



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

El rol del guía naturalista en el comportamiento de los visitantes de
Puerto Ayora, Galápagos

AUTOR:

Ruiz Araujo, Richard Adan

**Componente práctico del examen complejo previo a la obtención
del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines Mgs.

Guayaquil, Ecuador

1 del mes de septiembre del año 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Ruiz Araujo, Richard Adan**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR (A)

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs

Guayaquil, a los 1 del mes de septiembre del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ruiz Araujo, Richard Adan

DECLARO QUE:

El componente práctico de examen complejo, **El Rol del Guía Naturalista en el Comportamiento de los Visitantes de Puerto Ayora, Galápagos** previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del componente práctico del examen complejo referido.

Guayaquil, a los 1 del mes de septiembre del año 2026

EL AUTOR:

Ruiz Araujo, Richard Adan



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ruiz Araujo, Richard Adan

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El Rol del Guía Naturalista en el Comportamiento de los Visitantes de Puerto Ayora, Galápagos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 1 del mes de septiembre del año 2026

EL AUTOR:

Ruiz Araujo, Richard Adan



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del componente práctico de examen complejo denominado **El Rol del Guía Naturalista en el Comportamiento de los Visitantes de Puerto Ayora, Galápagos**, presentado por el estudiante **Ruiz Araujo, Richard Adan**, fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (3%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

TT Richard Ruiz

ID : 576bc8d3da0ec202750bf6be31fc8e3de07f071b



3%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : TT Richard Ruiz.txt
Tamaño del archivo original : 1,53 MB
Número de palabras : 10.238

Depositante : Fabiola Alexandra Murillo Paladines
Fecha de depósito : 20 de agosto de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 20 de agosto de 2026

Alexandra Murillo

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs

TUTOR

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la fuerza y la salud necesarias para seguir adelante y lograr culminar esta etapa tan importante para mi vida.

A mis padres, Ruddy Ruiz y Alexandra Araujo, por su amor, apoyo incondicional y por estar siempre presentes en cada momento de mi vida. Gracias por sus consejos, por creer en mí y por enseñarme a no rendirme antes las distintas dificultades de la vida.

A mi novia, Jenny Zavala Palma, por acompañarme durante todo este proceso, por ser paciente, cariñosa y brindarme su apoyo constante. Gracias por estar a mi lado en los momentos buenos y difíciles, y por motivarme a seguir adelante para cumplir esta meta.

A mis hermanos, además de mis familiares y de todas las personas que forman parte de mi familia, gracias por sus palabras de ánimo, por su cariño y por acompañarme de una u otra manera durante este camino. Cada gesto de apoyo fue importante para llegar hasta aquí.

Finalmente agradezco a mis docentes y tutores, por sus enseñanzas, consejos y orientación durante el desarrollo de este trabajo de titulación.

Ruiz Araujo, Richard Adan

Dedicatoria

Dedico este trabajo, especialmente a mis padres, Ruddy Ruiz y Alexandra Araujo, quienes han sido mi mayor apoyo durante todo este camino. Gracias por su amor, sus consejos, sus palabras de aliento y por confiar siempre en mí, incluso en los momentos más difíciles. Este logro es, sin duda, también de ustedes.

A mi novia, Jenny Zavala Palma, por acompañarme en este proceso, por su cariño, paciencia y apoyo incondicional. Gracias por estar a mi lado y por motivarme a seguir adelante.

Y a toda mi familia, por estar presente, por sus palabras de ánimo y por compartir conmigo este importante logro.

Ruiz Araujo, Richard Adan



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs
TUTOR

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Aline Gutierrez Northia, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ec. Luis Albán Alaña, Mgs.
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Ruiz Araujo Richard Adan	

Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines, Mgs

TUTORA

Índice General

Índice de Figuras.....	XII
Índice de Anexos.....	XII
Resumen.....	XIII
Abstract.....	XIV
Introducción	2
Planteamiento del Problema	5
Justificación	7
Formulación del Problema.....	8
Objetivos	8
Objetivo general.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Capítulo I: Marco de la Investigación.....	9
Marco Conceptual.....	9
Marco Teórico.....	11
Marco Referencial.....	14
Marco Legal	15
Capítulo II: Marco Metodológico	19
Diseño de la Investigación.....	19
Metodología de la investigación	19
Tipo de Investigación.....	20
Métodos de Recolección de Datos	21
Resultados Entrevistas	22

Análisis de las Entrevistas	24
Resultados Encuestas	26
Análisis de las Encuestas	37
Capítulo III: Análisis de la situación actual	39
Situación Actual de los Guías Naturalistas en Puerto Ayora.....	41
Capítulo IV: Propuesta.....	43
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Bibliografía	46

Índice de Figuras

Figura 1 Distribución de los visitantes encuestados según el sexo.....	26
Figura 2 Tipo de nacionalidad de los visitantes.....	27
Figura 3 Tipo de viaje	28
Figura 4 Rangos de edad de los visitantes	28
Figura 5 Influencia de las indicaciones del guía naturalista en el comportamiento durante la visita.....	29
Figura 6 Explicación de las reglas del Parque Nacional Galápagos y normas de conducta	30
Figura 7 Suficiencia de información sobre conservación	30
Figura 8 Respuesta e inquietudes del visitante hacia el guía.....	31
Figura 9 Cumplimiento personal de normas	32
Figura 10 Prevención de comportamientos inapropiados	32
Figura 11 Importancia del rol del guía.....	33
Figura 12 Observación de infracciones de otros.....	34
Figura 13 Intervención del guía ante faltas	34
Figura 14 Profesionalismo del guía	35
Figura 15 Contribución a la experiencia turística	36
Figura 16 Influencia del guía en otros visitantes	36

Índice de Anexos

Anexo 1	50
Anexo 2	52
Anexo 3	54

Resumen

El estudio examina la respectiva influencia del desempeño del guía naturalista en el comportamiento de los visitantes en Puerto Ayora, Galápagos, por la cual abordan la tensión entre el crecimiento del turismo local y la conservación de sitio o entorno natural. Se usó un enfoque mixto, no experimental, descriptivo y exploratorio. Para recolectar datos, se realizaron 385 encuestas a turistas nacionales e internacionales, además de entrevistas semiestructuradas a guías acreditados por el Parque Nacional de Galápagos. Los resultados, tanto cuantitativos como cualitativos, muestran que el guía naturalista no solo explica la biodiversidad, sino que también regula las conductas y previene infracciones en las áreas protegidas. Los resultados de dicha investigación permiten demostrar que una comunicación asertiva, liderazgo equilibrado y la explicación detallada de las normativas y reglas permiten incrementar el cumplimiento ambiental y reducen de manera importante las conductas inadecuadas que amenazan la fauna y los sitios. Por ende, se concluye que la efectividad de la guianza depende de la capacitación continua en gestión de grupos y comunicación persuasiva, planteando propuestas estratégicas para fortalecer su desempeño y promover un modelo de turismo sostenible a largo plazo en la isla Santa Cruz.

Palabras Clave: *Guía naturalista, comportamiento del visitante, turismo sostenible, Parque Nacional Galápagos, Puerto Ayora, interpretación ambiental.*

Abstract

The study examines the respective influence of the naturalist guide's performance on the behavior of visitors in Puerto Ayora, Galapagos, by which they address the tension between the growth of local tourism and the conservation of the site or natural environment. A mixed, non-experimental, descriptive and exploratory approach was used. To collect data, 385 surveys were carried out with national and international tourists, in addition to semi-structured interviews with guides accredited by the Galapagos National Park. The results, both quantitative and qualitative, show that the naturalist guide not only explains biodiversity, but also regulates behaviors and prevents infractions in protected areas. The results of this research demonstrate that assertive communication, balanced leadership, and detailed explanation of regulations and rules increase environmental compliance and significantly reduce inappropriate behaviors that threaten wildlife and sites. Therefore, it is concluded that the effectiveness of the guidance depends on continuous training in group management and persuasive communication, proposing strategic proposals to strengthen its performance and promote a long-term sustainable tourism model on Santa Cruz Island.

Keywords: *Naturalist guide, visitor behavior, sustainable tourism, Galápagos National Park, Puerto Ayora, environmental interpretation.*

Introducción

Introducción

Las Islas Galápagos son reconocidas mundialmente como un sitio único para el estudio y la conservación de la biodiversidad y como un referente de la evolución. Sin embargo, en la actualidad enfrentan diversos desafíos relacionados con la actividad humana y el manejo de los visitantes en un entorno caracterizado por su alta fragilidad ecológica. En este contexto, la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos, constituye el principal núcleo urbano y turístico de la isla Santa Cruz y uno de los puntos de mayor concentración de actividades relacionadas con el turismo en el archipiélago. Esta situación ha generado una constante relación entre el desarrollo económico de la actividad turística y la necesidad de mantener el equilibrio y la conservación de los ecosistemas.

Dentro de este escenario, el Guía Naturalista de las Galápagos cumple un papel importante, no solamente como intérprete del patrimonio natural, sino también como responsable de orientar a los visitantes durante su experiencia en los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos. Su labor permite transmitir información sobre el entorno natural, explicar las normas de comportamiento y promover prácticas responsables durante el recorrido. Por esta razón, el trabajo del guía puede influir de manera directa en la forma en que los visitantes se relacionan con el ambiente y cumplen las disposiciones establecidas para la protección de estos espacios (Muñoz et al., 2009).

La presente investigación surge de la necesidad de analizar el cumplimiento de las normas establecidas para la conservación de los sitios de visita y el papel que desempeña el Guía Naturalista en este proceso. El cumplimiento de estas disposiciones no depende únicamente de la voluntad de los turistas, sino también de la orientación, preparación y capacidad del guía para comunicar de manera clara las normas y promover comportamientos adecuados. Esta situación adquiere especial importancia en aquellos sitios de visita de acceso libre, donde la presencia de un guía puede ser limitada o inexistente y, por consiguiente, resulta más difícil controlar determinadas conductas de los visitantes.

Entre las situaciones que pueden generar impactos sobre estos espacios se encuentran el acercamiento inadecuado a la fauna, el manejo incorrecto de los residuos y

el incumplimiento de las disposiciones establecidas para el uso de los senderos. Cuando estas acciones no cuentan con una adecuada orientación o supervisión, pueden afectar las condiciones naturales de los sitios de visita y contribuir al deterioro de un entorno que requiere medidas permanentes de protección.

A partir de esta problemática, el presente trabajo busca analizar la importancia del Guía Naturalista y su influencia en el comportamiento de los visitantes de Puerto Ayora, considerando su preparación, capacidad de orientación y participación en la transmisión de las normas de conservación. De esta manera, se pretende aportar elementos que permitan valorar la importancia de su función dentro de un modelo de turismo responsable y sostenible.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de fortalecer las prácticas relacionadas con el manejo de los visitantes y la conservación de los espacios naturales de las Islas Galápagos. Una adecuada orientación por parte del Guía Naturalista puede contribuir a que los visitantes comprendan la importancia de respetar las normas y adoptar comportamientos responsables durante sus recorridos. En este sentido, fortalecer su rol puede convertirse en un apoyo para la conservación del patrimonio natural y para el desarrollo de una actividad turística que mantenga un equilibrio entre la experiencia del visitante y la protección de los ecosistemas de Galápagos.

El desarrollo de esta investigación se estructura de manera lógica y secuencial para dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados. En el primer capítulo, se realiza la fundamentación teórica de la investigación mediante la revisión de literatura científica, antecedentes investigativos, bases conceptuales y normativas relacionadas con el rol del guía naturalista, el comportamiento de los visitantes y el turismo sostenible. Este análisis permite sustentar científicamente el estudio e identificar el instrumento de medición más adecuado para la recolección de información.

El segundo capítulo describe la metodología aplicada en la investigación, por el cual se explica el enfoque y el diseño del estudio, las técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de información y el proceso seguido para su aplicación. Todo ello permite reunir datos relevantes y confiables que permitan contribuir en el análisis y cumplimiento de los objetivos planteados.

En el tercer capítulo se analiza la influencia del guía naturalista en el comportamiento de los visitantes de Puerto Ayora, a partir de la interpretación de la información recopilada durante el desarrollo de la investigación. Los resultados obtenidos permiten identificar cómo la labor del guía naturalista influye en las actitudes, conductas y niveles de conciencia ambiental de los turistas, así como en el respeto de las normas de conservación y en la adopción de prácticas responsables durante su visita a los diferentes sitios del Parque Nacional Galápagos.

A partir de los resultados obtenidos, se establecen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, en las cuales se destaca la importancia del guía naturalista como un actor clave en la protección de los recursos naturales y en la promoción de prácticas de turismo responsable y sostenible en Puerto Ayora.

Planteamiento del Problema

El modelo turístico establecido en la provincia de Galápagos se desarrolló bajo principios orientados a la conservación y protección de su patrimonio natural. Sin embargo, con el crecimiento de la actividad turística y de la población local, este modelo ha experimentado cambios que han incrementado la presión sobre los recursos naturales y los espacios destinados a la visita turística. En este contexto, la isla Santa Cruz, particularmente la ciudad de Puerto Ayora se ha consolidado como uno de los principales centros urbanos y turísticos del archipiélago, debido a la concentración de población, servicios y actividades relacionadas con el turismo. Esta situación ha generado una mayor presión sobre los sitios de visita cercanos y sobre aquellas áreas de acceso libre ubicadas en la isla Santa Cruz.

El problema no se relaciona únicamente con el número de visitantes, sino también con las dificultades para mantener un adecuado control y orientación sobre su comportamiento en determinados espacios. Entre las situaciones que pueden presentarse se encuentran el acercamiento inadecuado a la fauna, el manejo incorrecto de residuos, el incumplimiento de las normas establecidas y el uso inadecuado de los senderos. Estas conductas pueden generar alteraciones en los ecosistemas y afectar las condiciones necesarias para la conservación de las especies y de los espacios naturales. Por esta razón, resulta necesario fortalecer las acciones dirigidas a orientar a los visitantes y promover prácticas responsables durante su permanencia en los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos.

En este contexto, el Guía Naturalista desempeña un papel importante, ya que, además de proporcionar información sobre la flora, fauna y características del entorno, tiene la responsabilidad de orientar a los visitantes sobre las normas de comportamiento y conservación. Su interacción directa con los turistas le permite transmitir conocimientos, responder inquietudes y fomentar actitudes responsables durante los recorridos. De esta manera, la labor del guía puede contribuir a que los visitantes comprendan la importancia de respetar las disposiciones establecidas para la protección de los espacios naturales.

La problemática también se relaciona con la necesidad de fortalecer las competencias de los guías naturalistas en aspectos vinculados con la comunicación, el manejo de grupos y la educación ambiental. Además del conocimiento sobre la

biodiversidad de las islas, es importante que los guías cuenten con herramientas que les permitan transmitir las normas de manera clara, manejar diferentes situaciones durante los recorridos y promover cambios positivos en el comportamiento de los visitantes. La comunicación efectiva y la interpretación ambiental pueden convertirse en recursos importantes para generar una mayor conciencia sobre la conservación y el uso responsable de los espacios naturales.

Por lo tanto, resulta necesario analizar la influencia que ejerce el Guía Naturalista en el comportamiento de los visitantes de Puerto Ayora, considerando su participación en la transmisión de información, orientación sobre las normas y promoción de prácticas responsables. El estudio de esta relación permitirá comprender la importancia de su función dentro de la actividad turística y aportar elementos que contribuyan al fortalecimiento de un modelo de turismo responsable y sostenible en las Islas Galápagos.

Justificación

La presente investigación se justifica por la importancia que tiene el guía naturalista dentro del desarrollo del turismo sostenible y la conservación ambiental en Puerto Ayora. Considerando que Galápagos es un destino reconocido por su riqueza natural y biodiversidad, resulta fundamental promover acciones que permitan garantizar la protección de sus ecosistemas mediante prácticas responsables por parte de los visitantes. Dicho estudio sobre el rol del guía naturalista y su incidencia en el comportamiento de los turistas ha generado la importancia debido a que el profesional no solo cumple las funciones de interpretación ambiental y acompañamiento constante, sino que desempeña un papel muy importante como educador y orientador que permitan contribuir de manera significativa en generar la conciencia ambiental, fomentando las conductas adecuadas durante todas las actividades turísticas.

Esta investigación permitirá comprender las relaciones existentes entre la ocupación del guía naturalista y las acciones que asumen los visitantes frente al entorno natural o los sitios de visita. De tal manera que los resultados podrán generar un aporte de información sumamente útil para las diferentes instituciones, operadores turísticos y profesionales del sector en el cual estén interesados en fortalecer las diferentes estrategias de educación y mejora de las distintas experiencias turísticas.

En el aspecto académico, dicho estudio permitirá contribuir en la aplicación de los conocimientos sobre la influencia del guía naturalista dentro del comportamiento de sus visitantes. De esta manera serviría como un referente para las futuras investigación relacionados con el turismo, sostenibilidad y su respectiva conservación.

Desde una perspectiva práctica, la investigación permitirá identificar aspectos que fortalezcan el desempeño de los guías naturalistas y mejoren las estrategias de interpretación ambiental, contribuyendo al desarrollo de un turismo más responsable, consciente y sostenible en la localidad.

Formulación del Problema

Considerando la importancia que tiene el guía naturalista dentro de las actividades turísticas y su función en la orientación, educación e interpretación ambiental, surge la necesidad de analizar la influencia que ejerce en las conductas y actitudes de los visitantes durante su experiencia turística. Ante ello, se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera el desempeño del guía naturalista influye en el comportamiento de los visitantes en Puerto Ayora?

Objetivos

Objetivo general

Analizar el rol del guía naturalista en el comportamiento de los visitantes de Puerto Ayora, Galápagos

Objetivos Específicos

1. Realizar la fundamentación teórica de la investigación para identificar el instrumento de medición adecuado para la investigación
2. Investigar el impacto que deja el guía naturalista en el comportamiento de los visitantes de Puerto Ayora.

Capítulo I: Marco de la Investigación

Marco Conceptual

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación es importante considerar los siguientes términos:

Guía Naturalista: Los guías naturalistas son personas naturales independientes del Estado, responsables de brindar servicios de conducción, interpretación ambiental, educación, supervisión y conservación durante el desarrollo de actividades turísticas dentro de las áreas protegidas. Su labor está orientada al esparcimiento, aprendizaje y concientización de los visitantes, garantizando el cumplimiento de las normas de conservación. Para ejercer esta función, deben contar previamente con la aprobación de los cursos de capacitación impartidos por la entidad competente (MAE, 2004).

Visitante Turístico: El visitante turístico comprende a las personas que se desplazan fuera de su entorno habitual con la finalidad de realizar diversas actividades turísticas, respetando y cumpliendo los reglamentos y normativas establecidos en cada uno de los sitios de visita (Díaz, Olague, & Castañón, 2024).

Diversidad de Actividades: En la ejecución de viajes ha permitido generar una amplia variedad de opciones de ocio que abarcan desde las actividades recreacionales y relajantes hasta las experiencias de aventura y su respectiva exploración, lo cual contribuyen a que los visitantes logren el disfruten de las distintas experiencias (Díaz, Olague, & Castañón, 2024)

Interpretación ambiental: Es considerado como una actividad educativa orientada a revelar significados y relaciones mediante el uso de objetos originales, a través de experiencias de primera mano y medios ilustrativos, lo cual busca transmitir ideas y relaciones a partir de un acercamiento directo entre la audiencia y los recurso que se interpretan (Fernandez & Fallas, n.d.)

Turismo: Es la que comprende las actividades que realizan las diferentes personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, que puede ser por un periodo de tiempo con la finalidad del ocio, negocio y entre otros (Sancho, 2008).

Turismo Sostenible: Se lo define como un modelo de desarrollo turístico que se orienta a satisfacer las diferentes necesidades de sus visitantes y de las comunidades

receptoras, mediante la cual minimizan los impactos negativos y maximizan con los beneficios económicos, sociales y ambientes. Dicho enfoque permite promover el uso responsable de los recursos naturales y culturales, permitiendo que dicha actividad se desarrolle de manera continua sin afectar su conservación y en fin permita garantizar la preservación para las futuras generaciones (Corral, 2025).

Conservación ambiental: Es el grupo de estrategias y diferentes acciones destinadas para proteger, resguardar y mantener los ecosistemas y sus biodiversidades de una zona (Fundación Meri, 2024).

Áreas protegidas: Son los espacios geográficos legalmente establecidos con la finalidad de garantizar la conservación de su biodiversidad y de sus recursos, mediante el cual se establecen regulaciones específicas para su uso y manejo (El Comercio, 2024).

Educación ambiental: Es el proceso formativo que se orienta a la transmisión de conocimientos, valores y prácticas responsables relacionadas con la protección y conservación del medio ambiente. La finalidad es de concientizar a la ciudadanía sobre la relevancia de resguardar el entorno natural y generar hábitos sostenibles que permitan contribuir con los recursos naturales y su bienestar para las futuras generaciones (Universidad Europea, 2025).

Experiencia turística: Se determina como cualquier vivencia que el turista o visitante experimente en su viaje (Soluciones Turísticas ES, 2026).

Manejo de visitantes: Es un concepto que incorpora el grado por el cual sus visitantes son regulados y controlados al igual que el nivel de información y servicios, con la finalidad que permita el disfrute sin perturbar el hábitat (Morales & Meléndez, 2020).

Patrimonio natural: Se conforma por el conjunto de bienes y recursos de la naturaleza, la cual tienen un valor relevante medioambiental, paisajista o científico deben ser preservados por el conjunto de la sociedad (UNIR, 2025).

Sitios de visita: Se determina como un espacio físico al cual, los visitantes acuden por un tiempo determinado permitiendo realizar actividades recreativas, educativas y de observación de la flora y fauna (Roches, s.n.).

Capacidad de carga turística: Es la cantidad máxima de visitantes que se admite en un ecosistema sin comprometer el bienestar de la flora y fauna (Instituto de Gestión Cultural y Artística, 2023).

Conducta ambiental responsable: Se refiere a la manera en que los visitantes actúan durante su estadía en un espacio natural, respetando las normas establecidas y adoptando prácticas que no degraden a la conservación de los ecosistemas y mantengan la protección de la biodiversidad.

Parque Nacional Galápagos: Es el espacio natural protegido establecido en el 1959 para lograr garantizar la conservación de la flora, fauna y ecosistemas característicos de las Islas Galápagos (Parque Nacional Galápagos, 1959).

Desarrollo turístico: Es el conjunto de acciones orientadas a mejorar y organizar la actividad turística en un lugar determinado, buscando generar las oportunidades económicas y fortalecer la identidad cultural, contribuyendo con el desarrollo de la población local.

Marco Teórico

La presente investigación se fundamenta en las diversas teorías y enfoques vinculados al comportamiento humano, la gestión turística, la sostenibilidad ambiental, en la cual permita comprender la importancia del guía naturalista en el manejo de visitantes en Puerto Ayora, Galápagos, así como su influencia en la promoción de las prácticas responsables y la conservación de su entorno natural.

Pirámide de Maslow (Teoría del Consumidor)

La teoría de la jerarquía de necesidades propuesta por Abraham Maslow (1943), sostiene que el comportamiento humano está motivado por distintos niveles de necesidades, que conlleva desde las fisiológicas y de seguridad hasta las de pertenencia, reconocimiento y autorrealización. En el ámbito turístico, dicho enfoque permite comprender que los visitantes no solo buscan satisfacer sus necesidades de descanso o recreación, sino también de vivir experiencias que les aporten conocimiento, bienestar y crecimiento personal. En el caso de las Islas Galápagos, la mayoría de turistas son atraídos por la oportunidad de conectar con la naturaleza y lograr mayor conciencia sobre la importancia de su conservación y preservación (Maslow, 1943).

Desde esta perspectiva, el Guía Naturalista desempeña un papel fundamental en la experiencia del visitante, debido a que actúa como mediador entre el turista y el entorno natural. Su labor va más allá de la transmisión de información, pues también contribuye al fortalecimiento del vínculo emocional de los visitantes con el patrimonio natural. A través de la interpretación ambiental, el guía puede fomentar actitudes y comportamientos relacionados con la conservación y el respeto por el medio ambiente. De esta manera, la interpretación ambiental se convierte en una herramienta que favorece experiencias más enriquecedoras y responsables durante la visita a los espacios naturales. (Maslow, 1943)

Teoría Stakeholder

La teoría stakeholder desarrollada por Edwar Freeman (1984), establece que toda organización o actividades económicas debe considerar a los grupos que afectan o son afectados por sus acciones (Freeman, 2001).

Por lo cual el turismo sostenible depende de la interacción entre los grupos de interés que influyen en la actividad turística.

- **Parque Nacional Galápagos:** regula y supervisa las actividades turísticas para garantizar la conservación.
- **Guías naturalistas:** es el profesional que permite orientar y educar a los visitantes, fomentando actitudes y prácticas responsables durante el recorrido.
- **Operadoras turísticas:** son los encargados de planificar y desarrollar las actividades turísticas considerando principios de sostenibilidad y conservación ambiental.
- **Comunidad local:** son los actores primordiales en participar en la actividad turística, logrando obtener beneficios económicos y sociales que permitan contribuir en su desarrollo.
- **Turistas:** son las personas que se desplazan de manera temporal fuera de su sitio habitual hacia un destino diferente, y lo realizan ya sean por recreación, cultural, ocio, descanso entre otros.
- **Organizaciones ambientales:** son las entidades encargadas de implementar y respaldar acciones que mantengan los aspectos de conservación, protección y

manejo adecuado de la naturaleza. generando programas de tipo investigativo, educativo entre otros.

En este contexto, el Guía Naturalista cumple una función importante como vínculo entre los visitantes y las estrategias de conservación del entorno. A través de la interpretación ambiental y la orientación durante los recorridos, contribuye a que los turistas comprendan el valor del patrimonio natural de Galápagos y la importancia de respetar las normas establecidas para su protección. De esta manera, su labor favorece una experiencia turística responsable y promueve actitudes orientadas al cuidado y conservación de los espacios naturales.

Análisis PEST

El análisis PEST estudia factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que influyen en una actividad o sector. En dicha investigación, este modelo permite analizar los factores externos que afectan el desempeño del guía naturalista y el comportamiento de los visitantes en Puerto Ayora (Aguilar, 1967).

El contexto político y económico de Galápagos influye directamente en el desarrollo de la actividad turística. Por un lado, las regulaciones establecidas por el Parque Nacional Galápagos y la Ley Orgánica de Régimen Especial de Galápagos determinan las condiciones bajo las cuales se realizan las actividades turísticas, estableciendo normas orientadas a la conservación de los ecosistemas y al uso sostenible de los recursos naturales. Por otra parte, el turismo constituye una de las principales actividades económicas de las Islas Galápagos, debido a su aporte a la generación de empleo y al dinamismo de la economía local. Esta actividad mantiene una estrecha relación con el bienestar de la población, ya que representa una fuente importante de ingresos para diversos sectores que dependen directa o indirectamente del turismo.

Los cambios que se han adoptado tanto de carácter social como tecnológicos han logrado influir de manera constante en el desarrollo del turismo en el destino. El crecimiento del número de visitantes ha generado cambios en las dinámicas culturales, sociales y económicas de la comunidad local. A su vez, el uso cada vez más frecuente de las redes sociales mediante dispositivos móviles y otras herramientas digitales ha influido en la manera en que los turistas interactúan con los espacios que visitan. Esta situación puede favorecer comportamientos inadecuados, como acercarse demasiado a la fauna

silvestre para obtener fotografías o grabar contenido audiovisual, sin considerar la distancia necesaria para evitar alterar el comportamiento natural de las especies.

Este análisis permite comprender el entorno en el que se desarrolla la actividad de la guianza naturalista.

Marco Referencial

Caso 1: Ecoturismo en Costa Rica

Costa Rica es reconocido internacionalmente como uno de los principales referentes en ecoturismo sostenible debido a la integración de estrategias de conservación, educación ambiental y participación comunitaria en la actividad turística. El modelo turístico de Costa Rica ha priorizado la información de guías turísticos y la implementación de programas de interpretación ambiental como estrategias para fortalecer la conciencia ecológica de los visitantes. Diversas investigaciones destacan que la labor de los guías debidamente capacitados no solo cumple y enriquece la experiencia turística, sino también favorece la adopción de actitudes y prácticas más responsables con el medio ambiente (Jacobson, S. K., & Robles, R., 1992).

Caso 2: Gestión de visitantes en parques nacionales de Australia

En el correspondiente caso, Australia ha implementado modelos de gestión de visitantes en áreas protegida, logrando priorizar la educación ambiental, la interpretación del patrimonio natural y el control adecuado de las actividades turísticas. En los parques nacionales y áreas marinas protegidas, los guías e intérpretes ambientales cumplen una función esencial al orientar a los visitantes sobre la importancia de conservar los ecosistemas. Asimismo, su labor contribuye a fomentar una relación más respetuosa y responsable entre los visitantes y el entorno natural. Diversos estudios han logrado señalar que la interpretación ambiental contribuye a mejorar el conocimiento y la percepción de los turistas sobre el valor de los recursos naturales, lo cual favorece en la adopción de conductas más responsables y reduce aquellas prácticas generan impactos negativos. Asimismo, este modelo pone en relieve la necesidad de una formación continua para los guías turísticos, reconociéndolos como actores claves y principales en la promoción de

experiencias sostenibles y en el fortalecimiento de la conservación ambiental (Ballantyne, R., Packer, J., & Hughes, K., 2009)

Marco Legal

La presente investigación se fundamenta en el marco normativo ecuatoriano relacionado con la conservación ambiental, el turismo sostenible y la gestión de áreas protegidas, debido a que el estudio analiza el rol del guía naturalista en el comportamiento de los visitantes de Puerto Ayora, Galápagos.

Constitución de la Republica del Ecuador (2008)

La constitución de la Republica del Ecuador incorpora los principios fundamentales relacionados con la protección ambiental y la promoción del desarrollo sostenible. En dicho marco, el **artículo 14** reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, mientras que el **artículo 71** establece los derechos de la naturaleza, garantizando el respeto de su existencia y al mantenimiento de sus ciclos vitales. De la misma manera, el **artículo 395** señala que el Estado debe impulsar un modelo de desarrollo sostenible que asegure el equilibrio ambiental y el bienestar de las generaciones presentes y futuras (Asamblea Constituyente, 2008).

Dichos principios constitucionales logran constituir el sustento legal para la conservación de los ecosistemas de las Islas Galápagos y permite resaltar la relevancia del guía naturalista dentro de las áreas protegidas.

Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos (LOREG)

La Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos establece la regulación de las actividades económicas, sociales y turísticas en el archipiélago, con un enfoque prioritario en la conservación de los ecosistemas y el desarrollo sostenible. Esta normativa establece disposiciones relacionadas con el manejo turístico, la regulación de visitantes, el control de actividades dentro de áreas protegidas y la protección del patrimonio natural (Asamblea Nacional del Ecuador, 2015)

La investigación se vincula directamente con esta ley debido a que el comportamiento de los visitantes y la actuación de los guías naturalistas constituyen

elementos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de conservación establecidos para Galápagos.

Ley del Turismo

La ley de turismo del Ecuador establece las diferentes disposiciones que logren orientar el desarrollo de la actividad turística bajo los criterios de sostenibilidad, calidad y responsabilidad social y ambiental. Asimismo, reconoce la importancia de fortalecer la formación capacitación del talento humano vinculado al sector, así como de impulsar las practicas que contribuyan a la protección y conservación de los recursos naturales y culturales del país (Congreso Nacional del Ecuador, 2002).

En este contexto, el trabajo de los guías naturalistas es muy importante. Ellos acompañan y orientan a los visitantes. También ayudan a que las personas valoren más el patrimonio natural y fomentan hábitos que respetan los principios de conservación. De esta manera, apoyan el desarrollo de experiencias turísticas responsables y el uso sostenible de los espacios naturales protegidos.

Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida” / Plan Nacional 2021-2025

El Plan Nacional de Desarrollo es la herramienta de planificación que guía las políticas públicas de Ecuador hacia el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el impulso de actividades económicas responsables. Dentro de sus lineamientos estratégicos se promueve la protección de los ecosistemas, la gestión sostenible de los recursos naturales, la educación ambiental y el fortalecimiento del turismo sostenible como mecanismo para impulsar el desarrollo económico sin comprometer la conservación del patrimonio natural. Estos principios guardan relación con la presente investigación al destacar la importancia de promover comportamientos responsables en los visitantes y fortalecer el rol de los guías naturalistas en los procesos de educación e interpretación ambiental (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Código de Trabajo del Ecuador

El Código del Trabajo regula las relaciones laborales y establece los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores en el territorio ecuatoriano. En el sector turístico, esta normativa garantiza condiciones laborales adecuadas para el ejercicio profesional de los guías naturalistas, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio turístico y al cumplimiento de las responsabilidades asociadas a la educación ambiental y la atención de visitantes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2005).

Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos

El Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos constituye el principal instrumento técnico para la administración y conservación de las áreas protegidas del archipiélago. Entre sus lineamientos se incluyen el control y manejo de visitantes, la conservación de los ecosistemas, la interpretación ambiental y la regulación de las actividades turísticas. Asimismo, reconoce al guía naturalista como un actor fundamental para la transmisión de conocimientos ambientales y para el cumplimiento de las normas de conservación establecidas dentro de las áreas protegidas, contribuyendo a minimizar los impactos generados por la actividad turística (Dirección del Parque Nacional Galápagos, 2014).

Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir constituye una herramienta de planificación que busca impulsar el desarrollo sostenible a partir de la integración del crecimiento económico, el bienestar social y la protección ambiental. Entre sus objetivos principales se encuentran la conservación del patrimonio natural, el uso responsable de los recursos, el fortalecimiento de la identidad territorial y la preservación de ecosistemas del gran valor ecológico (SENPLADES, 2013).

En materia turística, el Plan permite promover prácticas orientadas a garantizar un aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y culturales, procurando mantener el equilibrio entre el desarrollo de la actividad turística y la conservación ambiental. Estos lineamientos adquieren especial relevancia en las islas Galápagos, donde la

protección de la biodiversidad constituye una prioridad y los guías naturalistas desempeñan un papel importante ya que, mediante la interpretación y la educación ambiental, logran contribuir a los visitantes la importancia de conservar el entorno y que se adopten conductas acordes con los principios del turismo sostenible (SENPLADES, 2013).

Capítulo II: Marco Metodológico

Diseño de la Investigación

La presente investigación se ha desarrollado mediante un diseño no experimental, ya que no se pretende modificar ni manipular las distintas variables que forman parte del estudio. Por lo contrario, se busca observar y analizar los hechos tal y como se presentan en su entorno habitual y natural. En este caso, se va a estudiar el rol que desempeña el guía naturalista y su relación con el comportamiento de los visitantes en los diferentes sitios turísticos de Puerto Ayora.

Este diseño permitirá conocer cómo se desarrolla la interacción entre los guías y los turistas, así como identificar aquellos aspectos que pueden influir en el comportamiento de los visitantes frente al cuidado y conservación del entorno natural. La información será analizada de acuerdo con las características propias del contexto turístico de Puerto Ayora.

Metodología de la investigación

Es por eso por lo que para el desarrollo del estudio se utilizara un enfoque mixto, debido a que se combinaran las técnicas de aspecto cuantitativo y cualitativo. Estas dos técnicas de metodología nos permitirán para abordar dicho tema desde varios ángulos, de tal manera que nos genera una idea mucho más completa de como las actitudes y la presencia del guía naturalista influyen en las conductas de los visitantes.

Enfoque Cuantitativo: Se emplea dicho enfoque para medir, mediante encuestas estructuradas, la percepción de los visitantes respecto al rol del guía naturalista y su influencia en el comportamiento turístico. Este enfoque permite obtener datos numéricos, identificar tendencias y establecer relaciones entre las variables.

Enfoque Cualitativo: En el respectivo enfoque se desarrollará mediante entrevistas semiestructuradas dirigidas a los guías naturalistas relacionados con la actividad turísticas. Dicha técnica permitirá conocer de manera más cercana sus experiencias, opiniones, dificultades y estrategias utilizadas durante el manejo y orientación de los visitantes. En este enfoque permitirá facilitar la interpretación del

contexto, identificar patrones y comprender las diferentes dinámicas sociales que influye en las conductas turísticas.

La conexión de ambos enfoques permite fortalecer la validez de dicho estudio y permite obtener conclusiones más completas y dirigidas a los dos enfoques mencionados con anterioridad.

Tipo de Investigación

El trabajo de investigación se desarrollará bajo un enfoque exploratorio y descriptivo, debido a que buscar comprender y caracterizar el rol del guía naturalista en el comportamiento de los visitantes de Puerto Ayora, Galápagos.

Exploratoria: Es considerado exploratorio ya que el tema relacionado con la influencia del guía naturalista en el comportamiento de los visitantes no ha sido estudiado de manera amplia desde esta perspectiva. Y por ello, la investigación permitió conocer mejor el fenómeno, identificar aspectos importantes y obtener información que sirva como base para su respectivo análisis.

Descriptiva: Es considerado descriptiva porque permite conocer las características, percepciones y comportamientos de los visitantes durante su experiencia turística. De tal manera que se analizaron los aspectos como el cumplimiento de normas ambientales y la claridad de la información proporcionada por el guía, su profesionalismo y su aporte a la experiencia turísticas con la importancia de su función.

Métodos de Recolección de Datos

Para lograr obtener la información necesaria de dicha investigación se utilizaron diferentes técnicas de recolección de datos.

Encuestas: Se aplicaron 385 encuestas a los visitantes de Puerto Ayora, mediante un cuestionario estructurado con preguntas cerradas. Algunas preguntas se utilizaron escalas ordinales tipo Likert, con opciones de respuesta ordenadas, para conocer la percepción de los visitantes sobre la influencia del guía naturalista, la claridad de sus explicaciones, su profesionalismo, su aporte a la experiencia turística y la importancia de su función.

Entrevistas: Se realizaron entrevistas semiestructuradas a guías naturalistas acreditados en el sector turístico. Estas entrevistas permitieron conocer sus experiencias, opciones y sus principales situaciones que enfrentan ante el manejo de visitantes y en la protección del entorno natural.

Observación directa: Se utilizó observación directa en los sitios de visita y en áreas de libre acceso, con el propósito de identificar cómo se comportan los visitantes, y si cumplen las normas establecidas y como actúa el guía naturalista cuando se presentan situaciones relacionadas con el comportamiento de los turistas.

Población

En la población de estudio estuvo conformado por turistas nacionales y extranjeros que visitaron Puerto Ayora, Santa Cruz, Galápagos, ya que participaron en actividades turísticas guiadas o realizaron visitas a espacios de acceso libre.

También se tomó en consideración este grupo debido a su relación directa con la actividad turística, el contacto con el entorno natural y la interacción que pueden tener con los guías naturalistas durante su visita.

Cálculo de la Muestra

Para lograr determinar el número de personas que participaron en las encuestas se realizó una revisión de información disponible en fuentes oficiales relacionadas con el turismo en Puerto Ayora. Sin embargo, no se encontró un registro específico y actualizado que permitiera establecer con exactitud el número de visitantes nacionales o extranjeros que forman parte de la población objeto del respectivo estudio.

Por tal razón, se consideró una población infinita para el cálculo de la muestra y se aplicara en la correspondiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

Z= 1.96 (correspondiente a un nivel de 95% de confianza)

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.05 (correspondiente a un margen 5% de error)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = 384.16$$

El resultado fue redondeado al número entero superior, por lo que estableció una muestra de **385 visitantes**.

Finalmente, se aplicación **385 encuestas**, las cuales permitieron recopilar información sobre la percepción de los visitantes y su relación con el rol que cumple el guía naturalista durante la experiencia turística, y a la vez cumpliendo con el criterio metodológico de no ser menor a este valor.

Resultados Entrevistas

Este apartado presenta los hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas cualitativas realizadas a tres guías naturalistas certificados de Puerto Ayora, Santa Cruz: Ericka Arias, Guía Naturalista certificada; José Romero, Guía Naturalista certificado; y Joel Zabala, Guía Naturalista certificado. El propósito de estas entrevistas fue analizar cómo perciben su rol, las estrategias de comunicación que emplean y la manera en que ejercen su liderazgo para promover el cumplimiento de las normas ambientales y de seguridad por parte de los turistas en los sitios de visita de Puerto Ayora.

1. Percepción de la influencia del guía en el comportamiento del turista

Todas las entrevistas coinciden en que la presencia del guía naturalista si influye de manera directa y significativa en el comportamiento de los visitantes. Sin embargo, cada uno aborda el tema de manera diferente y con perspectivas que se complementan entre sí:

Arias y Romero consideran que el valor del guía radica en su capacidad para transformar la visita mediante la interpretación ambiental, haciendo que el turista deje de ser un observador pasivo y se convierta en alguien consciente de su entorno.

El tercer entrevistado, Ec. Joel Zabala, Guía Naturalista certificado y propietario de un negocio relacionado con la actividad turística, señala que la experiencia y preparación del guía naturalista son elementos importantes para la protección tanto del ecosistema como de los visitantes. Asimismo, destaca la necesidad de diferenciar entre el cumplimiento consciente de las normas y aquellas acciones que pueden producirse de manera accidental o sin intención durante los recorridos.

2. Estrategias de para la mejor comunicación y lograr respetar las normas

Los entrevistados coinciden en que una comunicación clara y constante contribuye al cumplimiento de las normas y reglamentos establecidos por el Parque Nacional Galápagos. Arias y Romero destacan la importancia de repetir las indicaciones durante el recorrido, con el propósito de facilitar su comprensión y recordar a los visitantes las conductas que deben mantener en los sitios de visita. Por su parte, Arias señala que el uso de ejemplos sencillos facilita la comprensión de la información transmitida.

En cambio, Zabala considera que el mensaje debe adaptarse a las características y necesidades de cada grupo de visitantes, de manera que la comunicación sea más cercana y efectiva. Desde su perspectiva, adecuar la forma de transmitir la información permite establecer una mejor interacción con los turistas y favorecer la comprensión de las normas de conservación y seguridad.

3. Información y comportamiento de visitantes

Los tres guías coinciden en que brindar información clara y detallada contribuye al cumplimiento de las normas. Arias y Romero consideran que, cuando los turistas comprenden las razones de las indicaciones, muestran mayor interés y disposición para cumplirlas durante su visita.

Por su parte, Zabala señala que el desconocimiento de las normas puede ser una de las principales causas de su incumplimiento, especialmente en los espacios públicos donde no existe el acompañamiento permanente de un guía. Desde su perspectiva, la orientación proporcionada por el guía cumple un papel importante en la prevención de comportamientos inadecuados y en la promoción de prácticas responsables por parte de los visitantes.

4. Manejo de incumplimiento y protección de la fauna

Ante las situaciones como acercarse demasiado a los animales, generar ruido o salirse de los senderos, los guías naturalistas priorizan la protección de la fauna y la seguridad de los visitantes y la conservación de los sitios.

5. Formación profesional del guía naturalista

Los entrevistados reconocen en que la preparación profesional del guía influye totalmente en la calidad de la experiencia turística. El conocimiento técnico permite brindar información precisa, responde preguntas y generar mayor confianza a los visitantes.

De tal manera que el guía permita transmitir valores de conservación y motive a los comportamientos responsables durante la visita.

En conjunto, los resultados cualitativos muestran que el guía naturalista cumple una función importante en la orientación y educación ambiental de los turistas. Por ende, la influencia depende principalmente de una comunicación clara, con liderazgo adecuado.

Análisis de las Entrevistas

En la entrevista realizada a Ericka Arias, guía naturalista, se evidencia que el guía naturalista cumple un rol directo y significativo en el comportamiento de los visitantes durante las actividades turísticas en Puerto Ayora. La entrevistada destaca que las estrategias más efectivas para promover el cumplimiento de normas ambientales y de seguridad son explicar las reglas mediante ejemplos concretos y visibles, repetir las indicaciones e involucrar activamente al visitante. Señala que cuando el guía proporciona información clara y detallada, los turistas comprenden de mejor manera la importancia de las normas y modifican su comportamiento de manera positiva. Arias sostiene que un

liderazgo que combina autoridad y cercanía fomenta la confianza y el respeto dentro del grupo. Asimismo, la capacitación profesional y el conocimiento del guía afecta directamente en la calidad de la experiencia turística y en el cumplimiento de conductas responsables en los sitios del Parque Nacional Galápagos.

La entrevista con José Romero, guía naturalista, destaca que el trabajo del guía mejora la experiencia turística porque interpreta bien los sitios que se visitan. Romero cree que es importante repetir las normas e indicaciones durante el recorrido. Así se evitan riesgos tanto para los turistas como para la vida silvestre. También dice que los visitantes tienen más ganas de seguir las reglas cuando reciben explicaciones claras y ven que el guía da el ejemplo. Romero afirma que una buena relación entre el guía y el grupo ayuda a que todos se comporten de forma responsable y cuiden el entorno, fortaleciendo el bienestar de los animales por encima de los intereses de los visitantes. Además, señala que el conocimiento profesional del guía permite entender mejor el entorno natural y da lugar a una experiencia educativa, responsable y valiosa.

La entrevista realizada a Joel Zavala, Guía Naturalista certificado, destaca que la experiencia y preparación del guía son elementos importantes para garantizar la seguridad de los visitantes y mejorar la calidad de la información proporcionada durante las actividades turísticas en Puerto Ayora. Zavala resalta la importancia de mantener una comunicación clara y adaptada a las características de cada grupo y al lugar donde se desarrolla la actividad, ya sea en espacios públicos, privados o dentro del Parque Nacional Galápagos.

Asimismo, señala que la falta de información puede contribuir al incumplimiento de las normas, especialmente en espacios recreativos de libre acceso donde no siempre se cuenta con el acompañamiento de un guía. En relación con el liderazgo, considera que este debe adaptarse a las características culturales de los visitantes. También destaca la importancia de mantener una distancia adecuada con los animales para prevenir accidentes y reducir posibles alteraciones en su comportamiento natural.

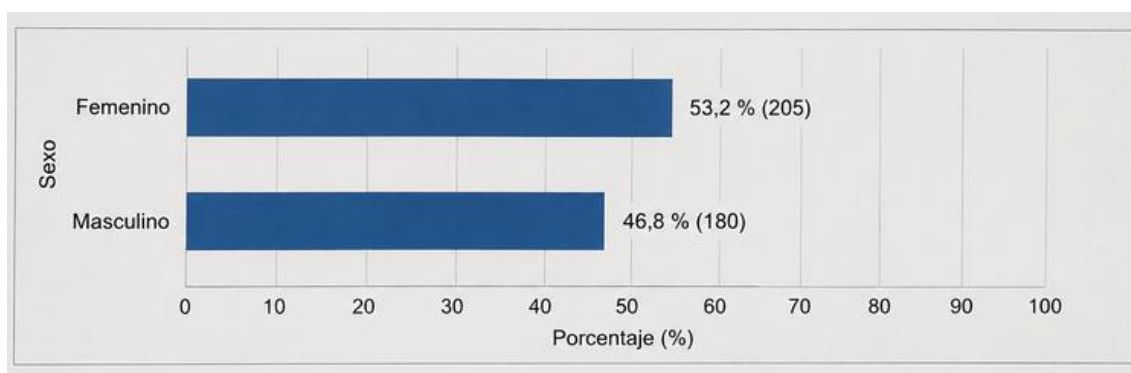
Finalmente, Zavala sostiene que la preparación y el conocimiento profesional del guía contribuyen a generar experiencias más seguras, satisfactorias y responsables, tanto para los visitantes como para el entorno natural.

Resultados Encuestas

A Continuación, se presentan los resultados obtenidos de las 385 encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros que visitaron la parroquia de Puerto Ayora, en la isla Santa Cruz, Galápagos. La entrevista tuvo como finalidad lograr conocer la experiencia de los visitantes con los guías naturalista y saber cómo perciben su trabajo durante todas las actividades turísticas.

A partir de las respuestas de los encuestados, se presentan a continuación los resultados de cada una de las preguntas realizadas, los cuales permitirán analizar el papel fundamental del guía naturalista:

Figura 1 Distribución de los visitantes encuestados según el sexo



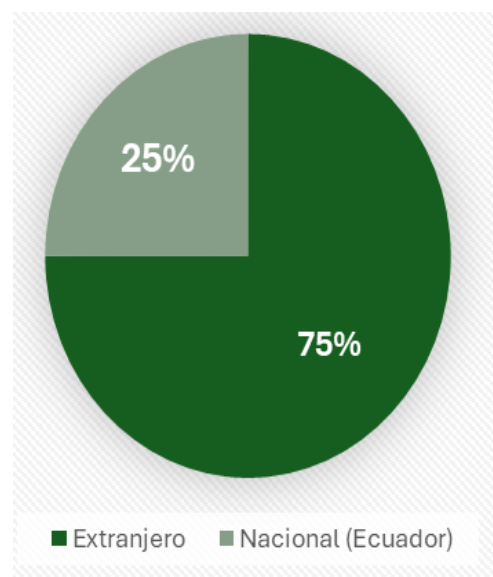
Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La encuesta fue aplicada a un total de 385 visitantes de Puerto Ayora. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 53,2% de los participantes corresponde al sexo femenino, equivalente a 205 personas, mientras que el 46,8% corresponde al sexo masculino, con 180 participantes.

Estos resultados muestran una distribución, relativamente equilibrada entre ambos grupos, aunque se observa una ligera predominancia de participar de sexo femenino.

En el respectivo análisis demográfico de la Encuesta realizada acerca de la experiencia con guías naturalista en Puerto Ayora, indica la participación de 385 personas. De acuerdo con los datos recopilados, la muestra está conformada por un 53% de mujeres y un 47% de hombre esto indica una muestra altamente equilibrada entre ambos géneros, pero con una leve tendencia al sexo femenino involucrados en la participación de dicha encuesta.

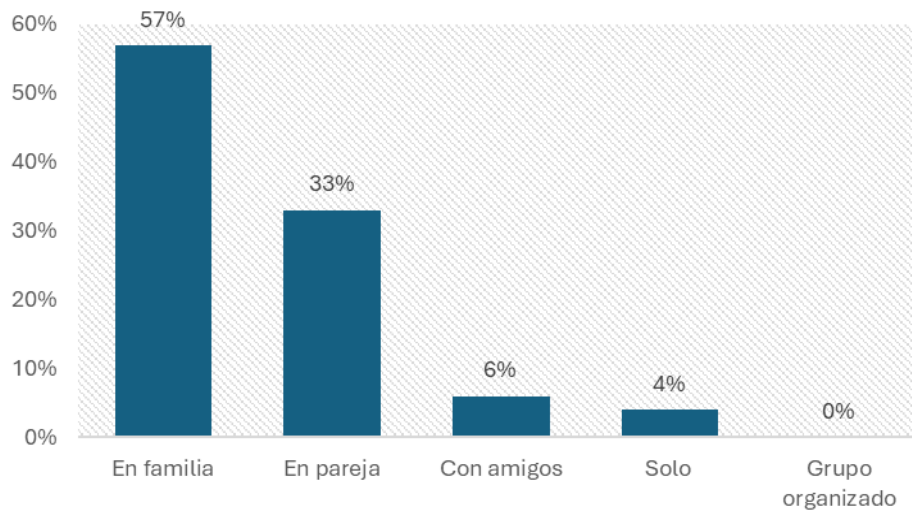
Figura 2 Tipo de nacionalidad de los visitantes



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

Los resultados expresan claramente la predominación de turistas internacional, donde el 75% de los encuestados son de origen extranjero, mientras que el 25% corresponde a visitantes nacionales de Ecuador. Dicha repuesta marca una diferencia evidente acerca de la evaluación del servicio de guianza en la zona, teniendo una fuerte tendencia e influencia por la percepción del turismo internacional, la cual representa las tres cuartas partes de volumen total de la muestra.

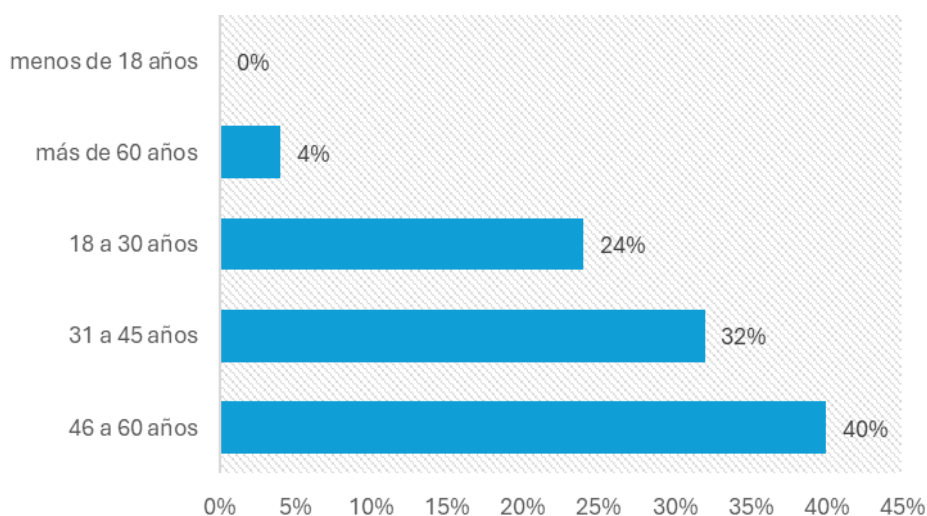
Figura 3 Tipo de viaje



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La repuestas expresa el 57% de los encuestados viajo en familia, por lo cual marca dicho posicionamiento como modalidad predominante, seguida por quienes lo hicieron en pareja que representa el 33%. Por otra parte, los viajes con amigos marcan un alcance del 6% y las personas que viajaron de manera individual constituyen un 4%, mientras que la opción de grupo organizado registra apenas una respuesta correspondiente al 0%.

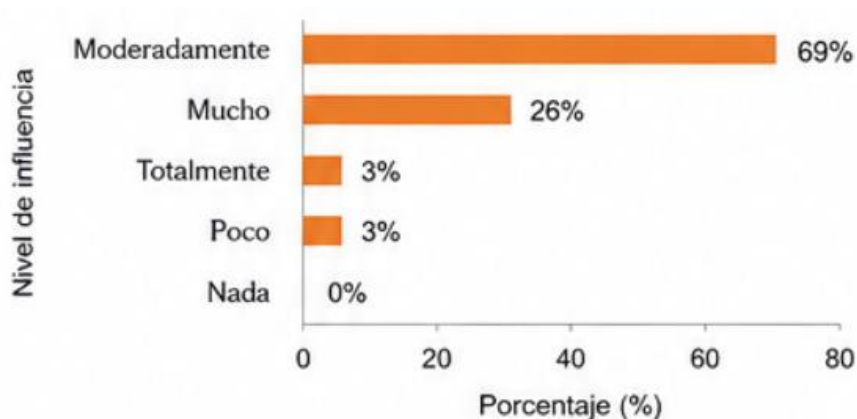
Figura 4 Rangos de edad de los visitantes



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

Con respecto a la variable de Edad, los resultados revelan una clara concentración de turistas en rangos de edad adulta e intermedia. El grupo con mayor tendencia y marcación es de personas entre 46 y 60 años representando el 40% de la muestra, seguido por el rango de 31 a 45 años con un 32%. Los adultos jóvenes de 18 a 30 años representan un 4% y la categoría de menos de 18 años registra un 0%.

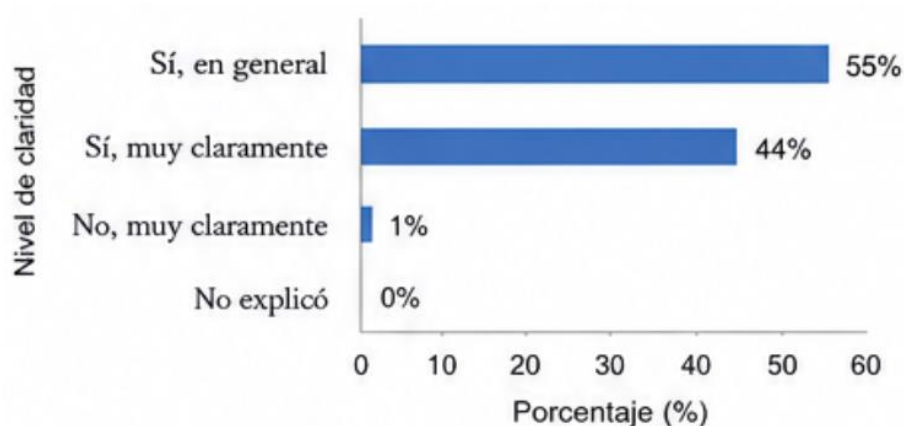
Figura 5 *Influencia de las indicaciones del guía naturalista en el comportamiento durante la visita*



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La mayoría absoluta señala que las orientaciones influyeron moderadamente con un alcanza de 69% de las preferencias, mientras que un 26% considera que influyeron mucho. En los extremos, la categorial totalmente se ubica con un 3% y la opción poco registra un 3%, mientras que la opción de nada finaliza con un 0%.

Figura 6 Explicación de las reglas del Parque Nacional Galápagos y normas de conducta

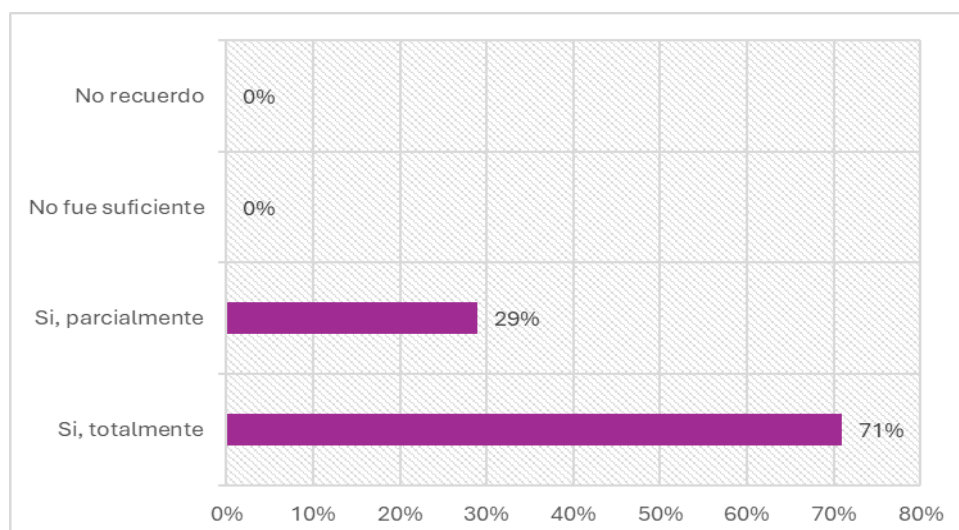


Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La mayoría de los encuestados afirma que sí, de manera general, representando un 55%, seguida muy de cerca quienes consideran que la explicación fue si, muy claramente, con un 44%. Por otro lado, un grupo marginal señala que no muy claramente con un 1%, mientras que la opción que no explico registra un 0%.

Generando un abrumado 99% de visitantes que afirman haber recibido una explicación clara sobre las reglas del Parque Nacional Galápagos, lo que demuestra la efectividad y el compromiso constante de los guías al comunicar el reglamento de la conservación en las áreas protegidas de Galápagos.

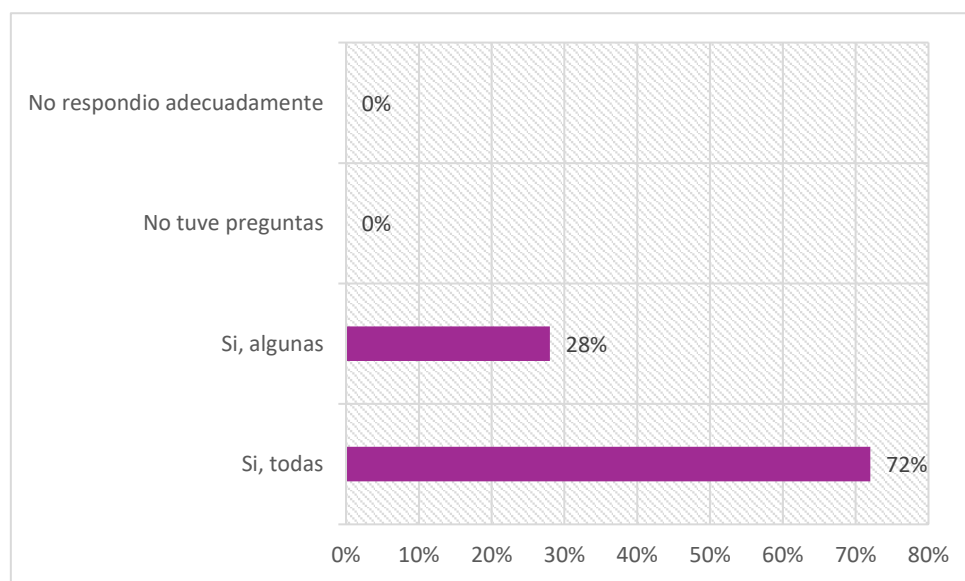
Figura 7 Suficiencia de información sobre conservación



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La repuestas marca una mayoría de que si, totalmente, representado por el 71%, mientras que un 29% opina que sí, parcialmente. Por otra parte, las opciones, no fue suficiente y no recuerdo se ubican con un 0%.

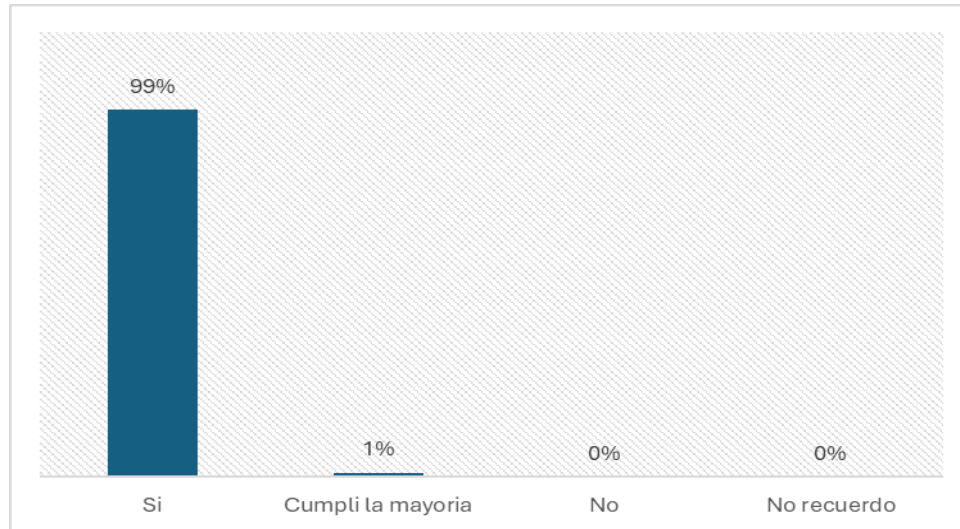
Figura 8 Respuesta e Inquietudes del visitante hacia el guía



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La mayoría afirma que sí, todas sus inquietudes fueron respondidas, alcanzando el 72% de los datos, mientras que un 28% señala que si, algunas. Las respectivas opciones no tuve pregunta y no respondió adecuadamente marcan un 0%. Por lo cual demuestra que más de siete de cada diez personas recibieron una retroalimentación totalmente satisfactoria e integral antes todas sus dudas.

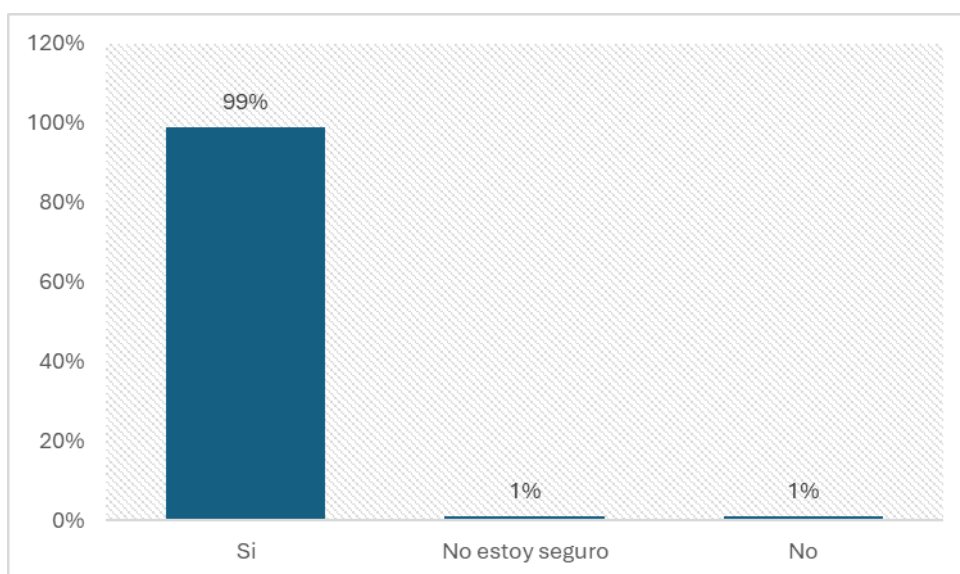
Figura 9 Cumplimiento personal de normas



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

En la respectiva pregunta marca una mayoría del 99% que afirma que, si cumplió todas las normas, mientras que un 1% indica que no cumplió la mayoría. Por otro lado, las opciones no y no recuerdo registran un 0%. Por consiguiente demuestra un alto compromiso ciudadana-ambiental y confirma que el acompañamiento del guía es altamente efectivo para asegurar el cumplimiento normativo en las áreas protegidas.

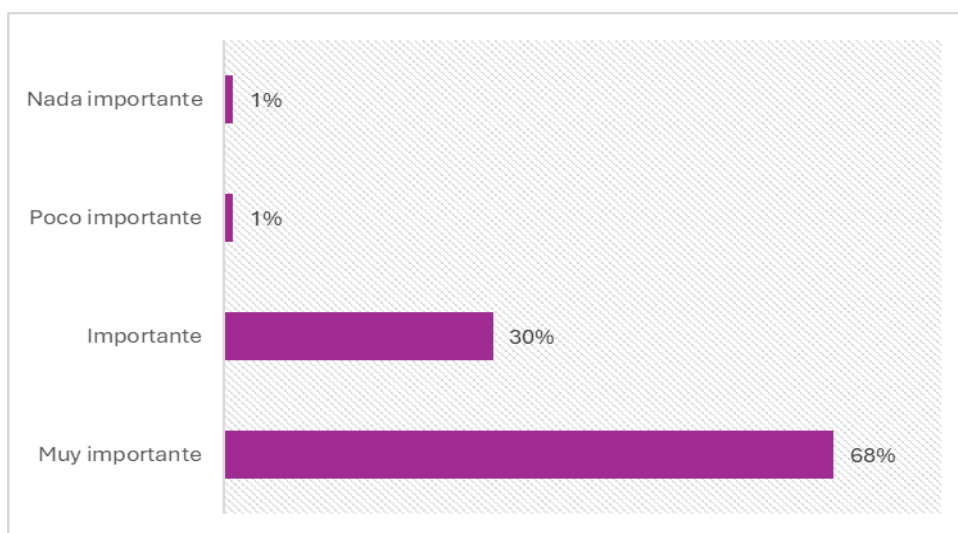
Figura 10 Prevención de comportamientos inapropiados



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

En la respectiva respuesta de dicha pregunta indica una abrumadora tendencia del 99% que afirman que si sintió que las indicaciones evitaron conductas indebidas. En tanto, las opciones no estoy seguro y no registraron un 1% cada una, con solo 2 repuestas individualmente. Por lo cual el 99% de los visitantes reconocen que el rol directo del guía para prevenir faltas o infracciones, confirmando que la labor va más allá de la interpretación ambienta y ejerce una función preventiva para la conservación.

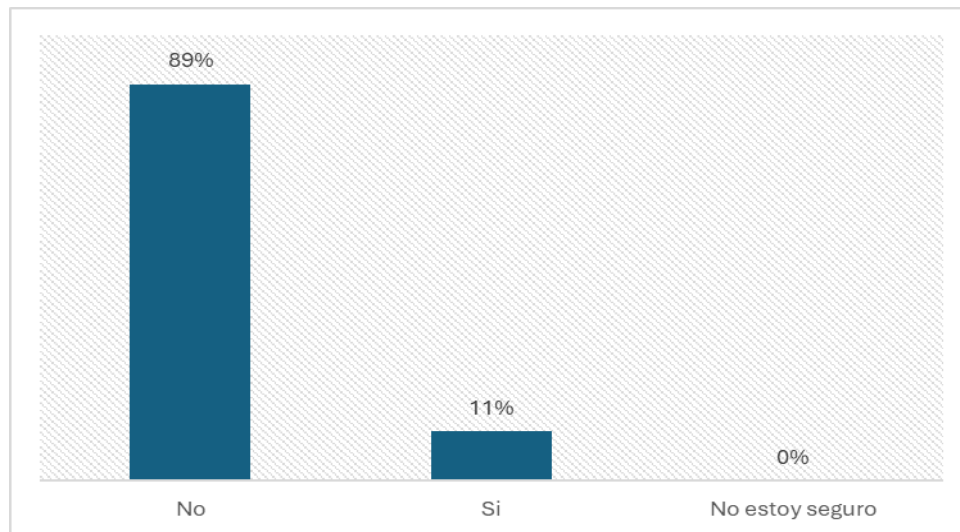
Figura 11 Importancia del rol del guía



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La mayoría señala que si, claramente, representado por el 69% de todas las respuestas, seguida por un 31% que considera que si, en cierta medida. Por otro lado, la opción no lo se registra apenas un 1% y la categoría no influyo finaliza en un 0%. Por lo cual consolida que la presencia del guía no solo correspondería como educador ambiental, sino también como un factor disuasivo o regulador de respeto normativo.

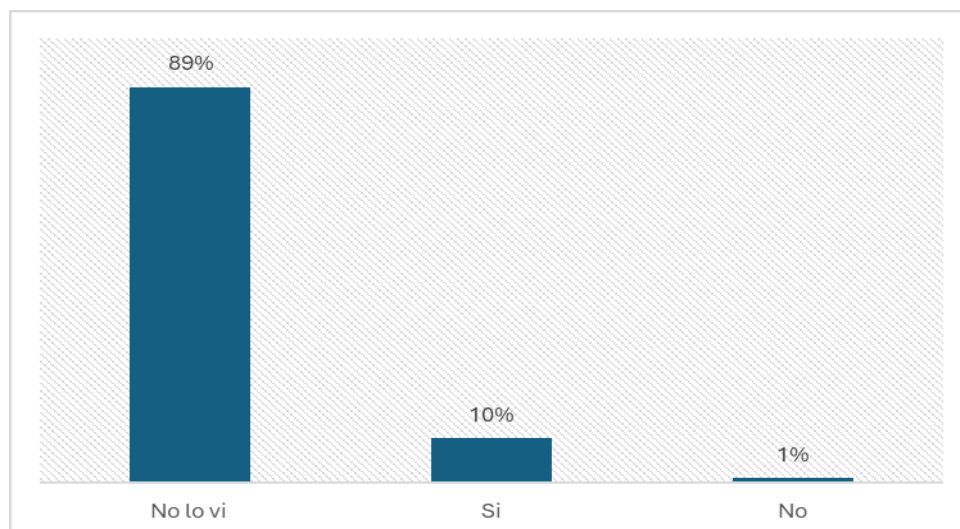
Figura 12 Observación de infracciones de otros



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La gran mayoría señala que No presencio infracciones, alcanzando un 89% de los datos. Por otro lado, un 11% de los encuestados afirman que, Si observo algún incumplimiento, mientras que la opción No estoy seguro registra un 0%. Por lo cual ratifica que la supervisión y presencia de los guías naturalistas mantiene un ambiente de alto respeto por las normas, permitiendo identificar únicamente un porcentaje minoritario de casos aislados.

Figura 13 Intervención del guía ante faltas

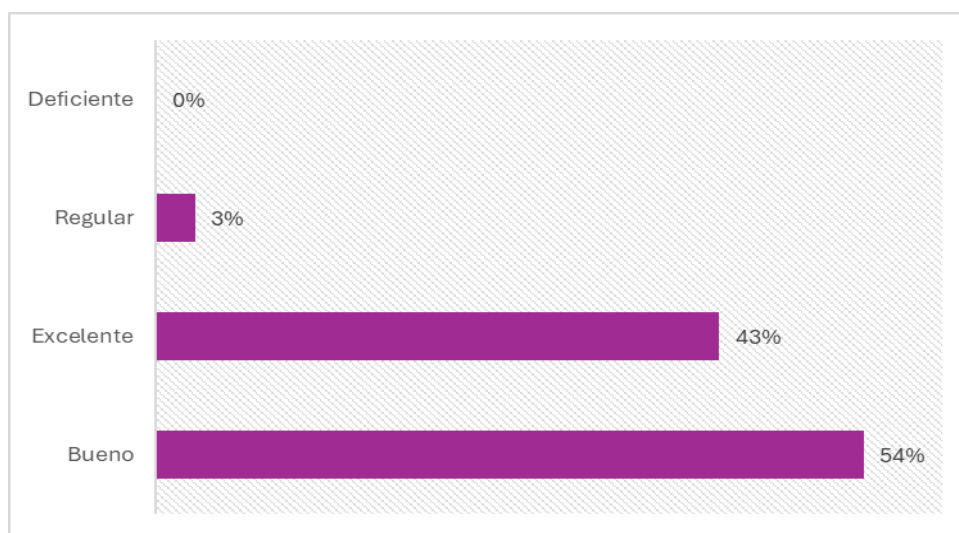


Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La gran mayoría selecciono No lo vi, alcanzando el 89% de los datos, por lo cual es consecuente con la pregunta anterior donde casi el 90% no presencio de ninguna infracción. Por otra parte, quienes presenciaron la situación confirman que el guía si actuó: un 10% afirma que, Si intervino, mientras que solo un 1% indica que No intervino.

En resumen, los visitantes observaron algún incumplimiento y pudieron presenciar la reacción del guía, la inmensa mayoría ratifica que el guía si intervino para corregirla situación, demostrando una postura activa y firme en la aplicación de las normas.

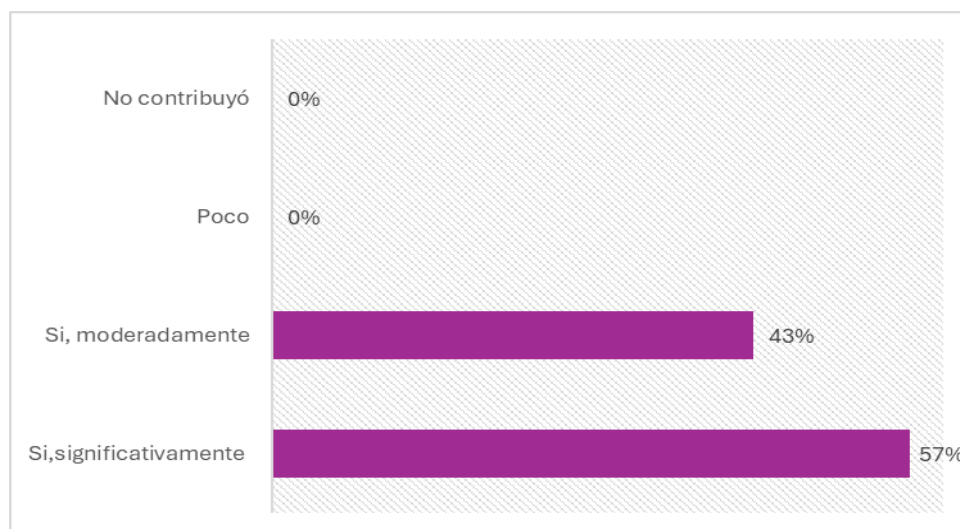
Figura 14 Profesionalismo del guía



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

La mayoría califica que el profesionalismo como Bueno, representa el 54% de las opiniones, seguida de cerca por quienes lo consideran Excelente, alcanzando un 43%. Por otro lado, un grupo minoritario lo evaluaron como Regular con el 3%, mientras que la categoría Deficiente registra un 0%. En resumen, se evidencia que califican el profesionalismo del guía entre bueno y excelente, lo cual consolida un estándar de alta satisfacción y calidad en la atención prestada a los visitantes.

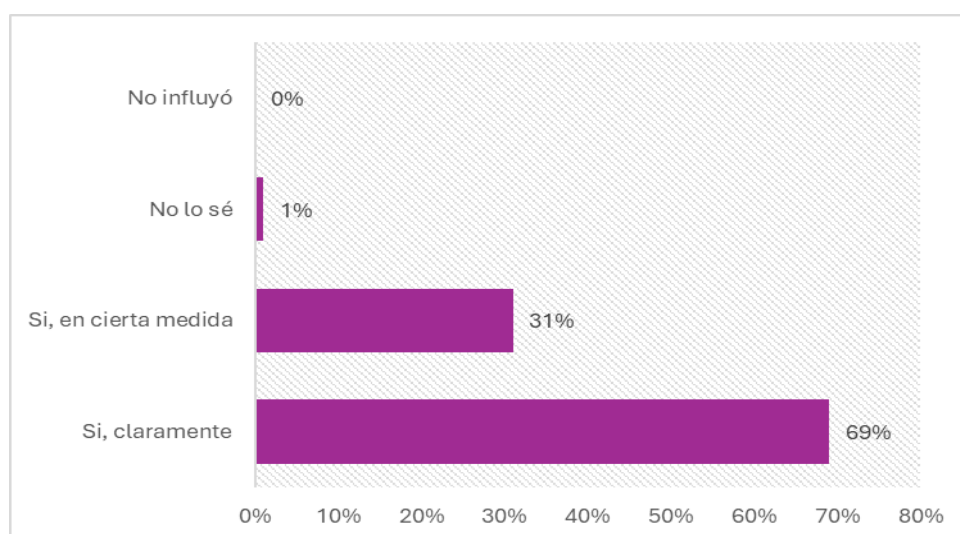
Figura 15 Contribución a la experiencia turística



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a 385 visitantes de Puerto Ayora, Galápagos, 2026.

Los resultados confirman el valor añadido fundamental que aportan la guianza a la visita, por lo cual la mayoría señala que Si, significativamente, representando el 57%, mientras que un 43% opina que Si, moderadamente. Por otra parte, las categorías Poco y No contribuyo se ubican en un 0%. Es por ello por lo que se reconoce una contribución positiva del guía en su vivencia turística, donde casi seis de cada diez destacan un impacto altamente significativo en la calidad genera de su experiencia en Puerto Ayora.

Figura 16 Influencia del guía en otros visitantes



Fuente: Elaboración propio.

Los resultados reafirman la relevancia primordial de la guianza con un pilar de sostenibilidad. La mayoría califica el rol como Muy importante, representado por el 68% de los participantes, seguido por un 30% que lo valora como Importante. En contraste, los niveles Poco importantes y Nada importante alcanzaron un 1% cada uno. Por lo cual los encuestados reconoce la importancia del guía para garantizar la conducta responsable de los visitantes.

Análisis de las Encuestas

En el presenta trabajo de investigación demuestra que contó con la participación de **385 personas** encuestas en Puerto Ayora. En lo correspondiente a los términos de género, la muestra representa un equilibrio adecuado con un 53% de participación femenina y un 47% masculina. Respecto a la procedencia, predomina que el turismo internacional, presenta el 75% de origen extranjero frente a un 25% de visitantes nacionales.

En lo correspondiente a la edad, la mayor concentración abarca en los adultos de 46 a 60 años con un 40% y de 31 a 45 años con un 32%, seguidos por el grupo de 18 a 30 años con un 24% y más de 60 años con el 4%. Asimismo, el 90% de los encuestados viajo acompañado, ya sea en grupos familiares con el 57% o en pareja con el 33%.

Influencia de la guianza y el profesionalismo del guía naturalista en el cumplimiento de las normas

Los resultados confirmaron que el rol determinante del guía naturalista en la gestión ambiental y la calidad de la visita. Por lo cual el 99% de los encuestados afirmaron que el guía explico con claridad las normas del Parque Nacional Galápagos y que las respectivas indicaciones le ayudaron para evitar cualquier tipo de comportamiento inadecuado o inapropiados dentro del área protegida. Además, el 100% percibió que la presencia del guía influyo en que otros visitantes respetaran las normas y que la información brindada fue suficiente para comprender la importancia de la conservación de los sitios.

Aunque el 89% no observó faltas, entre quienes, si presenciaron alguna infracción externa, y el 93% ratifico que el guía intervino de forma inmediata. Finalmente, la evaluación de servicios refleja altos estándares de satisfacción: el 97% calificado el

profesionalismo del guía entre bueno y excelente, el 100% aseguro que su presencia mejor las experiencias turísticas y el 98% considera que el rol es muy fundamental para garantiza un comportamiento responsable en los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos.

Tendencias Generales

A partir del cruce de datos de las 16 preguntas, se identificaron cuatro tendencias claves sobre las percepciones del servicio de guianza en Puerto Ayora:

- **Efecto Disuasivo e Influencia Social:** Existe una correlación directa entre la presencia del guía y el alto cumplimiento de las normativas o reglamentos. En este caso la figura del guía no solo actúa como un control individual, sino también como un factor disuasivo colectivo, haciendo que los visitantes sientan más auto reguladores en presencia del grupo.
- **Predominación del Turismo Familiar e Internacional:** En este caso el perfil mayoritario corresponde al adulto mayor internacional que viajan en núcleo familia o en pareja.
- **Función Dual:** Los encuestados no perciben al guía únicamente como un transmisor de información biológica o histórica, sino también como un pilar fundamental para la conservación.
- **Inexistencia de Rechazo o Insatisfacción:** Los índices de la insatisfacción o calificación negativa se mantuvieron en 0% o cercanos al 1%, demostrando una homogeneidad casi absoluta en la valoración positiva del servicio

Capítulo III: Análisis de la situación actual

El turismo en Galápagos opera bajo un modelo de manejo ambiental estrictamente regulado, ya que la mayoría del territorio insular forma parte del Parque Nacional. En este contexto, los guías naturalistas desempeñan un papel crucial, ya que son los encargados de acompañar, orientar y supervisar a los visitantes en las áreas autorizadas del Parque Nacional Galápagos.

Puerto Ayora, como principal centro urbano y núcleo de diversas actividades turísticas, concentra la mayor demanda de servicios de guía. Los guías naturalistas son los actores indispensables para generar experiencias de manera segura, respetosa, responsable y educativa, tomando en consideración absoluta al ambiente natural. La presencia del guía no solo permite cumplir con los requisitos de Parque Nacional Galápagos, sino también en ayudar con la conservación ecológica de los sitios de visita.

Capacidades profesionales del guía naturalista en Puerto Ayora

El perfil del guía naturalista nace mediante las exigencias del Parque Nacional Galápagos y del diario vivir del turismo en las islas. Es una combinación entre conocimiento técnico, comunicación buena y el compromiso ético con el entorno natural.

Acreditación y estudio continuo: Para lograr ejercer el cargo, es de carácter obligatorio el contar con la respectiva licencia oficial otorgada por el Parque Nacional Galápagos. Esto implica de requisitos tales como: aprobación de cursos especializados de diferentes especialidades, normas ambientales y cursos de primeros auxilios.

También, los diferentes guías profesionales deben realizar periódicamente capacitación de actualización para lograr mantenerse al día con normativas vigentes, nuevas dinámicas turísticas y avances científicos en general.

Competencias profesionales: En el respectivo punto el guía naturalista debe tener dominación de habilidades para dirigir grupos de manera eficiente generando una comunicación de forma clara, precisa y concreta. Para ello dichas habilidades importantes son las correspondiente:

- Comunicación e Interpretación con carácter científico y ambiental.
- Generar liderazgo y manejo adecuado en los entornos naturales y sitios de visita.

- Control de conductas inapropiadas y resolución de los diferentes conflictos en el recorrido.
- Variaciones de las charlas informativas según el tipo de visitante.

Competencias éticas y actitudinales: La labor del guía naturalista en las Islas Galápagos exige un compromiso fuerte y rígido con la conservación. Y para eso, se requiere que el guía tenga actitudes tales como; responsabilidad, respeto y coherencia con los principios de conservación medio ambiental.

Las funciones principales del guía naturalista en Puerto Ayora

Es muy evidente que el guía naturalista mantiene funciones de carácter multifacético y las cuales se complementan entre sí. Para ello su trabajo consiste en la educación, seguridad, control y mediación, mediante el respectivo acompañamiento de sus visitantes.

Las funciones del guía naturalista son multifacéticas y se complementan entre sí. Su trabajo no solo consiste en acompañar a los visitantes, sino que también incluye educación, control, seguridad y mediación sociocultural.

Conservación y control ambiental: El respectivo profesional es la encargada de velar por el cumplimiento de las correspondientes normas del Parque Nacional Galápagos. Y para ello esto implica la regulación de la distancia entre los visitantes y la fauna, permitiendo asegurar que el grupo logre permanecer dentro de los senderos de visita y actuar ante los comportamientos que puede generar daños al ecosistema. La presencia del guía es muy esencial para lograr prevenir impactos negativos y mantener los sitios de visita.

Educación e interpretación: La presente habilidad es la más valorada para los visitantes ya que el guía debe mantener su método de explicación de los diferentes procesos ecológicos, naturales y relevación de la conservación. Y para ello el guía naturalista convierte las visitas en una experiencia educativa permitiendo fomentar la comprensión del entorno y el respeto de la biodiversidad.

Seguridad y manejo de riesgos: El guía naturalista es el respectivo responsable de dar seguridad al grupo. Y es por el que el profesional debe evaluar las diferentes condiciones del lugar, anticiparse a los riesgos y seguir los respectivos protocolos de

emergencia. Mediante la formación de primeros auxilios y manejo de situaciones críticas, el profesional logra actuar de manera inmediata con el fin de generar visitas seguras.

Mediación sociocultural: El guía naturalista es el encargado de actuar como intermediario entre los visitantes y la comunidad local, de tal manera que se promueva el respeto de las normas y permite facilitar la interacción entre los diferentes actores del turismo. Dicha función ayuda en el fortalecimiento de la imagen del destino y crear experiencias únicas.

Situación Actual de los Guías Naturalistas en Puerto Ayora

Actualmente, la profesión experimenta transformaciones significativas debido al incremento del turismo, la diversificación del perfil del visitante y los desafíos emergentes del entorno.

- **Mayor presión en los sitios de visita:** El incremento de turistas en Santa Cruz ha generado que lugares de acceso libre o recorridos diarios, como Tortuga Bay, la Playa de la Estación y Los Gemelos, requieran una supervisión más constante para prevenir el deterioro de los senderos y el estrés en la fauna.
- **Nuevos espacios educativo-científicos:** Instituciones locales, como la Fundación Charles Darwin y los centros de interpretación, han incorporado a los guías en proyectos de divulgación, ampliando así su labor más allá del recorrido turístico convencional.
- **Exigencia de formación continua:** Frente a amenazas como las especies invasoras y el cambio climático, los guías requieren información actualizada. La capacitación continua se ha convertido en una necesidad permanente.
- **Percepción y valoración del turista:** Los visitantes de las islas reconocen la importancia de los guías, valorando la seguridad proporcionada y la claridad de las explicaciones. Esta percepción positiva se refleja en los datos de este estudio, que evidencian que la presencia del guía es fundamental para fomentar el comportamiento responsable del visitante.

En conclusión, el guía naturalista en Puerto Ayora se consolida como un actor clave para que el modelo de turismo en Galápagos sea viable a largo plazo. Su labor diaria equilibra la satisfacción del visitante con la urgencia de proteger un patrimonio natural único en el mundo.

Capítulo IV: Propuesta

Los resultados del diagnóstico dejan en claro que el guía naturalista no solo transmite datos sobre la flora y fauna, sino también que funciona como en eje de control y regulación indispensable para la conservación en Puerto Ayora. La manera en la que el guía se comunica y maneja al grupo determina clara y directamente si el turista respeta los límites con la fauna y flora de los sitios de visitante tanto como mantener los senderos o evitar dejar desechos. Por ello para dar respuestas concreta y concisa a como optimizar esta influencia y consolidar un impacto positivo en la conducta de los visitantes, se plantea y propone tres acciones sumamente puntuales:

- ***Talleres de comunicación persuasiva e interpretación ambiental***

Se propone capacitar a los guías en técnicas de comunicación, dando como explicación el porqué de cada norma del Parque Nacional. Cuando al turista se le explica de forma clara y cercana a las razones ecológicas de una o varias restricciones, dicha norma deja de verse como una prohibición molesta y se convierte en una acción consciente al respeto.

- ***Puntos de orientación en zonas de acceso libre***

La mayoría de las faltas ambientales suscitadas no son por mala intención, sino por la respectiva desinformación en sitios recreativos donde no es obligatorio ir con el guía naturalista, como por Tortuga Bay o la playa de la estación. Se plantea coordinar turnos de orientación o brigadas informativas con el gremio de guías y las autoridades locales en estos puntos claves, permitiendo lograr que el visitante reciba indicaciones preventivas antes de ingresar.

- ***Liderazgo adaptativo según el perfil de cada grupo***

Es evidente que cada grupo de turistas es distinto, y un solo estilo de guiado no funciona para todos. Dicha propuesta incluye talleres de manejo de grupos y resolución de los conflictos para que los guías aprendan a calibrar su firmeza y empatía según la nacionalidad, edad o dinámica de cada grupo. Un liderazgo firme debe ser empático generando confianza y hacer que el grupo autorregule el comportamiento de sus integrantes.

Conclusiones

El presente trabajo de titulación permite concluir en que el desempeño del guía naturalista constituye a un eje principal del filtro de control y prevención de afectaciones ambientales en los sitios de visita de Puerto Ayora. La presencia activa e intervenciones oportunas no solo permite mitigar los riesgos de infracciones directas, si no también que ejerce una influencia colectiva que impulsa a los visitantes a mantener a un comportamiento responsable, protegiendo la integridad de la fauna, flora y la estructura de los senderos dentro de las áreas protegidas.

Asimismo, los hallazgos permiten demostrar la efectividad determinante de la comunicación persuasiva y transparente durante las diferentes interpretaciones ambientales. Dicho trabajo permitió evidenciar que las transgresiones ambientales responden de forma prioritaria a la desinformación en zonas de acceso no restringido, lo cual resalta la urgencia de reorientar la formación profesional de los guías naturalistas.

Para ello es muy importante complementar sus sólidos conocimientos como herramientas pedagógicas avanzadas para la gestión conductual, liderazgo y manejo de dinámicas grupales para asegurar una prevención integral de los sitios y sus especies.

Recomendaciones

Para lograr garantizar el éxito de lo propuesto, se recomienda a la Dirección del Parque Nacional Galápagos y a sus autoridades competentes del sector turístico incluir capacitaciones obligatorias sobre el manejo de grupos, resolución de conflictos y comunicación persuasiva dentro los cursos de actualización para guías.

Por otro lado, es muy conveniente que las agencias y operadoras turísticas realicen pequeñas charlas informativas o briefings con los visitantes antes de salir a los recorridos de los sitios de visita. Y, por último, se invita los guías naturalistas a adaptar sus maneras y formas de comunicación según el tipo de grupo que acompañen, logrando mantener el buen equilibrio entre la firmeza, el cumplimiento de normas y la empatía con los visitantes mejorando la experiencia del viaje.

Bibliografía

- Aguilar, F. J. (1967). *Scanning the business environment*. New York: Macmillan. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/26387525_Scanning_The_Business_Environment_For_Information_a_Grounded_Theory_approach
- Asamblea Constituyente. (20 de Octubre de 2008). *Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (16 de Diciembre de 2005). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de Ministerio del Trabajo: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/01/CODIGO_DEL_TRABAJO.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (11 de Junio de 2015). *Direccion del Parque Nacional Galápagos*. Obtenido de Direccion del Parque Nacional Galápagos: https://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/01/Ley_organica_de_regimen_especial_de_la_provincia_de_galapagos_ro_2do_s_11_06_2015.pdf
- Ballantyne, R., Packer, J., & Hughes, K. (2009). Tourists' support for conservation messages and sustainable management practices in wildlife tourism experiences. *Tourism Management*, 658-664. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517708001829?via%3Dihub>
- Congreso Nacional del Ecuador. (27 de Diciembre de 2002). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/296176520/Ley-de-Turismo-de-Ecuador>
- Corral, D. (23 de Diciembre de 2025). *BBVA*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible/>
- Díaz, V. G., Olague, F. E., & Castañón, R. G. (2024). *Mundo Conceptual del Turismo*. Zacatecas: Universidad Autónoma de Zacatecas. Obtenido de

- https://www.researchgate.net/profile/Alfonso-Arce/publication/392101255_Empresas_comercializadoras_de_viaje/links/6834c5c8026fee1034fc17c3/Empresas-comercializadoras-de-viaje.pdf#page=58
- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (4 de Julio de 2014). *Dirección del Parque Nacional Galápagos*. Obtenido de Dirección del Parque Nacional Galápagos: https://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/07/DPNG_Plan_de_Manejo_2014.pdf
- El Comercio. (9 de Mayo de 2024). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/tendencias/ambiente/que-son-las-areas-protegidas/>
- Fernandez, R. M., & Fallas, G. Y. (n.d. de n.d. de n.d.). *ACADEMIA EDU*. Obtenido de *ACADEMIA EDU*: https://www.academia.edu/32736116/Sabe_usted_qu%C3%A9_es_Interpretaci%C3%B3n_Ambiental_Aprendamos_de_manera_f%C3%A1cil_y_din%C3%A1mica_a_explorar_la_naturaleza
- Freeman, E. (Enero de 2001). *Researchgate*. doi:10.2139/ssrn.263511
- Fundación Meri. (12 de Abril de 2024). *Fundacion Meri*. Obtenido de Fundacion Meri: <https://fundacionmeri.cl/que-es-la-conservacion-ambiental/>
- Instituto de Gestión Cultural y Artística. (6 de Febrero de 2023). *IGECA*. Obtenido de IGECA: <https://igeca.net/capacidad-de-carga-turistica/>
- Jacobson, S. K., & Robles, R. (1992). Capacitación de guías e interpretación ambiental en Costa Rica. *Researchgate*, 701-713. doi:10.1007/BF02645660
- MAE. (31 de Marzo de 2004). *Ministerio de Ambiente y Energia*. Obtenido de Ministerio de Ambiente y Energia: <https://sib.ambiente.gob.ec/assets/ayudas/REGLAMENTO%20DE%20GUIAS%20NATURALISTAS%20DE%20AP%202004.pdf>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50. Obtenido de <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

- Morales, A. A., & Meléndez, C. D. (n.d. de n.d. de 2020). *Acto Go Cr*. Obtenido de Acto Go Cr: https://www.acto.go.cr/wp-content/uploads/2020/04/cartel_acuna_morales_peq-1.pdf
- Muñoz, A., Carrera, P., Inostroza, G., & Cupueran, E. (2009). NIVEL DE SATISFACION DE LOS SERVICIOS DE GUIADOS EN EL PARQUE NACIONAL GALAPAGOS, ECUADOR. *Gestión Turística*, 18. doi:<https://doi.org/10.4206/gest.tur.2009.nesp-05>
- Parque Nacional Galápagos. (s.n. de s.n. de 1959). *Parque Nacional Galápagos*. Obtenido de Parque Nacional Galápagos: <https://galapagos.gob.ec/parque-nacional-galapagos/>
- Roches, L. (s.n de s.n de s.n.). *Les Roches*. Obtenido de Les Roches: <https://lesroches.edu/es/diccionario-de-hoteleria-turismo/destino-turistico/>
- Sancho, A. (14 de Julio de 2008). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62796902/Introduccion_al_Turismo_OMT_primera_parte20200403-8256-4upj7n-libre.pdf?1586000160=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIntroduccion_al_Turismo_OMT_Organizacion.pdf&Expires=1782437202&Signature=
- Secretaría Nacional de Planificación. (20 de Septiembre de 2021). *Planificación Presidencial*. Obtenido de Planificación Presidencial: <https://planificacion.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- SENPLADES. (24 de Junio de 2013). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2013-%E2%80%932017.pdf>
- Soluciones Turísticas ES. (n.d de n.d de 2026). *SOLUCIONES TURISTICAS CONSULTORIA & MARKETING*. Obtenido de SOLUCIONES TURISTICAS CONSULTORIA & MARKETING: <https://solucionesturisticas.es/experiencias-turisticas/>

Tourism, U. (28 de Mayo de 2025). *ONU Turismo*. Obtenido de ONU Turismo:
<https://www.untourism.int/es/glosario-terminos-turisticos>

UNIR. (2025). EL PATRIMONIO NATURAL: ¿qué es y cómo se protege? *UNIR*, 1.
Obtenido de UNIR: <https://www.unir.net/revista/humanidades/patrimonio-natural-que-es/>

Universidad Europea. (2 de Abril de 2025). *Universidad Europea*. Obtenido de
Universidad Europea: <https://ecuador.universidadeuropea.com/blog/educacion-ambiental/>

Anexo 1

Tema: Entrevista Ericka Arias – Guía Naturalista

¿Cómo describiría la influencia del guía naturalista en la forma en que los visitantes se comportan durante las actividades turísticas en Puerto Ayora?

Directa y muy significativa.

Desde su experiencia, ¿qué prácticas o estrategias de comunicación empleadas por los guías naturalistas resultan más efectivas para promover el cumplimiento de normas ambientales y de seguridad?

Explicar con ejemplos: concretos y visibles, Repetir las reglas e involucrar al visitante.

¿Ha observado cambios en el comportamiento de los visitantes cuando reciben una explicación detallada del guía en comparación con cuando la información es mínima?

Si, entre más detalles y ejemplo mejor.

¿De qué manera considera que el estilo de liderazgo del guía naturalista (autoridad, cercanía, comunicación, manejo del grupo) influye en la conducta y el nivel de responsabilidad ambiental de los visitantes durante las actividades turísticas en Puerto Ayora?

Un liderazgo equilibrado entre autoridad y cercanía genera confianza y respeto.

¿Cómo cree que la actitud del guía naturalista frente a situaciones de incumplimiento de normas (por ejemplo, acercarse demasiado a la fauna, salirse del sendero, generar ruido) afecta la reacción y el comportamiento del resto del grupo?

Explicar el porqué de la norma ayuda a que los visitantes internalicen su importancia.

En su experiencia, ¿qué impacto tiene la formación profesional y el nivel de conocimiento del guía naturalista en la disposición de los visitantes para adoptar comportamientos responsables dentro de las áreas protegidas de Puerto Ayora?

Inciden significativamente en la calidad de la experiencia turística y en la conducta de los visitantes.

Anexo 2

Entrevista: José Romero – Guía Naturalista

¿Cómo describiría la influencia del guía naturalista en la forma en que los visitantes se comportan durante las actividades turísticas en Puerto Ayora?

La experiencia se ve mejorada mediante la interpretación de los sitios.

Desde su experiencia, ¿qué prácticas o estrategias de comunicación empleadas por los guías naturalistas resultan más efectivas para promover el cumplimiento de normas ambientales y de seguridad?

La repetición es una práctica importante dentro de las visitas donde se detallen todos los factores que pueden ocurrir y así prever la seguridad de la vida silvestre y turistas.

¿Ha observado cambios en el comportamiento de los visitantes cuando reciben una explicación detallada del guía en comparación con cuando la información es mínima?

Se encuentran más pendientes de la interpretación y acciones del guía.

¿De qué manera considera que el estilo de liderazgo del guía naturalista (autoridad, cercanía, comunicación, manejo del grupo) influye en la conducta y el nivel de responsabilidad ambiental de los visitantes durante las actividades turísticas en Puerto Ayora?

Cuando el guía conecta puede aportar hacia un comportamiento más proactivo en cuanto a la conservación.

¿Cómo cree que la actitud del guía naturalista frente a situaciones de incumplimiento de normas (por ejemplo, acercarse demasiado a la fauna, salirse del sendero, generar ruido) afecta la reacción y el comportamiento del resto del grupo?

Siempre debe prevalecer el bienestar de la vida silvestre ante el visitante.

En su experiencia, ¿qué impacto tiene la formación profesional y el nivel de conocimiento del guía naturalista en la disposición de los visitantes para adoptar comportamientos responsables dentro de las áreas protegidas de Puerto Ayora?

Al tener mayor conocimiento se puede interpretar de mejor manera los distintos sitios y crear una mejor experiencia con el visitante.

Anexo 3

Entrevista: Joel Zavala – Guía Naturalista

¿Cómo describiría la influencia del guía naturalista en la forma en que los visitantes se comportan durante las actividades turísticas en Puerto Ayora?

La experiencia del guía influye directamente en la seguridad e interpretación de la naturaleza.

Desde su experiencia, ¿qué prácticas o estrategias de comunicación empleadas por los guías naturalistas resultan más efectivas para promover el cumplimiento de normas ambientales y de seguridad?

Cumplir las reglas del parque en áreas públicas, privadas o áreas del parque nacional galápagos la comunicación debe ser asertiva dependiendo del visitante.

¿Ha observado cambios en el comportamiento de los visitantes cuando reciben una explicación detallada del guía en comparación con cuando la información es mínima?

Cuando hay falta de información se ve como rompen las reglas por desconocimiento en especial en áreas recreacionales como playas públicas de libre acceso sin guía.

¿De qué manera considera que el estilo de liderazgo del guía naturalista (autoridad, cercanía, comunicación, manejo del grupo) influye en la conducta y el nivel de responsabilidad ambiental de los visitantes durante las actividades turísticas en Puerto Ayora?

El guía no podría promover una buena experiencia si se tratan a todos con las mismas costumbres, por eso depende de la nacionalidad como uno debería liderar a los visitantes.

¿Cómo cree que la actitud del guía naturalista frente a situaciones de incumplimiento de normas (por ejemplo, acercarse demasiado a la fauna, salirse del sendero, generar ruido) afecta la reacción y el comportamiento del resto del grupo?

La seguridad es primordial debido a que la vida silvestre responde de diferentes maneras por eso se debe mantener la distancia. Porque puede ocurrir un accidente.

En su experiencia, ¿qué impacto tiene la formación profesional y el nivel de conocimiento del guía naturalista en la disposición de los visitantes para adoptar comportamientos responsables dentro de las áreas protegidas de Puerto Ayora?

El impacto es positivo porque las reglas al seguirla crean una experiencia donde incluso no solo los visitantes no se estresan sino incluso la vida silvestre genera que su viaje sea placentero en cada día de su visita en las Islas Galápagos.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Ruiz Araujo Richard Adan**, con C.C: # **2000113171**, autor del trabajo de titulación: **El Rol del Guía Naturalista en el Comportamiento de los Visitantes de Puerto Ayora, Galápagos** previo a la obtención del título de **INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2026

Nombre: **Ruiz Araujo Richard Adan**

C.C: **2000113171**



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	El Rol del Guía Naturalista en el Comportamiento de los Visitantes de Puerto Ayora, Galápagos		
AUTOR(ES)	Richard Adan Ruiz Araujo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Fabiola Alexandra Murillo Paladines		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	1 de septiembre 2026	No. DE PÁGINAS:	54 p.
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión del turismo, Interpretación ambiental, Guianza naturalista y control		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Guía naturalista, comportamiento del visitante, turismo sostenible, Parque Nacional Galápagos, Puerto Ayora, interpretación ambiental		

RESUMEN/ABSTRACT: El estudio examina la respectiva influencia del desempeño del guía naturalista en el comportamiento de los visitantes en Puerto Ayora, Galápagos, por la cual abordan la tensión entre el crecimiento del turismo local y la conservación de sitio o entorno natural. Se usó un enfoque mixto, no experimental, descriptivo y exploratorio. Para recolectar datos, se realizaron 385 encuestas a turistas nacionales e internacionales, además de entrevistas semiestructuradas a guías acreditados por el Parque Nacional de Galápagos. Los resultados, tanto cuantitativos como cualitativos, muestran que el guía naturalista no solo explica la biodiversidad, sino que también regula las conductas y previene infracciones en las áreas protegidas. Los resultados de dicha investigación permiten demostrar que una comunicación asertiva, liderazgo equilibrado y la explicación detallada de las normativas y reglas permiten incrementar el cumplimiento ambiental y reducen de manera importante las conductas inadecuadas que amenazan la fauna y los sitios. Por ende, se concluye que la efectividad de la guianza depende de la capacitación continua en gestión de grupos y comunicación persuasiva, planteando propuestas estratégicas para fortalecer su desempeño y promover un modelo de turismo sostenible a largo plazo en la isla Santa Cruz.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 0960839588	E-mail: richard.300@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049	
	E-mail: teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	