tenido es Galápagos People. Estos resultados se deben a que Scuba Diving tiene dos embarcaciones en su flota diaria de turistas, lo que aumenta su probabilidad de tener más pasajeros, además sus pasajeros ya vienen bajo un paquete de agencias de viaje grandes, en los que le incluyen el tour de buceo y tienen precios pactados con esta agencia. Por otro lado Galápagos People es la agencia que menos pasajeros presenta debido a que no pasa abierta con regularidad, según lo observado cuando se iba a realizar las visitas a los centros de buceo para encuestar la misma pasaba cerrada algunos días y no tenía un horario fijo de atención al público. Además es importante mencionar que la Agencia Pinguins no realizó ninguna salida a tour de buceo en los meses que se realizó el estudio, más si realizó otro tipo de tours navegables como visitas interislas y tours de pesca vivencial.

### 4.3 PARA DEFINIR EL PERFIL DEL VISITANTE

Las preguntas que se utilizarán para conocer cuál es el perfil de visitantes que adquiere los servicios de buceo, serán las siguientes:

**Tabla 2.1 Preguntas para identificar el perfil del Visitante**

| PREGUNTAS  | EXPLICACIÓN  |
|--|--|
| 1. <b>¿Cuántos años tiene?</b>                                       | Busca conocer de qué edad provienen en su mayoría a realizar la actividad.   |
| 2. <b>¿De qué género es?</b>   | Identifica si el género femenino o masculino tiene mayor interés para bucear.  |
| 3. <b>¿De qué país proviene?</b>                                     | Conocer cuál es el mercado potencial y hacia dónde se puede apuntar en temas de ventas.  |
| 4. <b>¿Es su primera vez en Galápagos?</b>                           | Saber cuáles serán sus impresiones, si es que es su primera vez en galápagos y si es no saber por qué le gusta bucear dentro del as islas.   |
| 5. <b>¿Cuál es su nivel más alto de educación?</b>                   | Identifica el nivel de preparación que tienen y así mismo se puede inferir que con un título alto de educación tiene mayor poder adquisitivo o un trabajo que solvente realizar la práctica. |
| 6. <b>¿Con quiénes viaja?</b>  | Saber cuáles son sus gustos al momento de viajar, ya sea sólo en familia, pareja o grupo.  |
| 7. <b>Durante su estadía en Galápagos usted viaja de qué manera?</b> | Conocer si al venir a Galápagos opto por tomar un tour, vino independiente y busca los servicios aislados de manera personal o si vino parcialmente en un tour.                              |
| 8. <b>¿Cuál es su motivación principal al visitar Galápagos?</b>     | Conocer si su principal motivación es bucear o realizar en sí turismo por toda la isla.  |
| 9. <b>¿Cuántas veces espera bucear en Galápagos?</b>                 | Con esta pregunta se puede definir el gasto promedio que espera gastar dentro de la Isla Santa Cruz en las prácticas de buceo.   |
| 10. <b>¿Qué tipo de licencia de buceo tiene?</b>                     | Identificar su profesionalismo a la hora de bucear, conocer si es apto o no para bucear en determinados lugares donde la corriente es más fuerte.  |

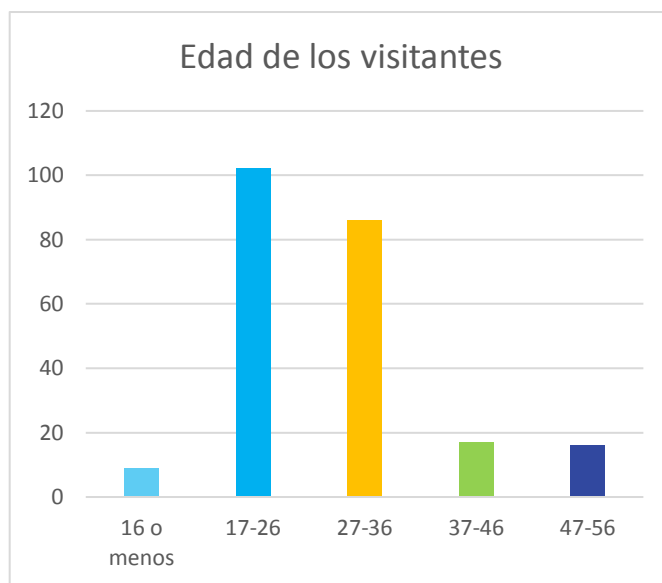
**Fuente:** Provincia de Galápagos.

**Elaborado Fuente:** Provincia de Galápagos.

### 4.3.1 RESULTADOS DEL PERFIL DEL VISITANTE

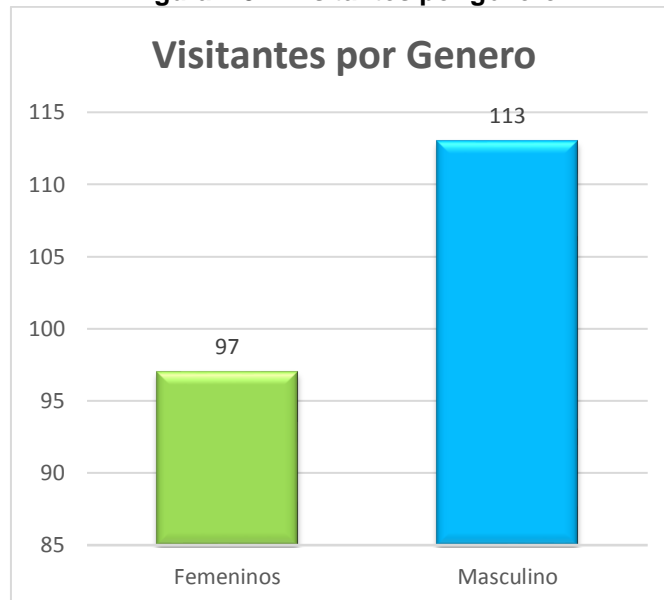
A continuación se detallarán los resultados porcentuales con el respectivo análisis para responder a cada una de las preguntas planteadas en el apartado anterior.

**Figura 4.3.1 Edad de los visitantes**



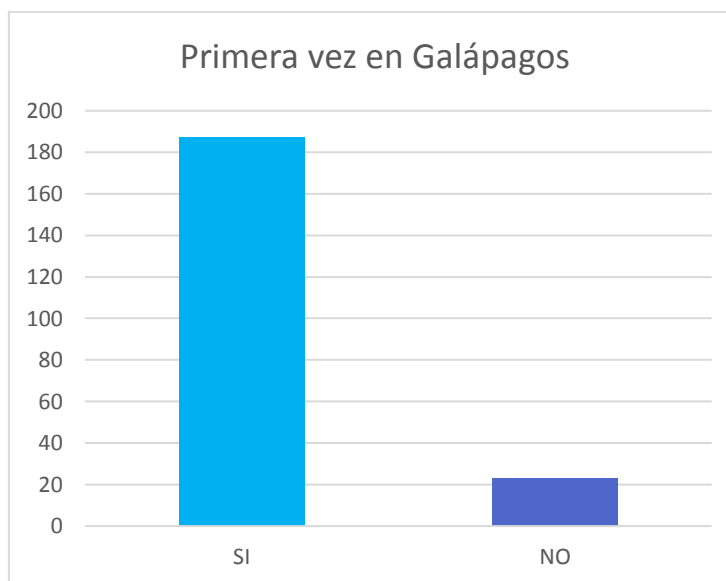
**Fuente:** Turistas de Galápagos

**Análisis.-** El gráfico muestra que los jóvenes de 17-26 años son los que gustan más por realizar la práctica del buceo representando así un 44.3 %, seguido de un 37.3% las personas entre 27 a 36 años, 7.3% para las personas entre 37 a 46 años, 7.2% entre 47 a 56 años y por último con 3.6% los jóvenes de 16 a menos edad. La gráfica muestra claramente que la práctica es más realizada por personas jóvenes dato que es relevante a la hora de elaborar el perfil.

**Figura 4.3.2 Visitantes por género**

**Fuente:** Turistas de Galápagos

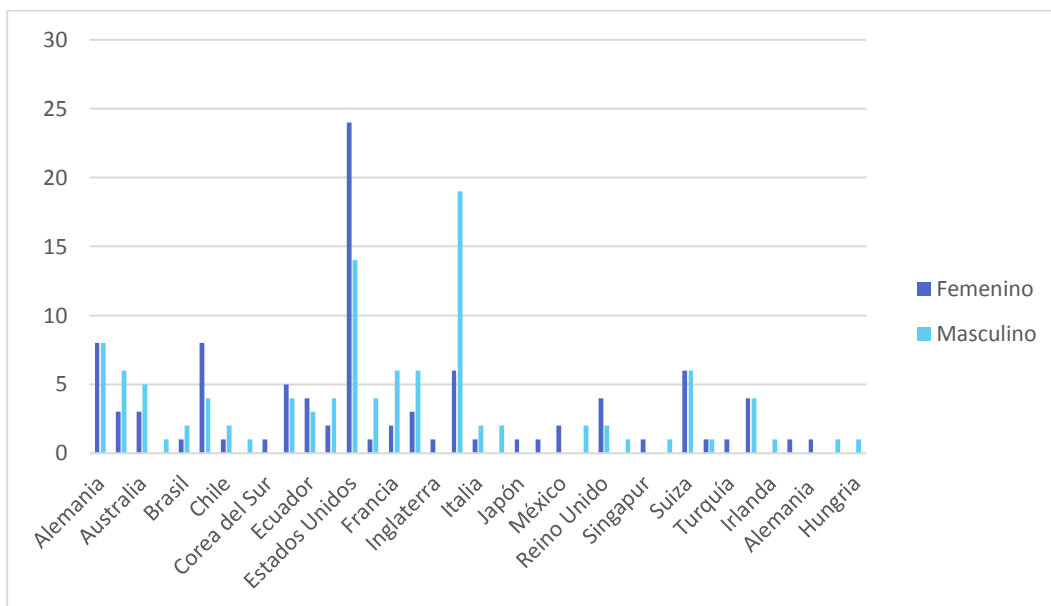
**Análisis.-** En el gráfico a continuación se muestra que de los 230 turistas encuestados, los que mayor motivación hacia realizar la práctica de buceo son los varones con un 54%, y las mujeres con un 46%, pero es importante recalcar que la diferencia es únicamente de 16 pasajeros, es decir las mujeres también están atraídas por realizar esta práctica y no le temen a las condiciones extremas que este deporte puede presentar.

**Figura 4.3.3** *Visita por primera vez Galápagos*

**Fuente:** Turistas de Galápagos

**Elaborado por:** Angie Jennifer Carrión

**Análisis.-** Los visitantes en su mayoría están visitando por primera vez las Islas Galápagos con un 80.4% y un 19.6% ya las ha visitado en ocasiones anteriores.

**Figura 4.3.4** Edad, Genero y Pais de residencia

**Fuente:** Turistas de Galápagos

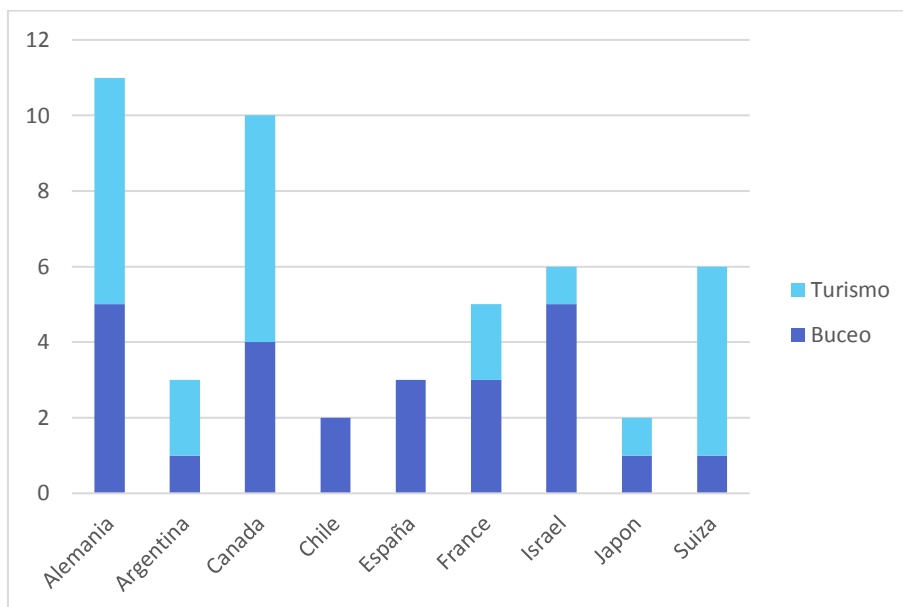
**Elaborado por:** Angie Jennifer Carrión

**Análisis.-** Con relación al país en donde residen, género y la edad que tienen, el gráfico muestra que existe un promedio de mujeres entre 17 y 26 años que provienen de Estados Unidos seguido de Italia y en Latinoamérica la tabla la lidera Chile con un índice mayor de varones realizando la práctica. El mercado potencial de donde provienen los visitantes a la Isla Santa Cruz es de Estados Unidos, Italia, Alemania, Brasil y Chile.

Si bien se tiene una muestra calculada estadísticamente estos datos deben ser tratados con cautela dado que es un muestreo puntual en cierta época del año y se debe considerar que el turismo en Galápagos presenta temporalidades, ciertos meses del año se registra mayor número de visitas de ciertos países de procedencia.



**Figura 4.3.5** Tipo de viaje, Motivación principal y País de residencia

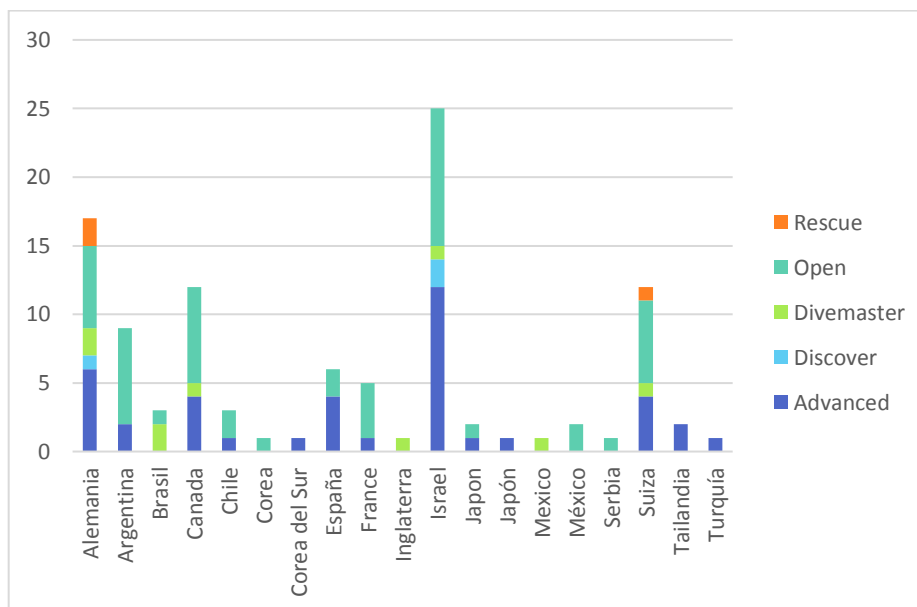


**Fuente:** Turistas de Galápagos

**Elaborado por:** Angie Jennifer Carrión

**Análisis.-** El siguiente gráfico es de muchísima importancia ya que permite conocer dependiendo de qué país provienen la actividad que más le interesa hacer dentro de Galápagos, claramente se observa que el buceo realmente no es lo que más les interesa hacer durante su visita a las Islas. Es importante recalcar que Alemania e Israel son los países que tienen un alto interés por realizar la práctica y como dato adicional que se obtuvo de las encuestas es que éstos nichos de mercado planean realizar al menos 3 inmersiones en tres lugares distintos de las Galápagos.

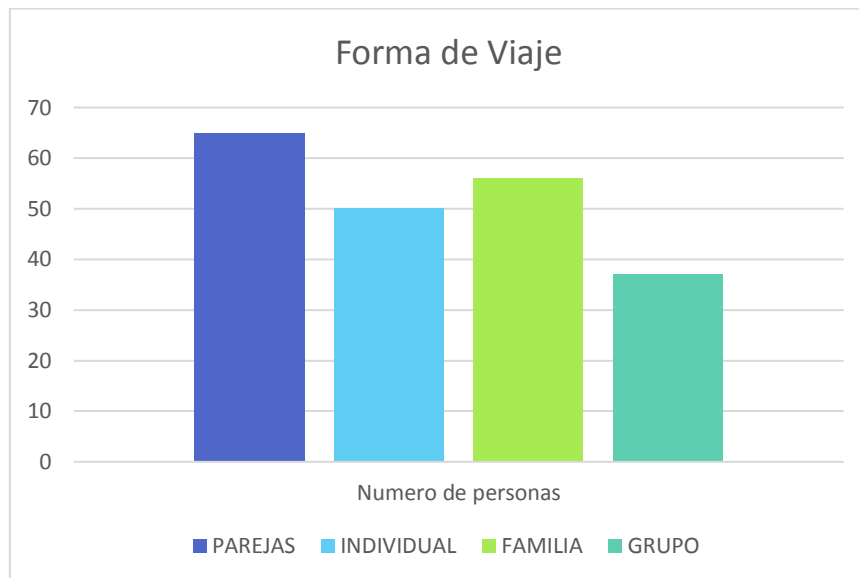
**Figura 4.3.6** Tipo de Licencia y País de residencia.



Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Angie Jennifer Carrión

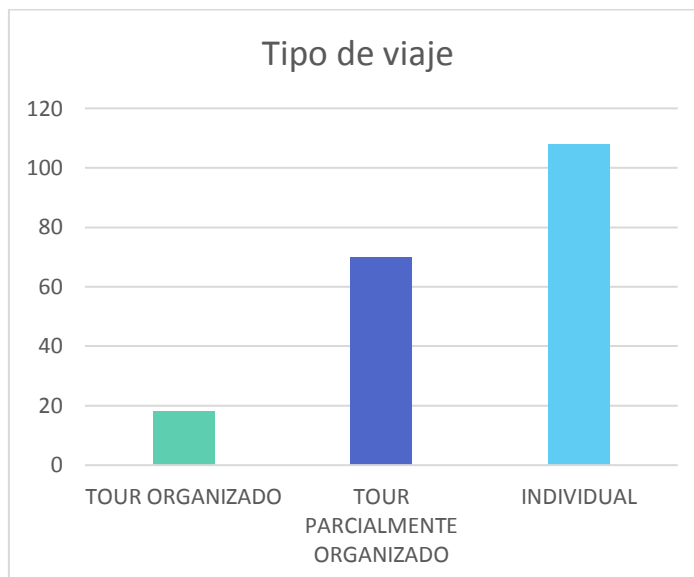
**Análisis.-** Israel es el país que visita Santa Cruz con más buzos certificados, seguido de Alemania, como se ha mencionado en el apartado anterior los tipos de licencias, se observa que las certificaciones con la que más vienen los visitantes es Open Water y Advanced, así mismo se rescata que muy pocos vienen con licencia de rescate y de instructores de buceo. En la categoría Advanced hay una diversificación de países que han venido a realizar la práctica, pero este dato sirve para conocer que estos pasajeros tienen la habilidad para bucear en *Gordon Rocks*, que es uno de los lugares más deseados por bucear por la variedad de especies marinas que presenta el lugar debido a las corrientes fuertes y frías que hacen que las especies sean únicas y la impresión a los visitantes sea inigualable. Solo un buzo con mucha experiencia puede bucear en dicho lugar lo que lo hace más atractivo durante su visita.

**Figura 4.3.7** *Forma de Viaje*

Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Angie Jennifer Carrión

**Análisis.-** Los visitantes a la hora de viajar prefieren venir con su pareja o familia, con un 28.2% y 24.3% respectivamente, seguido los que viajan solos con un 21.3% y 16.1% para los que se deciden en viajar en grupo.

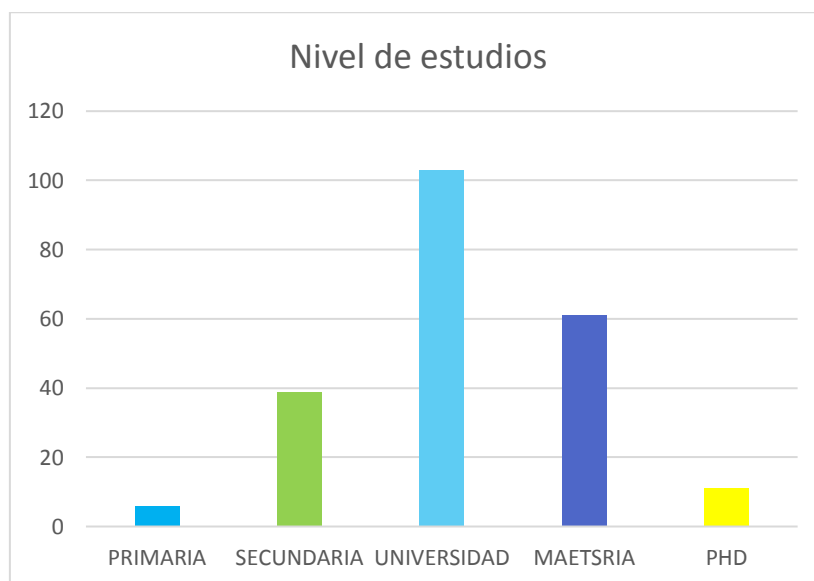
**Figura 4.3.8** Tipo de Viaje

Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Angie Jennifer Carrión

**Análisis.-** Los visitantes prefieren venir por su cuenta, se arriesgan por venir por su cuenta y no dentro de un paquete, es así como se presenta un 46.9% de manera individual, 30.4% viene parcialmente dentro de un paquete y sólo un 7.8% vienen dentro de un paquete totalmente organizado.

**Figura 4.3.9 Nivel de estudios**



Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Angie Jennifer Carrión

**Análisis.-** los resultados muestran claramente que los visitantes que practican buceo tienen en su mayoría un nivel de instrucción superior y sólo una pequeña parte representa quienes cursan aun la primaria y secundaria; quienes han culminado la universidad representa un 44.7%, seguido de quienes han realizado una maestría con un 26.5%, 16.9% están aún cursando la secundaria, 4.7% los que tienen un doctorado y por último 2.6% quienes aún están en la primaria.

### 4.3.2 Síntesis Perfil del Visitante

Según los resultados mostrados en los gráficos anteriores, se puede evidenciar que hay una diversificación de mercados, edades y motivaciones principales al momento de ejercer la práctica, pero de acuerdo a los porcentajes más altos se obtuvo el siguiente perfil del visitante:



## 4.4 SATISFACCIÓN DEL VISITANTE A LA HORA DE EJERCER LA PRÁCTICA

Es importante evaluar el nivel de satisfacción que tiene el visitante y su experiencia que ha tenido con la agencia que adquirió los servicios, de ésta manera se desea que cada agencia mejore en los puntos dados por cada uno de los adquirientes del servicio; por ello se realizó la siguiente encuesta:

**Tabla 2.2 Preguntas para conocer la satisfacción**

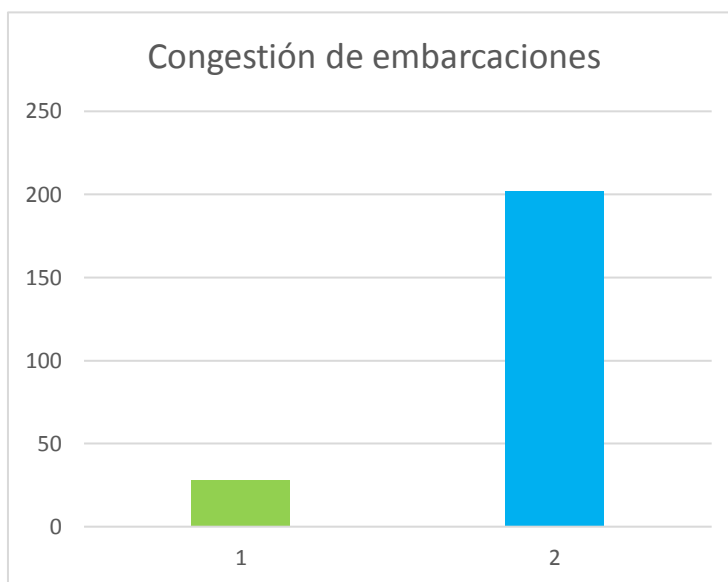
| PREGUNTAS   | EXPLICACIÓN  |
|---|--|
| 1. Durante su visita, ¿Notó que había congestión de embarcaciones?  | Busca conocer si es necesario la elaboración de un muelle únicamente para que zarpen las embarcaciones de buceo, ya que en el mismo muelle llega carga del continente, hay barcasas para pasajeros que arriban y se van, hay embarcaciones de tour diario, botes que recogen a pasajeros de tours navegables, entre otros. |
| 2. ¿En la inmersión, le pareció que hubo congestión de buzos?   | Saber que afluencia de buzos hubo en determinado lugar, conocer si se está deteriorando el sitio de acuerdo a la cantidad de visitantes.   |
| 3. Durante su visita, ¿encontró basura?   | Conocer los impactos ambientales o generación de desechos que se están generando por la cantidad de visitantes que realizan la práctica.   |
| 4. ¿Coméntenos del 1 al 5 siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, cómo estuvo la limpieza de la embarcación?            | Identificar en qué condiciones de limpieza se encontraba la embarcación y así que cada agencia se preocupe por mantener en óptimas condiciones la misma.   |
| 5. ¿Coméntenos del 1 al 5 siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, en qué estado encontró los equipos con los que buceó? | Saber si los equipos están en correcto funcionamiento para ejercer en la más óptima calidad la práctica y no arriesgar la seguridad de los visitantes con equipos en mal estado.   |
| 6. ¿Coméntenos del 1 al 5 siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, cómo calificaría el liderazgo del guía bajo el agua?  | Conocer las aptitudes que tiene el guía para liderar grupos en condiciones desafiantes, y también su habilidad bajo el agua con todos los visitantes.  |
| 7. ¿Coméntenos del 1 al 5 siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, cómo calificaría la atención en la agencia de viajes? | Identificar cómo fue atendido dentro de la agencia para tomar acciones correctivas en caso de ser necesario.   |
| 8. ¿Coméntenos del 1 al 5 siendo 1 lo más bajo y 5 lo más alto, cómo calificaría el paisaje y formaciones submarinas? | Conocer cuál es su apreciación al bucear en Galápagos bajo aspectos de biodiversidad y geología marina.  |

Fuente: Provincia de Galápagos.

Elaborado por: Autores del proyecto

#### 4.4.1. RESULTADOS SATISFACCIÓN DE VISITANTES

Figura 4.4.1 congestión de embarcaciones



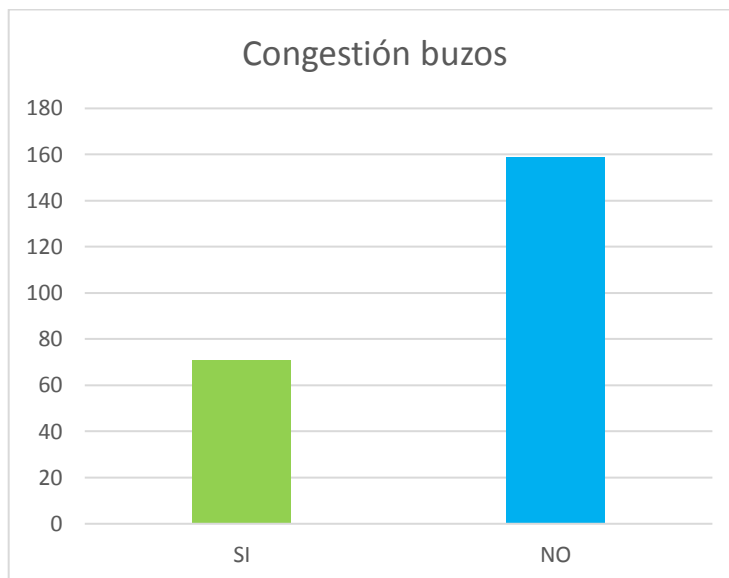
Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Diana Barahona Villavicencio

**Análisis.-** Los visitantes consideran en un 87.8% que no existe congestión de embarcaciones en la bahía donde los recogen para iniciar el tour de buceo, sólo un 12.2% considera que si la hay y que debe existir una mejor organización al salir las mismas.



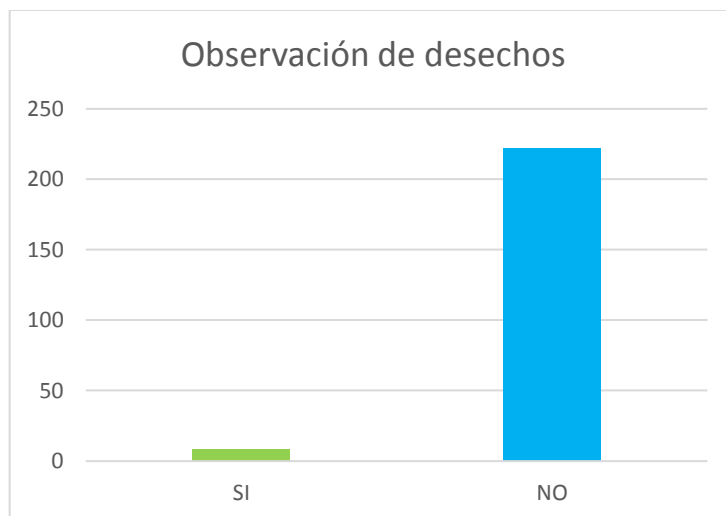
Figura 4.4.2 Congestión de buzos



Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Diana Barahona Villavicencio

**Análisis.-** Los visitantes consideran en un 69.1% que no existe congestión de buzos ya en el lugar dónde se realiza la práctica, y el 30.9% considera que si existe demasiados buzos realizando la práctica al mismo tiempo por lo que se podría interpretar que no se está respetando los lugares de visita que exige el PNG por la capacidad de carga de cada lugar, o sólo es apreciación personal del visitante de ver muchos buzos.

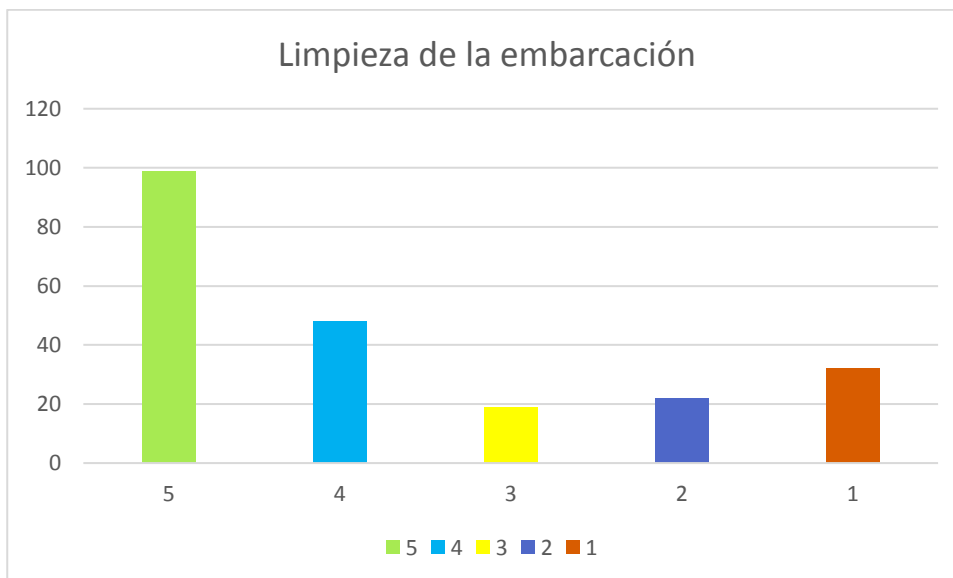
**Figura 4.4.3 Desechos en el lugar**

Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Diana Barahona Villavicencio

**Análisis.-** La gráfica a continuación muestra que se está realizando un buen trabajo en la parte ambiental, ya que se observa que en un 96.5% no se observan desechos en la reserva marina y sólo un 3.5% de los visitantes consideran que sí existen desechos, pero en sí se demuestra que existe conciencia ambiental al momento de estar en el santuario natural más grande del mundo declarado por la UNESCO.

Figura 4.4.4 Limpieza de la embarcación

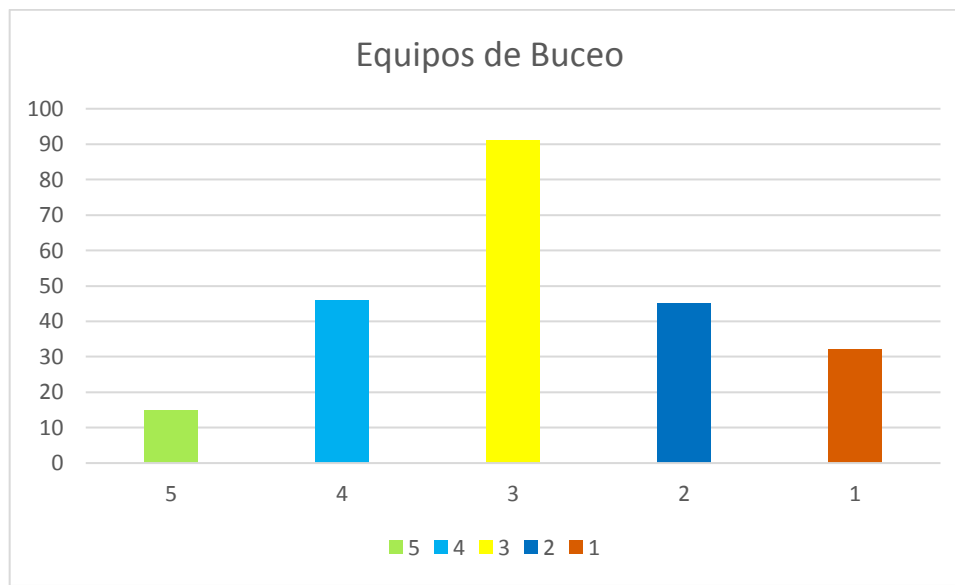


Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Diana Barahona Villavicencio

**Análisis.-** En la evaluación que se solicitó al visitante en cuanto a calificar los servicios brindados por la agencia se obtuvo la siguiente escala porcentual de acuerdo a la limpieza de la embarcación; en un 43% consideran que la embarcación se encuentra limpia en su totalidad, 8.26% ven que está más o menos limpia dándole una calificación de 3 y un 13.9% considera que la embarcación está en pésimas condiciones respecto a la limpieza.

Figura 4.4.5 Estado de equipos de buceo

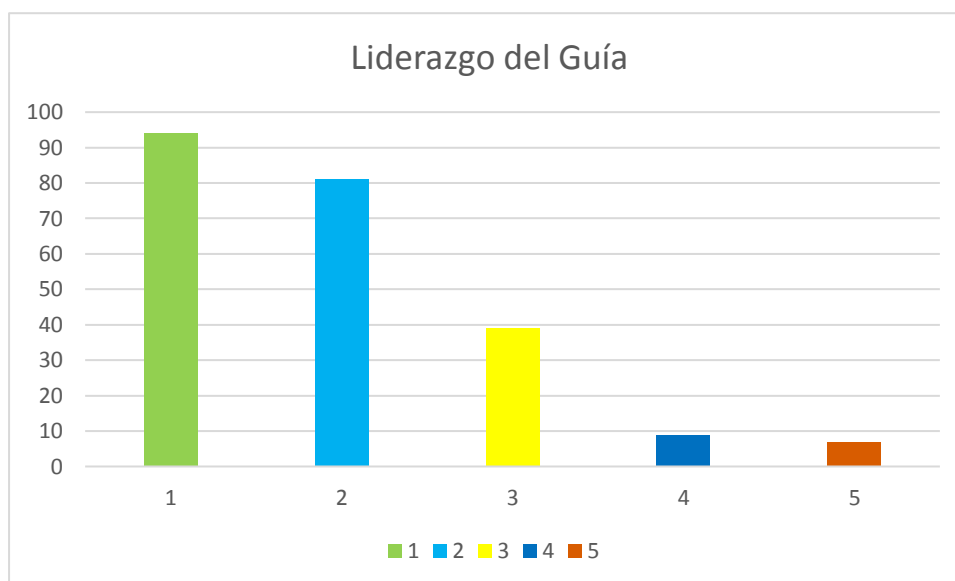


Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Diana Barahona Villavicencio

**Análisis.-** Los equipos con los que se está realizando la práctica están en condiciones normales para su uso, se observa claramente que muy pocos consideran que las condiciones de los mismos están en excelente estado, el gráfico ayuda a revelar tal vez porque están ocurriendo accidentes a la hora de realizar la práctica.

Figura 4.4.6 Liderazgo del guía

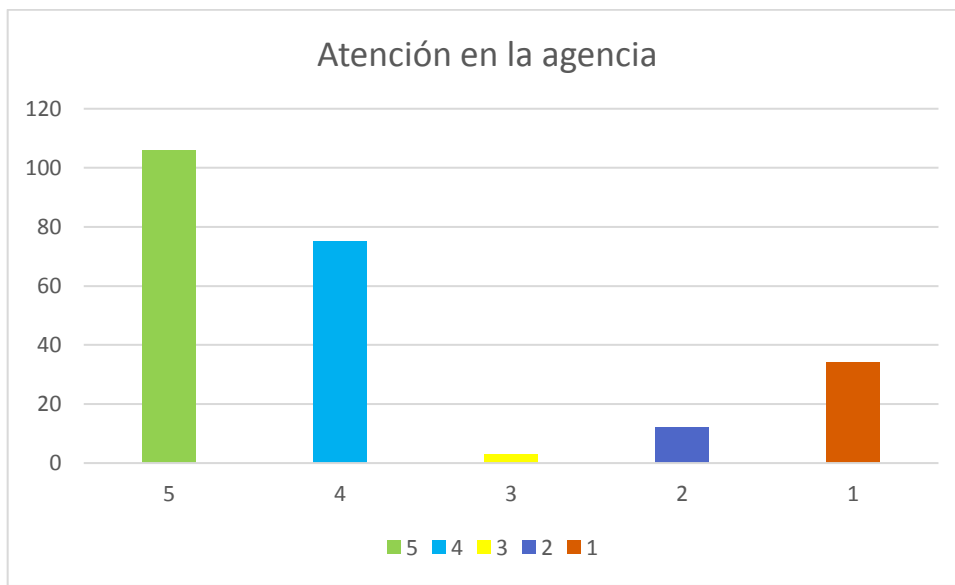


Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Diana Barahona Villavicencio

**Análisis.-** La escala de satisfacción muestra que las destrezas del guía bajo el agua son relativamente muy buenas ya que se observa que las calificaciones que lideran la tabla son de 5 y 4, lo que muestra que las agencias se preocupan por contratar personal que se conoce primero que todo muy bien las condiciones en las que se bucea en Santa Cruz y que poseen buena destreza para ejercer la práctica.

Figura 4.4.7 Atención en la agencia

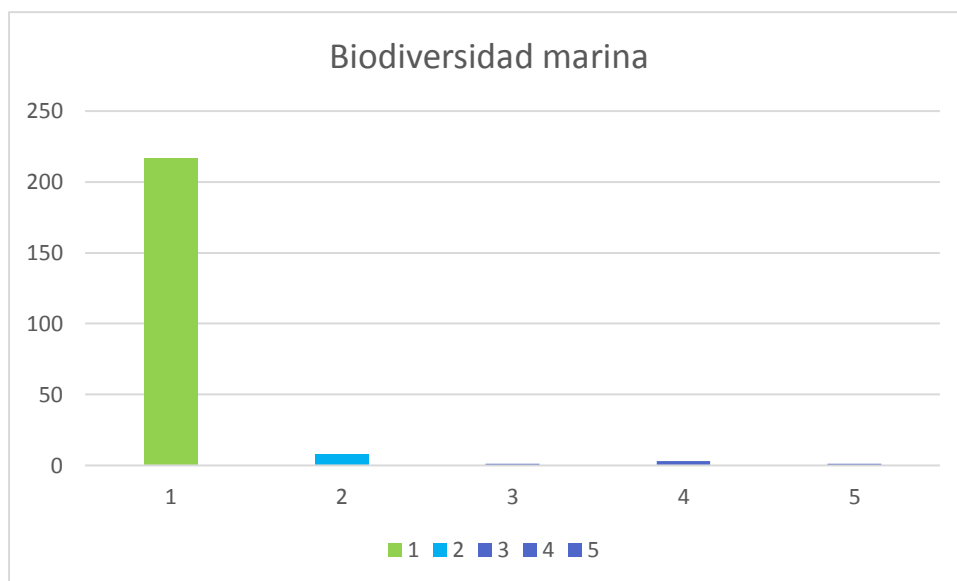


Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Diana Barahona Villavicencio

**Análisis.-** El gráfico evidencia que las personas que atienden en las agencias muestran cordialidad y empatía a la hora de atender a los visitantes, por tal razón existe un 46.1% que se encuentra totalmente satisfecho de los servicios brindados, 1.3% en una escala media de satisfacción y 14.8% completamente insatisfechos con la atención brindada.

Figura 4.4.8 Biodiversidad Marina



Fuente: Turistas de Galápagos

Elaborado por: Diana Barahona Villavicencio

**Análisis.-** El gráfico muestra una vez más que las Islas Galápagos es un lugar emblemático para realizar la práctica de buceo. Se observa claramente que el 94% considera que el paisaje submarino es impresionante.

**CAPITULO V**  
**Propuesta**



La propuesta se base en establecer lineamientos de promoción que favorezcan al gobierno local y por su puesto a las agencias de viaje mediante el conocimiento del perfil del visitante que visita la Isla de santa Cruz en galápagos, para aquello los lineamientos propuestos son los siguientes:

#### **4.1 LINEAMIENTOS DE PROMOCIÓN:**

1. Impulsar al turismo de buceo como una atracción natural única e indispensable dentro de las Islas Galápagos.
2. Posicionar al turismo de buceo como un concepto de vanguardia dentro de las Islas Galápagos, para mejorar la economía local y nacional.
3. Elaborar un plan de promoción turística a nivel nacional, en donde se promocióne fuertemente el turismo de buceo dentro de las Islas Galápagos.
4. Desarrollar una página web a nivel de Gobierno en el que brinde facilidades a todos los visitantes que practican buceo. Estas facilidades deberían entenderse cómo: puntos de información, lugares dónde se puede ejercer la práctica, condiciones naturales de cada lugar, precios aproximados, entre otros.
5. Impulsar a las agencias de turismo a revisar estadísticas del perfil que se levantó para que apunten a ese mercado objetivo.
6. Realizar estudios a futuros segmentos de mercados enfocados a los países prioritarios de acuerdo a la dinámica de comportamiento.
7. Investigar cuales son las estrategias de marketing de los países líderes en buceo, así tomar ideas y realizar estrategias similares para atraer a nuevos visitantes.

**CAPITULO VI**  
**Conclusiones y recomendaciones**

## 5.1 CONCLUSIONES

La caracterización del perfil del visitante que se realizó dio como resultado:

Las operadoras dedicadas a las prestaciones del servicio de buceo deben enfocarse a mejorar sus servicios, para ser más competitivos en comparación a otros destinos donde se realiza esta práctica, ésta competitividad de la que se habla es mediante el conocimiento del perfil del visitante y de ésta manera logran saber a qué nicho de mercado deben enfocarse para atraer a más visitantes de un determinado mercado.

Las actividades turísticas ligadas al submarinismo necesitan ser monitoreadas para asegurar su sostenibilidad a lo largo del tiempo y que el Archipiélago se enfoque en ser un destino de buceo aclamado por visitantes tanto nacionales como extranjeros, y que se rubro económico de importancia en el sector turístico.

Conocer la satisfacción del cliente es de vital importancia porque ayudará a conocer los puntos en los que se debe mejorar como agencia y así brindar servicios de calidad que promuevan la visita de más visitantes en un futuro.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Las agencias deberían en conjunto crear un plan de marketing para promocionar de una manera más eficiente el buceo en Galápagos,
- El gobierno local debe promover capacitaciones constantes a los centros de buceos, para mejorar las condiciones en las que se realiza la práctica, enfocadas temas de seguridad, primeros auxilios, servicio al cliente, entre otras.
- Se recomienda que esta investigación sea ampliada y se replique la metodología para caracterizar el perfil del turista buzo en la modalidad de crucero navegable.

## BIBLIOGRAFÍA

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

81 TEORÍA Y PRAXIS (2005: 81-85) Luis Carlos Santander Botello\* José Rubén Bacab Sánchez María del Carmen Pérez Ramíre. (1198). *Researchgate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/28291417\\_Turismo\\_buceo\\_y\\_conservacion](https://www.researchgate.net/publication/28291417_Turismo_buceo_y_conservacion)

*El Confidencial*. (Febrero de 2016). Obtenido de El Confidencial: [http://www.elconfidencial.com/deportes/otros-deportes/2016-02-23/buceo-deporte-extremo\\_1148567/](http://www.elconfidencial.com/deportes/otros-deportes/2016-02-23/buceo-deporte-extremo_1148567/)

Francisco Gallo M, Alejandro Martínez, Jorge Ivan Ríos. (s.f.). *Eco-index*. Obtenido de [http://www.eco-index.org/search/pdfs/309report\\_9.pdf](http://www.eco-index.org/search/pdfs/309report_9.pdf)

*Galapaguide*. (2016). Obtenido de [http://www.galapaguide.com/buceo\\_islas\\_galapagos.html](http://www.galapaguide.com/buceo_islas_galapagos.html)

<http://tuespacio.com/blogs/turismo-y-buceo-una-experiencia-submarina/> (2011). Obtenido de <http://tuespacio.com/blogs/turismo-y-buceo-una-experiencia-submarina/>

<http://turismo.gadsantacruz.gob.ec/> (2014). Obtenido de <http://turismo.gadsantacruz.gob.ec/>

*presidencia.gob.ec*. (1 de Marzo de 2016). Obtenido de <http://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Santuario-Marino.pdf>

Santander Botello, Luis Carlos; Propin Frejomil, Enrique. (Julio de 2009). *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39812474010.pdf>

*Scubadiving*. (2016). Obtenido de <http://www.scubadivingfanclub.com/Buceo.html#sthash.SWLDeTle.dpbs>  
<http://www.scubadivingfanclub.com/Buceo.html#sthash.SWLDeTle.dpbs>

Todo Aventuras. (2016). Obtenido de  
<http://www.todoaventuras.com/submarinismo/>

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

<http://www.quitoadventure.com/espanol/lugares-ecuador/galapagos/buceo-galapagos-01.html>

[http://www.summervacations.com.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=59:buceo-en-las-islas-galapagos&catid=11:galapagos&Itemid=195](http://www.summervacations.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=59:buceo-en-las-islas-galapagos&catid=11:galapagos&Itemid=195)

<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LOREG-11-06-2015.pdf>

<https://lanacion.com.ec/mintur-y-wwf-comprometidos-con-el-turismo-en-galapagos>.

[http://biblioteca.wwf.org.ec/bitstream/123456789/333/1/boletin\\_gps\\_2015\\_RONAN, Roche, \[2016, en prensa\] "Recreational Diving Impacts on Cora Reefs and the Adoption of Environmentally Responsible Practices within the SCUBA Diving Industry", Environmental Management.](http://biblioteca.wwf.org.ec/bitstream/123456789/333/1/boletin_gps_2015_RONAN, Roche, [2016, en prensa] )

<http://lexicoon.org/es/caracterizar>

[http://www.eco-index.org/search/pdfs/309report\\_2.pdf](http://www.eco-index.org/search/pdfs/309report_2.pdf) Investigación  
<http://www.scielo.br/pdf/ha/v9n20/v9n20a05.pdf>