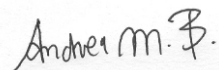


**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

Yo, M.Sc. Andrea Muñoz, directora de esta disertación, certifico que la srta. Tamara Estefanía Capelo Jaramillo ha realizado con mi dirección este trabajo titulado ANÁLISIS DE CERTIFICACIONES EN BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE POR PARTE DE AGENTES DE OFERTA TURÍSTICA TERRESTRE EN LA RESERVA DE BIOSFERA GALÁPAGOS, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



M.Sc. Andrea Muñoz

Quito, febrero 06 de 2012

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ECOTURISMO

“ANÁLISIS DE CERTIFICACIONES EN BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO  
SOSTENIBLE POR PARTE DE AGENTES DE OFERTA TURÍSTICA TERRESTRE  
EN LA RESERVA DE BIOSFERA GALÁPAGOS”

TAMARA ESTEFANÍA CAPELO JARAMILLO

DIRECTORA: ANDREA MUÑOZ

QUITO, 2012

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres y mi hermano que me han brindado su apoyo de manera incondicional en todos los momentos de mi vida. A mis abuelitos por haberme brindado todo su cariño y sus conocimientos. A la Msc. Andrea Muñoz por el apoyo en la dirección del trabajo. A la familia Chávez Loor por su ayuda en Santa Cruz.

## **DEDICATORIA**

A mis padres quienes siempre han creído en mí, brindarme ejemplos de superación y contando con su apoyo incondicional en todo momento. A mi hermano por gracias por estar conmigo y apoyarme siempre. A mis abuelitos y tías por todo el apoyo que me han brindado durante todos estos años.

## RESUMEN

El propósito de este estudio es analizar la disponibilidad de los agentes de oferta turística terrestre de la Reserva Marina Galápagos a certificarse con algún tipo de sello verde. Se realizaron entrevistas a actores clave para determinar la percepción en relación a la situación actual y la problemática de las certificaciones en turismo sostenible en Galápagos. De manera complementaria se encuestaron a turistas para obtener la percepción del turismo sostenible y certificaciones.

Los resultados obtenidos y analizados en el presente trabajo sugieren que la mayor parte de los empresarios no poseen una idea clara sobre las implicaciones o significado de las certificaciones. Además las empresas certificadoras no han tenido éxito en las islas debido a la falta de formalidad en los procesos de certificación. Por otra parte la mayoría de los turistas expusieron tener conocimiento sobre el turismo sostenible pero no sobre certificaciones de turismo. Cabe mencionar que mostraron interés en pagar más por usar operaciones certificadas.

Además, se evidencia que el manejo de las instituciones gubernamentales de Galápagos no está alineado con el actual modelo de turismo y que no se han tomado los correctivos suficientes para regular el desarrollo de actividades productivas de las islas.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to analyze the availability of terrestrial tourist agents for the Galapagos Marine Reserve with some type of green certification. Interviews were applied

to key stakeholders to determine perceptions, regarding the current situation and the issue of certification in sustainable tourism in Galapagos. In a complementary manner tourists were surveyed to obtain their perceptions of sustainable tourism and certification.

The analyzed results show that most entrepreneurs do not have a clear idea about the implications or significance of green certifications. In addition the certification companies have not been successful in the islands due to the lack of formality in the process of certification. Moreover, the majority of tourists show to have knowledge about sustainable tourism but not about tourism certification. It is worth mentioning that they showed interest in paying more for using certified operations.

In addition, it is evident that the management of governmental institutions in Galapagos are not aligned with the current model of tourism and they have not taken enough regulations to manage the development of productive activities in the islands.

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I

1.1. Turismo y Ecoturismo .....	1
1.2. Certificaciones .....	3
1.3. Reserva de Biosfera.....	7

### CAPÍTULO II

#### METODOLOGÍA

2.1. Delimitación y caracterización del área de estudio.....	13
2.2. Análisis cuantitativo.....	14
2.3 Análisis cualitativo.....	14

### CAPÍTULO III

#### RESULTADOS

##### 3.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO

###### 3.1.1. PERFIL DEL TURISTA

3.1.1.1. Sitios encuestados .....	16
3.1.1.2. Edad de visitantes .....	16
3.1.1.3. Género de visitantes .....	16
3.1.1.4. Nacionalidad de visitantes .....	16
3.1.1.5. Nacionalidad de extranjeros .....	16
3.1.1.6. Nivel de estudios .....	17
3.1.1.7. Motivo de viaje .....	17

###### 3.1.2. DATOS DE LA ESTADÍA

3.1.2.1. Duración de la estadía .....	17
3.1.2.2. Noches en crucero .....	17
3.1.2.3. Noches en centros poblados .....	17
3.1.2.4. Islas de pernoctación .....	18
3.1.2.5. Viaje con paquete turístico .....	18
3.1.2.6. Modalidad de tour .....	18

3.1.2.7. Nivel de satisfacción en establecimientos terrestres .....	18
3.1.2.8. Nivel de satisfacción en mar y tierra .....	18
<b>3.1.3. DATOS DE SOSTENIBILIDAD</b>	
3.1.3.1. Conocimiento sobre turismo sostenible .....	19
3.1.3.2. Conocimiento sobre certificación en turismo sostenible .....	19
3.1.3.3. Preferencia de empresas que poseen certificaciones .....	19
3.1.3.4. Disponibilidad a pagar más a una empresa que cuenta con una certificación .....	19
3.1.3.5. Sostenibilidad del turismo en Galápagos .....	19
<b>3.1.4 ANÁLISIS DATOS CUANTITATIVOS</b>	
3.1.4.1 Datos del turista .....	20
3.1.4.2. Datos de la estadía .....	26
3.1.4.3. Datos de sostenibilidad .....	32
<b>3.2. ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	
<b>3.2.1. PROFESIONALISMO Y CAPACITACIÓN</b>	
3.2.1.1. Beneficios de certificaciones .....	36
3.2.1.2. Calidad de servicios turísticos .....	37
3.2.1.3. Desconocimiento de certificaciones .....	38
3.2.1.4. Descontento con certificaciones .....	38
3.2.1.5. Falta de planificación turística .....	38
3.2.1.6. Falta de apoyo del Ministerio de Turismo .....	39
3.2.1.7. Falta de recursos .....	39
3.2.1.8. Informalidad .....	40
3.2.1.9. Turistas insatisfechos .....	40
<b>3.2.2. AMBIENTAL</b>	
3.2.2.1. Alto consumo de combustible fósil .....	40
3.2.2.2. Beneficios de certificaciones .....	41

3.2.2.3. Introducción de especies .....	41
3.2.2.4. Conciencia ambiental local vs. falta de conciencia ambiental local .....	41
3.2.2.5. Interés vs. desinterés en conservar .....	42
3.2.2.6. Estándares para certificarse .....	43
3.2.2.7. Difícil adquisición de productos biodegradables.....	43
3.2.2.8. Control de plagas .....	43
3.2.2.9. Modelo ecoturístico.....	44
3.2.2.10. Piloto de Calidad.....	44
3.2.2.11. Regulaciones Parque Nacional Galápagos.....	45
3.2.2.12. Turismo de naturaleza.....	46

### 3.2.3. SOCIOCULTURAL

3.2.3.1. Desconocimiento de certificaciones.....	47
3.2.3.2. Falta de capacitación.....	47
3.2.3.3. Falta de conciencia ambiental .....	47
3.2.3.4. Falta de planificación turística .....	47
3.2.3.5. Informalidad.....	48
3.2.3.6. Interés en conservar .....	48
3.2.3.7. Mejora infraestructura.....	48
3.2.3.8. Migración.....	49

### 3.2.4 ECONÓMICO

3.2.4.1. Crisis.....	49
3.2.4.2. Falta de recursos.....	49
3.2.4.3. Informalidad.....	50
3.2.4.4. Inversión extranjera.....	50
3.2.4.5. Marketing de certificaciones.....	51
3.2.4.6. Migración.....	51
3.2.4.7. Regulaciones Parque Nacional Galápagos.....	51
3.2.4.8. Testaferrismo.....	52

### 3.2.5. GESTIÓN Y NORMATIVAS

3.2.5.1. Base jurídica gubernamental incierta.....	52
3.2.5.2. Introducción de especies .....	53
3.2.5.3. Excesivo flujo de turistas.....	54
3.2.5.4. Falta de capacitación.....	55
3.2.5.5. Falta de manejo municipal .....	55
3.2.5.6. Falta de planificación turística .....	56
3.2.5.7. Incertidumbres en el futuro.....	57
3.2.5.8. Informalidad.....	57
3.2.5.9. Inversión extranjera.....	57
3.2.5.10. Marco de trabajo.....	58
3.2.5.11. Migración.....	58
3.2.5.12. Modelo ecoturístico.....	58
3.2.5.13. Nuevos sitios turísticos.....	59
3.2.5.14. Piloto de Calidad .....	59
3.2.5.15. Regulaciones Parque Nacional Galápagos.....	60
3.2.5.16. Servicios básicos.....	60

### 3.2.6. ADMINISTRACIÓN

3.2.6.1. Desconocimiento de certificaciones.....	61
3.2.6.2. Informalidad.....	62
3.2.6.3. Migración.....	62
3.2.6.4. Presión por servicios turísticos.....	63
3.2.6.5. Servicios básicos.....	63
3.2.6.6. Turistas Insatisfechos.....	63

### 3.2.7. ANALISIS DE DATOS CUALITATIVOS

3.2.7.1. Profesionalización y capacitación.....	64
3.2.7.2. Ambiental.....	65
3.2.7.3. Sociocultural.....	66

3.2.7.4. Económico.....	66
3.2.7.5. Gestión y normativas.....	67
3.2.7.6. Administración.....	69

## CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES.....	70
-------------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	72
-------------------	----

## ANEXOS

1. Ingreso turistas a Galápagos en el año 2010 (PNG, 2011b).....	82
2. Ingreso de turistas en el primer semestre del año 2011 (PNG, 2011c).....	83
3. Encuesta español.....	84
4. Encuesta inglés.....	85
5. Entrevista semiestructurada.....	86
6. Actores clave entrevistados.....	87
7. Nacionalidad de extranjeros.....	90
8. Motivo de viaje.....	90
9. Nivel de satisfacción en establecimientos terrestres.....	91
10. Disposición a pagar más a una empresa que cuente con una certificación.....	91
11. Mapa conceptual Profesionalización y Capacitación.....	92
12. Mapa conceptual Ambiental.....	93
13. Mapa conceptual Socio Cultural.....	94
14. Mapa conceptual Económico.....	95
15. Mapa conceptual Gestión y Normativas.....	96
16. Mapa conceptual Administración.....	97

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> Mapa Parque Nacional Galápagos (PNG, 2011a).....	13
<b>Gráfico 2</b> Sitios encuestados.....	20
<b>Gráfico 3</b> Edad de visitantes.....	21
<b>Gráfico 4</b> Género de visitantes.....	21
<b>Gráfico 5</b> Nacionalidad de visitantes.....	22
<b>Gráfico 6</b> Comparación de nacionalidad de extranjeros entre el estudio actual y el Parque Nacional Galápagos 2010 (Parque Nacional Galápagos, 2010).....	23
<b>Gráfico 7</b> Comparación de ingreso de turistas a Galápagos según la investigación actual y Parque Nacional Galápagos 2010 (Parque Nacional Galápagos, 2011b).....	24
<b>Gráfico 8</b> Nivel de estudios.....	25
<b>Gráfico 9</b> Comparación del motivo de viaje del estudio actual y el Parque Nacional Galápagos 2010.....	26
<b>Gráfico 10</b> Duración de la estadía en Galápagos.....	26
<b>Gráfico 11</b> Noches en crucero.....	27
<b>Gráfico 12</b> Noches en centros poblados.....	28
<b>Gráfico 13</b> Islas de pernoctación.....	29
<b>Gráfico 14</b> Viaje con paquete turístico.....	30
<b>Gráfico 15</b> Modalidad de Tour.....	31
<b>Gráfico 16</b> Nivel de satisfacción en mar y tierra.....	32
<b>Gráfico 17</b> Conocimiento sobre turismo sostenible.....	33
<b>Gráfico 18</b> Conocimiento sobre certificación en turismo sostenible.....	34
<b>Gráfico 19</b> Preferencia de empresas que poseen certificaciones.....	35
<b>Gráfico 20</b> Sostenibilidad del turismo en Galápagos.....	36

## INTRODUCCIÓN

Una de las industrias con mayor tendencia de crecimiento en el mundo es el turismo (World Travel y Tourism Council, 2005). En el Ecuador el 4,4% del PIB es generado por el turismo, representando la tercera fuente de ingresos de divisas después del petróleo y el banano. Además se encuentra en constante crecimiento, en un promedio anual del 6,7%, teniendo un importante efecto multiplicador. Por cada dólar invertido, se generan 3 en la economía ecuatoriana (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2010a). Estos indicadores apoyan la idea de que el turismo es una alternativa válida para el desarrollo especialmente en países con destinos de naturaleza. El apoyo a este rápido crecimiento se basa en la creencia de que el turismo es una de las actividades más compatibles con la conservación de la diversidad biológica, los procesos evolutivos y ecológicos y los esfuerzos de la preservación del medio ambiente (Gössling, 2003).

Ecuador cuenta con el potencial de posicionarse en calidad del país más megadiverso del planeta y de desarrollar el turismo sostenible, ya que cuenta con la mayor biodiversidad por unidad de superficie a escala mundial (Ministerio de Turismo del Ecuador y Corporación Técnica BID, 2008). El Ecuador empieza con las acciones de conservación de naturaleza cuando declara a las islas Galápagos como área protegida en 1959, por ser uno de los archipiélagos oceánicos más grandes, complejos, diversos y mejor conservados en términos ecológicos del planeta (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005). El país cuenta con un Patrimonio de Áreas Nacionales Protegidas (PANE) que abarca 46 áreas naturales, tienen una superficie superior a las 4,8 millones de hectáreas a noviembre del 2008 y ocupan el 18,81% del territorio nacional (Ministerio del Ambiente del Ecuador, Ministerio de Turismo del Ecuador y Alianza Ecuatoriana para el Turismo Sostenible, 2009).

Galápagos se encuentra ubicada en el Pacífico Este Tropical, aproximadamente a 960 km de la costa continental ecuatoriana (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005). Según el censo realizado en el 2010 por el INEC, Galápagos contaba con 25124 pobladores, a partir de los cuales 12103 son mujeres y 13021 son hombres (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011). El 96,7% de la superficie terrestre total es Parque Nacional y el 3,3% restante (26.356 ha) es zona colonizada urbana y rural en Santa Cruz, Isabela, San Cristóbal y Floreana. Se encuentra dividida en tres cantones de las islas San Cristóbal, Santa Cruz e Isabela. Incluye 233 unidades terrestres emergidas (islas, islotes y rocas), pero la cifra permanece abierta por el carácter dinámico de los procesos geológicos que

modelan este archipiélago volcánico (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005). El 18 de febrero de 1973, el Archipiélago fue elevado a la categoría de provincia del Ecuador.

Tres documentos han definido las políticas para su gestión: el Plan Maestro para la Protección y Uso del Parque Nacional Galápagos, de 1974; el Plan de Manejo y Desarrollo del Parque Nacional Galápagos, de 1984, como parte del Plan Maestro de Desarrollo Social y Conservación de la Provincia de Galápagos, y el Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos, de 1996. Este último dando lugar al nuevo Plan vigente, de 2005 y se basa en un enfoque de Reserva de Biosfera (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005). El nuevo Plan reconoce a las interacciones de las zonas habitadas, las áreas protegidas terrestres y marinas, es decir que existe un manejo integrado (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005).

A Galápagos se lo nominó como Reserva de Biosfera debido a que cumple con los requisitos que establece el Marco Estatutario de las Reservas de Biosfera: contener una variedad de ecosistemas naturales importantes y representativos, en diferentes niveles de uso; ser importante para la conservación de la biodiversidad; demostrar con ejemplos las posibilidades de desarrollo sostenible; tener dimensiones suficientes para cumplir con las funciones de una Reserva de Biosfera; incluir una zonificación con una zona núcleo, amortiguamiento y transición; demostrar una organización que integre y facilite la participación de autoridades públicas, comunidades locales y sector privado y prever el desarrollo de una plan de gestión de la Reserva, aplicarlo e impulsar la investigación y educación (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2010b).

En 1998 Ecuador realizó la primera legislación para proteger Galápagos y frenar el rápido crecimiento del ecoturismo que amenaza a los ecosistemas del archipiélago. La Ley Orgánica de Régimen Especial de Galápagos (LOREG) para la preservación y desarrollo sostenible, resultó de las alianzas nacionales e internacionales entre Ecuador y dos programas de la UNESCO. La Nominación de Galápagos como Reserva de Biosfera e inclusión en 1984, bajo el programa El Hombre y la Biosfera (MAB, por sus siglas en inglés), y como Patrimonio Mundial de la Humanidad, bajo el Comité de Patrimonio Mundial, la cual que estableció la fundación para estas asociaciones (Heslinga, 2003). Desde 2008, el interés del Ministerio del Ambiente y de varios actores ha crecido para impulsar la gestión de las Reservas de Biosfera, conformando la Red Nacional de Reservas de Biosfera (RNRB) y entre todos se construyó su Plan de Acción, en el que se priorizaron

actividades vinculadas a la consolidación de la legislación nacional, al desarrollo de la institucionalidad y a la sistematización de información relevante para contribuir con la Red Mundial de Reservas de Biosfera (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2010b).

En Galápagos el área natural insular se encuentra bajo la jurisdicción del Parque Nacional Galápagos y las zonas pobladas bajo los Municipios. A partir de estos antecedentes se ha considerado como referencia para esta tesis la categoría de Reserva de Biosfera, debido a que abarca tanto aspectos de conservación como protección de biodiversidad y desarrollo económico y humano.

En un inicio, en Galápagos, antes de que surja el turismo, la economía se basaba en la agricultura y la pesca (Epler, 2007a). Posteriormente el turismo llegó a constituirse en Galápagos como una de las fuentes de ingresos económicos más importantes, empleando casi al 40% de residentes locales y contribuyendo el 64.5% de la producción doméstica (Mac Farland, 1998). Además es considerada la mayor actividad, por lo que el actual modelo es también el mayor conductor de inmigración y se espera que juegue un papel determinante en el futuro sostenible de Galápagos (Sanabria, 2001).

El turismo en Galápagos empezó como un turismo de redes basado en un itinerario organizado y tarifado por las agencias de viajes, compañías aéreas y operadores turísticos. La rentabilidad de este se basa en el incremento de flujos turísticos, medios de transporte eficientes y en los sitios de visita como productos de consumo por la imagen presentada en los medios de comunicación. A Galápagos se lo proclama como un destino turístico emblema, llegando a considerar el aumento de turistas como un ejemplo de crecimiento en el mercado (Cazes, 1992; Wackermann, 1994; Porter, 1995).

A partir de 1960 surge la preocupación por organizar el turismo. Para el año 1966 se prepara un informe sobre el desarrollo del potencial turístico en las islas. A partir de 1967 el turismo organizado inicia en las islas. Desde entonces, esta industria ha experimentado un rápido crecimiento que ha sido alentado por la mayoría de los actores involucrados, incluyendo el gobierno, ONG's, la comunidad local, la industria y los clientes (Mac Farland, 1998). Ya para el año 1969 existían vuelos charter que llevaban pequeños grupos de visitantes, lo que empleaba a casi el 70% de la población. En el año 1998 el ingreso fue de alrededor de 75 millones de dólares, generados del turismo y el Parque Nacional recaudó sobre 5 millones de dólares en impuestos de entrada al Parque. Solo el 1% retornó a apoyar la conservación de las islas (Fundación Natura y World Wildlife Fund, 1997). En el año 1970 alrededor de 5000 personas adquirieron tarjetas de turistas, mientras que para

el año 1998 excedió los 64000 (Fundación Natura y World Wildlife Fund, 1998). El crecimiento de los hoteles y cruceros han sido similarmente explosivos. La capacidad de los botes ha sido triplicada a partir de 1981 y 1991 aproximadamente de 500 a 1,700 pasajeros por noche (Fundación Natura y World Wildlife Fund, 1998). Consecuentemente surgió la era del desarrollo turístico desenfrenado y se debió en primer lugar tratar de organizar las visitas al Parque Nacional. En la selección de los sitios de visita se tomaron en cuenta tres aspectos: rapidez, comodidad y paisaje (Grenier, 2002).

A partir de 1980 las islas se han llenado de una serie de problemas complejos como inmigrantes, especies introducidas, pesca industrial, desempleo y conflictos entre el desarrollo y la administración del Parque Nacional. Para el año 1998 la tasa de visitantes y de residentes permanentes había superado el doble en los últimos diez años (Boissevain, 2000).

En los últimos 15 años el turismo ha crecido económicamente a un ritmo acelerado en un 14% anual. Esta tasa de crecimiento ha alcanzado este nivel a pesar de la estabilidad relativa en el número de embarcaciones, que ha aumentado de 67 a 80. Antes de 1998, se permitió que las embarcaciones más pequeñas ampliaran su capacidad a 16 pasajeros, por lo que este cambio explica, parcialmente, cómo el número de plazas se incrementó de 1.048 a 1.805, además que los barcos operan más días. Los operadores trabajan al 95% de su capacidad, en promedio de 222 días al año (Epler, 2007b). Por otra parte según el catastro del Ministerio de Turismo en el año 2009 se contaba con 99 establecimientos hoteleros registrados, mientras que para el 2011 el número subió a 108 (Ministerio de Turismo del Ecuador, s/f a; Ministerio de Turismo del Ecuador s/f b). Hay que tomar en cuenta que el crecimiento hotelero informal ha aumentado de manera que las entidades encargadas no han podido regular la situación de los establecimientos piratas, dando como resultado una mayor presión por los recursos.

Según los datos del Parque Nacional Galápagos (Parque Nacional Galápagos, 2011b), para el año 2010 el número de turistas que visitaron Galápagos fue de 173296 turistas, de los cuales 111722 fueron visitantes extranjeros y 61574 fueron visitantes nacionales (anexo 1).

En el primer semestre del año 2011 el número de ingresos de visitantes fue de 91761 turistas, de los cuales 59689 fueron turistas extranjeros y 32072 fueron turistas nacionales (Parque Nacional Galápagos, 2011c).

El turismo masivo genera considerables ingresos y empleo. Al mismo tiempo el volumen de turistas coloca al ambiente físico y las culturas de la comunidad de destino bajo gran presión. Generalmente los operadores turísticos han sabido llevar bien las cosas, pero hasta ahora el turismo masivo tiene repercusiones desagradables. La falta de confort causado por las masas es mayormente sentido donde el volumen del turismo es desproporcionado con respecto a la población local (Boissevain, 2000). En su mayoría las pequeñas islas son más vulnerables. Algunas medidas para controlar el impacto incluyen formas más estrictas de: planeamiento y construcción, limitar el flujo de visitantes, mejorar las guías y folletos en las localidades. Sin duda si el número de modelos de turismo masivo siguen subiendo, subirá también sus indeseables consecuencias (Boissevain, 2000).

Por otra parte, algunos reportes sugieren que el modelo de desarrollo en Galápagos se ha convertido en insostenible y el valor único del archipiélago se encuentra en serio riesgo (Watkins y Cruz, 2007; Castrejón, 2008). En respuesta a la preocupación internacional la UNESCO, añadió a Galápagos a la lista de Patrimonio Natural de la Humanidad en riesgo en el año 2007. Posteriormente el Comité del Patrimonio Mundial de la UNESCO decidió retirar a las Islas Galápagos de la lista de Patrimonio Mundial en Peligro, lo que generó varias críticas entre ellas, las de la UICN calificando de prematura la retirada de este lugar de importancia única para la humanidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2011b).

Ante esta preocupación en el año 2010 el Consejo de Gobierno de Galápagos adoptó formalmente al ecoturismo como el nuevo modelo de turismo para garantizar la conservación de la biodiversidad, la participación local, y para desarrollar una oferta turística sostenible. Este tiene cuatro componentes: gobernanza, reingeniería del destino, posicionamiento de mercado, y observatorio de turismo (World Wildlife Fund, 2011). Además este modelo reduce el sistema de capacidad de recuperación por los efectos en la economía, crecimiento poblacional, consumo de recursos, llegada de especies invasoras y el estilo de vida de los residentes (MacFarland, 1998). Igualmente cabe mencionar que el mayor impacto del turismo en Galápagos no está en los sitios de visita, pero sí en aspectos ecológicos, sociales, culturales y económicos regionales. Los sitios de visita son manejados usando las estrategias desarrolladas para las áreas protegidas, y se basan en un sistema de senderos, guías acompañantes, itinerarios definidos y un límite al número de embarcaciones concesionadas (MacFarland, 1998). Se monitorean los sitios de visita, y los mismos pueden cerrarse o los itinerarios pueden cambiar por decisión de las Autoridades

del Parque Nacional. El sistema de control y monitoreo constante del estado de los sitios de visita y el flujo de visitantes es el Sistema de Manejo de Visitantes (SIMAVIS).

La forma en que el crecimiento turístico se transfiere a los pueblos genera el impacto más importante. El crecimiento del turismo ha beneficiado a muchas personas en los pueblos, la riqueza generada ha formado el motor para el crecimiento de nuevos negocios y de la inmigración (Cruz y Causton, 2007). A medida que la población crece, crecen también las necesidades de agua, servicios de salud, educación, energía y saneamiento ambiental. El proporcionar estos servicios públicos, implica ciertos costos y parte de los mismos deben ser pagados por los usuarios. Pero, parte de los inmigrantes no están registrados y por lo tanto no pagan impuestos. Los municipios se encuentran bajo presiones cada vez mayores, sin contar con los recursos financieros, institucionales y humanos para poder brindar los servicios requeridos (Cruz y Causton, 2007). Con el incremento de la población y el turismo, crecen las demandas por servicios, así como el número de vuelos a las islas, los puertos de entrada y salida y también los barcos de carga que arriban al archipiélago. Los vuelos comerciales han aumentado en un 193% comparando el año 2006 con el 2001 (Cruz y Causton, 2007). En el primer semestre el número total de visitantes fue 91761, a partir del cual 40233 turistas ingresaron usando la aerolínea Aerogal (44%), 35925 turistas ingresaron usando la aerolínea Tame (39%) y 14.181 ingresaron usando la aerolínea LAN (16%) (Parque Nacional Galápagos, 2011c).

Las nuevas rutas de acceso, traen más especies potencialmente invasoras a Galápagos, siendo la mayor amenaza para las islas. La entidad que previene la introducción de nuevas especies y organismos a las islas es el Sistema de Inspección y Cuarentena para Galápagos (Sistema de Inspección y Cuarentena para Galápagos, s/f).

Al mismo tiempo cuánto más combustible se trae a las islas para satisfacer la demanda energética, mayores son los riesgos de contaminación y los posibles derrames importantes de combustible. A pesar de las políticas de conservación y la protección legal dada por Ecuador, la degradación ecológica está ocurriendo de una manera apresurada. Tendencias de desarrollo, junto con la presión antropogénica con relación al crecimiento poblacional, la creciente demanda de productos y servicios y la llegada de especies invasivas, se encuentran en conflicto con la meta de conservación y amenazan la integridad ecológica del archipiélago (Sigmar, 2008).

Además, hay que mencionar que la integridad ecológica de las islas dependen, de la conservación, la estructura y el funcionamiento de los ecosistemas insulares y marinos del archipiélago (Tapia, López y Zapata, 2010).

Igualmente es importante mencionar que el turismo mal administrado contribuye a la polución, perturba la vida silvestre e influye de manera indeseable sobre culturas que alguna vez estuvieron aisladas (Sanabria, 2001).

## **MARCO CONCEPTUAL**

- **Acreditación:** es un proceso que califica, avala y otorga licencia a entidades que realizan la certificación de empresas, productos, procesos o servicios. En otras palabras, un programa de acreditación certifica a los certificadores. Sin embargo, se debe notar que en Australia, Nueva Zelanda, Canadá, Fiji y algunos otros lugares, “acreditación” se utiliza a veces como sinónimo de “certificación” (Honey y Rome, 2001).
- **Certificación:** es un procedimiento voluntario que evalúa, monitorea y proporciona garantía escrita en el sentido de que un negocio, producto, proceso, servicio o sistema de gestión se ajusta a requisitos específicos. Otorga un logotipo o etiqueta “mercadeable” a quienes cumplen o sobrepasan los estándares básicos, o sea, aquellos que al menos cumplen con regulaciones nacionales y regionales, y típicamente satisfacen otros estándares declarados o negociados establecidos por el programa (Honey y Rome, 2001).
- **Ecoturismo:** “es el turismo responsable en áreas naturales, que conserva el ambiente y mejora el bienestar de la gente local” (The International Ecotourism Society, 2010). Una definición más integral es “turismo en áreas frágiles, prístinas y usualmente protegidas, que se esfuerza por ser de bajo impacto y (usualmente) en pequeña escala. Ayuda a educar a los visitantes; provee fondos para la conservación; beneficia directamente el desarrollo económico y el empoderamiento político de comunidades locales; y fomenta el respeto por las diferentes culturas y los derechos humanos” (Honey, 1999).
- **Turismo sostenible:** es el que satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez protege y mejora las oportunidades para el futuro.

Se prevé como guía en la gestión de todos los recursos, de modo que lo económico, social y las necesidades estéticas puedan ser satisfechas, a la vez que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo de la vida (Organización Mundial del Turismo, 1998).

- Reserva de Biosfera: es una categoría de manejo propuesta con el objetivo de integrar las acciones del ser humano para la preservación de la diversidad biológica y cultural a través del uso sostenible de los recursos, en la cual se fomenta un desarrollo económico, se conservan los recursos naturales y los valores culturales locales. Debe cumplir tres funciones básicas de conservación, desarrollo y apoyo logístico, además de tener una zonificación con una graduación de uso a partir de una zona núcleo de conservación (Valarezo, Gómez, Mejía y Céleri, 2011).

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Analizar la aplicación y el impacto de los sellos en buenas prácticas de turismo sostenible en los agentes de la oferta y la demanda en la Reserva de Biosfera Galápagos.

### **Objetivos específicos**

- Analizar la disposición de los empresarios terrestres para obtener sellos de certificación ambiental.
- Analizar las ventajas y desventajas de los operadores turísticos para adquirir sellos de turismo sostenible.
- Investigar los problemas y ventajas en la implementación de sellos en buenas prácticas.
- Analizar la percepción de los turistas sobre las certificaciones de turismo sostenible en Galápagos.

## CAPÍTULO I

### 1.1. Turismo y ecoturismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo comprende las actividades de viaje de las personas para quedarse en sitios fuera de su ambiente usual, por no más de un año de ocio, negocios y otros propósitos (Sancho, s/f).

El ecoturismo es definido como la responsabilidad ambiental de viajar y visitar áreas naturales, para apreciar y disfrutar la naturaleza, promover la conservación, así como los beneficios socioeconómicos para la gente local, además de tener bajo impacto ambiental (International Union for Conservation of Nature, 1997).

El turismo en Galápagos se transformó de una isla sin valor a una de los destinos más famosos de ecoturismo. Esto ha creado una influencia económica y política que ayuda a proteger las islas, los frágiles ecosistemas y simultáneamente genera un fluido de dólares a la economía local, nacional y global. El desarrollo en transporte local, la comunicación, la infraestructura, la salud y el bienestar socioeconómico son atribuidos directamente a la industria del turismo (Novy, s/f). En este ambiente frágil y político, el ecoturismo es reconocido como la única actividad comercial viable capaz de proteger el recurso y proveer medios de subsistencia sostenibles (Honey, 1999).

En un inicio Galápagos se caracterizó por tener turistas amantes de la naturaleza y realizar el viaje de sus vidas. Para este tipo de turistas este archipiélago es único y no hay competencia con otros sitios (Watkins y Cruz, 2007). Esta clase de turista suele ser altamente sensible a la masificación del turismo y esta preocupado por los daños que el turismo ocasiona en Galápagos. Pero este mercado está desapareciendo de las islas y se lo está reemplazando por los visitantes que viajan a lugares accesibles y bien conocidos por el ecoturismo como Machu Picchu, Ngorongoro, Komodo, la Isla de Pascua, y la Gran Barrera Coralina de Australia (Watkins y Cruz, 2007). Este mercado requiere un nivel de comodidad diferente que el mercado pionero original. Este mercado crece rápidamente y puede ser captado eficazmente por los operadores turísticos multinacionales que también proporcionan visitas a los otros sitios de ecoturismo. Además, estos nuevos mercados se centran en la pesca deportiva, los hoteles, los barcos de crucero para 500 pasajeros, el ciclismo o kayak de aventura, los paseos de acampada y hasta el paracaidismo. Estas nuevas opciones turísticas basadas en “actividades” más que en el lugar, pueden practicarse fácilmente en otros lugares.

Adicionalmente cabe referirse al turismo de masas como el flujo constante de gran cantidad de turistas a destinos de vacaciones. Este movimiento comenzó a desarrollarse en la década de 1960, en países industrializados con una creciente afluencia, largas vacaciones y transporte barato. En un inicio el flujo de turistas inició con visitar destinos de playa, arena y mar. La mayoría se presentó de manera temporal, por ejemplo centros vacacionales en el verano en el Mediterráneo y las islas Canarias en invierno. Desde 1980 la frecuencia de vacaciones, los paquetes de turismo baratos, el turismo de naturaleza y el turismo sexual ha influenciado a este modelo (Watkins y Cruz, 2007).

El modelo de turismo para Galápagos está enfocado en el turismo sostenible, tomando en cuenta que está siendo considerado una verdadera alternativa que ayudará a promover el bienestar de las comunidades locales y a aliviar la pobreza, no sólo mediante el fomento de la conservación del medio ambiente y responsabilidad social, sino también por ayudar a activar la entrega de productos y servicios locales por las pequeñas y medianas empresas (PYME) y las operaciones basadas en la comunidad (Hamele, Kusters, Sanabria y Skinner, 2007).

El turismo es el conductor más importante de economía para Galápagos, empleando casi al 40% de residentes locales y contribuyendo el 64.5% de la completa producción doméstica (Blanton, 2006). Además es considerada la mayor actividad, por lo que el actual modelo es también el mayor conductor de inmigración y por eso se espera que juegue un papel determinante en el futuro sostenible del archipiélago.

El desarrollo de los nuevos mercados y de su infraestructura asociada puede tener un limitado impacto económico a corto plazo pero por el contrario puede generar serios impactos negativos en la sustentabilidad a largo plazo. Acceder a estos mercados también refleja un nivel de oportunismo reactivo de parte de las empresas locales y nacionales, que buscan acceder a cualquier mercado que esté disponible, en lugar de un proceso estratégico de perseguir mercados elegidos y planificados. El cambio en los mercados turísticos puede ser la mayor preocupación para el futuro del turismo en Galápagos (Blanton, 2006). Por los análisis realizados en otros sitios turísticos, Plog (2001) ha identificado un patrón de cambio que se auto-refuerza y desemboca en la pérdida de visitantes con mayor capacidad de pago los

cuales son reemplazados por visitas masivas y de bajo costo. Este proceso finalmente llevará al colapso del sistema turístico y la degradación ecológica (Watkins y Cruz, 2007).

Igualmente se han hecho evidentes los esfuerzos hace un par de años atrás de los miembros del sector turístico, ya que tuvieron presente la idea de ayudar a establecer dos fundaciones de conservación, debido a la importancia científica de las islas y sus frágiles ecosistemas. En mayo de 1997 Linbald Special Expeditions creó la Fundación de Conservación de Galápagos, la cual se encontraba comprometida con sus pasajeros e inspiraba para apoyar las prioridades de la conservación. De manera similar en 1999 Metropolitan Touring ayudó a establecer la fundación World Wildlife Fund (WWF) (Novy, s/f). Además el Servicio del Parque Nacional está desarrollando infraestructura para mejorar la satisfacción de los visitantes y mitigar los potenciales impactos negativos. Pero mientras el impacto de los sitios de visita puede ser mínimos, los impactos en el área de los centros poblados han sido mucho más profundos. Un ejemplo es el constante cambio en las áreas pobladas, su crecimiento, menos restricciones que en el área protegida, la construcción de nuevos hoteles, bares, restaurantes y joyerías (Epler, 2007a).

## **1.2. Certificaciones**

Según Honey y Stewart (2002) la certificación hace alusión a un procedimiento basado en la evaluación, el seguimiento y la garantía escrita de un producto comercial, un proceso, un servicio o un sistema de gestión que se encuentre conforme a normas específicas. Una vez que se comprueba su cumplimiento este es acompañado de una etiqueta o un emblema que lo diferencia del resto.

Además en cuanto a los instrumentos voluntarios de política, vale la pena mencionar que son una alternativa para que la industria del turismo vaya mas allá de las regulaciones obligatorias, las que sugieren la implementación de buenas prácticas (Font, 2005).

Este es uno de los instrumentos más comunes y más antiguos en discusión. La alusión a las certificaciones de la industria del turismo se remonta a principios del siglo XX, cuando las asociaciones pusieron en marcha programas de certificación que midieron la calidad, los costos de salud, higiene y seguridad (Toth, 2002). Las certificaciones de turismo han ido evolucionando para llegar a medir desempeños ambientales, sociales, culturales y económicos (Honey y Stewart, 2002). El proceso de certificación incluye seis

componentes: estándares, evaluación, certificación, acreditación, reconocimiento y aceptación.

En Galápagos dos tipos de programas de certificación voluntaria son utilizados por los operadores turísticos marinos y terrestres, una es otorgada por organismos certificadores reconocidos internacionalmente en el Ecuador como Det Norske Veritas y el otro es otorgado por una asociación de dos ONG's: Rainforest Alliance de EE.UU. y Conservación y Desarrollo en Ecuador (C y D) (Toth, 2002). Smart Voyager es un programa de certificación de turismo sostenible en América del Sur, formado en colaboración con Rainforest Alliance en 1998, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales que puede causar una operación turística. En el año 2002, Smart Voyager fue reconocido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), como un ejemplo a ser implementado en todos los patrimonios naturales de la humanidad (Conservación y Desarrollo, 2011). Además en las islas, se concibió el Piloto de Calidad Turística para Galápagos, que surgió como una iniciativa ejecutada por la Cámara de Turismo de Galápagos (CAPTURGAL) con el apoyo económico del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este es un reconocimiento local que se otorga a empresas turísticas comprometidas voluntariamente a implementar dentro de su operación, exigencias ambientales y de servicios, que busca la satisfacción del turista y la sostenibilidad de Galápagos (Piloto de Calidad, s/f).

De acuerdo con Rivera (2002), los principales promotores e impulsores de estos instrumentos son las ONG's y organizaciones gubernamentales. El objetivo principalmente es promover los programas bilaterales sobre la base de acuerdos negociados entre los gobiernos y la industria con un enfoque más participativo y los programas unilaterales, por las asociaciones empresariales de terceros o las organizaciones que implican el desempeño ambiental.

En los últimos años los instrumentos de política voluntaria se han convertido en palabras de moda en la industria del turismo, de las cuales se valen los operadores para reducir costos a través de tecnologías ecológicamente racionales y aumentar la cuota de mercado. Por otro lado, críticos argumentan que la aplicación de los instrumentos de política voluntaria no es más que un lavado verde de la industria que tiene como objetivo un disfrazado deficiente desempeño ambiental que obstaculiza el nivel de entrada para nuevos competidores (Honey y Stewart, 2002).

La tendencia de las certificaciones no es exclusiva de las Islas Galápagos, de hecho la industria del turismo se ha desarrollado en más de 250 iniciativas voluntarias, incluida la certificación, ecoetiquetado, códigos de conducta, los informes de sostenibilidad, los premios, entre otros. Mediante el uso de estas iniciativas, la industria del turismo está tratando de asegurar a los consumidores que sus servicios se prestan de manera más sensible y sostenible. Estas herramientas sirven para ayudar a los interesados a que coordinen sus esfuerzos de sostenibilidad (Font, 2005). En Galápagos muchos agentes de oferta quieren hacer del turismo sostenible una realidad, lo que conlleva la adopción de “buenas prácticas”, e implica implementar aquellas medidas de corrección o mejoramiento en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, se mejora la calidad del producto turístico así como su imagen frente al cliente y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial, por ende, su desempeño socioeconómico (Acuña, 2005).

Un agente de oferta al ser acreedor de una certificación en buenas prácticas debe basarse en la satisfacción de las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, además de que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se prevé como una guía en la gestión de los recursos, de tal manera que lo económico, lo social y las necesidades estéticas puedan ser satisfechas y a la vez mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo de la vida (Organización Mundial del Turismo, s/f).

Por otra parte las normas y directrices utilizadas por Smart Voyager diseñadas para atender las cuestiones específicas relacionadas con el desarrollo del turismo en Galápagos, obtuvieron el reconocimiento de destacadas organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el Ministerio de Turismo del Ecuador e incluso el apoyo del Parque Nacional Galápagos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2011a). Sin embargo, la aceptación general, en la forma de un número importante de operadores turísticos marinos exigentes de la certificación y los clientes, no se ha logrado. Parte del problema se debe a los altos costos involucrados en la implementación y operación de Smart Voyager, ya que no permite la auto-sustentabilidad económica del propio programa. A pesar de los esfuerzos de recaudación de fondos continua de Conservación y Desarrollo y Rainforest Alliance para ayudar a las pequeñas y medianas agencias de viajes marinos a certificar un

número importante de participantes no se ha logrado debido a la insuficiencia de recursos financieros provenientes de las tasas de certificación y la dependencia de los resultados de los esfuerzos de recaudación de fondos (Stewart, 2002). El futuro de este programa de certificación sigue siendo impredecible, ya que es todavía un instrumento relativamente nuevo en un entorno muy complejo. Al parecer la existencia de Smart Voyager depende de dos factores: la capacidad de Conservación y Desarrollo para reclutar más participantes, ser suficientemente independientes económicamente y la eficacia del programa para entregar resultados a la industria, tales como diferenciación en el mercado y un importante ahorro ecológico (Jaramillo, 2005).

Por otra parte el Piloto de Calidad Turística busca mejorar los servicios turísticos tomando en cuenta los siguientes elementos clave para Galápagos: cuidado ambiental, la atención al cliente, la eficiencia en el uso de los recursos, la higiene, la seguridad y la responsabilidad social. El 26 de enero del 2009 se suscribió el Convenio Marco Interinstitucional para la Aplicación del Piloto de Calidad Turística, propuesto y ejecutado por la Cámara Provincial de Turismo, el cual consiste en un proceso de mejora continua de calidad que inició en Santa Cruz. Este proyecto fue suscrito entre los representantes de la Dirección Regional Galápagos del Ministerio de Turismo, la Dirección del Parque Nacional Galápagos, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz, la Cámara Provincial de Turismo de Galápagos y la coordinación del proyecto DSSPG (BID-FOMIN). Este proyecto concluyó en marzo del 2010 y se reactivó contando con el apoyo de WWF (Piloto de Calidad, 2010).

Este proyecto está dirigido específicamente a 25 empresas seleccionadas por parte de las instituciones rectoras del sector: Ministerio de Turismo y Municipio de Santa Cruz y CAPTURGAL. En principio el Piloto de Calidad dura cuatro meses hasta que se llegue a definir el Plan de Mejora en el cual se empezará a implementar las políticas y correcciones observadas durante el monitoreo y evaluación previa de los establecimientos. Se arranca con el sello blanco, siendo esta la primera etapa la cual implica un compromiso formal. A partir de las correcciones sugeridas en el plan se obtiene los sellos Plata y Oro (Ordóñez y Cavicchiolo, 2008). Según el Boletín Calidad Galápagos de Febrero 2011 el 25 de enero del 2011 22 empresas recibieron el sello “Calidad Galápagos”. Un total de 34 empresas son las que están actualmente involucradas en el Piloto de Calidad (Piloto de Calidad, 2011).

Como resultado de la conciencia creciente de la industria del turismo y la creciente demanda de los interesados, junto con los beneficios potenciales de las prácticas sostenibles y de su comercialización, ha llevado a los operadores turísticos que vean más allá de las políticas de reglamentación mediante la aplicación de los instrumentos de política voluntaria (Font, 2005).

Además cabe recalcar que para fomentar prácticas de turismo sostenible en Galápagos, las políticas de turismo actuales necesitan ser estudiadas y revisadas. Esto ayudaría a la planificación de un programa de sostenibilidad adecuado para esta zona tan frágil y única del mundo. Además ayudaría a la industria local en la toma de decisiones informadas (Jaramillo, 2005). Igualmente la participación de la sociedad en la protección integral de la biodiversidad puede tener éxito solo si la gente tiene claro que la riqueza de la naturaleza es un cimiento vital para todo el desarrollo integral (Sigmar, 2008).

### **1.3. Reserva de biosfera**

Galápagos es una de las reservas de biosfera del mundo, declarada en 1984 con una superficie de 14.000.000 hectáreas (Parque Nacional Galápagos, 2006). Éstas son consideradas una red mundial de paisajes representativos y tienen como objetivo principal ser sitios de intercambio de información para servir y enseñar sobre conservación y desarrollo sostenible (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 1996).

De acuerdo con la Estrategia de Sevilla, las reservas de biosfera deben cumplir tres principales funciones:

- conservación *in situ* de paisajes y ecosistemas naturales y semi-naturales,
- instalación de áreas para uso sostenible,
- apoyo logístico a proyectos de demostración, investigación, monitoreo, educación ambiental e instrucción (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 1996).

Estas funciones son implementadas a través de un sistema de zonificación, incluyendo una o más áreas centrales, zonas de amortiguamiento y zonas de transición que se pueden extender más allá del territorio, en donde se pueda organizar una cooperación con gente local para el desarrollo sostenible. Actualmente se demanda que la protección de biodiversidad, en las áreas protegidas, dependa de la empatía manejada a nivel local para que la biodiversidad perdure en el tiempo (Stoll-Kleemann y Job, 2008).

Cabe recalcar que en las últimas dos décadas del siglo pasado se consolidaron diversos esfuerzos por diseñar modelos de turismo sostenible, como consecuencia la naturaleza se convierte en un elemento principal de una oferta alternativa, por lo que las Áreas Naturales Protegidas (ANP) se convierten en escenarios cada vez más demandados para la realización de actividades lúdicas (Díaz, 2010).

Desde la creación del Parque Nacional Galápagos como área protegida en 1959, los vínculos entre la investigación científica y el manejo han permitido desarrollar un sistema de gestión que ha resultado en importantes logros para la conservación del archipiélago. Sin embargo, debido a los acelerados cambios que han venido experimentado las islas en las dos últimas décadas hacen imprescindible el desarrollo de nuevas herramientas y modelos de investigación y gestión, adaptados a la actual realidad jurídica, institucional, socio-económica y ambiental del archipiélago (González, Montes, Rodríguez y Tapia, 2008).

De tal forma que en Galápagos ha significado relevante el tema de la sustentabilidad al punto al cuál se formuló la Ley Orgánica de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos (LOREG) (1998), establecida en el Plan Regional de Galápagos (2003) y en el Plan de Manejo del Parque Nacional (2005). Cabe mencionar que la LOREG se encuentra en revisión a partir del año 2008, debido a la nueva constitución formulada por la Asamblea Nacional. De acuerdo con la normativa vigente se debe propender a una sociedad sostenible, es decir, con un tipo de prosperidad y un modo de desarrollo armónico y situado dentro de los márgenes permitidos por la conservación de la integridad y el carácter único de sus ecosistemas. Para lograr estos propósitos, no es suficiente conocer en detalle aquello que vuelve únicos a los ecosistemas isleños, como su fauna o su flora excepcional, sino los factores que explican, sostienen y garantizan el mantenimiento de las relaciones entre los elementos clave de los ecosistemas, así como entre los ecosistemas y la sociedad que depende de ellos (Tapia, López y Zapata, 2010). El turismo sostenible está siendo considerado una verdadera alternativa que ayudará a promover el bienestar de las comunidades locales y a aliviar la pobreza no sólo mediante el fomento de la conservación del medio ambiente y responsabilidad social, sino también por ayudar a activar la entrega de productos y servicios locales por las pequeñas y medianas empresas (PYME) y las operaciones basadas en la comunidad (Hamele, Kusters, Sanabria y Skinner, 2007).

La singularidad de Galápagos se manifiesta en su estructura territorial en relación al resto de áreas protegidas, cómo Yasuni o Sumaco, incluidas en el Programa el Hombre y la Biosfera (MAB) (Parque Nacional Galápagos, 2006). Este es un programa científico intergubernamental que busca establecer una base científica con el fin de mejorar la relación global de las personas con su entorno, además de de fomentar la capacidad centrada en las dimensiones ecológicas, sociales y económicas de la pérdida de la biodiversidad y su reducción. De este modo, fomenta enfoques innovadores para alcanzar un desarrollo económico adecuado socioculturalmente y sostenible desde el punto de vista ambiental. El Consejo Internacional de Coordinación, órgano rector del Programa, en concertación con el conjunto de la Comunidad Hombre y la Biosfera (MAB), definen la agenda del Programa. Las actividades del Hombre y la Biosfera se centran en ecosistemas específicos tales como montañas, tierras áridas, bosques tropicales, sistemas urbanos, zonas húmedas y ecosistemas marinos, insulares y costeros, para lo cual promueven la colaboración interdisciplinaria e intersectorial, la investigación y la creación de capacidades (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2011a).

En la mayoría de las Reservas de Biosfera existe un núcleo central, rodeado por zonas intervenidas donde se desarrollan actividades humanas compatibles con objetivos de conservación. En Galápagos, esta situación se presenta invertida, debido a que el área protegida rodea a aquella en donde se efectúan las actividades antrópicas. Esta característica ha sido considerada en la zonificación del Parque Nacional.

En Galápagos el sistema de zonificación se establece como un proceso dinámico y adaptativo de ordenamiento para delimitar espacialmente y clasificar las zonas del Archipiélago por intensidades y tipos de uso, para proteger, restaurar o utilizar sosteniblemente el capital natural de las islas (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005).

Al combinar como marco legal la figura de Parque Nacional Galápagos al área insular protegida y el modelo de desarrollo sostenible planteado por la figura de Reserva de Biosfera, se ha establecido un proceso de zonificación con los siguientes lineamientos:

1. Toda el área protegida insular está destinada a la máxima conservación de la integridad ecológica y la biodiversidad de los ecosistemas insulares protegidos.
2. Los ecosistemas insulares y marinos de Galápagos son componentes insolubles de un gran ecosistema que debe manejarse como una totalidad.

3. Es una herramienta para que, con el ordenamiento pendiente de las zonas agropecuarias y urbanas del Plan Regional, se construya el modelo territorial sostenible.
4. La zonificación u ordenamiento territorial configura un sistema de zonificación en el cual cada zona se interrelaciona con las restantes, pues la alteración de una repercute en todo el sistema.
5. Los límites de las distintas zonas establecidas, a excepción del legalmente establecido del área protegida con la zona agropecuaria y la urbana, no son fijos y pueden alterarse según los objetivos de conservación alcanzados en el manejo adaptativo del Plan de Manejo.
6. El proceso de zonificación del Parque Nacional Galápagos, bajo el marco del modelo territorial regional propuesto, trata de evitar los grandes contrastes que se presentan entre el área protegida con un ordenamiento territorial y actuaciones de manejo y control y las no protegidas o pobladas, aún sin ordenación agropecuaria y urbana.

Son las normas de uso y control establecidas para las zonas definidas en el Parque Nacional Galápagos vinculadas a través de programas de manejo con otros programas, actividades o iniciativas en desarrollo o que se puedan cumplir por propietarios de fincas, organizaciones o instituciones en las áreas pobladas (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005).

La nueva zonificación considera bajo la misma unidad territorial, un espacio humano y uno natural. En cuanto al humano se debe promover un manejo integrado y unitario con cuatro elementos territoriales: zona agropecuaria, zona urbana, sitios de distribución y acopio (puertos y aeropuertos) y vías de transporte y comunicación (carreteras y caminos). A su vez, el territorio natural protegido, sin asentamientos humanos, salvo situaciones especiales, se divide en insular y marino, manejados por: Parque Nacional Galápagos y Reserva Marina de Galápagos (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005).

Igualmente el sistema de zonificación del espacio natural protegido del archipiélago del Parque Nacional Galápagos se articula sobre la disposición espacial de dos zonas, definidas en función de una gradiente de conservación de sus ecosistemas:

- 1. Zona de Protección Absoluta** (Zona Núcleo, ecosistemas más prístinos, con fuertes restricciones de uso): áreas prístinas o casi prístinas libres de impactos conocidos de origen humano, en especial de organismos exóticos. Incluye áreas impactadas y ecológicamente restauradas.

**2. Zona de Conservación y Restauración de Ecosistemas (Zona Núcleo):** puede presentar o no organismos introducidos u otro tipo de impactos de origen humano, por lo que tienen cierto grado de alteración de los niveles de integridad ecológica de todos o algunos de los distintos tipos de sus ecosistemas.

A estas zonas se añaden otras dos que corresponden a bandas periféricas en las islas pobladas.

**3. Zona de Reducción de Impactos (Zona de Amortiguamiento adyacente a la Zona Núcleo, cuya misión es protegerla de impactos humanos):** áreas periféricas del Parque Nacional con un grado de alteración importante aunque variable, por estar situadas cerca a zonas agropecuarias o urbanas.

Sobre las tres zonas antes mencionadas, que presentan diversa intensidad de usos, se acoplan dos tipos de elementos que se manejan a modo de red:

- **Red de Sitios de Uso Público Ecoturístico:** repartida en diferentes islas, con un rango amplio en el estado de conservación de sus ecosistemas, desde muy conservados, hasta alterados. Estos sitios contienen elementos paisajísticos, geóticos, bióticos o históricos representativos y soportan la presencia de visitantes, locales y externos, individual o colectiva y de forma autoguiada o guiada.

- **Red de Sitios de Uso Público Especial:** incluye todos los lugares del Parque Nacional Galápagos con presencia permanente o casi permanente de población humana, expresada en edificaciones, instalaciones, canteras o vertederos. Mantienen ecosistemas muy degradados en su estructura y funcionamiento, pero que por estar dentro de los límites del Espacio Natural Protegido, deben estar limitados y regulados para minimizar el flujo de efectos negativos.

**4. Zona Agropecuaria y Urbana (Zona de Transición, de cooperación con la población local, donde se aplican modelos de desarrollo sostenible):** comprende terrenos de las partes altas de las islas pobladas, bajo propiedad privada. Son tierras húmedas que favorecen la formación de suelos más adecuados para la agricultura. Es una zona fragmentada asociada a efectos derivados de actividades agrícolas, ganaderas, expansión urbanística y de vías de comunicación (Parque Nacional Galápagos *et al*, 2005).



## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

#### 2.1. Delimitación y caracterización del área de estudio

El sitio donde se realizó la investigación fue la Reserva de Biosfera Galápagos. Las islas donde se efectuaron las entrevistas fueron las tres más pobladas: Santa Cruz, San Cristóbal e Isabela. Por otra parte las encuestas se realizaron en Baltra y San Cristóbal, debido a ser los sitios donde se registran el mayor número ingreso de turistas (anexo 2).



Gráfico 1 Mapa Parque Nacional Galápagos (Parque Nacional Galápagos, 2011a)

## **2.2. Análisis cuantitativo**

Diseño de la encuesta: como parte del levantamiento de información primaria se aplicaron encuestas en español e inglés (anexo 3 y 4) a turistas que brindaron información de las diferentes perspectivas en cuanto a las certificaciones sostenibles, así como del perfil de los turistas y nivel de satisfacción de los servicios recibidos en Galápagos. Primero se realizaron 30 encuestas piloto en Santa Cruz. A partir de las correcciones se modificaron las encuestas para posteriormente aplicarlas en los aeropuertos de Baltra y San Cristóbal a turistas nacionales y extranjeros. Las 397 encuestas fueron realizadas desde el 28 junio hasta el 5 de agosto de 2010 en los aeropuertos de Baltra y San Cristóbal, debido a que estos son los sitios por donde ingresan y salen la mayoría de turistas a Galápagos. La información de las encuestas fue procesada a partir de una tabulación realizada en el programa Excel (Microsoft Corporation, 2007a).

Tamaño de la muestra: se determinó a partir del muestreo probabilístico aleatorio simple. En este tipo de muestreo no es necesario entrevistar a cada miembro de la población. Para hallar una muestra de este tipo, se partió de un registro del censo de año 2010 del ingreso de visitantes a Galápagos realizado por el Parque Nacional Galápagos. Para este muestreo fue necesario que cada elemento de la población tuviera idéntica probabilidad de ser incluido en la muestra, al igual que cada posible combinación de N elementos debe tener la misma probabilidad de constituir la muestra. Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula de la estimación de una proporción:  $n = z^2 pq / (E^2)$ , donde: n= tamaño de la muestra; z= valor de la distribución normal unitaria asociado a la confiabilidad de la encuesta (=1,96 para un nivel del 95% de confiabilidad); p= valor real de la proporción a estimar (se emplea 0,5 considerando el peor de los casos); q = 1 - p, E= Error de la encuesta (se empleó el 5%). Este dio como resultado un tamaño de muestra de 384 encuestas.

## **3.3. Análisis cualitativo**

Las entrevistas semiestructuradas (anexo 5) realizadas fueron dirigidas al sector empresarial hotelero, organismos gubernamentales y guías nativos. De esta manera se logró tener una perspectiva global sobre los distintos puntos de vista de los sectores sobre

las certificaciones. Las entrevistas semiestructuradas se realizaron desde el 25 de junio hasta el 28 de julio de 2010 en base a 6 preguntas dirigidas a actores clave en Isabela, Santa Cruz y San Cristóbal (anexo 6). De ésta manera se logró analizar las distintas implicaciones que abarca implementar los sellos de turismo sostenible en Galápagos. Además de determinar cuál es la percepción de los actores en relación a la situación actual y la problemática de las certificaciones en turismo sostenible en empresas marítimas y terrestres en Galápagos.

La selección de entrevistados se realizó a partir de las metodologías Snowball Probabilistic y Probability Sampling. La primera consiste en dejar emerger la muestra a través de un proceso de referencia de una persona a la siguiente, teniendo una referencia *a priori* sobre los actores. La segunda metodología consiste en dejar emerger la muestra a través de un proceso de referencia de una persona hacia la siguiente (Denscombe, 2007).

En cuanto al análisis de datos se procedió a transcribir las entrevistas en Word (Microsoft Corporation, 2007b) e ingresarlas al Programa de análisis cualitativo ATLAS. ti. (Scientific Software Development, 2003), como un documento primario en base a seis familias: Ambiental, Profesionalización y Capacitación, Sociocultural, Económico, Gestión y Normativas y Administración. Después se deben identificar citas o fragmentos de los documentos primarios significativos. Posteriormente se procedió a realizar códigos, que consisten en agrupaciones de las citas. A partir de las familias y agrupación de citas, se logró tener una conceptualización de la información primaria. Finalmente se procedió a realizar los mapas conceptuales en donde se logró visualizar de manera gráfica las distintas relaciones entre las familias, citas y códigos (Muñoz, 2003).

Las visitas de campo fueron utilizadas para corroborar la información obtenida, así como analizar la situación de las certificaciones que poseen los operadores turísticos en las distintas islas de Galápagos.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO

A partir de las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados presentados a continuación:

##### 3.1.1. PERFIL DEL TURISTA

**3.1.1.1 Sitios encuestados:** Las encuestas fueron realizadas en su mayoría en Baltra y San Cristóbal debido a ser representativos ya que son los sitios de entrada y salida a las islas.

En Baltra se efectuaron 357 encuestas lo cual representa un 90,15 %, mientras que en San Cristóbal se realizaron 39 encuestas, es decir el 9,84% restante de encuestas.

**3.1.1.2. Edad de visitantes:** La edad de los entrevistados se las dividió en 4 rangos: de 15 a 25 años, de 25 a 35 años, de 35 a 45 años y por último de 45 a 77 años. El mayor número de personas encuestadas se encontró dentro de las edades de 45 a 77 años, resultando ser un 40,4% adultos y adultos mayores. En cuanto a las edades entre 15 a 25 años y 35 a 45 años no presentaron ser muy distantes en porcentaje, presentando la primera un 16,6 % y la segunda un 21,6%. En cuanto a las personas entre 25 y 35 años representaron un 27,7% del total de encuestados.

**3.1.1.3. Género de visitantes:** El mayor número de personas entrevistadas fueron hombres, representando un 57,32%. Por otra parte el porcentaje de mujeres entrevistadas fue 42,67%, variando con un 14,65% de diferencia del género masculino.

**3.1.1.4. Nacionalidad de visitantes:** El 73,48% de los visitantes entrevistados fueron extranjeros, mientras que el 26,51% fueron ecuatorianos.

**3.1.1.5. Nacionalidad de extranjeros:** Se encuestaron a 291 extranjeros, como muestra el anexo 7, donde se detalla las nacionalidades más frecuentes. Los estadounidenses fueron el resultado más alto contando con 97 encuestas (33,3%). En segundo lugar se encontraron alemanes con 26 encuestas. Un número similar de encuestas (16 a 12) se encontraron entre

los ingleses, australianos, españoles, suizos y canadienses. Dentro de las 98 nacionalidades varias que representaron tener pocas encuestas se encuentran: holandesa, israelita, mexicana, francesa, rusa, entre otras.

**3.1.1.6. Nivel de estudios:** El mayor número de personas encuestadas habían alcanzado como nivel más alto estudios el universitario, con un 49,74%. El siguiente resultado fue un 24,49% de posgrado. Entre los niveles que se encontraron con similares resultados están: nivel básico con un 6,56%, nivel técnico con un 10,1% y el nivel medio con un 9,09%.

**3.1.1.7. Motivo de viaje:** El principal motivo de viaje fue la observación de naturaleza con un 62,37%, seguido de aventura con un 34,84%. En tercer lugar se encuentra la motivación de sol y playa con un 10,85%. En quinto lugar se encuentra la motivación académica con un 6,06%.

### **3.1.2. DATOS DE LA ESTADÍA**

**3.1.2.1. Duración de la estadía:** La mayor parte de los turistas permanecieron en Galápagos por un período de tiempo corto, de 2 a 5 días representando un 50,25%. Por otra parte con una estadía más prolongada de 5 a 8 días fueron el 28,78% visitantes y de 8 a 15 días un 16,41%. Por otra parte un dato atípico que se encontró fue que el 4,54% de encuestados presento una estadía de 15 a 120 días.

**3.1.2.2. Noches en crucero:** Esta pregunta fue respondida por los visitantes que optaron por tomar un crucero navegable. El número de noches en crucero navegable que represento el porcentaje más alto fue de 2 a 5 noches con 51,83%, mientras que el segundo tiempo de estadía mas alto fue de 45,54% de 5 a 8 noches. El 2,61% de personas uso los servicios del crucero de 8 a 15 noches. Ningún visitante permaneció más de 14 noches en un crucero.

**3.1.2.3. Noches en centros poblados:** La mayoría de personas encuestadas pernoctaron de 2 a 5 noches, representando un porcentaje de 67,95%. Un segundo y tercer lugar con resultados similares ocuparon los encuestados que permanecieron de 8 a 14 y de 5 a 8

noches en centros poblados, este fue un 13,51% y 13,12%. Un 5,4% de encuestados permanecieron de 14 a 120 días, lo cual resulta ser atípico.

**3.1.2.4. Islas de pernoctación:** En esta pregunta los encuestados podían escoger una o más islas como sitios de pernoctación. Santa Cruz fue el sitio de pernoctación más concurrido con 351 encuestas. En segundo lugar se ubica Isabela con 151 respuestas y en tercer lugar San Cristóbal con 119 encuestados.

**3.1.2.5. Viaje con paquete turístico:** La mayoría de los turistas viajaron con paquete turístico representando el 73,48%. Por otra parte los turistas que viajaron sin contratar un paquete turístico fue de 30,55%. Cabe mencionar que en muchos de los casos durante su viaje combinan los paquetes turísticos con visitas por cuenta propia.

**4.1.2.6. Modalidad de tour:** En esta pregunta los encuestados podían elegir más de una modalidad de tour. La modalidad más utilizada fue el tour diario, con un porcentaje de 53,53%, seguido de la modalidad de crucero con un 47,97%. El tour de bahía se ubicó en tercer lugar con un 15,9%. Por otra parte el tour de buceo, island hopping y pesca vivencial presentaron un porcentaje bajo de encuestas con 5,8%, 4,54% y 0,25% respectivamente.

**3.1.2.7. Nivel de satisfacción en establecimientos terrestres:** Para esta pregunta los entrevistados tuvieron que responder el nivel de satisfacción siendo: 0 desconozco; 1 excelente; 2 muy buena; 3 buena; 4 regular y 5 mala.

A partir del cálculo de la mediana según cada establecimiento se puede decir que: el establecimiento en el que los visitantes se sintieron más satisfechos en apartamentos, seguido de hostales, hoteles, sin categoría y por último hostales residencia y pensiones.

Además los turistas consideraron en su mayoría que el servicio en tierra, así como en mar fue excelente.

**3.1.2.8. Nivel de satisfacción en mar y tierra:** El número de personas que contestaron el nivel de satisfacción en tierra fue de 297 y en mar 191. En esta pregunta los encuestados podían responder tanto en las opciones de mar y de tierra. El nivel de satisfacción excelente tanto en mar (67,53%) como en tierra (31,98%) obtuvo el primer lugar dentro de

las encuestas. Categorizado como muy bueno fueron 23,56% en mar y 22,89% en tierra. El nivel de satisfacción bueno en las operaciones terrestres fue de 29,62%, mientras que el de las operaciones marinas fue de 6,28%. En cuanto al nivel regular de encuestas en tierra fue de 13,46% y en mar fue de 2,09%. Por último el nivel de satisfacción malo fue de 2,02% en tierra y en mar fue de 0,52%. Notablemente el servicio en mar comparado con el servicio en tierra maneja un estándar más alto en los servicios turísticos, debido a que la mayoría de los encuestados repondieron en su mayoría al nivel de satisfacción excelente y muy bueno. Por el contrario los servicios terrestres demuestran que el nivel de satisfacción es de menor calidad que el marítimo, por tener niveles de satisfacción altos en la categoría regular.

### **3.1.3. DATOS DE SOSTENIBILIDAD**

**3.1.3.1. Conocimiento sobre turismo sostenible:** La mayoría de los encuestados conocen el significado de turismo sostenible resultando ser un 71%. Por otra parte el 29% de personas no lo sabía.

**3.1.3.2. Conocimiento sobre certificación en turismo sostenible:** El 62% de los visitantes encuestados no tienen conocimiento sobre las certificaciones en turismo sostenible. Por otra parte el 38% de los turistas saben acerca de las certificaciones.

**3.1.3.3. Preferencia de empresas que poseen certificaciones:** La mayoría de turistas que viajaron no contrataron los servicios de empresas que cuenten con certificaciones de turismo sostenible, resultando ser un 71%. Por otra parte un 29% de personas contrataron empresas que trabajan con certificaciones.

**3.1.3.4. Disponibilidad a pagar más a una empresa que cuenta con una certificación:** El mayor porcentaje de turistas, es decir el 60,1%, están dispuestos a pagar más por usar los servicios de una empresa que posea una certificación turística. Por otra parte el 19,44% no está dispuesto a pagar más y el 20,45% probablemente lo pagaría.

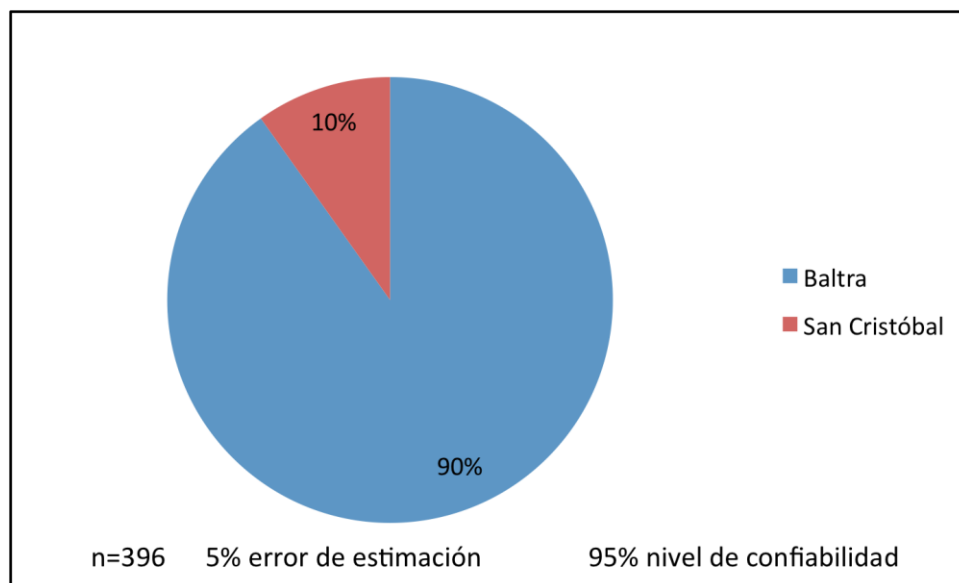
**3.1.3.5. Sostenibilidad del turismo en Galápagos:** El 36,36% de encuestados piensa que el turismo en la Reserva de Biosfera Galápagos es sostenible. Mientras que el 28,78 está

medianamente de acuerdo y el 23,98% esta de acuerdo. Por otra parte el 7,82% esta parcialmente de acuerdo y el 2,77% esta en completo desacuerdo.

### 3.1.4. ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS

#### 3.1.4.1. Datos del turista

La principal entrada a Galápagos es por el aeropuerto de Baltra, Santa Cruz por su cercanía, donde se concentran dos tercios de la población y la actividad turística insular, situación que surgió en los años 70. Además Baltra es el único puerto de abastecimiento de combustible y el nexo más importante para la operación turística. Las facilidades logísticas en Santa Cruz resultan fáciles debido a que está conectado con servicios diarios de lanchas con el resto de islas. En un día pueden llegar hasta 6 aviones. El segundo aeropuerto donde es posible llegar es en San Cristóbal, este posee solo un cuarto de actividad del que tiene Baltra (Grenier, 2010). En cuanto respecta a la isla Isabela solo se realizan vuelos internos entre las islas.

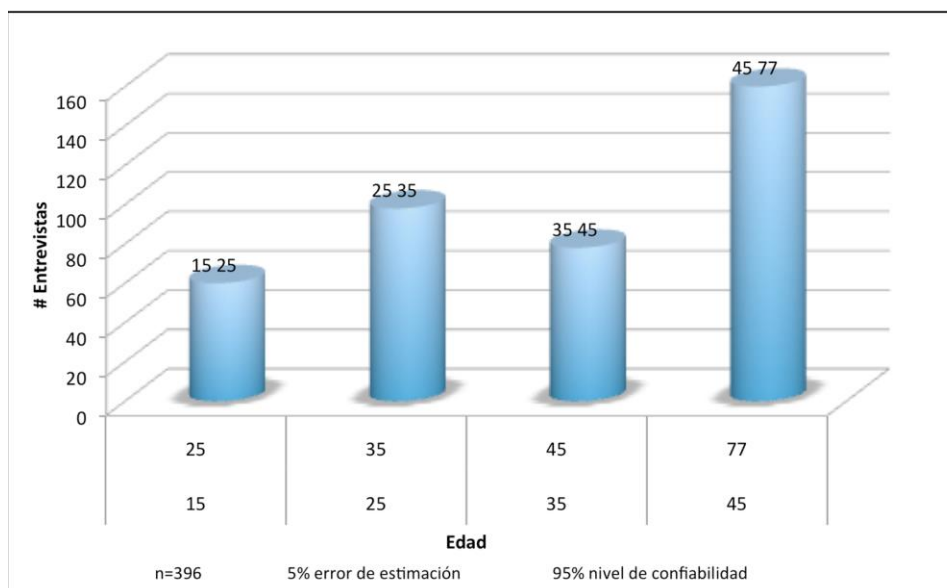


**Gráfico 2** Sitios encuestados

Según datos estadísticos del Parque Nacional Galápagos (anexo 2) el número de turistas que ingresaron a Galápagos en el primer semestre del 2011 por el aeropuerto de Baltra fue de 70712 (77%), lo cual es representativo en comparación con el aeropuerto de San Cristóbal que representa un 20984 (23%) (Parque Nacional Galápagos, 2011c).

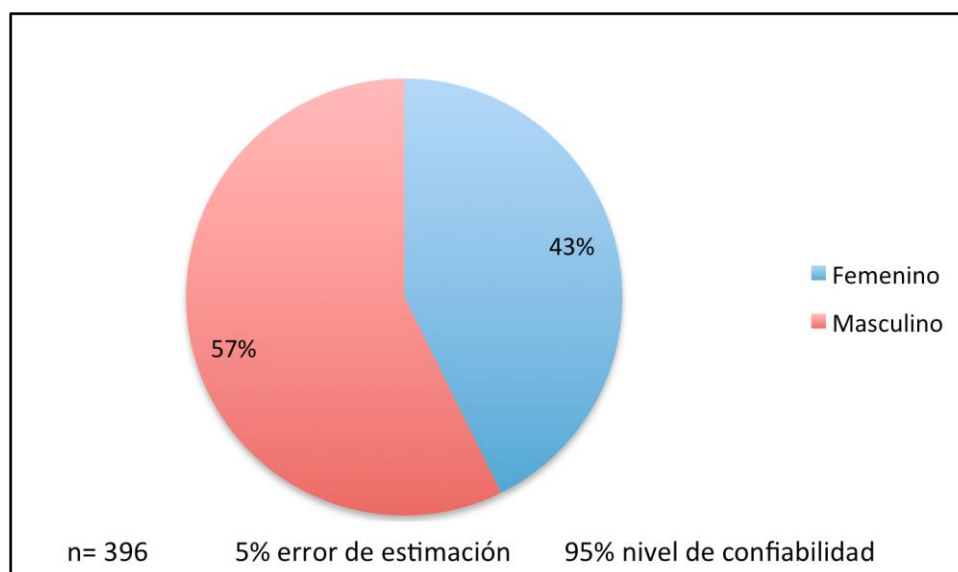
Con estos antecedentes la mayoría de encuestas se realizaron en Baltra, ya que los turistas que llegaban a Santa Cruz o Isabela debían ingresar por esta isla.

La edad más frecuente de los visitantes que se encontró se ubicó entre el rango de edad de 45 a 77 años. Según el Reporte de Galápagos 2009-2010 la edad más frecuente de los visitantes extranjeros supera los 60 años. Es decir que la tendencia de visita de los turistas entre éste rango de edad se ha mantenido (Grenier y Valencia, 2010).



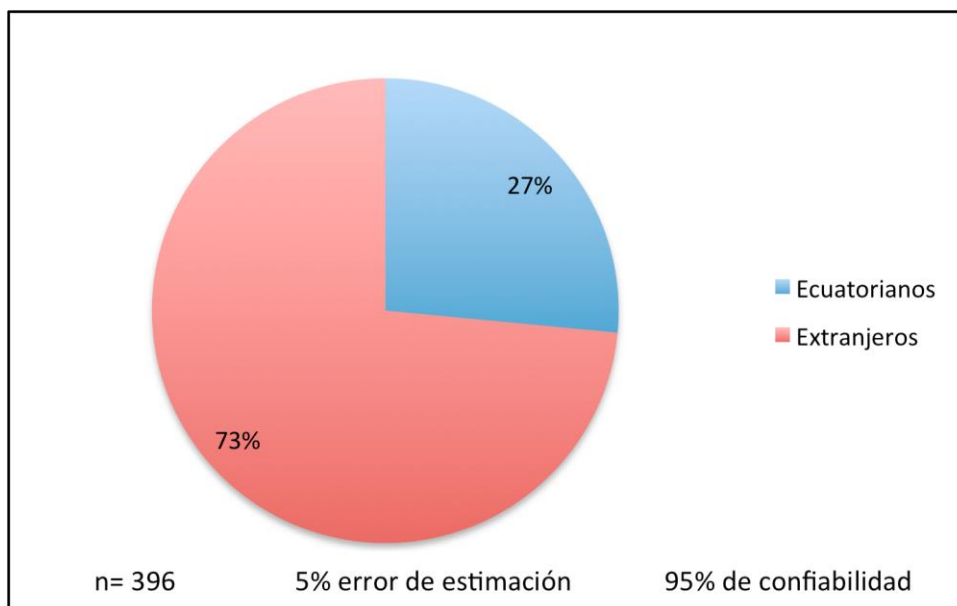
**Gráfico 3** Edad de visitantes

En cuanto al género de visitantes la mayoría fue masculina, representando un 57,32%, mientras que el género femenino fue de 42,67%.



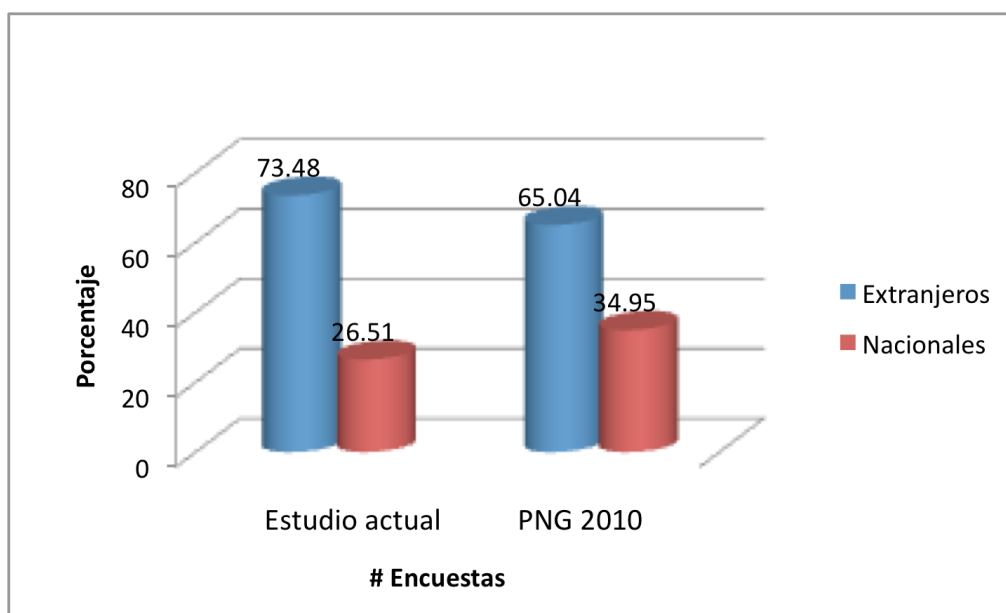
**Gráfico 4** Género de visitantes

Galápagos se ha caracterizado por ser un destino caro para los visitantes nacionales, debido al alto costo de los paquetes en comparación con otros destinos más cercanos como Colombia. Entre 1998 y 2009 la demanda incremento de 14440 turistas nacionales (22% total de los visitantes) a 56766 (35%). Según las estadísticas del Parque Nacional Galápagos el turismo nacional ha crecido en promedio un 17% anual. Se puede identificar dos segmentos que frecuentan las islas: paseos familiares y grupos de escuelas. Debido a estos factores en las encuestas se puede apreciar que el 26,51% de los turistas son nacionales y el 73,48% son extranjeros.



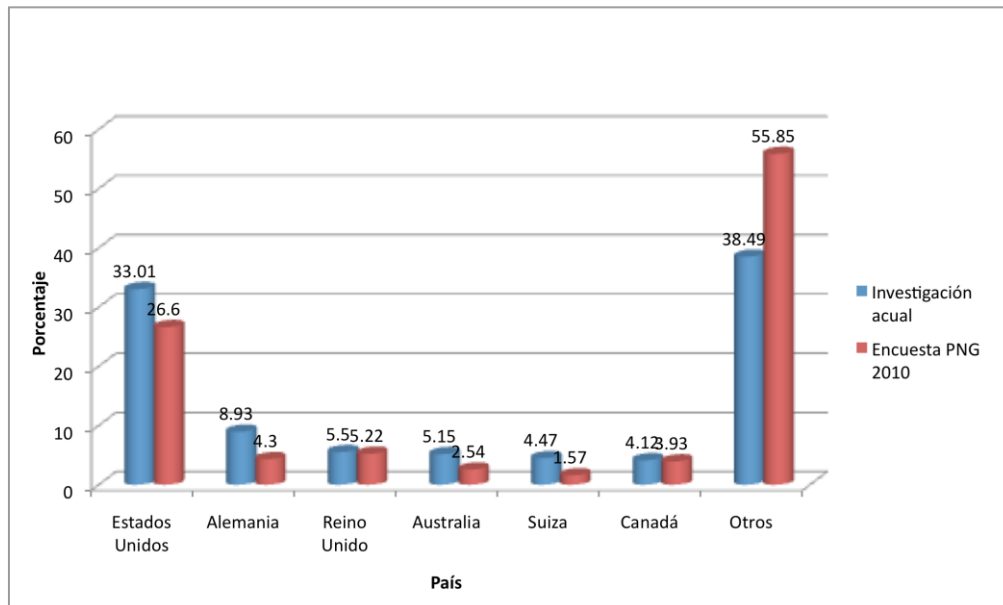
**Gráfico 5** Nacionalidad de visitantes

Según las estadísticas del Parque Nacional el 65,04% de turistas para el año 2010 fueron extranjeros, mientras que el 34,95% de los turistas fueron nacionales (Parque Nacional Galápagos, 2010).



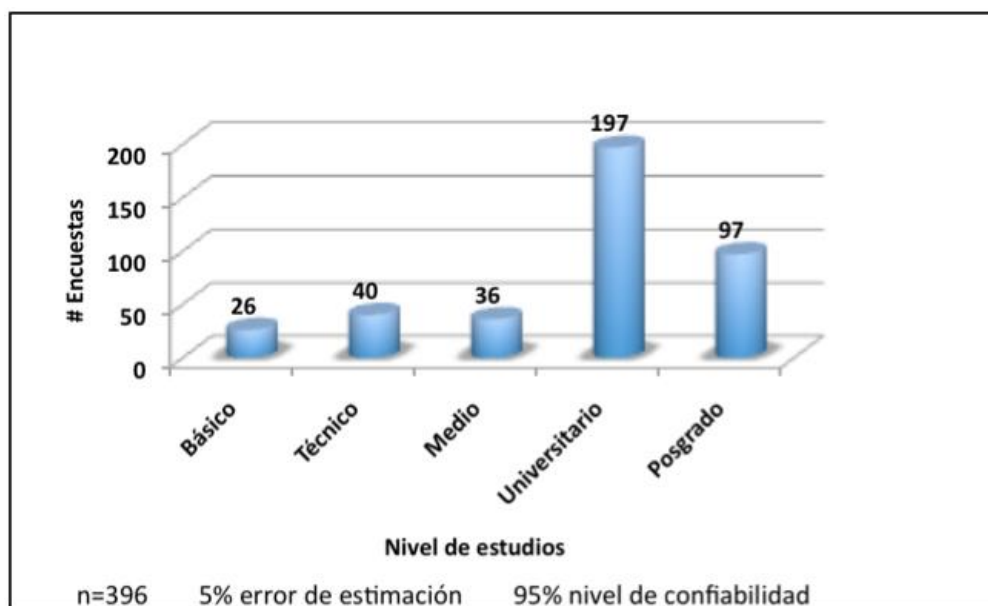
**Gráfico 6** Comparación de nacionalidad de extranjeros entre el estudio actual y el Parque Nacional Galápagos 2010 (Parque Nacional Galápagos, 2010).

A partir de los resultados del análisis se determinó que la principal nacionalidad que visita las islas Galápagos es la estadounidense (anexo 7). Este porcentaje de turistas ha sido el principal visitante de las islas, así lo muestra el informe de ingreso de turistas del 2010 del Parque Nacional Galápagos (Parque Nacional Galápagos, 2011b). Según las estadísticas del Parque Nacional Galápagos se encontró que el segundo país que visitó Galápagos fue Reino Unido, mientras tanto en las encuestas ocuparon el tercer lugar. Por el contrario según este estudio realizado los alemanes se ubicaron en segundo lugar y en el tercer lugar de las estadísticas del Parque Nacional. La cuarta nacionalidad que ocupó el estudio fue australiana, mientras que según el Parque Nacional se ubico en quinto lugar. Por otra parte los canadienses ocuparon el séptimo lugar, mientras que las estadísticas del Parque muestran que ocupó el cuarto lugar. El porcentaje de otras nacionalidades representa un 35,85% mientras que según el Parque representa el 38,49% (Parque Nacional Galápagos, 2011b). A partir de la comparación entre el estudio actual y los datos del Parque Nacional Galápagos se puede observar que la tendencia de visita de los países en general se ha sabido mantener, aunque por otra parte el número de visitantes ha disminuido. Uno de los posibles factores es la crisis, la cual afecto directamente en la compra de tours, además que surgieron cancelaciones de reservaciones y boletos aéreos.



**Gráfico 7** Comparación de ingreso de turistas a Galápagos según la investigación actual y Parque Nacional Galápagos 2010 (Parque Nacional Galápagos, 2011b)

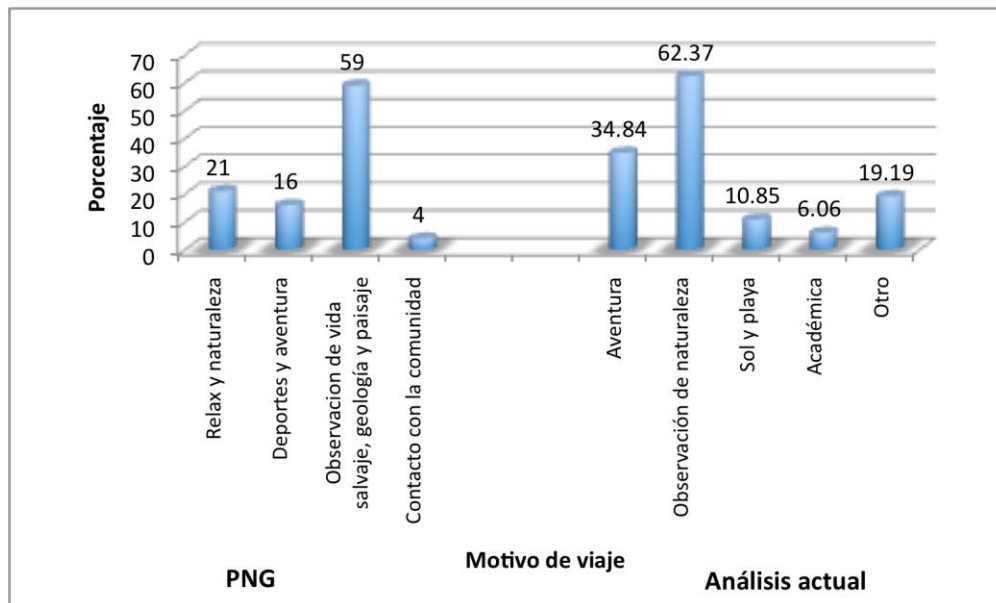
Cabe mencionar que la mayor parte de los turistas que fueron encuestados (49,74%) poseían un nivel de estudio universitario, mientras que en segundo lugar se ubico el 24,49% con estudios de posgrados. Es decir que la calidad de servicios turísticos es un factor clave para la satisfacción de los pasajeros. Según el Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos 2005, se contempló optimizar el modelo de guiado turístico haciendo hincapié en la función educativa de los guías, programas de educación ambiental, interpretación, comunicación y relaciones públicas (Parque Nacional Galápagos, 2005).



**Gráfico 8** Nivel de estudios

En cuanto respecta a la motivación de viaje el mayor porcentaje de turistas encuestados por el Parque Nacional Galápagos (59%) (Reck, Casafont, Naula y Oviedo, 2010) y en este estudio (62,37%) respondió que su principal motivación fue observar la naturaleza (anexo 8). En el segundo lugar de las encuestas del Parque Nacional Galápagos se encuentra relax y naturaleza con un 21%, mientras que en segundo lugar de este estudio se encuentra la motivación de aventura con un 34,84%. En tercer lugar de los resultados del Parque Nacional Galápagos se ubican los deportes y aventura (16%), mientras que en tercer lugar de este estudio se encuentra la motivación de sol y playa con 10,85%. Por último en cuarto lugar del estudio del Parque Nacional Galápagos se encuentra con un 4% el contacto con la comunidad, mientras que en este estudio se ubica la motivación académica con un 6%, además de ubicar a otros motivos con un 19,19%. A pesar de que las motivaciones en cada estudio se agruparon en diferentes categorías, en ambos estudios la que cuenta con mayor porcentaje es la observación de naturaleza, seguida de aventura. Es decir que las principales motivaciones de viaje siguen siendo las mismas.

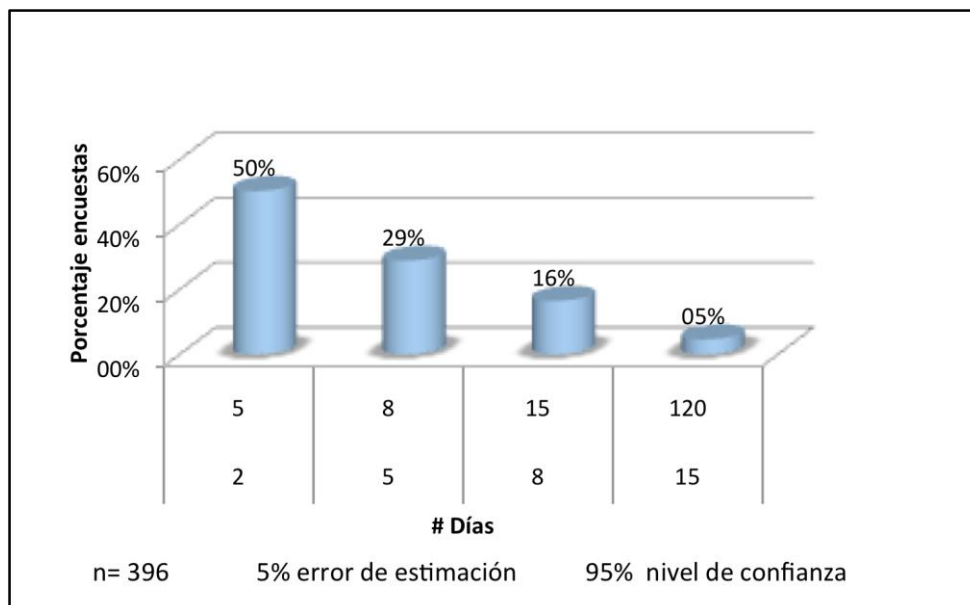
A continuación se puede observar un gráfico comparativo del motivo de viaje del estudio actual y el Parque Nacional Galápagos.



**Gráfico 9** Comparación del motivo de viaje del estudio actual y el Parque Nacional Galápagos 2010.

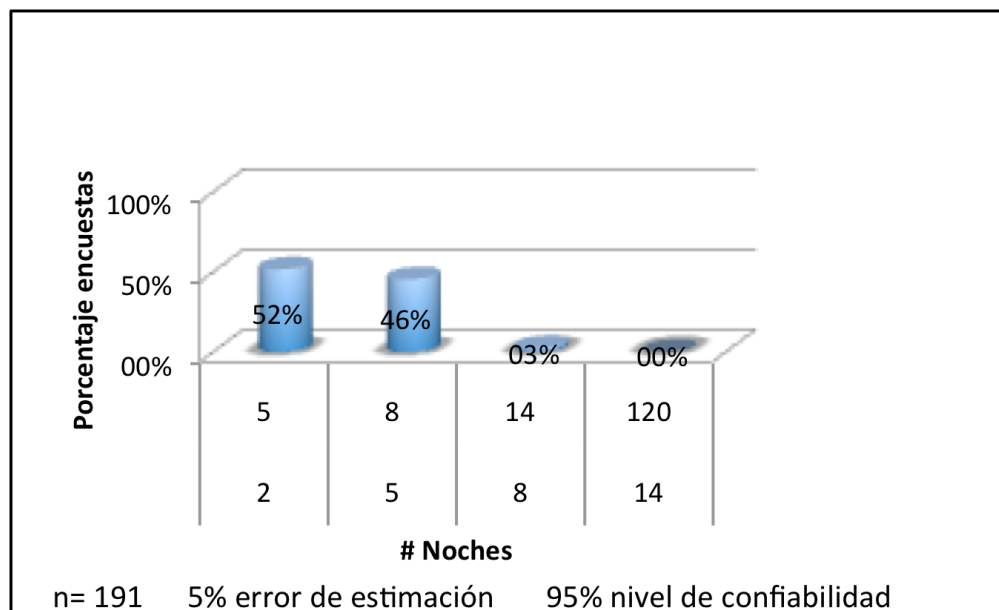
### 3.1.4.2. Datos de la estadía

La mayoría de los turistas (50,25%) permanecieron en las islas de 2 a 5 días. Esto se debe a la duración de los paquetes turísticos que venden las agencias de viaje, principalmente en cruceros. Como segundo rango de días más alto (28,78%) se puede decir que los visitantes estuvieron solo en crucero o combinaron los servicios de crucero con estadía en tierra.



**Gráfico 10** Duración de la estadía en Galápagos

La mayoría de los turistas (51,38%) que optaron por un crucero en Galápagos, estuvieron de 2 a 5 días en mar, mientras que el segundo porcentaje fue de 45,54%.



**Gráfico 11** Noches en crucero

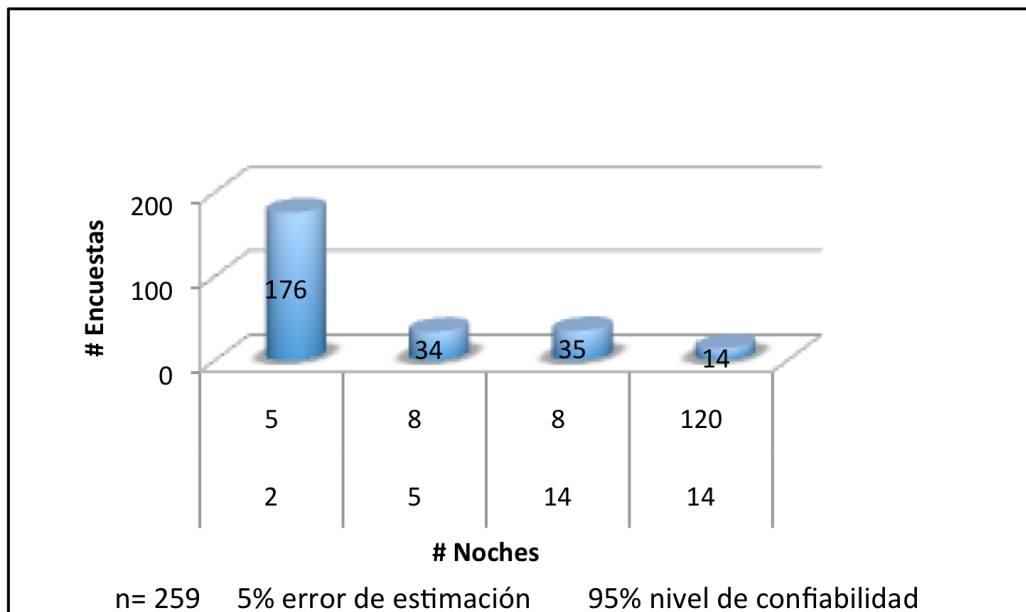
El sistema que actualmente se está usando para monitorear las actividades turísticas es el Sistema de Manejo de Visitantes (SIMAVIS). A partir del mismo se determinó la apertura de nuevos sitios de visita, así como una estadía más prolongada en los cruceros (Reck, Casafont, Naula y Oviedo, 2010).

Otra herramienta eficaz empleada por el Parque Nacional para controlar las actividades dentro del Parque Nacional y la Reserva Marina es el establecimiento de itinerarios fijos. Cada barco se le permite visitar determinados sitios en determinados días y horas como parte de un circuito regular de una duración específica. Cualquier desviación requiere el permiso del Parque Nacional Galápagos. Además de prevenir el uso excesivo de los sitios, los itinerarios están diseñados para mejorar la satisfacción del visitante y evitar aglomeraciones (Epler, 2007a).

Refiriéndose al número de noches en centros poblados se encontró que los turistas en su mayoría (67,95%) pernoctaron en centros poblados de 2 a 5 noches, debido a la duración del número de días que programan las agencias de viajes para los tours. Cabe mencionar que algunos turistas combinan los servicios turísticos en mar y en tierra. La modalidad de tour de bahía, buceo, pesca deportiva, de puerto a puerto y diario principalmente nace

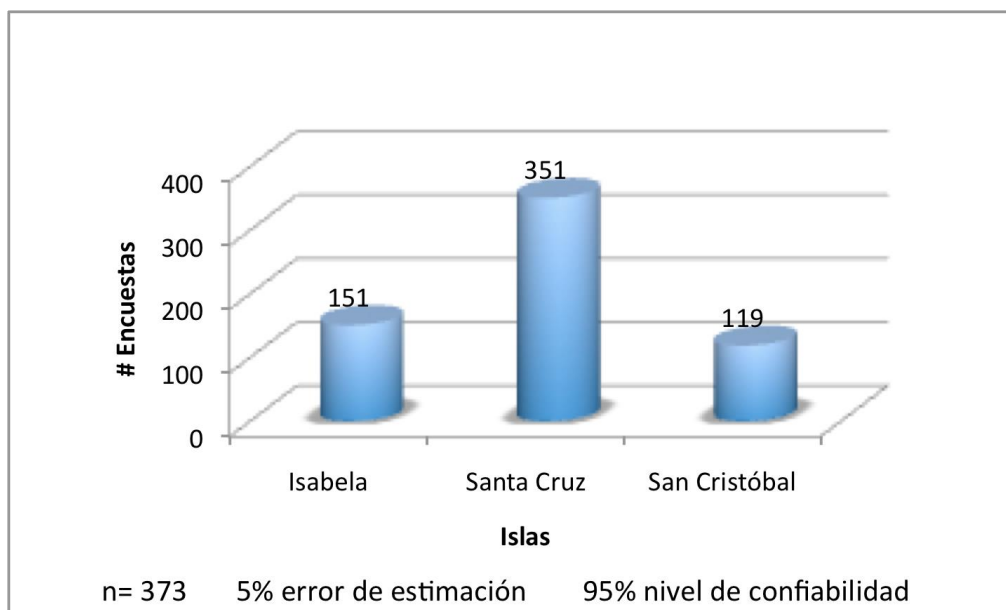
debido a las inquietudes que surgen en las poblaciones, debido a que las operaciones en barco hotel representan el 87,5% del total de embarcaciones turísticas.

Por otro lado la participación local enfrenta problemas como la mala calidad de las instalaciones, especialmente de hoteles, bares y restaurantes, además de una deficiente preparación de los recursos humanos; carencia de estrategias específicas de promoción, mercadeo y comercialización (Parque Nacional Galápagos, 2005).



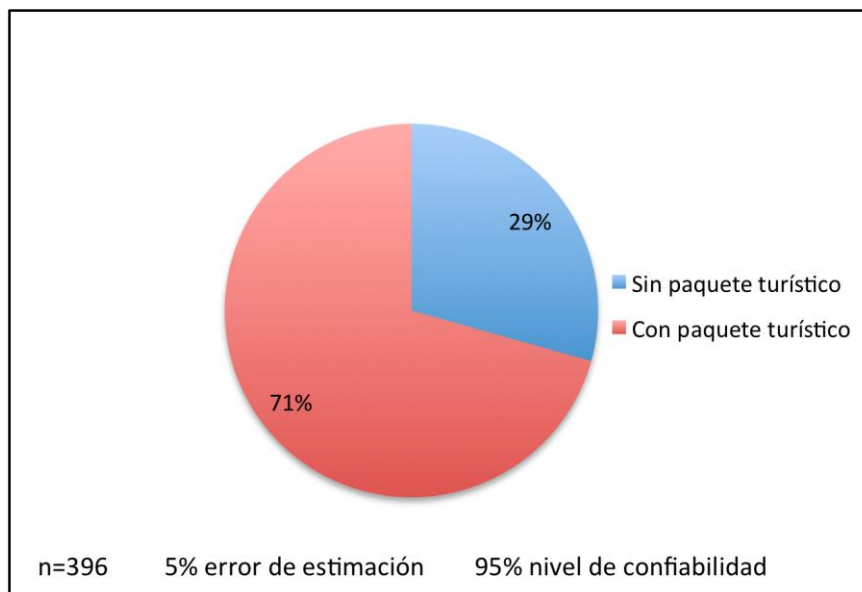
**Gráfico 12** Noches en centros poblados

Como principal isla de pernoctación se ubicó dentro de las encuestas Santa Cruz, seguida por Isabela y por último San Cristóbal. Baltra fue desde un inicio usado como base naval por Estados Unidos. Santa Cruz por su cercanía con Baltra inició desde un principio a ser usado como base logística.



**Gráfico 13** Islas de pernoctación

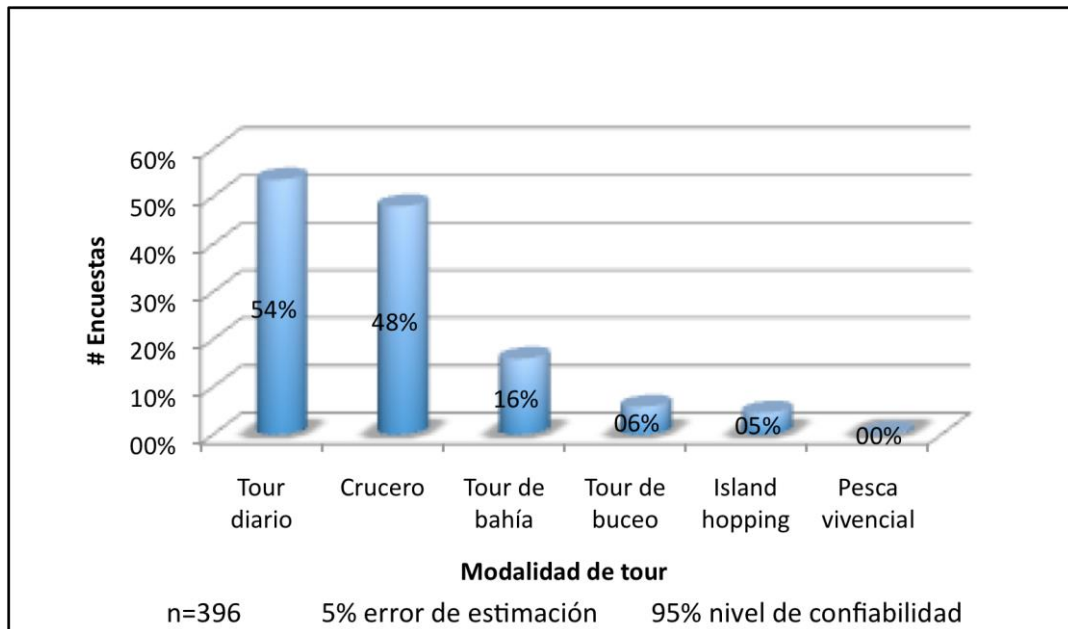
En lo que respecta a la adquisición de paquetes turísticos, el mayor porcentaje de visitantes encuestados (73,48%) lo contrataron, mientras que el 30,55% no. Esto se debe a la mayoría de turistas que usó los servicios de los cruceros no podía haber estado a bordo sin la contratación de uno de los paquetes. En cuanto a la minoría de visitantes que usaron los servicios terrestres, pocos son los que contrataron tours, debido a que resulta más barato viajar por cuenta propia y realizar la logística de reservaciones de tours diarios y hoteles en las islas.



**Gráfico 14** Viaje con paquete turístico

En cuanto a la modalidad de tour hay que recalcar que al inicio en Galápagos surge la planificación y el ordenamiento de turismo exclusivamente de naturaleza, educativo y selectivo para una demanda que disfruta la vida silvestre de las islas (Reck *et al*, 2008). Más adelante aparece la Ley Orgánica de régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sostenible de la Provincia de Galápagos (LOREG), el Plan Regional de Galápagos y el Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (RETANP) que tratan de mantener un mínimo nivel de impactos negativos y riesgos para las islas, así como para el desarrollo económico y social del desarrollo turístico. La gestión turística ha sido aplicada con el manejo de sitios específicos de visita, concentración en senderos delimitados, asignación de itinerarios, patentes de operación, de modo que los turistas obtienen una experiencia de calidad. Además se incorporó el Sistema de Manejo de Visitantes del Parque Nacional Galápagos (SIMAVIS), como una herramienta que se adapta a la realidad del Parque Nacional Galápagos. En base a este sistema se propuso un modelo de zonificación, para lo cual se diferenciaron zonas: restringidas, intensiva natural, intensiva manejada, intensiva cercana, recreacional y cultural-educativa (Reck, Casafont, Naula y Oviedo, 2010).

El tour diario es el que resultó ser más usado (53,53%) en tierra, seguido del tour de bahía (15,9%). Algunos turistas que usaron los cruceros, optaron por quedarse unos días en tierra y contratar una modalidad de tour.



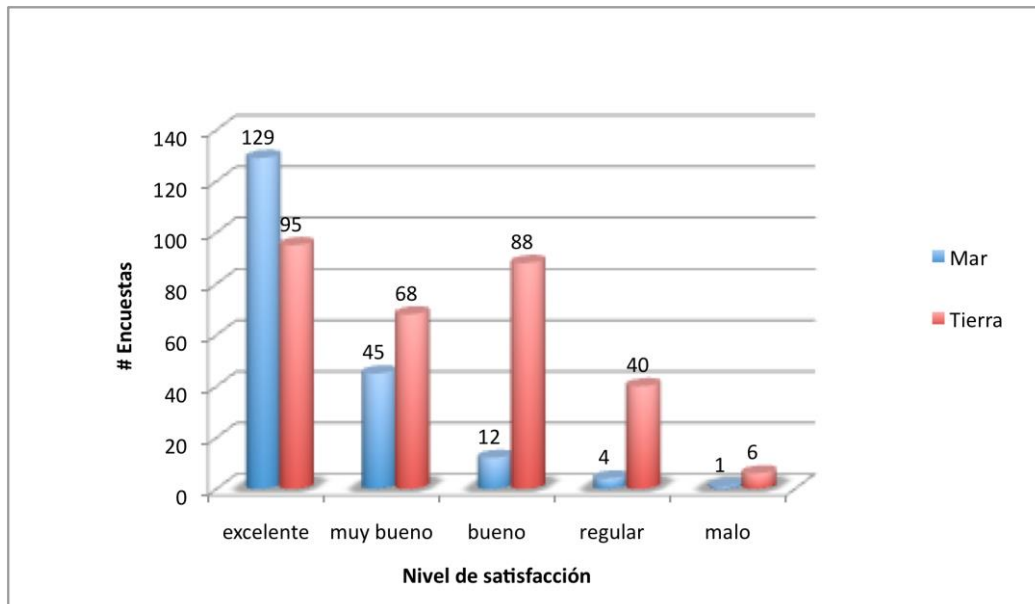
**Gráfico 15** Modalidad de Tour

Lo que se refiere al nivel de satisfacción, la mayoría de visitantes se encontraron con un alto grado de satisfacción (1) al usar los servicios tanto en mar como en tierra. Por el contrario el nivel bueno (3) tuvo un bajo porcentaje en las operaciones en mar, mientras que en las operaciones en tierra los turistas se sintieron más insatisfechos (anexo 9). En el caso de los cruceros el nivel de satisfacción baja de mayor a menor categoría de manera progresiva, resultando el nivel de turistas insatisfechos muy bajo.

En cuanto respecta a los servicios en tierra el nivel de satisfacción no desciende, por el contrario muestra una serie de curvas en el gráfico en el cual predominan las categorías de satisfacción excelente (1) y buena (1). En cuanto a las categorías muy buena (2) y regular (4), se encuentran en un nivel medio de turistas encuestados.

Es decir que la calidad de servicios marítimos son de mayor calidad en comparación con los terrestres. Adicionalmente cabe mencionar que las operaciones marítimas son controladas de manera sigilosa por el Parque Nacional Galápagos y requieren una serie de estándares que deben cumplir. Por otra parte la calidad de los servicios en tierra es de

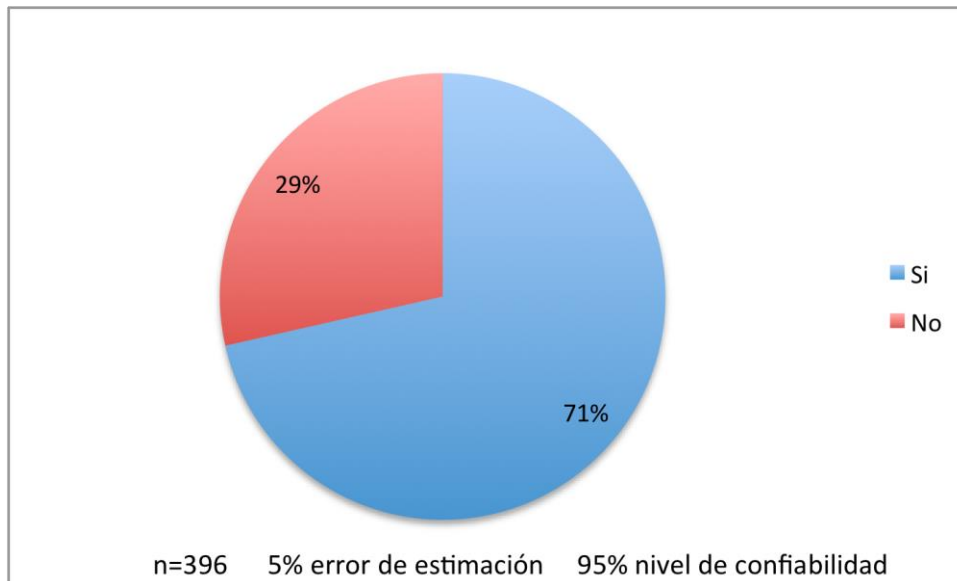
menor calidad, debido a que las regulaciones en las operaciones terrestres han sido evadidas por parte de los operadores, además el aumento de establecimientos informales ha surgido de manera espontánea sin que ninguna entidad gubernamental logre regularizar los establecimientos.



**Gráfico 16** Nivel de satisfacción en mar y tierra

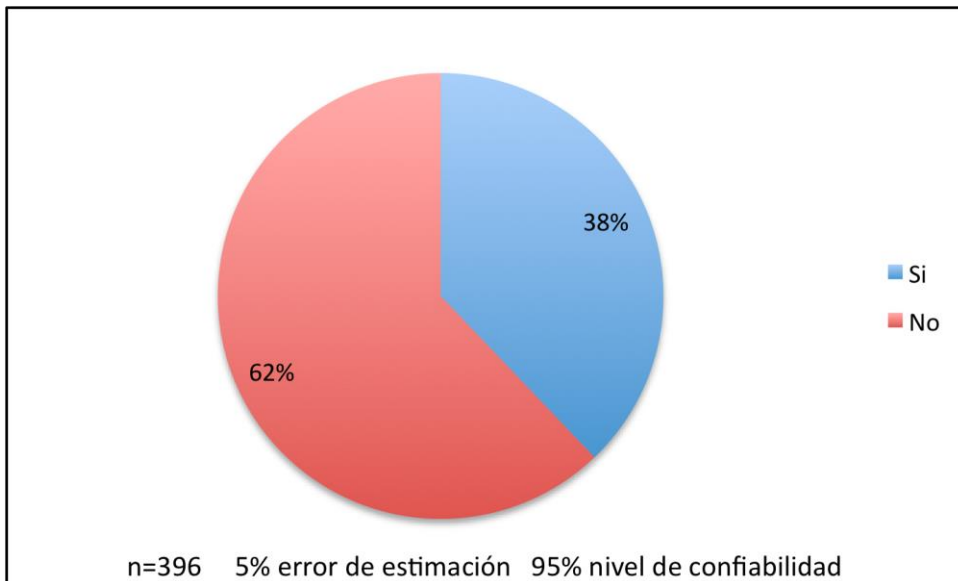
### 3.1.4.3. Datos de sostenibilidad

Según los resultados de este estudio la mayoría de turistas (62,12%) si posee conocimientos sobre el turismo sostenible. Este factor puede ser debido a que todavía se mantiene en principio la verdadera motivación de los turistas al realizar el viaje, a pesar de la propaganda de las islas. Cabe mencionar que la mayoría de los turistas por lo menos había alcanzado a llegar a un nivel de estudios superior (gráfico 8).



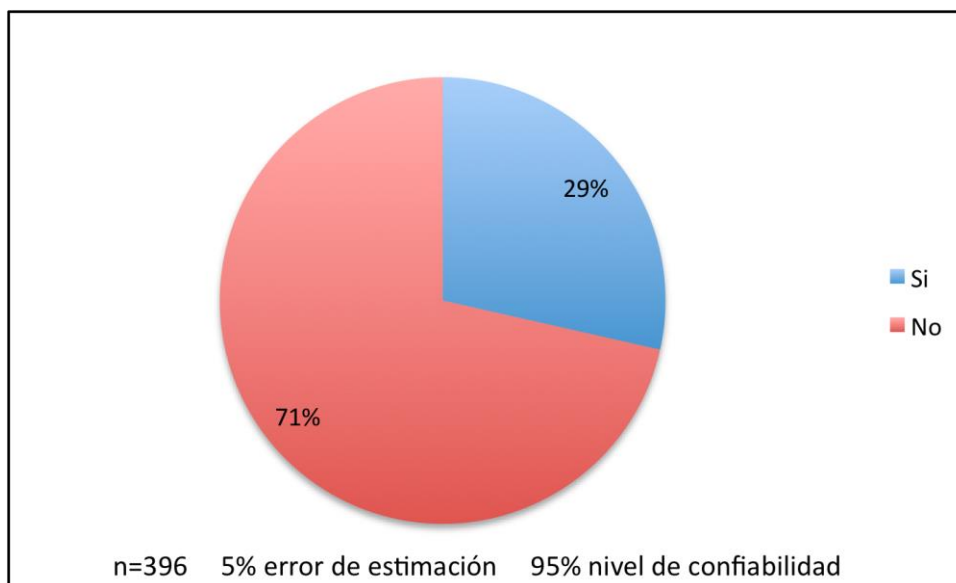
**Gráfico 17** Conocimiento sobre turismo sostenible

En cuanto al conocimiento de las certificaciones en turismo sostenible, un alto porcentaje de turistas (62%) contestaron no conocer sobre las certificaciones en turismo sostenible. Una de las principales causas puede ser debido a que la publicidad que cuenta con el aval de certificadoras manejado a nivel de operadoras no sea tan conocida y promocionada al momento de ofrecer los productos turísticos. Esto a la vez no significa que los visitantes estén dispuestos a pagar más por un producto certificado.



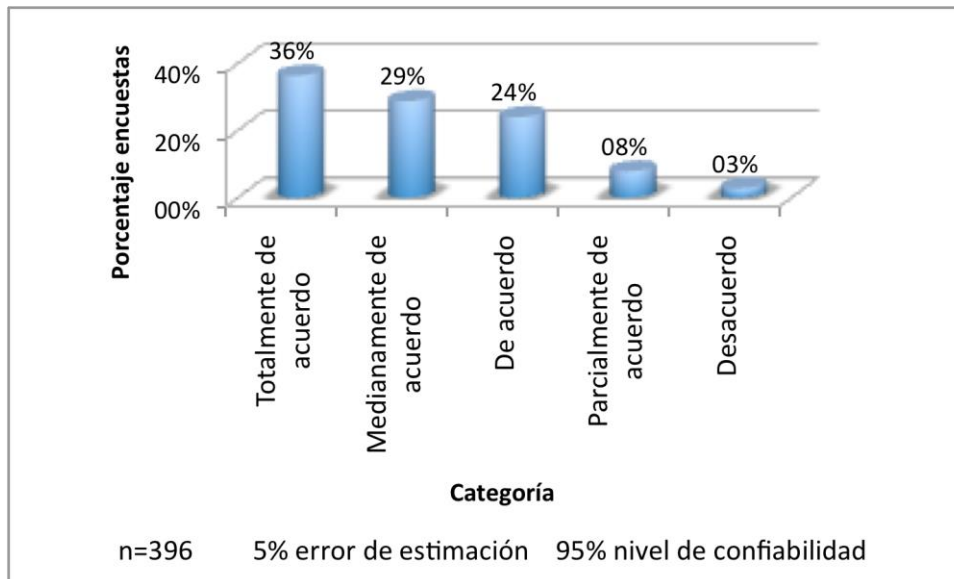
**Gráfico 18** Conocimiento sobre certificación en turismo sostenible

Por otra parte la mayoría de los turistas no viajaron con empresas que cuenten con certificaciones, lo que puede determinar un desconocimiento verdadero sobre las empresas que ofrecen estos productos o el costo extra que implica contratar una empresa certificada. Pero en cuanto a la disponibilidad a pagar más por contratar los servicios de una empresa certificada, la mayoría de los turistas dio una respuesta afirmativa (anexo 10), a más de mostrar tener conocimiento sobre las implicaciones que resulta visitar el frágil ecosistema de Galápagos.



**Gráfico 19** Preferencia de empresas que poseen certificaciones

Finalmente en cuanto se refiere al tema de sostenibilidad de turismo en Galápagos en el gráfico 20 se puede observar que existe la tendencia de ir de la categoría totalmente de acuerdo a desacuerdo progresivamente. El mayor porcentaje de personas (36,36%) esta totalmente de acuerdo en que el turismo en la Reserva de Biosfera Galápagos es sostenible. Puede ser debido a que durante muchos años Galápagos ha sido considerado un referente mundial en cuanto a la conservación de sus complejos ecosistemas, así como un laboratorio natural donde se puede observar los procesos evolutivos. Hay que tomar en cuenta que desde hace un siglo se estableció una población humana que se encuentra en crecimiento. Además de considerar que Galápagos posee un ecosistema frágil, del cual dependen principalmente los pobladores locales. En los últimos 15 años el crecimiento económico y poblacional aumentó de manera precipitada debido al turismo. Lo mismo que conllevo a producir desechos y generar una intensa demanda de agua y energía. Igualmente el número de especies invasoras siguen en aumento, así como parque automotor y el número de naves de carga. Como resultado es contradictorio comparado a la realidad ecológica de la fragilidad del archipiélago (Tapia *et al*, 2010), ya que solo el 2,77% esta en completo desacuerdo sobre sostenibilidad del turismo en Galápagos.



**Gráfico 20** Sostenibilidad del turismo en Galápagos

### 3.2. ANALISIS CUALITATIVO

Entrevistas realizadas a actores clave (guías y empresarios) e instituciones en Isabela, San Cristóbal y Santa Cruz. A partir de las entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados presentados a continuación:

#### 3.2.1. PROFESIONALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN (anexo 11)

**3.2.1.1. Beneficios de certificaciones:** de manera general pocos entrevistados comentaron acerca de los beneficios al contar con un programa de certificación que les guíe y ayude a mejorar la calidad de servicio. Al mismo tiempo hubo personas que no estuvieron interesadas con este tipo de certificaciones, principalmente debido al alto costo económico que significa la implementación. Por otra parte en cuanto al Plan Piloto de Calidad, mucha gente se mostró interesada debido a que esta iniciativa voluntaria ayuda a mejorar el nivel de calidad de servicios, además de relacionar a la comunidad con empresas que proporcionan productos biodegradables.

*“... el plan piloto porque te ayuda a encontrar los enfoques en lo que tu estas fallando, como también en los que estas bien y te encaminas a usar un mejor alcance... A más de eso te ayuda también con los contactos. Hace una tiempo atrás hicieron una feria, donde vinieron varias personas para ofrecerte productos*

*biodegradables y para que tu tengas la opción de escoger con ellos.”(Susy Tirado, Hostal Mainao)*

*“... me parece a mi algo bueno porque eso les va a garantizar a las personas que les estamos dando un servicio especial a los turistas.” (María Edith Agreda, Apartamento Maidith)*

*“me gusta la idea de las certificaciones, porque es trabajar hacia mejorar los estándares. Lo que yo no veo es una enorme voluntad de parte de los operadores locales para involucrarse en ellas porque eso los va a hacer ambientalmente responsables... Lo que mueve a la gran mayoría de los operadores locales es el negocio..” (Fernando Ortiz, Conservación Internacional)*

**3.2.1.2. Calidad de servicios turísticos:** en cuanto a la calidad de los servicios turísticos, los entrevistados comentaron acerca de la falta de la capacitación constante, así como la falta de interés de mejorar los servicios por parte de ciertos agentes de oferta turística, lo que crea insatisfacción en los turistas.

*“Para mi es como un turismo de venta, en el sentido de que hay una brecha tremenda entre el precio que se cobra al turista y el servicio que proporciona al turista... Entonces las actitudes que les ha dejado a los empresarios turísticos de Galápagos les dice: bueno hace que yo preste buena o mala calidad igual de alguna forma me llegan los turistas.” (Cristoph Grenier, Fundación Charles Darwin Santa Cruz)*

*“Yo también tengo una serie de amigos que tienen muy buenas operaciones, como gente que te llena una fibra en ese momento y te vas y se olvido que tenía que mandarte un snack.” (Daniel Proaño, Consejo de Gobierno Santa Cruz)*

*“Porque a veces me he encontrado con proveedores de transporte que son impuntuales, proveedores de lancha que nos han hecho quedar mal y después el huésped quiere devolución de dinero..” (Roberto Dager, Hostal Red Mangrove Inn)*

### **3.2.1.3 Desconocimiento de certificaciones:** gran parte de los empresarios

turísticos desconocen lo que son las certificaciones o no tienen una idea clara sobre ella. Cuando se planteó la pregunta sobre el conocimiento de las certificaciones la mayoría de los empresarios supieron dar razón sobre el significado o implicaciones de las certificaciones.

*“he oído pero no se que son.”* (Margarita Paredes, Hostal Residencia Salinas)

*“no exactamente.”* (Yohana Yauli, Hostal Residencia San Francisco)

### **3.2.1.4. Descontento con certificaciones:** las certificadoras han tenido falencias en

la formalidad de los procesos de certificación, debido a que los empresarios no han logrado certificarse y las operaciones certificadas no han cumplido los estándares que las certificadoras prometían.

*“Lo que pasa es que ha venido todo mundo y nos ha ofrecido de lo mejor, han venido expertos pero la realidad no es. Aquí han venido por ejemplo Masters de la fundación Española y ofrecen otro tipo de turismo que manejan en el país de ellos. El Parque Nacional se pone a distribuir hace dos años atrás las patentes, recién empieza el proceso. El día que no me den la patente que hago con mis bienes.”* (Andrea León, Hostal Residencia León Dormido)

*“pero son malas, porque al menos en ese tiempo no habían productos que eran realmente biodegradables. No se producían en Ecuador. Lo que vendían por ahí era falso, no cumplía el estándar que decía el certificador.”* (Jorge Romero, Hostal Residencia Mar Azul)

**3.2.1.5. Falta de planificación turística:** uno de los principales problemas en Galápagos es la falta de planificación turística de los municipios. Además el crecimiento espontáneo e informal de hoteles ha fomentado a que sea difícil regularizar los establecimientos.

*“...no tenemos una buena planificación turística. Esto surgió espontáneamente, porque vimos que al vecino le fue bien nosotros también nos endeudamos hasta la casa para invertir.”* (Paola Blum, Municipio Isabela)

*“...antes de buscar una certificación yo creo que debemos buscar mas bien como ordenar, regular el turismo aquí. Mejorar el servicio para ir buscando un turista de clase media – alta.”* (Pablo Gordillo, Pensión Volcano)

**3.2.1.6. Falta de apoyo del Ministerio de Turismo:** el Ministerio tiene la falencia de no tener material suficiente disponible para los empresarios turísticos. Por otra parte son pocos los interesados en capacitaciones que acuden completamente a los cursos; como en el caso del Parque Nacional Galápagos, que al terminar los cursos de capacitación queda menos de la cuarta parte de gente.

*“Que no tiene plata que no apoya, que no tiene material y yo cumpla con facilitar pero ya si la dirección no se moviliza ya no es mi problema.”* (Erika Villón, Ministerio de Turismo Isabela)

*“Muchas veces la gente dice necesitamos capacitación y cuando vienen a capacitarse al inicio están 20, 30 personas pero pasan los días y terminan 4 o 5.”* (Ruben Carrión, Parque Nacional Galápagos Isabela)

**3.2.1.7. Falta de recursos:** parte de los agentes turísticos pequeños se quejan por la falta de recursos económicos para mejorar la infraestructura de los hoteles y que los turistas puedan acceder a ella.

*“...no tenemos una ayuda, un financiamiento, que si el banco me presta el dinero para esto uno mejora, pero nunca nos han apoyado en ese sentido ni los bancos, nos dan una poquedad de palta y con eso uno no hace nada.”* (Lidia Cobos, Hotel Las Ninfas)

**3.2.1.8. Informalidad:** en el sector turístico existe informalidad de precios y establecimientos hoteleros piratas que bajan el nivel de calidad de los servicios. Las entidades rectoras hasta ahora no han podido tomar medidas que frenen y regularicen este tipo de establecimientos y precios.

*“si una regulación de precios, controlado por un personero de la Cámara de turismo, que debería ser desde el muelle . Entonces no quiero ser yo no mas el empresario que cojo y tengo yo mis pasajeros. ”* (Julio Flor, Pensión Brisas del Mar)

*“En el muelle se pelean por coger un mercado árabe, por llevarse pasajeros. Ponen el precio que les da la gana y no hay una correlación. ”* (Marita Valverde, Hostal La Casa de Marita)

*“... ahora ya cada casa es hotel. Caminas y ya ves letreros. Y no tiene permisos, no tienen regulaciones, no tienen nada.”* (Mónica Chamorro, Hostal Silbertstein)

**3.2.1.9. Turistas insatisfechos:** la insatisfacción de los turistas muchas veces es producida debido a que los paquetes turísticos se venden como si fueran de alta calidad, resultando ser lo contrario. Además las empresas llegan a prometer actividades y sitios de visita que los turistas nunca llegan ni realizar, ni a visitar.

*“... en unos si son una calidad súper alta y que muchas veces te encuentras con una empresa que no te dio nada de eso... Entonces ese tipo de operaciones obviamente molestan muchísimo al turista a todo nivel.”* (Daniel Proaño, Consejo de Gobierno Santa Cruz)

### **3.2.2. AMBIENTAL (anexo 12)**

**3.2.2.1. Alto consumo de combustible fósil:** en cuanto al aspecto ambiental una de las mayores preocupaciones es la contaminación que se genera por las operaciones turísticas. Una de las causas es debido al incremento del número de turistas, ya que cada vez se requiere que existan más barcos y se optimice tiempo en la navegación entre islas.

*“Sin embargo las condiciones de la propia estructura de operación de las empresas y el tipo de energías que estén utilizando, no son los mas adecuados. Hay que tomar en cuenta que el 97 por ciento de combustibles fósiles que se utiliza en Galápagos provienen de la actividad turística. Toda la actividad esta en el mar y la utilización de carburos es grande”.* (Rodrigo Martínez, Consejo de Gobierno San Cristóbal)

**3.2.2.2. Beneficios de certificaciones:** en este ámbito las certificaciones ayudan en el proceso de ser ambientalmente amigable. Entre las opiniones de los entrevistados resalta la importancia de llegar a tener un alto estándar de manejo aceptable a nivel ambiental.

*“yo creo que los procesos de certificación son importantes, porque permiten a las operaciones turísticas tanto de diversos sectores, hoteles, restaurantes, embarcaciones ir incorporando, primero cumplir las normas establecidas para poder cumplir con estándares... entonces eso representaría el nivel de la calidad de la operación tanto a nivel de la calidad de servicios como a nivel de la calidad de la operación a nivel ambiental.”* (Mario Pie, CAPTUR/BIDFOMIN)

**3.2.2.3. Introducción de especies:** el tema de la introducción de especies es muy complejo, debido a que existe un grupo de personas que desean ayudar en la conservación como un grupo contrario a este. Es decir que no todas las personas tienen presente la fragilidad de los ecosistemas del archipiélago.

*“algunos si, a otros no les importa nada. No les importa la conservación, no les importa el medio ambiente, no les importa la isla.”* (Maxwell Murray, Pensión Albemarle)

**3.2.2.4. Conciencia ambiental local vs. falta de conciencia ambiental local:** Otro problema es la falta de conciencia ambiental de la población local. Muchas personas todavía no toman en cuenta la importancia de recursos como el agua y el uso de productos biodegradables.

*“... ya comenzar aquí a concientizar a la gente para que todo mundo tenga cosas biodegradables, para el aseo y todo. La reutilización del agua. Es la única isla que tiene todo el día el servicio disponible de agua. No es potable pero igual. Es la única que tenemos y estamos en crecimiento. Tenemos que aprender a cuidarla”.*  
(Paola Blum, Municipio Isabela)

*“Nosotros lo que necesitamos es que el turista nos ayude, porque el local es el que no hace nada acá por el medio ambiente.”* (Claudia Horadi, Pensión Caleta Iguana)

*“La conservación creo que no se la maneja muy bien aquí. Y más creo que lo manejan las nuevas generaciones. Te puedo decir que si están haciendo programa de capacitación, tanto capacitación la Fundación Darwin, el Parque también.”*  
(Boris Valverde, Ministerio de Turismo San Cristóbal)

**3.2.2.5. Interés vs. desinterés en conservar:** algunos entrevistados hablaron sobre el desinterés en conservar, así como el aumento de automóviles y el deterioro de ciertos sitios de visita. Por otra parte existen agentes de oferta que se preocupan en que el turismo sea más amigable con el ambiente.

*“... el turista requiere que algo sea mas en pro del beneficio del ambiente y están tratando de utilizar beneficios turísticos que tengan éstas facilidades ambientales. Energía solar, cosas así. Y hay algunos operadores que ya ven eso y tratan de enfocarse a eso. Crear alojamientos, los famosos ecolodge cosas así. Ahora vimos embarcaciones de turismo que están pensando ya en sacar plantas de energía solar para que sea la iluminación del hotel...”* (Carlos Ortega, Parque Nacional Galápagos San Cristóbal)

*“Lamentablemente los gemelos hace no mas de 5 años tu desde la calle no podías ver los cráteres, ahora tu pasas por ahí y puedes ver desde la calle... Ahora hay un deterioro rápido. El incremento de vehículos, no hay un control.”* (Mónica Frías, Hotel Fiesta)

**3.2.2.6. Estándares para certificarse:** en cuanto se refiere a la aplicación de buenas prácticas muy pocas personas entrevistadas estuvieron al tanto de estos temas. Además el nivel de exigencia de algunas certificaciones no toma en cuenta el aspecto del manejo de aguas negras, por lo que las operaciones no serían del todo amigables con el ambiente.

*“los operadores están interesados pero hay otro problema que no saben como aplicar los sellos y que tipo de certificación se puede aplicar. El turismo ambiental no se puede aplicar porque tienes un nivel más alto. Toda la parte del cambio de tecnología debe estar con el operador porque el cambio de aplicación es muy alto.”* (Catherine Tuci, World Wildlife Fund Santa Cruz)

*“...deberían calificar a los verdaderos hoteles que cumplan con todas las características, porque ya ahorita es mas marketing. Y ya no lo están haciendo como nació la idea desde que los hoteles tengan un sello verde. Pero ahora lo están manejando muchísimo como publicidad. Nadie deberían tener un sello verde si no hicieran algo con sus aguas.”* (Mónica Chamorro, Hostal Silberstein)

**3.2.2.7. Difícil adquisición de productos biodegradables:** Igualmente otro problema según Esther Coque dueña de la pensión Cormorant es la difícil adquisición de productos biodegradables.

*“...la condición de la adquisición los productos para aplicar eso que haya quienes nos provea. Porque yo por ejemplo no tengo ese detergente biodegradable.”*  
(Esther Coque, Pensión Cormorant)

**3.2.2.8. Control de plagas:** el traslado de alimentos conlleva el uso de embarcaciones que partan del continente en los cuales no se toman las medidas necesarias para que estos no lleven plagas a las islas. Es decir que los controles tomados en los puertos de embarque del continente son deficientes e inadecuados, ya que cada año han ido aumentando las plagas en Galápagos.

*“El turismo es un gran consumidor de productos de primera necesidad. Los sistemas de control de bioseguridad todavía no son los adecuados. Hay que buscarle y es por eso que permanente cada año hay plagas que están causando impactos en Galápagos y en la población. Precisamente el año pasado tuvimos más de mil casos de dengue. Es la primera vez que hubo. Y eso es falta de control. No se está cumpliendo control en los barcos, con tal suerte que el mosquito se vino.”*  
(Rodrigo Martínez, Consejo de Gobierno San Cristóbal)

**3.2.2.9. Modelo ecoturístico:** en cuanto se refiere al modelo de ecoturismo la mayoría de los entrevistados comentaron la importancia de fomentar un tipo de sistema que abarque a la población local, el ambiente y la economía. Además se requiere que las entidades rectoras mejoren los servicios básicos.

*“... un turismo de calidad más no de masa, porque nos estamos apuntando a lo que es el turismo sostenible aquí en Isabela, porque Isabela mas o menos recién tiene unos 5 años, que está empezando en lo que es esta actividad económica que es el turismo. Y lo que te puedo decir es que todavía no tenemos una buena planificación dentro de los servicios básicos”.* (Paola Blum, Municipio Isabela)

*“Si hablamos sobre el nuevo modelo de turismo que se está dando en Galápagos, es el que tiene que ver. Los empresarios tienen que irse alineando a este modelo. Entonces cuando haya la demanda externa por parte de los turistas, ahí se requiere trabajar en estos temas con los estándares de calidad sostenibles.”* (Juan Carlos Guzmán, Fundación Charles Darwin San Cristóbal)

**3.2.2.10. Piloto de Calidad:** el Plan Piloto de Calidad trata de ser amigable con el ambiente optimizando el uso de los recursos, además de mejorar el nivel de calidad de servicios turísticos.

*“Lo que pasa es que le falta un poco a la gente ayudar, porque ellos solo piensan ganar, ganar, ganar cuando ven que a futuro los recursos se agotan y todo lo*

*demás y no, pasan el momento y nada más.” (Erika Villón, Ministerio de Turismo Isabela)*

*“con el tema del Plan Piloto se esta tratando nuevamente de reinsertar lo que sería una calidad óptima del turismo acá, sin embargo aún así tenemos que eso no te lleva a hacer digamos esta certificación que se creo con el piloto de calidad, lo que te ayuda especialmente es ir mejorando la calidad pero esta pensado de una manera mucho más integral por eso dentro del Consejo de Turismo ya no solo se habla del Proyecto Piloto si no de certificar la operación ecoturística.” (Daniel Proaño, Consejo de Gobierno Santa Cruz)*

*“Dentro del piloto de calidad estamos Ministerio de Turismo, Ambiente, sectores productivos de Galápagos. Nosotros ya comenzamos y dimos el primer paso, con lo que establece el RETANP, lo que establece el Parque para la emisión de las patentes de operación turísticas de cada año. También debe establecer ciertos requisitos mínimos ambientales que deben tener las embarcaciones de turismo.”(Magaly Oviedo, Parque Nacional Galápagos Santa Cruz)*

**3.2.2.11. Regulaciones Parque Nacional Galápagos:** el manejo del Parque Nacional como entidad reguladora de operación tiene falencias en el control de incremento de embarcaciones, así como la distribución de patentes. Consecuentemente la insatisfacción e incertidumbre de los operadores ha surgido, debido a que el número de embarcaciones que existe supera el número de patentes.

*“...nosotros ya comenzamos y dimos el primer paso, con lo que establece el Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (RETANP), lo que establece el Parque para la emisión de las patentes de operación turísticas de cada año...Entonces nosotros lo que establecimos y nuestra área de gestión o a donde atacamos dentro de estas inspecciones es a todo lo que tiene que ver con el área de contaminación, sistema de tratamiento de desechos sólidos, sistema de tratamiento de aguas negras, sistema de tratamiento de aguas de sentina, de reducción de*

*sistemas de gestión y ayudas didácticas.” (Magaly Oviedo, Parque Nacional Galápagos Santa Cruz)*

*“...hay muchas falencias a nivel de Parque Nacional Galápagos. Pero este concurso de patentes, hay solamente un determinado número de patentes. Si tu te pones a analizar cuantos operadores que existen a nivel de Galápagos, hay muchísimas más de los cupos que se están por dar. Lo que significa que hay muchísimas operadoras que se van a quedar sin cupos. El Parque Nacional que es lo que pretende, que al otorgar este tipo de patentes: chao sabes que no puedes trabajar y obviamente que no va a ser así porque la gente ya tiene sus embarcaciones, ya están adentro ya no los puedes sacar.” (Andrea León, Hostal Residencia León Dormido)*

*“no está haciendo nada el Parque, los pescadores abusan de su condición, hay muchos problemas que yendo más allá encuentras un montón.” (Mónica Chamorro, Hostal Silberstein)*

**3.2.2.12. Turismo de naturaleza:** el motivo de viaje de turismo de naturaleza en sí se ha ido perdiendo, pero algunos operadores todavía tienen esperanzas de que este turista vuelva a viajar a Galápagos. Además las operaciones deben acoplarse al modelo de desarrollo ecoturístico.

*“yo creo que hay que buscar todavía al turista ecológico que anda medio escondido por ahí...Donde tu veas el pasajero que llegue y diga yo me voy con ustedes, porque la tripulación es de ustedes, es una compañía de Galápagos, al hotel que voy es hecho con material reciclable de Galápagos, donde no hay aire acondicionado sino una infraestructura de ventilación natural, donde las legumbres todas sean todas de Galápagos...” (Mathias Espinoza, Agencia de viajes Scuba Iguana)*

### **3.2.3. SOCIOCULTURAL (anexo 13)**

**3.2.3.1. Desconocimiento de certificaciones:** existen muy pocos entrevistados que tienen conocimiento sobre las certificaciones, lo que evidencia la falta de conocimiento en estándares que contribuyen a la conservación del ambiente.

*“aquí hay muy poca gente que sabe lo que es una certificación.”* (Catherine Tuci, World Wildlife Fund Santa Cruz)

**3.2.3.2. Falta de capacitación:** la falta de capacitación es la base para que el nivel de calidad de servicios turísticos no mejore. Los pobladores muchas veces no han contado con la preparación adecuada para poder brindar calidad en los servicios.

*“primero es dar una buena capacitación, asesorarlos bastante de que se trata.”* (Concepción Rosero, Consejo de Gobierno Isabela)

*“Bases ha tenido muy superficiales parte de enseñanza para que puedan aprender. Están aprendiendo como se dice vulgarmente a la prepo.”* (Marita Velarde, Hostal La Casa de Marita)

**3.2.3.3. Falta de conciencia ambiental:** la falta de conciencia ambiental hace que la contaminación de las islas aumente cada vez más. Uno de estos problemas sucede debido a la falta de uso de productos biodegradables, así como a no considerar recursos limitados como el agua.

*“comenzar aquí a concientizar a la gente para que todo mundo tenga cosas biodegradables, para el aseo y todo. La reutilización del agua.”* (Paola Blum, Municipio Isabela)

**3.2.3.4. Falta de planificación turística:** la falta de planificación turística por parte de entidades rectoras conlleva a que surjan una serie de irregularidades que no se han podido

regularizar. Un ejemplo es el número excesivo de establecimientos hoteleros que han aparecido últimamente sin contar con ningún permiso de funcionamiento.

*“porque vimos que al vecino le fue bien nosotros también nos endeudamos hasta la casa para invertir. Te hablo en general del pensamiento de todos aquí en la isla.”*  
(Paola Blum, Municipio Isabela)

**3.2.3.5. Informalidad:** uno de los problemas latentes que ha surgido en los últimos años ha sido la falta de regulación de precios tiene como consecuencia la informalidad del sector hotelero de la competencia desleal.

*“dañan precio.. Hay gente que va y coge de 5 hasta 7 dólares como si fuera un mercado de bahía.”* (Julio Flor, Pensión Brisas del Mar)

**3.2.3.6. Interés en conservar:** algunos pobladores locales mantienen presente el interés por conservar las islas, encontrándose acorde al modo de desarrollo turístico de las islas.

*“la tendencia de por el mismo hecho de vivir en Galápagos ellos buscan un lugar que vaya acorde con las especificaciones de Galápagos.”* (Susy Tirado, Hostal Mainao)

**3.2.3.7. Mejora infraestructura:** al sector turístico le falta todavía mejorar su infraestructura, además debe contar con los materiales necesarios en caso de alguna emergencia.

*“Ahora el Ministerio, la CFN, el Banco de Fomento da recursos para proyectos y todo lo demás y si van de la mano con el turismo sostenible esa es la idea.”* (Erika Villón, Ministerio de Turismo Isabela)

*“aquí vas a hacer una inspección a una cafetería y preguntas tienes por lo menos un extintor?” “y eso no es competencia de ustedes” te dice, “pero es por seguridad*

*tuya y de la gente que come aquí.”* (Boris Valverde, Ministerio de Turismo San Cristóbal)

**3.2.3.8. Migración:** la falta de control de las entidades encargadas de migración, hacen que este sea un problema latente en Galápagos que tiene consecuencias como la delincuencia y desempleo, además de otros problemas que afecten a futuro.

*“Hay un problema de migración, hay problemas que van a afectar de aquí a 20 años.”* (Pablo Gordillo, Pensión Volcano)

#### **3.2.4. ECONÓMICO (anexo 14)**

**3.2.4.1. Crisis:** este es uno de los aspectos que causa incertidumbres en el sector turístico en Galápagos, debido a que la mayoría de turistas no esta comprando los paquetes turísticos antes de viajar sino que lo adquieren en las islas a precios más bajos.

*“se comenzaron a abrir más clases de turismo y ahora lo que nos afecta y nos va a afectar ahorita es la información que ya se regó con el turista que llega a Galápagos y compra más barato....ahorita nosotros tenemos el problema que vamos a sufrir el 2011 por qué le digo, porque el turista ya sabe que llega a Galápagos y que está más barato, pero ya con las modalidades que están abriendo, están dando más facilidad a que el turismo venga y compre en Galápagos porque hay bastante apertura de turismo. Aquí usted compra el Island hopping, el tour diario, compra el tour navegable”.* (Jhonny Paredes, Hostal Casa Natura)

**3.2.4.2. Falta de recursos:** los recursos con los que cuentan puntualmente las oficinas del Ministerio de Turismo de San Cristóbal son escasos, debido a que ellos no disponen ni de materiales, ni servicios en la oficina. Además los entrevistados se quejan de la falta de apoyo de los sistemas bancarios, ya que la inversión en Galápagos es alta y el apoyo de los bancos con créditos económicos es mínimo.

*“Hasta el día de hoy no tengo teléfono y no creo que sea nada complicado una. Una orden directa al Ministro de Telecomunicaciones y no creo que le diga: no te voy a dar teléfono. Y mas que nada en la parte de fondos también, porque no se cuenta con tinta para la impresora, toca estar mendigando.”* (Boris Valverde, Ministerio de Turismo San Cristóbal)

*“lo primero que debería haber, como le digo no tenemos una ayuda, un financiamiento, que si el banco me presta el dinero para esto uno mejora, pero nunca nos han apoyado en ese sentido ni los bancos nos dan una poquedad de palta y con eso uno no hace nada.”* (Lidia Cobos, Las Ninfas)

**3.2.4.3. Informalidad:** la informalidad de precios en el sector hotelero crea una competencia desleal que baja la calidad del servicio y hace que el retorno de la inversión de los empresarios no sea rentable.

*“las operaciones deberían ser mas ordenadas, tendríamos mas por vender porque nos ingresen un poco y no vendemos una calidad porque nos ingresa un pequeño ingreso económico y se acabo afecta ya todo. No se crea la calidad de ellos. Entonces si vamos así vamos a llegar bien mal, por ejemplo tenemos a Santa Cruz y Cristóbal que hay hoteles de 15 dólares y 10 dólares no como los que tenemos aquí, que son hoteles aunque se vean económicos pero si tienen un buen valor económico. Ellos han invertido, saben lo que han invertido.”* (Concepción Rosero, Consejo de Gobierno Isabela)

**3.2.4.4. Inversión extranjera:** la falta de control de inversionistas extranjeros ha provocado que grandes empresas monopolicen las operaciones turísticas, por lo que se han desplazado a los pequeños negocios de los pobladores, creando inestabilidad en el sector turístico.

*“mira para que lo he visto, personalmente primerito aquí hay que tumbarle a las grandes empresas, porque las grandes empresas como que cogen todo. Y les dicen*

*vamos a mi barquito, les dan una vuelta en Galápagos. ¿Dónde se quedo ese dinero? En Estados Unidos, en Alemania, en Quito.” (Joseph Reyes, La Laguna)*

*“nos han invadido turisticamente a Galápagos los grandes hoteles y los que tienen dinero pueden hacer lo que les da la gana con los proveedores. No decimos que no hay derecho, pero se valen de testaferros y gente de conocerles aquí en este pueblo que tiene dos reales y un terreno y dicen que van a hacer un hotel de 300 habitaciones. Ellos rondan en mercado porque vienen con la oferta del todo incluido, tipo DeCameron. Y es preocupante para los que hemos hecho sacrificio en dar un buen servicio. El patrimonio que tenemos que es la tierra.” (María Edith Agreda, Apartamento Maidith)*

**3.2.4.5. Marketing de certificaciones:** una de las ventajas de adquirir una certificación es que ayuda a conservar el medio ambiente pero también posiciona a las empresas en el mercado y les ayuda a ser más competitivos.

*“Para eso también sería una herramienta de marketing grande. Entonces yo pienso que ellos si estarían dispuestos haciendo una buena campaña y haciéndoles entender claramente cuales son los objetivos de realizar esto y también los beneficios que ellos tendrían.” (Jaime Ortiz, Charles Darwin Isabela)*

**3.2.4.6. Migración:** un grave problema en Galápagos es la contratación de personas migrantes. Esto tiene consecuencias como la mala calidad en la prestación de los servicios, además de desplazar puestos de trabajo de gente local y crear desocupación de los pobladores.

*“Es que no es lo mismo traer una persona del continente que tu les dices: vas a ganar 500 y guao les dices a una persona de aquí que va a aganar 500 y no me alcanza lo pensaría dos veces.” (Susy Tirado, Hostal Mainao)*

**3.2.4.7. Regulaciones Parque Nacional Galápagos:** el Parque Nacional como una de las entidades reguladoras en las operaciones marítimas, ha ido normando las actividades de las

embarcaciones. Por una parte han surgido consecuencias desfavorables para los agentes de oferta, debido a que se han cancelado actividades que han estado vendidas con anticipación y los empresarios no han tenido la capacidad de responder ante los turistas.

*“Pero la cosa es que igual hay muchísimos que si siguieron vendiendo con años seguidos. Ha cambiado un poco por la cifra económica. Pero lo que uno pasó si tu ves cuando el Parque tomó la decisión que el tema de buceo se cancelaba. También hay una serie de denuncias porque había gente que tenía para un año a venir a bucear y eso fue un caos. Y muchísimas empresas no tuvieron la capacidad de responder.”*(Daniel Proaño, Consejo de Gobierno Santa Cruz)

**3.2.4.8. Testaferrismo:** este caso es muy común en las islas. La mayoría de las veces personas sin residencia quieren comprar un terreno, pero debido a regulaciones legales no pueden realizar este trámite. Siendo el caso de que cuando los nuevos dueños quieren hacer las escrituras no pueden ponerlas a su nombre.

*“El mismo momento en que tu digas yo quiero comprarme este terrenito acá el dueño a lo mejor por venderte te diga: yo te lo vendo y listo. Pero cuando llegues al momento de las escrituras y vayas al registro de la propiedad a inscribir y digas: vengo a inscribir mi escritura compre un terrenito acá. Presente su residencia permanente señora. Como no la tienes no eres dueño y te has quedado clavada con una compra que jamás va a ser ese terreno tuyo. Excepto si es una sociedad donde esta claramente definido las acciones que yo como residente permanente tengo y la tuya, porque eso entra al registro de propiedad. En el registro de propiedad te inscriben así: de esto el 59 por ciento es de la permanente residencia número tal y el otro es de la señora de Ecuador.”* (Elena Alvarado, Apartamento La Casa del Lago)

### **3.2.5. GESTIÓN Y NORMATIVAS (anexo 15)**

**3.2.5.1. Base jurídica gubernamental incierta:** la base jurídica gubernamental muchas veces se contradice y tiene vacíos legales. Hay que tomar en consideración que desde el año 2008 hasta ahora sigue en discusión la LOREG. Además en Galápagos existen muchas

entidades rectoras que regulan un aspecto específico de las operaciones terrestres y marítimas, lo que muchas veces ha entorpecido y creado informalidad en el sector turístico.

*“Entonces si el Estado no me asegura una base jurídica, control efectivo para que esta certificación, no tendré la oportunidad económica de mejorar mis servicios turísticos y ambientales de incluir a la población local con buen sueldo. Y eso no me ha asegurado el Estado todavía.”* (Mathias Espinoza, Agencia de viajes Scuba Iguana)

*“Porque no hay una ley. Primero comenzamos con la nueva Ley Orgánica de Galápagos y mientras no este realmente construida de acuerdo a las necesidades de Galápagos, olvídate.”* (Juan Carlos Guzmán, Fundación Charles Darwin San Cristóbal)

*“un reto y una oportunidad es por ejemplo la reforma a la LOREG. Que se considere un artículo sobre este tema donde se incluya una sanción. Lastimosamente el único sistema es a través de la sanción. Tiene que hacerse una valoración para la imposición de todas estas tasas, etc. Tiene que hacerse una valoración de los bienes y servicios ambientales. Y que se entienden por servicio ambientales: el aire, el agua, etc. Pero son bien escasos los recursos ambientales.”* (Rodrigo Martínez, Consejo de Gobierno San Cristóbal)

*“esos son los parámetros donde tu ves que la falta de coordinación de las instituciones causa todo este lío. Porque la capitania dice: no lo que pasa es yo no les puedo controlar. Viene el Parque y si yo puedo controlar en los permisos pero la Marina es la que tiene que certificar el número. Y vos hablas con el marino: y es la última personita, ya suba. Y esta persona ya le quito la comodidad a todo mundo.”* (Daniel Proaño, Consejo de Gobierno Santa Cruz)

**3.2.5.2. Introducción de especies:** la introducción de especies es un problema que no se lo ha tomado muy en serio en las islas, debido al aumento anual de plagas. No se han tomado medidas específicas que consideren el peligro de los ecosistemas de las islas.

*“introducción de especies y que siga migración por falta de capacitación de la gente local, realmente no estamos haciendo un gran trabajo son más que nada maquillaje.” (Mathias Espinoza, Agencia de viajes Scuba Iguana)*

**3.2.5.3. Excesivo flujo de turistas:** otro de los problemas en Galápagos es el excesivo flujo de turistas, el cual provoca que los sitios de visita se saturen y que el nivel de contaminación sea incontrolable.

*“Aquí no mas te vas a las tintorerías, al volcán, este ritmo no te aguanta. Los animales no te aguantan 20 años. Yo diría que lo que hay que hacer para que dure 20, 40 o 100 años, lo que hay que hacer es retroceder y reducir la capacidad. Que no vengan cincuenta mil, que vengan treinta mil, que no vengan ciento ochenta mil, retroceder la cantidad de gente que puede entrar en vez de aumentarla.” (Marita Velarde, Hostal La Casa de Marita)*

*“Pero que es lo que esta pasando ahora. En cambio no existe un estudio de capacidad de alojamiento que se sepa Isabela tiene una capacidad para tantos pasajeros.” (Pablo Gordillo, Pensión Volcano)*

*“según la tendencia que estamos realizando el turismo esta creciendo. Por ejemplo el año pasado tuvimos 163 mil turistas. Eso significa una gran carga para los ecosistemas de Galápagos... Hay diversas formas que están atrayendo a los turistas hacia Galápagos, sin embargo las medidas de control son insuficientes. No hay capacidad de control... Falta recursos, falta capacitación, falta formación. No hay un monitoreo permanente para estar analizando los impactos que están causando tanto en los fondeaderos por ejemplo de los barcos o en realmente hacer una revisión de los vertidos de sentina.” (Rodrigo Martínez, Consejo de Gobierno San Cristóbal)*

**3.2.5.4. Falta de capacitación:** igualmente la falta de capacitación muchas veces hace que los servicios prestados no tengan un alto nivel de calidad. Además algunos agentes de oferta no han caído en cuenta sobre la necesidad de brindar buena atención a los turistas.

*“capacitar al sector turístico, hotelero como de restaurantes, de barra, porque usted tiene que ser bien social, prestarle toda la amabilidad al pasajero porque de toda manera ellos gastan su plata y necesitan tener una buena capacitación con el hotel. Porque unos nos damos cuenta y otros no.”* (Julio Flor, Pensión Brisas del Mar)

*“para llegar a eso tiene que haber un programa de por lo menos dos años mínimo de preparación en todo sentido. Idiomas, porque nadie sabe hablar idiomas y preparación de lo que significa saber del turismo.”* (Marita Velarde, Hostal La Casa de Marita)

*“Pero resulta que nunca han hecho una capacitación como se debe dar. Resulta que jamás han dado una capacitación y esa capacitación trae consigo recursos que ayuda a que la gente pueda no solo capacitarla, porque a veces dan solo cursos, cursos y ha servido de algo pero tampoco le ha arreglado el problema.”* (Pablo Gordillo, Pensión Volcano)

**3.2.5.5. Falta de manejo municipal:** el Municipio tiene muchas falencias en cuanto se refiere al manejo de basura, patentes de funcionamiento y la informalidad de casas que funcionan como hotel. Este tipo de regulaciones se deben priorizar debido a que acarrear una serie de problemas como el pago de impuestos y la competencia desleal.

*“Los hoteles están siendo parte de la contaminación porque el Municipio no ha asumido con ese manejo.”* (Pablo Gordillo, Pensión Volcano)

*“les deberían controlar para que paguen los impuestos, legalmente deberían. A conciencia cuando se hacen las reuniones les deberían hacer un llamado de eso. Deberían llevar un orden, quienes están en el registro y quienes no. si debería ir*

*dirigido a todo. Cuando es un potencial, así funciona en este pueblo todo. Hay personas que nos gusta hacer como debe ser legalmente, pero hay gente que no le gusta. Ninguno puede hablar con garantía, no les da facturas, no cumple con las leyes de Estado.”* (Vilma Lucio, Hostal Residencia Nuevo Elizabeth)

*“hay muchos hoteles piratas, no pagan impuestos, no pagan empleados entonces están dañando el negocio aquí en Galápagos.”*(Margarita Paredes, Hostal Residencia Salinas)

**3.2.5.6. Falta de planificación turística:** uno de los factores que afectan tanto al orden en la planificación urbana, así como la regularización de los Municipios de los establecimientos turísticos es la falta de planificación turística y la falta de aplicación del marco legal.

*“No tenemos una buena planificación turística. Esto surgió espontáneamente, porque vimos que al vecino le fue bien nosotros también nos endeudamos hasta la casa para invertir. Te hablo en general del pensamiento de todos aquí en la isla.”* (Paola Blum, Municipio Isabela)

*“No es como en otros lugares que esta proyectado la parte turística de la isla es esta y aquí hay bares, aquí hay hoteles y aquí hay restaurantes de tal manera que ningún negocio afecta al otro y todos pueden participar en la parte turística. Eso no existe.”*(Alejandra Trujillo, Iguana Crossing)

*“Y eso va de la mano también como un ordenamiento como Ministerio que hay que implementar y como un Parque también deba implementar. En nuestro caso queremos implementar con itinerarios a los de visita.”*(Ruben Carrión, Parque Nacional Galápagos Isabela)

*“Ese es el gran problema. Entonces antes de buscar una certificación yo creo que debemos buscar más bien como ordenar, regular el turismo aquí. Mejorar el*

*servicio para ir buscando un turista de clase media – alta. Pero como las cosas se van dando, van bajando.” (Pablo Gordillo, Pensión Volcano)*

**3.2.5.7. Incertidumbres en el futuro:** muchos de los actores entrevistados coincidieron en que no saben cómo se va a direccionar a Galápagos, especialmente en lo que respecta a los servicios básicos, además del manejo político y las medidas de recuperación de la crisis económica.

*“Estemos sensibilizados del medio en el que trabajamos, que tengamos medidas políticas mas claras, tengamos un ordenamiento turísticos y urbano adecuado, algo básico que realmente si ambicionamos en tener un mejor turista tenemos que pensar en tener un mejor servicio básico, el tema del agua potable. Espero realmente que en diez años la operación turística tenga un nivel de calidad de agua mucho mejor de lo que tenemos ahora.” (Sandra Gamboa, Ministerio de Turismo Santa Cruz)*

**3.2.5.8. Informalidad:** otro de los problemas que enfrenta el sector turístico es la informalidad. A pesar de que existe un marco legal que regula el funcionamiento de los establecimientos hoteleros, este no se respeta y las autoridades no han podido normarlas.

*“existe el Plan pero donde está. Existe escrito, existe trabajado pero donde está. Y que es lo que esta pasando con eso.” (Marita Velarde, Hostal La Casa de Marita)*

*“que ayuden la autoridades competentes a controlar. Que no pueden haber más hoteles.” (Margarita Paredes, Hostal Residencia Salinas)*

**3.2.5.9. Inversión extranjera:** el problema de la inversión extranjera en Galápagos es que afecta a la economía local, de tal manera que las empresas monopolizan los servicios turísticos y dejan de lado a los pequeños negocios.

*“primerito aquí hay que tumbarle a las grandes empresas, porque las grandes empresas como que cogen todo... esto se va a volver una locura, porque hay un montón de gente de plata que tiene acá terrenos.”*(Joseph Reyes, La Laguna)

*“Los que tienen dinero pueden hacer lo que les da la gana con los proveedores, se valen de testaferros.”* (María Edith Agreda, Apartamento Maidith)

**3.2.5.10. Marco de trabajo:** el medio en el que se desarrolla la actividad turística se encuentra regulado por varias entidades gubernamentales y muchas de las veces sucede que las normas legales se contraponen o existen vacíos legales en las cuales las entidades no pueden normar.

*“lograr esta unión que sería entre los entes controladores, ya sea el Municipio, el Ministerio y que ellos elaboren un marco de trabajo muy claro, una norma muy clara.”* (Jaime Ortiz, Charles Darwin Isabela)

**3.2.5.11. Migración:** la falta de regulaciones laborales ha causado en las islas un crecimiento poblacional desmedido, provocando sobrepoblación y desplazando poniendo en riesgo cada vez más a las especies endémicas tanto de fauna como de flora, lo que ha provocado un deterioro notable en los ecosistemas.

*“demasiada sobrepoblación y ya son temas políticos, si te das cuenta porque tanto problemas tiene la migración que mayor es la plazas de trabajo y habiendo gente de acá que no tiene la visión de tener una provincia mejor. No hay la visión de parte de la población, del 100% exagero 30% tiene conciencia de que Galápagos es frágil y que sus hijos tiene que proteger pero el resto de gente no lo piensa así.”*  
(Roberto Dager, Hostal Red Mangrove Inn)

**3.2.5.12. Modelo ecoturístico:** la mayor parte de los entrevistados coincidieron en que definitivamente Galápagos se debe ir alineando al ecoturismo, pero para esto se debe definir cuáles son los productos turísticos que todos los operadores van a vender.

*“bueno yo personalmente y eso forma parte del proyecto del plan de ecoturismo. En este proyecto esta contemplado lo que son certificaciones en operaciones ecoturísticas. Entonces en el proyecto esta contemplado asociarse a la Sociedad Nacional de Ecoturismo.”* (Cristoph Grenier, Fundación Charles Darwin Santa Cruz)

*“con ese turismo enfocado en temas altamente naturales de conservación. Entonces lo que hay que hacer es definir claramente cuales son los productos ecoturísticos que quiere vender Galápagos y como ver el tipo de impacto o manera de obligar a todo mundo para que comercialice esos productos no comercialice cualquier cosa.”* (Eliécer Cruz, World Wildlife Fund Santa Cruz)

**3.2.5.13. Nuevos sitios turísticos:** a partir de la problemática de saturación de sitios de visita, el Parque Nacional se ha visto en la necesidad de descongestionarlos abriendo nuevos sitios.

*“abrimos sitios turísticos terrestres, adecuaciones de ciertos miradores si están en mal estado, mantenimiento de los miradores. Incluso lo que recién se inauguro que fueron los senderos de sitios turísticos de Puerto Chino como del Cerro las Tijeretas. Esos senderos se los hizo de tal forma que puedan llegar las personas con discapacidades.”* (Cecibel Mora, Municipio San Cristóbal)

**3.2.5.14. Piloto de Calidad:** al inicio del programa del Plan Piloto de Calidad la acogida fue poca, pero debido a la intervención de entidades rectoras que brindaban charlas informativas los establecimientos se sumaron cada vez más al programa. La meta para las entidades rectoras es que deje de ser un Plan Piloto y se transforme en un proyecto.

*“Entonces en ese sentido yo creo que no ha habido un correcto ejercicio de certificaciones en Galápagos, ahora ya digo con el tema del Plan Piloto se esta tratando nuevamente de reinsertar lo que sería una calidad óptima del turismo acá, sin embargo aún así tenemos que eso no te lleva a hacer digamos esta certificación que se creo con el piloto de calidad, lo que te ayuda especialmente es ir mejorando*

*la calidad pero esta pensado de una manera mucho mas integral por eso dentro del Consejo de Turismo ya no solo se habla del Proyecto Piloto si no de certificar la operación ecoturística.” (Daniel Proaño, Consejo de Gobierno Santa Cruz)*

*“yo creo que el programa piloto de calidad es una muy buena iniciativa que se ha estado realizando acá en Galápagos y el desafío es que ya deje de ser piloto y se transforme en un proyecto de desarrollo que mida la calidad de Galápagos... en donde yo pienso seria trabajar no solamente en sellos locales con la marca Galápagos.”(Gabriel Inostroza, Consultor Ministerio de Turismo)*

*“al principio la mesa era de 50. Nosotros reunimos 40 y al final nosotros tenemos 37 operaciones. Que igual es un buen número pero igual para hacer un proyecto, un piloto es un poco inmanejable, porque no hubo mayor compromiso de parte de las instituciones y el equipo humano de pronto no estaba totalmente preparado para el reto. Falto un poco más de apoyo político, en varios aspectos.” (Sandra Gamboa, Ministerio de Turismo Santa Cruz)*

**3.2.5.15. Regulaciones Parque Nacional Galápagos:** el Parque Nacional como entidad rectora no ha sabido establecer suficientes regulaciones para controlar todas las irregularidades en las islas.

*“Existen mucha concentración, muchas cosas ilegales que están pasando...no esta haciendo nada el Parque.. hay muchos problemas que yendo mas allá encuentras un montón. Pero los que te digo de hotelería son los más graves.” (Mónica Frías, Hotel Fiesta)*

**3.2.5.16. Servicios básicos:** el tema de los servicios básicos coincide en ser una preocupación entre algunos agentes de oferta, debido a la calidad de los servicios que se les brinda a los turistas. Los servicios más cuestionados son el agua, debido a que no es potable y la luz, por no abastecer la demanda energética. Además el agua servida no es tratada en ninguna de las islas, por lo que se produce un alto nivel de contaminación.

*“Nosotros tenemos aquí un agua que es entubada donde también es responsabilidad de nosotros que con esa agua aquí ellos se asean y todo, entonces eso habría que coordinar es con el municipio para que ya no sea un agua entubada sino potable.”*(Julio Flor, Pensión Brisas del Mar)

*“La electricidad que tenemos es una planta tan pequeña que no abastece ni al propio pueblo. Imagínate para darle un buen servicio al turista te hablo de la planta hotelera hay que competir, porque la competencia nos hace crecer y nos hace ser mejor.”* (Paola Blum, Municipio Isabela)

*“Entonces hagas el estudio que hagas, hagas un sistema de canalización de aguas servidas que se meta acá al sistema por tuberías tal vez alrededor de la hostel que las aguas servidas no se metan a la laguna de Flamingos bien. Pero al darme cuenta se esta yendo a un sistema de aguas servidas caduco de los años 80, que colapsa en 12 años. Puesto esa planta de reciclaje de aguas servidas del pueblo, no funciona.”* (Mathias Espinoza, Agencia de viajes Scuba Iguana)

*“La cuestión del agua aquí es muy grave. Todos los operadores deberíamos reunirnos y tratar de hacer algo. Eso es lo que mas estamos contaminando y después como te digo las cosas de calentar el agua y los tanques de gas. Ponernos a resolver cosas que como hoteles tenemos. Como operadores clave mucho más. Si hablamos como operadores lo que es la entrada, la cantidad de turistas.”* (Mónica Chamorro, Hostal Silberstein)

### **3.2.6. ADMINISTRACIÓN (anexo 16)**

**3.2.6.1. Desconocimiento de certificaciones:** la gran parte de los entrevistados no posee información sobre el concepto e implicaciones de las certificaciones, por lo que al inicio del programa Plan Piloto de Calidad solo dos empresas quisieron empezar a certificarse.

*“lo que pasa es que no todos saben lo que es una certificación. Si no hay la información es muy complicado este tema.”* (Vinicio Andrade, Hostal Los Algarrobos)

*“No, no he oído hablar acerca de eso”.* (Nelson, Hostal Residencia Lirio del Mar)

*“he oído pero no se que son”* (Margarita Paredes, Hostal Residencia Salinas)

*“Y luego cuando yo tengo cuatro suites y preguntaron: quien quiere estar dentro del Plan Piloto o un certificado así, alzamos las manos dos personas Mainao y yo. Me acuerdo cuando recién se empezó. Entonces cosa que Cristian se quedo loco y decía que le pasa a esta gente. No tienen idea de lo que quiere decir un certificado de calidad, se les abre la puerta con un sello verde en el mundo entero, pero después poco a poco entendiendo mejor el asunto la gente empezaba a decir: yo también quiero.”* (Elena Alvarado, Apartamento La Casa del Lago)

**3.2.6.2. Informalidad:** en cuanto respecta a la informalidad el número creciente de hoteles que no poseen permisos, ha hecho que exista una competencia desleal por precios que hasta ahora el municipio no ha podido controlar.

*“a veces hay una competencia muy desleal en el sentido que viene el turista y yo le digo el hospedaje aquí cuesta tanto y el dice muy caro hay hoteles que tienen lo mismo y ofrecen esto y esto.”* (Esther Coque, Pensión Cormorant)

*“que ayuden la autoridades competentes a controlar. Que no pueden haber más hoteles.”* (Margarita Paredes, Hostal Residencia Salinas)

**3.2.6.3. Migración:** la falta de control del ingreso y regularización de personas ha provocado que surja un descontrol en la entrada de personas que se quedan a trabajar sin contar con los debidos permisos. Una de las consecuencias más palpables hasta el momento son los robos que se han registrado.

*“Cuando yo me fui a la universidad afuera conocía a todo mundo, cuando vine de los 20 conocía a 2. Fue una migración demasiado fuerte. La delincuencia y todo eso están comenzando a venir, las pandillas están comenzando a venir y ojo no son*

*nuestros chicos no mas, primero fueron los otros y ahora ya tienen la tendencia, porque les dejaron semillitas y ahora las semillitas están creciendo.”* (Susy Tirado, Hostal Mainao)

**3.2.6.4. Presión por servicios turísticos:** la presión de servicios turísticos cada vez ha aumentado en cuanto se refiere a comodidades y rapidez, a tal punto que la demanda del combustible ha llegado a triplicarse para que las operaciones sean más rápidas.

*“La presión del mejoramiento de los servicios turísticos ha llevado a ser cada vez mas rápidos, cada vez mas servicio, cada vez mas grande, cada vez mas espacio. Te pongo un ejemplo. El velero donde yo guiaba hace 22 años que era para 8 pasajeros y que gastaba un tercio del combustible que en turismo se consume en ese barco, gasta un tercio del combustible de lo que gasta hoy.”* (Mathias Espinoza, Agencia de viajes Scuba Iguana)

**3.2.6.5. Servicios básicos:** el nivel de calidad de los servicios básicos que ofrece el Municipio es todavía bajo, debido a que el agua no es potable y cada vez aumenta de manera desmedida la demanda energética. Además se debería implementar plantas de tratamiento de agua servida, ya que se están contaminando las grietas de las islas.

*“habría que coordinar es con el municipio para que ya no sea un agua entubada sino potable. Entonces imagínese con el cobro del agua cobran como agua potable.”* (Julio Flor, Pensión Brisas del Mar)

*“No existen las famosas plantas para tratar el agua en las grietas.”* (Mónica Chamorro, Hostal Silberstein)

**3.2.6.6. Turistas Insatisfechos:** el tema de la insatisfacción en los turistas se debe principalmente al bajo nivel de seguridad y la mala calidad de los servicios turísticos que se prestan.

*“yo si creo que hay una serie de turistas insatisfechos en función del convenio. Hay gente que se va contenta obviamente por que quizás no se gasto toda la plata que pensaba gastar o gente que vino y recibió lo que necesitaba o lo que estaba buscando. Pero hay una serie de denuncias en función de la calidad de los servicios, la calidad de la infraestructura, que te roben cuando te fuiste a otro lado. Entonces hay una serie de cosas que todavía manejamos muy a lo rudimentario y que a los turistas les encantaría, en el caso de que ese sea el modelo, que en Galápagos se certifiquen, de que todo va a estar completamente controlado y que tu no puedes preocuparte de nada mas que, venir, disfrutar e irte.”* (Daniel Proaño, Consejo de Gobierno Santa Cruz)

### **3.2.7. ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS**

#### **3.2.7.1. Profesionalización y capacitación**

En cuanto se refiere a los beneficios de certificaciones algunos operadores estuvieron de acuerdo en que estas ayudan a que la operación sea más amigable con el ambiente, además de brindar un servicio especial a los turistas. Por otra parte lo que a la mayoría de gente le interesa es solo el negocio, sin inversiones en ningún tipo de certificaciones. A partir de esto se puede notar la mala calidad de servicios turísticos y la insatisfacción de los turistas. Según el manual de buenas prácticas de Rainforest Alliance hay que invertir en la capacitación y el desarrollo laboral para lograr un desempeño mas competitivo y brindar un mejor servicio a los clientes (División de turismo sostenible y Rainforest Alliance, 2005). Además por una parte predominan las opiniones de los entrevistados sobre el desconocimiento de certificaciones y por otra parte el descontento de operadores, principalmente de San Cristóbal, ya que han tratado de adquirir una certificación sin obtener los beneficios que les prometieron. Igualmente la falta de planificación turística es otro de los problemas debido a que la informalidad con la que trabajan las personas es difícil de normar. Un ejemplo de esto es la regulación de precios de hoteles pirata. En cuanto se refiere a los establecimientos formales la queja es que no cuentan con suficientes recursos económicos para mejorar la infraestructura hotelera y brindar un mejor servicio. Otro de los principales problemas es la insuficiencia de materiales del Ministerio de Turismo para los agentes de oferta. Pero es el caso de que cuando las personas piden capacitaciones al inicio muestran interés pero en el transcurso de la enseñanza terminan asistiendo pocas personas.

### **3.2.7.2. Ambiental**

En cuanto a la contaminación existe un alto consumo de combustible fósil debido a la necesidad de velocidad, confort y seguridad del modelo de turismo de redes que se ha manejado. Un ejemplo es el Delfín II, cuyos motores consumen a velocidad crucero cada uno 250 litros por hora: para ir y volver entre Puerto Ayora y Bartolomé. Es decir que el yate requiere entonces 2 toneladas y media de combustible. Este enorme gasto de energía sirve para ganar tiempo entre las travesías de los sitios de visita programados (Grenier, 2002).

En cuanto a los beneficios de certificaciones a los entrevistados les pareció que la calidad de operación a nivel ambiental mejoraría. Además los instrumentos voluntarios son una alternativa para que el turismo vaya más allá de regulaciones obligatorias las que sugieren la implementación de buenas prácticas (Font, 2005).

Además los estándares para certificarse no son conocidos por casi ningún entrevistado, así como las implicaciones de adquisición de productos biodegradables.

En cuanto se refiere al Piloto de Calidad los entrevistados no son conscientes de que las operaciones deben manejarse de manera amigable con el ambiente, aún si estas representan un porcentaje mayor de inversión. Esta es una de las maneras en las que se quiere lograr que el turismo de naturaleza vuelva a surgir como principal motivación del turista ecológico. Otra medida que se ha tomado para mejorar la calidad de operación es desarrollar un modelo ecoturístico, ya que este minimiza el impacto ambiental, reduciendo las amenazas en el archipiélago, mejorando las condiciones de vida de la población local y ampliando la estadía de los turistas (Grenier, 2008).

Por otra parte una de las amenazas a la fragilidad de ecosistemas de Galápagos es la introducción de especies, ya que estas ejercen una gran presión en la biodiversidad. Es así que la pesca y los botes de tour diario llevan ratas y organismos marinos que compiten con los animales endémicos (Novy, s/f). Este resulta ser un claro ejemplo de la falta de conciencia ambiental y desinterés en conservar de la población local. Además la falta de control de plagas en el traslado de alimentos desde el continente es insuficiente.

Igualmente hay que tomar en cuenta que las carreteras son indispensables para el desarrollo socioeconómico (Coelho, Kindel y Coelho, 2005) pero también hay que considerar los impactos negativos como la fragmentación del hábitat. Uno de los casos mas notorios es el atropellamiento de especies, dado el caso que en Santa Cruz 20 de las 37

especies existentes se encuentran amenazadas por automotores (Carvajal, 1980). Por otra parte la cantidad de personas al mismo momento de visita de un atractivo, es el que determina el nivel de interferencia visual y física, además de reducir la satisfacción de los turistas e incrementar los impactos físicos (Reck *et al*, 2008).

Una entidad reguladora en Galápagos es el Parque Nacional Galápagos, la cual tiene falencias en la operación, distribución y regularización de embarcaciones según los entrevistados.

### **3.2.7.3. Sociocultural**

El desconocimiento de certificaciones de la gente local es notorio y uno de los problemas de la falta de capacitación de la población local. Además la falta de conciencia ambiental de la gente es notorio debido que no hay la cultura de manejo de desechos, así como uso de productos biodegradables. Una de las causas es la migración. El crecimiento de la población es considerado uno de los mayores problemas de conservación (Fundación Natura y World Wildlife Fund, 1998). Además la migración lleva actitudes incompatibles con el interés en conservar (Novy, s/f).

Otro grave problema que afecta a Galápagos es la falta de planificación turística, debido a que el turismo crece sin una dirección ni proyección específica. Un ejemplo de esto es la informalidad en las operaciones y el aumento incontrolado de hoteles pirata, así como la mala presentación de infraestructura e implementos de seguridad.

### **3.2.7.4. Económico**

La crisis es uno de los factores que ha afectado recientemente a Galápagos, de tal manera que los precios fueron para esa temporada realmente bajos y llegaron a surgir incertidumbres en el futuro de ventas de las operaciones. Una de las consecuencias fue la informalidad de precios del sector hotelero. Por otra parte los agentes de oferta que contaron con certificaciones no sufrieron tanto de la crisis debido a que lograron un mejor posicionamiento en el mercado. Además junto con la crisis la contratación de mano de obra barata para bajar costos fue notoria, es así que la calidad de servicios se vio afectada. Igualmente a esta situación se sumó la informalidad de precios en las operaciones. Debido a esta crisis muchos de los operadores perdieron ventas y no tuvieron suficientes recursos económicos para afrontar la crisis, así como apoyo de los sistemas bancarios.

Por otra parte la inversión extranjera busca incursionar en nuevos y muy diferentes mercados turísticos en Galápagos, centrándose en la pesca deportiva, hoteles y barcos para 500 personas. El desarrollo de este nuevo mercado y su infraestructura refleja una falta de planificación, así como generar impactos negativos en la sostenibilidad. Además se demuestra que los operadores están accediendo a cualquier mercado disponible en vez de perseguir mercados elegidos y planificados (Watkins y Cruz, 2007). A esto se suma el caso del testaferrismo, el cual ha ido aumentando en las islas.

Las regulaciones del Parque Nacional Galápagos no han sido suficientes ni las más acertadas en algunos casos, debido a que los operadores muchas veces no han podido responder ante adversas situaciones de cancelación de ventas.

Por otra parte el marketing de certificaciones ha sido el que ha logrado estabilizar a ciertos agentes de oferta que cuentan con certificaciones y asegurar la mayoría de sus ventas.

#### **3.2.7.5. Gestión y normativas**

En Galápagos existe una base jurídica gubernamental incierta, debido a algunas reformas en las leyes, además desde 1980 el número de instituciones de gobierno responsable por las políticas de regulaciones, salud y bienestar han crecido, dando como resultado un marco de gobernabilidad cada vez más complicado. Para el año 2008 existían más de 50 organizaciones del gobierno central y nueve de gobierno local con responsabilidades en Galápagos (Watkins y Martínez, 2008). Uno de los problemas derivados de la ingobernabilidad es la introducción de especies. Todas las instituciones, líderes y comunidad saben que una sola plaga puede acabar con las maravillas de Galápagos. El Sistema de Inspección y Cuarentena para GAL es una institución que no recibe ni la cuarta parte de lo que requiere para garantizar un menor riesgo de entrada de plagas mostrarles a las islas. En el año 2007 se le aumentó un 10% a la asignación de fondos provenientes de la entrada del Parque Nacional Galápagos a las municipalidades de Galápagos (Izurieta y Sinay, 2008). Además la falta de manejo municipal en el manejo de desperdicios es un serio problema. Más de 500 toneladas de productos de uso diario se envían a las islas cada mes. El envío de desechos de regreso al continente no es una opción debido al alto costo y a la falta de infraestructura adecuada. Más del 60% del total de la basura doméstica de las islas se genera en Santa Cruz (60% de la población de Galápagos). Desde 2006, WWF y Toyota han colaborado con el Municipio de Santa Cruz para implementar un sistema eficiente de manejo de desechos y reciclaje (World Wildlife Fund, 2010). Por otra parte los

servicios básicos incrementan con el crecimiento de la población. La infraestructura pública se encuentra su financiada y es muy costoso su mantenimiento (Pelar, 2007a).

Además la falta de capacitación tiene como consecuencia la mala calidad de los servicios turísticos.

La falta de planificación turística y el marco de trabajo confuso resultan ser otros problemas en las islas. Las municipalidades se comportan como entes descoordinados el momento de planificar el desarrollo de sus comunidades. Las estrategias son individuales, sin un concepto regional apropiado e innovador en cuestiones turísticas. Cada cantón tiene su plan de turismo, pero no mayor integración entre cantones y con poca relación con el turismo que sucede en el área protegida, lo que no trae ningún beneficio a Galápagos (Izurieta y Sinay, 2008).

A esto se le suma el excesivo flujo de turistas. El problema identificado es que a pesar de la limitación del número de turistas, los visitantes anuales incrementan debido a que se obtiene un mayor impacto económico. Además, la migración es otro problema que hasta ahora las autoridades no han podido resolver. Igualmente la inversión extranjera no permite que los negocios pequeños de los pobladores locales lleguen a desarrollarse. Este tipo de informalidad junto con el auge de hoteles piratas son regulaciones que las autoridades deben ordenar.

Por otra parte las regulaciones del Parque Nacional Galápagos no han sido suficientes. El Parque Nacional Galápagos recibe presión sin que existan muchos aliados en ayudar a su gestión. El turismo en el Parque Nacional Galápagos se ha concentrado en el manejo dentro del contexto del área protegida, con poca eficiencia. Además, la presión del mercado sobre los sitios de visita más conocidos por sus recursos han dificultado el manejo, sobrecargándolos e imposibilitando el manejo de itinerarios según la capacidad de carga de cada sitio (Izurieta y Sinay, 2008).

Todos estos problemas tienen como consecuencias incertidumbres en el futuro.

Por otra parte la mayoría de los entrevistados coincidieron en que el modelo ecoturístico ha sido al cual deben irse alineando los operadores en Galápagos.

En cuanto al Piloto de Calidad el reto es que deje de ser piloto y pase a ser un proyecto, es decir que tenga continuidad y se haga realidad en Isabela y San Cristóbal.

### **3.2.7.6. Administración**

En cuanto al desconocimiento de certificaciones la mayoría de los entrevistados no se interesaron en las certificaciones, debido a que no sabían lo que significaban. Un ejemplo es la insatisfacción de los turistas debido a la baja calidad de los servicios turísticos. Por otra parte la presión de servicios turísticos ha ido aumentando a tal punto que la demanda de energía y facilidad servicios es muy alta, de manera que las entidades rectoras no han puesto límite alguno. La despreocupación de los servicios básicos de los municipios se ha ido agravando a tal punto que por ejemplo ya existe contaminación en el agua y no se manejan adecuadamente los desechos de todas las islas. Además la migración que han sufrido las islas ha sido otro factor determinante para agravar la situación de las islas. Actualmente ya se palpa el aumento de delincuencia, la desocupación y los daños en el ambiente. Pero por otra parte existe una menor aceptación de restricciones migratorias cuando estas afectan a los familiares de los entrevistados (Barber y Ospina, 2008).

Por último la informalidad aumenta con el número creciente de hoteles que se encuentran sin contar con algún tipo de permiso municipal. Hasta ahora ninguna autoridad ha podido controlar el crecimiento turístico desordenado que ha surgido en las islas.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES**

La apreciación de los turistas sobre las preguntas de sostenibilidad de Galápagos se muestra de manera contradictoria en los resultados de las encuestas. Por una parte los turistas consideraron en su mayoría (71%) estar al tanto del significado de turismo sostenible y por otra contestaron no conocer sobre las certificaciones en turismo sostenible (62%). Además la mayoría (72%) no contrataron una empresa que posea certificaciones, a pesar de estar dispuestos a pagar más por una que si la posea (60,1%). Por último se refirieron en su mayoría (36,36%) a que Galápagos es totalmente sostenible en turismo.

Se evidencia que el concepto de certificaciones no se encuentra todavía dominado por los turistas, a pesar de que un número significativo se mostró interesado en adquirir paquetes que posean certificaciones. Al mismo tiempo el precepto de sostenibilidad del turismo se encuentra distorsionado debido a que la mayoría de los turistas dice conocerla y las opiniones entre las distintas categorías se encuentran divididas.

Como punto adicional se evidencia entre los turistas la preocupación por la sostenibilidad de las operaciones y la conservación de las islas.

En cuanto a las opiniones de los actores clave entrevistados, una de las principales preocupaciones es la baja calidad de los servicios turísticos que se prestan, debido a la falta de capacitación, infraestructura inadecuada e informalidad de los negocios. Además en su mayoría los entrevistados no conocían sobre las certificaciones y sus implicaciones, ante esta situación se encontraron interesados en poner en práctica muchos de los principios de sostenibilidad, lo que conllevaría a mejorar la calidad de operación ambiental. Además, las certificaciones se mostraron como una alternativa para superar la crisis del año 2010, debido a que lograron un mejor posicionamiento en el mercado.

Los entrevistados se mostraron intranquilos debido a la presión turística y el excesivo flujo de turistas que evidenció un alto consumo de combustible fósil, lo cual conlleva al incremento del parque automotor, introducción de especies y mayor manejo de desperdicios, poniendo en evidente riesgo a los ecosistemas de Galápagos.

Además a las irregularidades de las normativas se suma el testaferrismo, como un problema latente en las islas que no deja surgir a los pequeños negocios de la población local, y que por el contrario va en contra del modelo ecoturístico masificando.

Por otra parte en Galápagos la base jurídica gubernamental es incierta y muchas veces las entidades rectoras se han encontrado con limitaciones e incongruencias, dando como resultado un marco de gobernabilidad incompleto y con falencias.

A esto se suma la falta de planificación turística, debido a que los municipios se muestran descoordinados en los temas de desarrollo de las comunidades. Asimismo las regulaciones que ha tratado de hacer el Parque Nacional Galápagos no han sido suficientes para poder controlar y regular las operaciones, dando como resultado incertidumbres futuras en las operaciones. En cuanto a las regulaciones de migración que se ha querido aplicar, por el desencadenamiento de problemas sociales como la delincuencia y la desocupación, se evidencia un desacato total, debido a que estas afectan a familiares residentes de las islas.

Se debe socializar el significado e implicaciones de las certificaciones en turismo sostenible, para que los turistas tengan una perspectiva del entorno en el cual se desarrolla el turismo y que este sea un factor decisivo en la toma de decisiones para la adquisición de paquetes turísticos.

## BIBLIOGRAFÍA

Acuña, A. (2005), *Buenas prácticas para turismo sostenible, una guía para el pequeño y mediano empresario*, San José, Costa Rica, pp. 1.

Barber, H y Ospina, P. (2008), *Aceptación de restricciones ambientales, En: Informe Galápagos 2007- 2008*, Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.

Blanton, D. (2006). *The future of Galapagos tourism*, IGTOA E-Newsletter. January 2006.  
<http://www.igtoa.org/newsletter/2006/january/>.

Boissevain, J. (2000), *Encyclopedia of Tourism*, (s/e), pp 383.

Carvajal, C. (1980), *Mortalidad accidental de aves terrestres en la carretera Puerto Ayora - Bellavista*, Tesis previa título de Ciencias Modernas Colegio Nacional Galápagos, 23 pp.

Castrejón, M. (2008), *El sistema de co-manejo pesquero de la Reserva Marina de Galápagos: situación actual, retos y perspectivas de cambio*, Puerto Ayora, Ecuador.

Cazes, G. (1992), *Tourisme et Tiers Monde, Un bilan controversé*, París, Francia,  
L'Harmattan, pp 208.

Coelho, I., Kindel, A. y Coelho, A. (2005), *Vertebrate road-kills in two highways crossing the Mata Blanca Atlantica biosphere reserve in southern Brazil*, XIX annual meeting Society for Conservation Biology, Brasilia, Brazil.

Conservación y Desarrollo, (2011), <http://smartvoyagercertified.com/turismo.html>,  
Acceso: 28/01/2012.

Cruz, J. y Causton, C. (2007), *Análisis del Riesgo Asociado a las Operaciones y Rutas Aéreas al Archipiélago de Galápagos*, Puerto Ayora, Ecuador.

Denscombe, M. (2007), *The Good Research Guide for small-scale social research projects*, Berkshire, Inglaterra.

Díaz, I. (2010), *Ecoturismo Comunitario y Género en la Reserva de la Biosfera de Los Tuxtlas* (México), *Pasos*, Vol. 8 No1, pp 152.

División de turismo Sostenible y Rainforest Alliance, (2005), *Buenas prácticas para turismo sostenible una guía para el pequeño y mediano empresario*, San José, Costa Rica, pp. 80.

Epler, B. (2007a). *Tourism, the Economy and Population Growth and Conservation in Galapagos*, Puerto Ayora, Ecuador.

Epler, B. (2007b), *Tourism, the Ecotourism, Population Growth, and the Conservation in Galápagos*, Puerto Ayora, Ecuador, pp 9.

Font, X. (2005), *Sustainability standards in the global economy*, In Theobald, W. (Eds.), *Global Tourism, 3rd Ed*, Oxford: Butterworth-Heinemann.

Fundación Natura y World Wildlife, (1997), *Galapagos Report*, Quito, Ecuador.

Fundación Natura y World Wildlife Fund, (1998), *Galápagos Report*, Quito, Ecuador.

González, J., Montes, C., Rodríguez, J. y Tapia, W. (2008), *Rethinking the Galapagos Islands as a complex social-ecological system: implications for conservation and management*, *Ecology and Society* 13(2):13.

Gössling, S. (2003), *Market Integration and Ecosystem Degradation: Is Sustainable Tourism Development in Rural Communities a Contradiction in Terms? Environment, Development and Sustainability*.

Grenier, C. (2002), *Conservación contra natura Las Islas Galápagos*, Quito- Ecuador, pp 143-148.

Grenier, C. (2008), *Capacidad de carga turística/huella geográfica del turismo en centros poblados de Galápagos*.

Grenier, C. (2010), *La apertura geográfica de Galápagos*, pp 128-129.

Grenier, C. y Valencia, V. (2010), *Los turistas nacionales en Galápagos: Prácticas y percepciones del ambiente*, Reporte de Galápagos 2009-2010, Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.

Hamele, H., Kusters, N., Sanabria, R. y Skinner, E. (2007), *Creating Regional Networks of Sustainable Tourism Stakeholders: Europe's Voluntary Initiatives for Sustainability in Tourism (VISIT) and the Sustainable Tourism Certification Network of the Americas*, Quality assurance and certification in ecotourism, CAB International, pp 506.

Heslinga, J. (2003), *Regulating Ecotourism in Galápagos: A Case Study of Domestic—International Partnerships*, Journal of International Wildlife Law & Policy, 6:1-2, 57-77.

Honey, M. (1999), *Treading lightly? Ecotourism's impact on the environment*, *Environment*, 41(5): 4-9, 28-33.

Honey, M. y Rome, A. (2001), *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism*. Washington DC: Institute for Policy Studies.

Honey, M. y Stewart, E. (2002). The Evolution of “Green” Standards for Tourism. In Honey, M. (Ed.), *Ecotourism & Certification – Setting Standards in Practice*, Washington, Estados Unidos, pp. 31-71.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (2011), <<http://www.inec.gov.ec/estadisticas/>>, Acceso: 03/11/2011.

International Union for Conservation of Nature, (1997), *Resolutions and Recommendations*, World Conservation Congress, Montreal, Canada, Oct. 11-23, IUCN, Gland, Switzerland.

Izurieta, A. y Sinay, L. (2008), *Estudio de demanda turística en Galápagos*, Santa Cruz, Ecuador.

Jaramillo, G. (2005), *From sustaining tourism to tourism sustainability: an analysis of the voluntary policy instruments for tourism sustainability used by the marine tour operator sector in the Galapagos Islands*, Lund, Suecia.

MacFarland, C. (1998), *An analysis of nature tourism in the Galápagos Islands*, Proceedings of the Symposium Science for Conservation in Galapagos.

Microsoft Corporation ©, (2007a), Microsoft ® Excel ® 2008 para Mac.

Microsoft Corporation ©, (2007b), Microsoft ® Word 2008 para Mac.

Ministerio del Ambiente del Ecuador, (2010a), Cuarto Informe Nacional para el Convenio sobre la Diversidad Biológica, Quito, Ecuador.

Ministerio del Ambiente del Ecuador, (2010b), Reservas de Biosfera del Ecuador: Lugares Excepcionales, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH - WCS- NCI-UNESCO, Quito. Ecuador.

Ministerio del Ambiente del Ecuador, Ministerio de Turismo del Ecuador y Alianza Ecuatoriana para el Turismo Sostenible, (2009), Estrategia de Mercadeo para el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado PANE, Quito, Ecuador.

Ministerio de Turismo del Ecuador, (s/f a), Catastro Galápagos 2009, (inédito).

Ministerio de Turismo del Ecuador, (s/f b), Catastro Galápagos 2011, (inédito).

Ministerio de Turismo del Ecuador y Corporación técnica BID (2008), *Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020"*, <[http://www.turismo.gob.ec/documentos/plandetur\\_2020.pdf](http://www.turismo.gob.ec/documentos/plandetur_2020.pdf)>, acceso:18/11/2011.

Muñoz, J. (2003), *Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas/ti*, Barcelona, España, pp. 5-6.

Novy, J. (s/f), *Incentive Measures for Conservation of Biodiversity and Sustainability: a Case study of the Galápagos Islands*, Estados Unidos.

Ordóñez, A. y Cavicchiolo, C, (2008), *Proyecto "Desarrollo sostenible de los sectores productivos de Galápagos" Piloto de Calidad: Acciones Conducentes implementar buenas prácticas de turismo sostenible en empresas turísticas de Galápagos*, Santa Cruz-Ecuador, (Inédito).

Organización Mundial del Turismo, (s/f), *Sustainable Development of tourism*, <<http://www.unwto.org/sdt/mission/en/mission.php>>. Acceso: 01/10/2011.

Organización Mundial del Turismo (OMT), (1998), *Desarrollo sostenible del turismo*. <<http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html>>, Acceso: 23/08/2011.

Parque Nacional Galápagos, (2005), Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos, pp. 201

Parque Nacional Galápagos, Ministerio del Ambiente, Instituto Nacional Galápagos, Consorcio de Gobiernos Municipales de Galápagos, Fundación Charles Darwin, (2005), *Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos*, San Cristóbal, Galápagos, pp. 50.

Parque Nacional Galápagos, (2006), *Reserva de biosfera: Archipiélago de Colón*, pp. 34-42.

Parque Nacional Galápagos, (2011a), *Guía de sitios de visita del Parque Nacional Galápagos*, [http://www.galapagospark.org/onecolmap.php?page=sitiosdevisita\\_index](http://www.galapagospark.org/onecolmap.php?page=sitiosdevisita_index), Acceso: 07/10/2011.

Parque Nacional Galápagos, (2011b), *Número de visitantes que ingresaron a Galápagos año 2010*, [http://www.galapagospark.org/documentos/turismo/pdf/Informe\\_ingreso\\_turistas\\_2010.pdf](http://www.galapagospark.org/documentos/turismo/pdf/Informe_ingreso_turistas_2010.pdf), Acceso: 19/10/2011.

Parque Nacional Galápagos, (2011c), *Ingreso de Turistas a Galápagos primer semestre 2011*, [http://www.galapagospark.org/documentos/turismo/pdf/Informe\\_ingreso\\_turistas\\_2011.pdf](http://www.galapagospark.org/documentos/turismo/pdf/Informe_ingreso_turistas_2011.pdf), Acceso: 18/10/2012

Piloto de Calidad, (s/f), *Acerca de Piloto de Calidad*, <file:///Users/estefi/Desktop/DOCS/Calidad%20Galápagos.webarchive>, Acceso: 15/09/2011.

Piloto de Calidad, (2010), *Piloto de calidad turística para Galápagos, Reporte de actividades abril 2008 – marzo 2010 Proyecto DSSPG – BID/FOMIN*.

Piloto de Calidad, (2011), Informativo Bimensual del Proyecto Piloto de Calidad Turística de Galápagos No. 6, Febrero 2011, <http://www.calidadgalapagos.gov.ec/descargas/boletin6.pdf>, acceso: 08/11/2011.

Plog, S. (2001), *Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity?* *Cornell Hotel and Restaurant Quarterly*, 42(3): 13.

Porter, R. (1995), *Les Anglais et les loisirs*, en Corbin A. (Ed.), *L'avènement des loisirs, 1850-1960*, París, Francia, pp. 19-54.

Reck, G. Casafont, M., Naula, E. y Oviedo, M. (2010), *System of Managing Visitors of the Galapagos National*.

Reck, W., Casafont, M., Oviedo, M., Bustos, G. y Naula E., (2008), *De la Capacidad de Carga hacia la Carga Aceptable de Visitantes: ¿Un cambio de contenido o solamente de palabras en el manejo turístico?*, En: Informe Galápagos 2007 - 2008, Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.

Sanabria, R. (2001), *Evolving ecotourism alliances conserve biodiversity in the Galapagos Islands, Industry and Environment*, Volume 24 No. 3-4, pp 33-36.

Sancho, A. (s/f), *Introducción al Turismo*, pp. 11

Scientific Software Development ©, (2003) Atlas.ti, Visual Qualitative Data Analysis, Version: WIN, 5.0 (Build 60), Berlin.

Sigmar, G. (2008), *Protected Areas, biodiversity, and sustainable development*, GAIA, 17/S1, pp 84-85.

Sistema de Inspección y Cuarentena para Galápagos, (s/f), <[http://www.feigalapagos.org/docs/sicgal\\_lista\\_productos.pdf](http://www.feigalapagos.org/docs/sicgal_lista_productos.pdf)>, Acceso: 29/01/2012.

Stewart, E. (2002), *SmartVoyager Environmental and Social Certification Program for Tour Boat Operators in the Galapagos*, en Jaramillo, G., *From sustaining tourism to tourism sustainability: an analysis of the voluntary policy instruments for tourism sustainability used by the marine tour operator sector in the galapagos islands*.

Stoll-Kleemann, S. y Job, H. (2008), *The relevance of effective protected areas for biodiversity conservation: an introduction*, *GAIA*, 17/S1, pp 86-89.

Tapia, W., López, G. y Zapata, F. (2010), *La sustentabilidad en Galápagos: urge una visión compartida y un trabajo conjunto para el bienestar de los ecosistemas y de la población humana*, pp 11-13.

The International ecotourism Society, (2010), [http://www.ecotourism.org/site/c.orLQKXPCLmF/b.4835303/k.BEB9/What\\_is\\_Ecotourism\\_The\\_International\\_Ecotourism\\_Society.htm](http://www.ecotourism.org/site/c.orLQKXPCLmF/b.4835303/k.BEB9/What_is_Ecotourism_The_International_Ecotourism_Society.htm), Acceso 27/10/2011.

Toth, R. (2002), *Exploring the Concepts Underlying Certification*, en Honey, M. (Ed.), *Ecotourism & Certification – Setting Standards in Practice*, Washington, Estados Unidos.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, (1996), *Marco estatutario de la red mundial de biosferas, La estrategia de Sevilla y el marco estatutario de la red mundial*, Paris, Francia, pp 17.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (2011a), MAB, <<http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/ecological-sciences/man-and-biosphere-programme/>>, Acceso: 21 Enero 2012.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, (2011b), *List of World Heritage in Danger: World Heritage Committee inscribes the Tombs of Buganda Kings (Uganda) and removes Galapagos Islands (Ecuador)*, <<http://whc.unesco.org/en/news/636>>, UNESCO World Heritage Centre 1992-2011, Acceso: 15 Octubre 2011.

Rivera, J. (2002), *Assesing a Voluntary Environmental Initiative in the Developing World: the Costa Rican Certification for Sustainable Tourism*.

Valarezo, V., Gómez, J., Mejía, L. y Céleri, Y. (2001), *Plan de manejo de Reserva de Biosfera Sumaco*, Fundación Bioparques, Tena, Ecuador, pp. 11.

Wackermann, G. (1994), *Le transport aérien et sa problématique dans les pays en voie de dévelop-pement, en Regards sur le tourisme dans les pays en développement*, Montreal.

Watkins, G., y Cruz, F. (2007), *Galápagos en riesgo: Un análisis socioeconómicos de la Situación actual en el archipiélago*, Santa Cruz, Ecuador, pp 9 – 10.

Watkins, G. y Martínez, A. (2008), *El cambiante marco organizacional en Galápagos*, En: Informe Galápagos 2007 - 2008, Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.

World Travel & Tourism Council, (2005), *World Travel & Tourism Sowing the Seeds of Growth – The 2005 Travel & Tourism Economic Research*, Internet, <http://www.wttc.org/2005tsa/pdf/World.pdf>, Acceso: 05/06/2011.

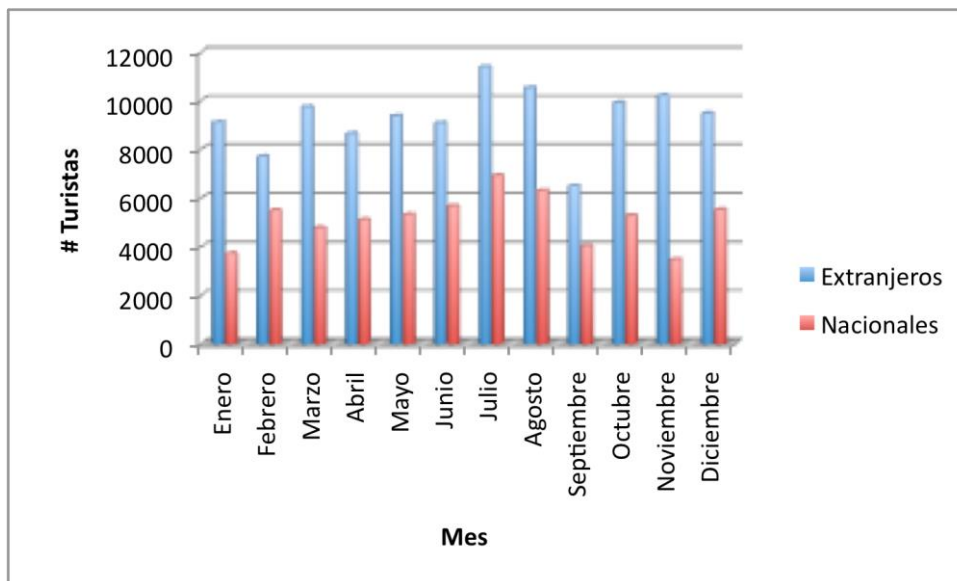
World Wildlife Fund, (2010), *Boletín Galápagos y Pacífico oriental*, (s/l).

World Wildlife Fund, (2011), Boletín Galápagos y Pacífico Oriental, (s/l).

## ANEXOS

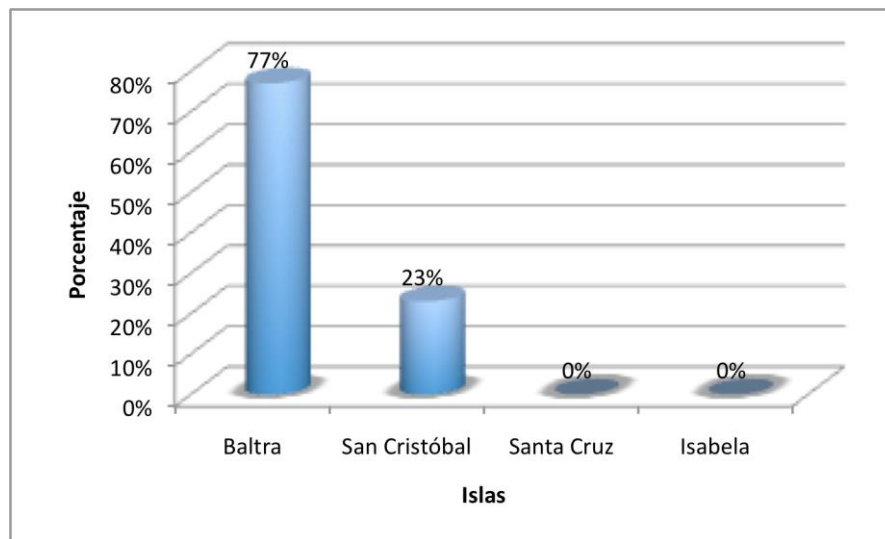
### 1. Ingreso turistas a Galápagos en el año 2010 (Parque Nacional Galápagos, 2011b)

Meses	Extranjeros	Nacionales	Total
Enero	9,116	3,722	12,838
Febrero	7,711	5,499	13,210
Marzo	9,746	4,771	14,517
Abril	8,653	5,100	13,753
Mayo	9,373	5,318	14,691
Junio	9,087	5,666	14,753
Julio	11,394	6,920	18,314
Agosto	10,529	6,299	16,828
Septiembre	6,499	4,017	10,516
Octubre	9,917	5,277	15,194
Noviembre	10,217	3,465	13,682
Diciembre	9,480	5,520	15,000
<b>Total</b>	<b>111,722</b>	<b>61,574</b>	<b>173,296</b>





## 2. Ingreso de turistas en el primer semestre del año 2011 (PNG, 2011c)



### 3. Encuesta español



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

Encuesta de percepción de turistas en cuanto al turismo sostenible y/o certificaciones en actividades realizadas en la Reserva de Biosfera Galápagos.

DATOS DEL TURISTA	12. ¿Cuál es la (s) modalidad (es) de tour que utilizó durante su estadía en Galápagos?	15. ¿Sabe usted que es una certificación en turismo sostenible?																																																																							
1. Lugar y fecha: _____	Tour diario <input type="checkbox"/> Island hopping <input type="checkbox"/> Crucero <input type="checkbox"/> Tour de pesca <input type="checkbox"/> Tour de bahía <input type="checkbox"/> Tour de buceo <input type="checkbox"/> Otro _____	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																																																																							
2. Edad: _____		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																																																																							
3. Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		13. Indique el nivel de satisfacción con respecto a la empresa (hotel/crucero) donde se alojó en Galápagos, siendo: 0= desconozco; 1 = excelente; 2= muy buena; 3= buena; 4=regular; 5=mala	16. ¿Para viajar tuvo preferencias en empresas que trabajan con certificaciones en turismo sostenibles?																																																																						
4. Nacionalidad: _____		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Empresa (Ponga el nombre y el tipo: hotel, crucero, etc.)</th> <th style="width: 5%;">0</th> <th style="width: 5%;">1</th> <th style="width: 5%;">2</th> <th style="width: 5%;">3</th> <th style="width: 5%;">4</th> <th style="width: 5%;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Empresa (Ponga el nombre y el tipo: hotel, crucero, etc.)	0	1	2	3	4	5																																																																17. ¿Estaría dispuesto a pagar más por utilizar servicios de una empresa que cuente con una certificación turística? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Empresa (Ponga el nombre y el tipo: hotel, crucero, etc.)			0	1	2	3	4	5																																																																	
5. Nivel de estudios: (Señale el nivel más alto alcanzado) Básico <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Posgrado <input type="checkbox"/> Otro (Especifique) _____	14. ¿Antes de esta encuesta conocía usted el significado de turismo sostenible? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	18. ¿Considera que el tipo de turismo de Galápagos es un turismo sostenible? Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Medianamente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Desacuerdo <input type="checkbox"/>																																																																							
6. Cuál fue su motivación principal para realizar este viaje? Aventura <input type="checkbox"/> Observación de Naturaleza <input type="checkbox"/> Académica <input type="checkbox"/> Sol y playa <input type="checkbox"/> Otro _____	<b>DATOS DE SOSTENIBILIDAD</b> <i>Antecedentes: Turismo Sostenible es aquella actividad respetuosa con el ambiente, la cultura y sociedad local.</i>																																																																								
7. Duración de su estadía en Galápagos: _____	19. ¿Qué sugerencias haría para mejorar el turismo en la Reserva de Biosfera Galápagos? _____ _____ _____																																																																								
8. # de noches en crucero navegable: _____	¡Muchas gracias!																																																																								
9. # de noches en centros poblados: _____																																																																									
10. ¿En qué isla(s) pernoctó? Isabela <input type="checkbox"/> Santa Cruz <input type="checkbox"/> San Cristóbal <input type="checkbox"/>																																																																									
11. Usted viaja: Sin paquete turístico <input type="checkbox"/> Con paquete turístico <input type="checkbox"/>																																																																									



Tourist perception survey regarding sustainable tourism and/or certifications for activities performed in the Galápagos Biosphere Reserve.

<p><b>TOURIST INFORMATION</b></p> <p>1. Place and date: _____</p> <p>2. Age: _____</p> <p>3. Gender: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/></p> <p>4. Nationality: _____</p> <p>5. Level of Studies: (Mark the highest level accomplished)</p> <p>High School <input type="checkbox"/></p> <p>College <input type="checkbox"/></p> <p>Technical <input type="checkbox"/></p> <p>University <input type="checkbox"/></p> <p>Post Grade <input type="checkbox"/></p> <p>Other (specify) _____</p> <p>6. What was your main motivation for this trip?</p> <p>Adventure <input type="checkbox"/> Wildlife watching <input type="checkbox"/></p> <p>Studies/research <input type="checkbox"/> Beach and sun <input type="checkbox"/></p> <p>Other _____</p> <p><b>B. VISIT INFORMATION</b></p> <p>7. Duration of your stay in Galápagos: _____</p> <p>8. Number of nights in a cruise ship: _____</p> <p>9. Number of nights in a populated center: _____</p> <p>10. In which island (s) did you stay?</p> <p>Isabela <input type="checkbox"/> Santa Cruz <input type="checkbox"/> San Cristóbal <input type="checkbox"/></p> <p>11. You travel:</p> <p>without tour plan <input type="checkbox"/></p> <p>with tour plan <input type="checkbox"/></p>	<p>12. What kind of tour (s) did you take?</p> <p>Daily Tour <input type="checkbox"/> Island Hopping <input type="checkbox"/> Cruise tour <input type="checkbox"/></p> <p>Fishing Tour <input type="checkbox"/> Bay tour <input type="checkbox"/> Diving tour <input type="checkbox"/></p> <p>Other: _____</p> <p><b>LEVEL OF SATISFACTION</b></p> <p>13. Mark your level of satisfaction regarding the quality of the different Hotel/Cruises services used during your stay in the Reserve. The scores are as follows:</p> <p>0= unknown ; 1 =excellent; 2= very good; 3= good; 4=regular; 5=bad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Operation (Put the name and type: hostel, cruises, etc)</th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p><b>SUSTAINABILITY DATA</b></p> <p><b>Background:</b> Sustainable tourism is an activity that respects and protects local environment, culture and communities.</p> <p>14. Did you know the meaning of sustainable tourism before you read this survey?</p> <p>Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	Operation (Put the name and type: hostel, cruises, etc)	0	1	2	3	4	5																																																																<p>15. Do you know what a certification in tourism is?</p> <p>Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>16. Did you have preferences to travel with companies that work with sustainable tourism certification?</p> <p>Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>17. Would you pay more to use services of a company that has a tourism certification?</p> <p>Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Maybe <input type="checkbox"/></p> <p>18. Do you think that tourism in Galápagos is sustainable?</p> <p>Completely agree <input type="checkbox"/></p> <p>Partially agree <input type="checkbox"/></p> <p>Agree <input type="checkbox"/></p> <p>Partially disagree <input type="checkbox"/></p> <p>Disagree <input type="checkbox"/></p> <p>19. Do you have any suggestion to improve tourism in the Galapagos Biosphere Reserve?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: right;">Thank you!</p>
Operation (Put the name and type: hostel, cruises, etc)	0	1	2	3	4	5																																																																		



## 5. Entrevista semiestructurada

### **RONDA DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS.** **PRIMER TEMA “PERCEPCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE CERTIFICACIONES EN TURISMO SOSTENIBLE EN GALÁPAGOS”.**

**Objetivo:** Determinar cuál es la percepción de los actores en relación a la situación actual y la problemática de las certificaciones en turismo sostenible en empresas terrestres en Galápagos.

**Metodología:** Diálogo estructurado en base a 6 preguntas, a partir del cual pueden surgir más preguntas según las respuestas que vaya dando el entrevistado. Metodológicamente, esta entrevista se tiene que realizar en cada cantón a distintos personajes clave: guías y empresarios.

**Materiales:** Grabadora.

#### **Preguntas Generales:**

1. ¿Cuál es su opinión sobre las certificaciones de turismo sostenible en Galápagos y su cantón? ¿Qué problemas presentan?
2. Piensa que los turistas que habitualmente llegan a su hotel preferirían que el hotel cuente con una certificación.
3. ¿Cree que los empresarios turísticos están interesados en la adquisición de algún tipo de certificación? (operaciones sin certificación)
4. Cuáles serían los principales retos y desafíos que se deberían asumir para adoptar en las empresas turísticas las buenas prácticas y el desarrollo sostenible.
5. Cómo se imagina a las operaciones turísticas en Galápagos para el 2020.

## 6. Actores clave entrevistados

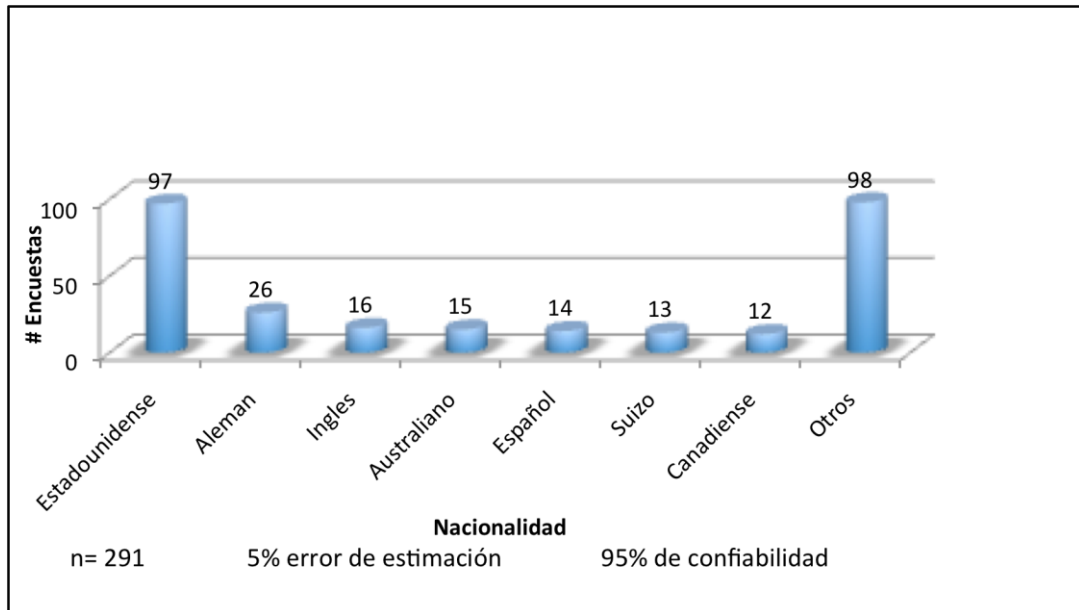
A continuación se detalla la lista de los actores entrevistados en cada una de las tres islas de la Reserva de Biosfera Galápagos.

<b>Isla</b>	<b>Institución</b>	<b>Actor Clave</b>
<b>Santa Cruz</b>	Pensión Angermeyer Water Front Inn	Felipe Angermeyer
	CAPTUR/BIDFOMIN	Mario Piu
	Hostal Casa Natura	Jhonny Paredes
	Fundación Charles Darwin Santa Cruz	Cristoph Grenier
	Consejo de Gobierno Santa Cruz	Daniel Proaño
	Conservación Internacional	Fernando Ortiz
	Transporte turístico marítimo Daphne	Rocío Malo
	Hostal Fernandina	Luis Ruiz
	Hotel Fiesta	Mónica Frías
	Consultor Ministerio de Turismo	Gabriel Inostroza
	Apartamento Casa del Lago-lodging house	Elena Alvarado
	Hostal residencia Lirio de mar	Nelson
	Apartamentos Maidith Galapagos Aparment Suites	María Edith Agreda
	Hostal Mainao	Susy Tirado
	Hostal Red Mangrove Inn	Roberto Dager
	Ministerio de Turismo Santa Cruz	Sandra Gamboa
	Municipio Santa Cruz	Cándida Pilla
	Hostal residencia Nuevo	Vilma Lucio

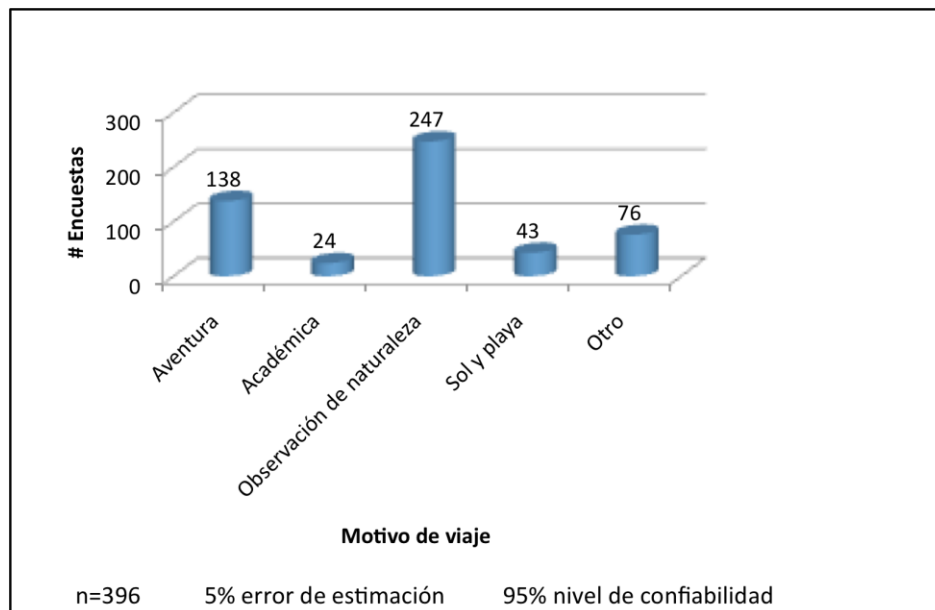
	Elizabeth	
	Hotel Las Ninfas	Lidia Cobos
	Parque Nacional Galápagos Santa Cruz	Magaly Oviedo
	Hostal residencia Salinas	Margarita Paredes
	Transporte turístico marítimo Santa Fé	María Elena Ajoy
	Hostal Silberstein	Mónica Chamorro
	Transporte turístico marítimo Tip Top	Charles Wittmer
	World Wildlife Fund Santa Cruz	Catherine Tuci
	World Wildlife Fund Santa Cruz	Eliécer Cruz
<b>Isabela</b>	Pensión Albermarle	Maxwell Murray
	Pensión Brisas del Mar	Julio Flor
	Pensión Caleta Iguana	Claudia Horadi
	Pensión Casa de los Delfines	Mireya Rogel
	Fundación Charles Darwin Isabela	Jaime Ortiz
	Consejo de Gobierno Isabela	Concepción Rosero
	Pensión Cormorant	Esther Coque
	Hostal Casa de Marita	Marita Velarde
	Iguana Crossing	Alejandra Trujillo
	Pensión La Jungla	Milton Cartagena
	La Laguna	Joseph Reyes
	Ministerio de Turismo Isabela	Erika Villon
	Municipio Isabela	Paola Blum
	Parque Nacional Galápagos	Ruben Carrión

	Isabela	
	Agencia de viaje Scuba Iguana	Mathias Espinoza
	Pensión Volcano	Pablo Gordillo
<b>San Cristóbal</b>	Fundación Charles Darwin San Cristóbal	Juan Carlos Guzman
	Hotel Chatham	Bernilda Rivas
	Consejo de Gobierno San Cristóbal	Rodrigo Martinez
	Hostal residencia León Dormido	Andrea León
	Hostal Los Algarrobos	Vinicio Andrade
	Hostal residencia Mar Azul	Jorge Romero
	Ministerio de Turismo San Cristóbal	Boris Valverde
	Municipio San Cristóbal	Cecibel Mora
	Cabañas Pimampiro	Alejandra Retamales
	Parque Nacional Galápagos San Cristóbal	Carlos Ortega
	Hostal residencia San Francisco	Johanna Yauli

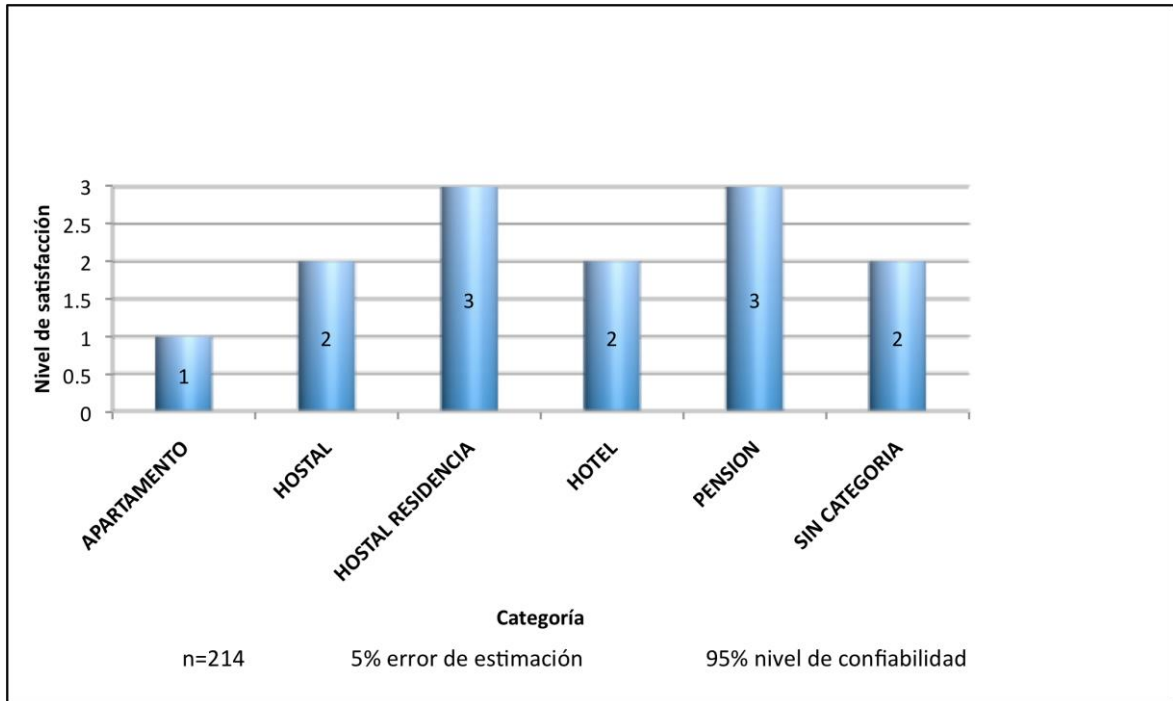
## 7. Nacionalidad de extranjeros



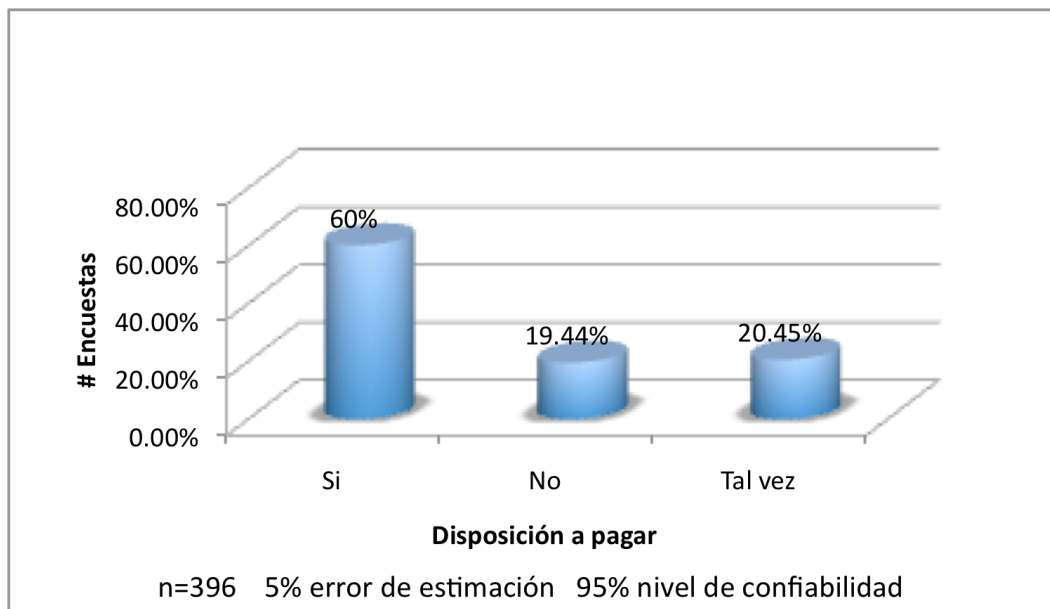
## 8. Motivo de viaje



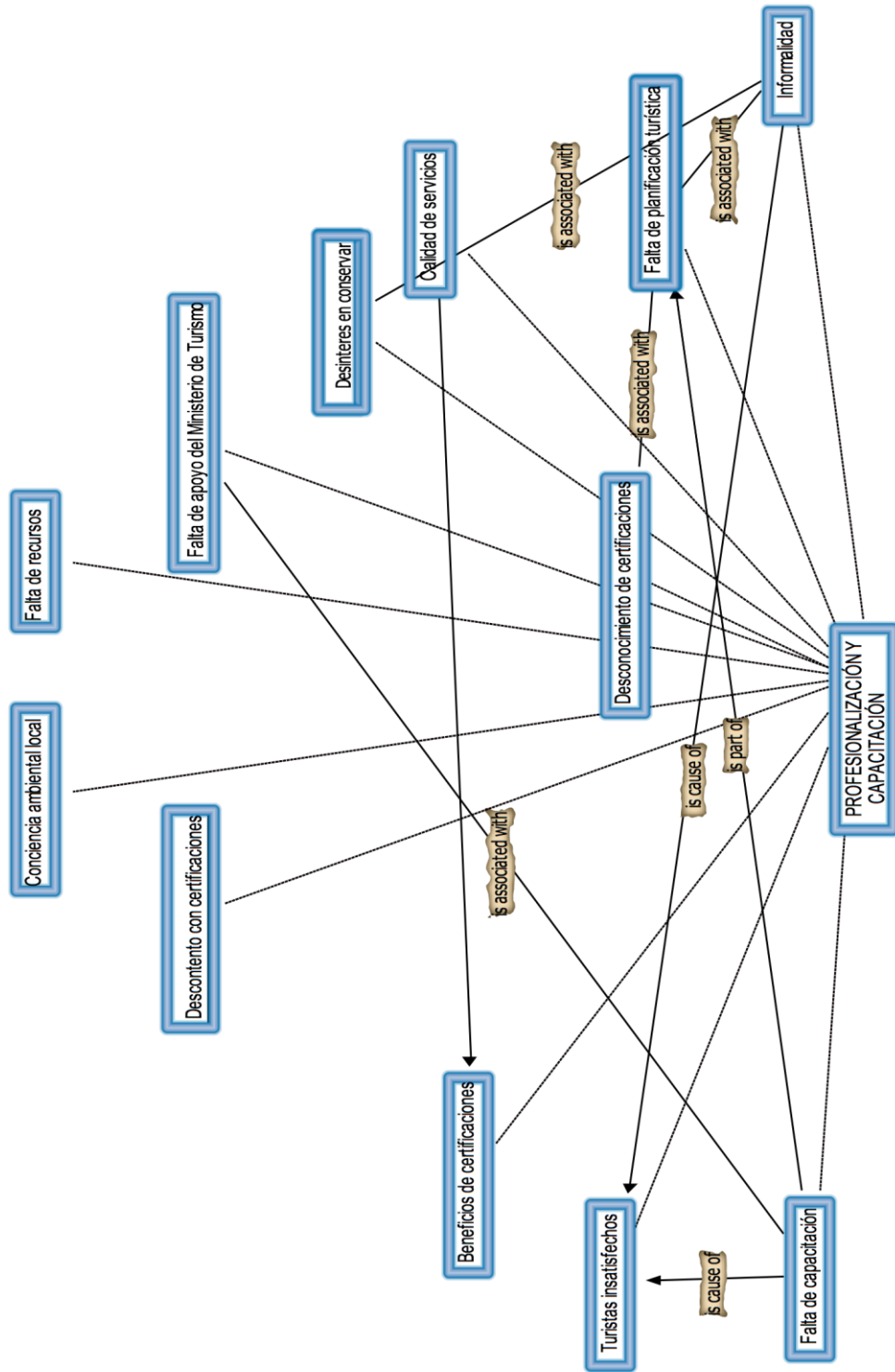
## 9. Nivel de satisfacción en establecimientos terrestres



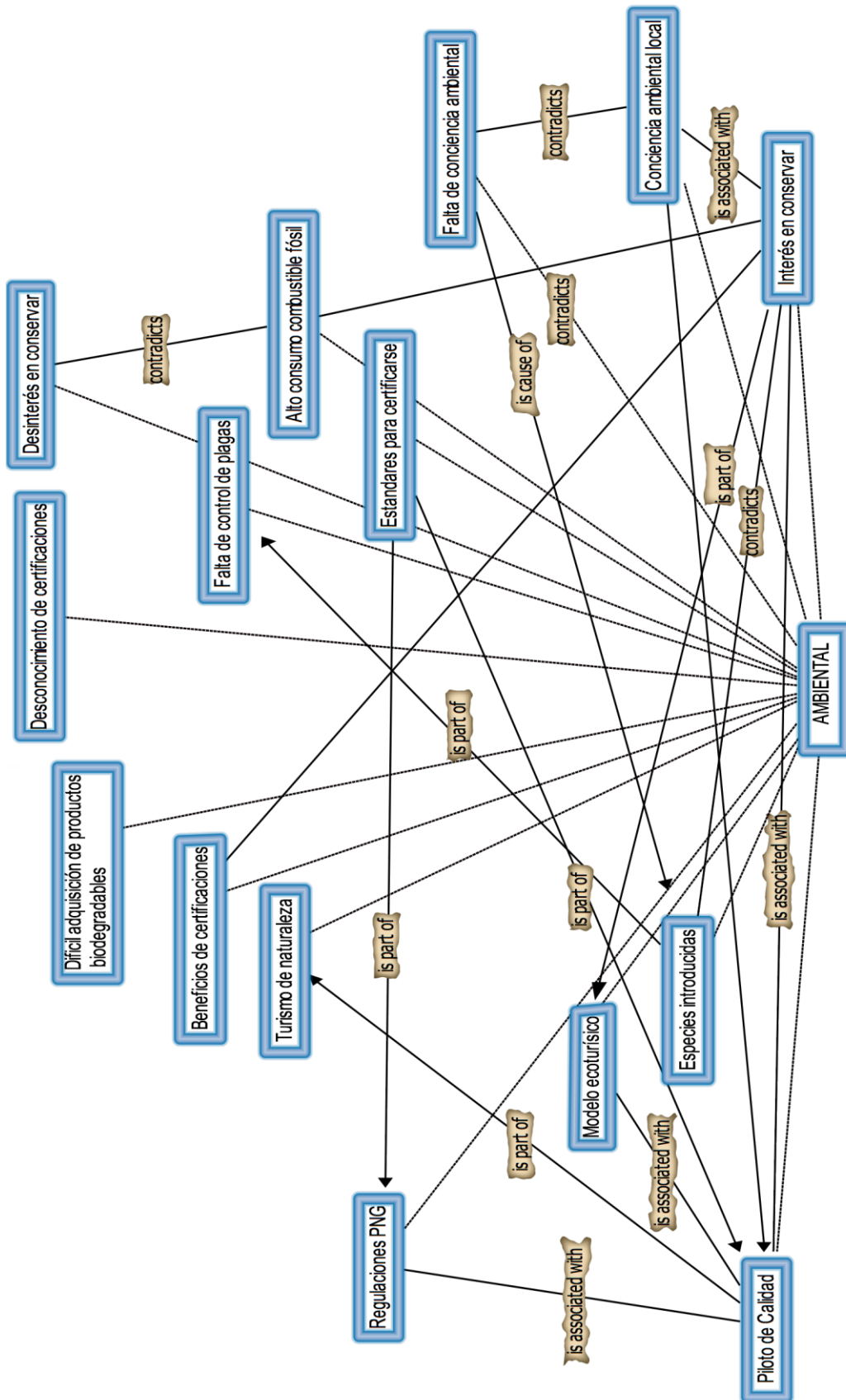
## 10. Disposición a pagar más a una empresa que cuente con una certificación



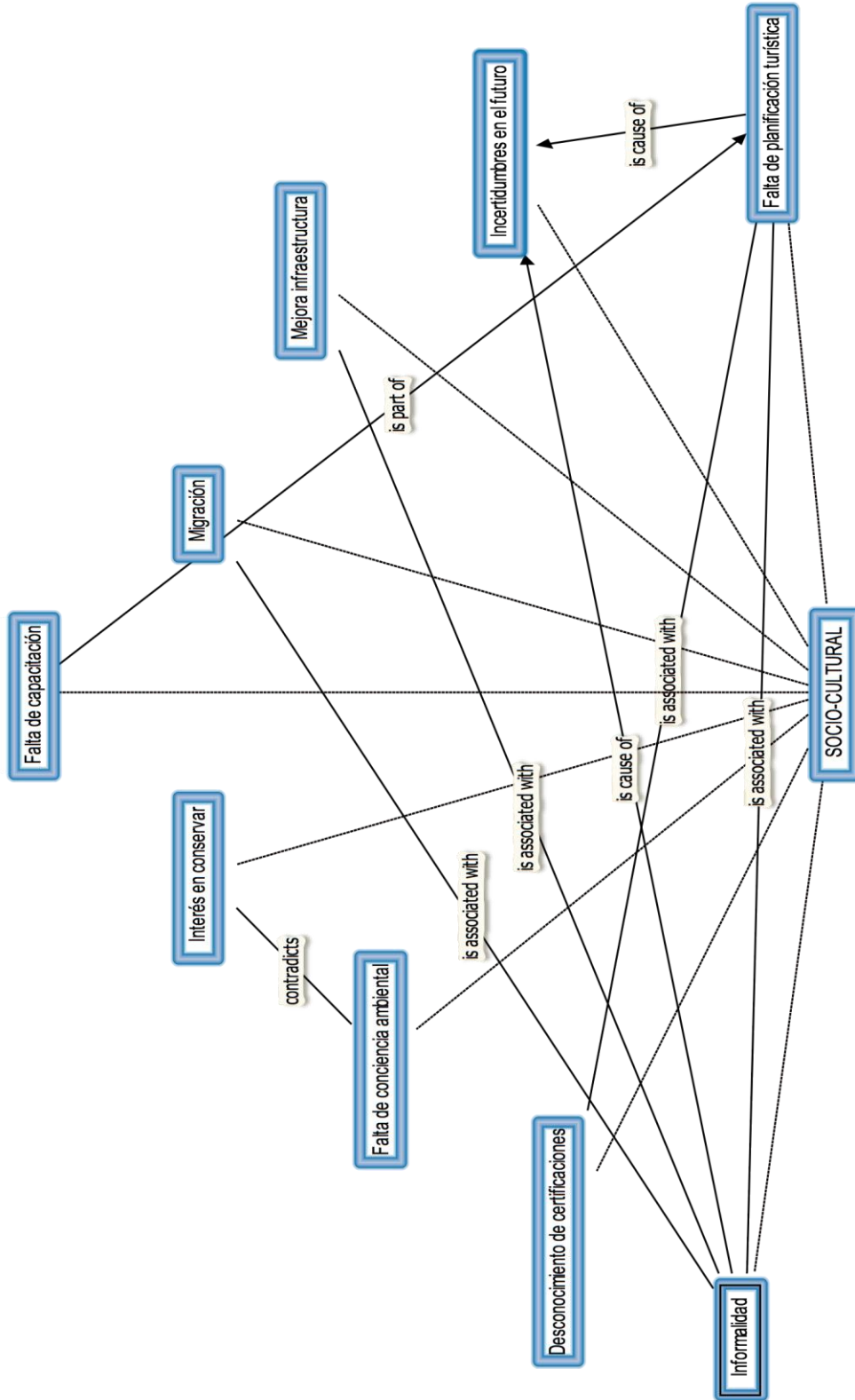
# 11. Mapa conceptual Profesionalización y Capacitación



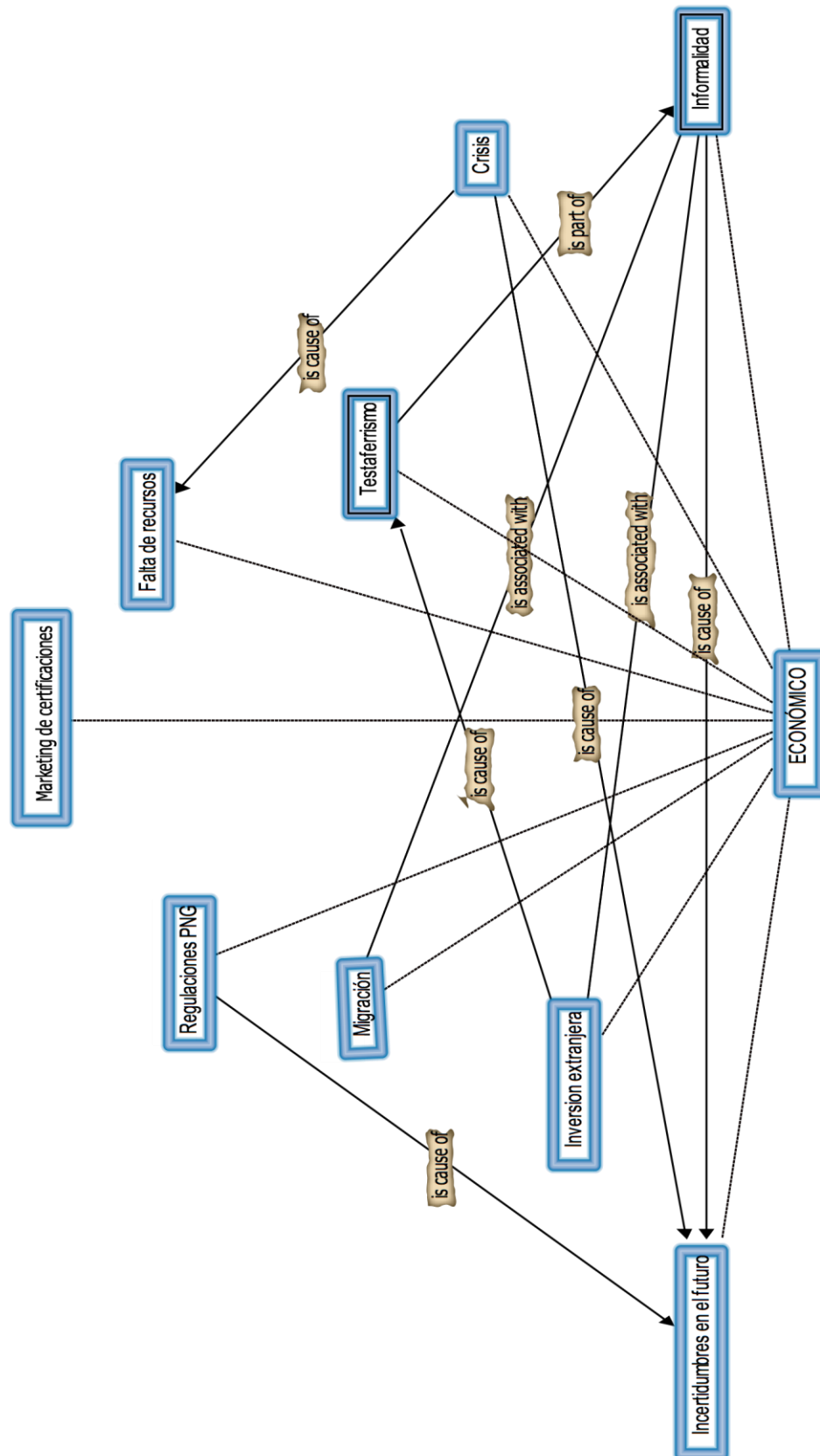
## 12. Mapa conceptual Ambiental



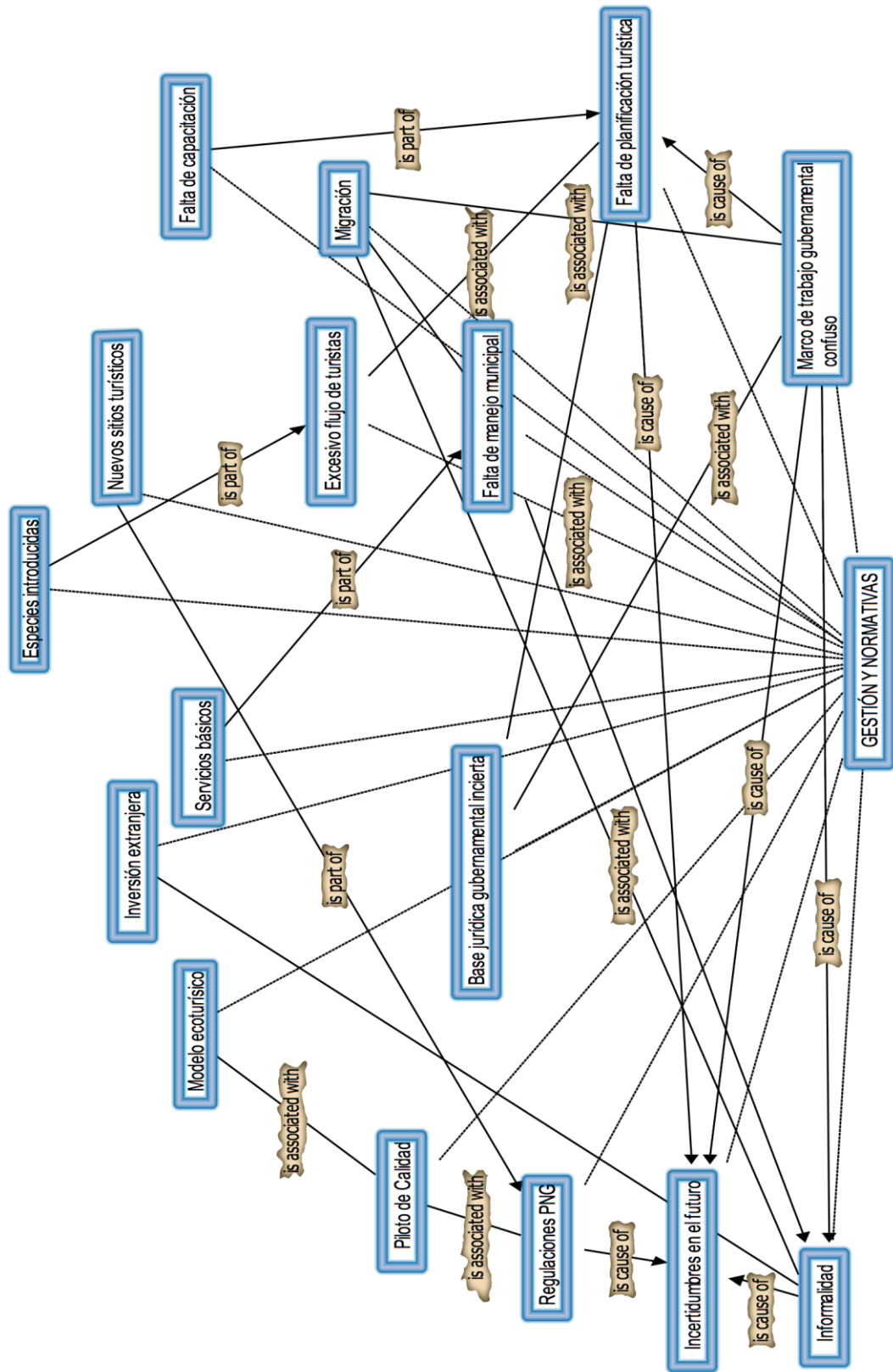
### 13. Mapa conceptual Socio Cultural



## 14. Mapa conceptual Económico



### 15. Mapa conceptual Gestión y Normativas



## 16. Mapa conceptual Administración

