



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turística en el sitio
de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos.**

AUTORES:

**Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra
Navas Freire, Jimmy Adrián**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.

Ecuador

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra y Navas Freire, Jimmy Adrián** como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTORA

Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Navas Freire, Jimmy Adrián

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR

Navas Freire, Jimmy Adrián



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021

LA AUTORA:

Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Navas Freire, Jimmy Adrián

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR:

Navas Freire, Jimmy Adrián



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Anti plagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos**, presentado por los estudiantes **Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra y Navas Freire, Jimmy Adrián**, fue enviado al Sistema Anti plagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 2%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Navigation: < VOLVER A LA VISTA GENERAL DEL ANÁLISIS
- Actions: Refresh, Download, Help icons, CONFIGURACIÓN
- REMITENTE: paola.galvez@cu.ucsg.edu.ec
- ARCHIVO: TT.Hidalgo Alvarado_Navas Freire.docx
- SIMILITUD: 2%
- Buttons: COINCIDENCIAS, FUENTES, DOCUMENTO COMPLETO

**Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.
TUTOR**

Agradecimiento

A Dios todo poderoso, quien me ha permitido llegar hasta este punto de mi vida y ha hecho posible que logre dibujar una sonrisa en el rostro de mis padres y seres queridos. Su fidelidad, misericordia y amor me han acompañado siempre y por eso doy gracias todos los días de mi vida. A mi señor padre, Tito Hidalgo, gracias por enseñarme el valor de las cosas, su resiliencia y sacrificio, gracias por brindarme la oportunidad de estudiar una carrera universitaria, hoy hace de mí una mujer triunfadora. A mi hermosa madre, Patricia Alvarado, por los incontables días que la vi orando por mí y por la familia en cualquier espacio de la casa, no dudo que las oraciones de las madres llegan con facilidad al oído del Señor. Gracias por enseñarme que por encima de cualquier cosa lo primero es Dios, gracias madre por siempre impulsarme y motivarme cuando entre lágrimas te dije que no podía o que era difícil para mí. A mis hermanas, Yanine, Olga, Tatiana y Natalia, gracias por apoyarme cuando más lo necesite. A mis amigas de siempre Ericka Verdesoto, Karla Zarabia, Nena Rueda, que antes de tomar la decisión de estudiar una carrera me alentaban hacerlo, por cada mensaje de ánimo y motivación, por las llamadas en las que me hicieron sentir orgullosa de mí y por creer en mí. Tekila, Mugrin, Peregrino, Lisa, Pelusa, Robin y Bambino por ser fiel compañía a lo largo de mi carrera universitaria, mi vida y todo momento, se han quedado en un espacio de mi alma. Por último, a todos quienes de una u otra forma forjaron mi camino y me hicieron tomar la mejor decisión de mi vida, estudiar.

Michel Alexandra Hidalgo Alvarado

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación aquellas personas, que sienten que sus metas o sueños son imposibles de alcanzar, a quienes aún en las adversidades se animan a continuar y para quienes piensan que los factores como la edad y el dinero son impedimentos para lograr un fin. Fiel creyente de que todo es posible en la medida que cada ser humano piense que lo es.

Michel Alexandra Hidalgo Alvarado

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, por darme salud y vida de principio a fin para culminar todo mi proceso universitario y cumplir con un objetivo tan añorado. A mis padres. Porque gracias a su amor, trabajo, esfuerzo y sacrificio durante todos estos años, he podido perseverar lo suficiente para llegar hasta aquí y convertirme en quien soy. Ha sido un privilegio enorme ser su hijo, haber sido educado con valiosos consejos, buenos valores, y principios. Gracias por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis habilidades, aptitudes, actitudes y permitirme tomar decisiones claves en mi vida. Son personas ejemplares. Simplemente los mejores. Agradezco a mis hermanos por estar siempre presentes celebrando mis victorias, animándome en mis derrotas y llamándome la atención siempre que he cometido errores. A mis abuelos por su singular carisma, su cálida atención y gran orgullo que expresan siempre valorando quien soy. Agradezco a Lupe, Wilford e hijos quienes me ofrecieron su apoyo de manera tan única y desinteresada, aconsejándome siempre y cuidando mi caminar. A Christian Sevilla por ser quien me brindó su mano cuando más lo necesitaba, dándome el último y tan necesitado empujón para alcanzar esta meta.

Agradezco a la carrera de Turismo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, a su personal administrativo, por su excelente servicio y su verdadero compromiso hacia la formación de profesionales de calidad, reconociendo siempre el valor de la vida laboral del estudiante como parte de su preparación académica. A sus increíbles docentes, por haber compartido sus valiosos conocimientos, dispuestos a ayudar siempre con voluntad y paciencia, en especial a María Belén Salazar, Mariela Pinos, Karla Ramírez, Paola Gálvez, Aline Gutiérrez, Nadia Acosta, Eduardo Guzmán, Elzie Zerda y Shirley Segura.

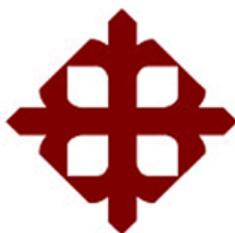
Mis agradecimientos también a la Dirección del Parque Nacional Galápagos, por abrirme las puertas, mostrando gran interés hacia este tipo de trabajos investigativos. Gracias a todas las personas quienes fueron fiel compañía en todo momento formando parte de esta preciosa etapa de mi vida y a quienes por temas de memoria he olvidado mencionar.

Jimmy Adrián Navas Freire

DEDICATORIA

El manejo ideal de la actividad turística en las áreas protegidas de Galápagos se encuentra en continua construcción. Ya que el sector turístico se ha desarrollado tardíamente en comparación a la ciencia, que lleva un proceso de desarrollo desde hace siglos atrás en el archipiélago. Por lo tanto, este trabajo de investigación está dedicado a la Dirección del Parque Nacional Galápagos, quien es el administrador y el manejador de todos los sitios de visita en las dos áreas protegidas de Galápagos. Así mismo, este estudio investigativo está dedicado a toda persona o institución interesada en la investigación y desarrollo de la planificación turística en este hermoso y tan frágil destino. De modo que, espero que la información detallada en el presente documento sea de utilidad para el aporte a este necesitado sector y para la toma de decisiones.

Jimmy Adrián Navas Freire



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.
TUTOR

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Ec. Luis Albán Alaña, Mgs
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra	
Navas Freire, Jimmy Adrián	

**Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.
TUTOR**

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	2
Antecedentes.....	3
Formulación del problema.....	5
Sistematización del problema.....	9
Diagrama de Ishikawa.....	10
Objetivos de la investigación.....	10
Justificación.....	11
Marco teórico.....	12
Teoría de la Sustentabilidad.....	12
Teoría del sistema turístico.....	12
Ciclo de Deming.....	12
Satisfacción del Visitante.....	13
Marco Referencial.....	14
Gestión sustentable de las islas Galápagos.....	14
Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos.....	15
Metodología de Gestión de las Áreas Naturales Protegidas.....	15
Determinación de capacidad de carga turística en áreas protegidas.....	16
La capacidad de carga turística en los sitios de visita del PNG.....	16
Turismo, Economía, Crecimiento Poblacional y Conservación en Galápagos.....	17
Turismo: conservación y desarrollo de Galápagos.....	18
Propuesta de “Plan de Manejo de Visitantes para la Reserva Marina El Pelado” 19	
Influencia de los atractivos turísticos de las playas Charles Darwin y la Ratonera en los turistas.....	19
Marco Conceptual.....	20

Marco Legal	26
CAPÍTULO I.....	31
MARCO METODOLÓGICO	31
Diseño de Investigación.....	31
Tipo de Investigación.....	31
Investigación Descriptiva – Correlacional	31
Alcance de la investigación	32
Población	32
Muestra	33
Técnicas de recolección de datos.....	33
Entrevistas semiestructuradas	34
Encuesta	34
Variables de investigación	35
Satisfacción de visitantes	35
Modelo de Gestión	35
CAPITULO II.....	37
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SITIO DE VISITA LAS GRIETAS	37
Diagnóstico de la situación actual del sitio de visita Las Grietas	37
Las Grietas en el contexto del Plan de Manejo de la DPNG	39
Normas específicas de Uso	41
CAPITULO III	44
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	44
Resultados de la encuesta.....	44
CAPITULO IV	55
PROPUESTA	55
Análisis FODA del sitio de visita Las Grietas	55

Estrategias para el manejo de la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos	59
Diseño de protocolo de control para la ejecución de las estrategias propuestas.....	63
Implementación del protocolo	64
Enfatizar y normar las obligaciones del Guardaparque	64
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	68
GLOSARIO	75
APENDICE	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de ingreso de visitantes - sitio las grietas ene-junio 2021	32
Tabla 2. Datos Generales.....	45
Tabla 3. Nivel de Satisfacción respecto al tiempo de permanencia	46
Tabla 4. Nivel de satisfacción en función al número de turistas	46
Tabla 5. Nivel de satisfacción respecto al aforo permitido.	48
Tabla 6. Nivel de satisfacción respecto a la guianza.	49
Tabla 7. Nivel de satisfacción con respecto a la intermediación turística.....	50
Tabla 8. Nivel de satisfacción respecto a las facilidades y medidas de bioseguridad	51
Tabla 9. Nivel de satisfacción respecto a las facilidades y medidas de bioseguridad	52
Tabla 10. Análisis FODA del Sitio de Visita Las Grietas (parte 1)	56
Tabla 11. Análisis FODA del Sitio de Visita Las Grietas (parte 2)	57
Tabla 12. Matriz de FODA Cruzado Del Sitio De Visita Las Grietas	58
Tabla 13. Información Útil Para La Toma De Decisiones En El Manejo Del Sitio De Visita Las Grietas	59
Tabla 14. Control de Actividades del Visitante y Consolidación de la Imagen del Guardaparque como Autoridad en el Sitio de Visita Las Grietas.....	60
Tabla 15. Garantizar Calidad de Experiencia en la Visita del Sitio Las Grietas.....	61
Tabla 16. Facilidades Turísticas para Garantizar el Buen Estado de las Instalaciones del Sitio de Visita Las Grietas	61
Tabla 17. Campañas Informativas en Redes Sociales que Expongan las Disposiciones Vigentes en el Sitio de Visita Las Grietas	62
Tabla 18. Fomentar una Cultura de Servicio, en las Agencias Tour Operadoras y Guías del programa Galápagos Up	62
Tabla 19. Protocolo de control para turistas y visitantes.	63
Tabla 20. Glosario	75
Tabla A 1. Entrevista a Guía Naturalista (Parte 1).....	76
Tabla A 2. Entrevista a Guía Naturalista (Parte 2).....	76
Tabla A 3. Entrevista a Guía Naturalista (Parte 3).....	77
Tabla A 4. Entrevista realizada a guardaparques. (Parte 1).....	78

Tabla A 5. Entrevista realizada a guardaparques. (Parte 2).....	78
Tabla A 6. Entrevista realizada a guardaparques. (Parte 3).....	79
Tabla A 7. Entrevista realizada a guardaparques. (Parte 4).....	80
Tabla A 8. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 1).....	81
Tabla A 9. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 2).....	81
Tabla A 10. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 3).....	82
Tabla A 11. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 4).....	83
Tabla A 12. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 5).....	84
Tabla A 13. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 6).....	85
Tabla A 14. Entrevista a presidente del guía naturalista del proyecto UP (Parte 1) ..	86
Tabla A 15. Entrevista a presidente del guía naturalista del proyecto UP (Parte 2) ..	86
Tabla A 16. Entrevista a presidente del guía naturalista del proyecto UP (Parte 3) ..	87
Tabla A 17. Entrevista a presidente del guía naturalista del proyecto UP (Parte 4) ..	88

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de la problemática y sus causas	10
Figura 2. Uso Público Ecoturístico Recreacional en Sitios del Sistema de Zonificación del Parque Nacional Galápagos.....	39
Figura 3. Datos Generales	45
Figura 4. Nivel de Satisfacción respecto al tiempo de permanencia	46
Figura 5. Nivel de satisfacción en función al número de turistas.....	48
Figura 6. Nivel de satisfacción respecto al aforo permitido.....	48
Figura 7. Nivel de satisfacción respecto a la guianza.....	50
Figura 8. Nivel de satisfacción con respecto a la intermediación turística.....	51

RESUMEN

Este estudio responde al objetivo de proponer a la Autoridad del Parque Nacional Galápagos estrategias de manejo para el sitio de visita Las Grietas, basada en un estudio técnico que pueda ser tomado en cuenta en la gestión del sitio, dotando a la institución de los recursos necesarios para tomar decisiones de acuerdo con sus principios, criterios y directrices. Este trabajo utiliza la teoría de la sustentabilidad y el impacto del turismo en el desarrollo sostenible como base teórica. La metodología es de tipo descriptivo y correlacional y enfoque cualitativo y cuantitativo. Se tomó una población de 28.378 turistas en promedio y se extrajo una muestra probabilística aleatoria de 358 turistas a los cuales se encuestó; a un grupo de representantes del sitio de forma conveniente se les aplicó entrevistas. Los capítulos de análisis destacan el potencial turístico de Las Grietas y demuestra la relación inversa entre la satisfacción de los visitantes y la capacidad del aforo. El proyecto concluye con algunas estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios, que se aplican a través de protocolos de control de visitantes que describen las normas y obligaciones de los guardaparques forestales.

Palabras claves: Sitio de Visitas “Las Grietas”, Guardaparques, turismo, nivel de satisfacción, actividad turística, manejo del destino.

ABSTRACT

This study responds to the goal of proposing to the Galapagos National Park Authority management strategies for “Las Grietas” visitor site, based on a technical study that can be considered in the management of the site, providing the institution with the necessary resources to make decisions according to its principles, criteria, and guidelines. This work uses the theory of sustainability and the impact of tourism on sustainable development as a theoretical basis. The methodology is descriptive and correlational with a qualitative and quantitative approach. A population of 28,378 tourists on average was taken and a random probability sample of 358 tourists was drawn and surveyed; a group of representatives of the site were conveniently interviewed. The analysis chapters highlight the tourism potential of “Las Grietas” and demonstrate the inverse relationship between visitor satisfaction and capacity. The project concludes with some strategies to improve user satisfaction, which are implemented through visitor control protocols that describe the rules and duties of rangers.

Key words: "Las Grietas" Visitor Site, Park Rangers, tourism, satisfaction level, tourism activity, site management.

INTRODUCCIÓN

Galápagos, por sus recursos naturales e historia es un destino turístico visitado frecuentemente por turistas nacionales, extranjeros y científicos de todo el mundo, por lo que mantener el control del aforo de visitantes en sus espacios designados, se convierte en una necesidad inminente para una adecuada gestión y orden del lugar. Existen diversas razones para mantener regularizado el aforo de visitantes de este sitio turístico, entre las más destacadas se puede mencionar: gestionar de manera sostenible el atractivo, mantener contenta a la demanda de manera sostenida y satisfacer las necesidades económicas, sociales, estéticas y de bioseguridad del destino.

Dentro de todos los sitios de visita (terrestres y marinos) ubicados en Galápagos, los que presentan conflictos con el manejo de distribución de grupos, son aquellos que se encuentran cerca a las poblaciones propias de la localidad (Castro, 2020). En Galápagos existen cuatro islas principales que albergan a colonos, entre ellas están: la isla Santa Cruz, San Cristóbal (la capital), Isabela y Floreana. Existe también una isla poblada adicional denominada Baltra, la cual se diferencia del resto de las islas por el tipo de habitantes que residen en ella, caracterizados específicamente por no ser civiles, en base a que en este sitio reside el personal de las Fuerzas Armadas del Ecuador: Fuerza Aérea Ecuatoriana (FAE) y Armada

Entre las islas mencionadas, Santa Cruz se presenta como la más poblada del archipiélago con un total de 18 150 habitantes según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos en 2010. Su tasa de crecimiento poblacional es del 3.35% anual, (INEC, 2010) por lo tanto, en la actualidad, año 2021, el total debe alcanzar al menos 24 230 habitantes. En esta isla existen varios sitios de visita cercanos a la población, siendo Las Grietas aquel que presenta mayor cantidad de problemas, debido, principalmente a su muy limitada extensión.

El siguiente documento de tesis tiene como objetivo principal, proponer estrategias de manejo para el sitio de visita Las Grietas, como resultado de un estudio, que pretende determinar el nivel de satisfacción del turista en el sitio de visita Las Grietas en un contexto actual. Para ello, se aplica la metodología usada por Chávez en su estudio denominado "Medición de indicadores de satisfacción del visitante como herramienta para el manejo adaptativo de sitios de visita en las áreas protegidas de Galápagos", donde se determinó la

satisfacción del visitante en tres lugares de visita cercanos a la población de Santa Cruz donde se incluye Las Grietas.

Las Grietas es un sitio de visita que dentro del plan de manejo del Parque Nacional Galápagos forma parte del Sistema de zonificación ubicado dentro de una zona de reducción de impactos y categorizado como un sitio de uso público eco turístico recreacional (DPNG, 2014). Este sitio tiene como principal atractivo dos grietas continuas de origen natural, producto de un fenómeno geológico que dio origen a un balneario de agua salobre, el cual fue resultado de la unión del agua salada filtrada desde el mar y el agua salobre de la lluvia. En la actualidad, las actividades permitidas en Las Grietas son: natación, senderismo y snorkeling. Se destaca además que el sitio cuenta con facilidades turísticas tales como escalinatas, senderos y miradores.

Como se mencionó con anterioridad, el estudio realizado por Chávez servirá como referencia para comparar la satisfacción del turista de Las Grietas antes y después de aplicadas las medidas de manejo por parte de la Dirección del Parque Nacional Galápagos, en respuesta a la pandemia por el COVID-19. A modo de referencia, dichas medidas se resumen en: (1) tiempo de permanencia en el lugar, (2) guianza obligatoria para el recorrido, (3) agencias de intermediación para ingresar al sitio turístico y (4) regulación de personas mediante un aforo establecido.

De esta manera y gracias a la ejecución del presente estudio, se podrá saber de qué forma las acciones ejecutadas por el gestor del sitio, han afectado o influido en la satisfacción del visitante. Una vez obtenido los resultados de esta comparación, se pretende plantear estrategias de manejo que permitan mitigar los impactos negativos en busca de gestionar de manera sostenible el sitio, con la intención de mejorar la situación actual o mantener contenta a la demanda, satisfaciendo necesidades, económicas, sociales, estéticas y de bioseguridad del destino.

Antecedentes

La pandemia del covid-19 marcó un antes y un después en la humanidad, desde la forma de realizar tanto acciones cotidianas como actividades particulares. Lo cual, incluye una manera distinta de ver y hacer las cosas al momento de desplazarnos, ya sea dentro o fuera del entorno habitual. Por tal motivo, los destinos turísticos y sus espacios o sitios de visita que cuenten con gran afluencia de turistas se han visto en la obligación de diseñar, implementar y acatar protocolos y reglamentos para hacer un uso consciente de las áreas y garantizar la salud y por ende el bienestar y la vida de las personas.

En este caso en particular, se describirá como se desarrollaba la actividad turística y recreacional en Las Grietas antes de adaptar las nuevas medidas en el manejo del sitio. A pesar de la existencia de regulaciones, los mayores problemas presentados previos a la pandemia eran el desorden de los turistas al momento de ingresar al sitio, la ausencia de control en el aforo permitido por parte de los guardaparques afectaba la calidad de visita en el lugar, la masiva concurrencia de grupos de turistas de más de 20, 30, hasta 60 pasajeros con el tour leader; sobrecargaba esta área reducida, lo que conducía a una total desorganización. También, al haber esta congestión de visitantes, se exponían a que los bienes personales se extraviaran o fueran hurtados, al igual que, existía contaminación con respecto a los desechos, sin dejar de mencionar que en ocasiones se presenciaba el ingreso de visitantes en estado etílico.

Asimismo, la visita al lugar acompañado de un guía especializado de Galápagos era opcional con excepción de los grupos de más de 16 pasajeros. Por lo cual, turistas nacionales y extranjeros que accedían al sitio por cuenta propia podían realizar las actividades de snorkeling, natación, senderismo e interpretación de flora y fauna sin ningún requerimiento previo. Por consiguiente, las intermediadoras turísticas no reguladas aprovechaban para comercializar servicios y enviar turistas a este sitio, donde se conocía que era de libre ingreso. De la misma manera, el tiempo de permanencia en el lugar dependía exclusivamente de cada uno de los visitantes, no existía un tiempo estimado de estancia lo que consecuentemente se traduce a grandes grupos de personas visitando un área protegida al mismo momento.

Ante este nuevo escenario presidido por la pandemia, los destinos turísticos se vieron obligados a enfrentar una realidad inminente y, por lo tanto, replantear su gestión en el manejo de este tipo de servicios. Por lo expresado, la Dirección del Parque Nacional de Galápagos (conocida también por sus siglas DPNG) aprovechó la situación para finalmente implementar nuevas medidas planteadas desde hace algún tiempo atrás. De esa manera, se puso en marcha el sistema de reserva en el sitio de visita Las Grietas como medida de manejo de grupos, para organizar la actividad turística, controlar el aforo de personas, el tiempo de permanencia, la visita con guianza obligatoria y garantizar la bioseguridad dentro del sitio, reformando las normas de uso tanto para residentes como para turistas.

Como antecedentes de investigación se presentan los siguientes estudios:

La investigación de Bermúdez (2018), quien en su trabajo denominado “Plan de marketing turístico para la zona alta de la isla Santa Cruz, provincia de Galápagos” expone que según el análisis del diagnóstico de la situación actual de la isla Santa Cruz, se pone de

manifiesto la necesidad de diversificar la oferta, las modalidades y las actividades turísticas que se brindan a los turistas. Para ello, este autor explica que las estrategias de marketing turístico a emplear constan de empaquetamiento de varios emprendimientos, la implementación de rutas enfocadas en los recursos naturales del sitio, proyectos de promoción turística, publicidad adecuada y estrategias de precio que permitirán potenciar la zona mencionada.

En cuanto a estudios locales, Motoche (2017) expone en su trabajo “Incidencia del desarrollo turístico en la estructura territorial urbana de Puerto Ayora, isla Santa Cruz, provincia de Galápagos”, tras una investigación de la situación actual expone que el incremento poblacional genera un conflicto en la planificación de los espacios urbanos y turísticos, por lo que el modelo de desarrollo urbano de Puerto Ayora impacta de manera negativa al desarrollo turístico lo que ocasiona deterioros en la naturaleza provocando que no sea un turismo sostenible en tiempo y espacio.

El estudio mencionado recomienda, además, implementar medidas ambientales que estén ligadas en conjunto con el desarrollo urbano, por lo que implementar políticas económicas y territoriales juega un papel determinante para impulsar el proceso de construcción de Puerto Ayora como ciudad turística.

Como ya se mencionó, este estudio toma como referencia a la investigación realizada por Chávez (2020) titulada “Medición de indicadores de Satisfacción del Visitante como herramienta para el manejo adaptativo de sitios de visita en las áreas protegidas de Galápagos” Este documento presenta una metodología para la medición mediante indicadores de satisfacción del visitante, lo que permite que pueda ser implementada para el monitoreo a largo plazo. Explica la autora que, mediante la aplicación de encuestas para determinar la satisfacción a los visitantes, se evalúan los sitios de visita prioritarios para el manejo definidos por la Dirección del Parque Nacional, escogiendo 3 sitios específicos: Tortuga Bay, Las Grietas y la Ruta de la Tortuga.

La autora recalca además que los resultados de su estudio tienen una aplicación directa a la conservación y manejo de sitios de visita “las Grietas” del Parque Nacional Galápagos, exponiendo que las áreas protegidas deben incluir criterios de conservación del área protegida como criterios relacionados con el valor y satisfacción de la experiencia de visita.

Formulación del problema

Galápagos es una región que presenta una particularidad esencial debido a que la población local convive con dos áreas protegidas de gran valor a nivel nacional e

internacional. Es por esta razón que la Dirección del Parque Nacional Galápagos quien se encarga de la administración y el manejo de las áreas salvaguardadas del archipiélago, tras enfrentar diversos desafíos, a lo largo de los años ha basado su accionar en planes de manejo. En la actualidad, aquel que se encuentra vigente es el Plan de Manejo (2014), documento que pretende responder a las necesidades emergentes de la comunidad en cuestión y a la problemática ambiental que conciernen a las zonas de conservación de Galápagos y a la comunidad local que habita en ella.

Una vez planteada y ejecutada las acciones que presenta el plan mencionado, se buscaba solución a los problemas detectados con la intención de mejorar el manejo del atractivo del lugar. De modo que, se tomó como referencia lo ejecutado con el sitio de visita “Volcán Chico” en la isla Isabela, donde se implementó un sistema de reservas, que a través del tiempo tuvo éxito. Consecuentemente se analizó la factibilidad de un sistema de reservas en Las Grietas (Castro, 2020).

A pesar de todos los avances realizados, es necesario mencionar que la aparición del COVID-19 altero todas las esferas en las que se desarrolla la comunidad, en especial porque la enfermedad mencionada se caracteriza por una rápida proliferación comunitaria y causar diversos daños en el organismo. Con base en esto, a nivel mundial se implementaron medidas de seguridad que tenían como premisa la distancia física como cuidado primordial para evitar el contagio. Es por esta razón que el turismo se vio afectado directamente, en especial aquellos que eran frecuentados en grandes masas.

A pesar de las medidas impuestas para proteger a la ciudadanía de la nueva enfermedad, otras problemáticas emergieron gradualmente. El sector del turismo, como era de esperarse, sufrió diversas afectaciones a causa de la cuarentena impuesta, especialmente en los aspectos económicos, afectando no solo a los negocios establecidos en lugares turísticos, sino también a la población local que se sustenta de las actividades realizadas en estos lugares.

Teniendo como premisa la necesidad de reactivar la economía y ayudar a la población a superar la crisis social y económica, se pone en debate la reapertura de los lugares turísticos, siempre que los mismos promuevan y apliquen las medidas de bioseguridad correspondientes a la emergencia sanitaria que aún se experimenta.

Una vez culminado el confinamiento, pasando de semáforo rojo a color amarillo, indicando que se da paso a la apertura de los sitios de turismo, la DPNG (2020) realiza un comunicado mediante boletín en su plataforma digital que expone lo siguiente:

“El recinto portuario, densamente poblado y considerado recreativo, mantiene las restricciones de luz amarilla establecidas por el Comité Provincial de Operaciones de Emergencia, que incluyen un horario de visita de 06:00 a 17:00 horas, de martes a domingo, con una estancia máxima de tres horas en el lugar; la creación de una zona de visita especial para personas consideradas vulnerables, etc. Adicional, informa en el mes de agosto, en su página web, mediante boletín con título “Uso de la playa estación” que todos los lugares de visita próximos a Puerto Ayora, a excepción de Las Grietas, se encuentran abiertos para todo público” (párr. 5).

En concordancia, el Ministerio Del Ambiente y Agua (2020), en los lineamientos generales para el acceso a sitios de visita de las zonas de conservación de Galápagos 2.0 y dentro de las medidas específicas de manejo para turistas que entraron en vigor el pasado 14 de octubre de 2020 establece específicamente que en el sitio turístico Las Grietas, lo siguiente:

“El sitio de visita Las Grietas, podrá ser visitado a través de la operación de Tour de Bahía y/o a través de grupos organizados, el acceso se coordina mediante correo electrónico (...) el aforo designado es de 32 personas” (p. 7).

Asimismo, debido a la emergencia sanitaria, el Ministerio del Ambiente considero oportuno que una vez que se retomen las actividades turísticas, se implemente de manera permanente el programa de acompañamiento de guianza turística a los lugares de visita, el mismo que podrá ser implementado a nivel provincial en otros sitios cercanos.

Entre los puntos más destacables de este programa se puede mencionar que, se considera visitante a todo individuo que ingrese a las áreas protegidas, ya sea un turista o un local. Se expone además un límite de tiempo de permanencia en estos sitios, siendo tres horas el tiempo límite para visitarlas. Establece además que, los visitantes solo pueden recorrer la zona guiados por un guía especializado que se caracteriza por tener un documento oficial que certifique su condición, el cual es otorgado por las mismas entidades de la región. En referencia, el aforo permitido consta de dos grupos denominados GAMM o Grupos Al Mismo Momento, estos últimos conformados por la presencia de 16 visitantes más el guía especializado cada uno.

Otros puntos recalcados de este programa constan de:

La solicitud de reserva del lugar, en donde se explica que para ingresar al lugar turístico se debe presentar un certificado otorgado por las operadoras turísticas del lugar, lo que significa que se debe realizar un trámite previo al viaje, esto con la finalidad de regular

la cantidad de personas que visitan el lugar turístico, respetando las normas de aforo permitido y a su vez respetado las medidas de bioseguridad impuestas tras la aparición de la COVID-19.

Es necesario mencionar que, en cuanto las reservaciones, también se deben presentar documentos que certifiquen el lugar de hospedaje durante la visita a Galápagos, las reservaciones de las actividades a realizar y las reservaciones de los sitios específicos que va a visitar.

Hasta la actualidad, las disposiciones hechas por el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (2021), manifiesta que desde el 1 de Julio del presente año, entran en vigencia nuevas resoluciones a nivel nacional (incluyendo Galápagos), en las cuales constan los siguientes lineamientos:

- a.** Presentar documentación que evidencia la realización de una prueba RT-PCR o antígeno negativo para la detección del COVID19 realizada 72 horas previas al viaje, contando el tiempo desde que se realizó la prueba. Este requisito no es necesario para los menores de 2 años.
- b.** Presentar el carnet de vacunación (o su equivalente), el cual debe estar vigente desde al menos 14 días antes de realizar el vuelo / viaje.
- c.** Aquellos pasajeros quienes provengan de Brasil deben presentar una prueba RT- PCR negativa o prueba de antígeno, en la cual debe constar que se realizó la misma en un plazo no menor a 72 horas antes de su llegada a Ecuador. Una vez dentro del territorio, deberá acogerse a las medidas de aislamiento durante los siguientes 10 días, en donde los gastos de hospedaje correrán por cuenta del viajero. Aquellos pasajeros que presenten el carnet de vacunación están exentos de realizar el aislamiento mencionado.
- d.** Para aquellos viajeros que desean ingresar a las islas Galápagos, deben cumplir con lo estipulado en los literales a y b, además deben presentar la tarjeta de control de tránsito, expedido por el Consejo de Gobierno de Galápagos, eliminando de esta forma, la necesidad del salvoconducto proporcionado por las operadoras turísticas y el sistema de alojamiento regulado por el Ministerio de Turismo. No obstante, el salvoconducto establecido para los Tour Leader sigue en vigencia.
- e.** Los lineamientos expuestos tienen validez a partir de las 23h59 del 30 de junio de 2021, y las entidades encargadas de la socialización de los mismos son: el (1) Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y (2) el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

Estas y demás medidas implementadas en las áreas protegidas de Galápagos, son vistas en la actualidad como prioridad para una correcta gestión del sitio, haciendo prevalecer el compromiso de la DPNG con respecto a la conservación y protección de estas áreas vulnerables y el respeto hacia los habitantes y turistas al realizar actividades recreativas y de turismo en espacios libres. Por tal motivo, las medidas implementadas por parte del gestor del sitio luego de la pandemia han respondido a cuatro aspectos importantes; estimar el tiempo de permanencia adecuado, designar el acompañamiento de un guía naturalista especializado, establecer un aforo permitido para garantizar una experiencia de calidad y disponer de agencias intermediadoras en el sitio, para asistir a quienes no cuenten con el servicio de guianza. Lo cual, ha desencadenado malestar e insatisfacción por parte de ciertos actores dentro del sistema turístico, ya que algunas medidas se perciben como negativas hacia el turista.

Hoy, después de un periodo de tiempo considerable, se desconoce en forma certera, de qué manera estas medidas de manejo han incidido en la satisfacción del turista. Generando como consecuencia la necesidad por parte de la DNGP de conocer cuáles son los efectos que están teniendo dichas acciones.

Por todo lo mencionado, este trabajo de investigación se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las acciones de manejo del sitio de visita Las Grietas que debe emprender la Dirección del Parque Nacional Galápagos, para el manejo del lugar, que pueda dotar de los recursos necesarios a la institución para la toma de decisiones, y que este alineada a sus principios, criterios y directrices?

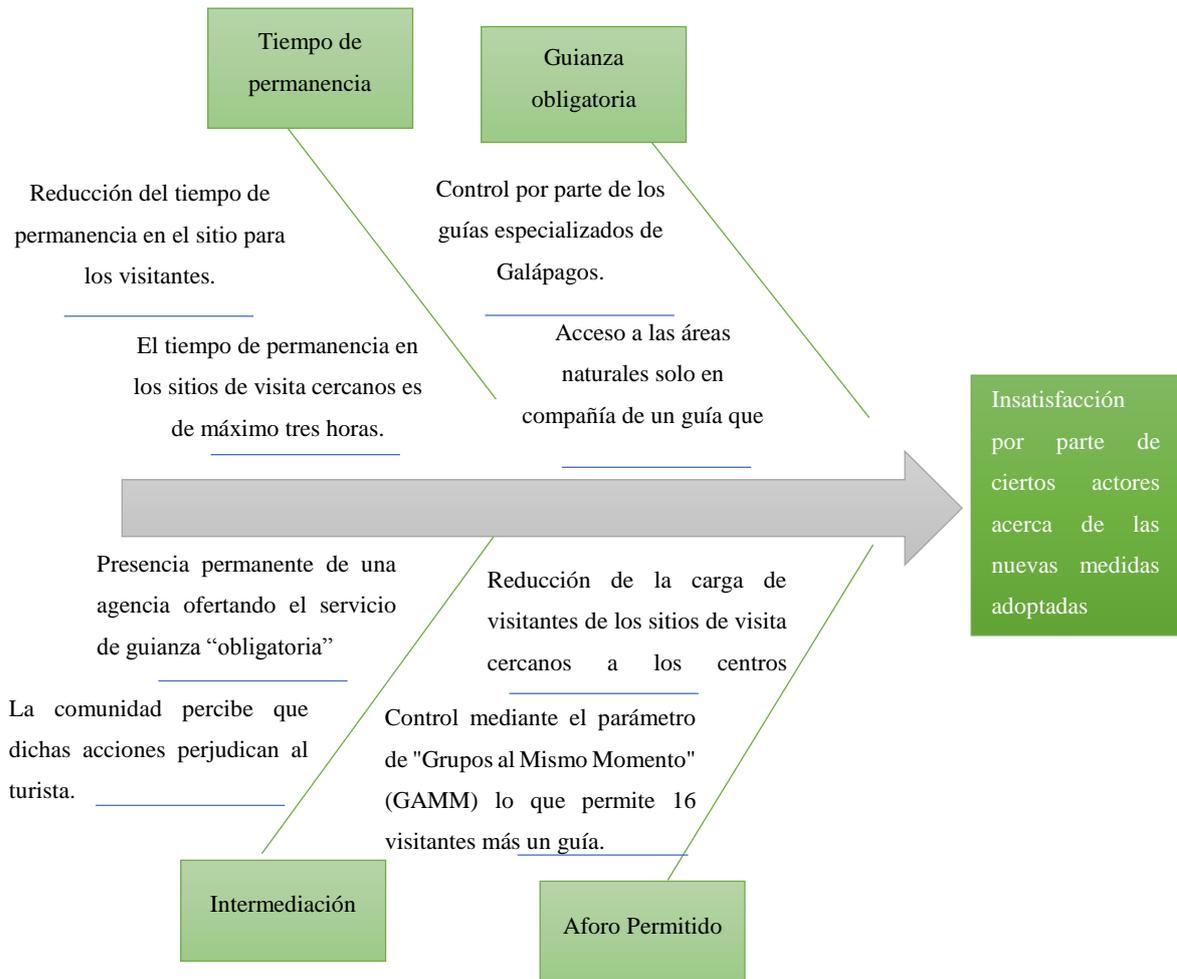
Sistematización del problema

De acuerdo a lo mencionado, se establecen las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cómo es la actividad turística actualmente en el sitio de visita Las Grietas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción actual de los turistas en el sitio de visita Las Grietas?
- ¿Cuáles son las acciones que ayudarían a mejorar la gestión de manejo de la dirección del Parque Nacional Galápagos?

Diagrama de Ishikawa

Figura 1. Esquema de la problemática y sus causas



La figura presentada permite visualizar la problemática central de esta investigación la cual radica en la insatisfacción de ciertos actores que son parte de la comunidad de Santa Cruz y el sitio turístico "Las Grietas", ante las medidas implementadas por la Dirección del Parque Nacional de Galápagos, encontrando que las causas principales de este malestar comprenden los siguientes aspectos:

- Tiempo de permanencia en el lugar.
- Guianza obligatoria para el recorrido.
- Solicitud de reserva para ingresar al lugar.
- Cantidad regulada de personas mediante un aforo establecido.

Objetivos de la investigación

En concordancia con lo expuesto, se plantea como Objetivo General el siguiente apartado:

Proponer estrategias de manejo del sitio de visita Las Grietas a la Dirección del Parque Nacional Galápagos, basadas en un estudio técnico, que puedan ser tomadas en cuenta para el manejo del lugar.

Asimismo, se postulan los siguientes apartados como objetivos específicos:

- Analizar la actividad turística en el sitio de visita para identificar su situación actual.
- Diagnosticar el nivel de satisfacción de los turistas en el sitio de visita Las Grietas a través de una encuesta realizada a los mismos.
- Proponer estrategias de manejo a la dirección del Parque Nacional Galápagos.

Justificación

Como consecuencia del incremento de la actividad turística con base local en las islas Galápagos, sumado al aumento de la migración. El manejo para los sitios de visita cercanos a los centros poblados ha representado un gran reto. La isla Santa Cruz, lugar donde se encuentra ubicado el sitio de visita Las Grietas, es el poblado con la concentración de habitantes más numerosa del archipiélago y la isla con mayor actividad turística. Adicional a ello, la limitada extensión del lugar complica aún más su manejo, por lo que, dentro de todos los sitios de visita cercanos, éste es considerado el más conflictivo (Castro, 2020).

A través del tiempo la DPNG ha venido gestionando el mencionado sitio, sin embargo, no fue hasta el 2020, donde se decidió implementar acciones de manejo de mayor complejidad, cambiando por completo, el rumbo de la actividad turística en el lugar. Realizar este estudio es de vital importancia debido a la necesidad inminente de la Dirección del Parque Nacional Galápagos por conocer cuáles han sido los efectos de las nuevas acciones de manejo tomadas en el sitio de visita antes mencionado, como respuesta a la pandemia del covid-19. Y determinar de qué manera estas acciones han influido en la satisfacción del visitante. Para conforme a ello conocer su eficiencia y analizar posibles acciones de manejo complementarias a través del análisis de las propuestas de manejo aquí descritas.

Es importante trabajar constantemente en mejorar el sitio de visita Las Grietas a través de una su gestión adecuada, que vaya acorde a las necesidades actuales del lugar y de la DPNG como institución encargada del manejo de los sitios de visita en las dos áreas protegidas de Galápagos. Por lo tanto, las estrategias de manejo aquí descritas pretenden poner a disposición información útil que ayude en la gestión y contribuya a mitigar los impactos negativos generados por la actividad turística, para gestionar de manera sostenible el atractivo, manteniendo contenta a la demanda de manera sostenida, satisfaciendo necesidades, económicas, sociales, estéticas y de bioseguridad del destino.

Marco teórico

Teoría de la Sustentabilidad

Existen varios factores que determinan la diferenciación ante la elección previa de un destino turístico en donde se consideran las preferencias de los turistas, sobre todo el servicio que esperan recibir en el lugar de visita. Es por esto que se considera que el turismo es una actividad en donde se involucra de forma directa los sectores sociales, su economía y la parte ecológica, esto permite el desarrollo sostenible y constante de la comunidad.

El turismo sostenible tiene correlación con el desarrollo sustentable, la Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define como “un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar u optimizar el nivel de vida de la comunidad receptora, facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente” (Martínez, 2013). Desde esa perspectiva, el presente estudio que se lleva a cabo tiene como base la sostenibilidad turística en Las Grietas y se centra en analizar los diferentes procesos que se desarrollan en la gestión y manejo para la actividad turística.

Teoría del sistema turístico

El sistema turístico según Sergio Molina (Molina, 2011) está integrado por un conjunto de partes y subsistemas que se relacionan para alcanzar un objetivo común como la superestructura que se compone de organizaciones del sector público y privado, lineamientos, normativas, proyectos y agendas; la demanda que está constituida por los turistas residentes y extranjeros; la infraestructura que incluye aeropuertos, servicios básicos carreteras; atractivos naturales y culturales, aquí se consideran los elementos del ecosistema, tradiciones y costumbres de las comunidades receptoras; el equipamiento y la infraestructura en donde se integran los hoteles, campings, restaurantes, agencias de viajes.

Cuando se menciona a la comunidad receptora se hace referencia a los habitantes locales ligados directamente e indirectamente al turismo. Es por esta razón que, mientras mejor sean los servicios que se ofrecen a los visitantes, mejor será su interés turístico, y finalmente esto se ve reflejado en la gran afluencia de personas al lugar.

Ciclo de Deming

De acuerdo con Galarza Zambrano & Ugalde Montoya (2019) la metodología conocida como Ciclo de Deming, se utiliza en la actualidad para sistemas de gestiones de calidad. Se la puede describir como la aplicación de la teoría “del control” a los procesos y sistemas administrativos. Los componentes del ciclo son: Planificar, Hacer, Controlar y Actuar”.

Por otra parte, Álvarez Fernández (2017) manifiesta que es un proceso que mejora cualquier actividad, permite analizar cómo puede la institución generar gestión de calidad a través de este ciclo y mejorar continuamente los servicios que brindan.

El ciclo de Deming se presenta desde cuatro dimensiones que se detallan a continuación:

Dimensiones del Ciclo de Deming:

A. Dimensión de planear: Es la etapa donde se identifica el problema, definiendo sus características con base a información obtenida, es generado por el conocimiento profundo del problema, planteado por una hipótesis preliminar y con un fundamento certero.

B. Dimensión de hacer: Consiste en ejecutar lo planificado, poniendo en marcha las acciones, con base al diagnóstico, proponer la solución de problemas corrigiendo las deficiencias.

C. Dimensión de verificar: Se realiza la comparación de los resultados obtenidos con la conjetura planteada, al elaborar el diseño; interpretando los resultados encontrados para materializarlos en datos o hechos por la comprobación del nivel de acierto en la búsqueda de la solución.

D. Dimensión de actuar: Los trabajadores buscan proponer una relación factor y resultado; con la finalidad de predecir, la de mejorar y la optimización del funcionamiento de proceso.

Satisfacción del Visitante

El termino satisfacción hace referencia a un estado de bienestar y felicidad como resultado de haber experimentado ya sea un servicio, cubierto una necesidad o haber conseguido con éxito algún deseo o requerimiento. Según Villacis & Cevallos (2019) la satisfacción del cliente es uno de los temas de mayor importancia al tratar de bienes y servicios ofrecidos a un determinado número de clientes o usuarios, porque de este grado de satisfacción depende el éxito de la operación turística.

Hoffman y Bateson (2012) en su libro Marketing de Servicios sostienen que la definición más común de satisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio, en pocas palabras, si las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que el cliente está satisfecho y si es todo lo contrario el cliente está insatisfecho.

Por las propias características del turismo a través del visitante, es probable que la atención de las expectativas y el sentimiento de satisfacción del turista pueden no ser las variables más determinantes para que el visitante vuelva a elegir el mismo destino, ya que el anhelo de descubrir y conocer nuevos destinos es un significativo factor motivacional (Suárez Duque & Sierra Enríquez, 2017).

Por tal motivo, es de suficiente importancia el conocer los niveles de satisfacción de los visitantes que recorren las diferentes zonas turísticas con mayor énfasis en las áreas protegidas, ya que estas requieren de un manejo de visitas más minucioso en el cual se incluye factores de igual interés como la biodiversidad, conservación y satisfacción de los demás actores del sistema turísticos involucrados

en esta actividad.

Marco Referencial

Gestión sustentable de las islas Galápagos

Saeteros, Da Silva, & Calles (2017) analizaron la demanda del turismo en Galápagos para la gestión del destino turístico, con el objetivo de brindar información referente sobre las generalidades de los recorridos en el archipiélago. Para cumplir con este objetivo, se realizó una revisión de información que arroje datos exactos sobre el número de visitantes que ingresaban a Galápagos, datos que se obtuvieron de la encuesta realizada mediante la tarjeta que controla el tránsito del turista del Parque Nacional durante los años 2007 – 2014.

El análisis de este estudio pone de manifiesto que la región en los últimos años está llevando un crecimiento sostenible del turismo. Se menciona además que el turista nacional prefiere la modalidad de viaje con visitas a los centros donde se concentra la población, mientras que el turista internacional opta por preferir los cruceros quienes los llevan a recorrer las distintas islas que componen conforman Galápagos. Estas dos modalidades encabezan las modalidades de viaje de los destinos turísticos preferidos por los visitantes.

Este estudio además ofrece información acerca de las temporadas de demanda turística de la población, mencionando que existe una alta demanda entre los meses comprendidos por junio, julio y agosto, mientras que la baja demanda es más frecuente durante el mes de septiembre. Este tipo de información permite visualizar las tendencias del turismo que ocurren en el archipiélago, lo que genera que la gestión por parte de las empresas operarias y de las instituciones encargadas de las regulaciones de movilidad del Galápagos se establezcan de una forma más adecuada y acorde a la situación.

Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos

El Parque Nacional Galápagos (2014) en conjunto con otras instituciones gubernamentales, manifestaron la idea de la elaboración de un plan de manejo del parque del archipiélago, acto que implicó un esfuerzo institucional importante debido a que se ponía en debate y reflexión la necesidad de avanzar hacia una gestión articulada e integrada entre el Parque Nacional y la Reserva Marina de Galápagos. Para ello se tenía que tomar en cuenta que las áreas mencionadas tienen a su alrededor, población local asentada, de manera que se tenga un mayor impacto en el logro de una visión compartida para el futuro del archipiélago.

Una vez debatida esta decisión, se pone de manifiesto la inminente necesidad de generar una integración tanto de la población local como la de las áreas protegidas, para ello la DPNG comenzó un proceso de elaboración del Plan de Manejo comprendido por cuatro fases secuenciales (Preparación, desarrollo, socialización y presentación) y conectados por flujos de retroalimentación, los cuales se desarrollaron aproximadamente en un año y tres meses.

Finalmente, con el documento revisado, aprobado y establecido, el Plan de Manejo identifica y promueve los principios, criterios y directrices generales para el desarrollo de la gestión del Patrimonio Natural de Galápagos, impulsando los procesos ecológicos primordiales y la capacidad que tienen para generar servicios que contribuyan directa o indirectamente al Buen Vivir de su población.

Metodología de Gestión de las Áreas Naturales Protegidas

La metodología de gestión del destino es una labor del Ministerio de Ambiente, a fin de contribuir con la planificación y configuración de las actividades turísticas dentro de las áreas protegidas (2015). El objetivo principal es contribuir con una herramienta metodológica, estandarizada e institucionalizada, de planificación y ordenamiento para el programa de manejo de los espacios protegidos.

Es por esta razón que, la metodología ha sido elaborada con base al Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), el mismo que está conformado por 51 áreas protegidas, en donde una pertenece al Subsistema de Áreas Protegidas Municipales y los 50 restantes, al Subsistema de Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE).

Asimismo, la metodología responde al proceso cronológico de planificación: a) Planifica: situación actual (línea base-oferta y demanda); b) Hacer: Acciones de manejo ROVAP o de Rango de Oportunidades para Visitantes en Áreas Protegidas, LAC (Límites de Cambio Aceptable), CC (Capacidad de Carga); c) Actuar: Implementación y medidas

correctivas (Retroalimentación, normas, indicadores); d) Verificar: Monitoreo y control (Indicadores biofísicos, sociales y de gestión).

Además, se realizaron encuestas a 200 guardaparques con el fin de conocer sus percepciones respecto al Plan de Manejo del 2005, lo cual permitió tener una aproximación acerca de los factores que incidieron en el cumplimiento de ese instrumento. En definitiva, se desarrolló una metodología estandarizada que ayuda a establecer las bases para la planificación de regulación de las actividades turísticas en función de los turistas que ingresan a las áreas protegidas.

Determinación de capacidad de carga turística en áreas protegidas

En un informe elaborado por Cifuentes (1992) busca establecer lineamientos más claros para ordenar y manejar la visita de turistas en áreas protegidas, en el determina una metodología generalizada para fijar la capacidad de carga en estos sitios. Para ello, se estableció un proceso de determinación de la capacidad de carga que consta de cinco pasos básicos:

1. Análisis de políticas sobre turismo y manejo del PNG (Parque Nacional Galápagos)
Análisis de los objetivos del PNG
2. Análisis de la situación de los sitios de uso público tanto del área evaluada, como de su zonificación
3. Identificar y medir los factores/características que influyen en cada sitio de uso público
4. Determinar la capacidad de carga para cada uno de los sitios establecidos.

Al aplicar este proceso se busca que se genere un metódico general mediante el cálculo de la capacidad de carga turística de estas áreas, para que los administradores de las áreas protegidas pueden hacer uso de ello realizando los ajustes que se necesiten para cada caso y de acuerdo con las circunstancias, tiempo, recursos, conocimientos e información que se disponga.

La capacidad de carga turística en los sitios de visita del PNG

Amador, Cayot, Cifuentes, Cruz, & Cruz (1996) determinaron a través de un estudio, la capacidad de carga turística en los sitios de visita junto con los indicadores para cada sitio (intensivo, extensivo y recreacional) los cuales permitan monitorear el impacto del uso del Parque Nacional Galápagos (PNG) con la finalidad de mejorar el proceso de manejo de las zonas de uso público.

Por consiguiente, se utilizó la metodología de Cifuentes (1992) basada en la publicación denominada “Determinación de capacidad de carga turística en áreas protegidas”, adaptándola a las realidades del PNG, en la cual se analizaron y ejecutaron los cinco pasos básicos para el proceso de determinación de carga turística. De este modo se conocen que existen 7 sitios (13,2%) que están sobre utilizados, la mayoría de estos en las islas no pobladas, formando parte de los itinerarios de los tours navegables y diarios.

Asimismo, existe un sitio (1,9%) al límite de su capacidad de carga y 6 (11,3%) dentro del rango aceptable; la mayoría de los sitios existentes están subutilizados (22 o 41,5%); de estos sólo 13 están incluidos en los itinerarios fijos. Finalmente, existen 17 sitios (32,1%) para los cuales no se puede definir su estado actual debido a la falta de registros de visitantes (sitios recreacionales).

Debido a todo lo mencionado, el autor expresa la necesidad de revisar cuidadosamente el uso actual de los sitios recreacionales, porque el uso del mismo no está contemplado dentro de los itinerarios fijos para de esta forma, establecer un sistema de registro de usuarios para determinar con mayor precisión el estado actual del lugar.

Turismo, Economía, Crecimiento Poblacional y Conservación en Galápagos

Epler (2007) propuso mediante un estudio contribuir a los esfuerzos de manejo de Galápagos, mediante la identificación y cuantificación de las fuerzas económicas que están transformando las islas Galápagos. Para ello, empleo un sistema de recolección de datos de investigación como metodología, luego, la información se compiló en el sitio de estudio entre las fechas de junio y septiembre del 2006.

Durante el tiempo mencionado, este investigador se encargó de visitar todas las localidades en las islas pobladas a excepción de la isla Floreana. A su vez, aplico 940 encuestas impresas, las cuales fueron llenadas con la información proporcionada por turistas que estaban en espera de arribar los vuelos hacia Baltra y San Cristóbal.

De la misma forma, pero por medios electrónicos fueron enviadas encuestas a los dueños de los navíos turísticos que operan en el archipiélago. Mientras que se realizaron entrevistas escritas y verbales a 60 de los 66 hoteles que existían hasta ese momento en las islas. Del mismo modo, esta investigación recaudo datos brindados por el Ministerio de Turismo referentes a la capacidad de empleo, propietarios de hoteles, bares, restaurantes y discotecas.

Como resultado, se obtuvo que entre las principales fuentes de polémica se encuentra la distribución de recursos económicos que fluyen de la conservación de áreas protegidas. Otra premisa cuestionada es el incremento de los pobladores que a lo largo de los años ha

mantenido demasiada presión en la capacidad de las municipalidades e instituciones locales para proveer servicios de calidad, particularmente en educación e infraestructura.

Las situaciones descritas con anterioridad, han derivado en un aumentado de presión para explotar los recursos propios de la región, particularmente en la Reserva Marina, lo que simultáneamente ha ocasionado una acelerada introducción de especies invasivas que ha llevado a la contaminación de las escasas fuentes de agua tanto salobre como para el consumo y ha incrementado las desigualdades en ingresos de la población.

Turismo: conservación y desarrollo de Galápagos

Barriga (2015), mediante una investigación se propuso analizar un análisis situacional actualizado del turismo en la Reserva de Biósfera Galápagos, y lo que esto implicaba en la conservación y el desarrollo del mismo. Este autor empleó métodos cualitativos, en conjunto con aplicación de entrevistas semiestructuradas a profundidad, dirigidas a actores clave en tres de las cuatro islas pobladas, (1) Santa Cruz, (2) San Cristóbal e (3) Isabela, para completar el levantamiento de información.

Expertos y especialistas en el manejo del área protegida (representantes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales), representantes de los diferentes sectores relacionados con el turismo (hoteles, bares y restaurantes, agencias de viaje, lavanderías, agricultura, pesca, transporte), así como a los residentes, fueron partícipes de este estudio.

Es necesario mencionar que, para la realización de ese estudio, se seleccionó a la muestra utilizando el método no probabilístico “snowball”, que consiste en dejar emerger la muestra a través de un proceso de referencia de una persona a otra hasta que la saturación se ha conseguido (de forma teórica) cuando los entrevistados dejan de proporcionar información nueva (Denscombe, 2007).

Este documento concluye que existen diversas y urgentes problemáticas en el factor ambiental ligados sobre todo a la contaminación de las fuentes de agua, lo que conlleva no solo riesgos para la salud de los pobladores, sino también un riesgo para los turistas. El autor recalca además otras cuestiones que necesitan intervención como: el incremento del número de turistas y pobladores a las islas, lo que genera que los habitantes no hayan desarrollado todavía una verdadera conciencia ambiental, en su lugar, le dan valor de acuerdo a su uso, lo que significa que “se usa ahora sin preocuparse por el mañana”. Finalmente, investigador hace hincapié en su resultado obtenido, encontrando que se prioriza el desarrollo económico sobre la conservación del medio ambiente.

Propuesta de “Plan de Manejo de Visitantes para la Reserva Marina El Pelado”

En el trabajo de titulación elaborado por Galarza y Ugalde (2019) proponen un Plan de Manejo de Visitantes para la Reserva Marina “El Pelado”. Para ello se hace uso de la Metodología de Gestión del Destino de Áreas Naturales Protegidas (2015), aplicando un plan que consta de cuatro etapas: (1) recolección de datos actuales del área protegida, (2) acciones de manejo, (3) monitoreo y control y (4) implementación de medidas correctivas.

Esta metodología ha sido desarrollada con el apoyo técnico de los responsables de las 10 áreas protegidas mayormente visitadas en el país. La metodología levanta datos de los sitios y atractivos turísticos, así como su clasificación, junto con el perfil de visitantes. Las técnicas de investigación que se utilizaron para la recolección de datos fueron: investigación de campo e investigación documental.

Se obtuvo los datos de 10 de los principales bajos marinos que posee el área protegida, lo cual permite visualizar que los ecosistemas han sufrido afectaciones por malas prácticas, para ello el autor propone implementar normas para garantizar la recuperación y protección de estos sitios.

En conclusión, la propuesta de un Plan de manejo con la metodología mencionada es primordial para la Reserva Marina “El Pelado” y debe ser ejecutada por entidades públicas como el Ministerio del Ambiente y MINTUR con el fin de cumplir con la normativa nacional en relación con el cuidado de los bienes naturales no renovables.

Influencia de los atractivos turísticos de las playas Charles Darwin y la Ratonera en los turistas

Villacis & Cevallos (2019) analizaron la incidencia del valor de los atractivos de la playa de la Estación Darwin y playa La Ratonera en relación con el nivel de satisfacción de los turistas, bajo las actuales características de uso y manejo. Para cumplir con aquello, realizaron un estudio descriptivo en base a tres aspectos importantes: procedimientos seguidos, análisis e interpretación de datos y propuesta de un plan de solución a la problemática.

Es por esta razón que se formuló una investigación de campo con datos tomados en el sitio y desde la percepción de los visitantes. El tamaño de la muestra en cada playa fue de 94 visitantes, mismos que fueron encuestados. En efecto, se diseñó un estudio descriptivo de tipo transversal que tomó los datos dentro de un espacio de tiempo específico y limitado, centrándose en el análisis de la relación causa-efecto que existe entre la calidad del sitio y la satisfacción del visitante.

Finalmente, Los resultados concluyen en una relación positiva entre la calidad de la atracción y la satisfacción de los visitantes, y que esta última se ve reducida por las deficiencias en la gestión y conservación de los recursos que sustentan el atractivo de la atracción. Estas deficiencias están relacionadas con la prestación de servicios de información y seguridad.

Refiriéndose a las cifras de este estudio, el autor señaló que los turistas calificaron la calidad del recurso como "muy alta", con un 0,75% para la playa de la Estación Darwin y un 0,84% para La ratonera. Como resultado, calificaron el nivel esperado de satisfacción como "muy alto", para la primera playa mencionada en 0,95% y La Ratonera en 0,99%.

Sin embargo, cabe señalar que el puntaje más bajo indica elementos de calidad del servicio, la playa de la Estación Darwin es 0.63%, La Ratonera es 0.65%, mientras que el porcentaje de seguridad en la Estación de Darwin es 0.45 y el porcentaje en La Ratonera es 0.45 y 0,55%.

Marco Conceptual

Turismo

La Organización Mundial del Turismo (2008) expone que turismo es una actividad comprendida como un fenómeno social, cultural y económico que requiere de que los individuos, ya sean colectivos o uno solo, se desplace de un sitio a otro, lo que permite que los mismos salgan fuera de sus contextos habituales. A las personas que realizan la acción de movilidad se las denomina viajeros.

Visitante

Las Recomendaciones internacionales para Estadísticas de Turismo (2010) o también conocidas por sus siglas RIET, mencionan que se considera como visitante a todo individuo que viaje fuera de su entorno habitual, que tenga una permanencia menor a un año, indistinta de la finalidad del viaje a no ser que sea con una finalidad laboral la cual no se considera como un factor de turismo.

Sistema Nacional De áreas Protegidas

El Sistema Nacional de Áreas Protegidas (2015), expone que, es un conjunto de reservas naturales que pueden asegurar la cobertura y conectividad de importantes ecosistemas, sus recursos culturales y las principales fuentes de agua a nivel terrestre, marino y costero (párr. 1). En su página web oficial describen que el SNAP abarca cuatro regiones del país y da albergue a 56 reservas naturales que se extienden a lo largo de todo el Ecuador.

Ley Orgánica del Régimen Especial de Galápagos (LOREG)

La actual Ley Orgánica (2015) es aquella que regula y establece un sistema legal administrativo bajo la jurisdicción de la Provincia de Galápagos. Por sus características, también es responsable del Comité Directivo del Gobierno Especial de Galápagos, Autogobierno Descentralizado, y administra todos los seres vivos, así como todas las personas naturales y jurídicas, locales y extranjeras, que estén dentro o efectúen actividades regularmente en la provincia.

Parque Nacional

El Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador (Ministerio del Medio Ambiente, 2015) se cataloga como un parque nacional que contiene una gran área protegida (más de 10,000 ha). Considerando sus principales objetivos de conservación a los paisajes, ecosistemas completos y especies. Su entorno debe mantener muy pocos cambios y minimizar la presencia humana. Las medidas prioritarias estarán vinculadas a la investigación y el seguimiento medioambiental; el desarrollo del turismo de naturaleza puede adoptarse, además, como una actividad de apoyo a la protección de los recursos naturales.

Este sitio oficial expone, además, que hasta el momento el número de áreas de parques nacionales cuenta con 11 sitios, siendo estos: Machalilla, Galápagos, Cayambe Coca, Yasuní, Cotopaxi, Sangay, Llangates, Podocarpus, Yacuri, Sumaco-Napo-Galeras, El Cajas.

Reserva Marina

El Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador (Ministerio del Medio Ambiente, 2015) detalla que se considera una reserva marina, para áreas de diversos tamaños. Los elementos prioritarios para su protección serán los ecosistemas y especies marinas, así como los vinculados al medio ambiente. Deberán modificarse poco o moderadamente, y la presencia de personas estará ligada a la intensidad de su pesca, pero deberá adaptarse a las necesidades de conservación y las interrupciones definidas en el plan de gestión. Número de regiones: 3 Regiones: Galera San Francisco, El Pelado, Galápagos (párr. 3).

Áreas protegidas de Galápagos

Se considera Área protegida de Galápagos a toda aquella extensión o localidad que posea un alto grado de conservación tanto del área terrestre como marina del archipiélago. En la actualidad se establecen dos áreas protegidas con características y categorías de manejo diferentes: Parque Nacional y Reserva Marina respectivamente (DPNG, 2014)

Parque Nacional Galápagos

El portal oficial del Parque Nacional de Galápagos (Parque Nacional Galápagos, 2021) expone que este parque abarca alrededor de unos 7.970 kilómetros cuadrados, terrenos que solamente cubren la parte terrestre del sitio. Dentro de Galápagos, existen 5 islas que mantienen asentamientos humanos, los cuales hacen uso de los recursos naturales de la zona para el desarrollo y sustento de las mismas.

Dentro de las cinco islas mencionadas, se encuentra la isla de Santa Cruz, la cual está en el centro de todas, hecho que ha contribuido al desarrollo comercial y productivo de esta isla, a comparación de las demás. La isla San Cristóbal está estipulada como capital de la provincia y en ella se concentran la mayor parte de entidades gubernamentales de Galápagos. Isabela, por sus proporciones es la isla más grande, a pesar de ello, su población es bastante reducida; esta isla se enfoca en la actualidad, en el desarrollo del ecoturismo. La isla Floreana, cuenta con una población reducida que apenas supera los 120 habitantes. La última isla: Baltra, que se diferencia de las demás porque una pequeña parte del territorio que comprende este archipiélago está reservada para la operación de la base aérea Galápagos y la capitanía de Puerto.

Finalmente, el Parque Nacional de Galápagos (Parque Nacional Galápagos, 2021) menciona que con el propósito de impulsar el manejo de la reserva, el Servicio del Parque Nacional Galápagos ha implementado la planificación del uso de la tierra. Este proceso dinámico y flexible es una herramienta efectiva de planificación y gestión que divide los parques nacionales según su capacidad para proteger y apoyar determinadas actividades humanas (párr. 7).

Reserva Marina de Galápagos

El ministerio de Ambiente (2021) precisa en su portal web oficial que La Reserva Marina de Galápagos cubre la mitad de la superficie terrestre de Ecuador y es una de las áreas protegidas más grandes del mundo. Su locación estratégica, en la confluencia de varias corrientes oceánicas, crea una mezcla de aguas cálidas y frías, permitiendo que especies de diferentes partes del Pacífico lleguen y se asienten. Esto convierte a la reserva en un importante refugio para la vida marina (párr. 2).

Se expone además que, la presencia de vida marina (nutrientes y montes marinos) tiene origen debido a la corriente submarina de Cromwell, la cual a su vez genera una gran cantidad de plancton que sirven de alimento para otras especies como aves marinas, lobos marinos e incluso a tortugas, ballenas y tiburones que habitan estas zonas.

Dirección del Parque Nacional Galápagos

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2021) responsable de proteger la integridad ecológica y la biodiversidad de los ecosistemas marinos de las islas y reservas del archipiélago, del aprovechamiento mesurado de estos productos y servicios para la comunidad (párr. 1).

Sistema de zonificación del Parque Nacional Galápagos

El Sistema de Zonificación del Parque Nacional Galápagos, se vincula sobre la disponibilidad espacial de dos zonas delimitadas en función de un gradiente de conservación de sus ecosistemas; (1) Zona de Protección Absoluta de Ecosistemas y su biodiversidad y (2) Zona de Conservación y Restauración de Ecosistemas y su biodiversidad. Para las islas que mantiene población se instaura una tercera zona que se acopla sobre la zona de Conservación y Restauración, designada como Zona de Reducción de Impactos.

Bajo estas tres zonas, se ensamblan dos tipos de elementos que operan a modo como una red: (1) Red de Sitios de Visita de Uso Público Ecoturístico, y (2) Red de Sitios de Uso Público Especial. Para cada una de las zonas establecidas se han determinado los usos a seguir (como las normas de uso) y las normas a regular por parte de la Dirección del Parque Nacional Galápagos (establecidas como normas de control).

En este contexto el Plan de Manejo visualiza al Parque Nacional Galápagos como una herramienta consignada a alcanzar objetivos por demás de sus límites administrativos, convirtiéndose de esta forma, en una herramienta útil y eficaz de apoyo a la administración territorial regional. También hay que entenderlo como una herramienta de intervención activa que promueve el ordenamiento territorial, aún pendiente, del espacio humano de la provincia.

Red de sitios de Uso Público en el Espacio Natural

En el espacio natural definido por las tres zonas básicas del sistema de zonificación del Parque Nacional, se organizan y se implantan de manera estratégicamente dos elementos espaciales que funciona a modo de redes: (a) Red de Sitios de Visita de Uso Público Ecoturístico y (b) Red de Sitios de Uso Público Especial. El funcionamiento en red de estos sitios significa que se diseñan y se manejan de forma interdependiente, ya que todos los nodos de cada red comparten la misma finalidad.

Para el caso de la primera red enunciada como Red de Sitios de Visita de Uso Público Ecoturístico, se plantean que bajo esta forma de manejo la apertura o cierre de un sitio de visita implique un reajuste del resto de nodos de la red, de forma tal que, puedan adaptarse de una manera eficaz a nuevos escenarios, que siempre implican un nivel importante de

incertidumbre. A diferencia de lo expuesto, la segunda red denominada como Red de Sitios de Uso Público Especial, es vista como un mecanismo de manejo institucional en forma de un sistema de coordinación sobre los objetivos y criterios del modelo de gestión de estos sitios, no es una red en el sentido espacial donde existe conectividad física.

Debido a la dinámica de la actividad turística ha sido necesario realizar cambios tanto en la legislación como en los sistemas y herramientas para su manejo, como, por ejemplo, itinerarios de 15 días y pesca vivencial turística; en la Red de Sitios de Uso Público Ecoturístico es donde más cambios se han generado y todos ellos se ven reflejados en el documento mencionado.

Socio ecosistema

La Dirección del Parque Nacional de Galápagos (DPNG, 2014) indica que, como ecosistema social, la provincia de Galápagos se conceptualiza como un ecosistema que se conecta e interactúa con el sistema social de formas complejas; puede dividirse en varios subsistemas sociales con características propias. Estos subsistemas se auto organizan en cuatro islas densamente pobladas. Sus límites son difusos y abiertos dado que su desarrollo se encuentra íntimamente vinculado a otros socios ecosistemas que se expresan a escalas más amplias, regionales o globales” (pág. 48).

Red de Sitios de Visita de Uso Público Eco turístico

En el espacio natural protegido definido por tres zonas básicas del sistema de zonificación del Parque Nacional: (1) Protección Absoluta de Ecosistemas, (2) Conservación y Restauración de Ecosistemas y (3) Reducción de Impactos y la zona de Transición, así como sobre el sistema de zonificación de la Reserva Marina, se organiza y se implanta de manera estratégica la Red de Sitios de Visita de Uso Público Eco turístico.

Esta red deberá, dentro de sus posibilidades, integrar la información de la visitación que ocurre en la zona de rural y portuaria de las islas habitadas, tanto por los habitantes de las islas como por los turistas que se benefician de los servicios naturales y culturales en estas zonas que se encuentran fuera de la jurisdicción directa de la DPNG.

De esta manera, el manejo del uso público y ecoturístico será integral, coordinado, y respetando las jurisdicciones institucionales en cada zona. Son lugares repartidos por diferentes islas del archipiélago que presentan un rango amplio en el estado de conservación de sus ecosistemas, desde muy conservados hasta alterados; sin embargo, todos contienen elementos paisajísticos, geológicos, biológicos o históricos y culturales representativos de Galápagos y que por las condiciones de accesibilidad y resiliencia de los mismos, soportan la presencia de visitantes, locales y externos, de manera individual o colectiva y de forma

auto guiada o guiada. Estos sitios contienen rasgos sobresalientes de gran interés para el visitante local, nacional o extranjero.

La Dirección del Parque Nacional Galápagos ha ordenado el uso de una red de sitios web a través del Plan de manejo, para crear oportunidades de generar actividades públicas relacionadas con la educación e interpretación ambiental que, en su conjunto, permitan el acercamiento entre el ser humano y una naturaleza única y singular bien conservada, para con ello generar o incrementar una conciencia ambiental que promueva el apoyo de la población galapagueña y de los visitantes en general, a las actividades que la DPNG desarrolla para conservar el patrimonio natural y cultural de Galápagos.

Uso Público Ecoturístico Recreacional

La Dirección del Parque Nacional de Galápagos (2014) expone acerca de los sitios de uso público ecoturístico recreacional:

Son lugares de las áreas protegidas de Galápagos destinados a la recreación y el esparcimiento, en un entorno natural cercano a los límites del núcleo urbano y cuyos ecosistemas poseen un cierto grado de alteración. La finalidad de este tipo de sitios es proveer a los visitantes de oportunidades de educación, esparcimiento y recreación. Tienen una elevada accesibilidad, lo cual ha fomentado un uso intensivo por la comunidad local y de aquí, su categorización de mayor apertura (p. 109).

La DNPG (2014) expone además una lista detallada acerca de las actividades que se permiten realizar dentro de estos lugares, las cuales constan de:

- Recorridos orientados a la educación y a la interpretación por medio de las visitas y las condiciones características que presenta determinado lugar
- Dentro de las actividades orientadas a la recreación o al deporte, es necesario utilizar únicamente el equipo de protección brindado por la DNPG, con la finalidad de no alterar la integridad de los ecosistemas.
- Se puede realizar campamentos únicamente en las zonas determinadas por la DNPG.
- Según el estado que presenta el lugar, se permiten realizar actividades acuáticas como snorkel, buceo o kayak, además de caminatas acompañadas del respectivo guía designado y dentro de las zonas designadas por la DNPG.
- Está permitido realizar actividades que involucren la filmación o fotografía.

Sistema de Manejo de Visitas (SIMAVIS)

Los lineamientos generales para los sitios de visita (Ministerio Del Ambiente y Agua, 2020) manifiesta que el Sistema de manejo de Visitas (SIMAVIS) es una herramienta adaptable que integra diversos mecanismos para la gestión de oportunidades de uso público y del impacto de la actividad turística en los lugares visitados. Además, no solo está destinado a mantener o mejorar el estado de protección de los sitios que visita (p. 4).

Marco Legal

Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (2016)

El artículo 14 de la Constitución de la República declara de interés general, incluyendo los objetivos de protección ambiental, la protección de los ecosistemas, biodiversidad y prevención del daño ambiental (p. 1).

El artículo 405 de la Constitución de la República estipula que el Sistema Nacional de Áreas Protegidas asegura la protección de la biodiversidad y la preservación de las funciones ecológicas, agregando que este sistema estará integrado por subsistemas autónomos estatales, descentralizados, comunitarios y privados, y su gestión y supervisión será efectuada por el Estado (p. 1).

El artículo 20 de la Ley de Turismo establece que las autoridades nacionales de turismo y medio ambiente son responsables de la coordinación de las actividades turísticas en una reserva natural, las regulaciones o restricciones al uso de los turistas, la fijación y cobro de las tarifas de entrada, y demás cuestiones relacionadas con los lugares protegidos (p. 2).

CAPITULO VII

Del Turismo en la provincia de Galápagos

Art. 35.- Actividades Prohibidas. - En la provincia de Galápagos están prohibidas las modalidades de operación turística incompatibles con el Plan de Manejo de las Áreas Protegidas de Galápagos, el Plan para el Desarrollo Sustentable y de Ordenamiento Territorial del Régimen Especial de Galápagos aprobado por el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos y con los principios establecidos en la Ley Orgánica de Régimen Especial de la provincia de Galápagos. (p. 13)

Art. 37.- Regulación de los sitios de visita. – La Dirección del Parque Nacional Galápagos definirá una ruta turística según lo dispuesto en el Reglamento vigente y los permisos ambientales correspondientes para servicios turísticos adicionales, con el objetivo de ejecutar el manejo del Parque Nacional Galápagos y protección del mar, con base a las cargas permitidas (Ministerio del Medio Ambiente , 2017).

El ingreso de grupos organizados para realizar visitas a las zonas de uso público recreacional, intensivo cercano y cultural-educativo del Parque Nacional Galápagos, se realizarán a través de agencias de viajes operadoras o duales registradas en la Autoridad Nacional de Turismo que cuenten con la autorización de la DPNG. Esta autorización se expedirá con sujeción a los parámetros de manejo de los sitios de visita establecidos por la DPNG y en sus Planes de Manejo (p. 14).

Art. 38.- Itinerarios de visita. - La Dirección del Parque Nacional Galápagos, por medio del reglamento, definirá el plan adecuado para la determinación de los itinerarios de visita asignados, de acuerdo a los requerimientos de manejo.

Se asignarán itinerarios fijos anuales a las operaciones turísticas; por excepción, podrán variar previa autorización expresa de la Dirección del Parque Nacional Galápagos, y siempre que la Carga Aceptable de Visitantes (CAV) de los sitios de visita lo permita (p. 14).

DISPOSICIONES GENERALES

SEXTA. – Para las actividades efectuadas en el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE del continente y que tengan un impacto significativo en el medio ambiente según lo estipulado en el plan de desarrollo, cada grupo de 16 turistas deberá estar acompañado de un guía licenciado contratado por la agencia de viajes operativa (p. 17).

Reglamento Ley de Régimen Especial de la Provincia De Galápagos (2017)

CAPITULO I

Control de Migración y Residencia

Art. 31.- Período de residencia para transeúntes. - Las personas naturales que lleguen a la provincia de Galápagos como transeúntes sólo podrán permanecer un total de noventa días por año calendario, con una o más visitas (pp. 8 - 9).

TITULO IX

ACTIVIDADES TURISTICAS

Art. 52.- Supervisión de los servicios turísticos y protección a los usuarios. -

La Autoridad Nacional de Turismo, supervisará la calidad de los servicios turísticos que se presten dentro de la provincia de Galápagos y brindará protección y asistencia a los usuarios, con arreglo a la normativa vigente en materia turística.

Art. 53.- Uso de los sitios de visita. - La Dirección del Parque Nacional Galápagos autorizará los usos de las localidades de visita, los itinerarios de visita, entre otros aspectos de su competencia.

Art. 54.- Cumplimiento de parámetros de calidad. - Todos los servicios turísticos que se oferten en la provincia de Galápagos tendrán que cumplir con los parámetros de calidad determinados por la Autoridad Nacional de Turismo, en la normativa que esta expida para el efecto.

Art. 56.- Regulación de la guianza en la provincia de Galápagos. - La Autoridad Nacional del Medio Ambiente y la Autoridad Nacional de Turismo emitirán conjuntamente las regulaciones que rigen los servicios de un Guía Turístico Profesional de Galápagos en la Reserva Natural de Galápagos a través de un acuerdo interministerial.

El reglamento establecerá, entre otras cosas, el registro y control de los guías profesionales en Galápagos, así como los mecanismos necesarios para promover su formación y capacitación técnica y de largo plazo.

El acceso de visitantes a las áreas naturales protegidas que conforman la Red de Sitios de Uso Público Ecoturístico de la Provincia de Galápagos, será únicamente en compañía de un guía especializado, que cuenten con credencial expedida por la Dirección del Parque Nacional Galápagos (p. 14).

Lineamientos generales para el acceso a sitios de visita de las áreas protegidas de Galápagos respuesta A COVID-19 (2020)

Visitas a los sitios cercanos:

Los lugares para visitar cerca de los balnearios densamente poblados que estarán abiertos a los visitantes en la “Fase 1” son: Bahía Tortuga y Playa Garrapatero en la Isla Santa Cruz, Complejo de Humedales Isabela (Playa del Amor y El Estero), La Lobería en la Isla San Cristóbal y La Lobería en Isla Floreana (p.6).

“Guía en el sitio de visita:

- Dado que la interpretación en algunos senderos puede ser limitada, la sesión informativa previa del guía debe proporcionar información adecuada sobre el lugar.

- El guía debe asegurarse de que la interpretación se realice principalmente al llegar al espacio abierto (punto de interpretación) del recorrido, de modo que los visitantes tengan espacio para mantener la distancia.
- El guía debe asegurarse de que los pasajeros a su cargo se desplacen por el recinto con una distancia mínima de un metro entre ellos.
- Para las actividades adicionales, los grupos de un máximo de 8 pasajeros se mantendrán en el sampán para todas las actividades.
- El guía será responsable del uso correcto del equipo de bioseguridad” (p.5).

Acceso a sitios de visita cercanos a los centros poblados:

Para las visitas de la comunidad local sitios se han emitido las siguientes pautas:

- La carga de visitantes (CAV) de todos los sitios de visita cerca de los centros densamente poblados bajo la responsabilidad del DPNG, se reducirá para mantener una distancia de al menos 1,5 metros entre los visitantes y las áreas de uso, tales como áreas de playa, áreas de surf y áreas de kayak.
- Los registros de visitantes se mantienen en la entrada de cada estación vecina (p. 6).

Implementación de plan piloto guías:

Disposiciones Generales

- Disponibilidad de un mínimo de guías más un agente de viajes por sitio de visita y/o por turno.
- Automatización de las encuestas de satisfacción. (p.6)

Objetivos de desarrollo sostenible (2015)

Los ODS están formulados con el objetivo de arrancar de forma progresiva la pobreza, suscitar la prosperidad y el bienestar de todos los actores que participan en la comunidad, resguardar el medio ambiente y combatir contra el cambio climático a nivel mundial.

Para el desarrollo de esta investigación se toman en cuenta los siguientes objetivos en particular:

8. Promover el crecimiento económico sostenible, inclusivo y sostenido que fomente el empleo estable, productivo y el trabajo decente para todos.

11. Garantizar patrones de consumo y producción sostenibles.

15. Preservar, restaurar e impulsar el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación del suelo y detener la pérdida de biodiversidad.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de Investigación

El desarrollo de este trabajo tiene un enfoque cualitativo, ya que se pretende identificar el nivel de satisfacción de una muestra. Para que a través de los resultados se pueda elaborar estrategias de manejo del sitio de visita Las Grietas.

De acuerdo con R. Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación es un “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (pág. 4) y existen enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos que permiten llevar a cabo un proceso de investigación. Por otro lado, en su estudio Hernández (2010) define que en los métodos cuantitativos “utilizan la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico, mientras que los métodos cualitativos utilizan la recopilación y el análisis de datos para refinar los problemas de investigación o revelar nuevos cuestionamientos en el proceso de interpretación (págs. 4-7).

Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva – Correlacional

Según David Alan Neill y Liliana Cortez Suárez (2018) el método descriptivo corresponde a:

Describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar y consiste en una planificación de actividades encaminadas a examinar las particularidades del problema, seleccionar la técnica para el levantamiento de datos y las fuentes a consultar (pp. 32-33).

Por medio de la investigación descriptiva se busca resaltar factores y características que influyen en el desarrollo de los procesos de manejo a la Dirección del Parque Nacional Galápagos, partiendo de conceptos generales y finalizando con la presentación de la propuesta que dará solución a la problemática.

Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que se intenta describir el nivel de satisfacción de los turistas sobre la calidad del servicio que ofrece la Dirección Nacional del Parque Galápagos en referencia al sitio de visita “Las Grietas”. Adicionalmente, con este tipo de investigación se podrá describir con exactitud las oportunidades de mejoras, cambios de medidas adoptadas para visitar el atractivo Las Grietas en la isla Santa Cruz.

El Centro Universitario Interamericano (2019) considera que la investigación correlacional corresponde a un método donde se puede identificar una relación entre dos o

más variables y se pueden observar cambios espontáneos de las dos para probar si ocurren juntas. Este método utiliza cálculos estadísticos para medir y correlacionar factores, y también puede activar el control de variables para obtener resultados más eficientes (p. 1).

Por lo mencionado, se pretende hacer una relación entre la satisfacción que tiene el visitante con las nuevas medidas implementadas en el vigente modelo de gestión aplicado en el sitio de visita “Las Grietas”.

Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación, es un estudio descriptivo definido como aquel que describe la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar y consiste en una planificación de actividades encaminadas a examinar las particularidades del problema, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar, (Suarez & Cortez, 2018) para determinar cuál es la satisfacción de los visitantes del sitio de visita Las Grietas.

Población

Se estima que alrededor de 150 mil visitantes se registraron en los lugares de visita próximos a las localidades pobladas de la isla Santa Cruz, de los cuales 28. 378 pertenecen a visitas registradas a Las Grietas. En base a esta información se menciona que la población utilizada en esta investigación serán los visitantes que ingresaron al sitio desde el mes de enero del 2021 hasta junio del mismo año. La cantidad de usuarios que estuvieron en Las Grietas para estos meses se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Resumen de ingreso de visitantes - sitio las grietas ene-junio 2021

Año	Mes	Extranjeros	Nacionales	Locales	Totales
2021	Enero	574	1855	1882	4311
2021	Febrero	409	2305	1511	4225
2021	Marzo	552	3161	1737	5450
2021	Abril	734	3184	1706	5624
2021	Mayo	830	2818	1865	5513
2021	Junio	1116	2906	1142	5164
	Total				30287

Tomado de (Dirección del Parque Nacional Galápagos , 2020).

Muestra

Para definir la muestra de nuestro estudio, se estratificará la población estudiada y se considerarán solo los visitantes que ingresaron a la zona durante el mes de junio. Se utilizará la fórmula de muestreo aleatorio para poblaciones finitas y así definiremos la cantidad de encuestas que, de acuerdo a nuestro análisis, deberán realizarse.

La fórmula se encuentra definida por

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

Dónde

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.05)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

A continuación, se muestra el desarrollo y reemplazo de los valores correspondientes a nuestro estudio.

$$n = \frac{5164 * (1.96)^2(0.05) * (0.05)}{((0.05)^2 * (30287 - 1)) + ((1.96)^2(0.05) * (0.05))}$$
$$n = 357.62$$
$$n \approx 358$$

Este resultado es el que se definió como nuestra muestra, es decir, la cantidad de encuestas que se deberán realizar son 358.

Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se toman en cuenta dos técnicas: la entrevista y la encuesta.

Díaz, Torruco, Martínez, & Varela (2013) expresa que la entrevista mantiene características puntuales entre las cuales el objetivo es obtener información relacionada con un tema específico; la información recopilada debe ser lo más exacta posible; aprender sobre la asignación de un informante sobre un tema determinado; el entrevistador debe mantener una actitud proactiva al desarrollar la entrevista, donde la interpretación es continua para asegurar una comprensión completa de las declaraciones del entrevistado. Dependiendo de los detalles de la investigación, la entrevista generalmente se complementa con otras técnicas (p. 163).

Entrevistas semiestructuradas

Las entrevistas semiestructuradas son, como su nombre indica, más estructuradas que las entrevistas libres, pero más flexibles que las estructuradas. Las entrevistas semiestructuradas se rigen por una guía previa de preguntas, la cual sirve como estructura de la entrevista. Los entrevistadores pueden utilizar esta guía para iniciar discusiones con las partes de interés y asegurarse de que el diálogo esté orientado hacia las expectativas y la definición del proyecto.

Este tipo de entrevista es el más utilizada en la investigación cualitativa, ya que combina rigor en los temas tratados y permite la flexibilidad en el intercambio de ideas. Así, este tipo de entrevista ofrece la posibilidad de profundizar en puntos específicos que surgen durante la discusión con el entrevistado. El objetivo es recoger opiniones y comentarios que no se hayan detectado en las fases de preparación y que tendrán un impacto definitivo en la continuación del proyecto.

La entrevista para el desarrollo de este documento consta del tipo semiestructurada y se la realiza a cuatro expertos en el manejo del sitio de visitas de Las Grietas, entre los cuales se mencionan a: un guía naturalista, un guardaparque insular del Área de Uso Público y Ecoturismo de las DPNG, un miembro (presidente) del proyecto Galápagos UP y a una guía naturalista del proyecto UP. Las preguntas realizadas están enfocadas en determinar la situación actual del sitio de visita “Las Grietas”.

Encuesta

Una encuesta es un método que se utiliza para recopilar información de una muestra de personas. Proporciona información y datos útiles para empresas, profesionales de la información ya que esta clase de técnica es utilizada por aquellos investigadores que desean encontrar vías seguras y confiables en términos de satisfacción del cliente y mejores prácticas.

Casas, Repullo, & Donado (2020) define a la técnica del cuestionario como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estándar para recopilar y analizar una serie de datos de una muestra representativa de casos en una población o un área más grande con el fin de investigar, describir, predecir y / o explicar la situación pertinente (p. 528).

La encuesta sirve para documentar y analizar los comportamientos, actitudes, expectativas y opiniones de los consumidores o usuarios. El uso de la encuesta permite detectar datos fundamentales para identificar las necesidades de los sujetos y diseñar

modificaciones estratégicas en los procesos determinados para mejorar aquellos aspectos que se presentan como débiles o mal estructurados.

Para esta investigación, la encuesta a realizar está dirigida a los visitantes del sitio turístico “Las Grietas”, la cual se enfoca en encontrar el nivel de satisfacción ante las nuevas medidas adoptadas que regulan cuatro aspectos en concreto en el manejo de visitas siendo estas: (1) Tiempo de permanencia, (2) Guianza obligatoria, (3) Aforo permitido y (4) Intermediación turística.

Variables de investigación

Satisfacción de visitantes

Definición conceptual

La satisfacción de visitantes es un indicador, vinculado a la percepción del sitio de visita, fundamentado en la experiencia del visitante en Las Grietas. Es considerada una valoración subjetiva del sitio, en base a una vivencia objetiva, basada en criterios individuales por los visitantes.

Definición operativa

Este indicador permite obtener información cuantificable acerca de la opinión de los visitantes, permitiendo de esta manera, valorar el trabajo, medidas y restricciones tomadas en la zona turística Las Grietas debido a la pandemia covid-19 y así evaluar cómo estas afectan o han afectado a los turistas. Además de medir el nivel de satisfacción de los mismos, correspondiente a los cambios que se han evidenciado en el ingreso y estadía en Las Grietas durante el nuevo período post-pandemia.

Modelo de Gestión

Definición conceptual

El modelo de Gestión de Las Grietas es el marco de referencia para el manejo del sitio de visita. Es decir, consiste en el conjunto de acciones, normas, y políticas establecidas por la DPNG para regular la actividad turística y actividad de recreación, realizada por los turistas y la comunidad local, con la intención de tener un uso sostenible y sustentable del atractivo natural.

Definición operativa

La matriz de evaluación del modelo de gestión entre los distintos ámbitos puede contribuir a identificar aquellos nudos críticos que requieren ser fortalecidos para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. La parte I de la matriz contendrá información

cuantitativa a través de puntajes de valoración, información que podrá ser presentada de forma gráfica con porcentajes que permitan una interpretación del contexto real. La parte II será cualitativa en la que se describirán los indicadores a evaluar que aseguren los elementos claves para el cumplimiento de objetivos y de eficiencia en la prestación de los servicios. Pero que además permitan evaluar periódicamente la eficiencia de las medidas adoptadas, esto es el proceso de cambio cualitativo hacia el desarrollo sostenible (Piray, 2016).

En este capítulo se establece el diseño metodológico a emplear con un enfoque cualitativo y cuantitativo siendo esta investigación tipo mixta, por lo que se emplean tanto la encuestas y entrevistas como técnicas de recopilación de información. El tipo de investigación aplicado es descriptivo y correlacional. La población estimada es de 28. 378 que pertenecen a visitas registradas a Las Grietas, a este valor se le aplica la fórmula de muestreo aleatorio probabilístico y de esta forma los instrumentos se aplican a 358 personas.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SITIO DE VISITA LAS GRIETAS

En el presente capítulo se explica la situación actual del sitio de visitas Las Grietas, así como un preámbulo breve de su origen para entender su evolución hasta el día de hoy. Se toman en cuenta las condiciones del Parque con respecto a la pandemia de Covid -19, cuáles son los lineamientos actuales para el funcionamiento, así como las normas específicas de uso del espacio.

Diagnóstico de la situación actual del sitio de visita Las Grietas

Las Grietas, sitio turístico ubicado al oeste de la Bahía Academia, al sur de la isla Santa Cruz, tuvo lugar a través de un levantamiento submarino donde se configuran agua salada del mar y dulce proveniente de las precipitaciones en la parte alta del sitio. Esta falla, por sus características únicas se convirtió en un sitio turístico, balneario para los nativos de Puerto Ayora.

Posteriormente, como parte del proyecto “Infraestructura Sostenible para el Buen Vivir Isleño del Archipiélago de Galápagos” a cargo del Ministerio del Ambiente por medio de la Dirección del Parque Nacional Galápagos fue dotado de senderos, escalinatas, letreros informativos, una caseta de control, guarda parques, miradores, puentes y otros recursos que lo potenciaron como un espacio atractivo para muchos turistas alrededor del mundo.

Las islas son consideradas, a más de un atractivo turístico, una reserva ecológica de vida marina, terrestre y aérea, hogar de miles de especies endémicas consideradas como riqueza del planeta. Su conformación física y climática la hace uno de los lugares más importantes para el albergue de todas estas especies. Por lo tanto, el turismo que se efectúa en las islas debe procurar salvaguardar estos recursos considerados únicos del planeta.

Para realizar un diagnóstico de Las Grietas y los cambios suscitados hasta el día de hoy, se han analizado algunos estudios sobre las bases ecoturísticas asentadas en las islas Galápagos, luego se han examinado los parámetros turísticos manejados antes de la pandemia COVID-19 y posterior a la misma, aquellos aplicados hasta el día de hoy en la zona.

Según Taylor, et al. (2003), el ecoturismo tiene como propósito conservar el medio ambiente local y canalizar los beneficios económicos a la población humana local. Las islas Galápagos son consideradas un imán para los turistas e investigadores; las visitas

aumentaron de 17500 en 1989 a 71500 en el 2000; estas entradas hacen difícil preservar los ecosistemas frágiles, además, el aumento de la demanda obliga a las islas participar del comercio con un alcance que satisfaga este grupo, afectando la micro-economía manejada dentro de las pequeñas localidades.

Data recopilada por el Parque mostró también que entre julio del 2005 y junio del 2006, el número de visitantes iba en aumento con alrededor de 105000 turistas. Durante esos años, una investigación realizada por Epler, (2007), precisó que la diversidad de modelos turísticos era equilibrada, ya que, en general, estos beneficiaban a todas las partes dentro de la economía manejada en el lugar correspondiente a operadores hoteleros, conservación, población local y Ecuador continental.

Mathis y Rose (2016), dentro de su investigación sobre el balance entre el desarrollo del turismo y la conservación, precisaron que para no sofocar a las especies y protegerlas, era necesario mantener regulaciones que defiendan los hábitats y estilos de vida de las especies.

En el año 2019, las islas Galápagos recibieron alrededor de 271.238 turistas; antes del año 2000, se manejaba el turismo con un concepto denominado “capacidad de carga y existía un máximo de 100.000 turistas al año. Luego, se cambió esta modalidad por un modelo dinámico que consistía en medir el límite permitido aceptable de alteración por cada visita. De la mano del avance del turismo se pueden visualizar también los cambios producidos por la congestión masiva de visitantes (Vega, 2020).

El manejo de los viajeros que llegaban a Las Grietas o a cualquier sitio recreativo de las islas se debían abstener a la carga aceptable de visitantes. A esta directriz se la denominaba Grupos al Mismo Momento (GAMM), definiendo así el límite de participantes por visita, el cual es de hasta 16 visitantes junto al guía naturalista. Para la zona de estudio en cuestión, se permite el ingreso de 2 GAMM, lo que da un total de 32 personas por cada ocasión (Pi, 2016).

Las Grietas, al ser uno de los 16 sitios de visita localizados en las cuatro islas pobladas, (DPNG, 2014) brinda la oportunidad a los turistas de realizar senderismo y snorkel. Estas actividades permiten conocer la zona completamente gozando de paisajes únicos embellecidos por la flora y fauna nativa de la zona seca y litoral de las islas Galápagos. A continuación, se describen las normativas que se manejaban desde la realización del plan de manejo remitido en el año 2014, hasta antes de las nuevas normativas emitidas por la pandemia.

Categoría de manejo

Figura 2. Uso Público Ecoturístico Recreacional en Sitios del Sistema de Zonificación del Parque Nacional Galápagos.

3. Reducción de Impactos	3. Uso Público Ecoturístico Recreacional	Son 16 sitios de visita localizados en las 4 islas pobladas: Puerto Grande, Playa Ochoa, La Lobería, Punta Carola, Puerto Chino, Playa Baquerizo, Manglecito, La Lobería Floreana, El Garrapatero, Tortuga Bay, Playa de la Estación Charles Darwin, Las Grietas, Los Gemelos (este), Mirador del Mango, Concha y Perla, Calera
	4. Uso Público Ecoturístico Cultural-Educativo	Cinco sitios de visita distribuidos en tres islas pobladas: Interpretación de San Cristóbal, Centro de Crianza de Tortugas Terrestres Jacinto Gordillo, Centro de Crianza Fausto Llerena, Centro de Crianza Centro de Arnaldo Tupiza

Fuente: Tomado del Plan de Manejo de las Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir, 2014, Pag 97.

Horarios de apertura

El sitio de visita Las Grietas, se encuentra abierto al público desde las 06:00 horas, hasta las 17h00 horas.

Actividades permitidas

- Snorkel
- Natación
- Fotografía y filmación
- Visitas interpretación de las especies de plantas y animales endémicos y nativos de Galápagos

Normas de visita del Parque Nacional Galápagos

1. Mantener 2 metros de distancia con los animales
2. No tocar ni alimentar a los animales
3. No retirar elementos del ecosistema
4. No fumar, beber alcohol ni realizar fogatas
5. Caminar siempre por los senderos marcados
6. Las fotos a los animales sin flash. Drones y filmaciones profesionales con previa autorización
7. Acampar sólo en áreas designadas, con autorización previa
8. Solo pescar en embarcaciones de pesca vivencial autorizadas
9. No introducir elementos externos al ecosistema
10. No utilizar vehículos acuáticos motorizados, submarinos ni turismo aéreo

Las Grietas en el contexto del Plan de Manejo de la DPNG

La Dirección del Parque Nacional Galápagos, el administrador de las áreas de reserva en Galápagos, basa su gestión en un modelo de ordenamiento territorial sostenible que permita: la conservación de sus ecosistemas y su biodiversidad, el mantenimiento de la

capacidad de generar un flujo de servicios, y se promuevan los componentes del Buen Vivir. Partiendo del hecho que el actual Plan de Manejo integra la administración de las dos áreas protegidas (Parque Nacional y Reserva Marina de Galápagos) en una sola herramienta, la zonificación tiene como eje fundamental el desarrollo de un Modelo Territorial integrado e integrador para la Planificación Socio ecológica del archipiélago, que privilegia el mantenimiento de la capacidad de los ecosistemas de generar servicios y por tanto, entiende al territorio del socio ecosistema de Galápagos como una sola unidad en términos de desarrollo de la política pública de gestión. En este sentido, la zonificación no es un fin en sí mismo, sino la herramienta a través de la cual se lleva al territorio dicho modelo (DPNG, 2014, pág. 87).

Según el sistema de zonificación del parque nacional Galápagos, el sitio de visita Las Grietas se encuentran ubicado dentro de la zona de Reducción de Impactos. Esta zona posee dos redes de sitios. Por un lado, se encuentra la red de sitios de uso público y ecoturismo. Por el otro lado esta, la red de sitios de uso público especial. La de uso público y ecoturístico se subdivide en cuatro categorías: La primera es de uso público ecoturístico restringido. La segunda de, uso público ecoturístico intensivo. La tercera de uso público ecoturístico recreacional. Y la cuarta de uso público ecoturístico cultural educativo (DPNG, 2014, pág. 98).

Los sitios de visita clasificados como categoría tres, de uso público ecoturístico recreacional son lugares de las áreas protegidas de Galápagos destinados a la recreación y el esparcimiento, en un entorno natural cercano a los límites del núcleo urbano y cuyos ecosistemas poseen un cierto grado de alteración. La finalidad de este tipo de sitios es proveer a los visitantes de oportunidades de educación, esparcimiento y recreación. Tienen una elevada accesibilidad, lo cual ha fomentado un uso intensivo por parte de la población local y de aquí, su categorización de mayor apertura. El visitante de estos sitios busca el esparcimiento y no es especializado, sin ser excluyente la actividad interpretativa del entorno natural y la vida silvestre. Existe una alta aceptabilidad frente al constante tránsito de visitantes, donde el principal requisito es el cumplimiento de la normativa establecida para su preservación. Estos sitios están mayormente asociados con la Zona de Transición (rural y portuaria), así como con la Zona de Conservación y Recuperación de Ecosistemas (DPNG, 2014, pág. 109).

Dentro de todos los sitios de visita distribuidos dentro del parque nacional Galápagos y la reserva marina de Galápagos aquellos del tipo de uso público ecoturístico intensivos cercano son los que mayor problema de manejo presentan debido a su cercanía con la

población. Así mismo, entre los sitios cercanos a la población Las Grietas, es aquel que más acciones de manejo ha demandado a través del tiempo, debido su extensión muy limitada de espacio y el aumento de la demanda del sitio por parte del turista (Castro, 2021).

Normas específicas de Uso

- Se puede visitar con o sin guía naturalista. Los grupos de turistas organizados solo están permitidos bajo la guía de cualquier tipo de guía naturalista.
- Las infraestructuras y equipos autorizados en estos lugares deben cumplir con los requisitos de acceso, adecuación del terreno para evitar el impacto y promoción del transporte, seguridad, saneamiento y salud, descanso, picnics, campings o inspecciones, así como áreas donde estacionar.
- Los senderos pueden ser afirmados o endurecidos, usando entablados o empedrados, cuando las condiciones de degradación del sustrato o de accesibilidad así lo requieran.
- Es posible crear rutas exclusivamente para bicicletas y / o caballos, la DPNG marcará la ruta apropiada.
- Está prohibido establecer campamentos sin la aprobación previa del Servicio del Parque Nacional Galápagos. Solo está permitido bajo condiciones especiales y en lugares designados.
- No se permiten vehículos de motor ni botes, con la excepción de las ubicaciones de Playa Ochoa, Manglecito y Puerto Grande en San Cristóbal, Tortuga Bay y El Garrapatero en Santa Cruz, las cuales deben ser aprobadas por la DPNG.
- Los sitios de recreación deben tener inspectores que registren el uso aprobado por el servicio del Parque Nacional Galápagos todos los días del año, especialmente durante las épocas de alta visitación.

Para considerar una perspectiva profesional respecto a la cantidad de visitantes que recibía Las Grietas previo a la pandemia, se realizaron entrevistas a cuatro expertos conocedores de la situación. Jaime Navas, guía naturalista detalló que, existía demasiado turismo provocando una saturación del lugar.

Juan Carlos Guanga, presidente del proyecto Galápagos UP, considera que antes de la pandemia, Las Grietas era un caos. Los turistas que ingresaban al lugar formaban parte de grupos grandes, por lo que manejar el lugar y el aforo era casi imposible; el proyecto Galápagos UP, surgió gracias al trabajo conjunto entre las asociaciones de guías naturalistas y agencias de viajes con la intención de empezar a realizar mayores controles en los sitios

turísticos junto a guías responsables, fue lo que Juan Carlos manifestó durante la entrevista. Actualmente el proyecto se está llevando a cabo en conjunto a 96 guías que trabajan en 2 sitios e incluye a 26 operadoras turísticas, todos los que quieran trabajar junto a este proyecto deberán asociarse E3-P3 (2021). Al igual que Juan Carlos, Rodrigo Flores consideró que Las Grietas, al mantener una cantidad excesiva de visitantes antes de la pandemia, deterioró la idea de conservarlo y guardarlo del impacto ambiental provocado por los turistas.

Hoy en día, Galápagos opera bajo la normativa emitida el 8 de septiembre del 2020. Restricciones adoptadas a partir de la apertura de la Reserva posterior a la cuarentena obligatoria bajo la cual se encontraba. Este documento se denomina “Corredor Turístico Seguro para las Islas Galápagos”; en este se detallan los procedimientos que deben seguir aquellos que deseen visitar las islas. Existe un protocolo específico para aquellos que viajan desde el continente (En el aeropuerto de Quito o Guayaquil), y para los turistas extranjeros.

De manera general, los lineamientos que deben seguir ambos incluyen pasar el control de la Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG), contar con la prueba RT-PCR negativa, el tiempo de emisión de la prueba varía para ambos. Los turistas internacionales, deberán realizar cuarentena obligatoria durante 10 días en la isla, esto va costado por su cuenta. En caso de encontrarse vacunados, podrán ingresar sin realizar cuarentena. Mientras que, para los operadores turísticos algunas de las medidas son, procurar distanciamiento entre los pasajeros, brindar todas las medidas de bioseguridad junto a su servicio, procurar encontrarse en áreas ventiladas, en caso de ser una embarcación turística no se permitirá más de una persona en los camarotes. El aforo de los sitios turísticos se regirá según las medidas emitidas por el COE nacional. Estas y otras medidas fueron aplicadas para el manejo del turismo en las islas luego de su apertura (GAD Galápagos, 2020).

De acuerdo con lo recopilado de la revisión literaria, se evidencian las diferencias entre las regulaciones sobre el manejo de los lugares turísticos antes y después de la pandemia. Una de ellas fue la obligatoriedad de la guianza turística en los sitios de visita categorizados como de Uso Público Ecoturístico Recreacional entre las normas especificadas dentro del plan de manejo vigente (2014) de la Dirección del Parque Nacional Galápagos y las normas de uso practicadas en estos días (2021). Así mismo se pudo determinar que, estas últimas encuentran su respaldo en un acuerdo ministerial realizado por el Ministro del Ambiente algunos años atrás. El cual se tenía presente y en el 2021, se decide aplicar finalmente como respuesta a la pandemia de la covid-19 por parte de la DPNG. De

manera que, es de vital importancia, que, en el próximo plan de manejo, a elaborar para el 2024 se actualicen estas normas específicas de uso para los sitios de visita.

Nuestros entrevistados en el presente capítulo respondieron algunas preguntas asociadas a los cambios en el manejo de Las Grietas. Se destaca del capítulo que el aforo empezó a manejarse en un 50%, sólo 8 personas junto a su guía por visita. También aseguraron que la calidad de la visita ha mejorado ya que solo pueden estar en el sitio 32 personas al mismo tiempo, diferente de los años anteriores. Otra consideración destacada es que Las Grietas tiene un potencial turístico que va más allá de un balneario y que los turistas deben ser educados en esto para que exista una mejor conservación del lugar y así no pasar los límites del aforo.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo, se desarrolla la encuesta aplicada a visitantes del sitio “Las Grietas” en Santa Cruz, Galápagos. La muestra seleccionada aleatoriamente para el estudio fue 358 turistas a través de un cuestionario estructurado mediante la plataforma “Google Forms”, con el fin de obtener información pertinente sobre la actividad turística en el sitio de visitas. La oposición de ambos apartados genera la discusión necesaria para enfocar correctamente las estrategias a proponer.

Resultados de la encuesta

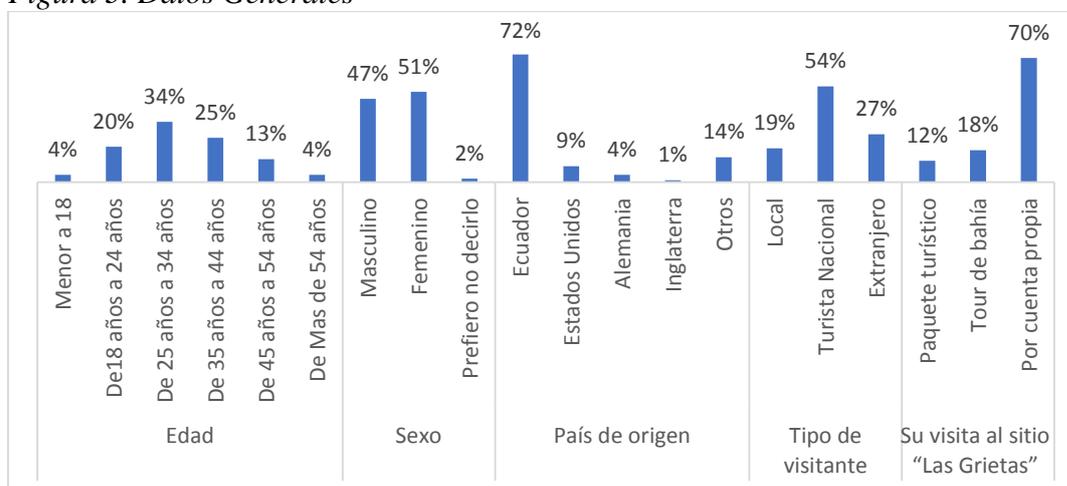
En relación a los datos generales de la muestra encuestada, la tabla 2 refleja lo siguiente: según las edades, la mayor frecuencia con un 34% tienen entre 25 a 34 años de edad seguido con el 25% de turistas entre 35 a 44 años; según el sexo, la encuesta indica que el 51% de los turistas son mujeres frente a un 49% de hombres; en cuanto a país de origen los datos afirman que el 72% de los turistas son ecuatorianos, del extranjero se compone en un 9% EE.UU., 4% de Alemania y 1% de Inglaterra; y en cuanto al origen de su visita en un 70% llegaron por cuenta propia, un 18% en un tour de Bahía y el 12% en un paquete turístico, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Datos Generales

Preguntas	Categorías	Frecuencia	%
Edad	Menor a 18	13	4%
	De 18 años a 24 años	72	20%
	De 25 años a 34 años	121	34%
	De 35 años a 44 años	90	25%
	De 45 años a 54 años	48	13%
	De Mas de 54 años	14	4%
Sexo	Masculino	168	47%
	Femenino	184	51%
	Prefiero no decirlo	6	2%
País de origen	Ecuador	256	72%
	Estados Unidos	31	9%
	Alemania	16	4%
	Inglaterra	4	1%
	Otros	51	14%
Tipo de visitante	Local	69	19%
	Turista Nacional	194	54%
	Extranjero	95	27%
Su visita al sitio “Las Grietas”	Paquete turístico	44	12%
	Tour de bahía	64	18%
	Por cuenta propia	250	70%

Es importante mencionar que del total de turistas que realizaron la visita por cuenta propia, 113 fueron turistas nacionales y 73 extranjeros, es decir, 186 turistas llegaron por cuenta propia y tuvieron que contratar el servicio de guianza con el proyecto Galápagos UP. Esta distribución se ve en la figura 3.

Figura 3. Datos Generales



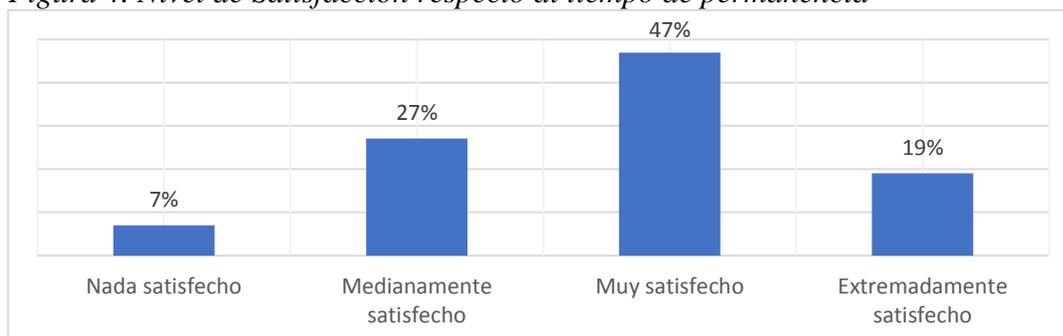
En cuanto a la permanencia en el sitio, se los interrogó sobre la satisfacción en el tiempo de su visita como muestra la tabla 3:

Tabla 3. Nivel de Satisfacción respecto al tiempo de permanencia

Preguntas	Categorías	Frecuencia	%
¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el tiempo de permanencia para la visita “Las Grietas” considerando que cada persona y/o grupo tiene 1h45m por visita?	Nada satisfecho	25	7%
	Medianamente satisfecho	97	27%
	Muy satisfecho	168	47%
	Extremadamente satisfecho	68	19%

El 47% de la muestra encuestada se mostró muy satisfecha durante su tiempo de visita, frente al 19% que indicó estar extremadamente satisfecho, un 27% de los visitantes quedaron medianamente satisfecho, mientras que un 7% quedó nada satisfecho. Véase la figura 4.

Figura 4. Nivel de Satisfacción respecto al tiempo de permanencia



En la tabla 4 se muestran los resultados sobre la satisfacción de los visitantes acorde a la cantidad de turistas al mismo tiempo.

Tabla 4. Nivel de satisfacción en función al número de turistas

Número de Turistas	Categorías	Frecuencia	%
Sin turistas adicionales a su grupo	Nada satisfecho	4	1,1%
	Medianamente satisfecho	3	0,8%
	Muy satisfecho	19	5%
	Extremadamente satisfecho	332	93%
1 a 4 turistas	Nada satisfecho	5	1%
	Medianamente satisfecho	8	2%
	Muy satisfecho	181	51%
5 a 10 turistas	Extremadamente satisfecho	164	46%
	Nada satisfecho	23	6%

	Medianamente satisfecho	71	20%
	Muy satisfecho	226	63%
	Extremadamente satisfecho	38	11%
	Nada satisfecho	124	35%
11 a 20 turistas	Medianamente satisfecho	156	44%
	Muy satisfecho	74	21%
	Extremadamente satisfecho	4	1%
	Nada satisfecho	297	83%
21 a 40 turistas	Medianamente satisfecho	44	12%
	Muy satisfecho	17	5%
	Extremadamente satisfecho	0	0%
	Nada satisfecho	333	93%
41 a 60 turistas	Medianamente satisfecho	24	7%
	Muy satisfecho	0	0%
	Extremadamente satisfecho	0	0%
	Nada satisfecho	349	97%
más de 60 turistas	Medianamente satisfecho	9	3%
	Muy satisfecho	0	0%
	Extremadamente satisfecho	0	0%

El resultado de esta pregunta es de suma importancia porque determina el grado de aceptación en relación al aforo en espacios turísticos. De forma natural, en el contexto sanitario actual el 93% de la muestra estaría extremadamente satisfecha en el caso hipotético de que no se presenten turistas adicionales a su grupo en el sitio de visita. Esta proporcionalidad se reducirá en cuanto aumente el nivel de aforo.

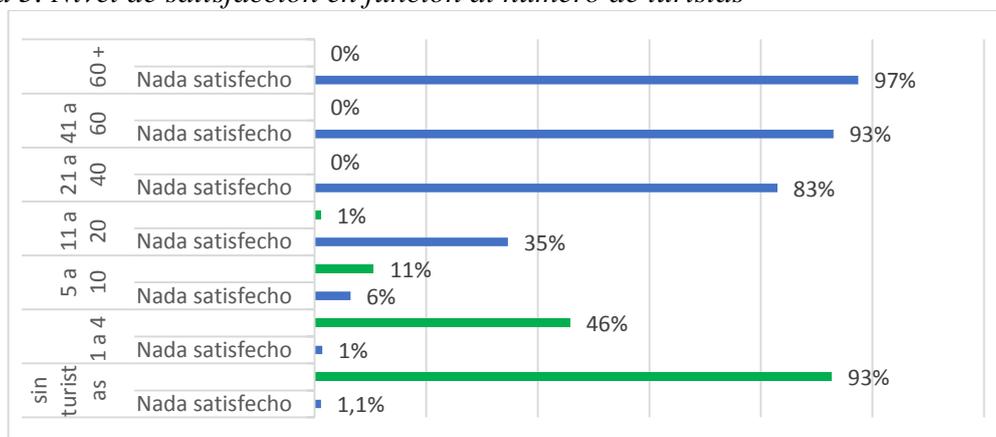
De estar presentes en el sitio de visitas, de 1 a 4 turistas adicionales al encuestado o su grupo acompañante, solo el 46 % estaría extremadamente satisfecho y un 51% se encontraría muy satisfecho. De ser la cantidad hipotética de 5 a 10 turistas más, ya se expone que solo el 11% estaría extremadamente satisfecho; el mayor porcentaje, el 63%, estaría muy satisfecho y un 20% con un nivel medio de satisfacción.

De forma hipotética, si se presentasen 11 a 20 turistas adicionales al encuestado y su grupo, solo el 1% se encontraría extremadamente satisfecho, un 44% con satisfacción media y forma significativa un 35% se encontraría nada satisfecho a ese nivel de aforo. Si se llegasen a encontrar de 21 a 40 turistas adicionales, ya la satisfacción extrema es del 0%, marcando que el 83% estaría nada satisfecho.

En este punto se marca una tendencia inversamente proporcional entre el nivel de satisfacción y el número de visitantes adicionales al encuestado. De presentarse un aforo

adicional de 41 a 60 turistas, el 93% estaría nada satisfecho. De ascender la cantidad hipotética a más de 60% esta insatisfacción ascendería al 97% (figura 5).

Figura 5. Nivel de satisfacción en función al número de turistas



En cuanto al aforo permitido, se cuestionó a los visitantes encuestados sobre su apreciación con la cantidad de visitantes como se muestra en la tabla 5:

Tabla 5. Nivel de satisfacción respecto al aforo permitido.

Preguntas	Categorías	Frecuencia	%
¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con la cantidad de visitantes que se encontraban en el sitio de visita “Las Grietas” al mismo tiempo que usted?	Nada satisfecho	19	5%
	Medianamente satisfecho	87	24%
	Muy satisfecho	203	57%
	Extremadamente satisfecho	49	14%

El 57% de la muestra encuestada se mostró muy satisfecha sobre la cantidad de visitantes que se encontraban un 24% de los turistas quedaron medianamente satisfecho con el número de visitantes, mientras que un 5% quedó nada satisfecho frente a un 14% que quedó extremadamente satisfecho con el aforo. Véase la figura 6.

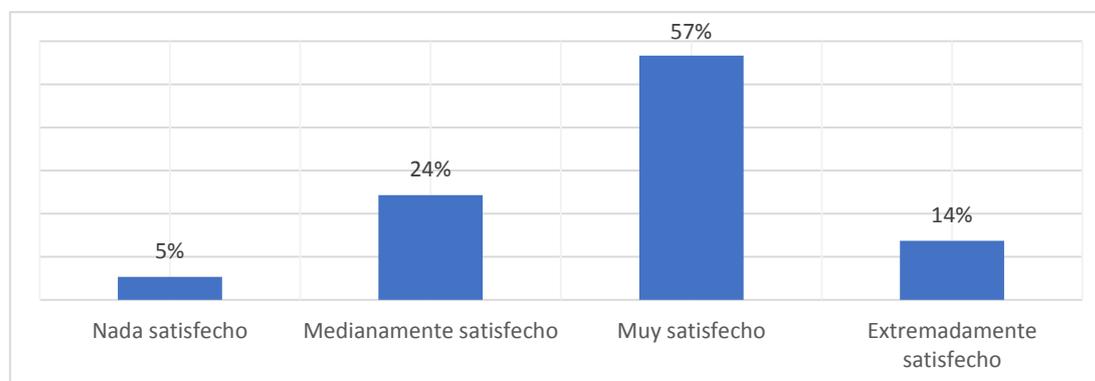


Figura 6. Nivel de satisfacción respecto al aforo permitido.

Sobre el proceso de guianza, los turistas encuestados fueron cuestionados en los aspectos de manejo de grupo, información brindada y la guianza en general, como lo muestra la tabla 6.

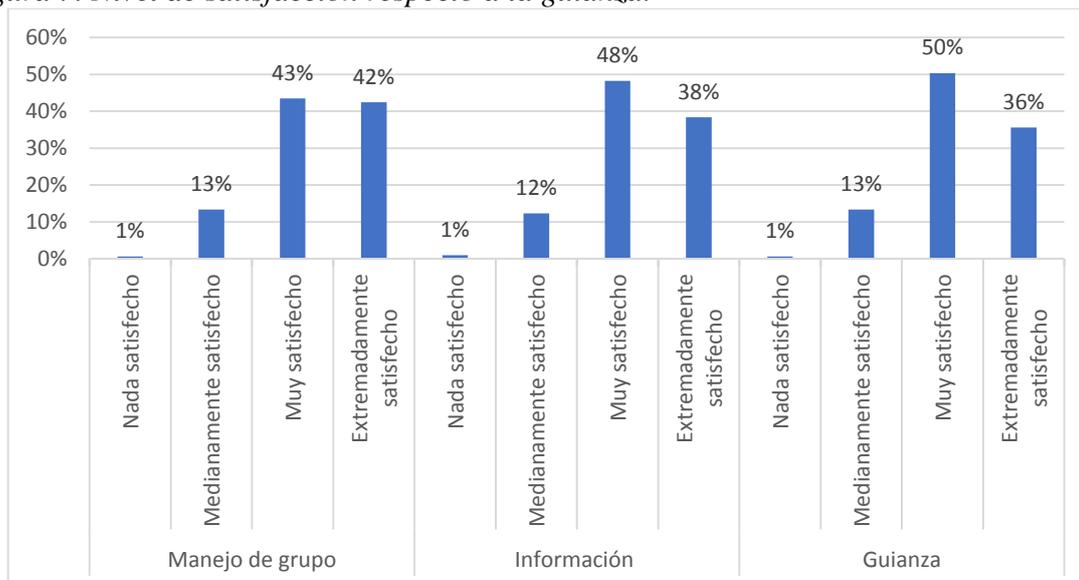
Tabla 6. Nivel de satisfacción respecto a la guianza.

Preguntas	Categorías	Frecuencia	%
Manejo de grupo	Nada satisfecho	2	1%
	Medianamente satisfecho	39	13%
	Muy satisfecho	127	44%
	Extremadamente satisfecho	124	43%
Información	Nada satisfecho	3	1%
	Medianamente satisfecho	36	12%
	Muy satisfecho	141	48%
	Extremadamente satisfecho	112	38%
Guianza	Nada satisfecho	2	1%
	Medianamente satisfecho	39	13%
	Muy satisfecho	147	50%
	Extremadamente satisfecho	104	36%

Sobre el manejo de grupo, El 44% de la muestra encuestada se mostró muy satisfecha, un 13% de los turistas quedaron medianamente satisfechos, mientras que solo el 1% quedó nada satisfecho frente a un 43% que quedó extremadamente satisfecho. Sobre la información presentada, el 48% de la muestra encuestada se mostró muy satisfecha, mientras que un 1% quedó nada satisfecho frente a un 38% que quedó extremadamente satisfecho.

Sobre el servicio de guianza en general, el 50 % de la muestra encuestada se mostró muy satisfecha, un 13% de los turistas quedaron medianamente satisfecho, mientras que un 1% quedó nada satisfecho frente a un 36% que quedó extremadamente satisfecho. Véase la figura 7.

Figura 7. Nivel de satisfacción respecto a la guianza.



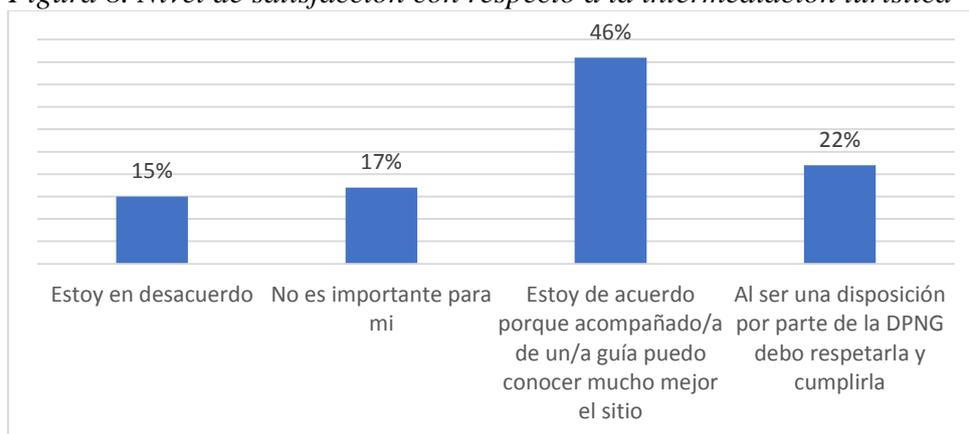
En cuanto a la intermediación turística se encuestó a los clientes sobre la contratación de los servicios de una agencia de viaje, a lo que respondieron como se muestra en la tabla 7:

Tabla 7. Nivel de satisfacción con respecto a la intermediación turística

Preguntas	Categorías	Frecuencia	%
¿Cuál es su opinión con respecto a la contratación de los servicios de una agencia de viajes (Debido a la obligatoriedad del acompañamiento de un guía calificado por la dirección del Parque Nacional Galápagos-DPNG) para la visita a “Las Grietas”?	Estoy en desacuerdo	54	15%
	No es importante para mi	62	17%
	Estoy de acuerdo porque		
	acompañado/a de un/a guía puedo	163	46%
	conocer mucho mejor el sitio		
	Al ser una disposición por parte de la DPNG debo respetarla y cumplirla	79	22%

El 15% de la muestra encuestada se mostró en desacuerdo a emplear estas agencias de viajes, un 17% de los turistas mencionaron que no es relevante su participación para ellos, mientras que un 46% queda en acuerdo a emplearla por el acompañamiento del guía, frente a un 22% que la emplea porque es una disposición de la DPNG y debe respetarse. Véase figura 8.

Figura 8. Nivel de satisfacción con respecto a la intermediación turística



Sobre las facilidades y medidas de bioseguridad, los turistas encuestados fueron cuestionados en los aspectos referentes al estado de las escalinatas, las áreas de estar y las medidas de bioseguridad, como lo muestra la tabla 8.

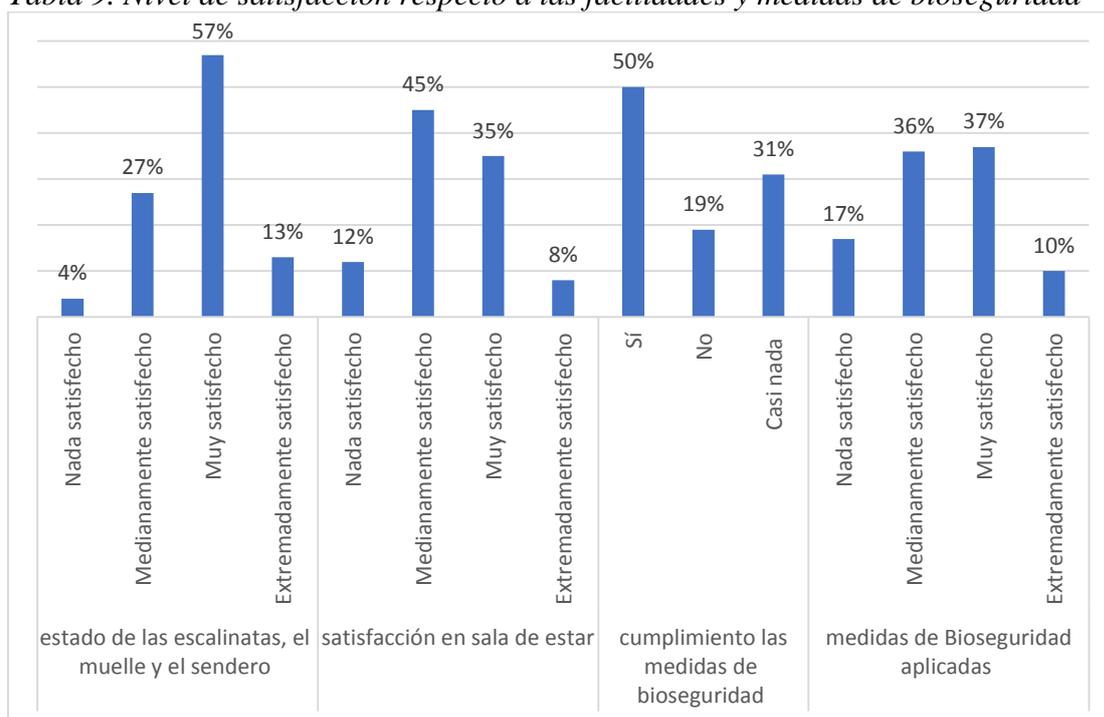
Tabla 8. Nivel de satisfacción respecto a las facilidades y medidas de bioseguridad

Preguntas	Categorías	Frecuencia	%
¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el estado de las escalinatas, el muelle y el sendero de "Las Grietas"?	Nada satisfecho	14	4%
	Medianamente satisfecho	95	27%
	Muy satisfecho	203	57%
	Extremadamente satisfecho	46	13%
¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el área de estar (donde se colocan maletas y pertenencias personales) en "Las Grietas"?	Nada satisfecho	43	12%
	Medianamente satisfecho	160	45%
	Muy satisfecho	127	35%
	Extremadamente satisfecho	28	8%
¿Se está haciendo cumplir las medidas de bioseguridad (uso correcto de mascarilla en senderos, distanciamiento social, etc.) dentro del sitio de visita "Las Grietas"?	Sí	179	50%
	No	69	19%
	Casi nada	110	31%
¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las medidas de Bioseguridad aplicadas en el sitio de visita "Las Grietas"?	Nada satisfecho	61	17%
	Medianamente satisfecho	128	36%
	Muy satisfecho	132	37%
	Extremadamente satisfecho	37	10%

Sobre el estado de las escalinatas, el 57% de la muestra encuestada se mostró muy satisfecha, un 27% de los visitantes quedaron medianamente satisfecho, mientras que un 4% quedo nada satisfecho frente a un 13% que quedo extremadamente satisfecho. Sobre el área de estar, el 45% de la muestra encuestada se mostró muy satisfecha un 5% de los visitantes quedaron medianamente satisfecho, mientras que un 12% quedo nada satisfecho frente a un 8% que quedo extremadamente satisfecho.

Acerca de los cuidados por bioseguridad, el 50% mencionan que, si las hacen cumplir, un 31% menciona que casi nunca aplican las medidas, frente a un 19% asevera que no se cumplen. En respuesta a esto, sobre la calidad el 37% de la muestra encuestada se mostró muy satisfecha un 36% de los visitantes quedaron medianamente satisfecho, mientras que un 17% quedo nada satisfecho frente a un 10% que quedo extremadamente satisfecho. Véase el grafico 9.

Tabla 9. Nivel de satisfacción respecto a las facilidades y medidas de bioseguridad



Discusión

En este apartado se contraponen ambos diagnósticos para poder establecer las relaciones y/o disonancias entre el análisis situacional del sitio de visitas y el punto de vista de la demanda, contando con el nivel de satisfacción de los turistas en vista de las especificaciones del Parque y la caracterización de su funcionamiento en las diversas áreas observadas, a más de los resultados de la encuesta.

En el análisis de las instalaciones y las facilidades los visitantes muestran en general disconformidad. Debe considerarse que el piso antideslizante ha perdido esta propiedad en algunas zonas como en el muelle, siendo un riesgo latente de posibles accidentes de los visitantes y el personal.

El hecho de que existan faltas en el manejo del aforo de los visitantes y el tiempo permitido refuerza la proporcionalidad inversa determinada por los turistas entre la cantidad de visitantes y el grado de satisfacción. Considérese que, existe comunicación insuficiente entre la DPNG y las agencias de viajes en la entrada del sitio con respecto a las reservaciones de grupos organizados. Este cuello de botella agudiza el problema con el control de aforo entre grupos organizados y visitantes que llegan por cuenta propia a Las Grietas.

En ambos análisis se presentan irregularidades con la llegada de ciertos grupos organizados sin reservación al sitio por la falta de control de reservación para los grupos organizados. Esto evidencia la ausencia de autoridad por parte de la DPNG en el sitio Las Grietas, siendo el principal gestor de informar de la obligatoriedad del acompañamiento del guía especializado para el ingreso.

Cabe aclarar que un elemento importante que no se aborda de forma amplia son los guardaparques. Estos son quienes no transmiten con claridad las nuevas acciones de manejo para La Grietas. Siendo necesario desarrollar un protocolo de atención al visitante que exponga de manera clara y concisa aquello que acontece dejando claro que las agencias no cobran una entrada al sitio, sino en el servicio de guianza (necesario para visitar “Las Grietas”).

Generalmente el turista tiene una postura muy relajada con respecto al uso de la mascarilla y el distanciamiento social, pues como muestra la encuesta aplicada existe un mediano interés en la aplicación de las medidas sanitarias del lugar. Por parte de los responsables del sitio se denota poco interés por parte del visitante en cumplir las medidas de bioseguridad, siendo necesario hacer énfasis en hacer cumplir las medidas de bioseguridad durante la visita en tierra.

En los aspectos de la intermediación existe desorganización entre la disponibilidad de guías, lo cual incide negativamente en la espera de visitantes que requieren servicio de guianza en la entrada del sitio. Afectando la calidad de servicio, lo que conlleva a cuestionarse la cantidad mínima de guías necesarios para garantizar una experiencia de calidad en el sitio.

Las tarifas por el servicio de guianza para los turistas no está definida e informada puesto que se cobran tarifas variadas la cuáles aparentan no estar establecidas con claridad entre guías y agencia de viajes, tornándose en discusiones leves. Siendo necesario tener claramente establecida la tarifa para turistas por aquello se refleja una carencia de transparencia en la gestión y transacción.

Una vez que las tarifas se encuentren claramente establecidas, es necesaria la inmediata publicación de las mismas y en lo posible exponer también una tabla de tarifas en la entrada para que el turista pueda percibir que existe transparencia en la transacción. En relación con solucionar estos problemas, algunas agencias de viajes en el sitio no han podido ofrecer comprobantes de pago, o facturas ante solicitudes de quienes adquieren el servicio de guianza.

Gracias a la encuesta aplicada a los visitantes del sitio “Las Grietas” en la Isla de Santa Cruz en Galápagos, se logra establecer los niveles de satisfacción de la actividad turística. El principal punto por destacar de la encuesta es que el mayor porcentaje de turistas son aquellos sin un vínculo previo a una agencia de viajes o paquete turístico.

De forma general la muestra se mostró satisfecha sobre el funcionamiento, guianza y mantenimiento del lugar. Una revelación importante de la información obtenida que se demuestra una relación inversamente proporcional entre el nivel de valoración de los visitantes con el aforo permitido, es decir, a mayor cantidad de turistas adicionales al visitante observado y/o su grupo acompañante, menor es el nivel de valoración en el sitio de visitas. Pese a ello los datos reflejan cierto nivel de conformidad con el nivel de aforo establecido.

Sin embargo, al contraponer este apartado con el análisis situacional y el acervo de conocimiento de los investigadores se presenta una disyuntiva entre la satisfacción que presentan los visitantes y el funcionamiento del parque, dando a entender que el problema principal a resolver dados los resultados es establecer la cantidad óptima de guías para garantizar una experiencia de calidad en el sitio, sumada la necesidad de un protocolo de atención a clientes que establezca un procedimiento a seguir según sea el origen del visitante.

CAPITULO IV

PROPUESTA

En este capítulo a fin de cumplir con el tercer objetivo específico del presente estudio, se proponen las estrategias de manejo con la intención de dar solución al problema determinado en el análisis planteado. Para hacer esto posible es necesario hacer uso de instrumentos de planificación estratégica como el análisis FODA, y la Matriz FODA Cruzada, para exponer información importante, obtenida a lo largo del desarrollo de esta investigación y desarrollar estrategias de manejo en base a las necesidades actuales del sitio de visita “Las Grietas”.

Análisis FODA del sitio de visita Las Grietas

El análisis FODA de “Las Grietas” es usado con la intención de determinar de manera clara y concisa la situación actual del sitio de visita. Esto es posible gracias a la ejecución del trabajo de Campo, donde además de encuestar a la muestra objetivo, se registró diversas observaciones acerca del desarrollo de la actividad turística en el lugar. Es decir, esto permitió detectar los factores internos/externos del lugar. Cada uno de los hallazgos se encuentra debidamente identificados.

Tabla 10. Análisis FODA del Sitio de Visita Las Grietas (parte 1)

Fortalezas	Oportunidades
F 1 Alto grado de unicidad del sitio, debido a sus especiales características, dándole al lugar, un valor diferenciador.	O 1 Descentralización en las instituciones públicas para la toma de decisiones.
F 2 El sitio posee facilidades turísticas amigables con el entorno.	O 2 Gobierno entrante tiene como prioridad la reactivación económica incluida el sector turístico.
F 3 Se cuenta con dos guardaparques de planta para el control en el sitio.	O 3 Necesidad de tomar de decisiones para el manejo del sitio, acorde a las necesidades actuales surgidas por la pandemia de la covid-19.
F 4 Se posee el recurso humano y financiero necesario para desarrollar, ejecutar y verificar la eficacia de estrategias de manejo acorde a las necesidades del sitio.	O 4 Ministerio de turismo ha centrado esfuerzos para promocionar Galápagos como un destino seguro.
F 5 Jurisdicción total sobre el sitio de visita Las Grietas para su manejo.	O 5 La tendencia del turismo actual es buscar destinos que posean espacios abiertos, que garanticen bioseguridad y experiencias de calidad.
F 6 Interés por parte de la DPNG para trabajar en el manejo del sitio de visita en búsqueda de resultados positivos en la gestión.	O 6 Interés por parte del ministerio de turismo y GAD cantonal de Santa Cruz, en realizar acciones para lograr que la experiencia de visita en Las Grietas sea de calidad. La LOREG regula el traslado de los visitantes O 7 hacia Galápagos con el objetivo de manejar la migración hacia el destino.

El tener identificadas cada una de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas permite al lector comprender que factores dan origen a las estrategias formuladas. Ya que, por un lado, se adecuan las fortalezas del sitio de visita con las oportunidades y amenazas del mismo. Y por el otro lado, se adecuan las debilidades con las oportunidades y amenazas.

Tabla 11. Análisis FODA del Sitio de Visita Las Grietas (parte 2)

Debilidades	Amenazas
D Extensión muy limitada del espacio físico 1 del sitio de visita.	A Aumento poblacional de la Isla Santa Cruz 1 debido a la migración.
D Proximidad con el centro poblado más 2 numeroso de Galápagos, "Puerto Ayora"	A Catástrofes naturales. 2
D Dificultad con el control del aforo y 3 cumplimiento de medidas de bioseguridad.	A Comportamiento indebido por parte de la 3 comunidad local en el sitio.
D Actividades turísticas y de recreación por 4 parte de los residentes en el sitio no son controladas como es debido.	A Contaminación del agua por la natación y el 4 uso de bloqueador solar.
D Comunicación ineficiente entre la parte 5 operacional y la estratégica de manejo de la DPNG.	A Incremento descontrolado de turistas con 5 intenciones de visita hacia Las Grietas.
D Dificultad en el control de ingreso de 6 grupos organizados con reservación y puntualidad de visita debido a la falta de control al ingreso.	A Incremento descontrolado de la actividad 6 turística con base local en la isla Santa Cruz.
D Superficies del muelle sin material 7 antideslizante, falta de espacios seguros para dejar pertenencias personales y cambiarse de ropa previo y después de la natación.	A Comunicación no asertiva entre guías y 7 agencias de viajes del proyecto "Galápagos UP" en la operación de tour.
D Se percibe carencia de autoridad de la 8 DPNG en la parte operacional del manejo del sitio Las Grietas.	A Las tarifas parecen no estar tan claras entre 8 guías y agencias, además se percibe falta de transparencia en el cobro por el servicio de guianza.
D Falta de vestidores y baños públicos. 9	A Accidentes dentro del sitio de visita. 9
D Se percibe escasa promoción de las nuevas 1 medidas adoptadas por parte de la DPNG 0 para el ingreso de turistas en Las Grietas.	
D Se percibe que el accionar de ciertos actores 1 involucrados en la actividad turística en Las 1 Grietas, interpone el beneficio económico ante la calidad de visita del turista.	
D El sitio no garantiza bioseguridad debido al 1 no acatamiento de las normas de 2 bioseguridad.	

Dentro de la investigación se han planteado distintos problemas que aqueja el sitio de visitas “Las Grietas”, la matriz FODA de la tabla 9 esquematiza estas debilidades y las confronta a las fortalezas y oportunidades que tiene el sitio estudiado. De esta forma se da paso a la matriz de estrategias, siendo esta el FODA cruzado presentado en la tabla 10. Estas 6 estrategias se esquematizan a continuación.

Tabla 12. Matriz de FODA Cruzado Del Sitio De Visita Las Grietas

FO		DO	
F3, F4, F5, F6, O3, O7	Generar información útil para la adecuada dirección en el manejo del sitio de visita Las Grietas.	O3, D1, D2, D3, D4, D5, D6, D8, D10	Controlar las actividades del visitante y consolidar la imagen del guardaparque como autoridad en el sitio de visita Las Grietas.
FA		DA	
F3, F4, F5, F6, A3, A7, A8	Garantizar calidad de la experiencia en la visita del sitio Las Grietas.	D7, D9, A10	Ofrecer mayores facilidades turísticas y garantizar el buen estado de las instalaciones del sitio de visita Las Grietas.
F4, F5, F6, A9	Desarrollar campañas informativas en redes sociales que expongan las disposiciones vigentes en el sitio de visita.	D11, A7, A8	Fomentar una cultura de servicio, en las agencias y guías de Galápagos UP.

Estrategias para el manejo de la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos

Para una mejor exposición de las estrategias para el manejo de la actividad turística en el sitio de visita “Las Grietas” en Santa Cruz Galápagos, se incluyen para mayor detalle el alcance, el objetivo general, objetivos específicos y responsables.

Generar información útil para la toma de decisiones en el manejo del sitio de visita Las Grietas

La generación de información ayuda a comprender la realidad de los sitios de visita dentro de las zonas conservadas de Galápagos. El sitio de visita Las Grietas posee una enorme necesidad de información, que ayude al manejo del lugar. La primera estrategia propuesta responde a la necesidad de información útil para la toma de decisiones de la DPNG.

Tabla 13. Información Útil Para La Toma De Decisiones En El Manejo Del Sitio De Visita Las Grietas

Objetivo General	Desarrollar estudios técnicos en el ámbito de la planificación turística, a través de, acuerdos e incentivos para la academia en base al desarrollo de la investigación sobre los lugares de visita próximos a los centros poblados, para generar información útil que sirva de soporte para la toma de decisiones acorde a las necesidades de cada sitio de visita en particular.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Dialogar con universidades interesadas en realizar estudios en la materia de planificación turística en Galápagos.• Proponer las necesidades que posee la DPNG con respecto a información útil para la toma de decisiones.• Proponer acuerdos para incentivar la investigación en la red de lugares de visita de la DPNG
Responsables	Dirección de uso público y ecoturismo de la DPNG

Controlar las actividades del visitante y consolidar la imagen del guardaparque como autoridad en el sitio de visita Las Grietas

Esta estrategia nace en respuesta a la oportunidad de tomar decisiones para el manejo del sitio, acorde a las necesidades actuales surgidas por la pandemia de la covid-19 por lo que se propone controlar las acciones de los visitantes y controlar la imagen del guardaparque como autoridad en el sitio de visita “Las Grietas”, siendo los responsables directos de su aplicación la Dirección de uso público y ecoturismo de la DPNG.

Tabla 14. Control de Actividades del Visitante y Consolidación de la Imagen del Guardaparque como Autoridad en el Sitio de Visita Las Grietas

Objetivo General	<p>Dar a conocer al visitante una mejor imagen de la DPNG como autoridad dentro del sitio de visita, a través de, planes de acción y capacitaciones, para mejorar el control de la actividad turística y las actividades de recreación por parte de los habitantes de Galápagos, y promover la vocación de servicio en los guardaparques de campo del área de uso común y ecoturismo de la DPNG.</p>
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar a los guardaparques de campo del área de uso público y ecoturismo con conocimientos técnicos y legales del manejo del sitio de visita “Las Grietas”• Brindar capacitaciones periódicamente a los guardaparques de campo del área de uso público y ecoturismo en temas de servicio al cliente para generar una vocación de servicio en los lugares de visita.• Capacitar a los guardaparques de campo del área de uso público y ecoturismo con conocimientos del idioma inglés para direccionar el perfil del guardaparque hacia el dominio de idiomas extranjeros.• Mejorar la comunicación asertiva de los guardaparques de campo del área de uso público y ecoturismo.• Desarrollar un plan de acción que garantice la presencia permanente de al menos un guardaparque en la entrada de “Las Grietas”.• Exigir que el turista venga acompañado de un guía• Limitar el registro de visitantes exclusivamente al ingreso del sitio de visita.• Controla la puntualidad de grupos organizados y exigir la reservación en físico o en digital.• Dar cumplimiento a la capacidad máxima de grupos al mismo momento y exigir el cumplimiento de las normas de bioseguridad en todo momento.• Garantizar que el proyecto Galápagos UP trabaje bajo los estándares mínimos de calidad en los servicios que ofertan en el sitio.
Responsables	Dirección de uso público y ecoturismo de la DPNG

Garantizar calidad de la experiencia en la visita del sitio Las Grietas

Esta estrategia va de la mano con las anteriores y con el apartado del protocolo de control, ya que es apremiante el mantener los estándares de calidad de este sitio de visitas con el fin de que se genere desarrollo económico a partir de satisfacer correctamente las necesidades de la demanda turística. A más de que la existencia de esta estrategia fuerza el control continuo del funcionamiento del Parque y la gestión realizada por los guardaparques.

Tabla 15. Garantizar Calidad de Experiencia en la Visita del Sitio Las Grietas

Objetivo General	Elevar el nivel de satisfacción del visitante, a través del establecimiento de estándares mínimos de calidad para la visita a "Las Grietas", con la finalidad de garantizar que la actividad turística dentro del sitio de visita se desarrolle bajo estándares de calidad de la DPNG.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Establecer el nivel mínimo de calidad en la experiencia de la visita que se desea permitir dentro del sitio de visita.• Desarrollar los estándares de calidad requeridos para garantizar una experiencia agradable en la visita.• Exigir la aplicación cumplimiento de los niveles de calidad al proyecto Galápagos UP• Medir los resultados• Actuar ante el hallazgo de algún indicador negativo o positivo
Responsables	Dirección de uso público y ecoturismo de la DPNG

Ofrecer mayores facilidades turísticas y garantizar el buen estado de las instalaciones del sitio de visita Las Grietas.

Esta estrategia responde a la necesidad de que el turista o visitante tenga garantizado el buen estado de las instalaciones del sitio de visitas "Las Grietas" para no disminuir su nivel de satisfacción, brindándole las facilidades posibles. En este aspecto se incluye el mantenimiento periódico y a profundidad de las instalaciones manteniendo la integridad física de los visitantes y previniendo riesgos.

Tabla 16. Facilidades Turísticas para Garantizar el Buen Estado de las Instalaciones del Sitio de Visita Las Grietas

Objetivo General	Garantizar el buen estado de las instalaciones de "Las Grietas", a través de un mantenimiento profundo y la construcción de nuevas facilidades, para elevar el grado de satisfacción y garantizar la integridad física del visitante.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Dar mantenimiento profundo periódicamente al área del muelle, garantizando las buenas condiciones del material antideslizante en todo momento.• Poner a disposición tachos de basura públicos, al ingreso o dentro del sitio.• Poner a disposición baños públicos.
Responsables	Dirección de uso público y ecoturismo de la DPNG

Desarrollar campañas informativas en redes sociales que expongan las disposiciones vigentes en el sitio de visita.

Se puede mencionar que la quinta estrategia, resulta complementaria a la estrategia número 1. Acorde a la generación de información útil sobre las actividades, se pretende crear campañas informativas en redes sociales para generar publicidad directa mediante una correcta comunicación con los futuros visitantes, ayudando a que en el mediano plazo se incremente la afluencia de turistas.

Tabla 17. Campañas Informativas en Redes Sociales que Expongan las Disposiciones Vigentes en el Sitio de Visita Las Grietas

Objetivo General	Brindar información de la situación actual de "Las Grietas", a través de, campañas informativas en redes sociales que expongan al visitante las nuevas acciones de manejo tomadas en el sitio de visita, para generar mayor conocimiento acerca de las disposiciones vigentes en el lugar.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar material informativo claro y conciso de las disposiciones vigentes en el atractivo Las Grietas. • Construir las campañas informativas en redes sociales • Realizar el lanzamiento de las campañas • Medir resultados
Responsables	Dirección de uso público y ecoturismo y dirección de Comunicación de la DPNG

Fomentar una cultura de servicio, en las agencias tour operadoras y guías del programa Galápagos UP

Esta estrategia pretende establecer relaciones estratégicas con las agencias de viajes con el fin principal de mejorar la calidad del servicio. Se ha visto tanto en el capítulo III y IV que las corporaciones de turismo son determinantes en la calificación de la calidad del servicio y afecta la imagen del sitio de visitas “las Grietas”

Tabla 18. Fomentar una Cultura de Servicio, en las Agencias Tour Operadoras y Guías del programa Galápagos Up

Objetivo General	Fomentar una cultura de servicio, a las agencias y guías de Galápagos UP, a través de capacitaciones periódicas con conocimientos de servicio al cliente, para fomentar una cultura de servicio en el proyecto Galápagos UP.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar periódicamente a las corporaciones de turismo y guías especializados de Galápagos con conocimientos en servicio al cliente. • Medir resultados
Responsables	Dirección de uso público y ecoturismo de la DPNG, Cámara de turismo, ministerios de Turismo.

Diseño de protocolo de control para la ejecución de las estrategias propuestas.

El diseño de protocolo de control para la ejecución de las estrategias responde a mejorar indicadores de la variable de investigación “nivel de Satisfacción de los turistas”. El protocolo se dirige al control de visitantes y se esquematiza en función al origen del viaje, entendiendo por origen si el visitante llega por cuenta propia o por una agencia de viajes. En la tabla 18 se presenta de forma resumida el protocolo:

Tabla 19. Protocolo de control para turistas y visitantes.

Alcance	Este protocolo es una aplicación imprescindible para turistas, guarda parques, personal administrativo y visitantes de las Islas Galápagos. Isla Santa Cruz visitan el sitio Las Grietas.
Objetivo	Reducir y prevenir las dificultades en el control del aforo del Sitio de Visitas "Las Grietas" con el fin de mejorar la satisfacción de los turistas en su estadía. Se deberá dar cumplimiento al presente protocolo a partir de su aprobación: <ul style="list-style-type: none"> • El presente lineamiento no puede sobre pasar las disposiciones del COE nacional. • El presente protocolo se mantendrá vigente y se actualizará acorde a las disposiciones del COE nacional. • La capacidad del Aforo no deberá exceder a 30 visitantes al mismo tiempo. • De forma general los turistas, sin distinción de origen del viaje podrán mantenerse en las instalaciones por un periodo de 4 horas.
Lineamientos generales	Es de obligatorio cumplimiento las siguientes disposiciones para los turistas provenientes de agencias turísticas: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer comunicación previa con la organización del parque. • Programar bajo previo acuerdo de la agencia y el parque su visita y la cantidad de visitantes que componen el grupo. • Comunicar previo a su llegada con los responsables del parque. • Respetar las normas sanitarias y de distanciamiento. • Respetar las normas de cuidado internas del parque.
Turistas provenientes de agencias de Viajes	Es de obligatorio cumplimiento las siguientes disposiciones para los visitantes independientes: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer comunicación previa con la organización del parque. • Programar su visita y la cantidad de visitantes que componen el grupo. • Comunicar previo a su llegada con los responsables del parque. • Respetar las normas sanitarias y de distanciamiento. • Respetar las normas de cuidado internas del sitio.
Viajeros independientes	El personal indicado para ejercer el cumplimiento de los de las disposiciones del presente protocolo es el guardaparque. A más de ser quien deba guiar y exigir a los visitantes de forma cordial el cumplimiento de las medidas de bioseguridad.
Responsables	El personal administrativo del parque será el encargado de dar seguimiento de las disposiciones de este protocolo a más de evaluar la gestión de los guardaparques.
Seguimiento y evaluación	

Implementación del protocolo

Acorde a la especificación del contexto del sitio de visita Las Grietas en la Isla Santa Cruz, Galápagos, con sus respectivas observaciones y la información recolectada de los visitantes, se propone establecer un protocolo de supervisión ante el ingreso de grupos de visitantes para que los guardaparques puedan exigir el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y el distanciamiento físico en áreas críticas del sitio (Muelle y la entrada).

Este protocolo debe enmarcar cual es control de ingreso de visitantes hacia el sitio de visita, debe ser una tarea exclusiva de los guardaparques. Ya que son la máxima autoridad dentro del sitio, la cual debe velar por el cumplimiento de las normas, reglas de visita y un buen manejo del sitio.

Cabe aclarar que la agencia de viaje de turno no puede realizar el trabajo que le compete a la DPNG, actuando como manejador del sitio, porque no tiene potestad, ni autoridad para hacerlo, lo cual siempre se traduce en discusiones y malos ratos, afectando la atención hacia el visitante, afectando gravemente la experiencia de visita.

Enfatizar y normar las obligaciones del Guardaparque

El protocolo debe normar y enfatizar la responsabilidad y las obligaciones de los guardaparques, deben ser quienes controlen el ingreso y la salida de visitantes conforme al tiempo establecido para la visita, manteniendo comunicación continua entre aquel que se encuentra dentro del sitio y aquel que está realizando el control de ingreso. El registro de visitantes debe realizarse necesariamente a la entrada del sitio, y no dentro del mismo. Porque este procede a dificultar el control.

El guardaparque, debe exigir que todo turista ingrese acompañado de un guía, Este control debe hacerse necesariamente justo a la entrada del sitio, cerca de la oficina de turismo de turno, para quien el momento en el que se le impida el ingreso al turista por falta de acompañamiento de guía naturalista, el guardaparque pueda sugerir la contratación del servicio de guianza.

Esto ahorraría tiempo en discusiones para las agencias y generar una mejor atención hacia el visitante. Es necesario recalcar que el guardaparque debe tener una explicación preparada para comunicar el mensaje eficazmente, apoyado de artículos y resoluciones que sustenten de manera legal y técnica dichas acciones de manejo.

El guardaparque debe controlar que todo grupo organizado que llegue a Las Grietas tenga a la mano la reservación aprobada por la DPNG y el mismo cumpla con los tiempos de llegada y salida. Finalizando que debe quedar claro que el registro de visitantes dentro

del sitio afecta en el control. Dicha acción debe ser realizada necesariamente a la entrada del sitio junto o cerca de la oficina turística.

Tras el análisis de datos en el capítulo IV se proponen 6 estrategias derivadas del análisis FODA aplicado al sitio de visitas “Las Grietas”. Estas estrategias responden a: generar información útil para la toma de decisiones, controlar las actividades del visitante y consolidar la imagen del guardaparques, garantizar la calidad de la experiencia, ofrecer mayores facilidades turísticas, desarrollar campañas informativas en redes sociales y fomentar una cultura de servicios en las agencias de viajes. Estas estrategias son canalizadas a través de un protocolo de control para los visitantes en el cual se enfatizan las normas y las obligaciones del Guardaparques.

CONCLUSIONES

A partir de la pandemia de la covid-19 la DPNG tiene un gran reto en temas de manejo de sitios de visita. Por lo cual, hoy más que nunca, se tiene la oportunidad de mejorar la experiencia de visita de los turistas, con la justificación de satisfacer la necesidad inminente de garantizar en todo momento la bioseguridad en el conjunto de lugares de visita del Parque Nacional Galápagos y La Reserva Marina de Galápagos. Como resultado de la pandemia, el deber de la institución como manejador de las zonas de protección de áreas protegidas de Galápagos ha sido y continuará siendo, evitar el contagio de los visitantes dentro de los sitios de visita, a través de, la organización y control de sus actividades. De esta manera, es prioritario centrar esfuerzos para lograr dicho objetivo.

El presente trabajo investigativo se planteó proponer estrategias de manejo del sitio de visita Las Grietas a la Dirección del Parque Nacional Galápagos, para el cual se realizó un estudio de mercado pudiendo determinar el proceso reglamentos y normativas del control del parque hasta ahora vigente.

Al analizar la actividad turística en el sitio de visita se identificó que en la situación actual Las Grietas tiene un potencial turístico que va más allá de un balneario y que los turistas deben ser educados en esto para que exista una mejor conservación del lugar y así no pasar los límites del aforo.

A través de encuestas se diagnosticó el grado de satisfacción de los turistas en el sitio de visita Las Grietas, instrumento del cual se obtuvo que existe una relación inversamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los turistas con el aforo permitido. Con este instrumento se cuestiona la necesidad de un protocolo de atención a visitantes que establezca un procedimiento a seguir según sea el origen del turista.

La investigación concluye con seis estrategias en propuesta dirigidas a mejorar el manejo a la dirección del Parque Nacional Galápagos. Todas estas convergen en un protocolo de control que enfatiza en las labores del guardabosque y en el proceso a seguir según sea el origen del viaje del visitante con el objetivo principal de reducir y prevenir las dificultades en el control del aforo del Sitio de Visitas Las Grietas con el fin de alcanzar niveles altos de complacencia por parte de los visitantes durante su estadía.

RECOMENDACIONES

Gracias al desarrollo de la presente investigación se conoce que las zonas destinadas para visitas cercanas a las localidades pobladas son aquellas con mayor cantidad de necesidades, debido a los problemas que los mismos presentan. La demanda de uso por parte de la comunidad local complica la organización de las actividades turísticas dentro de los sitios de visita. De modo que el manejo de estos sitios representa el reto de mayor complejidad para la institución. Por lo tanto, se pone a disposición las siguientes recomendaciones.

Se recuerda que el sitio de visitas Las Grietas pertenece al Parque Nacional Galápagos, territorio donde tiene injerencia el ministerio de turismo y el gobierno nacional. Es por esta razón por la que se debe vincular a los organismos gubernamentales a mesas de diálogo para poder establecer la aplicabilidad del protocolo propuesto y las estrategias planteadas en el documento.

Se sabe también que este no es el único lugar que aprovecha sus bondades geográficas para la explotación turística, por ende, se exhorta a la comunidad académica a refutar o replicar la investigación presente, con la finalidad de determinar otras fallas organizacionales del sector turístico ecuatoriano dentro de los distintos sitios de visitas que se encuentra en el territorio insular o en el perfil costanero.

Finalmente, estudiar las zonas de visita cercanas por separado ayuda a una mejor comprensión de la situación del mismo. Debido a que, los estudios con un enfoque generalizado, los cuales abarcan más de un sitio de visita para la investigación aparentan tener menos calidad en la adquisición de data. Teniendo como resultado, la generación de información no tan precisa.

Estudiar las zonas de visita individualmente, ayuda a ser más eficientes con los recursos de quien realiza la investigación. Obteniendo resultados de mayor calidad. Por lo tanto, la DPNG como manejador de los sitios debe incentivar el estudio de los sitios de visita de manera individual, para garantizar información de calidad para la institución.

REFERENCIAS

- Álvarez Fernández , L. B. (2017). Propuesta de Modelo de Gestión Comunicativa basada en la Teoría de Walter Shewhat-ciclo Deming´ para los servicios de la compañía de bomberos voluntarios de Laredo B-188–2016. Obtenido de Biblioteca de Educación y Ciencias de la Comunicación – UNT: <https://1library.co/document/6qmg719q-propuesta-gestion-comunicativa-teoria-shewhat-servicios-compania-voluntarios.html>
- Amador, E., Cayot, L., Cifuentes, M., Cruz , E., & Cruz , F. (1996). Determinación de la capacidad de carga turística en los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos. Obtenido de Parque Nacional y Reserva Marina de Galápagos: <http://files.admonturistica.webnode.com.co/200000067-81c3882bf6/Capacidad%20de%20carga.pdf>
- ASAMBLEA NACIONAL. (11 de Junio de 2015). Ley organica de regimen especial de la provincia de galapagos. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LOREG-11-06-2015.pdf>
- Barriga, A. M. (2015). La contradicción del turismo en la conservación y el desarrollo en Galápagos - Ecuador. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24(2), 399-413. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1807/180738583011>
- BERMÚDEZ, K. (2018). REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1858/1/UISRAEL-EC-MASTER-TURIS-378.242-2018-006.pdf>
- Bustamante, A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2020). La encuesta como técnica de investigación. . *ELSEVIER* , 528-538.
- CASTILLO, H. (2015). Repositorio de la Universidad Politecnica Salesiana .
- Castro, K. (08 de 06 de 2021). Diagnóstico de la situación actual en el sitio de visita las grietas. Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turísticas en el sitio de visita las Grietas en Santa Cruz, Galápagos. (J. Navas, Entrevistador) Audio visual. Puesto Ayora.
- Castro, K. (Noviembre de 2020). Necesidades de investigación en El sistema de sitios de Visita del Parque Nacional Galápagos. (J. Navas, Entrevistador)

- Cauas, D. (2015). cloudfront.net. Obtenido de cloudfront.net:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/1-Variables.pdf?1425133203=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.pdf&Expires=1612244852&Signature=dz~1SAfqdb86dyi~4CbOOk1EkkfEKFXNs1Sa~NIu5LRc9q3Xcpm1YW10bXrUGkw79BWgB6b
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires . Centro Universitario Interamericano (INTER) . (2019). *Investigación Correlacional* . Obtenido de http://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/investigacin_correlacional.pdf
- Chávez, P. (2020). Repositorio de Universidad de San Francisco de Quito. Obtenido de *Medición de indicadores de Satisfacción del Visitante como herramienta para el manejo adaptativo de sitios de visita en las áreas protegidas de Galápagos*.
- Cifuentes, M. (1992). *Determinación de capacidad de carga turística en áreas protegidas. Costa Rica*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=ICoOAQAIAAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=cifuentes+1992&ots=ChuL45p3fM&sig=nObpiukLiO8z_YiCqBODeLvMymk#v=onepage&q=cifuentes%201992&f=false
- Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE) . (2021). *Resoluciones coe nacional – jueves 10 de junio de 2021*. Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/Resoluciones-10-de-Junio-v.f.pdf>
- Contreras, J., Camacho, M., & Segura, L. (2019). *Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo servqual a una microempresa chocolatera*. *Revista de Desarrollo sustentable, negocios, emprendimientos y educación*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>
- Denscombe, M. (2007). *“The Good Research Guide”*. New York : McGraw-Hill Education.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Elsevier México, 162-167. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Dirección del Parque Nacional Galápagos . (14 de julio de 2020). *183 sitios de visita terrestres y marinos del Parque Nacional Galápagos han sido reaperturados bajo estrictas medidas de bioseguridad*. Obtenido de *Boletines*: <http://www.galapagos.gob.ec/183-sitios-de-visita-terrestres-y-marinos-del-parque->

nacional-galapagos-han-sido-reaperturados-bajo-estrictas-medidas-de-bioseguridad/

- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (30 de Junio de 2021). Reporte Sistema de Información Ambiental-Registro de visitantes periodo 2021. Reporte Sistema de Información. Galápagos, Ecuador.
- DPNG. (2014). Dirección del Parque Nacional Galápagos. Obtenido de Galápagos.gob.ec: http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/35_PLAN_DE_MANEJO_DE_AREAS_PROTEGIDAS_DE_GALAPAGOS_PARA_EL_BUEN_VIVIR_22_jul_2014.pdf
- DPNG. (2014). Dirección del Parque Nacional Galápagos. Obtenido de Galápagos.gob.ec: http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/35_PLAN_DE_MANEJO_DE_AREAS_PROTEGIDAS_DE_GALAPAGOS_PARA_EL_BUEN_VIVIR_22_jul_2014.pdf
- DPNG. (2014). Plan de Manejo de las Areas protegidas de Galápagos para el buen vivir. Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.
- DPNG. (2019). Estadísticas de visitantes. Obtenido de <http://www.galapagos.gob.ec/estadistica-de-visitantes/>
- DPNG. (2020). Informe Anual Visitantes a las Áreas Protegidas de Galápagos. Obtenido de http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/02/Informe_anual_visitantes_2020_V_final_DEAPs.pdf
- El Universo. (31 de 01 de 2021). El Universo. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2021/01/31/nota/9604921/turismo-galapagos-2021-tarifas-paquetes/>
- Epler, B. (Septiembre de 2007). Turismo, Economía, Crecimiento Poblacional y Conservación en Galápagos. Obtenido de Fundación Charles Darwin : http://edpcollege.info/ebooks-pdf/Informe_Turismo-Epler-es_5-08.pdf
- Fernández, I. (1982). Construcción de una escala de actitudes tipo Likert. Obtenido de Instituto nacional de seguridad e higienen en el trabajo: <https://www.insst.es>
- GAD Galápagos. (8 de septiembre de 2020). Corredor turístico seguro para las islas Galápagos . Lineamientos para el ingreso de turistas a la provincia de Galápagos, en el contexto de emergencia sanitaria por COVID-19. Galápagos, Ecuador.
- Galarza Zambrano, J. J., & Ugalde Montoya, D. A. (2019). Propuesta de Plan de Manejo de Visitantes para la Reserva Marina El Pelado. Obtenido de Repositorio Digital UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12289>

- Hernández, F. y. (2010). En F. y. Hernández, Metodología de la Investigación (pág. 4). Mc Graw Hill.
- Hernández, F. y. (2010). Metodología de la Investigación . En F. y. Hernández. Mc Graw Hill.
- Hernández, F. y. (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill.
- Hoffman, k. D., & Bateson , J. E. (2012). Marketing de Servicios, Conceptos, Estrategias y Casos (Cuarta ed.). Mexico: Cengage Learning Editores.
- Ingaldi, M. (2017). Overview of the main methods of service quality analysis. Production Engineering Archives, 54-59.
- MAE. (2015). areasprotegidas.ambiente.gob.ec/. Obtenido de Sistema Nacional de Áreas protegidas SNAP: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/info-snap>
- Martínez, J. O. (2013). Las Teorías del Desarrollo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66627452008.pdf>
- Mathis, A., & Rose, J. (2016). Balancing tourism, conservation, and development: a political ecology of ecotourism on the Galapagos Islands. Journal of Ecotourism.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. PERSPECTIVAS, 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ministerio de Ambiente. (2021). Sistema Nacional de Areas Protegidas del Ecuador . Obtenido de Reserva Marina de Galapagos: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/reserva-marina-gal%C3%A1pagos>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021). Obtenido de Direccion del Parque Nacional Galápagos : <https://www.gob.ec/dpng>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2015). Metodología de Gestión del Destino de Áreas naturales Protegidas. Quito Ecuador. Obtenido de <https://docplayer.es/47990705-Metodologia-de-gestion-del-destino-de.html>
- Ministerio Del Ambiente y Agua. (2020). Lineamientos Generales para el acceso a Sitios de Visita de las Áreas Protegidas Galápagos. Galápagos.
- Ministerio del Ambiente. (2015). Sistema nacional de areas protegidas del ecuador. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>
- Ministerio del Ambiente. (Agosto de 2015). Rainforest Alliance. Obtenido de <https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/metodologi%CC%81a%20en%20Obaja.pdf>

- Ministerio del Medio Ambiente . (2017). Reglamento ley de regimen especial de la provincia de galapagos. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Reglamento-Ley-Regimen-especial-de-la-provincia-de-Galapagos.pdf>
- Ministerio del Medio Ambiente. (2015). Sistema Nacional De Areas Protegidas del Ecuador . Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/categor%C3%ADas-de-manejo>
- Ministerio del Medio Ambiente. (2016). Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Reglamento-Especial-de-Turismo-en-Areas-Naturales-Protegidas.pdf>
- Molina. (2011). Teoría General del Turismo. En R. I. Villa. México .
- Monteza, A. (2019). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30809/Monteza_RAN.pdf?sequence=1
- Moscardo, G. (2011). “Exploring social representations of tourism planning: issues for governance”. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 423-436 .
- Motoche, R. (2017). Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10485/1/T-UCE-0004-TE001-2017.pdf>
- Muñoz Barriga , A. (2015). La contradicción del turismo en la conservación y el desarrollo en galápagos - ecuador. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24(2), 399-413. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1807/180738583011>
- Muñoz, V. (2002). Técnicas de investigación de campo I. México : Ivonne Bautista Carmona.
- Naciones Unidas. (2010). Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo. Madrid: Publicación de las Naciones Unidas. Obtenido de https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1s.pdf
- Ollague, N. (2015). Repositorio de la Universidad de Guayaquil . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8291/1/TESIS%20ORIGINAL%20NANCY.pdf>
- Organizacion de las Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

- Parque Nacional Galápagos. (2014). Plan de Manejo de Áreas Protegidas de Galápagos para el Buen Vivir. Galápagos .
- Parque Nacional Galápagos. (2021). Parque Nacional. Obtenido de <https://www.galapagos.gob.ec/el-parque/>
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. Dialnet , 7(1), 122-145. doi:10.22519/22157360.901
- Pi, C. (4 de Octubre de 2016). carlospi.com. Obtenido de http://www.carlospi.com/galapagospark/turismo_carga_aceptable.html#tablaterrestres
- Piray, M. (Mayo de 2016). Dspace. Recuperado el 23 de Febrero de 2021, de dspace.esPOCH.edu.ec:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/4817/1/20T00727.pdf>
- Saeteros, A. M., Da Silva, E. V., & Calles, V. G. (Enero de 2017). Análisis de la demanda del turismo para la gestión sustentable del destino en las islas Galápagos-Ecuador. (U. F. Fora, Ed.) Anais Brasileiros de Estudos Turísticos - ABET, 7(1), 78-88. doi:<https://doi.org/10.34019/2238-2925.2017.v7.3158>
- Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Serrano, S. G. (2011). Turismo en las Areas protegidas como medio para lograr el desarrollo sustentable en centroamérica. Mar de plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Suares, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. En D. y. Suárez. Machala: UTMACH.
- Suárez Duque, D. E., & Sierra Enríquez, M. S. (10 de myo de 2017). Análisis sobre la satisfacción del visitante y la gestión de siete áreas naturales protegidas continentales. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6771>
- Taylor, J. E., Dyer, G. A., Stewart, M., Yunez-Naude, A., & Ardila, S. (2003). The Economics of Ecotourism: A Galápagos Islands Economy-Wide Perspective. Economic Development and Cultural Change, 51(4), 977-997.
- UNWTO. (2008). unwto.org. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%20%20profesionales%20o%20de%20negocios.>

- Vega, F. (17 de noviembre de 2020). Plan V. Obtenido de Plan V: <https://www.planv.com.ec/historias/sociedad/asi-se-masificaba-el-turismo-galapagos-antes-la-pandemia>
- Villa, R. I. (2011). Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional. En R. I. Cabrera. México: Serie Didáctica.
- Villacis Manzano, W. A., & Cevallos Chimborazo, M. (2019). Influencia de las características de los atractivos turísticos de las playas Estación Charles Darwin y la Ratonera, en la satisfacción de la visita de los turistas al Parque Nacional Galápagos durante el año 2018. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador : <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18075>
- Yüksel, F., Bramwell, B., & Yüksel, A. (2005). "Centralized and decentralized tourism governance in Turkey". *Annals of Tourism Research*, 32(4), 859-886 .

GLOSARIO

Tabla 20. Glosario

Términos	Definición
AFORO	Capacidad total de los visitantes permitidos en el sitio de visitas "Las Grietas"
AREAS NATURALES PROTEGIDAS	Zona que recibe una protección especial por albergar valores naturales intrínsecos.
BIO SEGURIDAD	Una serie de medidas para prevenir y gestionar los riesgos biológicos en las actividades.
DPNG	Dirección del Parque Nacional Galápagos.
GUARDA PARQUE	Responsables de garantizar la protección de nuestros recursos naturales dentro de las áreas protegidas del Ecuador.
GUIANZA	Acción de atender a turistas nacionales y extranjeros en sitios de interés turístico.
INTERMEDIACION TURISTICA	Es aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos.
PGUP	PROGRAMA GALAPAGOS UP
PMPNG	Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos
PNG	Un parque nacional de Ecuador fundado en 1959 en el archipiélago volcánico mejor conservado del mundo.
PROTOCOLO	Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.
SUSTENTABILIDAD	Uso correcto de los recursos actuales sin comprometer los de las generaciones futuras.
VISITANTE	Persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual.

APENDICE

Apéndice A: Entrevista realizada a 4 actores expertos en el manejo del sitio de visitas “Las Grietas”

Contexto actual de la actividad turística en Las Grietas a través de un diagnóstico (Basado en las entrevistas a cuatro expertos)

Tabla A 1. Entrevista a Guía Naturalista (Parte 1)

Entrevista Realizada a Expertos	
Entrevistado	Jaime Navas (Guía Naturalista)
Entrevistador	Jimmy Navas
Lugar de la entrevista	Barrio Miconia, Bellavista, Isla Santa Cruz.
Objeto de estudio	Diagnosticar el nivel de satisfacción de los turistas en el sitio de visita Las Grietas a través de una encuesta realizada a los mismos.

Tabla A 2. Entrevista a Guía Naturalista (Parte 2)

	Preguntas	Valoración
E1-P1	¿Cómo era la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas antes de la pandemia?	Bueno, lamentablemente había demasiado turismo y estaba demasiado saturado el lugar. Luego de la pandemia, se tomó una decisión de hacer lo que estaba establecido por uno de los ministros en el 2017 que es ser acompañados por un guía y también bajar la capacidad de carga del sitio.
E1-P2	¿Cuáles eran los problemas que a su parecer se evidenciaban antes de la pandemia? Podría detallar alguno.	El exceso de pasajeros en el lugar y la falta de guías. La falta de acceso al lugar. Y llegar acompañados por un guía que también es un problema grave.
E1-P3	Como respuesta a la pandemia. Es decir, ¿Cómo se lleva a cabo la actividad en el sitio de visita actualmente?	Con respecto a la pandemia. No tanto, sino que ya estaba establecido, mira lo que se hizo, pues se cerró, se cerró el lugar 100 por ciento y luego, ya que se dio lugar a que por bioseguridad se abra, se sugirió que solamente vaya 8 personas con un guía, lo que era 16, pero por seguridad se dio solamente 8 y se cerró y luego fue 8 y en la actualidad ya son 16, pero porque hay menos riesgo de contagio.

Tabla A 3. Entrevista a Guía Naturalista (Parte 3)

E1-P4	<p>¿Consideras que las nuevas acciones tomadas en Las Grietas pudieron haber provocado alguna afectación en ciertos sectores, por ejemplo, la comunidad local?</p>	<p>No creo, porque el lugar está mucho mejor, porque con la capacidad de carga que se dio, que ahora es aproximadamente treinta y dos personas a la vez en el lugar. Esto hace que el lugar tenga una mejor calidad de visita y sea mejor. Respecto a los años anteriores.</p>
E1-P5	<p>¿Desde su punto de vista, qué sugerencia podría dar para la construcción de nuevas estrategias de manejo para mejorar la situación actual?</p>	<p>Lo que para apearse al marco legal existente se han trasladado algunas agencias allá para dar el servicio de guianza, en este caso, para poder ofrecer la calidad que se está dando en este momento, lo que no está tan bien es que esta oficina esté ahí, justo en la entrada de la grieta, sino más bien de que sea una conciencia a nivel nacional en que en Galápagos tiene que trabajar diferente. En el caso de Isabela, que se cambió el sitio de turismo como el volcán Sierra Negra, en la actualidad no se necesita tener una agencia ya en el centro de control en la parte alta, sino que todo el mundo sabe que en la población uno puede dirigirse a cualquier agencia de viaje y le da la seguridad de que al siguiente día usted va a ir dentro de un grupo con un guía naturalista, pero eso lo hace directamente en el pueblo, más no en la entrada del lugar.</p> <p>Eso es lo único que no está también, ya que en este momento estaban solamente 25 agencias en una pequeña asociación ahí, ejecutando lo que el ministro en el 2017 dictaminó que ninguna persona puede ingresar sin guía a los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos. Esto debería ser, pues ya retornar a las agencias de viaje que se encuentran en las Grietas, a su lugar de trabajo para que sea como algo que el pasajero que visita Las Grietas o el turista puede hacerlo contratando el servicio de una manera normal en el pueblo, no solamente en el atractivo, sino que en el pueblo antes de salir iría contratado el servicio que él quisiera.</p>

Tabla A 4. Entrevista realizada a guardaparques. (Parte 1)

Entrevista Realizada a Expertos	
Entrevistado	Keyla Castro, guarda parque insular del Área de Uso Público y Ecoturismo de las DPNG
Entrevistador	Jimmy Navas
Lugar de la entrevista	Oficinas de la Dirección de Uso Público del Parque Nacional Galápagos
Objeto de estudio	Diagnosticar el nivel de satisfacción de los turistas en el sitio de visita Las Grietas a través de una encuesta realizada a los mismos.

Tabla A 5. Entrevista realizada a guardaparques. (Parte 2)

	Preguntas	Valoración
E2-P1	¿Conoce cómo se está manejando el sistema actual para acceder al sitio de visita La Grietas?	Prácticamente las nuevas medidas que están vigentes, son la obligatoriedad de la guianza turística y la limitación en el tiempo de uso del sitio de visita y un sistema de reservas para las personas, para las agencias de viajes que quieran llevar sus grupos organizados al sitio prácticamente. Esas son las tres cosas que han cambiado en el sitio de visita a partir de la pandemia y que ya se han venido planificando, como se dijo anteriormente. Entonces estas acciones o estas nuevas normas aplicadas efectivamente han dado resultados, se ve a simple vista se puede notar que el sistema está funcionando. Esto de la guianza obligatoria en los sitios de visita cercanos a la población se venía pensando desde ya. Y de hecho en el 2016, no sé exactamente el año, el Ministerio de Ambiente lanzó una resolución que ordenaba que lo sitios de visita del Parque Nacional Galápagos deban tener, o sea que deban tener guianza obligatoria. Entonces existe una resolución, desde el 2017 hasta el 2020 se venía pensando en cómo tratar de aplicarlo, pero era muy delicado por el tema sobre todo social.

Tabla A 6. Entrevista realizada a guardaparques. (Parte 3)

E2-P2	<p>¿Considera que el manejo de reservas en el PNG para grupos con mayor número de turistas que requieran visitar Las Grietas es apropiado para el control, seguridad y uso compartido de visitas en el atractivo?</p>	<p>No existe un estudio que demuestre un estudio técnico, es decir, lo que demuestre que efectivamente está funcionando, ya sea a través de sondeos con encuestas a los turistas después de la visitación. Sin embargo, no existe un estudio dedicado a ver si efectivamente es un éxito, ¿Qué problemas se tienen? No lo sé. De ahí la necesidad de realizar un estudio. Entonces prácticamente el Parque Nacional Galápagos con estas acciones lo que quiere es cumplir el objetivo que ellos tienen como institución, que es la conservación de los sitios y el beneficio por parte de la comunidad social. El buen vivir de la sociedad a la par.</p>
E2-P3	<p>¿Cómo se desarrollaba la actividad turística en el atractivo turístico Las Grietas antes de la pandemia de Covid19?</p>	<p>Prácticamente las actividades en las estaciones, se había llevado como era normal, la guianza opcional, siempre y cuando no sean grupos organizados, es decir más de dos personas, de 12 a 16 personas, dónde ya se ve una organización de un paquete turístico en ese caso es obligatorio que ellos entren con un guía al sitio. Se hizo una prueba piloto de este tipo de guianza obligatoria en el Volcán Chico en Isabela, la cual tuvo mucha, mucha aceptación. Fue todo un éxito. Y en el 2020, al cerrarse el Parque Nacional Galápagos por la pandemia y reabrir ese mismo año, pocos meses después, se aplicó definitivamente como respuesta a la pandemia. Sin embargo, ya se tenía planificado hacerlo mucho antes de la pandemia. Entonces se utilizó las medidas de bioseguridad como el distanciamiento social y el aforo prácticamente como una “excusa” por así decirlo para finalmente aplicar lo que ya tenían planificado, por así decirlo. Eso es con respecto a la actividad de las grietas anteriormente de lo que era.</p>

Tabla A 7. Entrevista realizada a guardaparques. (Parte 4)

E2-P4	<p>¿Cuáles eran los problemas que a su parecer se evidenciaban que causaban mayor afectación en el atractivo turístico Las Grietas, antes de aplicar el nuevo sistema de visitas?</p>	<p>Cabe mencionar que con respecto a los problemas en Las Grietas siempre ha sido la desorganización, el aforo de las personas, el aforo de personas permitidos en un mismo tiempo. Dentro de todos los sitios de visita, están los que se encuentran en diferentes niveles, los que presentan problemas son aquellos cercanos a la población, porque se ve involucrada la población residente y el fácil acceso a estos sitios.</p> <p>Por ejemplo, Bartolomé, o en otros sitios de visita, tú debes hacer uso de una embarcación, entonces que pasa a las embarcaciones las tienen bien controladas satelitalmente con permisos y todo, entonces es muy difícil el desorden en esos sitios, tanto para las lanchas de tour diario y las embarcaciones grandes de los cruceros, ya que a través de las patentes se tiene un manejo eficiente en los sitios de visita lejanos a la población. Es decir, no presentan problemas eminentes, hay un buen manejo en ese aspecto. Sin embargo, los cercanos de la población al verse inmiscuida a la población local en el uso de los sitios y al estar cerca la población del mismo, dificulta el manejo de esto. De ahí, que entran jurisdicciones, entran los GADS, entran el Ministerio de Turismo, también el manejo por parte del Parque Nacional Galápagos, sobre todo por la población y el desorden que este genera.</p> <p>De todos estos sitios de visita, cercanos a la población, el que más presenta problemas o el que más necesidades ha tenido siempre ha sido Las Grietas porque es un lugar con muy poca, con muy poca extensión. Prácticamente se ha utilizado como un balneario por las personas de Galápagos y así fue por mucho tiempo por los turistas. Entonces hace poco, unos seis años más o menos, se invirtió por parte del Parque, se invirtió en facilidades, se invirtió en escalinatas, invirtió en muelle, cosa que mejoró bastante el aspecto que dio paso a que el sitio sea más accesible para todos. Se creó miradores, donde la gente puede tomarse fotos, los guías pueden hacer una interpretación del entorno natural del sitio, como una alternativa al uso. Es decir, que ya no solamente se use el lugar donde la gente va hacer natación, snorkel, sino que hay un flujo, crear un mayor flujo a través de estos senderos que te llevan a los miradores. Entonces eso fue como un aspecto de mejora al sitio que se quiso dar, por parte del gestor, que es la DPNG, sin embargo, sigue siendo un lugar donde se tiene muy poca extensión y sigue habiendo problemas como el tema del aforo o la calidad de visita.</p>
-------	---	---

Tabla A 8. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 1)

Entrevista Realizada A Expertos	
Entrevistado	Juan Carlos Guanga, presidente del proyecto Galápagos UP
Entrevistador	Jimmy Navas
Lugar de la entrevista	Puerto Ayora, Galápagos, Isla Santa Cruz.
Objeto de estudio	Diagnosticar el nivel de satisfacción de los turistas en el sitio de visita Las Grietas a través de una encuesta realizada a los mismos.

Tabla A 9. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 2)

	PREGUNTAS	VALORACIÓN
E3-P1	¿Cómo se desarrollaba la actividad turística en el atractivo turístico Las Grietas antes de la pandemia de Covid19?	Te puedo decir que antes de la pandemia el sitio Las Grietas era un caos había mucho turista que venía del continente, te hablo grupos grandes de 20, 30, 60 estudiantes niños que venían con sus profesores, tours líderes que prácticamente sobrepasaba la capacidad del lugar y el sitio de Las Grietas, que es un lugar reducido, que no soporta mucha gente. Entonces para el Parque Nacional se le hacía un trabajo muy difícil, el poder controlar todo este lugar. No se podía llegar a hacer nada.
E3-P2	¿Cuáles eran los problemas que a su parecer se evidenciaban y causaban mayor afectación en el atractivo turístico Las Grietas, antes de aplicar el nuevo sistema de visitas?	Entraba mucha gente en estado etílico, dejaban basura, los turistas se quejaban que querían saber un poco más y no había guías, querían guías y pues no había querían saber más acerca del atractivo, etcétera, etcétera. Viendo todos estos problemas, el Parque optó porque el proyecto Galápagos UP se expanda también a Las Grietas. Otro punto bueno también fue que desde que empezó el proyecto en agosto, el Parque, tuvo buenos resultados por parte del proyecto, el 97% del proyecto arrojó resultados positivos de acuerdo a las encuestas que tabularon y que el Parque mismo recogió. Eso le dio más confianza y nos pidieron a nosotros que lo apliquemos en Las Grietas y que realizamos la misma modalidad. Ósea que se de en la entrada el tema del servicio guianza para que si haya un poco más de control. Y que el turista entre con un guía del Parque Nacional

Tabla A 10. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 3)

E3-P3	<p>¿Usted me podría hablar un poco de qué es Galápagos UP bajo qué necesidades surgió y cómo se ha desarrollado este proyecto?</p>	<p>Galápagos UP surgió de la idea de la Asociación de Guías Naturalistas y en conjunto con la acción de operadores desde el 2017 más o menos, a comienzos de 2018 las dos asociaciones presentaron un proyecto al Parque en conjunto con La Unión de Transportistas de Puerto Ayora, donde queríamos nosotros en si poder controlar todo lo que son los sitios de visita en las áreas protegidas de las islas pobladas, que visiten los lugares y los sitios del Parque con guías. Desde entonces, esa medida solicitamos al Parque para que todos los sitios sean visitados con guía, como estación Charles Darwin, Garrapatero, la parte alta, los ranchos, Las Grietas, Tortuga Bay y sin embargo el Parque nos puso algunas trabas, está lo que sería, que no se puede obligar a los turistas a contratar guías y todo eso.</p> <p>Luego de eso nos dirigimos al MINTUR, este nos dio carta verde, MINTUR si nos escuchó, nos dio una propuesta mejor. Nos dijo señores, ¿mejor yo les propongo algo mejor y si mejor por qué no empezamos con un solo sitio?, no abarquemos todo, porque seguramente la autoridad ambiental no nos va a autorizar, pero si, si les decimos que empezamos bajo un solo sitio o un pequeño piloto y luego podemos probar que arroja resultados positivos, continuamos, pero si sabe que son resultados negativos, simplemente se pare. Entonces así empezamos con el proyecto Galápagos AP y empezamos con la ruta de la Tortuga o la estación Charles Darwin. Empezamos desde agosto de 2009 y desde ahí el proyecto avanzó por tres meses, que fue el convenio que firmamos Parque Nacional, MINTUR, AGNG (Asociación de Guías Naturalistas de Galápagos) y ASOTRUGAL (Asociación de Agencias de Turismo de Galápagos).</p> <p>En diciembre del 2019, el 31 diciembre 2019 se terminó el proyecto y el Parque en enero llamó, llamó a todos los entes involucrados para informarnos de los resultados. Qué es lo que arrojó el proyecto y que, si es viable o no es viable, entonces de acuerdo a los resultados que nos dio el Parque que es más del 97% positivo, porque esa era la idea del proyecto piloto, saber la opinión del turista extranjero y nacional? Si gusta visitar este lugar, si le gusta o no visitar el lugar con guía para ver cuáles son sus recomendaciones, entonces todo esto dio respuestas positivas a la autoridad final. Y es por eso que le dio más confianza y nos dijeron a partir de enero del 2020 continúan con el proyecto Galápagos UP porque sí funciona. Gracias a la coordinación tanto de guías, operadores, agentes, operadores de viajes. Que máximo son cerca de 96 guías que trabajan a la semana en las dos sitios, también son cerca de 26 operadoras turísticas que también trabajan en el proyecto de Galápagos UP, igual no se excluye a ninguna operadora, es para todos quienes quieran trabajar siempre y cuando deba asociarse.</p>
-------	--	---

Tabla A 11. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 4)

E3-P4	¿Conoce cómo se está manejando el sistema actual para acceder al sitio de visita La Grietas?	<p>En marzo llegó la pandemia, y todo se paralizó y estuvimos guardados por muchos meses. Sin embargo, en noviembre, el Parque nos llama a reunión tanto guías como operadores para que continuemos con el proyecto Galápagos UP, porque ya se veía que estaba entrando extranjeros, empezó el turismo de poco a poco, así que el Parque nos pidió que también nos instaláramos en Las Grietas y junto con el Parque hicimos una socialización con los moradores del barrio Punta Estrada, al comienzo los moradores del barrio no estaban de acuerdo, pero se llegó a un acuerdo y bueno, ya se continuó, hoy comenzamos a trabajar con Las Grietas. Sí, hemos tenido muchos percances, hay muchos que piensan que Las Grietas es un lugar solo para irse a bañar lo ven como una piscina. Entonces el Parque, que es lo que hace o sea lo fundamental o para que el Parque nos puso ahí, es para mejorar la experiencia del turista, que el turista se vaya aprendiendo que es lo que visita porque este lugar no es solo para irse a bañar y chao, tiene mucho potencial, paisajes hermosos, laguna de agua salina, bosques de cactus, pinzones que están alimentándose, ósea el guía naturalista tiene mucho para interpretar en el lugar, todo eso, el turista que iba el lugar se perdía, carecía de información. Tú sabes Galápagos no es un balneario, Galápagos es un laboratorio natural de evolución y el objetivo del Parque es que todos los turistas que lo visiten sepan que realmente es. Por eso es que al comienzo de nuestro proyecto hubo reacciones de gente que dice no, yo no quiero pagar diez dólares porque yo quiero solamente irme a bañar.</p> <p>Entonces se va y se le explica, se le enseña al turista, entonces una vez que ya contrata al guía y ya se va, se baña, regresa. Después visita el lugar y sus alrededores y resulta que viene satisfecho y el turista dice lo que pasa es que a mí me dijeron otra cosa, me dijeron que solamente este es un lugar para bañarse. Pero ustedes me han enseñado que es otra cosa. Este lugar es un lugar muy hermoso y de mucha, mucha evolución con mucha historia. Entonces el turista se va satisfecho de haber pagado un guía es más y siempre nos recomiendan porque les hacemos llenar una hoja de comentario que el Parque nos dio para nosotros tener una estadística entonces ahí claramente el turista recomienda dice que está muy bien, que se necesite un guía en el lugar. Hay un porcentaje mínimo de turistas que también dicen que no requieren de ningún guía, pero es un mínimo.</p>
-------	--	--

Tabla A 12. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 5)

E3-P5	¿Bajo qué modalidad se permite el ingreso de residentes de las islas al sitio de visita Las Grietas?	Las Grietas ya no son consideradas hoy en día como un balneario, a Las Grietas hoy en día el residente permanente lo puede visitar sin guía eso en ningún momento se los ha excluido a los residentes permanentes Siempre y cuando respetando las medidas de bioseguridad ósea ahora hay un aforo mínimo. Se mantiene a lo máximo 40 personas, o sea ya el guarda parque indica por radio, por teléfonos sabe que señores, por favor esperen a la gente hasta que disminuya un poco el aforo. Poco digo, porque el lugar es reducido. El residente permanente también es consciente de que se tiene que respetar las reglas de bioseguridad. Eso por un punto por otro punto. Voy a decir también que hay muchos familiares de turistas nacionales, que son residentes permanentes, pero piensan que ellos pueden guiarlos o llevarlos sin ningún problema, sin embargo, se sabe que es un área del Parque Nacional y que el Parque Nacional Galápagos es quien regula y lleva el control de estas áreas y pide que todo turista ingrese acompañado por un guía naturalista autorizado por el Parque, esto se tiene que hacer cumplir y a veces el residente permanente no le gusta.
E3-P6	¿Conoce que tipo de actividades están permitidas realizar en el atractivo turístico las Grietas en la actualidad, podría mencionar alguna?	Las actividades de interpretación, snorkel y apnea ya que es un sitio ideal porque tiene, me parece que son como 10 metros de profundidad, también es más para natación.
E3-P7	¿Considera que el aforo y los horarios de permanencia actual, van acorde a la normativa de bioseguridad para mitigar los contagios por covid19?	Claro, ayudan a preservar el sitio y el ecosistema. Son dos buenas modalidades que van conjuntas, van acorde.

Tabla A 13. Entrevista a presidente del proyecto Galápagos UP (Parte 6)

E3-P8	<p>¿Considera usted que han sido afectados ciertos actores (demanda, oferta turística, comunidad receptora) por la aplicación de tales medidas en el atractivo turístico Las Grietas? Cuáles, puede detallarlos.</p>	<p>No, siempre los cambios van a incomodar, ósea al residente que siempre está incluido en estos temas, como sabes una acción provoca una reacción yo desde mi punto de vista no lo veo mal que se lleve un control. Simplemente el Parque está buscando que se preserve el lugar, porque ya te digo anteriormente la contaminación del sitio, la gente que botaba basura en lugar, gente que entraba en estado etílico, se robaban las cosas de los extranjeros. Todo eso, yo diría se ha eliminado, se ha exterminado, se lo ha erradicado con este programa, porque desde que empezó el programa no hemos tenido absolutamente ningún tipo de quejas como lo había antes. Es más, se ha ayudado porque a veces hay y hasta me consta que en dos ocasiones ha habido accidentes, visitantes que les ha dado un paro o le ha dado un ataque de epilepsia ahí y están los guías, o sea, los guías están ahí también para socorrer, socorrerlo al visitante, para llamar, para pedir auxilio al 9 11. Son muchas cosas que a veces la gente no lo ve y solo ve el problema y no la solución y es una solución a largo plazo. La visión del proyecto es que todos los turistas que visiten el lugar lo visiten por medio de un paquete turístico o por medio de un guía del Parque.</p>
E3-P9	<p>Desde su punto de vista, ¿Qué sugiere para la construcción de nuevas estrategias para el manejo de visitas en el atractivo turístico Las Grietas?</p>	<p>Bueno, cuando la gente espera antes de ingresar a Las Grietas y sabe muy bien que es por el foro, yo no lo veo como un problema, simplemente se está ordenando. Tampoco puede ser inconsciente se sabe que estamos en pandemia y uno tiene que siempre estar respetando los protocolos de bioseguridad. Pues yo, yo sugeriría que debe haber más apoyo por parte de las autoridades, como por ejemplo el tema de Alcaldía, la autoridad de turismo, porque son opuestos al proyecto ya que piensan que no se debería cobrarle al turista una entrada al sitio, y no es una entrada, simplemente se le está pidiendo contrate el servicio de un guía, o sea, está pagando por el guía que los está acompañando, creo que debería haber más apoyo, más infraestructura, si no hay baño por ejemplo en La Grietas el turista debe hacer sus necesidades por ahí y eso también es un problema si queremos realmente un turismo de calidad, son detalles en que la autoridad debería de ver. En otro punto, sugiero debe haber más comunicación, las autoridades deben encargarse de difundir el proyecto y no mal informar, ya que el proyecto ha dado buenos resultados, en ningún momento el proyecto quiere excluir a los residentes permanentes o cobrarles caro o piensa que se está lucrando cierto sector, es un mínimo es como un voluntariado, a veces en el día a lo mucho un guía gana cuatro o cinco dólares ya que no hay turistas por el momento y así.</p>

Tabla A 14. Entrevista a presidente del guía naturalista del proyecto UP (Parte 1)

Entrevista Realizada A Expertos	
Entrevistado	Rodrigo Flores, guía naturalista del proyecto UP
Entrevistador	Jimmy Navas
Lugar de la entrevista	Ruta de la Tortuga, Fundación Científica Charles Darwin
Objeto de estudio	Diagnosticar el nivel de satisfacción de los turistas en el sitio de visita Las Grietas a través de una encuesta realizada a los mismos.

Tabla A 15. Entrevista a presidente del guía naturalista del proyecto UP (Parte 2)

	PREGUNTAS	VALORACIÓN
E4-P1	¿Cómo se desarrollaba la actividad turística en el atractivo turístico Las Grietas antes de la pandemia de Covid19?	Antes, para mí parecía ya un Acapulco, uno pequeño, porque se nos ha desbordado un poco la iniciativa que tuvimos de visita a este sitio paradisíaco con un debido estudio ambiental de impacto ambiental. Entonces este sitio estaba destinado para como un sitio de turismo extensivo. Eso significa que no tenemos cómo visitarlo más de 90 huéspedes. Por lo tanto, antes de la pandemia hemos tenido la presencia masiva de turistas allá y eso ha dañado prácticamente el origen de la idea de conservar este sitio.
E4-P2	¿Conoce cómo se está manejando el sistema actual para acceder al sitio de visita La Grietas?	Bueno las normas siempre estuvieron escritas, pero como de pronto somos un país de las maravillas, entonces se han derogado muchas, muchas normas, pero no sin llegar al meollo mismo de la ley. Ejemplo hoy tenemos el aforo correspondiente, que sería la mitad de huéspedes que normalmente tienen que visitar este sitio como área de uso extensivo en Galápagos por ser muy frágil el ecosistema. Entonces hoy tenemos bajo el aforo se está dando perfectamente el ingreso de huéspedes con guías calificados. Además de eso, el huésped puede venir tranquilamente, es la tierra para visitarse, pero tiene que conseguir mediante un ingreso el acompañamiento de un guía, es decir, es lo mismo que pagar por cualquier otro servicio. Más aún aquí en donde las cosas siempre las hemos tenido como nuestra propiedad para poder ejercer nuestra actividad como guías de turismo. Es el 97% de áreas terrestres en Galápagos dedicada al Parque Nacional, y nosotros fuimos creados como guías desde el inicio del turismo acá, que son aproximadamente 40 años.

Tabla A 16. Entrevista a presidente del guía naturalista del proyecto UP (Parte 3)

E4-P3	<p>¿Cuáles eran los problemas que a su parecer se evidenciaban y que causaban mayor afectación en el atractivo turístico Las Grietas, antes de aplicar el nuevo sistema de visitas?</p>	<p>Bueno, si es que había realmente la derogatoria por decirle por conveniencia de la ley, en cuanto al número de visitantes, obviamente comenzaron a agencias fantasmas para mí, agencias que no tributan a enviar turistas a sitios en donde estos organizadores tenían entendido que eran de libre ingreso. Por lo tanto, el acudir a este sitio plenamente ya estudiado, como repito, sitio de visita de uso extensivo no más de 90 personas. Entonces, obviamente, al aumentarse el turista ya se convirtió en un turismo de masa, pero no auspiciado por el Parque Nacional, sino auspiciado por agencias de viajes que venden al turista, que ofertan estos sitios a sabiendas de que, si se podía entrar sin guía tranquilamente, entonces en ese caso se fueron contra la ley, se fueron contra la ley. Por lo tanto, eso. Ósea, es el de acudir a un sitio que plenamente está establecido en el límite de turistas. Acudir sin guía y sin la autorización del Parque Nacional de Rogando así, derogando así la ley. Entonces prácticamente es ese es ese montón de turistas convirtiéndose en Galápagos. En todo caso, ya es un turismo masivo, pero sin consentimiento del Parque Nacional.</p>
E4-P4	<p>¿Considera que la reducción del número de visitantes en el sitio turístico Las Grietas, aporta positivamente en la conservación del recurso? O qué otras medidas de mitigación considera se pueden aplicar para la preservación de este atractivo natural.</p>	<p>Ahora bien, el que quiere visitar este sitio debe pedir permiso al Parque Nacional en calidad de agencia de viajes y debe comprar el servicio de un guía a través de una agencia de viajes que están autorizadas en todo caso. Entonces nosotros nos ponemos ya en un itinerario para visitarse como el aforo lo dice y después de este aforo, pues será el doble de turistas, que es como el inicio de la ley. Lo digo para visitarse de esa manera y no abrirse como antes de la pandemia o algún tipo de tour masivo que nada tiene que ver con la ley central, ¿no? Entonces nos tomamos itinerarios, el tiempo de visita es el adecuado ahí, de 45 minutos. Para el que está en la actividad de Tour de Bahía, que es el complemento, Las Grietas y el tiempo de una hora para el que hace turismo directo para Las Grietas pasando por la playa de los alemanes. Entonces solamente Las Grietas una hora es un tiempo excelente, inclusive se les pone en la fila de espera a locales que pueden ingresar sin la presencia de un guía, obviamente, pero con la responsabilidad del mismo manejo que tenemos aquí, con todas las precauciones del caso, como es el respeto a esta naturaleza. Son las leyes de Parque Nacional que están emitidas para el mundo, porque Galápagos es patrimonio natural de la humanidad. Entonces son leyes universales, no son leyes locales, no más.</p>

Tabla A 17. Entrevista a presidente del guía naturalista del proyecto UP (Parte 4)

E4-P5	¿Qué tipos de problemas han surgido a partir de la aplicación del nuevo sistema para acceder al sitio turístico Las Grietas?	A lo mejor de nuestra gente local desgraciadamente, a veces no comprendemos que estamos en un sitio tan estratégico y a la vez tan frágil en su ecosistema. Y a veces creemos que como nacimos aquí en Galápagos, podemos irnos por donde nos dé la gana (perdónenme por la expresión), pero son los que, en todo caso, aquellos que ponen el desorden de ahí en cuanto a reclamamos por decirle algo, por el pago del servicio de un guía. Yo pienso que a cualquier parte del mundo que usted se vaya, este tiene que pagar por los servicios y más aún aquí en Galápagos, que es que Galápagos entregado al mundo, repito, como con tantos títulos de acá Patrimonio Natural de la Humanidad. Una cosa seria entonces.
E4-P6	Desde su punto de vista, ¿Qué sugiere para la construcción de nuevas estrategias para el manejo de visitas en el atractivo turístico Las Grietas?	La ley está ahí y se la tiene que respetar, al margen de los intereses que haya diversos aquí, de la gente, de la población, porque son los que más problemas nos pueden hacer en vista de que acuden a otras situaciones en que de pronto estamos usufructuando de esto. Cosa que no es así. Solamente estamos defendiendo nuestro trabajo, nuestra labor y en todo caso, para que no se diera a conocer al mundo de pronto estas asperezas que tenemos aquí en casa, pues tratarlo internamente para que las cosas salgan mejor, porque todavía no entendemos que aquel que está al servicio del turismo también está beneficiado en este sentido. No solamente somos el grupo de guías, es toda una regla que se cumple para que todos tengan el chance de comerse el pedacito de torta que le corresponde.

Apéndice B

Formato de Encuesta de satisfacción dirigida a los visitantes del sitio de visita “Las Grietas”



Encuesta de satisfacción dirigida a los visitantes (Turistas nacionales y extranjeros- Idioma español) del sitio de visita “Las Grietas”

La encuesta está dirigida a los visitantes de “Las Grietas”, se enfoca en encontrar el nivel de satisfacción ante 5 aspectos: (1) Tiempo de permanencia, (2) Aforo Permitido (3) Guianza, (4) Intermediación turística, (5) Facilidades y medidas de bioseguridad.

A continuación, se le presentara un grupo de preguntas, las cuales tienen cuatro opciones de respuesta, **ENCIERRE EN UN CÍRCULO** la opción que considere se ajuste más a su opinión:

1. Edad

- Menor a 18
- De 18 años a 24 años
- De 25 años a 34 años
- De 35 años a 44 años
- De 45 años a 54 años
- De Mas de 54 años

2. Sexo

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

3. País de origen

- Ecuador
- Estados Unidos
- Alemania
- Inglaterra
- Otros

4. ¿Qué tipo de visitante es usted?

- Local
- Turista Nacional
- Extranjero

5. Su visita al sitio "Las Grietas" fue realizada a través de:

- Paquete turístico
- Tour de bahía
- Por cuenta propia

TIEMPO DE PERMANENCIA

6. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el tiempo de permanencia para la visita "Las Grietas" considerando que cada persona y/o grupo tiene 1h45m por visita?

- Nada satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

AFORO PERMITIDO

7. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con LA CANTIDAD DE VISITANTES que se encontraban en el sitio de visita "Las Grietas" al mismo tiempo que usted?

- Nada satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

8. En una situación hipotética, ¿Cómo definiría su nivel de satisfacción en función al número de visitantes presentes al mismo momento que usted? Por favor

	Nada satisfecho	Medianamente sati...	Muy satisfecho	Extremadamente s...
Sin turistas(solo us...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 a 4 turistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 a 10 turistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 a 20 turistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21 a 40 turistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41 a 60 turistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Más de 60 turistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

indique su calificación para todos los escenarios planteados.

GUIANZA

9. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el MANEJO DEL GRUPO que realizó el guía especializado de Galápagos durante su visita en el sitio “Las Grietas”?

- Nada satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

10. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con respecto a la INFORMACIÓN PROPORCIONADA por el guía especializado de Galápagos a lo largo de la visita?

- Nada satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

11. DE MANERA GENERAL ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted CON EL SERVICIO DE GUÍANZA ofrecido por su guía durante el recorrido realizado en el sitio de visita “Las Grietas”?

- Nada satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

12. ¿Cuál es su opinión con respecto a la contratación de los servicios de una agencia de viajes (Debido a la obligatoriedad del acompañamiento de un guía calificado por la dirección del Parque Nacional Galápagos-DPNG) para la visita a "Las Grietas"?

- Estoy en desacuerdo
- No es importante para mi
- Estoy de acuerdo porque acompañado/a de un/a guía puedo conocer mucho mejor el sitio
- Al ser una disposición por parte de la DPNG debo respetarla y cumplirla

FACILIDADES Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

13. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el estado de las escalinatas, el muelle y el sendero de “Las Grietas”?

- Nada satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

14. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el área de estar (donde se colocan maletas y pertenencias personales) en "Las Grietas"?

- Nada satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

15. ¿Se está haciendo cumplir las medidas de bioseguridad (uso correcto de mascarilla en senderos, distanciamiento social, etc.) dentro del sitio de visita "Las Grietas"?

- Si
- No
- Casi nada

16. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con las medidas de Bioseguridad aplicadas en el sitio de visita "Las Grietas"?

- Nada satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Muy satisfecho
- Extremadamente satisfecho

COMENTARIOS

En esta sección podrá adicionar información de manera general con respecto al sitio de visita "Las Grietas", recuerde que esta encuesta es anónima por lo tanto se espera que se escriba con sinceridad. Su opinión es importante para nosotros.

17. ¿Partiendo de la experiencia de visita en "Las Grietas" tiene algún comentario o sugerencia?

.....
.....
.....

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra** con C.C: # **093042666-3** y **Navas Freire, Jimmy Adrián** con C.C: # **2000092284** autores del trabajo de titulación: **Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos**, previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, a los 14 días del mes de septiembre del año 2021

Nombre: **Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra**

C.C: **093042666-3**

Nombre: **Navas Freire, Jimmy Adrián**

C.C: **2000092284**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de estrategias de manejo para la actividad turística en el sitio de visita Las Grietas en Santa Cruz, Galápagos.		
AUTOR(ES)	Hidalgo Alvarado, Michel Alexandra y Navas Freire, Jimmy Adrián		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de septiembre de 2021	No. DE PÁGINAS:	95
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo Consciente y Sostenible, Desarrollo de la Cultura de Servicio y Proyectos para la inclusión económica, social e interculturalidad.		
PALABRAS CLAVE/KEYWORDS:	Sitio De Visitas "Las Grietas", Guardaparques, Turismo, Nivel De Satisfacción, Actividad Turística, Manejo Del Destino.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Este estudio responde al objetivo de proponer a la Autoridad del Parque Nacional Galápagos estrategias de manejo para el sitio de visita Las Grietas, basada en un estudio técnico que pueda ser tomado en cuenta en la gestión del sitio, dotando a la institución de los recursos necesarios para tomar decisiones de acuerdo con sus principios, criterios y directrices. Este trabajo utiliza la teoría de la sustentabilidad y el impacto del turismo en el desarrollo sostenible como base teórica. La metodología es de tipo descriptivo y correlacional y enfoque cualitativo y cuantitativo. Se tomó una población de 28.378 turistas en promedio y se extrajo una muestra probabilística aleatoria de 358 turistas a los cuales se encuestó; a un grupo de representantes del sitio de forma conveniente se les aplicó entrevistas. Los capítulos de análisis destacan el potencial turístico de Las Grietas y demuestra la relación inversa entre la satisfacción de los visitantes y la capacidad del aforo. El proyecto concluye con algunas estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios, que se aplican a través de protocolos de control de visitantes que describen las normas y obligaciones de los guardaparques.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0995559518 0986664541	E-mail: mishellhidalgo90@gmail.com navasjimmy492@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			