

Impactos generados por el Covid-19 en los Guías Turísticos de las islas Galápagos

Nicole Pinos Jarrín

1. Resumen

La presente investigación tiene como objetivo identificar los impactos y cambios ocasionados por el Covid-19 en la actividad turística y de manera particular en el ámbito profesional de los guías turísticos en las islas Galápagos. Analizar su percepción y experiencia a lo largo de la pandemia ayuda a describir y evaluar los impactos tanto negativos como positivos en relación al manejo, operación y gestión de la crisis en las islas. Para esto se realizó una investigación descriptiva dentro de la isla Santa Cruz en la cual una de las herramientas cuantitativas fue la aplicación de encuestas a guías turísticos. Se complementó la información cuantitativa con entrevistas semiestructuradas a guías y actores claves que han estado involucrados en el manejo y operación de la actividad profesional y turística a lo largo de la pandemia. Los resultados del presente estudio reflejan que es de suma importancia prestar atención a los límites que la naturaleza, ecosistemas, demanda turística y necesidades de la población local nos imponen, ya que todo se desarrolla en base a la interrelación entre el ser humano y el entorno. En esa medida, se considera a los guías turísticos como agentes clave para una articulación adecuada que permita una gestión sostenible dentro del destino turístico. Además, los guías son el principal vínculo entre los turistas y el atractivo, y aunque la pandemia los ha dejado sin plazas de empleo; son esenciales en la reactivación turística para generar un flujo turístico ordenado, consciente y sostenible. Por ello la toma de decisiones políticas, económicas y sociales, deben estar en concordancia con las normativas ambientales que permita, por un lado, un desarrollo humano justo y equitativo y por otro, la conservación de los recursos naturales de los cuales depende la actividad turística en un destino natural como Galápagos.

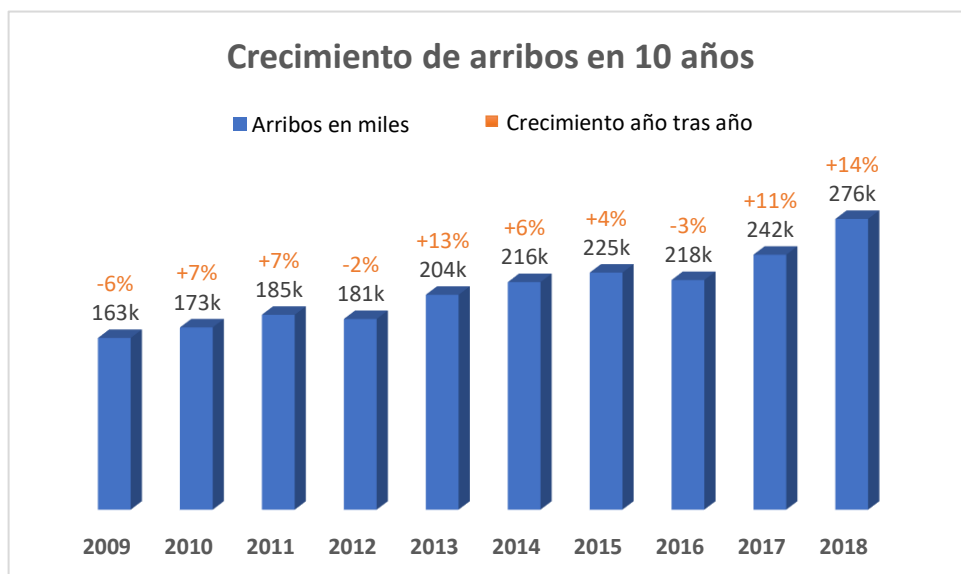
Palabras claves: Sostenibilidad, Percepciones, Guía Turístico, Galápagos, Covid-19

2. Introducción

Las islas Galápagos son parte del patrimonio natural del Ecuador ya que integran el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) (Ministerio del Ambiente, 2015). Además, Galápagos tiene varios reconocimientos nacionales e internacionales tales como Parque Nacional, Patrimonio Mundial, Reserva Marina y Reserva de Biosfera entre otros (PNG & MAE, 2014) debido al extraordinario valor e importancia que posee, tanto a nivel terrestre como marino constituyéndose en un tesoro natural de la humanidad (Burbano & Meredith, 2020; PNG & MAE, 2014; Yáñez, 2016). A su vez, el pasado 14 de enero del 2022 se ha extendido la Reserva Marina de Galápagos a un total de 193.000 kilómetros cuadrados (Carrera, 2022).

El alto grado de endemismo y unicidad que se atribuye a Galápagos son las principales características por las cuales ha recibido todas estas categorías, haciéndolo un destino emblemático a nivel mundial y un archipiélago con un ecosistema frágil ante la cantidad de visitas que impulsa la actividad turística (Mestanza-Ramón et al., 2020). Los datos estadísticos muestran que el turismo en tierra entre el 2007 y 2015 creció +8%, frente a -2% del turismo abordo. De forma general, el incremento de arribos turísticos en los últimos 10 años muestra una tasa anual de crecimiento compuesto de +6% (Observatorio de Turismo de Galápagos, 2018).

Gráfico N°1



Fuente: Observatorio de Turismo de Galápagos, 2018

Las últimas estadísticas antes de la pandemia registraron para el 2019 un total de 271.238 arribos turísticos, de los cuales el 67% fueron de origen extranjero y el 33% de origen nacional (Dirección del Parque Nacional Galápagos, 2020). Para el 2020 ya con la emergencia sanitaria del Covid-19, el total de arribos turísticos a las islas fue de 72.519 turistas (Dirección del Parque Nacional Galápagos, 2021) y para el primer semestre del 2021 se registró 38.492 turistas en donde el 65% corresponde a arribos turísticos nacionales y el 35% son de origen extranjero (Dirección del Parque Nacional Galápagos, 2021), lo que da cuenta en términos porcentuales del cambio existente a raíz de la pandemia en donde existe un arribo mayoritario de turistas nacionales frente a la minoría que son los extranjeros.

El incremento acelerado de turistas en los últimos años hasta antes de la pandemia representa un reto importante en el manejo del turismo dentro de las islas. Hoy en día según los resultados obtenidos en la presente investigación, los aprendizajes por pandemia sugieren que tanto los pobladores como autoridades aproximadamente en un 50% consideran que lo mejor para el turismo dentro de Galápagos es un turismo de masas, siendo complejo asegurar que el turismo continúe en un marco de sostenibilidad (Carrere, 2020).

La pandemia ha generado fuertes impactos negativos a nivel mundial, ocasionando un giro drástico en la economía y funcionamiento de la sociedad. El sector turístico ha sido uno de los más afectados y en el caso de Galápagos gracias a que se mantiene una economía dinamizada en torno al turismo, el 60% del presupuesto anual que maneja el PNG depende del ingreso de visitantes, por lo cual el incremento de turistas al mismo tiempo que tiene efectos positivos en los ingresos económicos y creación de plazas de trabajo, también puede ocasionar devastadoras consecuencias dentro del ecosistema y paradójicamente en todo el funcionamiento socioeconómico de las islas (Carrere, 2020; Valdivieso et al., 2021). Por lo tanto, es uno de los destinos que ha percibido grandes consecuencias debido a que la comunidad local se mantiene y sustenta en su mayoría por ingresos generados directa o indirectamente de la actividad turística (WWF, 2016).

Galápagos adolece de serias inconsistencias en la planificación y manejo del territorio, incluso antes de la pandemia (Cajiao et al., 2020; Muñoz-Barriga, 2017). Por lo tanto, resulta difícil que la operatividad y gestión ante una crisis sanitaria sin precedentes a nivel mundial cuente con planes claros para reaccionar de una forma organizada. De todas formas, no se descarta que la pandemia dada por el Covid-19 también pudiera ser una gran oportunidad para replantear el manejo y tomar decisiones alineadas a la sostenibilidad (Simancas Cruz et al., 2020).

La toma de decisiones para generar cambios positivos que permitan un mejor funcionamiento de la actividad turística y la correlación del manejo socioeconómico y ambiental de las islas requiere de tomar en cuenta a los principales actores que se encuentran a la cabeza de la imagen, funcionamiento y organización de este destino turístico. Siendo así que los guías del Parque Nacional Galápagos cuentan con una posición importante y única como educadores científicos, ya que son el vínculo entre los turistas y los atractivos turísticos (Cotner et al., 2017) (Lovrentjev, 2015), por lo tanto, son actores claves dentro de la actividad turística para lograr estrategias que permitan promover la conservación ambiental de la mano del desarrollo socioeconómico (Muñoz-Barriga, 2017). El fin de un guía turístico es alcanzar mediante el buen desenvolvimiento de su guianza, condiciones óptimas para que el viaje o excursión se convierta en un medio de desarrollo de la comunicación humana y de promover el intercambio socio-cultural, así como el respeto por la cultura local y el cuidado del patrimonio natural (Zander et al., 2016).

Esta investigación tiene como punto de enfoque identificar la percepción, experiencias y realidades de los guías turísticos a lo largo de la pandemia y cómo esto afecta al manejo turístico y la reactivación económica de las islas Galápagos.

3. Antecedentes:

Con la pandemia a nivel mundial, diversas son las consecuencias económicas, sociales y naturales dentro de la sociedad. Particularmente, el turismo ha sido uno de los pilares económicos más afectados en el mundo, sin embargo, la dependencia socioeconómica del turismo varía entre destinos según sus flujos de movilidad, conectividad y gestión

del territorio. Cada destino cuenta con características propias a tomar en cuenta, no obstante, las respuestas ante los retos que la pandemia impone deberían involucrar a todos los actores que participan en el sistema turístico (Mestanza-Ramón et al., 2020; Petrizzo, 2020) (Simancas Cruz et al., 2020).

Debido a la crisis sanitaria el distanciamiento social ha sido indispensable, por lo cual, Llugsha (2021) afirma que el sector Turístico se paralizó, siendo esta la razón por la cual como sociedad nos dimos cuenta de la verdadera importancia que todas las actividades derivadas del turismo tienen para el desarrollo de un territorio y su sociedad, puesto que con la afluencia turística se activan diversas plazas de trabajo y actores claves que permiten el flujo económico de un destino (Zárraga Cano, 2012).

Siendo así que el Covid-19 como en todo el mundo, en el Ecuador marca un punto de inflexión y oportunidad de repensar más allá del marketing y la venta de destinos, la idea de generar un turismo que responda a las necesidades de la población local en armonía con los recursos naturales que lo rodean (Cabanilla et al., 2021).

Los impactos que el turismo genera son grandes y más en una zona tan delicada e importante como lo es Galápagos, los estudios e investigaciones son de suma importancia para realizar las mejoras pertinentes y evaluar la situación en la que se encuentran los seres vivos que habitan las islas. La pandemia de Covid-19 ha generado y va a seguir generando diversos cambios y consecuencias dentro del turismo y, por lo tanto, en los profesionales que son parte de esta actividad (Valdivieso et al., 2021).

Al ser relativamente reciente el brote y consecuencias de esta pandemia, no se cuenta con variedad de estudios que demuestren o relacionen impactos de pandemia con problemáticas sociales vinculadas al turismo. Galápagos por su riqueza, biodiversidad y la relación cercana que tienen sus habitantes con el medio ambiente, ha sido llamativo para realizar estudios e investigaciones ligados en su mayoría a las especies que habitan la zona, relaciones biológicas e importancia de ecosistemas, así como el ámbito social en el que se desarrollan sus habitantes (Mestanza-Ramón et al., 2020; Muñoz-Barriga & Maldonado, 2020).

Uno de los temas que hace una recopilación de información de programas específicos de monitoreo turístico dentro de las islas Galápagos es “Monitoreo de impactos y uso turístico en Galápagos”, el cual es un estudio actualizado que analiza y resume el desarrollo de las múltiples etapas en las que se ha estudiado el monitoreo de uso e impacto y gestión turística dentro de las islas previo a la pandemia. Los resultados afirman que es necesario tomar en cuenta un ambiente cambiante y adaptativo en donde se ve la necesidad de evaluar cómo el entorno natural y social responden a cambios drástico (Cajiao et al., 2020), siendo este un aporte importante para la presente investigación.

Otro tema muy relevante y estudiado en Galápagos es el nivel de crecimiento turístico ya que las cifras registradas en los últimos años han sido motivo de preocupación para su conservación, por lo tanto, estudios como el de Burbano & Meredith (2020) se han enfocado en los efectos del crecimiento del turismo, tomando en cuenta que este es un sitio del Patrimonio Mundial de la UNESCO. En ese sentido, ante la creciente afluencia turística que mantenía Galápagos, se ha adquirido un enfoque en donde sólo parece importar la oferta y la demanda, no se toma en cuenta a la ética, solo el mercado. Por tal razón, la mayoría de los beneficios generados por turismo son para las cadenas hoteleras, líneas aéreas y grandes operadores. Aun así, pese a los pronósticos de crecimiento en la actividad turística esta actividad no ha crecido en la medida que se esperaba gracias a crisis económicas, la baja del poder adquisitivo y los salarios de los trabajadores (Escalante Gonzalbo & Carrol Janer, 2013).

Las islas Galápagos son el principal atractivo ecoturístico del Ecuador por tal motivo, Valdivieso (2021) menciona que para un destino natural tan frágil como lo son las islas, se requiere una calidad en servicios muy alta que oferte a los turistas una experiencia única. Los profesionales del turismo que están directa o indirectamente relacionados con el servicio requieren habilidades y aptitudes que resalten la riqueza y unicidad natural, social y ecosistémica que tienen las islas, con el fin de que sean la principal motivación para que la calidad del servicio crezca y se logre posicionar mejor la industria (Flower et al., 2021).

En el año 2007, se realizó un análisis sobre la calidad de servicio que proveen los guías naturalistas en el Parque Nacional Galápagos y se concluyó que los turistas califican al servicio de guianza como muy bueno. De todos modos, distintos actores de turismo manifestaron que existen deficiencias en múltiples competencias laborales debido a la informalidad o bajo nivel de estudio que poseen los guías, sobre todo quienes se encuentran laborando en tierra, frente a los guías de crucero (Muñoz et al., 2009). A nivel general el tema de guías turísticos ha sido poco estudiado por los investigadores, no obstante, Lovrentjev (2015) afirma que para ofertar un servicio turístico de calidad, el recurso más importante son las personas quienes están directamente en contacto con los turistas.

Los guías turísticos son los principales mediadores entre los turistas y el atractivo turístico (Ham & O'Brien, 2012), mas no los principales en ser evaluados, investigados y estudiados. Por tal razón, se puede concluir que el tema planteado no ha sido objeto de estudio anteriormente, siendo esta una investigación pertinente y necesaria.

4. Metodología y Procedimiento

Esta investigación es descriptiva con un énfasis cuantitativo en donde la información recopilada ha sido a través de encuestas; método que se caracteriza por realizar a todos los encuestados las mismas preguntas en un mismo orden y en una situación social similar (Visauta, 1989). Dicha información se complementó posteriormente con entrevistas semiestructuradas aplicadas a guías turísticos del PNG y actores claves.

Tanto la encuesta, como el guion de la entrevista estuvieron compuestos por preguntas de percepción de los guías turísticos, acerca de cómo afectó la pandemia a su situación laboral y cómo ha sido el manejo de la actividad turística por parte de las autoridades. Entender la percepción, experiencia y vivencia de todos los encuestados y entrevistados ayudó en la recolección de información para documentar y conocer la situación actual que viven los guías entorno a la actividad turística.

Para determinar el universo de la muestra es importante tomar en cuenta que el universo de guías para el 2018 según "Las Estadísticas Turismo de Galápagos 2018" (Observatorio de Turismo de Galápagos, 2018) era de un total de 761 guías registrados

y 800 licencias vigentes (Tabla N°1) . Esto es debido a que un guía puede obtener más de un tipo de licencia a la vez.

Tabla N°1

Guías de Turismo 2018		
Especialización	Licencias	Porcentaje
Patrimonio Turístico I	600	75%
Patrimonio Turístico II	88	11%
Aventura	112	14%
Total	800	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en “Estadísticas Turismo Galápagos 2018” (Observatorio de Turismo de Galápagos, 2018)

Durante la investigación, a través de los entrevistados se definió que para el 2021 Galápagos contó con un total de 942 guías turísticos, de los cuales se encuentran activos 600 con licencias vigentes, sin embargo, aproximadamente 300 se encontraban laborando hasta agosto del 2021 (G3).

Para calcular el tamaño de la muestra (entendiendo a la muestra como un subconjunto de todo un grupo de individuos o población que comparten características determinadas (Montero, 2007)) se utilizó la calculadora Raosoft tomando un universo de 300 guías activos con un nivel de confianza de 93% y un margen de error de 7% (*Calculadora de tamaño de muestra de Raosoft, Inc., s. f.*)

Al momento de realizar las encuestas se utilizó un muestreo aleatorio, el cual consiste en seleccionar una determinada cantidad de elementos de la población total al azar (Bacchini & Vásquez, 2007). Las encuestas realizadas en esta investigación tuvieron 2 etapas. La primera etapa, fue enviarlas vía online a través de las redes sociales Facebook y WhatsApp. En esta primera se logró obtener un total de 46 encuestas.

La segunda etapa fue aplicar la misma encuesta de forma presencial dentro del territorio de las islas Galápagos, específicamente en la isla Santa Cruz ya que es la isla que mayor concentración de guías tiene. Hasta el 2018 contaba con un 60% del total de guías (Observatorio de Turismo de Galápagos, 2018). Ahí se obtuvieron 62 encuestas, las cuales, al ser de forma presencial, permitieron mantener la estructura de la encuesta,

pero a su vez indagar más a profundidad e interactuar con los guías para conocer la realidad y su percepción sobre la situación actual, por esta razón llamamos a este tipo de instrumento “encuesta semiestructurada”. Entre encuestas vía online y de forma presencial se llegó a un total de 108 encuestas semiestructuradas, que correspondería al número sugerido por la calculadora Raosoft.

Posteriormente, la información se complementó con investigación cualitativa a través de entrevistas semiestructuradas, las cuales se caracterizan por mantener preguntas planeadas que pueden adaptarse según la situación permita con los sujetos entrevistados, logrando un mayor grado de flexibilidad (Díaz-Bravo et al., 2013). Estas entrevistas semiestructuradas fueron realizadas a guías turísticos y actores claves que han estado en temas de planificación y organización, además de la actividad profesional y turística como guías a lo largo de la pandemia, las mismas que se anonimizaron y codificaron de manera alfanumérica, en donde guías turísticos han sido asignados con la letra “G” y actores claves con la letra “A”. La duración de las entrevistas fue variable, con un promedio de aproximadamente 1 hora. El total de entrevistas realizadas fue de 12.

En cuanto a la selección de sujetos entrevistados, se implementó un muestreo intencional, el cual constituye en un número pequeño de unidades (guías turísticos y actores claves) a partir de las cuales se pudo obtener información relevante, detallada y a profundidad, que a la final permite extrapolar la información para su posterior generalización analítica (Verd & Lozares, 2016).

5. Análisis de datos

Para analizar los datos cuantitativos obtenidos en las encuestas semiestructuradas se realizó un análisis estadístico a través de cruce de variables en *SPSS*, permitiendo examinar las relaciones entre las variables en base a la percepción de guías turísticos del PNG. Los datos principales tomados en cuenta fueron los obtenidos en las variables “datos sociodemográficos” para cruzarlos según sea pertinente con las secciones respectivas de la encuesta semiestructurada “antes del confinamiento”, “durante el confinamiento” y “en la reactivación turística”.

Las preguntas abiertas realizadas en la encuesta semiestructurada y los resultados de las entrevistas se sistematizaron en el programa *ATLAS.ti*, el cual permite codificar la información para un posterior análisis. Todos los datos recopilados han sido organizados en base a los objetivos del tema propuesto, para posteriormente analizarlos, cruzarlos con variables pertinentes y dar a conocer la situación actual de la problemática planteada.

Para el análisis de los datos cualitativos, se dividió la información por ámbitos: Impactos Naturales, Impactos Sociales, Impactos Económicos, Servicio de Guianza y Desafíos para sostenibilidad. Las respuestas que se obtuvieron de los sujetos entrevistados fueron asignadas a cada ámbito para identificar similitudes, de esta manera se pudo analizar e interpretar los resultados de forma global.

6. Resultados

6.1 Resultados cuantitativos

El cantón principal como objeto de estudio es Santa Cruz, pero, al realizar encuestas de forma online se pudo llegar a obtener información de la isla San Cristóbal e Isabela. El total de encuestas realizadas es de 108, de las cuales el 77.8% pertenece a Santa Cruz, 14.8% a San Cristóbal, 3.7% a Isabela y el 3.7% restante, pertenece a guías que actualmente viven en el Continente, pero laboran temporalmente en las islas Galápagos.

En la tabla N°2 se presentan los elementos de los datos sociodemográficos de los guías turísticos encuestados tanto de forma online como de forma presencial:

Tabla N°2

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS			
VARIABLES	%	VARIABLES	%
Género		Área de especialización	
Hombre	65.7	Turismo y afines	53.8
Mujer	32.4	Biología y afines	22.6
Otro	1.9	Otro	23.6
Edad		Licencia especializada	
22-30 años	23.1	Patrimonio I	72.2
31-40 años	28.7	Patrimonio II	21.3
41-50 años	25.0	Aventura	3.7
51-71 años	23.1	Otro	2.8
Estudios Finalizados		Tiempo laborando	
Primario	0.9	1-5 años	32.4
Secundario	34.3	6-10 años	8.3
Tecnológico / Técnico	11.1	11-15 años	20.4
Universitario	44.4	Más de 15 años	32.4
Posgrado	8.3		
Otro	0.9		

Fuente: Elaboración propia

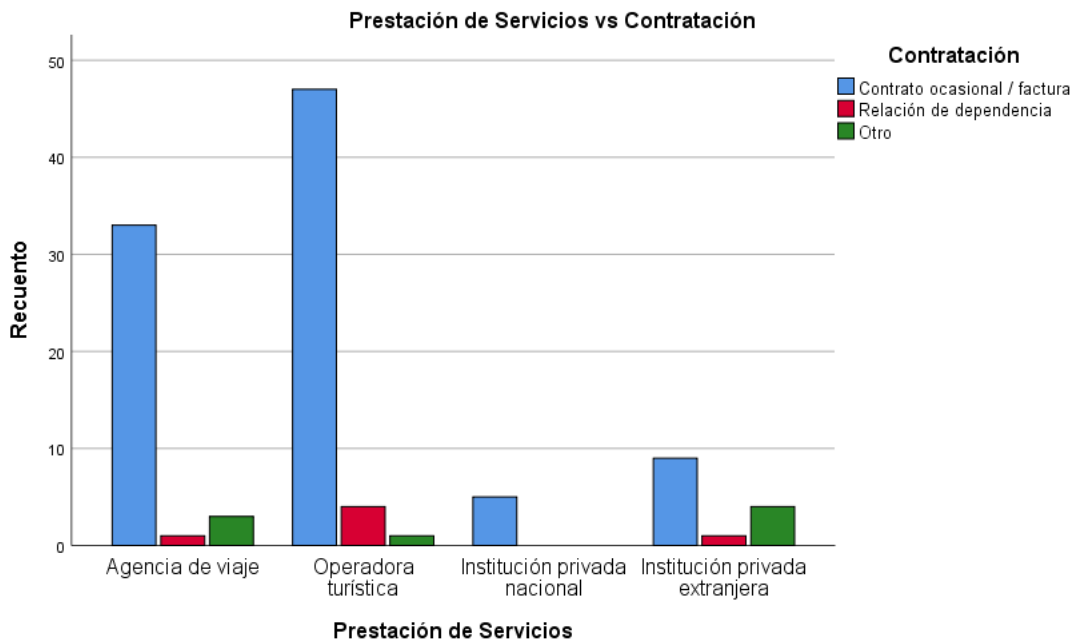
La mayoría de encuestados tienen un nivel de estudio “Universitario”, en donde el 53.8% se ha especializado en Turismo. Sin embargo, el 34.3% de los guías turísticos cuenta con un nivel de estudio “Secundario”. Esto se debe a que antes del último reglamento de guianza turística para régimen especial de Galápagos (2016) no se solicitaba contar con títulos de formación académica en turismo o ramas afines. A partir de este reglamento, se cuenta con las siguientes categorías: guía especializado en patrimonio turístico de Galápagos I, guía especializado en patrimonio turístico de Galápagos II y guía especializado en aventura de Galápagos; en donde ya es un requisito tener especialización en turismo o ramas afines.

Según los datos de la encuesta, el 72.2% cuenta con una licencia de guía especializado en patrimonio turístico de Galápagos I. No obstante, durante la recopilación de información (encuestas semi estructuradas) se pudo observar que muchos de los guías

no conocen el último reglamento que se maneja, y, por lo tanto, no tienen conocimiento de cuál es la licencia con la que laboran. Siendo esto un tema preocupante, puesto que se ha demostrado una desconformidad por parte de los turistas con respecto al manejo, organización y servicio que se brinda (Burbano & Meredith, 2020).

El 87% de guías turísticos en Galápagos trabaja sin relación de dependencia, por lo cual, con la llegada de la pandemia, no tuvieron ningún respaldo laboral. Hasta antes de la crisis sanitaria, el guía turístico mantenía un status alto a nivel social. Sus características principales, eran; alto poder adquisitivo, cultura consumista, constante manejo de tarjetas de crédito y, por lo tanto, endeudamiento. Al no existir flujo turístico en las islas de forma repentina, los guías en su gran mayoría no tuvieron recursos para sostener su estilo de vida y pasaron a uno de los status más bajos.

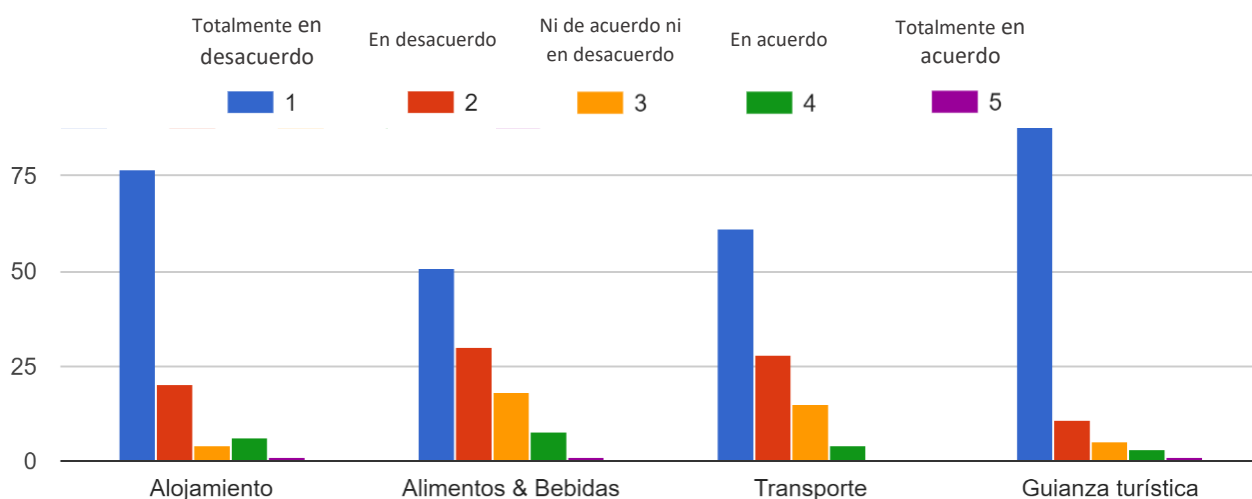
Gráfico N°2



Fuente: Elaboración propia

Para conocer la percepción de la capacidad de respuesta que pudieron tener los servicios turísticos ante la crisis; se colocó una pregunta con escala de Likert donde el servicio de guianza es el que peor ha enfrentado la crisis (Gráfico N°3), dato muy relacionado a la no relación de dependencia laboral que han mantenido los guías todo este tiempo.

Gráfico N°3



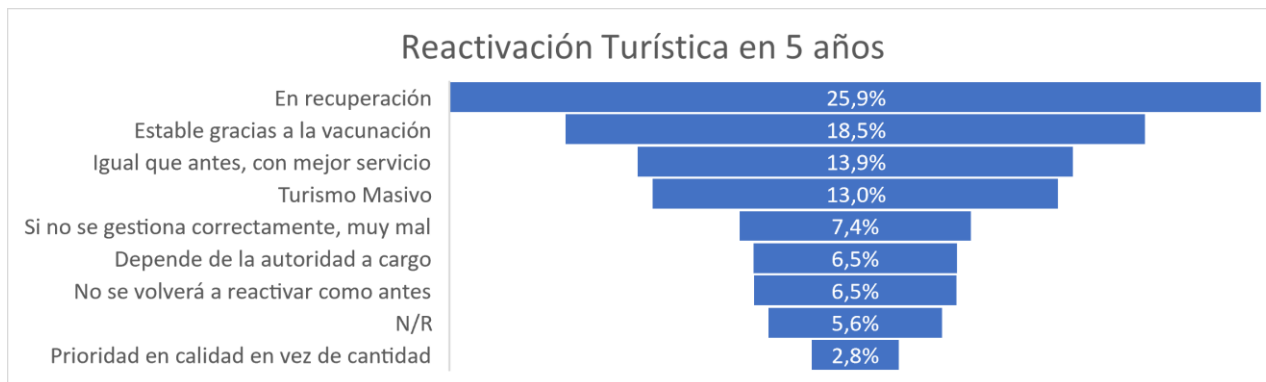
Fuente: Elaboración propia

Durante el confinamiento, al no existir ingresos económicos por turismo, muchos se dedicaron a otras actividades económicas. Las principales que se identificaron en la encuesta son: agricultura, comercio, hotelería y gran parte de los guías no tuvieron ninguna otra actividad económica como sustento. Si bien a partir de la reapertura turística la situación laboral de los guías mejoró, de todas formas, no en condiciones óptimas, por tal razón, el 31.8% cuenta con una actividad económica adicional para su sustento.

El 62% de guías considera que las autoridades no han asignado medios financieros o formas de apoyo para enfrentar la crisis turística. La ayuda que percibieron fue de las asociaciones de guías existentes, en donde se obtuvo ayuda económica por parte de instituciones privadas o a su vez, entre ellos mismos. La ayuda comunitaria es el apoyo más grande que los encuestados han sentido.

Para conocer la percepción de los encuestados en relación a cómo ven la reactivación de la actividad turística dentro las islas en un horizonte de 5 años, se realizó una pregunta abierta y se procedió a agrupar las respuestas en campos generales que abarquen cada temática (Gráfico N°4).

Gráfico N°4



Fuente: Elaboración propia

En caso de que la situación económica continúe compleja por la dependencia existente al turismo, solo el 37% considera continuar laborando como guía turístico, el porcentaje restante considera cambiar de actividad económica e incluso salir de las islas.

6.2 Resultados cualitativos

Se realizó un total de 12 entrevistas. Los entrevistados fueron guías turísticos, dirigentes de las asociaciones de guías y autoridades de las distintas entidades institucionales que están a cargo de la actividad turística dentro de las islas. Esta información fue complementaria a las encuestas a mayor profundidad, a su vez, se pudo conocer la percepción desde el punto de vista de autoridades o personas que están directamente relacionadas con el manejo de la actividad turística. Los resultados fueron divididos en cinco ámbitos que abarcan la problemática en general.

Impactos Naturales

Dentro de impactos positivos se puede mencionar en base a los resultados; que hubo una importante reducción de la presión humana en espacios naturales, quitando carga

al recurso natural lo cual permitió que las especies vuelvan a apropiarse del espacio y se desenvuelvan libremente en su hábitat natural. Por esta razón, existe una percepción de un mayor avistamiento de especies y eventos naturales que no se habían visto en años.

Sin embargo, al existir un aislamiento de las personas por cuidados de bioseguridad, las investigaciones científicas, controles y monitoreos a especies de flora y fauna se vieron obligatoriamente pausados (A7). Del mismo modo el factor económico también afectó y no existieron los recursos necesarios para una correcta gestión y control del área protegida. De tal modo que la pesca ilegal y extracción de especies protegidas ha sido una consecuencia negativa que la pandemia ha traído consigo (G1).

Impactos Sociales

La ayuda comunitaria y la solidaridad son dos factores que todos los entrevistados destacan. Ante la idea de que las autoridades no comprenden las verdaderas necesidades galapagueñas, el apoyo comunitario fue el mayor sustento de muchos guías y pobladores en general. Distintos grupos sociales se organizaron para realizar trueque, lo cual motivó a varios individuos a fortalecer la agricultura, ya que gran parte de la población cuenta con tierras en la parte alta de la isla, siendo este espacio su forma de sustento alimenticio.

La pandemia obligó a las personas a volver a las actividades del sector primario como lo es la pesca, ganadería y agricultura. El comercio y venta de productos con el fin de subsistir generó un incremento en la informalidad y un desorden social por querer generar ingresos económicos a toda costa. Esto a su vez, fomentó la delincuencia; factor que en las islas no era casi nada percibido. El índice de violencia subió y se ha registrado violencia y conflictos intrafamiliares (A3).

La difícil situación que cada persona vivió obligó a algunos a migrar al continente; según las entrevistas; una buena parte de los guías optó por salir de las islas para generar ingresos económicos en el continente y así enviar dinero a sus familiares dentro de las islas (A2). Según la información recolectada, ha sido muy fácil que los guías dejen su actividad laboral ya que su principal motivación era la parte económica. Hasta antes de

la pandemia, los guías generaban grandes ganancias en pocos períodos de tiempo; ser guía era la opción segura para generar ingresos. A partir de la pandemia hubo un giro drástico y muchos se vieron fuertemente afectados.

A pesar de todo, el guía es indispensable al momento de realizar turismo en el Parque Nacional Galápagos (A4). A medida que el turismo se reactive, volverán a existir plazas de trabajo para los guías. El problema radica en que se contrata a los mejores y más solicitados, lo que deja fuera a guías con formación básica y falta de experiencia.

Ante esta necesidad de trabajo, se ha consolidado el proyecto “Galápagos Up” el cual consiste en que cada visitante que ingrese a la Estación Charles Darwin y Las Grietas (sitios cercanos dentro de la isla poblada) cancele un valor de \$10 por persona, el cual incluye un guía que acompaña a lo largo del trayecto. La motivación de la creación del proyecto según los encuestados ha sido cuidar reglas de conducción de visitantes para proteger el espacio natural. Hasta la fecha que se recolectó la información (agosto del 2021) existieron 72 guías como parte de este proyecto (G3). Cabe mencionar que, dentro de la isla Santa Cruz, existen tres asociaciones en donde AGNG es la promotora de dicho proyecto.

Galápagos Up ha sido para muchos guías el único sustento económico, de todas maneras, en base a la información recolectada y experiencia propia; el servicio que se recibe en su gran mayoría no justifica el valor cancelado, lo cual ha generado inconformidad en los turistas y controversias entre guías y actores claves que están a cargo del manejo turístico (G2).

Impactos Económicos

La fuerte dependencia del turismo que tiene Galápagos se sintió de forma drástica con la pandemia. Hubo un quiebre de la economía local y alto nivel de endeudamiento. Esto condujo a una rebaja de sueldos y tarifas significativa, lo cual afectó gravemente a los guías por no contar con una relación de dependencia laboral (A5). Las tarifas que los guías cobran actualmente se han reducido en un 25-50% y el valor que cobran muchas veces incluye propinas. Varios de los encuestados, han mencionado que aparte de bajar su tarifa, el cobro por servicios prestados no es a tiempo (G1, G2, G4).

Galápagos en general mantiene una cultura inmediatista y esto en los guías es evidente ya que no cuentan con una cultura de ahorro. El consumismo prevalece y gastos en temas innecesarios era parte del día a día. Se cree que a raíz de la pandemia muchos sintieron consecuencias graves por la forma de manejar su economía (Carrere, 2020), por lo tanto, afirman que esto servirá como enseñanza para a futuro ser más conscientes de los gastos y recursos que se manejan.

Los guías turísticos no pudieron acceder a créditos o préstamos bancarios debido a que no contaban con respaldos que los hagan sujetos a crédito. Esto como consecuencia hizo que muchos de los guías empiecen a subsistir a través de la venta de productos de manera informal con competencia desleal (A3).

Servicio de Guianza

Este es un tema relevante a lo largo de la investigación ya que varios actores claves que no son guías y turistas han mencionado que el servicio de guianza no es el óptimo. Sin embargo, al momento de conversar con los guías turísticos la gran mayoría expresaron con seguridad que el servicio de guianza es uno de los mejores a nivel mundial, respaldando su percepción con el posicionamiento turístico que tiene Galápagos como destino a nivel mundial.

Resultados de la investigación han demostrado que la convicción moral de los guías es muy alta, a su vez, la gran parte de evaluaciones al servicio de guianza ha sido en base a los profesionales más solicitados y renombrados, por tal razón los índices son altos (G1).

El problema es la experiencia que se lleva el visitante ya que muchos han notado la falta de preparación en conocimientos y habilidades, lo cual genera muy mala imagen para el destino. El guía turístico requiere un alto grado de capacidad en interpretación y transmisión de información clave y precisa de acuerdo con el público objetivo que maneja (G1, G2).

Muchos mencionan que este conflicto radica en que no ha habido una estandarización en la formación de guías. El conocimiento que adquieren es muy valioso e importante, no obstante, no todos saben cómo transmitirlo. Por tal razón se ha obtenido como

resultado que se requiere hacer un análisis de aptitud con el fin de formar profesionales aptos para brindar este servicio (A2, A4, A6, G2, G3).

Desafíos para sostenibilidad

Uno de los más grandes retos que tiene Galápagos, es lograr diversificar actividades para evitar depender del turismo. Se necesita una estructura organizacional clara donde se realicen estudios previos que permitan conocer las verdaderas necesidades de los galapagueños, sus fortalezas como sociedad y dentro del territorio. Realizar un análisis de mercado y replanteamiento de necesidades es fundamental para aprovechar la pandemia y reconstruir un turismo consciente y sostenible (A2).

El dilema principal radica en qué tipo de turismo se desea manejar; si uno más consciente, diversificado y ordenado o retomar un turismo masivo donde se genere más movimiento y más turistas. De acuerdo con la información recolectada, aproximadamente la mitad de encuestados y entrevistados piensa que se necesita cambiar la esencia del turismo en las islas a una visión más consciente y sostenible; encarecer los servicios con altos estándares de calidad. Por otro lado, la mitad restante está acostumbrada a la idea de que mientras más turistas, más ingresos, mayor flujo económico y, por lo tanto, mejor estilo de vida.

El problema es que para ambas opciones el territorio en el que se desarrolla Galápagos no puede sostener condiciones y estándares de calidad altos, su infraestructura no es óptima para posicionar al destino como exclusivo. Tampoco existe una cultura de servicio y de brindar experiencias valiosas, un gran reto es cambiar el pensamiento de quienes ofertan el servicio turístico (A7).

Delimitar la capacidad de carga y ocupación es fundamental, el área protegida no va a soportar por tiempo prolongado una saturación del espacio y para eso políticas públicas a largo plazo son esenciales (A4). Los entrevistados y encuestados concuerdan que para cambiar un modelo de turismo se necesita cambiar desde las bases; mejorar su sistema de salud, infraestructura y educativo es básico para generar cambios y mejoras reales. Galápagos tiene limitaciones de conectividad, aun así, es un territorio muy abundante y rico en recursos primarios que se pueden aprovechar de forma sostenible.

7. Discusión y Hallazgos

Galápagos posee una belleza e importancia natural inigualable en donde el ámbito social y el bienestar de sus habitantes juegan un rol importante. La conexión con la naturaleza es lo que más hace atractivo a Galápagos como destino. Es un destino que no cualquiera puede costear, sin embargo, a pesar de manejar el cuidado ambiental como factor fundamental, hay una degradación ambiental significativa ligada a las actividades humanas, las cuales en este caso su mayoría son derivadas del turismo (Mestanza-Ramón et al., 2020; Muñoz-Barriga, 2017; Muñoz-Barriga & Maldonado, 2020; Valdivieso et al., 2021) . A pesar de que la pandemia ha permitido que la naturaleza descanse, también hay una producción importante de basura, contaminación y desechos que han aumentado por el incremento de plástico en medidas de bioseguridad y entrega de alimentos. Siendo así que de todas formas, existe una afectación al comportamiento natural de las especies y ecosistemas (Petrizzo, 2020).

Los guías naturalistas son un eje importante para alivianar el impacto y presión que ocasiona el flujo turístico dentro del área protegida, ya que son el principal vínculo entre el entorno y el visitante (Cotner et al., 2017; Lovrentjev, 2015; Zander et al., 2016), pues su rol es transmitir el valor e importancia que poseen las islas a través de la interpretación. Al mismo tiempo son los ojos del Parque Nacional Galápagos, observan y controlan el cuidado y protección del área protegida, como lo es la pesca ilegal y la extracción de especies. Por este motivo, en los meses de confinamiento y poca afluencia turística se han registrado incrementos en este tipo de actividades ilegales.

Dentro del ámbito económico, más de la mitad del presupuesto anual que se recibe es gracias a la entrada de visitantes y otro gran porcentaje es debido a la recaudación de tasas por diversas actividades; como filmaciones, fotografía, embarcaciones, acuataxis, etc. Estas tasas y permisos en su gran mayoría también están vinculadas al turismo. Por lo tanto, el conflicto reside en que al haber menos personas, el comerciante, pescador, agricultor, transportista y por su puesto guías, y demás actores turísticos, han dejado de percibir ingresos económicos como lo hacían antes (Carrere, 2020; Valdivieso et al., 2021).

La actividad turística puede llegar a ser una de las estrategias clave para promover la conservación ambiental de la mano del desarrollo socioeconómico (Muñoz-Barriga, 2017). Para esto una correcta articulación, planificación y estudios previos, son indispensables para lograr cuidar este destino natural tan importante para el Ecuador. En toda esta organización y medidas estratégicas, los guías son claves para alcanzar los objetivos planteados.

Si los guías logran una guía e interpretación ambiental adecuada, desarrollan una buena práctica de la actividad turística que engloba los distintos factores naturales, sociales y culturales (Cotner et al., 2017; Muñoz et al., 2009; Zander et al., 2016). Un modelo turístico sostenible puede jugar un rol relevante respecto a la biodiversidad si impulsa fórmulas que permitan reforzar recíprocamente las visitas y la conservación potenciando la concienciación ciudadana en torno a las áreas protegidas y promoviendo la integración de actividades de protección y restauración de la fauna y flora nativas en la oferta de los establecimientos turísticos (Lovrentjev, 2015).

Los turistas muchas veces acuden a los sitios turísticos por la imagen que obtienen de estos a través de su promoción, más no comprenden el lugar y su funcionamiento. El turista responsable es un término de moda, pero que a la hora de la práctica son muy pocos los que lo aplican. Por esta razón, ha sido difícil lograr llevar a cabo medidas sostenibles en la oferta turística (Flower et al., 2021), ya que la tendencia es una, sin embargo, las exigencias de los turistas; son otras.

Una de las acciones ante este conflicto es que se requiere mejorar la coordinación y planificación turística, así como mayor capacitación y entrenamiento a guías turísticos. Se necesita un mayor grado de especialización de los profesionales en turismo para atender, solventar y estar a la vanguardia de las diferentes necesidades de los turistas (Burbano & Meredith, 2020; Escalante Gonzalbo & Carrol Janer, 2013).

8. Conclusiones:

El turismo es uno de los principales motores a escala mundial, fundamental en las economías locales y también en muchas nacionales, pero a la vez, es uno de los sectores que contribuye directamente al incremento de estas crisis. Paradójicamente, el turismo

es, al mismo tiempo, responsable y víctima de las crisis gracias a la gran movilidad humana que genera (Simancas Cruz et al., 2020).

Dentro de las islas Galápagos el turismo es la actividad que mantiene el flujo económico, lo cual ha ocasionado una dependencia importante en la afluencia de turistas que las visitan (Burbano & Meredith, 2020; Muñoz-Barriga, 2017; Muñoz-Barriga & Maldonado, 2020; Zander et al., 2016). A raíz de la pandemia toda la actividad turística se paralizó afectando gravemente a la dinámica de las islas y dejando experiencias que han demostrado que necesitamos repensar modelos de gestión en diversas actividades, y en el caso de Galápagos, el turismo es una de las primordiales.

En estas condiciones, lidiar con las consecuencias económicas, sociales, culturales, ambientales y financieras de una pandemia como la que afronta nuestro planeta y Galápagos, reta al sector turístico a realizar evaluaciones detalladas de sus distintas dimensiones de impacto (Petrizzo, 2020).

Los estudios realizados sugieren que existe poco compromiso por parte de políticos y la administración pública, provocando que gobiernos locales tengan limitaciones a la hora de hacer frente al orden presupuestal y recursos humanos que se requieren dentro de la actividad turística (Cabanilla et al., 2021; Tosun, 2000). En base a información recolectada en esta investigación los resultados hacen hincapié en que las autoridades dentro de las islas no logran articularse de forma clara y efectiva para un bien común. Sean instituciones privadas o públicas buscan realizar acciones o tomar decisiones figurativas que posicionen su gestión ante la sociedad, mas no son implementadas en base a las verdaderas necesidades del territorio. Lo cual genera una baja capacidad para desarrollar nuevos roles dentro del turismo y mejorar la calidad de los servicios.

Aunque la actividad turística es un sistema en donde cada variable es fundamental en su funcionamiento, el servicio que se presta y la experiencia que se llevan los visitantes es la primera imagen que se da como destino. Muchos de los turistas no conocen del funcionamiento y gestión interna, por lo tanto, cuidar la vivencia que se llevan las personas en base a la experiencia es esencial. Para ello los guías influyen mucho en la calidad de la experiencia de los turistas, son intérpretes de la naturaleza y transmiten

un determinado mensaje. Si esto se hace correctamente, se genera un verdadero respeto y conciencia sobre la naturaleza y sociedad local, así mismo se realiza la imagen y aceptación del atractivo turístico (Zárraga Cano, 2012).

El rol de un guía es mucho más complejo de lo que se piensa normalmente, requiere una gama de habilidades, responsabilidades y conocimientos de distinta índole para ejercer correctamente. Los buenos guías turísticos deben tener mucho conocimiento, ser muy ingeniosos, y tener una comunicación efectiva. Asimismo, tienen que poder planear y ejecutar asuntos logísticos en un ambiente cambiante y siempre estar preparados para emergencias médicas y una variedad de situaciones en las cuales tienen que resolver problemas (Ham & O'Brien, 2012).

La pandemia en la que vivimos deja muchas enseñanzas y lecciones a quienes prestan servicios, más aún a quienes son el vínculo directo con los clientes/turistas. Lo controversial dentro de Galápagos es que es un territorio con varias exigencias tanto de la demanda como del ecosistema, no obstante, en base a resultados obtenidos se concluye que sus habitantes y profesionales del turismo no se encuentran preparados para satisfacer necesidades turísticas que se encuentren en armonía con el ambiente y sociedad.

Existen fallas culturales, organizacionales, académicas y estructurales que por el momento limitan las capacidades de los individuos para tomar acciones y decisiones reales en base a los requerimientos del territorio. Para muchos profesionales que laboran en Galápagos la pandemia ha sido un punto de quiebre para salir del conformismo y afirman que existen aprendizajes valiosos a implementar de aquí en adelante. De todas maneras, este es un pensamiento que prevalecía con fuerza durante el confinamiento y al inicio de la reapertura turística, una vez que se empezó a percibir un mayor flujo económico y arribos turísticos, varias de aquellas enseñanzas han ido quedando obsoletas.

Las demandas del mercado con una crisis sanitaria presente son cambiantes y exigentes, si Galápagos quiere fortalecerse como destino necesita adaptarse a estos cambios, generar toma de decisiones en conjunto con políticas claras a largo plazo y comprender

que el turismo sin duda, emergerá en un mundo cuyas relaciones interpersonales y con el medio ambiente ya no volverán a ser iguales (Simancas Cruz et al., 2020). Caso contrario, este destino no solo decaerá a nivel de riqueza y abundancia ecosistémica sino también a nivel socioeconómico.

9. Referencias:

- Bacchini, R., & Vásquez, L. (2007). *Estadística: Probabilidad e inferencia utilizando Microsoft Excel y SPSS*. Omicron.
- BirdLife International, & SEO BirdLife. (2020). *Cambio en el modelo turístico Post Covid-19: Turismo de naturaleza y ecoturismo, la clave*.
- Burbano, D. V., & Meredith, T. C. (2020). Effects of tourism growth in a UNESCO World Heritage Site: Resource-based livelihood diversification in the Galapagos Islands, Ecuador. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1832101>
- Cabanilla, E., Ocaña, W., Garrido, C., & Molina, E. (2021). *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el Covid-19*. Abya Yala.
<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152196-opac>
- Cajiao, D., Izurieta, J., Casafont, M., Reck, G., Castro, K., Santamaría, V., Cárdenas, S., & Leung, Y.-F. (2020). Tourist use and impact monitoring in the Galapagos: An evolving programme with lessons learned. *Parks*, 26, 89-102.
<https://doi.org/10.2305/IUCN.CH.2020.PARKS-26-2DC.en>
- Calculadora de tamaño de muestra de Raosoft, Inc.* (s. f.). Recuperado 20 de enero de 2022, de <http://www.raosoft.com/samplesize.html>
- Carrera, M. (2022, enero 14). *Se oficializó la ampliación de la reserva marina de Galápagos*. El Comercio.
<https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/ampliacion-reserva-marina-galapagos-oficial.html>
- Carrere, M. (2020, mayo 21). *Sin turismo no hay dinero: COVID-19 detiene el 60% de los ingresos de Galápagos*. Noticias ambientales.
<https://es.mongabay.com/2020/05/ecuador-turismo-en-galapagos-covid-19/>
- Cotner, S., Mazur, C., Galush, T., & Moore, R. (2017). Teaching the tourists in Galápagos: What do Galápagos National Park guides know, think, and teach tourists about evolution? *Evolution: Education and Outreach*, 10(9), 2-8.
<https://doi.org/10.1186/s12052-017-0072-4>

- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72706-6](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72706-6)
- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2020). *Informe Anual 2019 Visitante a las áreas protegidas de Galápagos* (p. 14). Parque Nacional Galápagos. <http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/INFORME-ANUAL-DE-VISITANTES-2019.pdf>
- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2021a). *Informe Anual 2020 Visitantes a las áreas protegidas de Galápagos* (p. 20). Parque Nacional Galápagos. https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/02/Informe_anual_visitantes_2020_V_final_DEAPs.pdf
- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2021b). *Informe Semestral 2021 Ingreso de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos*. (p. 14). Parque Nacional Galápagos. https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Informe_semestral_visitantes_2021.pdf
- Escalante Gonzalbo, M. de la P., & Carrol Janer, I. E. (2013). Antropología y turismo. *Scielo*, 20(56), 249-259.
- Flower, E. K., Burns, G. L., Jones, D. N., & McBroom, J. (2021). Does the experience make a difference? Comparing tourist attitudes pre- and post-visit towards the elephant tourism industry. *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 2(2), 100025. <https://doi.org/10.1016/j.annale.2021.100025>
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory Strategies for Qualitative Research*. CA Sociology Press.
- Ham, S. H., & O'Brien, T. (2012). *Hacia el profesionalismo de los guías turísticos— Manual para capacitadores*. USAID.
- Lovrentjev, S. (2015). Education of Tourist Guides: Case of Croatia. *Procedia Economics and Finance*, 23, 555-562. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00538-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00538-9)
- MAE. Reglamento de guianza turística para régimen especial de Galápagos, Pub. L. No. Acuerdo Ministerial 2, 728 (2016).
- Mestanza-Ramón, C., Anfuso, G., Chica Ruiz, J., Mooser, A., Botero, C., & Pranzini, E. (2020). Coastal Scenic Evaluation of Continental Ecuador and Galapagos Islands: Human Impacts and Management Issues. *Journal of Marine Science and Engineering*, 8, 468-486. <https://doi.org/10.3390/jmse8060468>
- Ministerio del Ambiente. (2015). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador*. Sistema Nacional de Áreas protegidas del Ecuador - SNAP. <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>

- Montero, J. (2007). *Estadística descriptiva*. International Thompson Editores Spain Paraninfo S.A.
- Muñoz, A., Carrera, P., Inostroza, G., & Cupuerán, E. (2009). Nivel de satisfacción de los servicios de guías en el Parque Nacional Galápagos, Ecuador: Evaluación de las competencias laborales de los guías naturalistas y necesidades de dotación futura basado en la proyección de la demanda turística. *Gestur*, 59-76. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.2009.nesp-05>
- Muñoz-Barriga, A. (2017). Percepciones de la gestión del turismo en dos reservas de biosfera ecuatorianas: Galápagos y Sumaco. *Investigaciones Geográficas, Boletín Del Instituto de Geografía*, 2017(93), 110-125. <https://doi.org/10.14350/rig.47805>
- Muñoz-Barriga, A., & Maldonado, G. (2020). The challenges of natural and cultural heritages of Galapagos and Quito, Ecuador. En C. Monterrubio, K. y D. Andriotis, & Stylidis (Eds.), *Tourism Planning and Development in Central and South America* (pp. 86-103). CABI Publishing. <https://doi.org/10.1079/9781789243048.0086>
- Observatorio de Turismo de Galápagos. (2018). *Estadísticas del turismo en Galápagos*. Ministerio de Turismo del Ecuador.
- Petrizzo, M. (2020). El impacto del COVID-19 en el sector turismo. Apuntes para su esbozo. *Observador del conocimiento*, 5, 93-101.
- Piovani, J. I. (2018). *La entrevista a profundidad*.
- PNG, & MAE. (2014). *Plan de Manejo de las Áreas Protegidas de Galápagos para el BUEN VIVIR*. http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/07/DPNG_Plan_de_Manejo_2014.pdf
- Simancas Cruz, M., Hernández Martín, R., & Padrón Fumero, N. (2020). *Turismo pos-COVID-19: Reflexiones, retos y oportunidades* (1era ed.). Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. <https://doi.org/10.25145/b.Turismopos-COVID-19.2020>
- Tosun, C. (2000). Limits to community participation in the tourism development process in developing countries. *Tourism Management*, 21(6), 613-633. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00009-1](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00009-1)
- Valdivieso, J. C., Tapia, E., Endara, P., Ramia, D., & Azanza, C. (2021). An exploratory study: The importance of human resources in hotel performance in the Galapagos Islands. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 0(0), 1-22. <https://doi.org/10.1080/15332845.2021.1959819>
- Verd, J. M., & Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa*. Síntesis.

- Visauta, B. (1989). *Técnicas de investigación social. T. Recogida de datos.*
- WWF. (2016). *¿Contribuye el crecimiento turístico de las islas Galápagos al desarrollo económico sostenible?*
http://d2ouvy59p0dg6k.cloudfront.net/downloads/_esp_turismosostenible_wolfs_wwfecuador.pdf
- Yáñez, P. (2016). Las Áreas Naturales Protegidas del Ecuador: Características y problemática general. *Qualitas, 11*, 41-55.
- Zander, K. K., Saeteros, A., Orellana, D., Granda, V. T., Wegner, A., Izurietah, A., & Garnett, S. T. (2016). Determinants of tourist satisfaction with national park guides and facilities in the Galápagos. *International Journal of Tourism Sciences, 16*(1-2), 60-82. <https://doi.org/10.1080/15980634.2016.1212596>
- Zárraga Cano, L. (2012). *Calidad y servicio: Modelo para mejorar la competitividad en el servicio de guías de turistas en Quintana Roo.* Editorial Miguel Ángel Porrúa.