



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

**DISEÑO DE LA RUTA DE TURISMO COMUNITARIO FUEGO Y ARENA
EN LA ISLA SANTA CRUZ PROVINCIA DE GALÁPAGOS**

AUTORA:

SANDRA PAOLA SANAFRIA PALLAROSO

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TUTOR:

Ing. Luis Albán, MGS

Guayaquil, Ecuador

2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Sandra Paola Sanafria Palloroso**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR

Ing. Luis Albán, MGS

DIRECTOR DELA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 27 días del mes de agosto de 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sandra Paola Sanafria Palloroso**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **DISEÑO DE LA RUTA DE TURISMO COMUNITARIO FUEGO Y ARENA EN LA ISLA SANTA CRUZ PROVINCIA DE GALÁPAGOS** previa a la obtención del Título **de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras** ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 27 días del mes de agosto de 2015

LA AUTORA

Sandra Paola SanafriaPalloroso



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Sandra Paola Sanafria Palloroso**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **DISEÑO DE LA RUTA DE TURISMO COMUNITARIO FUEGO Y ARENA EN LA ISLA SANTA CRUZ PROVINCIA DE GALÁPAGOS** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 días del mes de agosto de 2015

LA AUTORA

Sandra Paola Sanafria Palloroso

AGRADECIMIENTO

Mi primer agradecimiento a Dios, por darme la sabiduría, y poner en mí el espíritu de perseverancia, por fortalecer mi vida, guiarme por sendas rectas, por enseñarme un horizonte de buen porvenir y vivir con fe y esperanza.

Un inmenso agradecimiento a todos quienes forman parte de la Universidad y en especial a quienes fueron mis tutores de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil a Distancia, quienes compartieron sus sabios conocimientos, preparándonos como futuros profesionales y aplicar los conocimientos adquiridos.

Sandra Paola SanafriaPalloroso

DEDICATORIA

Con un afecto saludo especial quiero dedicar este trabajo a un ser supremo y Eterno invisible pero real, a mi esposo, mis hijos, a mi madre y en especial a mi padre que yo sé que desde el cielo me dio siempre las fuerzas que yo necesitaba, a mi tutor, a mis hermanos y a las personas que han contribuido con este trabajo.

A mis amigos y compañeros de trabajo, porque me inspiraron en superarme y me incentivaron a seguir luchando, creer que todo es posible y que nuestro limitante somos nosotros mismos.

A nunca detenerme, a pesar de las adversidades, a pesar de las limitaciones económicas, a pesar de los momentos no agradables que han marcaron mi vida.

Sandra Paola SanafriaPalloroso



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS

CALIFICACIÓN

Apellidos y Nombres	Nota final del Tutor

Ing. Luis Albán, MGS
TUTOR

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1 DIAGNÓSTICO GENERAL.....	3
1.2. CAUSAS Y EFECTOS	4
1.3. DESARROLLO DEL PROBLEMA	8
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	9
1.6 JUSTIFICACIÓN	9
1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.8 OBJETIVOS.....	13
1.8.1 Objetivo General.....	13
1.8.1 Objetivos Específicos	13
CAPITULO II.....	14
MARCO CONTEXTUAL	14
2.1. MARCO TEÓRICO	14
2.1.1 Turismo	14
2.1.2 Clasificación del turismo	14
2.1.3 Ruta	16
2.1.4. Ruta turística	16
2.1.5. Rutas Temáticas	17
2.1.6. Espacios turísticos.....	19
2.1.7. Demanda Turística	20
2.1.8. Oferta Turística	21
2.1.9. Producto turístico.	23

2.1.10. Atractivos turísticos.	23
2.1.11. Atractivos Naturales	24
2.1.12. Atractivos Culturales.....	24
2.1.13. Infraestructura	25
2.1.14. Superestructura.	26
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	28
2.2. MARCO LEGAL	31
CAPITULO III.....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1. Enfoque cuantitativo.....	36
3.1.2. Enfoque cualitativo	36
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	38
3.4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.5. HIPÓTESIS	40
3.5.1. Variables.....	40
3.6. LA POBLACIÓN YMUESTRA	40
3.7. MODELO DE ENCUESTA PARA EL VIAJERO	42
3.8. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	53
3.9. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL DE LA ISLA SANTA CRUZ	54
4.1. ANÁLISIS PEST	57
4.1.1. Factor Político	57
4.1.2. Entorno Económico.....	58
4.1.3. Factor tecnológico	60
4.1.4. Factor Social	61

4.2. ANALISIS PORTER.....	63
4.2.1. Amenaza de Nuevos Competidores: Alto	63
4.2.2. Poder de negociación de los compradores: Alto	64
4.2.3 Amenaza de nuevos Productos o servicios: Medio	66
4.2.4. Poder de negociación de Proveedores: Alta.....	67
4.2.5. Rivalidad y Competencia del mercado: Alta	68
4.3. ANÁLISIS FODA DEL MERCADO	69
CAPÍTULO V	73
LA PROPUESTA	73
5.1 DISEÑO DE LA IMPLEMENTACIÓN	74
5.2. OBJETIVOS DEL PROYECTO	74
5.2.1. Objetivo General de la Propuesta	74
5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta	74
5.3. MISIÓN DEL PLAN	74
5.4. VISIÓN DEL PLAN	75
5.5. FICHA DE ATRACTIVO	75
5.6. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	76
5.6.1 Recurso Humano.....	76
5.7. TRAYECTORIA DEL RECORRIDO	76
5.8 SEGMENTO DEL TURISMO APLICADO EN LA RUTA.....	79
5.9 ESTRATEGIAS PARA PROMOCIONAR LA RUTA DE “FUEGO Y ARENA”	82
5.10. MARKETING MIX.....	85
5.10.1 Producto.....	85
5.10.02. Precio	87
5.10.03. Plaza	88
5.10.04. Promoción.....	88

5.10.05. Estrategia de posicionamiento	89
5.11 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA.....	89
5.12 IMPACTOS	94
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	97

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 TIEMPO DESTINADO PARA LA INVESTIGACIÓN	12
TABLA 2 MOTIVACIÓN DEL VIAJE	42
TABLA 3 CON QUIEN TOMA VACACIONES	43
TABLA 4 DÍAS DE PERMANENCIA EN SANTA CRUZ	45
TABLA 5 CONOCER ZONA ALTA DE SANTA CRUZ	48
TABLA 6 USO DE PAQUETES TURÍSTICOS	49
TABLA 7 MOTIVACIÓN PARA ADQUIRIR PAQUETES TURÍSTICOS	50
TABLA 8 PRESUPUESTO ASIGNADO PARA EL TURISMO	51
TABLA 9 LUGARES DE PREFERENCIA PARA CONOCER SANTA CRUZ	52
TABLA 10 INTERÉS POR EL TURISMO COMUNITARIO	62
TABLA 11 TURISMO COMUNITARIO COMO ALTERNATIVA	63
TABLA 12 ANÁLISIS PEST	64
TABLA 13 ANÁLISIS PORTER	65
TABLA 14 ANÁLISIS NUEVOS COMPETIDORES	66
TABLA 15 PODER DE COMPRADORES	67
TABLA 16 AMENAZA DE NUEVOS PRODUCTOS	68
TABLA 17 PODER DE PROVEEDORES	69
TABLA 18 RIVALIDAD Y COMPETENCIA	70
TABLA 19 FODA DEL MERCADO DE SANTA CRUZ	71
TABLA 20 FACTORES DE EXITOS INTERNOS	75
TABLA 21 FACTORES DE EXITOS EXTERNOS	77
TABLA 22 FICHA DE ATRACTIVO	83
TABLA 23 TRAYECTORIA RUTA FUEGO Y ARENA	84
TABLA 24 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN RUTA FUEGO Y ARENA	87
TABLA 25 ESTRATEGIAS Y PROPUESTAS PARA LA PROMOCIÓN DE RUTA FUEGO Y ARENA	89
TABLA 26 CONSIDERACIÓN DE COSTOS DE LA RUTA	90
TABLA 27 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	91
TABLA 28 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA	92
TABLA 29 RECURSO ADMINISTRATIVO HUMANO Y FÍSICO	92
TABLA 30 DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS GENERADOS EN EL PROYECTO	93
TABLA 31 DETALLE DE FLUJO DE EFECTIVO DEL PROYECTO	93
TABLA 32 EVALUACIÓN DEL PROYECTO	94
TABLA 33 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	94

ÍNDICE DE FIGURA

FIGURA 1 DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO	7
FIGURA 2 PERIODICIDAD PARA EJECUTAR ACTIVIDADES DE MONITOREO.	28
FIGURA 3 MOTIVACIÓN DEL VIAJE	43
FIGURA 4 CON QUIEN TOMAN VACACIONES	44
FIGURA 5 DÍAS DE PERMANENCIA EN SANTA CRUZ	45
FIGURA 6 CONOCER ZONA ALTA DE SANTA CRUZ	46
FIGURA 7 USO DE PAQUETE TURÍSTICO	47
FIGURA 8 MOTIVACIÓN PARA ADQUIRIR PAQUETE TURÍSTICO	48
FIGURA 9 PRESUPUESTO ASIGNADO PARA TURISMO	49
FIGURA 10 LUGARES DE PREFERENCIA PARA RECORRER SANTA CRUZ	50
FIGURA 11 INTERÉS POR EL TURISMO COMUNITARIO	51
FIGURA 12 TURISMO COMUNITARIO COMO ALTERNATIVA	52
FIGURA 13 DISTRIBUCIÓN DE OCUPACIÓN GALÁPAGOS	59
FIGURA 14 TECNOLOGÍA Y COMUNICACIÓN DE GALÁPAGOS	60
FIGURA 15 CUEVA DE LAVA EN LOS GEMELOS	85
FIGURA 16 PLAYA GARRAPATERO	86

RESUMEN

La propuesta de crear una nueva alternativa de turismo para las personas que llegan como turistas en las Islas Galápagos, nace de promover destinos en la Isla Santa Cruz en la parte alta, donde se destaca el clima, la naturaleza y las Galápagos como atractivo principal, ya que se las puede disfrutar en su hábitat y es donde se convergen la mayor parte del año, hasta llegar a las cuevas de formación natural por lava volcánica, cuya zona se denomina Los Gemelos.

Es así que al terminar este recorrido se trasladan a una playa denominada Garrapatero, en que además de también disfrutar de flora y fauna, con una playa amplia de arena blanca, también se pueden bañar los turistas con supervisión del guardacostas.

Estos lugares se encuentran aptos para receptor a turistas, pero no han sido promocionados como rutas específicas que al unificarlas en un solo día, el turista disfrutará de dos ambientes, a menos valor que otras rutas, lo cual serán promocionadas por medio de las operadoras para que el turista comience a identificar nuevos lugares de recreación.

La supervisión y cuidado de la naturaleza es lo que se prioriza en estos puntos, siempre en compañía de un guía que exponga cada lugar así como también brindando las indicaciones pertinentes. Por lo que esta nueva ruta de Fuego y Arena se la considera como una alternativa prometedora para desarrollar el turismo en Santa Cruz.

Palabras Claves: Flora, Fauna, cuidado ambiental, recorridos, caminata, capacidad de carga, operadoras, promoción turística

ABSTRACT

The proposal to create a new tourism alternative for people who arrive as tourists in the Galapagos Islands, born to promote destinations in the island of Santa Cruz at the top, where stands the climate, nature and the Galapagos as the main attraction, since they can be enjoyed on its habitat and is where most of the year converge to reach the caves naturally occurring volcanic lava, whose area is called Twins.

Thus, at the end of this journey move to a beach called Garrapatero, in addition to also enjoy flora and fauna, with a wide white sand beach, you can also swim with tourists coastguard supervision.

These places are suitable for both receive tourists, but have not been promoted as specific routes to unify them in one day, tourists enjoy two environments at less value than other routes, which will be promoted by operators for that tourists begin to identify new recreation.

Supervision and care of nature is what is prized in these points, always in the company of a guide who expose each location as well as providing relevant indications. So this new route of Fire and Arena is considered as a promising alternative to develop tourism in Santa Cruz.

Keywords: Flora, Fauna, environmental care, tours, hiking, load capacity, operators, tourism promotion

INTRODUCCIÓN

La evolución del turismo en Galápagos ha demostrado mejoramiento en la afluencia turística, enfatizado en la naturaleza la misma que ha recibido el cuidado especial y necesario para la protección de la flora y fauna que es donde radica la belleza de las Islas encantadas. Su emblemático nombre alrededor del mundo ha sido conocido como una de las maravillas del mundo, en la que propios y extraños quieren venir a visitar para evidenciar los encantos que en ella se evidencia.

Es así que la visita de extranjeros y personas nacionales que llegan a las islas, ha ido evolucionando y año tras año creciendo según las estadísticas del INEC¹, por lo que la demanda de servicios turísticos se ha incrementado en los últimos años.

Las Islas más visitadas en las Islas Galápagos son: Santa Cruz, San Cristóbal e Isabela, siendo la primera nombrada la que tiene mayor aportación para la provincia, pues es aquí donde la dinámica comercial, turística y de servicios, se evidencia a favor de las personas que llegan a conocer tanto del Ecuador continental como extranjeros.

Según (Turismo, 2011) los turistas que visitan las islas, el 64.20% contratan un paquete turístico reservado con alguna agencia de viajes; mientras que el 35.80% lo hizo por su cuenta. Esto quiere decir que llegando al destino final, estas personas van a solicitar información para ir a los lugares turísticos, entre ellos las rutas turísticas, debido a que los extranjeros les gusta apreciar el ambiente natural y silvestre que dispone Santa Cruz.

¹ INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

La población de Santa Cruz creció al ritmo con que el turismo aceleró la movilidad de pasajeros deseosos de conocer los encantos que en la Isla se encuentran, es así que su parroquia principal Puerto Ayora ha crecido su población llegando a ser pobladas más de lo que hace 15 años existía en las áreas rurales de Bellavista y Santa Rosa.

La población de Santa Cruz se entendió hacia las áreas rurales, y la zona céntrica de Puerto Ayora es ahora el área regenerada en la que las caminatas de turistas es común encontrar todos los días, así como también es el centro de operadoras y negocios comerciales que ofrecen servicios turísticos a los lugares tradicionales de visitas y que no se debe dejar de visitar si llegan a la Isla. En este mismo centro se encuentran los muelles que son el punto de partida hacia las embarcaciones que llevan a muchos turistas a los diferentes destinos de mar, sin embargo existe otro grupo de personas que requieren servicios como el ecoturismo, agroturismo que se pueden realizar en la misma Isla, como una alternativa diferente.

Si bien es cierto la población creció, así mismo también se innovó en dar servicios turísticos, pues los comuneros de cada zona, así como propietarios de tierras encontraron la oportunidad de ofrecer flora y fauna para turistas nacionales y extranjeros que gusta avistar en distintas épocas del año, la evolución de la naturaleza que las Islas brinda priorizando el cuidado de la naturaleza de acuerdo con las disposiciones generales.

En el presente trabajo de investigación, se propone realizar una nueva ruta turística, tomando de varias fuentes las necesidades de los turistas mezclando el mar y tierra para realizar un tour completo por las Islas, en el cual se pretende generar ganancias para los comuneros que en ella participen, al realizar varias escalas y paradas, así como también de manera cultural demostrar a los turistas lo que en la Isla se produce de forma orgánica y se lleven el recuerdo de su estancia.

CAPÍTULO I

1.1 DIAGNÓSTICO GENERAL

Las islas Galápagos fueron declaradas Patrimonio de la Humanidad en 1978. Las islas Galápagos están conformadas por 19 islas y numerosos islotes, cuyo origen se debe a la actividad volcánica del fondo marino, que ha generado las diversas formaciones geológicas características de las mismas, lo que ha contribuido a los bellos paisajes naturales. Así mismo su geología permite la conservación de especies animales y vegetales únicas en el mundo, con el cuidado adecuado para que su preservación sea por mucho más tiempo.

Galápagos posee muchas alternativas y actividades para ofrecer a los turistas que llegan, tanto locales como extranjeros, especialmente provenientes de Europa y Norte América, según (Parque Nacional Galápagos, 2014), los cuales pueden disfrutar del arena blanca, el mar cristalino, los animales que se los puede contemplar muy de cerca, como las tortugas marinas, los lobos marinos, los volcanes activos, y demás paisajes y especies endémicas de las Islas.

Las actividades económicas que ejercen los residentes es agricultura, pesca, artesanal y turismo. Éstas habían permitido que sus habitantes alcancen el crecimiento y desarrollo económico para satisfacer sus necesidades; pero la mayoría de los residentes de las islas se han volcado al comercio y servicio de turismo, debido especialmente al crecimiento que ha tenido en los últimos años, consecuencia que el gobierno nacional ha desarrollado una promoción turística de las Galápagos a nivel mundial como destino turístico.

Para poder satisfacer la demanda y las expectativas turísticas tanto locales como extranjeras, se vuelve necesario plantear, desarrollar y promocionar nuevas rutas turísticas, de tal manera que su oferta turística se incremente y sea innovadora. Las rutas turísticas deben proporcionar toda la diversidad que conforma las islas, tanto flora como fauna, así como poder adaptar estos espacios para que el turista pueda transitar de una forma cómoda y segura, y en consecuencia vivan una experiencia especial en contacto con la naturaleza.

Algunos turistas contratan una agencia de viajes para organizar su itinerario turístico, para optimizar el tiempo, pudiendo así realizar más actividades y recorriendo más lugares, a cambio de esta organización, los turistas deben cancelar el servicio que reciben por la transportación y guía a los destinos demandados. Sin embargo, otras personas prefieren organizar su guía, eligiendo su destino, seleccionando la actividad de acuerdo a las necesidades ya sea de conocimiento, económico, e interés; la ventaja radica en la flexibilidad y la independencia del tiempo. Usualmente esta alternativa de organizar los viajes, lo realizan los jóvenes, quienes son más aventureros, y buscan la independencia del tiempo para recorrer según sean sus lugares de preferencias.

1.2. CAUSAS Y EFECTOS

La ausencia de rutas turísticas establecidas, ha ocasionado que los turistas realicen el propio diseño de ruta turística, basados en la información que se encuentra disponible en la web, programando de esta manera los lugares y actividades que pueden realizar, coordinando el tiempo que se destina para el viaje.

Conociendo los problemas que se originan por la ausencia de rutas turísticas, se puede desarrollar el árbol de problemas, donde se “expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas

por los involucrados en relación con el problema en cuestión.”. (Banco Interamericano de Desarrollo, 1997), se plantean entonces las siguientes:

Causas

- Capacitación para oferta: diferenciar los gustos y preferencias por el turismo de aventura y por el que prefiere la naturaleza, para lo cual la comunidad debe elegir la estrategia adecuada de los servicios que va a ofrecer a los turistas, tales como diseñando una ruta con seguridad, y que el valor agregado en cada punto sea la naturaleza y que se pueda evidenciar la flora y fauna originaria de la Isla.
- Disponibilidad de espacio e infraestructura: para aquellos turistas extranjeros que gustan mucho de lo rústico y natural, sin embargo se deben adecuar cada punto turístico para los descansos, además de que se destina una sola ruta de caminata para tener el debido cuidado con la afectación ambiental que puede causar el uso del suelo y la cantidad de personas que puedan acceder a ciertos lugares.
- Instalaciones: corresponden a las condiciones y ubicación de que se ofrecen en la Isla para los turistas, las que se debe determinar si son las adecuadas y las correctas para la recepción de personas.

Efectos

- Calidad de servicio: La capacitación de las personas de las islas además de prepararse para la oferta de servicios, también se preparan sobre el cuidado ambiental lo cual genera un valor agregado adicional a su preparación, pues son las personas encargadas de dirigir a los turistas en el entorno de la Isla

procurando sus conocimientos, así como también fomentando el cuidado de la naturaleza.

- Cuidado del medio ambiente: La disponibilidad de espacios para el uso del suelo en cada punto de visita tiene relación con la capacidad de carga recomendable en las zonas turísticas, para precautelar el cuidado de la naturaleza y minimizar los riesgos ambientales que se pueden producir.
- Seguridad: Las instalaciones que se instalan en la Isla cuentan con la seguridad adecuada así como las señaléticas para coordinar las actividades que se dan en cada punto de las rutas que se dirigen los turistas, así mismo son informados antes de ingresar a cualquier espacio físico para tomar las debidas precauciones.

A continuación se presenta el esquema de causas y efectos que se elaboró para el presente proyecto, considerando la propuesta de la creación de la ruta turista, y de qué manera beneficiaría conocer la situación actual para proponer el emprendimiento.

El resultado de este análisis apunta hacia la Ausencia de rutas turísticas para promocionar una visita cronológicamente adaptada para el turista, de tal manera que se fijen las pautas, espacios, seguridades y cuidado de medio ambiente de las zonas ecológicas de la Isla Santa Cruz.

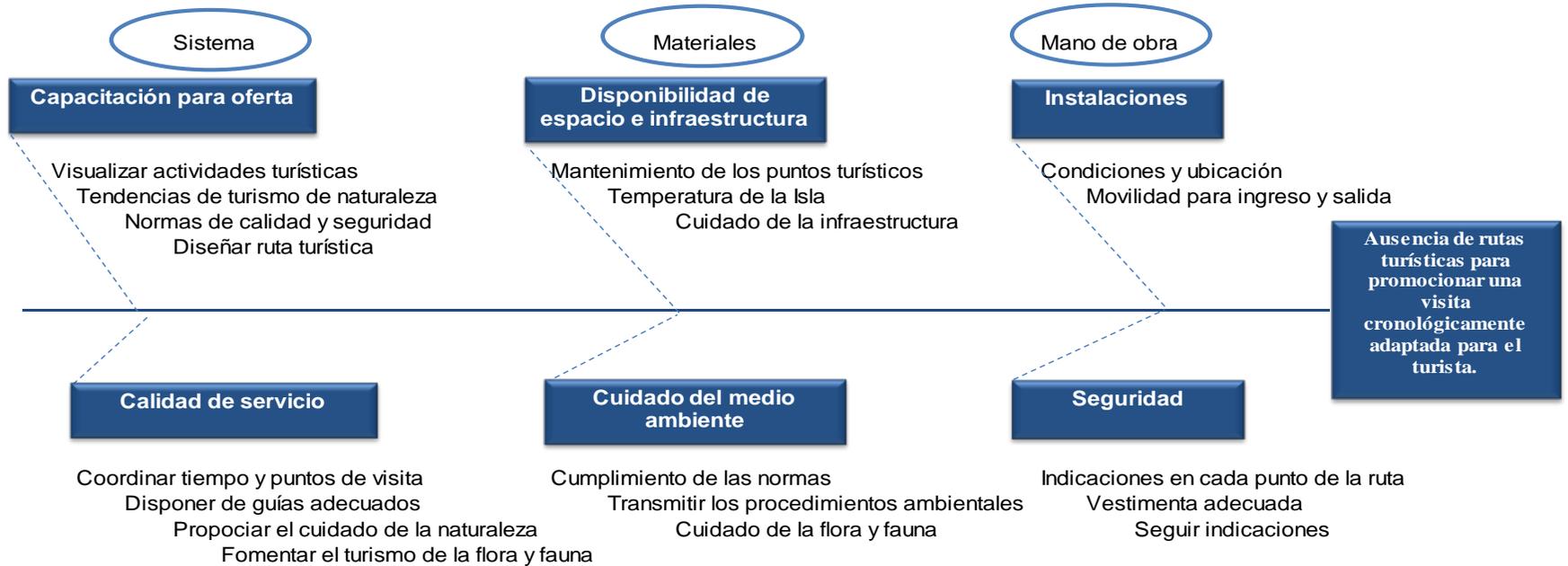


FIGURA1 Diagrama de Causa y Efecto
 Elaborado por: La Autora

1.3. DESARROLLO DEL PROBLEMA

Actualmente la oferta turística respecto a destinos ecológicos y rutas en la Isla Santa Cruz son escasas, pues depende mucho de los factores externos que se involucran para este servicio turístico. Además de contar con personal capacitado para las ofertas turísticas que conozcan de sus cuidados, peligros e historia, se debe tener en cuenta la capacidad de carga y movilidad de las personas para cada punto que se visita.

Este efecto de movilización depende de una sola carretera que une a Puerto Ayora y a Bellavista en donde se concentran las mejores zonas ecológicas y haciendas privadas para realizar turismo ecológico, pues cuenta con poca transportación pública y la privada es en camionetas, adicionalmente se ofrecen servicios de furgonetas y buses para transportar turistas, y depende de que tan grande sea el grupo para organizarlos en un solo horario. Es entonces que se presenta un problema al tener que organizarse con otros grupos de turistas y no partir de manera independiente para optimizar el tiempo.

Al ser repetitivas las rutas que suelen visitar, éstas se vuelven más demandadas y la capacidad de carga es más controlada así como el tiempo se alarga para que cada grupo pueda ingresar con su guía, por lo tanto se encuentra una oportunidad de servicio turístico en el problema detallado que se pueda brindar una nueva alternativa de ruta turística, en la que se pueda independizar su recorrido, propiciando para los comuneros una nueva opción económica para ofrecer sus servicios así como diversificar los puntos de visitas que sea la combinación entre mar y tierra, cubriendo así ambos aspectos de la naturaleza de las Islas.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incrementar el desarrollo del turismo comunitario en la Isla Santa Cruz, mediante el diseño y aplicación de la “Ruta Fuego y arena” en la Isla Santa Cruz Provincia de Galápagos?

1.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Determinando la formulación del problema de la investigación, surgen nuevas interrogantes para poder ayudar a develar los resultados del proyecto propuesto, es así que se señalan las siguientes:

- a. ¿Cómo se puede incorporar una nueva tendencia de turismo en la Isla Santa cruz?
- b. ¿Cuál es la situación actual de la Isla con relación a los ingresos de los comuneros, para promocionar esta propuesta?
- c. ¿Es posible considerar esta nueva alternativa de turismo para favorecer los ingresos de los habitantes?
- d. ¿Se cuenta con los recursos suficientes para poder diseñar la Ruta Fuego por parte de los habitantes?

1.6 JUSTIFICACIÓN

“En los últimos años se asiste a un cambio de las tendencias de la demanda turística con lo cual la oferta debe adaptarse a esta nueva situación y posicionarse en zonas hasta ahora alejadas de los flujos turísticos.”(Sánchez, 2008)

La situación actual del producto turístico en Santa Cruz se puede encontrar con los servicios hoteleros, restaurantes, operadoras, actividades de turismo, todo orientado para la atención de los turistas, que como se ha indicado anteriormente ha incrementado esta demanda producto de la promoción internacional que tiene el país en referencia al exterior.

Si bien es cierto goza de diversos aspectos naturales, por otra parte también se controla que la afluencia del público no provoque desvíos en la parte ambiental que pueda afectar el ecosistema de Galápagos. Contribuyendo así por parte del Gobierno Central y las autoridades de la provincia para complementar la sinergia en el desarrollo de la comunidad, y con ayuda de los moradores de las provincia.

Es así, que en busca de mejores oportunidades para fomentar el turismo y así también mejorar las condiciones de vida de los habitantes, se propone una nueva ruta de fuego y arena para atraer a los turistas, de tal manera que se pueda diversificar los paseos y visitas a diversos lugares de las Islas, agregando el valor adicional de realizar una visita integral de varios lugares mediante la ruta propuesta.

Conforme a los objetivos del Plan de Buen Vivir, se rescata el objetivo 7 *“Fortalecer la gobernanza ambiental del régimen especial del Archipiélago de Galápagos y consolidar la planificación integral para la Amazonía”*, que con el apoyo mancomunado de los diferentes participantes se llegue a consolidar el beneficio común en lo que respecta a servicios turísticos.

De este objetivo se desprende el 7.12.a, que indica *“Consolidar y aplicar marcos regulatorios para la planificación participativa y la gestión integral del régimen especial del archipiélago de Galápagos y la Amazonía, atendiendo a las características particulares de los asentamientos humanos y a la capacidad de acogida de los territorios, con base en los límites del crecimiento y los techos ambientales”*.

Por lo cual se hace referencia la pertinencia del propósito del presente proyecto con la finalidad de que se pueda integrar a la comunidad para ofrecer el servicio de actividades turísticas, pero cuidando el ecosistema de las Islas, proponiendo la Ruta de Fuego y Arena que consiste en el conjunto de actividades y lugares que puedan recorrer los turistas con las debidas seguridades, disfrutando de paisajes naturales, que los pueden visualizar así como compartir con las especies endémicas del sector.

Según (Wickens, 2003) las rutas turísticas pueden definirse como “la creación de un clúster de actividades y atracciones que incentivan la cooperación entre diferentes áreas y que sirven como vehículo para estimular el desarrollo económico a través del turismo.”

“El diseño de una ruta turística debe permitir poner en relación al demandante y al oferente del producto” (Herbert, 2001)

Para dicha propuesta, se ha tomado como referencia los estudios realizados sobre la capacidad receptiva de turismo a través del tiempo y el crecimiento de la demanda; tal información entre varios integrantes como comuneros y autoridades de Santa Cruz.

Las rutas turísticas que se han creado para promover el turismo, en las diferentes provincias y por los organismos estatales o provinciales como el Ministerio de Turismo o las Prefecturas provinciales, como es el caso de la ruta de la Fe promovida por la Prefectura de la Provincia del Guayas; la Ruta de los Volcanes, la Ruta del Libertador, la Ruta del Agua, la Ruta de Spondilus y otras más que son difundidas por el Ministerio de Turismo, se las puede considerar como referentes en la eficacia de la implementación de esta nueva tendencia de hacer turismo. Además porque ha permitido la integración de los habitantes, el crecimiento de las comunidades mediante la

generación de empleo y la participación activa de los habitantes en el turismo.

De esta forma se busca tener una aplicación práctica basándonos en la realización de los inventarios de atractivos, aprovechando cada uno de los panoramas que nos ofrece la isla Santa Cruz.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de esta investigación se ha determinado abarcar la realidad actual que se enfrenta la Isla Santa Cruz, mediante la observación e investigación de campo, además de que el investigador vive en esta Isla se hace mucho más fácil contar con la información y datos acertados para poder aplicarlos en este proyecto.

Tabla 1
Tiempo destinado para la investigación

ACTIVIDADES	AÑO 2015					
	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 5	semana 6
Investigación en libros	x	x	x	x	x	X
Investigación en la web		x	x	x	x	X
Observación del problema - Santa Cruz	x	x	x			
Elaboración de la encuesta			x			
Realización de la encuesta a turistas en Santa Cruz			x			
Realizar entrevista a propietarios de negocios de Santa Cruz				x		
Tabulación de los resultados					x	
Graficación de resultados					x	
Análisis e interpretación de resultados						x

Elaborado por:La Autora

1.8 OBJETIVOS

1.8.1 Objetivo General

Implementar el diseño de la “Ruta Fuego y Arena” en la Isla Santa Cruz, Provincia de Galápagos, mediante el levantamiento de atractivos que son potenciales, que logran motivar el incremento de turistas y beneficiara a la comunidad.

1.8.1 Objetivos Específicos

- Identificar los conceptos determinantes sobre el turismo, con relación a la investigación de implementación de nuevas rutas turísticas, para fortalecer los conocimientos de la investigación.
- Determinar el potencial turístico que posee Santa Cruz, con relación a los servicios actuales y a nuevas ofertas para conocer el grado de interés en la aplicación de la propuesta.
- Proponer el diseño de la “Ruta Fuego y Arena” en la Isla Santa Cruz Provincia de Galápagos turística considerando los atractivos, diversidad y actividades que brinda el sector.

CAPITULO II

MARCO CONTEXTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1 Turismo

Ecuador es un país privilegiado, posee la mayor biodiversidad por kilómetro cuadrado, tiene cuatro regiones dentro de su pequeño territorio, en comparación a los países de la región. En un corto lapso de tiempo el turista puede ir del calor al frío, de lo colonial a lo moderno, de lo cultural a la naturaleza.

Dentro de las regiones que caracteriza al Ecuador, se encuentran las islas Galápagos, reconocidas por su ecosistema único en el mundo, por su reserva marina, playas con arena blanca, las inigualables tortugas gigantes y sus paisajes.

El Turismo es el conjunto de todos aquellos procesos, sobre todo económicos, que ponen en marcha las llegadas, las estancias y las salidas de turistas a y desde una determinada comunidad, región o estado y que se relacionan directamente con las citadas llegadas, estancias y salidas.(Escalona, 2003)

2.1.2 Clasificación del turismo

Por los cambios que ha tenido el turismo a nivel mundial y por las diversidades de oferta turística que se ofrecen en el mercado, el mismo se ha dividido por las actividades que se realizan.

El turismo doméstico, es el realizado por los residentes de una región (país) dentro de la misma y no hay entrada ni salida de divisas, pero origina notables beneficios económicos como la redistribución de la renta.²

También se debe tener presente que el turismo doméstico es el generador de comercio de diversas índoles, ya que este tipo de turismo específicamente lo realizan las personas que poseen los recursos más reducidos por lo que no poseen la capacidad para invertir en un viaje al exterior. Tanto para hospedajes, alimentación, transporte interprovincial, intercantonal. Hay países que han hecho de este tipo de turismo su fuente de ingreso principal, tal como México, Estados Unidos, Colombia, entre otros.

En el turismo internacional está constituido por dos aspectos, el primero de ellos es el receptivo, al cual pertenecen todos los extranjeros y nacionales residentes en otros países que visitan una nación distinta a la que habitan y el segundo, conocido como el emisor, al cual corresponden todos los nacionales, que viajan fuera de su territorio (Castro R. Q., Elementos del Turismo, 2000)

El turismo internacional generalmente lo realizan las personas que pueden sustentarlo, especialmente cuando su calidad de vida y su nivel económico determinan los lugares turísticos a visitar. En los últimos años, viajar internacionalmente para realizar turismo, se ha vuelto más accesible debido a la globalización y los acuerdos comerciales que han realizado todos los países, unos con otros. Como por ejemplo la eliminación de las visas para el ingreso a ciertos países. En el caso de Ecuador la presentación de la cédula de ciudadanía para ingresar a Colombia o Perú, sin necesidad de tramitar el pasaporte o visa.

² OMT Organización Mundial del Turismo

También existe otra clasificación la cual se la conoce como turismo intrarregional. La comunidad Europea y los países del paco andino en Suramérica representan esta modalidad. (Castro R. Q., 2000).

2.1.3 Ruta

Se conoce como ruta a un recorrido que tiene un objetivo el cual nos permite la apreciación de paisajes, sitios históricos, zonas de playas, montañas y fauna y flora. Por lo general una ruta turística comprende de la unión de dos o más atractivos turísticos, los cuales se logra conocer por medio de itinerarios predeterminados por las distintas agencias de viajes las mismas que son encargadas de crear, modificar o adecuar las rutas según la demanda de los turistas.

Con las rutas, las comunidades rurales tienen la oportunidad de ser parte y de exponer sus costumbres y su legado cultural, promover sus productos tanto a los turistas nacionales e internacionales.

2.1.4. Ruta turística

Al crear una ruta turística debe definirse por tanto la filosofía y la esencia de la ruta, sus valores y características, así como sus posibles aplicaciones y modificaciones, identificando las potenciales demandas, el posicionamiento que se aspira y la aceptación del mismo. (Curiel, 2005)

Se determina a la ruta como un camino hacia fines diversos, la ruta turística es también es un recorrido que tiene cumple un objetivo, permite admirar paisajes, recordar sitios históricos, disfrutar de zonas de playas o

montañas, de actividades deportivas o de aventura, siguiendo un predeterminado itinerario, conectando zonas con diversos atractivos, para quienes están de paseo y deseosos de admirarse con la naturaleza.

En las rutas turísticas no sólo se disfruta de los destinos establecidos, sino del movimiento geográfico que hace entre uno y otro lugar.

En el Ecuador se puede visitar playas, ríos, naturaleza, agricultura, gastronomía, artesanía, historia y deporte son parte de una novedosa oferta turística que se ofrecen a través de 6 diferentes recorridos, en las 4 regiones en las que se compone Ecuador. Como por ejemplo se indica la ruta del cacao, ruta del pescador, ruta de la fe, ruta de Spondilus, ruta del tren, ruta del libertador y otras.

De igual forma existen rutas internacionales, inclusive que unen a dos o más países, es así como la ruta que une a Nicaragua y Costa Rica. Así mismo en España la ruta del vino que permite apreciar en la provincia de Pontevedra, bodegas y cooperativas vitivinícolas, y las rutas de los castillos de León, también en España, permiten recordar las construcciones fronterizas fortificadas apreciándose castillos y construcciones típicas medievales.

2.1.5. Rutas Temáticas

Este tipo de turismo ha sido creado en base a las exigencias del mercado, especialmente para dar a conocer todos los productos turísticos, tanto conocidos como poco conocidos. Las rutas comprenden áreas especialmente delimitadas, cuyos productos turísticos giran alrededor de temas relacionados con sus atractivos, según (Espinoza & Gatica, 1999)

El Ecuador por su diversidad natural, única en el mundo puede ofertar diferentes rutas temáticas, entre las cuales se manifiestan: La ruta de Spondylus, Ruta de los Volcanes, Ruta del Libertador, Ruta del Hierro, Ruta de las flores y Ruta del Agua. La creación de estas rutas temáticas tiene como fin atraer a más turistas, de tal manera que el Ecuador se ubique entre los lugares obligatorios de conocer a nivel mundial.

- La ruta de Spondylus, corresponde a la zona costera del Ecuador, conformada por las provincias de Santa Elena, Manabí, Esmeraldas, Guayas, El Oro, Loja, Cañar, Zamora y Azuay.
- La Ruta del Hierro, se refiere a las diferentes rutas que actualmente se hace por vía férrea. Esta ruta une a varios sectores de la costa y sierra.
- Ruta del Libertador, son los caminos, ciudades por la que estuvo el libertador Simón Bolívar.
- Ruta de los Volcanes, abarca las provincias de Carchi, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo, ya que en ellos se ubican los volcanes, acompañados de la naturaleza que los rodea.
- Ruta de las Flores, son las haciendas, fincas en las cuales se cultiva estas especies. Esta ruta es visitada por los colores, fragancias y diversidad de flores que se puede cultivar en el país.

Como se puede observar todas las rutas establecidas abarcan provincias o lugares en el Ecuador continental, pero la región insular no tiene establecida una ruta, por lo que es necesario unir todos los atractivos turísticos y de esta manera promocionarlo.

2.1.6. Espacios turísticos

Sistema turístico

El sistema turístico permite enfocar tanto lo real como lógico sobre las verdaderas posibilidades de un lugar, para convertirse en un destino turístico.

Se puede indicar que el sistema turístico es un sistema abierto, de cinco elementos, interactuando en un amplio medio ambiente. Siendo estos elementos: uno dinámico, el turista; tres geográficos: la región generadora, la ruta de tránsito y la región de destino, y un elemento económico, la industria turística la definición fue dada en (Castro R. Q., 2000)

Por lo anterior, se puede comprender que es el conjunto de elementos ordenados según sus funciones que se enlazan entre sí por medio de los principios o reglas del mercado, manteniendo a su vez relaciones con otros sistemas de diferente rango en el turístico. Todos sus componentes se vinculan internamente en un país como también en el exterior el cual exige un alto grado de dinamismo y flexibilidad por lo que resulta muy amigable al entorno sociocultural y económico.

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo el sistema se compone de cuatro elementos indispensables: la demanda, la oferta, espacio geográfico y cada uno de los operadores de mercado. El desconocimiento de los cambios en cada uno de estos elementos, pueden ocasionar que el sistema turístico sea un caos.

Mercado turístico

El turismo es una actividad compleja en la cual intervienen los individuos, territorios, sus poblaciones, a los agentes económicos y entidades

públicas. Por lo que se puede definir mercado turístico como el estado y evolución de la oferta y demanda del sector turístico. (Olmos, 2011).

En el turismo se lo conoce al mercado turístico como una actividad altamente económica, por lo tanto esta depende sobre todo de la oferta y la demanda de un mercado específico. En la misma se comercializan servicios y no productos como generalmente se lo hace en los demás mercados.

De igual manera por ser un servicio, los factores externos afectan directa y considerablemente este mercado, así se manifiesta como las crisis económicas, las huelgas, desastres naturales, son factores que influyen en la decisión que toman las personas para visitar o no cierto país.

También es importante señalar que este mercado presenta desequilibrios en oferta y demanda, debido especialmente a los cambios de estaciones que tiene cada país o región, por consiguiente existen etapas donde la demanda es alta y otras en la que es baja, o viceversa. Debiendo las distintas ofertas prever esta baja de demanda para la subsistencia de los negocios.

El mercado turístico es el sitio de encuentro de la oferta con la demanda, cada una tiene sus variables que deben ser conocidas e identificadas ya que de ello dependerá el éxito o fracaso del negocio turístico. (Ballesteros, 2007)

2.1.7. Demanda Turística

Es el número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo o de residencia habitual. (Gómez Martín, 2002)

La demanda es la cantidad de personas que desean y pueden adquirir un producto o servicio, o la cantidad de un producto o servicio que los consumidores están dispuestos a comprar. Son bienes y servicios

solicitados por los visitantes, durante el tiempo de estancia en su destino elegido.

La demanda se divide en dos tipos:

- Demanda efectiva: Corresponde a las personas que participan activamente en el turismo de la zona, realizando compras de los servicios que se ofrecen en su destino turístico elegido.
- Demanda latente: Son aquellas personas que no forman parte de la activamente del turismo, ya que no se interesan en realizar comercio.

Actualmente la demanda de viajes turísticos se ha visto modificada en viajes cortos, pueden ser de solamente fines de semana o feriados. Este cambio se debe básicamente a que las líneas aéreas han bajado los costos en los precios de los boletos aéreos, de tal manera que la demanda no se concentre en las fechas festivas, sino que exista una demanda constante durante todo el año.

Lo anterior también ha llevado que los turistas sean cada vez más exigentes en la calidad de los servicios que se ofrecen. Ya que con la experiencia que van adquiriendo en cada viaje realizado, solicitan la misma calidad y tipo de servicio que se ofrece en un lugar. Es por eso que en la actualidad se puede observar que las empresas que ofrecen servicios turísticos, con procesos de gestiones de calidad.

2.1.8. Oferta Turística

Conjunto de facilidades y servicios utilizados por el turista, para desplazarse, permanecer y realizar en el destino todo lo anhelado, de

acuerdo con sus necesidades y motivaciones.(Castro R. Q., Elementos del Turismo, 2007)

La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios. (Novás, Promoción y Venta de Servicios Turísticos, 2006)

Son aquellos bienes y servicios que encuentran a disposición de los turistas regidos por un tiempo y espacio determinado. Por medio del análisis económico se entiende a la oferta como la cantidad de servicios y bienes que entran al mercado del consumidor a un precio establecido y determinado.

La oferta turística inicia desde el momento que decide viajar, ya que desde ese momento es necesario obtener el pasaporte, visa en caso de ser necesario, los boletos aéreos, comprar la vestimenta adecuada para el país o lugar a visitar, reserva de hotel, entre otros.

Se puede determinar que el turismo abarca muchas áreas y con gran dinamismo, incluso con aquellas dependencias que se creen ajenas a esta actividad, como lo es la contabilidad, finanzas, economía, entre otros. Es así como la utilización de la tecnología está abarcando este tipo de servicios, reflejo de esto es la utilización del internet para la reserva, compra de servicios; así como la promoción, difusión de información y demás.

Por lo anteriormente citado, se manifiesta que la oferta turística comprende:

- Recursos naturales, históricos y patrimoniales.
- Agencias de viaje, empresas de transporte, infraestructura hotelera, deportivas, culturales, así también los restaurantes, bares.

- Parques, estadios, centros de información turística.
- Centros comerciales, museos, parques temáticos.

2.1.9. Producto turístico.

Se define como la cantidad de bienes y servicios que integran la oferta, para satisfacer los requerimientos y necesidades de la demanda turística es decir las instalaciones de hoteles, restaurantes, teatros, parques, así también los paisajes naturales, son parte del producto turístico que el lugar puede ofertar.(Saavedra, 2004)

Por otra parte, los productos turísticos generalmente son ofertados por agencias de viaje, ya que estas empresas pueden ofertar diferentes lugares turísticos dentro de un mismo paquete. Pero esto ha creado una desigualdad en el mercado, debido que las pequeñas agencias se ven imposibilitadas de competir con una empresa cuyo nivel de comercialización es mayor.

La cadena de comercialización del producto turístico, desde la perspectiva del turista, es un modelo conceptual que recoge las relaciones entre conceptos de gran interés en el marketing, como valor concebido, calidad, satisfacción, fidelización y rentabilidad.(Bigné, 2000)

2.1.10. Atractivos turísticos.

Se refiere al conjunto de lugares, bienes, costumbres y acontecimientos que son de interés para los visitantes, y son el motivo por el cual los turistas deciden visitar entre uno u otro lugar, por lo que se lo puede conocer como materia prima del turismo. Se puede decir que Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico. (Cárdenas, 2004)

En estos lugares se edifican instalaciones y se requieren los servicios básicos de tal manera que se pueda aprovechar todas las ventajas que posee el atractivo turístico. Así mismo con la infraestructura se puede determinar las actividades que podrán realizar los visitantes, esto es lo que diferencia entre un lugar y otro.

Los elementos fundamentales que atraen a los turistas son los lugares nuevos, novedosos, llamativos a la apreciación del turista, puede ser de servicio como de infraestructura o de paisajes naturales.

2.1.11. Atractivos Naturales

Deben ser considerados como un recurso natural, es decir, como un elemento de la naturaleza que satisface la necesidad humana, que el hombre puede separar de otros componentes de aquella y utilizarlo. (Seoáne, 1997)

Son aquellos en los cuales noha intervino el ser humano en su creación.

Ejemplo: Cascadas, ríos, lagunas, montañas, entre otros.

2.1.12. Atractivos Culturales.

Son aquellos en los cuales interviene la mano del hombre.

- Museos y Manifestaciones Culturales con raíz en el pasado.
- Folklore.
- Realizaciones Técnicas, Científicas y Artísticas Contemporáneas.
- Acontecimientos Programados.

Se los clasifica generalmente como:

- Hidrom (Agua, termas, nieve)

- Phitom (naturaleza)
- Litom (ruinas arqueológicas, museos, reliquias históricas)
- Antropom (Artesanías, fiestas, folklore)

Ejemplo: Museos, iglesias, áreas protegidas, costumbres, tradiciones.

2.1.13. Infraestructura

Es la dotación de servicios básicos y adicionales que son complementarios para la planta turística. La infraestructura constituye en muchos países un condicionante para el desarrollo turístico por la insuficiencia de la estructura básica.

En cuanto al espacio físico y la infraestructura puede formar una red o un sistema en lo que se refiere a su localización, se refiere a la infraestructura interna y externa. Una de las labores principales y primordiales de la infraestructura es vincular entre sí a los asentamientos humanos y resolver las necesidades de los mismos; la circulación de personas, mercaderías, energías y noticias van formando en el territorio una red que logran ser más complejas a medida que progresen en su desarrollo.

Otra forma de dividir a la infraestructura en externa o interna, se define por sí mismo; es externa porque es general y sirve para todos los sectores sin pertenecer especialmente a ninguno de ellos aunque en algunas circunstancias pueda servir a unos más que otros, de los cuales se citan los siguientes ejemplos:

- Transporte: Terrestre, marítimo, fluvial, aéreo, férreo.
- Corredores turísticos: Carreteras, caminos.
- Sanidad (salud): Hospitales, clínicas, dispensarios, médicos.
- Seguridad: Policía, Bomberos, Defensa civil, 911.

- Servicios básicos: Agua, energía eléctrica, alcantarillado, comunicaciones (teléfono, fax, Internet)

2.1.14. Superestructura.

Son aquellas organizaciones que planifican, fomentan, norman, publicitan, regulan, capacitan y coordinan la actividad turística a través de leyes y reglamentos.

Una de las principales funciones de la superestructura no es solo vigilar, sino también el intervenir en el proceso de venta del producto turístico, lo que representa siempre los mayores problemas para la superestructura en las actividades del turismo, ya que deben mantener un control sobre los servicios. En cuanto al área de responsabilidad organizacional, la superestructura se compone por dos agrupaciones:

Estatales:

- Ministerio de Turismo.
- Ministerio del Ambiente.
- ASECUT Asociación Ecuatoriana de Agencias de Viajes Operadores de Turismo y Mayoristas
- ARLAE Asociación de Representantes de Líneas Aéreas del Ecuador
- ASOMATUR Asociación de Mayoristas de Turismo
- CAPTUR Cámara de Turismo de Pichincha
- ASEC Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo

Privadas:

- ONG's organizaciones no gubernamentales
- Fundación Natura
- Fundación Charles Darwin.
- Jatun-Sacha
- Fundación Rumicocha.
- TNC (TheNature Conservancy)
- WWF (World Wild Foundation)
- O.M.T. Organización Mundial del Turismo.
- I.A.T.A. Asociación Internacional de Tráfico Aéreo.
- O.A.C.I. Organización de Aviación Civil Internacional.

2.1.15. Monitoreo de los sitios de uso público de las áreas protegidas de Galápagos

La Dirección del Parque Nacional Galápagos con el propósito de gestionar las actividades de uso público ha implementado el Sistema de Manejo de Visitantes y Sitios de Visita (SIMAVIS) en la Red de Sitios de Uso Público de las áreas protegidas de Galápagos.³

La herramienta de seguimiento y evaluación (monitoreo) es un componente elemental del SIMAVIS, donde la evaluación de los procesos en desarrollo es fundamental para la óptima continuidad de los mismos. Por lo tanto, el monitoreo tiene por objeto detectar los impactos sobre los ecosistemas y sobre la propia experiencia del visitante, impactos que pudieran ocasionarse durante el desarrollo de la actividad turística dentro de los sitios de la Red de Uso Público Ecoturístico.

³Jaramillo I. (2012) La Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG)

Actor	Periodicidad
DPNG. Guardaparques de campo	Diario
DPNG. Guías Naturalistas	Quincenal
DPNG. Técnicos de Uso Público	Semestral
Voluntarios/Estudiantes/Turistas	Semestral

FIGURA2 Periodicidad para ejecutar actividades de monitoreo.

Fuente: Parque Nacional Galápagos

2.3. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se desglosan algunos conceptos que serán utilizados dentro del desarrollo de este tema, para una mejor comprensión.

Actividad Turística.- Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él.(Curiel, 2005)

Calidad del desarrollo turístico.- Su finalidad es crear condiciones que permitan el desarrollo turístico de calidad en un entorno armónico, competitivo y sin obstáculos, aumentando los beneficios del turismo para los países en desarrollo. (Bigné, 2000)

Ecoturismo.- Conjunto de actividades turísticas que implican un contacto directo con la naturaleza. Es una forma de turismo sostenible. Es aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar a áreas naturales, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (Paisaje, flora, fauna silvestre) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural. (Reyes Avila, 2002)

Gasto Turístico.- Es la totalidad del dinero desembolsado por los turistas en la contratación de su viaje y durante toda su estancia en su lugar de destino. De este modo, el gasto turístico recoge los distintos gastos de desplazamiento, de alojamiento, de manutención, de compras , de

excursiones de transportes públicos, de alquiler de vehículos, de ocio entre otros. (Cabarcos, 2006)

Gestión Ambiental.- En Galápagos, donde la población local vive rodeada por dos áreas protegidas (el Parque Nacional y la Reserva Marina), el uso que se hace del territorio y la gestión ambiental de las áreas pobladas es de vital importancia. La conservación del capital natural de Galápagos debe ir más allá de la gestión de las áreas protegidas.⁴

Medio Ambiente.- Es el entorno vital, el conjunto de las condiciones físicas, químicas, biológicas y psíquicas que rodean un organismo. (Seoáne, 1997)

Planta turística.- Es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precio.(Cabarcos, 2006). Se determina como establecimientos cuya administración es de forma pública o privada la cual se dedica a la prestación de servicios como:

- **Alojamiento.** Hoteles, cabañas, hostales, pensiones, villas, hosterías, entre otros.
- **Restauración** (alimentación). Restaurantes, picanterías, comedores, mercados, comida rápida, entre otros.
- **Animación (diversión).** Night clubs, cines, centros comerciales, estadios, discotecas, bares, etc.
- **Otros sitios.** Sistema Financiero, Cooperativas, Bancos, Casas de Cambio, Agencias de Viajes, centros de información turística.

⁴ Parque Nacional Galápagos. Recuperado de: <http://www.galapagospark.org>

La planta turística también depende del apoyo de otros factores los cuales son:

Equipamiento.- Son todos los elementos de los cuales no se logra prescindir dependiendo de la planta turística y el ecosistema en donde se encuentre cada una.

Instalaciones.- Son todos aquellos elementos que las personas pueden prescindir, pero a la vez de contar con la planta turística con ellos, de esta manera se obtiene una mejor calidad.

Turista.- Es aquella persona que se desplaza desde su lugar habitual de residencia a otro, por un tiempo superior a 24 horas y menor de un año, sin integrarse al sistema laboral o académico de la zona de destino.⁵

Tours Diarios.- Es la modalidad de operación turística que se ejecuta a través de una Autorización de Operación Turística y que consiste en la travesía diaria por mar en embarcaciones en las cuales no está permitida la pernoctación de pasajeros a bordo. Se caracteriza además por el desembarque de pasajeros en sitios de visita autorizados en el respectivo itinerario conforme a lo que establece el Plan de Manejo del Parque Nacional Galápagos, retornando para pernoctar al puerto de inicio de la operación.⁶

Turismo interno.- Corresponde a los residentes de la misma zona que viajan a un destino distinto al de su residencia habitual por un periodo de tiempo no superior a la de un año. Este tipo de turismo origina notables

⁵ Borja L. (2010). El Consumidor Turístico. ESIC Editorial

⁶ Parque Nacional Galápagos. Recuperado de: <http://www.galapagospark.org>

beneficios económicos dentro del país, ya que es un tipo de turismo frecuente. (Cabarcos, 2006)

Turismo receptor.- Incluye a los no residentes en un determinado país o región, que viajan a otro país que no es el suyo, por un período no superior al año. Este tipo de turismo produce una entrada de riqueza procedente del exterior, por lo cual es muy importante desde el punto de vista económico. (Cabarcos, 2006)

2.2. MARCO LEGAL

Para la realización de la investigación se exponen a continuación las siguientes leyes en referencia al turismo comunitario, en la que permite reconocer la actividad turística, como una iniciativa privada en gestión que realiza la comunidad de forma mancomunada con la finalidad de potenciar los productos turísticos, zonas, paisajes y actividades que Santa Cruz puede realizar para atraer más turistas y que se sientan satisfechos en cada lugar que se visita.

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento
- b. Servicio de alimentos y bebidas

- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento
- e. La de intermediación, agencias de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones.
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

1. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
2. Dar publicidad a su categoría;
3. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario, instalación o establecimiento;
4. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra.
5. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 15.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional.
2. Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país.
3. Planificar la actividad turística del país.
4. Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información.
5. Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución
6. Presidir el Consejo Consultivo de Turismo.
7. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades.

En el Plan de Desarrollo turístico para el Ecuador PLANDETUR 2020, el proyecto se enmarca en los siguientes puntos:

- a) Fortalecimiento a las operaciones existentes y fomento de nuevas operaciones en diferentes territorios.
- b) Consolidación de actividad turística en las operaciones a través de la aplicación de normas técnicas para el turismo comunitario y sobre todo realizar esfuerzos necesarios para que esta norma sea sostenida y cumplida en el tiempo.
- c) La inclusión del turismo comunitario dentro de la política integral de promoción del Ecuador.
- d) Establecer mecanismos que lleven paulatinamente la integración y coordinación del sector privado con la comunidad.

- e) Establecimiento de diálogo multisectorial que permita la comprensión y resolución de álgidos problemas estructurales que afectan a las comunidades en diversos órdenes, servicios básicos, conectividad, infraestructura mínima.
- f) Construir un objetivo nacional de consolidar el producto turístico ecuatoriano como la suma de componentes bajo la diversidad del país en un esquema de sostenibilidad económica, social y ambiental.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Uno de los elementos importantes para desarrollar la investigación en la Isla Santa Cruz, es por medio de la observación, siendo habitante de esta ciudad se puede tomar notas más acertadas de la realidad, social, económica y ambiental en la cual está atravesando la Isla. Estableciendo un plan de investigación enfocados en el objeto de estudio que son los turistas y la necesidad de poder encontrar ofertas de paseos turísticos no tradicionales en la Isla.

Se considera entonces, los siguientes medios para poder elaborar este estudio:

Observación: Su planificación y control son elementos importantes para el desarrollo de diferentes tipos de investigación que ahora se verán de manera breve.(Dávila, 2014)

La investigación documental: que se fundamenta en el estudio de documentos como libros, anuarios, diarios, monografías, textos, videografía, en ella, la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio.(Dávila, 2014)

La investigación experimental: para observar el manejo de variables y sus efectos. Observación en condiciones artificiales.(Dávila, 2014)

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque cuantitativo

Consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales. La estadística dispone de instrumentos cuantitativos para contrastar la hipótesis y aceptarlas o rechazarlas con seguridad determinada.(Dávila, 2014)

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo ya que se busca estudiar el comportamiento de las personas relacionadas en la aceptación o rechazo respecto al estudio que se está realizando en el turismo comunitario en la Isla Santa Cruz, para ello se emplearan técnicas que recabara datos y así será posible hacer un análisis estadístico sobre sus hábitos, gustos, preferencias y tendencias.

3.1.2. Enfoque cualitativo

Una característica fundamental del método cualitativo es que concibe lo social como una realidad construida que se genera a través de articulaciones con distintas dimensiones sociales, es decir, por una diversidad cultural sistematizada, cuyas propiedades son diferentes a las de las leyes naturales.(Dávila, 2014)

Actualmente la Isla Santa Cruz atraviesa por una fuerte demanda turística, contrastado con problemas sociales en las que a pesar de la importancia de generar una buena imagen por poseer encantos naturales, también existen movimientos sociales que está afectando su desarrollo turístico, es por tanto que se requiere realizar nuevas investigaciones que promuevan y contribuyan al turismo del sector, con la finalidad de beneficiar

a los propios comuneros y también realizar una excelente labor turística para nacionales y extranjeros que visitan la isla.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación documental: Consiste de un análisis de la información escrita sobre un determinado tema con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, postura o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio.

Investigación descriptiva: Ocurre cuando se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Se deben describir aquellos aspectos más categóricos, distintivos y particulares de personas, eventos o cosas.(Moreno, 2013)

Investigación experimental: El investigador actúa conscientemente sobre el objeto de estudio, en tanto que los objetivos de estos estudios son precisamente conocer los efectos de los actos producidos por el propio investigador como mecanismo o técnica para probar su hipótesis.(Moreno, 2013)

Para la investigación en la Isla Santa Cruz se determinó estos tres tipos de investigación que son las herramientas que permitirá poder obtener datos reales a partir del conocimiento del investigador, las experiencias adquiridas y aquellas oportunidades que en el mercado se percibe que exista una nueva alternativa de promoción turística para el viajero. Esto con la finalidad de poder organizar las actividades, cuando el tiempo es fundamental en cada lugar que se visite.

Es importante tomar nota, de cada aspecto que se lo considera relevante e importante para poder plasmarlo en el proyecto, pues se podrá

demostrar el fenómeno actual que ocurre en la Isla, el comportamiento de los turistas y cuál es la necesidad actual del mercado turístico y los beneficios se puede obtener para la comunidad.

3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación. La técnica puede considerarse como una herramienta del método ya que hay que recordar que el método orienta toda la actividad investigativa, de él depende el tipo de técnicas en las que se apoyará el investigador.(Dávila, 2014)

Mediante las correctas técnicas escogidas para realizar la investigación de la presente propuesta, permitirá organizar cada etapa que se va a implementar para ejecutar cada paso del estudio y poder cubrir en la totalidad los detalles que se necesitan en la implementación de la ruta. Así como también determinar cuáles serán las herramientas adecuadas para recabar la información, como es la encuesta, entrevista y diario de campo.

El investigador debe llevar el registro de información con fechas y detalles de cada paso realizado con la finalidad de orientar de forma correcta los resultados de la investigación realizada, por medio de la organización y distribución de información recibida, y que vaya acorde a cada aspecto que se ha previsto cubrir.

Las técnicas utilizadas serán las siguientes:

Técnica documental: Permite recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a la cual hace referencia.(Dávila, 2014)

3.4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La observación: se utiliza por general en situaciones donde hay un proceso que está funcionando o en operación. Esto puede ser un servicio o un área de producción, en donde se toman los datos de interés según fluye el proceso.(Moreno, 2013)

La encuesta escrita: es otro medio de conseguir los datos. Hay varias maneras de hacer este tipo de encuestas. El cuestionario escrito puede ser enviado por web realizando las preguntas por teléfono, enviando por correo regular o encuestando personalmente, ésta última es la manera más efectiva.(Moreno, 2013)

La encuesta por entrevista: es otro medio por el cual se obtiene información o los datos de una investigación. En este caso el investigador hace preguntas y anota las contestaciones durante el proceso. Para hacer una entrevista se puede utilizar distintos medios, como teléfono, computadora o personalmente.(Moreno, 2013)

En el proyecto también se utilizó la observación directa para obtener una información verídica y conocer personalmente las características y cualidades que posee la Isla en la ruta turística que se propone. Uno de los instrumentos más importante que se propone es la encuesta que se realizará a los turistas que lleguen a las islas, y entrevistas que se realizará a los comuneros y determinar su nivel de conocimiento y predisposición para nuevas alternativas de turismo.

3.5. HIPÓTESIS

El “Diseño de la Ruta Fuego y Arena en la Isla Santa Cruz Provincia de Galápagos” generará un incremento de actividad turística en los próximos años.

3.5.1. Variables

Variables directas:

- Realizar los inventarios de cada uno de los atractivos turísticos para brindar mayor conocimiento al turista.
- Diseñar la Ruta Fuego y Arena en la Isla Santa Cruz Provincia de Galápagos.

Variables indirectas:

- Mayor incremento de turismo.
- Crear nuevas fuentes de trabajo.
- Fomentar un turismo más organizado.
- Motivar hacia nuevos emprendimientos turísticos.

3.6. LA POBLACIÓN Y MUESTRA

Considerando que la Población, es el sector al cual se dirige la investigación.(Palacios, 2007), y la Muestra, es una porción representativa que se obtiene de la población de forma tal que pueda analizarse para llegar a unos resultados aceptables como si se hubiera tomado la muestra completa, es decir toda la población.(Palacios, 2007).

Para efectos del presente estudio, la población será el número de turistas que llegan a las Islas Galápagos y el tamaño de la muestra determinará del número de encuestas que se va a realizar. El muestreo a utilizar es aleatorio simple finito con la siguiente fórmula:

N= Universo o población

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= error de estimación

Z= Nivel de confianza

$$n = \frac{(Z)^2 \times p \times q \times N}{(N-1) (e)^2 + (Z)^2 \times p \times q}$$

Z	Nivel de confianza 95%	1,96
N	Tamaño del universo	197
e	Error	0,05
p	Probabilidad de Confianza	0,5
q	Probabilidad en contra	0,5

n **384**

3.7. MODELO DE ENCUESTA PARA EL VIAJERO

La encuesta está orientada a determinar el perfil del visitante con el fin de mejorar los aspectos relacionados con las ofertas turísticas actuales. Su participación en este estudio es fundamental para la incorporación de un nuevo producto turístico a bajo costo en la región insular. El formato de la encuesta se encuentra como anexo 1.

3.7.1. Resultado de las encuestas

Las encuestas se realizaron a 384 personas en las que en gran porcentaje fue público femenino con el 63%, otra característica general es que se encuentran en edades comprendidas de 25 a 60 años, en forma proporcional turistas nacionales y extranjeros.

Pregunta 1: ¿Cuál es el motivo de su viaje?

Tabla 2

Motivación del viaje

DETALLE	CANTIDAD	%
Vacaciones	245	63.80%
Trabajo	98	25.52%
Convenciones	41	10.68%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

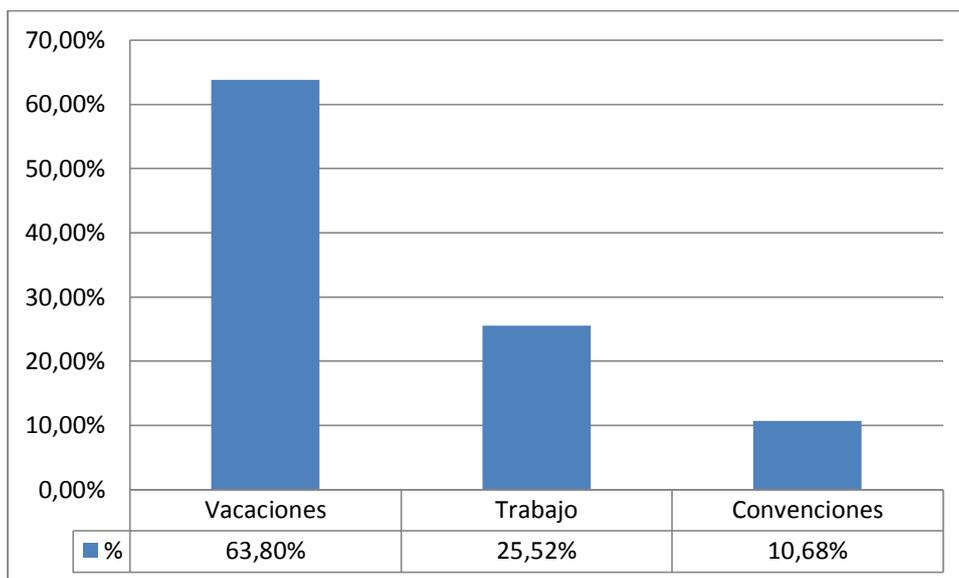


FIGURA3 Motivación del viaje
Elaborado por: La Autora

La mayor parte del público que asiste a la Isla Santa Cruz lo realiza por vacaciones, porque encontraron una oportunidad de oferta en pasajes, o porque era su primera vez visitando las Islas. El siguiente porcentaje es por motivo de trabajo, que se puede entender que son las personas que viajan continuamente entre Ecuador continental y Ecuador insular.

Pregunta 2: ¿Cuándo realiza viajes por vacaciones, con quienes suele hacerlo?

Tabla 3
Con quien toman vacaciones

DETALLE	CANTIDAD	%
Familiares	126	51.43%
Amigos	105	42.86%
Solo	14	5.71%
Total	245	100.00%

Elaborado por: La Autora

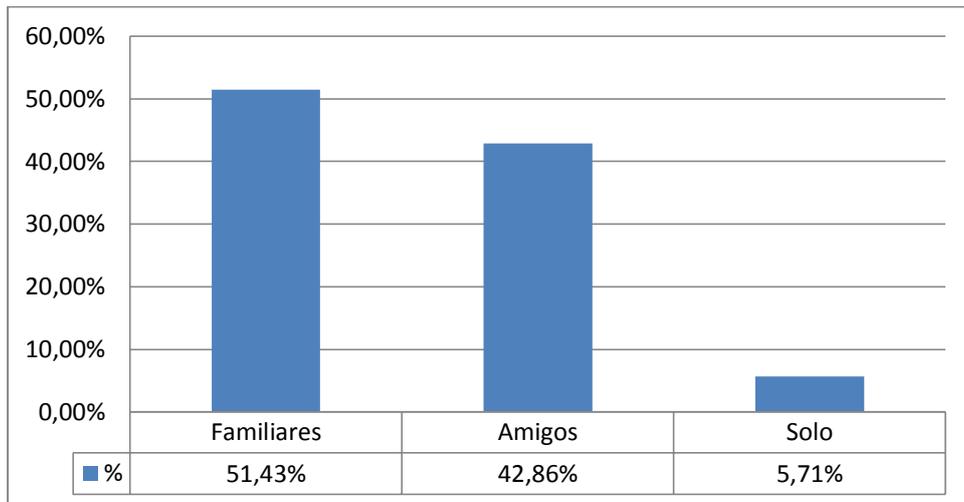


FIGURA4 Con quien toman vacaciones
Elaborado por: La Autora

Considerando la respuesta a la pregunta anterior indicaron 245 de los encuestados que lo realizan por vacaciones, es por tanto que nació la siguiente interrogante, para conocer con quien toman los días de descanso, y la mayor parte de los encuestados indicaron que con los familiares viajan continuamente por vacaciones.

Otro porcentaje importante son los viajes con amigos, que en la Isla se encuentra comúnmente varios grupos de personas nacionales y extranjeras que asisten a la Isla Santa Cruz puesto que de aquí parten varios servicios turísticos. Con un porcentaje muy ínfimo del 5.7% realiza que le gusta vacacionar solos.

Pregunta 3: ¿Cuántos días tiene planeado permanecer en la Isla Santa Cruz?

Tabla 4

Días de permanencia en Santa Cruz

DETALLE	CANTIDAD	%
1 a 4 días	265	69.01%
5 a 7 días	67	17.45%
más de una semana	52	13.54%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

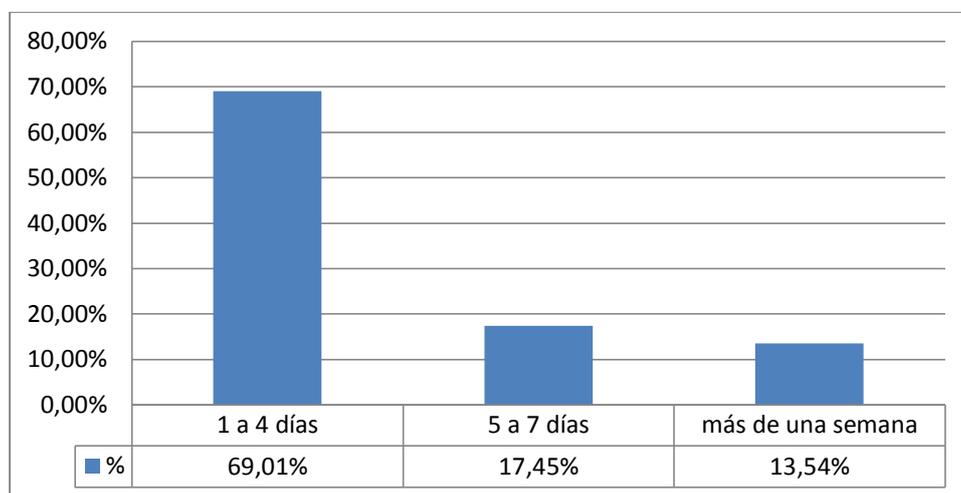


FIGURA5 Días de permanencia en Santa Cruz

Elaborado por: La Autora

El promedio de permanencia de las personas en la Isla Santa Cruz es de 4 a 5 días, es por aquello que las personas se orientaron más a responder a la primera opción con el 69%, ya que la opción seguida es de 5 a 7. El quinto día por lo general es prepararse para efectos de retiros, puesto que los aviones a Ecuador Continental salen muy temprano.

Muy poco público con el 14% indica que se van a quedar más días en la isla. Por lo general son personas que continuamente viajan a la Isla para realizar actividades personales.

Pregunta 4: ¿Le gustaría conocer la zona alta de la isla Santa Cruz?

Tabla 5

Conocer zona alta de Santa Cruz

DETALLE	CANTIDAD	%
Mucho	298	77.60%
Poco	82	21.35%
Nada	4	1.04%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

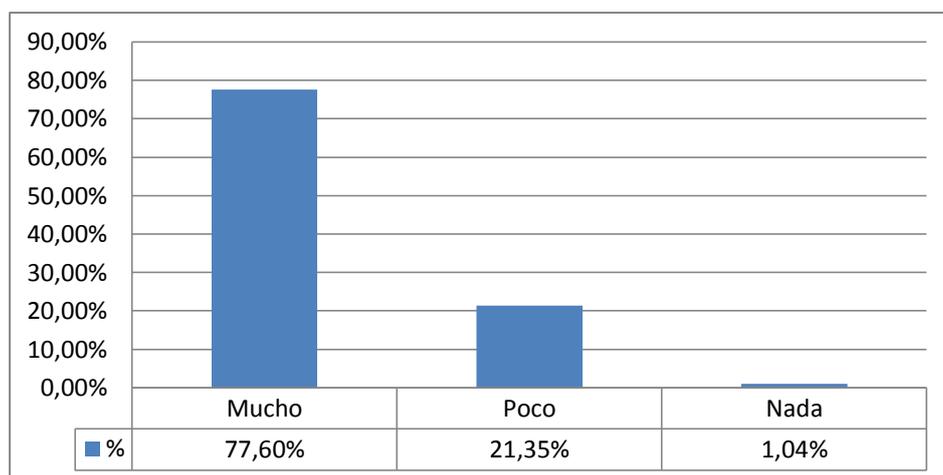


FIGURA6 Conocer zona alta de Santa Cruz

Elaborado por: La Autora

La zona alta de la isla Santa Cruz cuenta con la naturaleza de flora y fauna, que actualmente es poco explorada, es por aquello que se consideró entre las preguntas de las encuesta si estaría interesado en realizar esta nueva forma de práctica turísticas.

El 78% manifestó que le interesa mucho realizar actividades en la zona alta de Santa Cruz, le sigue el poco interés que tienen por asistir a estos lugares con el 21% y de manera indiferente el 1% dijo que nada.

Pregunta 5: Prefiere utilizar paquete turístico para recorrer localmente la isla Santa Cruz

Tabla 6

Uso de paquetes turísticos

DETALLE	CANTIDAD	%
Si	342	89.06%
No	42	10.94%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

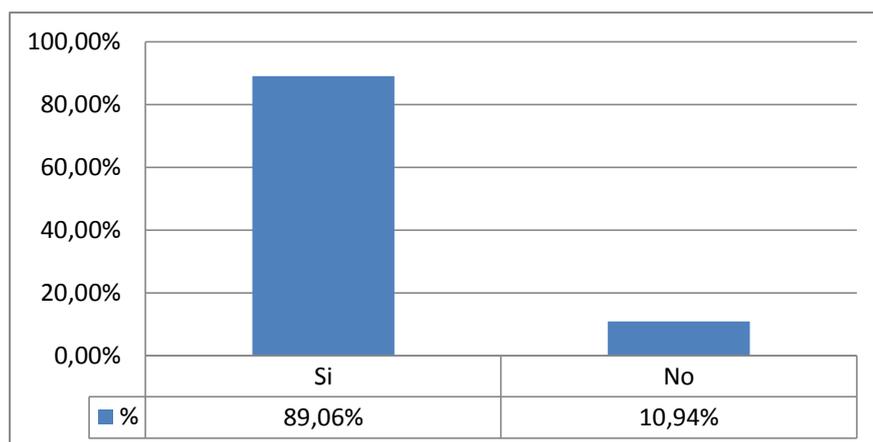


FIGURA7 Uso de paquete turístico

Elaborado por: La Autora

Los turistas desean comodidad y agencias y/u operadoras que les ayuden a reducir los tiempo en la búsqueda de paquetes turísticos, con la finalidad de aprovechar el tiempo en disfrutar de las Islas en lugar de estar planificando rutas de viajes, es por tanto que con el 89% de las respuestas de los encuestados resaltan la importancia de poder contar con nuevas opciones de recorridos entre la flora y fauna.

Pregunta 6: ¿Cuál es su motivación cuando decide adquirir un paquete turístico?

Tabla 7

Motivación para adquirir paquete turístico

DETALLE	CANTIDAD	%
Precio	178	46.35%
Calidad y servicio	103	26.82%
Destino a visitar	103	26.82%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

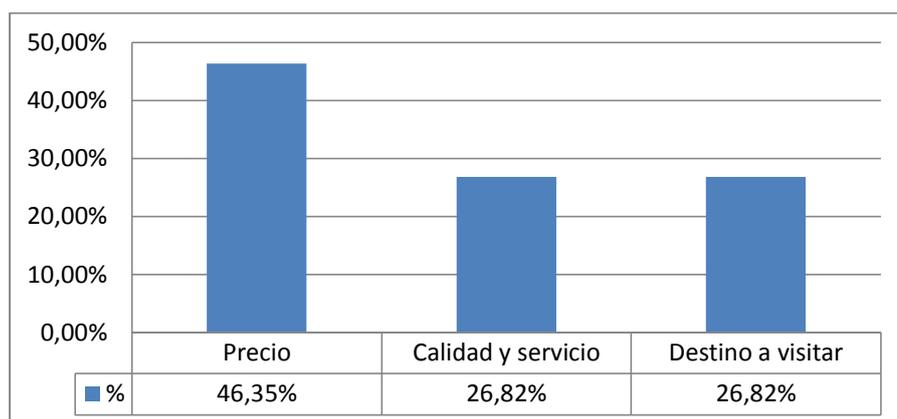


FIGURA8 Motivación para adquirir paquete turístico

Elaborado por: La Autora

Las personas encuestadas manifiestan que uno de los motivos por el cual se deciden para comprar los paquetes es por el precio, puesto que destinan cierta cantidad de presupuesto para los paseos, para estadías, para comida y demás actividades que se puedan realizar.

Es por tanto que uno de las motivaciones es el precio, aunque hoy en día los precios se encuentran elevados producto de la distancia para movilizar productos a la Isla, con relación a los servicios en especial los alimenticios.

Por otra parte las actividades se deben considerar la movilización y las distancias por recorrer para trasladar a los turistas.

Existen variedad de paquetes con distintos precios, existen lugares tradicionales por visitar pero también existen nuevas alternativas cuyos precios son más bajos y sobre los cuales se debe realizar promoción porque son pocos explotados.

Pregunta 7: ¿Cuál es su presupuesto que designa por cada actividad turística en Santa Cruz?

Tabla 8
Presupuesto asignado para turismo

DETALLE	CANTIDAD	%
40	156	40.63%
60	123	32.03%
más de 60	105	27.34%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

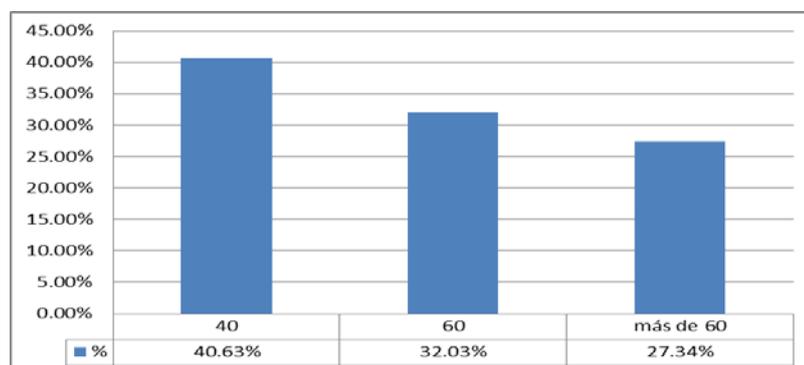


FIGURA9 Presupuesto asignado para turismo
Elaborado por: La Autora

En esta interrogante se escribieron tres opciones de las cuales suelen ser los precios que oscilan en la Isla para conocer la tendencia que se acostumbra a cancelar por los paseos turísticos, el público escogió con el 41% que \$40 es suficiente para una aventura diaria de paseos que incluya la comida y movilización.

Pregunta 8: Al momento de elegir el paquete turístico para recorrer la Isla Santa Cruz, qué lugares preferiría

Tabla 9

Lugares de preferencia para recorrer Santa Cruz

DETALLE	CANTIDAD	%
Ambos	382	99.48%
Lancha - mar	1	0.26%
Caminata - senderos	1	0.26%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

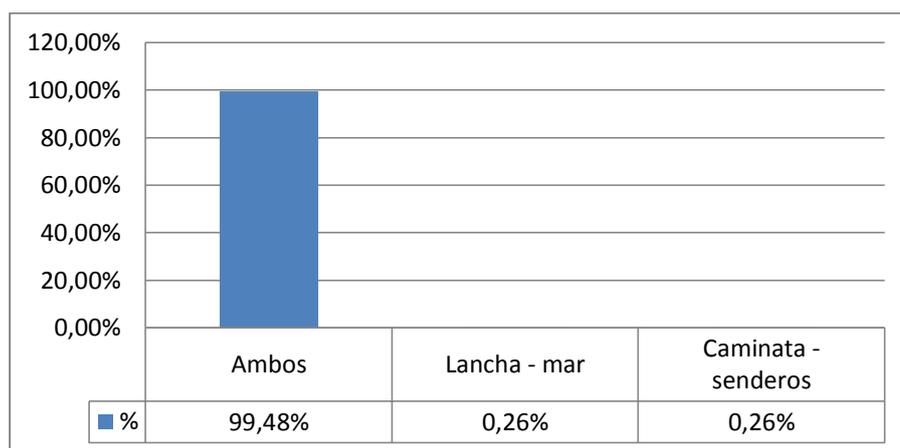


FIGURA10 Lugares de preferencia para recorrer Santa Cruz
Elaborado por: La Autora

Pero también es importante conocer que es lo que los turistas les gustan realizar más, entonces se determinaron dos opciones entre mar y senderos, pero los resultados fueron con el 99% que ambas actividades son importantes realizarlos.

Actualmente la Isla Santa Cruz ofrece diversión, paisajes, flora y fauna tanto en el mar como en la tierra que la planean día a día y no de manera general para aprovechar el tiempo y sincronizar ambas actividades.

Pregunta 9: ¿Le interesaría realizar turismo comunitario en la Isla Santa Cruz?

Tabla 10

Interés por el turismo comunitario

DETALLE	CANTIDAD	%
SI	384	100.00%
NO	0	0.00%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

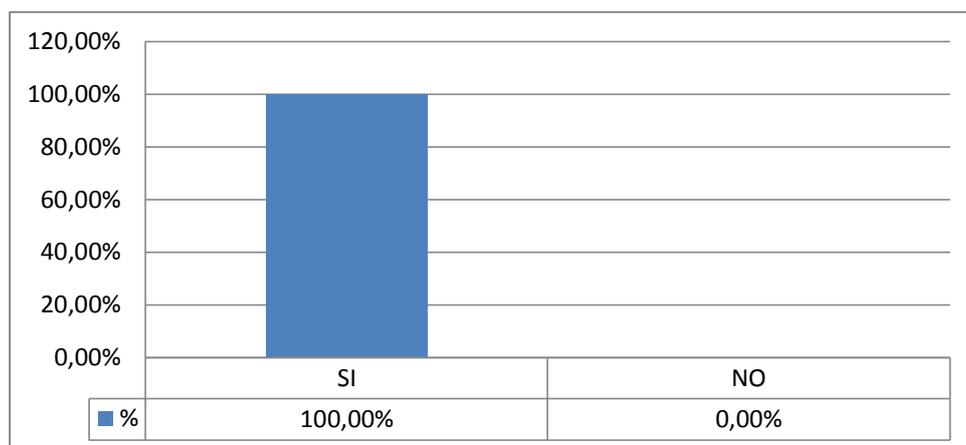


FIGURA11 Interés por el turismo comunitario

Elaborado por: La Autora

A los turistas les encanta la Isla Santa Cruz, por ser la más poblada y la que dispone de más actividades por realizar, aunque la ciudad es pequeña digna de un conservador cuidado por la naturaleza, es la que cuenta con características especiales que llaman mucho la atención, entre ellas la que se está promoviendo el es turismo comunitario y que indicaron con un 100% que se encuentran totalmente interesados en realizar nuevas opciones.

Pregunta 10: ¿Considera que el turismo comunitario se debe promocionar con mayor intensidad, para que el turista tenga nuevas opciones en la Isla Santa Cruz?

Tabla 11

Turismo comunitario como alternativa

DETALLE	CANTIDAD	%
SI	384	100.00%
NO	0	0.00%
Total	384	100.00%

Elaborado por: La Autora

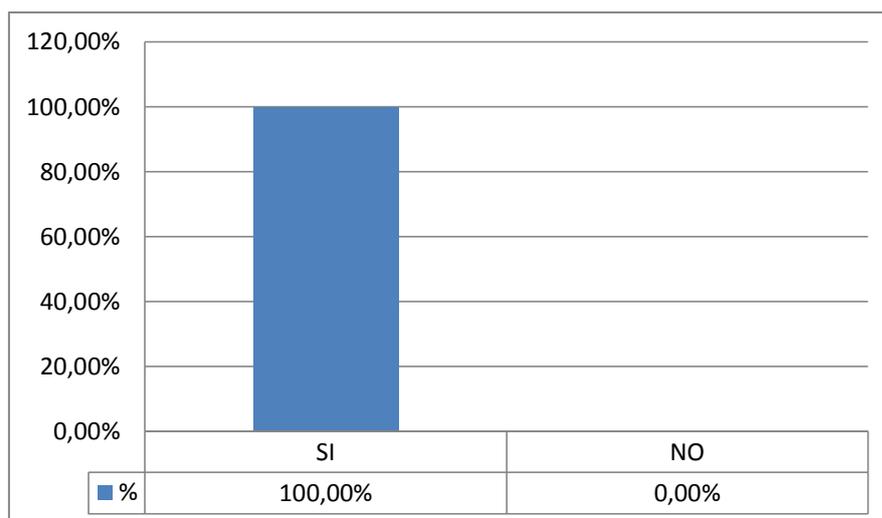


FIGURA12 Turismo comunitario como alternativa

Elaborado por: La Autora

Esta pregunta tiene relación con la anterior, pues se trata de enfatizar que esta clase de turismo beneficiaría a los comuneros en el aspecto económico para promocionar los sectores de la parte alta, ya que contribuirá a que el público pueda conocer nuevas alternativas, y sobre lo cual manifestaron en un 100% que se encuentran totalmente de acuerdo que beneficiaría a la comunidad.

3.8. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

En general la encuesta fue destinada para los turistas que llegan a Santa Cruz, que suelen organizar sus paseos con operadoras del lugar, sin embargo se sugiere poder consultar que tan interesados se encuentran en adicionar a los lugares tradicionales de Santa Cruz incorporar una nueva propuesta turística en la zona alta, que les permitirá conocer nuevas rutas, zonas, flora y fauna en su estado silvestre. Dirigido especialmente al público que les gusta las caminatas y admirar los paisajes.

La mayor parte de las personas llegan por vacaciones, y aunque la ciudad se encuentra actualmente en condiciones poco apropiadas por los cambios políticos suscitados, no ha sido motivo para disminuir sus visitas, que en gran parte llegan en grupos familiares con permanencia de hasta 4 días, que prefieren comprar los paquetes turísticos en la Isla.

El precio es un aspecto fundamental para turistas nacionales y extranjeros para determinar la compra de un paquete turístico, más que los lugares que se promoció visitar y más que la calidad y servicio que se pueda ofrecer, es por tanto que se debe tener precaución al momento de determinar los costos en la propuesta de la ruta de fuego y arena.

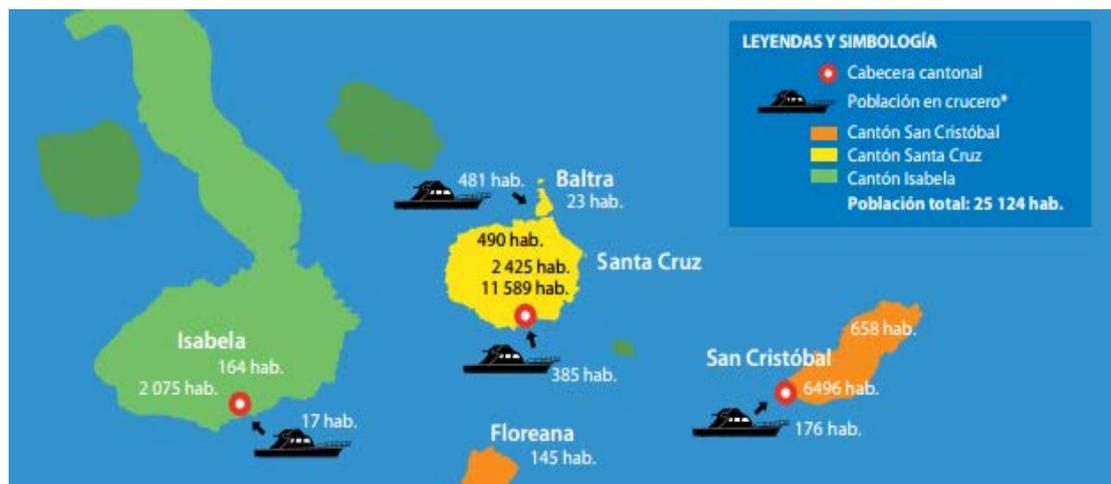
Para finalizar el análisis de las encuestas, los turistas están de acuerdo que incorporar nuevas opciones de turismo en donde se pueda contemplar

la flora y fauna de la Isla en estado natural es importante para poder destacar las bellezas que dispone las Islas encantadas, además de visitar los lugares tradicionales resulta muy atrayente poder ver en su hábitat y estado natural la flora o fauna del sector.

3.9. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL DE LA ISLA SANTA CRUZ

La isla Santa Cruz es una de las islas que conforma la región insular del Ecuador. Es la segunda más grande e importante después de la isla Isabela. Al igual que todas las islas que conforman las Galápagos, son consecuencia de una erupción volcánica que ocurrió hace más de un millón de años.

En las islas Galápagos habitan aproximadamente 25.000 personas, esto según el último censo del INEN en el año 2010. De los cuales, el 83% corresponde a la población del área urbana, y el 17% en la rural. Con el 61% la isla Santa Cruz es la que registra el mayor porcentaje de población, seguida por la isla San Cristóbal con el 30%.



Fuente: Censo de población INEN - 2010

Entre los principales puntos turísticos que posee la isla Santa Cruz, se encuentra la estación Charles Darwin, Bahía Tortuga. También se puede mencionar a la capital Puerto Ayora, donde se encuentra el arrecife que está habitando por los tiburones. Además posee ciertos sectores únicos como lo son los túneles que fueron conformados por lava. La isla posee una extensa vegetación y manglares, los cuales son utilizados por los animales para su apareamiento.

El excelente clima en sus dos estaciones, una seca que se da en los meses de junio a diciembre y la otra se caracteriza por los días soleados. Esto sumado a los bellos paisajes y la naturaleza de la isla, permite realizar deportes como snorkeling, surf, kayak, natación, caminata, ciclismo, y algunos deportes extremos.

El ingreso a la isla se lo hace a través de Baltra, cuyo aeropuerto se revisa detenidamente el ingreso y salida de los turistas, con el fin que el frágil ecosistema de la isla no se ve afectada. Una vez ahí se realiza embarque a unos buses que traslada a las personas hasta el canal de Itabaca, para posteriormente embarcarse en una barcaza, que luego de un corto viaje se llega a la isla Santa Cruz.

Isla Santa Cruz posee una amplia gama hotelera de diferentes categorías, que permite una cómoda estadía a los turistas dependiendo del hotel seleccionado. De igual manera los restaurantes con una amplia y exquisita gastronomía, tienda de artesanías, recuerdos y souvenirs. Así mismo se encuentran las agencias de viajes quienes podrán otorgarle información de los principales lugares turísticos que posee la isla, de tal manera ofrecerle el paquete para la visita de los mismos.

La parte alta de la isla es una de las zonas más impresionantes, donde el clima cambia radicalmente, además que es el hogar de la tortuga gigante o Galápagos; de ellas es originario el nombre de las islas. A las tortugas

gigantes se las puede encontrar en estado natural recorriendo los senderos de esta zona. En esta zona alta también es posible encontrar muchas fincas dedicados a la agricultura,

En la parte baja, la playa está conformado por arena blanca y de agua color turquesa, habitada por animales únicos de la isla como lo son las iguanas marinas, piqueros patas azules, entre otras especies endémicas de Galápagos.

También es posible visitar las islas que se encuentran cerca de Santa Cruz, por medio de botes, como a la lobería, donde los turistas pueden nadar junto a los lobos marinos, siendo ésta una experiencia única e inigualable para los visitantes. También está el canal del amor, donde se puede pasar observando las aves marinas que habitan en este sector. La playa de los perros también forma parte de esta ruta, habitado especialmente por cientos de iguanas marinas. El camino continúa por las grietas, las cuales son formaciones rocosas, y para terminar se puede tomar un descanso en la playa de punta Estrada.

Otro lugar turístico es la playa El Garrapatero, rodeada de una hermosa vegetación, donde la arena es blanca y la playa turquesa, donde dependiendo de la estación, se puede visualizar flamings que visitan esta zona.

En relación a la satisfacción del viaje, se puede señalar que el 59% de los turistas al finalizar su viaje se han sentido satisfechos en relación a la perspectiva inicial que tuvieron. Esto brinda una noción de la oferta turística que las islas ofrecen a los turistas, esto quiere decir que falta mucho por hacer.

4.1. ANÁLISIS PEST

El análisis de los factores externos se utiliza la herramienta de Análisis Pest que consiste en examinar los impactos que se encuentran fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar en su desarrollo a futuro. Es así que se realiza la evaluación en cada uno de los factores que hacen relación con el entorno de la Isla Galápagos y que a continuación se desarrolla cada uno de los aspectos.

4.1.1. Factor Político

Los procesos políticos y la legislación influyen las regulaciones del entorno a las que los sectores deben someterse. Las legislaciones gubernamentales pueden beneficiar o perjudicar de forma evidente los intereses de una compañía. (Martínez & Milla , 2012)

Entre las diversas disposiciones políticas para regular el medioambiente y conservar el ecosistema en las Islas Galápagos, se han fomentado varias en la que el gobierno ha puesto un total énfasis para precautelar la biodiversidad, entre ellas se puede nombrar la fuente de energía solar, cuya obra aún se encuentra inconclusa, la cual se basa en capturar la luz solar para abastecer de energía a gran parte de la población.

Existen también, otras regulaciones para la preservación de la especie marina, mediante un plan de manejo del Parque Nacional Galápagos, cuya dirección también es la encargada de administrar los recursos provenientes de impuesto para el ingreso a las Islas en cumplimiento de la Ley Orgánica para el Desarrollo sostenible de la provincia de Galápagos.

La distribución correcta de los fondos recaudados representan el ingreso representativo de las Islas la misma que servirá para financiar el cuidado de

la flora y fauna, ecosistema, los servicios básicos, proyectos de educación, deporte, salud, entre otros.

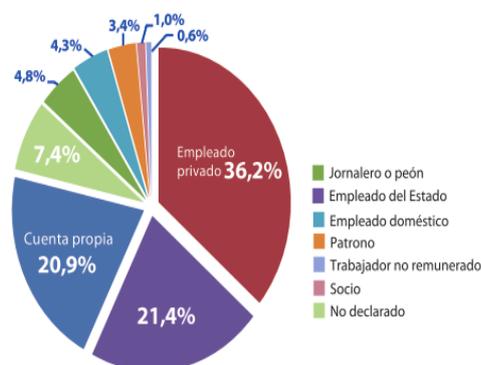
4.1.2. Entorno Económico

La evolución de determinados indicadores macroeconómicos puede tener influencia sobre la evolución del sector en el que opera la sociedad. (Martínez & Milla , 2012)

Las principales actividades económicas que se realizan en la isla son turismo comercio y pesca, que son los medios tradicionales de la economía de la población de la Isla, que hoy en día las siguen ejerciendo pero en menor proporción que antes, puesto que los habitantes han dado más énfasis en las actividades turísticas.

Según un informe del Parque Nacional Galápagos (PNG), los estadounidenses fueron los turistas extranjeros con mayor presencia en las Galápagos el año pasado, con un 26 % del total de visitantes, seguido por ciudadanos de Reino Unido (6 %), Alemania, Canadá (4 %), Australia (4 %), Argentina (3 %) y el restante 23 % de otros 153 países. El turismo en las islas Galápagos creció un 6 % en el 2014 hasta llegar a los 215.691 visitantes, de los cuales un 70 % fueron extranjeros (149.997).

Las personas económicamente activas prefieren el empleo privado, conforme a lo manifestado por el INEC en el censo del 2010, por lo que los habitantes prefieren trabajar en empresas privadas de la provincia, que ha crecido entorno a la afluencia turística, distribuidos en las diversas áreas encaminadas en este sector económico.



Ocupación*	Hombre	Mujer
Empleado privado	2.810	1.712
Cuenta propia	1.656	959
Jornalero o peón	564	35
Empleado u obrero del Estado, Municipio o Consejo Provincial	1.706	964
No declarado	484	446
Empleada doméstica	12	529
Patrono	245	175
Trabajador no remunerado	49	29
Socio	69	57
Total	7.595	4.906

FIGURA13 Distribución de ocupación Galápagos
Fuente: INEC 2010

Se estima que los salarios se verán afectados por la implementación de la nueva ley, ya que el cálculo se públicos del Régimen Especial de Galápagos se pagará una remuneración básica unificada multiplicada por la diferencia del índice de precios al consumidor con respecto a los precios del Ecuador continental basado en los índices de Precios al Consumidor de este espacio territorial, denominada la Ley Orgánica Especial de Galápagos, que afectará a los flujos proyectados de los habitantes que trabajan en el sector público y privado, puesto que se consideraban los ingresos en base a salarios establecidos que son más representativos que Ecuador continental, producto del costo de vida que genera esta provincia.

A los servidores públicos que son en gran parte de la población ejerce cargos en estas instituciones, se pagará la remuneración básica unificada, no será retroactiva la misma que será multiplicada por la diferencia de índice de precios al consumidor con respecto a Ecuador Continental, lo cual ha generado descontentos en la población, debido a que los ingresos que van a percibir son menos con relación a los precios que se pagan por los productos en Galápagos.

4.1.3. Factor tecnológico

Generan nuevos productos y servicios y mejoran la forma en la que se producen y se entrega al usuario final. (Martínez & Milla , 2012)

Los habitantes así como los turistas gozan de los servicios tecnológicos que posee la Isla, entre ellos el internet, puesto que se pueden comunicar por diversos medios, siendo así que el 92% de la población tiene celulares, y el 46% posee una computadora de escritorio en sus casas.

Es importante la era tecnológica para las Islas, puesto que se destaca la difusión turística por medio de páginas web, y entre otros medios que se ha promocionado a las islas en busca de la demanda de clientes, propiciando su interés por lo que en la página web se transmite sobre las Islas, y la biodiversidad que posee, así como los distintos lugares en que se puede hacer ecoturismo.

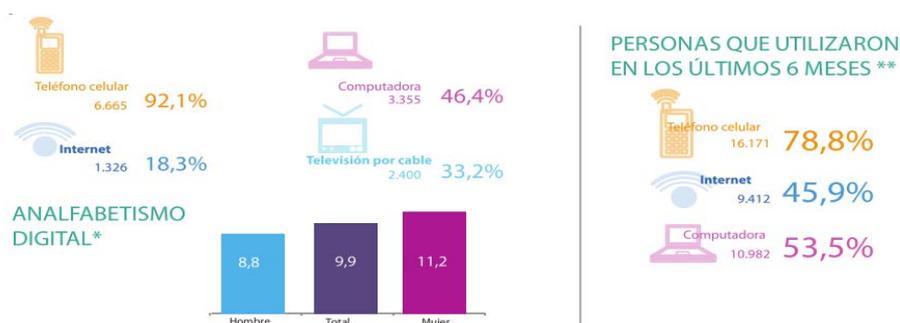


FIGURA14 Tecnología y comunicación de Galápagos

Fuente: INEC 2010

Por otra parte es importante señalar, que a pesar de ser una provincia generadora de importantes ingresos turísticos, los mismos que pueden ser aprovechados para realizar inversiones en infraestructuras más modernas, en beneficio de los habitantes y visitantes que llegan a la Isla, existe aún carencia en servicios como alcantarillado y carreteras, para optimizar los trabajos turísticos que deben ir complementados.

Aún existen sectores que no llega el servicio eléctrico de forma continua, el servicio telefónico ha doblado este servicio básico al igual que el servicio de abastecimiento de agua.

4.1.4. Factor Social

Según datos proporcionados por el Observatorio, en el 2013 la cantidad de visitantes superó los 200.000 (132.000 extranjeros y 72.000 nacionales). Mientras que en el primer trimestre de 2014 se contabilizó un total de 56.000 turistas (37.000 extranjeros y 18.000 nacionales), lo que supone un 11% de crecimiento con relación a las entradas registradas en el primer trimestre del año anterior.

Los datos estadísticos fueron obtenidos en base a los registros de la Tarjeta de Control de Tránsito (TCT) y en encuestas aplicadas a los visitantes por el Ministerio de Turismo, a través del Observatorio de Turismo de Galápagos. Los principales grupos por edades que visitan las Islas Galápagos se concentran en niños y niñas de 11 años, jóvenes adultos de entre 25 y 35 años y adultos mayores de entre 60 y 70 años. Los dos primeros grupos son más comunes en visitantes nacionales y los dos últimos en segmentos internacionales.

Esta provincia que es muy visitada por extranjeros y que cada año se incrementan en un 11% las llegadas, tiene algunas falencias de servicios públicos como lo es el alcantarillado, que es poco perceptible para las personas que llegan de paso a visitar las Islas, sin embargo para los habitantes es una situación que les ha tocado vivir por muchos años, acompañado de otros factores como el incremento de habitantes en comparación con los servicios públicos que si bien es cierto se cuenta con ellos no son suficientes para abastecer a la población que ha seguido en aumento.

Tabla 12
Análisis Pest

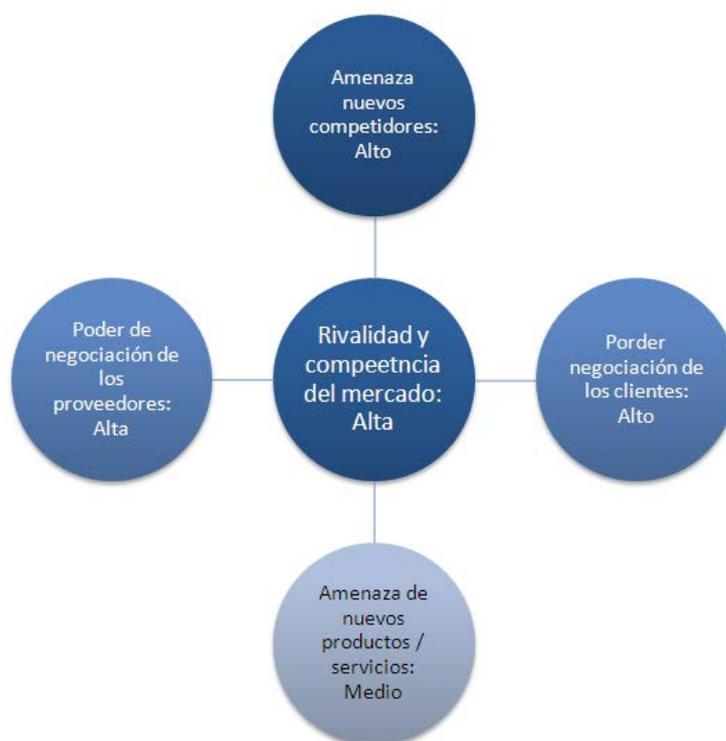
<p>FACTORES POLÍTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Por la flora y fauna que existe en la isla, son de interés para realizar muchas investigaciones, incluso a nivel internacional. * La falta de una ley que regule la contaminación de la isla, podría causar graves inconvenientes a futuro. * La Ley Orgánica de Régimen Especial de la Provincia de Galápagos, ha traído malestar en la población, especialmente a los nuevos trabajadores que se incluirían en el mercado, ya que su sueldo sería calculado de manera diferente de la que se ha manejado actualmente. 		<p>FACTORES SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> * Según el Censo del 2010, el 10% de la población está entre los 25 a 29 años de edad. * El mayor porcentaje de la población se encuentra en el área urbana. * El estado civil predominante es el casado. * La mayor cantidad de trabajadores no aporta al Seguro Social. * El analfabetismo en la población disminuyó hasta el 1% de la población.
<p>FACTORES ECONÓMICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Las principales actividades económicas que se realizan en la isla son turismo, comercio, pesca. * El turismo es la actividad económica que permite del desarrollo de la población ya que en la misma intervienen algunos servicios. * Las personas económicamente activas prefieren el empleo privado a iniciar con un negocio por su cuenta propia. * Se estima que los salarios serán afectados por la implementación de la nueva ley, ya que el cálculo se basará en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) 	<p>Islas Galápagos Isla Santa Cruz</p>	<p>FACTORES TECNOLÓGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> * La mayoría de la población posee teléfonos celulares para comunicarse . * El 53% de los hogares poseen computadoras en casa, pero solo el 18% tiene acceso al internet. * El gran porcentaje de los comercios de servicio por medio de las páginas web dan a conocer sus tarifas, paquetes turísticos y demás servicios

Elaborado por: La Autora

4.2. ANALISIS PORTER

El análisis Porter es la intervención de los factores internos que hacen posible el diagnóstico de la situación actual sobre los aspectos que afectan directamente en el desarrollo de las actividades turísticas de Santa Cruz, determinando así los partícipes en la ejecución de sus actividades.

Tabla 13
ANALISIS PORTER



Elaborado por: La Autora

4.2.1. Amenaza de Nuevos Competidores: Alto

Se consideran las nuevas tendencias de turismo que se ofrecen en Santa Cruz, así como en la Isla Isabela que son las más visitadas por los turistas, ofreciendo nuevas alternativas de turismo agrícola, ecológico y ecoturismo,

lo cual genera mayor interés en los turistas, pues gustan mucho del contacto con la naturaleza, y cuando se trata de experimentar y convivir directamente con las especies suelen definir su decisión sobre estas nuevas opciones que se ofrecen como paquetes turísticos.

Tabla 14
Análisis Nuevos competidores

NUEVOS COMPETIDORES	ALTO	MEDIO	BAJO
Ruta de los Gigantes (árboles endémicos) donde constan manglares, cactus, opuntias, ceibos y demás.	X		
Adecuación del sendero Las Grietas para ofrecer facilidad de acceso a esta ruta turística.	X		
Paquetes turísticos por las agencias de viajes como tour buceo, bahía, o bahía-buceo.		X	

Elaborado por: La Autora

4.2.2. Poder de negociación de los compradores: Alto

Los turistas representan los principales demandantes de servicios, pues tanto nacionales y extranjeros llegan en busca de naturaleza, y evidenciar la vida silvestre de las Islas Galápagos, entre ellas las principales son las actividades acuáticas, que son ofertadas mediante paquetes turísticos, en que pueden apreciar las especies marinas, ya sea por medio de lanchas o por medio de buceos en determinados sectores considerados adaptables para ejercer el turismo.

Los compradores tienen el poder de decisión, orientado hacia los gustos y preferencias de lo que están buscando, es así que de acuerdo con las encuestas efectuadas, le gustaría poder contar con un paquete turístico que incluyan todas las actividades que desean efectuar, para optimizar el tiempo ya que la mayoría de ellos llegan en promedio de 4 a 5 días, por lo tanto les gustaría realizar sus vacaciones de forma planificada.

Los gustos y preferencias se encuentran atomizados en actividades de mar y actividades de tierra como lo son las caminatas, determinados en caminatas por senderos, para tener contacto con la flora y la fauna del sector.

Tabla 15

Poder de compradores

PODER DE COMPRADORES	ALTO	MEDIO	BAJO
Las islas poseen un paraíso único, donde se puede encontrar los animales durante el caminar, lo cual es algo que llama la atención de los turistas, ya que pueden fotografiarse con ellos.	X		
Conocer y recorrer la isla en el tiempo adecuado.	X		
Realizar actividades extremas como el snorkel, buceo de tanque, kayak, surf.	X		
Los turistas actualmente demandan servicios turísticos, aunque aquello signifique pagar un precio elevado.	X		

Elaborado por: La Autora

4.2.3 Amenaza de nuevos Productos o servicios: Medio

El principal producto sustituto que ofrece actividades de mar y tierra es el paseo hacia la playa Tortuga Bay, que consiste en la caminata que los turistas realizan por el sendero cerca de 3 kilómetros en la que pueden tener contacto con la naturaleza endémica del lugar, realizando avistamiento de varias especies de tierra que se pueden encontrar en el camino, hasta llegar a la playa que se puede disfrutar de actividades de agua, protegiendo la seguridad del ecosistema y de las personas que llegan hasta las orillas de la playa.

Se cuenta también con las visitas a otras islas cercanas como la Isla Seymour y la Isla Plazas, que no son habitadas pero lo que prevalece son las especies de animales de tierra que se pueden encontrar como el pájaro de patas azules, lobos marinos y aves.

Tabla 16

Amenaza de nuevos productos

AMENAZA NUEVOS PRODUCTOS	ALTO	MEDIO	BAJO
Actualmente los sitios de interés para los turistas son: los gemelos, playa de Tortuga Bay, túneles de lava, las grietas, laguna de las ninfas, playa de la estación, la estación Charles Darwin.	X		
La ruta hacia otras islas cercanas, como isla Seymour, isla Plazas.		X	
Existe senderos ya establecidos como es a Las Grietas; Tintorerías; Los gemelos, rancho primicias y túneles de lava que se están explotando.		X	

Elaborado por: La Autora

4.2.4. Poder de negociación de Proveedores: Alta

Los proveedores de servicios son diversos, pues en la Isla Santa Cruz son varios los que se ofrecen en atención a los turistas, desde los hoteleros, comidas, operadoras, artesanías, transporte, con precios que varían conforme sea la capacidad adquisitiva de los turistas.

Los pobladores han llegado a realizar sus propias ofertas de manera empírica aunque los guías profesionales son los preparados por el Parque Nacional Galápagos, cuyos servicios son contratados directamente con los hoteles para acompañamiento de cada grupo de turistas, quienes son los encargados de vigilar, explicar y orientar a los turistas mientras dura el recorrido de la visita a los lugares que han sido predeterminados.

Por otra parte también es importante señalar, que existe el transporte para movilización de los turistas, también bajo contratos y que ha constituido una fuente de ingreso para los hogares, pues el transporte ya sea marítimo o terrestre, es una actividad privada generadora de ingresos para las familias de los habitantes, y mientras más recorridos y turistas acudan a las islas, es beneficioso económicamente.

Tabla 17

Poder de proveedores

PODER DE PROVEEDORES	ALTO	MEDIO	BAJO
Aerolíneas como Tame y Lan actualmente llegan a la Isla Santa Cruz.	X		
Transporte interno mediante camionetas doble cabina para recorrer la isla.	X		

En Puerto Ayora es donde radica la mayor cantidad de empresas de servicios (hoteles, agencias bancarias, restaurantes, centros de diversión nocturna).	X		
El comercio informal de souvenirs tiene una amplia gama en madera, tagua, textil, cerámica y demás.	X		

Elaborado por: La Autora

4.2.5. Rivalidad y Competencia del mercado: Alta

Existe variedad de servicios turísticos y la diferencia en la competencia radica, en la comodidad, y precio. Por lo que al existir variedad de servicios que se pueden ofrecer, también debe de ir acompañado de precios acordes a la realidad y que sean competitivos, pues existen varias operadoras, así como también personas de manera particular que ofrecen los servicios turísticos, los cuales los turistas los tienen como opción para determinar su poder de compra.

Tabla 18

Rivalidad y competencia

RIVALIDAD Y COMPETENCIA	ALTO	MEDIO	BAJO
Diversidad de lugares naturales que son ofrecidos para el turismo local		X	
La competencia se establece básicamente en los precios que pueden ofrecer.	X		
Publicidad que pueden transformarse en batallas publicitarias.	X		

Elaborado por: La Autora

4.3. ANÁLISIS FODA DEL MERCADO

Tabla 19

FODA Mercado Santa Cruz

INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Galápagos es un destino turístico que gran demanda a nivel mundial.	Trabajo independiente de los actores que trabajan en el sector turístico de la isla Santa Cruz.
	Nivel de instrucción de los comuneros para fomentar el turismo.	Los turistas se enfocan en visitar los lugares tradicionales.
	La naturaleza y diversidad de paisajes idóneos para proponer una nueva ruta turística.	Falta de interés de los operadores externos en realizar alianzas con los comercios que se encuentran en la isla.
	El turismo es un gran rubro de ingresos para los colonos de la isla Santa Cruz	
	El incremento de los últimos años del turismo hacia las islas Galápagos.	
EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	En la isla Santa Cruz no ha generado nuevas rutas turísticas en las cuales los visitantes posean más alternativas.	El desabastecimiento de productos de primera necesidad, ocasionado por la falta de buques para transportar la mercancía desde el continente.
	Realizar convenios con agencias de turismo de tal manera que la ruta Fuego y Mar sea incluida en sus paquetes turísticos.	La competencia es muy agresiva para atraer la atención del turista, con relación a otras alternativas de turismo.
	Crecimiento de los turistas nacionales y extranjeros que desean conocer las islas Galápagos, en especial la isla Santa Cruz.	Falta de experiencia y de recursos para dar a conocer esta nueva ruta turística.
	Acceso a la tecnología, por donde se puede ofertar y promocionar nuevas alternativas turísticas.	Aumento de precio en los servicios que se brinda en las islas Galápagos, ocasionados por políticas dirigidas a la Isla.

Elaborado por: La Autora

Por medio de esta herramienta de análisis permite conocer la situación de las Islas Galápagos en contraposición de los factores internos y externos para evidenciar el contexto con el fin de poder definir las estrategias hacia donde se dirigen la propuesta de la creación de la ruta de mar y fuego, con la finalidad de satisfacer a los turistas nacionales y extranjeros.

Tabla 20

Factores de Éxitos internos – FEI

FACTORES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
FORTALEZA			
Galápagos es un destino turístico que gran demanda a nivel mundial.	0.15	4	0.59
Nivel de instrucción de los comuneros para fomentar el turismo.	0.11	3	0.33
La naturaleza y diversidad de paisajes idóneos para proponer una nueva ruta turística.	0.15	4	0.59
El turismo es un gran rubro de ingresos para los colonos de la isla Santa Cruz	0.15	4	0.59
El incremento de los últimos años del turismo hacia las islas Galápagos.	0.15	4	0.59
DEBILIDADES			
Trabajo independiente de los actores que trabajan en el sector turístico de la isla Santa Cruz.	0.07	2	0.15
Los turistas se enfocan en visitar los lugares tradicionales.	0.11	3	0.33
Falta de interés de los operadores externos en realizar alianzas con los comercios que se encuentran en la isla.	0.11	3	0.33
F-D	1	27	3.52

Elaborado por: La Autora

Tabla 21**Factores de éxitos Externos**

FACTORES DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
OPORTUNIDADES			
En la isla Santa Cruz no ha generado nuevas rutas turísticas en las cuales los visitantes posean más alternativas.	0.08	2	0.17
Realizar convenios con agencias de turismo de tal manera que la ruta Fuego y Mar sea incluida en sus paquetes turísticos.	0.13	3	0.38
Crecimiento de los turistas nacionales y extranjeros que desean conocer las islas Galápagos, en especial la isla Santa Cruz.	0.17	4	0.67
Acceso a la tecnología, por donde se puede ofertar y promocionar nuevas alternativas turísticas.	0.17	4	0.67
AMENAZAS			
El desabastecimiento de productos de primera necesidad, ocasionado por la falta de buques para transportar la mercancía desde el continente.	0.04	1	0.04
La competencia es muy agresiva para atraer la atención del turista, con relación a otras alternativas de turismo.	0.13	3	0.38
Falta de experiencia y de recursos para dar a conocer esta nueva ruta turística.	0.13	3	0.38
Aumento de precio en los servicios que se brinda en las islas Galápagos, ocasionados por políticas dirigidas a la Isla.	0.17	4	0.67
O - A	1	24	3.33

Elaborado por: La Autora

A pesar que las Islas Galápagos actualmente atraviesa por problemas políticos, la afluencia turística no decrece porque se contrasta con la promoción que se realiza en el exterior. Para llegar a las islas se lo realiza por vía marítima o por aire, en Santa Cruz es la más concurrida y la que cuenta con diversidad de servicios que se entregan a los turistas, sigue creciendo su infraestructura, su población y en consecuencia los servicios y negocios comerciales que es uno de los principales medios económicos para las familias.

Como consecuencia del incremento de turistas y de la población los servicios básicos no van de la mano en la misma proporción por lo que se tiene ciertas falencias en este aspecto, reforzando los cuidados para las embarcaciones y para los vehículos, la primera porque el combustible contamina el agua que se embarcan en el muelle, y la segunda por el desgaste territorial contaminando el suelo con la gasolina.

El crecimiento de turistas ha incentivado a abrir nuevas opciones de servicios entre ellas las que han sido menos explotadas, poco promocionadas y que pueden llegar a convertirse entre las principales para que los turistas logren posicionarlas como una de las principales cuando aumentan la demanda de las mismas, es así que mediante esta investigación se propone incorporar una nueva ruta alineada en base a las encuestas realizadas como prefieren los turistas.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

La propuesta se extiende como una nueva alternativa para promover el turismo al interior de la Isla Santa Cruz, combinando los ambientes que la hacen llamativa a la Isla como son las actividades acuáticas y terrestres.

Está dirigida para los turistas nacionales y extranjeros que no han realizado un plan de viaje desde el lugar de origen, sino que se la brinda a las personas que llegan a la Isla, además que es más económica comprando en Santa Cruz directamente, en lugar de realizarla con las agencias de viajes en Ecuador Continental.

Título de la propuesta: *Diseñar una nueva ruta turística en la Isla Santa Cruz para fomentar el turismo comunitario*

Lugar: *Santa Cruz, Islas Galápagos*

Beneficiarios: *Los habitantes de la Isla Santa Cruz y los turistas nacionales y extranjeros.*

Nombre de la ruta:

*"Ruta Fuego y
A r e n a "*

5.1 DISEÑO DE LA IMPLEMENTACIÓN

Para implementar esta nueva ruta entre los atractivos que ofrece Santa Cruz para los turistas, será mediante la publicidad y permisos correspondientes para poder promocionarla con las debidas seguridades de cada punto de la trayectoria de la ruta.

5.2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

5.2.1. Objetivo General de la Propuesta

“Fomentar el turismo en Santa Cruz con la finalidad de poder diversificar las alternativas turísticas”

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Brindar un producto combinado de tierra y mar con un solo operador.
- Ofrecer La Ruta Fuego y Arena con un valor más económico que los paseos tradicionales.
- Proponer el esquema de visitas para captar clientes principalmente en aeropuerto y en hoteles.

5.3. MISIÓN DEL PLAN

“Que los turistas nacionales y extranjeros observen y disfruten las maravillas de la Isla mediante el recorrido ecológico de fuego y arena, gozando del contacto con la naturaleza”

5.4. VISIÓN DEL PLAN

“Posicionar la ruta de fuego y arena como la mejor alternativa para los turistas que visitan la Isla, llegando a ser la más solicitada en la Isla”

5.5. FICHA DE ATRACTIVO

Tabla 22

Ficha de Atractivo

FICHA DE ATRACTIVO	
DATOS GENERALES	
INVESTIGADOR:	Sandra Sanafria
FECHA:	17 de junio de 2015
NOMBRE DE LA RUTA:	Fuego y Arena
CATEGORÍA:	Sitios Naturales
TIPO:	Cráter, playa
SUBTIPO:	Cráter formado de volcán
UBICACIÓN	
PROVINCIA:	Galápagos
CIUDAD y/o CANTÓN:	Santa Cruz
LOCALIDAD:	
POBLADO:	Urbano y rural
CALIDAD	
VALOR INTRÍNSECO	
Flora y Fauna	
Descripción del paisaje	
Tamaño	
VALOR EXTRÍNSECO	
USOS (SIMBOLISMO):	Actividades Recreativas
ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:	Conservado
ENTORNO:	No alterado, turístico
APOYO	
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO:	Si
VÍAS	
TERRESTRE:	Si
ACUÁTICO:	Si
AÉREO:	Si
TEMPORALIDAD DE ACCESO	
DÍAS AL AÑO:	365 días al año
DÍAS AL MES:	
HORAS AL DÍA:	08h00 a 17h00
OBSERVACIONES	
INFRAESTRUCTURA BÁSICA	
AGUA:	Por tubería
ENERGÍA ELÉCTRICA:	Si
ALCANTARILLADO:	Deficiente
ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS:	
DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO:	La ruta es nueva
FOTO	
	

Elaborado por: La Autora

5.6. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

5.6.1 Recurso Humano

Para la realización de este proyecto es necesario contar con las personas adecuadas que puedan comunicar a los turistas sobre la historia correspondiente a “Los Gemelos” y “El Garrapatero”, quien será el guía que estará con ellos mientras dure el recorrido que corresponde en horario de 09h00 a 16h00.

Involucrados:

- Guías turísticos
- Transportistas
- Restaurantes
- Comuneros del sector

5.7. TRAYECTORIA DEL RECORRIDO

Como se acotó anteriormente la ruta de Fuego y Arena, será la más económica promocionada en el Santa Cruz, consiste en la visita de dos puntos con historia, flora y fauna que va a encantar al público, debido a que el estar en contacto con las galápagos que son los animales endémicos del sector lo cual resulta atrayente, además de que será acompañado del paisaje propio de la zona.

Tabla 23

Trayectoria Ruta Fuego y Arena

"Ruta Fuego y Arena"		
Salida	Puerto Ayora	
Hora	09h00	
Tiempo	1 día	
tour	09h00 a 16h00	
Llegada	16h40	

Ruta	Transportación hacia	09h00
	1. Los Gemelos	09h45
	2. Recorrido del sector	10h30
	3. Contacto con tortugas gigantes	11h30
	4. Almuerzo	12h30
	5. Salida a Garrapatero	13h30
	6. Llegada a Garrapatero	14h15
7. Retorno	16h00	

Elaborado por: La Autora

El recorrido comienza desde que se recogen a los turistas directamente en cada hotel, se va a tratar de personalizar el servicio, sin embargo si existen varios turistas del mismo punto que accedieron a esta ruta, se realizará un grupo de excursión.

Se estima que hasta que se recoja a los pasajeros y se emprenda el recorrido se el tiempo de llegada hacia los gemelos es de 45 minutos, en este lugar el turista podrá disfrutar del paisaje natural que brindan los gemelos, además de acompañar con la historia con la que cuentan mientras el guía les va indicando como se llevo a determinar que se llamen "Los

gemelos”, precisando además que es un volcán durmiente que no ha tenido ninguna erupción desde hace más de un millón y medio de años, en la que se formaron cuevas debido a la lava que recorrió grandes caminos, inundando propiedades y que al cesar el recorrido de la lava, formó grandes túneles que hoy son considerados como paseos para turistas.

Los Gemelos se formaron a partir de una cámara de magma, y que los turistas pueden disfrutar del paisaje natural así como también ir conociendo la historia de la cual radica, siguiendo el recorrido que dura hasta las 11h30 puede a la par ir apreciando la presencia de las tortugas gigantes, Galápagos que son las endémicas del lugar, y que en el sector alto de Santa Cruz es su hábitat cuyo clima y condiciones del terreno lo hacen propio para llegar entre agosto y noviembre para emparejarse y fecundar. La hembra es quien realiza este recorrido hasta que llega a los terrenos de la zona alta en donde va al encuentro del Galápagos macho.

A pesar que son los meses en donde se ven más tortugas en el año, el sector siempre está poblado por esta especie, debido a que el suelo y el clima es el que más se adapta al estilo de vida del animal, por tanto mientras dura el recorrido puede el turista caminar grandes senderos visualizando el paisaje, hábitat de las galápagos y esta especie misma, se pueden tomar fotos, pero está totalmente prohibido tocar al animal.

Esta caminata dura entre 12h00 y 12h30 en que se va notificando al turista que ya es hora de partir para el almuerzo, compartir experiencia e invitar a afianzar la comunicación para interactuar mientras se degusta del almuerzo preparado por comuneros.

A las 13h30 se toma nuevamente el transporte que los llevará hacia la playa El Garrapatero, cuyo recorrido es de 40 minutos aproximadamente, este tramo está compuesto por la movilización del transporte y de una caminata por un sendero, en la que se puede divisar la naturaleza

constituida por diversidad de cactus, y demás flora lo cual llama la atención de turistas puesto que la mayor parte del año es de clima seco por lo tanto su flora se aprecia la imponente de cactus gigantes, que llaman la atención.

Cuando se llega a la Playa el Garrapatero los turistas pueden explorar la playa, se encuentran mangles y una laguna de flamings, que se aprecian a la distancia porque no se pueden acercar ni tocar a estos animales por el cuidado que se les debe tener.

Todo el recorrido están acompañados por el guía principal, aunque al llegar a la Playa El Garrapatero se encuentra una estación del Parque Nacional que brinda el apoyo para protección de las especies, así como también de poder atender a los turistas cuando necesiten información, sobre la zona.

La Playa el Garrapatero, es una playa amplia de olas bajas, mar azul, y con formación de rocas volcánicas en la orilla, lo cual brinda un paisaje natural y llamativo en combinación del mar, arena y rocas.

5.8 SEGMENTO DEL TURISMO APLICADO EN LA RUTA

5.8.1 Turismo de Naturaleza

En este proyecto el turista estará en contacto con la naturaleza ya que las visitas en cada punto se pueden apreciar los paisajes y fauna endémica ya sea por el recorrido terrestre en el transporte o en las caminatas que se hagan en los sitios como son el túnel de lava volcánica, y en el hábitat natural de las tortugas, a la mayoría de los turistas les gusta estar en contacto con la naturaleza, y en la parte alta de Santa Cruz existe mucho espacio protegido para conservar la estancia de la flora y la fauna.

La vegetación que reviste el sendero el turista puede apreciar las siguientes especies:

- Árboles de Guayabillo
- Psidiumgalapageium
- Jasminocereusthouarsii (cactus candelabro),
- Crotonscouleri (Chala),
- Prosopisjuliflora (algarrobo),
- Cordialutea (muyuyo),
- Burseragraveolens (Palo santo),
- Scutiapauciflora (espino) y
- Maytenusoctogona(arrayancillo).

De las personas encuestadas la mayoría son extranjeros que visitan la isla, son de origen extranjero en edades comprendidas entre 35 y 45 años de edad, cuya agilidad personal les permite realizar caminatas largas e ir interactuando con la naturaleza.

Los turistas por lo general realizan su búsqueda en internet cuales serían los lugares tentativos que pueden visitar mientras se encuentran en Galápagos, esta propuesta les permitirá definirse en una sola ruta realizar dos visitas en dos lugares que son pocos explotados pero que debe integrar como una opción adicional para ofrecer a los turistas como el turismo de naturaleza que combinará la playa, caminatas y contacto con el ambiente natural de la isla.

5.8.2 Turismo de Sol y Playa

Las Islas Galápagos y en especial en Santa Cruz se ofrecen diversos servicios turísticos y lugares para visitar, la estrategia consiste estar en contacto con las operadoras de la ciudad, quienes informan cuales son los puntos tradicionales, siendo Tortuga Bay la playa tradicional para que sea

visitada, en este proyecto también se está proponiendo incorporar a la Playa El Garrapatero como parte de las ofertas turísticas para que sea demanda en gran cantidad, de esta manera la distribución turística puede ser equitativa y así poner en consideración esta playa como punto turístico, que se puede llegar por vía terrestre dura 40 minutos o en lancha que dura 20 minutos.

En playa El Garrapatero cuenta con un sendero de caminata aproximadamente de 30 minutos hasta llegar a las orillas, en la que el turista tiene contacto con su extensa playa de agua cristalina, de olas pequeñas y autorizada para que puedan ingresar, cuenta con arena blanca de 1500m de extensión y los turistas pueden realizar camping, siempre y cuando se encuentren con supervisión del guía turístico y que regresen la basura por responsabilidad de las personas que la visitan.

Entre los cuidados se solicita al turista que no alimenten a las aves endémicas que se encuentran a las orillas de la playa así como en la poza de los flamings que se puede apreciar a distancia, de esta manera todos colaboran residentes y extranjeros en la conservación de las aves, que son muy amigables con el público. Entre las especies que el turista puede apreciar se encuentran:

- Cucuves (*Nesonimusparvulus*),
- Pinzones, patillos (*Anasbahamensis*)
- Flamings (*Phoenicopterusruber*).
- Zayapas, ostreros (*Haematopusostralegus*)
- Iguanas marinas (*Amblyrynchuscristatus*).

5.9 ESTRATEGIAS PARA PROMOCIONAR LA RUTA DE “FUEGO Y ARENA”

Con la finalidad de proponer la ruta “Fuego y Arena”, se proponen las siguientes estrategias con la finalidad de poder obtener beneficios para las personas que viven en Santa Cruz, mediante un nuevo recorrido en la que los turistas además de disfrutar de la flora y fauna, también van a tener contacto con los comuneros, esto les dará la oportunidad de ofrecer alternativas de servicios en la que pueden interactuar mediante la comercialización de productos que ayude a los ingresos de las familias que viven en el sector.

Es preciso entonces, establecer alianzas con las operadoras, para que en sus paquetes incluyan este recorrido que dura una hora y con menos costo que otros puntos turísticos, además de poder promocionarlos desde la llegada de los turistas en el aeropuerto, así como cuando lleguen a la ciudad, que por ser pequeña la competencia es alta, es por esto que se debe poner en contacto con todas, así como también poder extender hacia las agencias de viaje de Ecuador continental ya que son muy pocos conocidos estos puntos, pero se desea posicionarlos como primera opción desde el lugar de origen y llegue a ser el punto importante por recorrer mientras se encuentren en la Isla.

Tabla 24**Estrategias de promoción de la Ruta Fuego y Arena**

Estrategia	Objetivo	Aplicación
Promoción de puntos turísticos	Contar con la participación entre los comuneros que se encuentren cerca de la ruta para poder incentivar el la participación de las actividades turísticas	En base a la propuesta de este proyecto se plantea desarrollar un paquete turístico integral de servicios innovadores que integren a los turistas y habitantes del sector.
Diferenciación	Ofrecer un producto nuevo, por medio de visitas a dos puntos de naturales	Fomentar a los comuneros que puedan aprovechar la oportunidad para ofrecer alternativas de servicios turísticos.
		Ofrecer a los turistas un paquete diferente
		Presentar a los Gemelos, túneles y playa con el contacto con la naturaleza
Captación de interés	Dar a conocer esta ruta combinada que se realiza en un solo día y a menor costo que los puntos tradicionales	Atención permanente del turista
		Establecer alianzas con las operadoras turísticas de Santa Cruz para que se ofrezca la ruta
		Ofrecer paquete turístico interesante
Servicio al Turista	Brindar satisfacción a los turistas que visitan los dos puntos para que difunda la atención recibida.	Brindar servicio de calidad
		Ofrecer seguridad
		Considerar sugerencias y mejoras
		Proponer incorporar nuevas actividades en la ruta

Elaborado por: La Autora

Una vez determinadas las estrategias se combina con las áreas que se involucran en la promoción de la ruta, puesta que no solo es parte del marketing, sino que también se deben analizar cuál es la relación con la producción, debido a que el propósito es colocarla de manera íntegra en todas las operadoras, manifestando que es una nueva alternativa además que se pueden incorporar nuevos puntos de visita conforme sea aceptada por parte del mercado, así como también se involucran a los comuneros para que puedan aprovechar la oportunidad para fomentar la comercialización de artículos sin despreocuparse del cuidado ambiental.

Tabla 25

Estrategias y Propuestas para la Promoción de Ruta Fuego y Arena

Objetivos	Marketing	Producción	Innovación	Personal	Responsabilidad social
Vender mayor cantidad de paquete turístico de la ruta propuesta		Colocar en la mayor cantidad de operadoras esta nueva ruta	Incorporar servicios adicional turísticos	Capacitar a comuneros en servicios y atención a turistas	Cuidar la flora y fauna de la isla
Estrategias					
Promoción de puntos turísticos	✓	✓	✓		✓
Diferenciación	✓	✓		✓	
Captación de interés	✓	✓	✓	✓	
Servicio al Turista		✓		✓	✓

Elaborado por: La Autora

5.10. MARKETING MIX

5.10.1 Producto

Con la finalidad de incrementar turistas en la Isla y se distribuyan los recorridos en los nuevos puntos propuestos, se ofrecen la Ruta Fuego y Arena como alternativa para los turistas, en la que se beneficiará mediante el costo que será más económico que las visitas a puntos tradicionales y también con el tiempo, puesto que en un día puede recorrer dos puntos del ambiente de la isla, esta será la propuesta fundamental para captar la atención del turista.

Los gemelos llaman mucho la atención porque son hoyos formados por una explosión de actividad volcánica la cual formó el hundimiento de terreno, y que mediante la lava se formaron los túneles. Los turistas deben visitar con un guía quien previamente les notificará las restricciones, como el no acercarse mucho a las orillas, así como tampoco comer durante la caminata para que no se contagie la flora del lugar.



FIGURA15Cueva de Lava en los Gemelos

Elaborado por: La Autora

La playa El Garrapatero es muy como frecuentada por los turistas a pesar que se ha construido un sendero para llegar a ella, no se encuentra como una de las alternativas y es poco demandada, sin embargo cuenta con un sendero de fácil acceso de 870 mts, al final cuenta con un punto del Parque Nacional y un guardaparque que realiza supervisión continua para ofrecer seguridad a los turistas. Cada grupo también debe llegar con su guía para que oriente el cuidado y precauciones que se deben tener al llegar a las orillas del lugar.



FIGURA16 Playa Garrapatero

Elaborado por: La Autora

Estos productos turísticos están combinados con los servicios y bienes que cuenta cada punto para poder ofrecer a los turistas seguridad y fomento su atención con la flora y fauna que pueden apreciar, para que encuentren la satisfacción y procurar difundir esta ruta de tal manera que se llegue a posicionar con una nueva alternativa para conocer Galápagos.

5.10.02. Precio

Es el valor que se asigna al servicio de la ruta de Fuego y Arena, se propone que el precio sea de \$40, el mismo que concuerda con la encuesta realizada en la que la mayoría de los encuestados respondieron que sería el precio adecuado para visitar nuevas alternativas.

Se determina este precio basado en el valor promedio que cobran los transportista por el traslado, el guía y el almuerzo, siendo el costo \$30 por persona que representa el 75% del costo del servicio el margen es la utilidad para la operadora que será su retribución por la colocación de la ruta a más turistas.

Tabla 26

Consideración de costos de Ruta

Detalle	Costo
Transporte	5
Guía	10
Almuerzo	15
Suman	30
Precio propuesto	40
% Costo	75%

Elaborado por: La Autora

El precio bajo ayudara a posicionar a la ruta como parte de la penetración de la oferta en el mercado de manera rápida, para captar más turistas y que sea considera entre sus opciones, ya que es la tendencia de precios que buscan para poder realizar los recorridos en la Isla, se propone de esta manera penetrar de manera rápida en la atención de los turistas nacionales y extranjeros.

5.10.03. Plaza

La distribución se la realizará en las operadoras de la Isla contando con la mayoría de las operadoras alrededor de 25 registradas y autorizadas para operar con servicios turísticos, para tal efecto se debe capacitar al personal de las operadoras para que puedan ofrecer la ruta previa descripción de los puntos y los atractivos que pueden encontrar. El turista necesita información acertada manteniendo información acertada para captar la atención del turista y lograr la compra del paquete.

5.10.04. Promoción

La importancia de la promoción radica en difundir de manera acertada y mediante imágenes apropiadas sobre los puntos propuestos, para que el turista muestre interés y se incentive para participar de la Ruta de Fuego y Arena.

Entre los instrumentos a utilizar son las redes sociales, las operadoras de turismo, agencias de viajes. La comunicación tendrá las siguientes estrategias:

- Publicidad: Mediante la comunicación a los turistas en general, comunicando a gran número de personas para colocar más paquetes y visitas.
- Venta directa: Por medio de las operadoras en la Isla con personal capacitado.
- Comercio electrónico: Se llega a más público con menor costo y tiene poder de poder abarcar mercado nacional e internacional con antelación.

5.10.05. Estrategia de posicionamiento

Con la finalidad de poder posicionar la nueva ruta en la Isla, se establecen las siguientes, con el objetivo de captar la mayor cantidad de turistas y colocar la ruta como una de las principales que se demanden.

Tabla 27
Estrategias de posicionamiento

Estrategia	Detalle	Ventajas	Desventajas
Precio	El más económico de promoción turística	Turista satisfecho	No se logre las alianzas propuestas
		Mejor precio de servicios turístico	Poco compromiso para promocionar
		Aprovechar los recursos disponibles pocos explotados	Falta de interés para incentivar los puntos propuestos
Puntos turísticos	El nombre de la ruta es única y capta atención	Nombre de ruta innovador	No sea de interés
		Reconocimiento de la ruta	No se capte la cantidad de turistas esperados
		Incrementar pedidos del recorrido de la ruta	

Elaborado por: La Autora

5.11 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

A continuación se detallan los gastos incurridos en la investigación de la propuesta del proyecto, los cuales ascienden a \$248.11 que se describen los materiales utilizados.

Tabla 28
Presupuesto de la propuesta

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total
Fotocopias	200	\$ 0,10	\$ 20,00
Impresiones	400	\$ 0,15	\$ 60,00
Internet	70 horas	\$ 1,30	\$ 17,50
Libros	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Movilización	7 fin de semana	\$ 2,00	\$ 14,00
Pen drive	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Refrigerio	7 fin de semana	\$ 2,75	\$ 19,25
Subtotal			\$ 215,75
Imprevistos (15%)			32,36
			\$ 248,11

Elaborado por: La Autora

Adicionalmente se diseñó la plantilla de recursos administrativos que son parte de la investigación y que se está proponiendo como estrategias, como es la capacitación para el personal de las 25 operadoras, el recurso físico como laptop, impresora y celular para la comunicación directa y control del seguimiento de cada paso para evidenciar la cantidad de paquetes que puedan colocar las operadoras y por último los recursos administrativos para el archivo de la documentación.

Tabla 29**Recursos Administrativos, humano y físico**

Detalle	Cantidad	Valor	Total Inversión
Recurso Humano			
Capacitación del personal	25	500	12.500
Recurso Físico			
Laptop	1	500	500
Impresora	1	350	350
Celular	1	150	150
Recurso Administrativo			
Carpetas	50	0,50	25
Proveeduría - Varias	1	50	50
Equipamiento de oficina	1		1.825
TOTAL INVERSIÓN			15.400

Elaborado por: La Autora

En la proyección de ingresos se consideró que sean 20 paquetes vendidos mensualmente generando ingresos de 38.400 en el primer año, el incremento es del 3.67% que corresponde a la inflación como instrumento de variación. Del mismo modo los costos de paquetes constituyen los servicios de transporte, alimentación y guía que suman \$30 por cada paquete que se generan estos gastos adicionalmente que se consideran los gastos administrativos como el sueldo, servicios básicos y arrendamiento del local de la persona que dirigirá el proyecto. Los gastos de publicidad que van a ser necesarios hasta que la Ruta de Fuego y Arena sea posesionada en su totalidad, como uno de los principales recorridos que deben efectuar los turistas.

Tabla 30**Detalle de Ingresos y Gastos generados en el proyecto**

INGRESOS VENTA PRODUCTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Paquetes	38.400	41.270	44.355	47.671	51.234

(-) COSTOS PRODUCTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos de paquetes	7.200	7.464	7.738	8.022	8.317

(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS Y PUBLICIDAD	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gastos de Administración	14.694	23.179	24.022	24.563	25.470
Administrador	12.320	21.099	21.874	22.677	23.509
Servicios Básicos	1.440	1.493	1.559	1.627	1.699
Arriendo	80	83	86	89	92
Depreciación de Equipos de Oficina	80	80	80	80	80
Depreciación de Muebles y Enseres	60	60	60	60	60
Depreciación de Equipos de Computación	333	333	333	0	0
Depreciación de Equipos de Producción	30	30	30	30	30
Amortización	350	0	0	0	0
Gastos de Ventas	800	829	860	891	924
Gastos de Publicidad	800	829	860	891	924
Gastos Financieros	0	0	0	0	0
Gastos de Interés	0	0	0	0	0
TOTAL	15.494	24.008	24.881	25.454	26.394

Elaborado por: La Autora

El Flujo de efectivo muestra el resultado entre los ingresos y gastos que se determina tendrá este proyecto en el transcurso de los cinco años.

Tabla 31**Detalle de Flujo de Efectivo del proyecto**

RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO OPERACIONAL					
Ingresos por ventas	38.400	41.270	44.355	47.671	51.234
(-) Egresos de efectivo	21.760	36.179	35.332	37.172	39.232
Gastos de operación	7.200	7.464	7.738	8.022	8.317
Gastos de administración	13.760	22.592	23.432	24.304	25.207
Gastos de ventas	800	829	860	891	924
Impuesto a la renta	0	2.937	1.832	2.195	2.654
Participación de trabajadores	0	2.356	1.470	1.760	2.129
(=) FLUJO NETO OPERACIONAL	16.640	5.091	9.023	10.498	12.002

Elaborado por: La Autora

Tabla 32
Evaluación del proyecto

INVERSIÓN INICIAL	\$ (15.400)
Flujo año 1	\$ 16.640
Flujo año 2	\$ 5.091
Flujo año 3	\$ 9.023
Flujo año 4	\$ 10.498
Flujo año 5	\$ 12.002

EVALUACIÓN FINANCIERA

TASA DE DESCUENTO	12%
VAN	\$ 20.911
TIR	71%
B/C	\$ 1,36
PERÍODO DE RECUPERACIÓN	1 año

Elaborado por: La Autora

Tabla 33
Análisis de sensibilidad

	ESCENARIO NORMAL	ESCENARIO PESIMISTA	ESCENARIO OPTIMISTA
Tasa de Descuento	12%	12%	12%
Variación	20 unidades x mes	15 unidades x mes	25 unidades x mes
Inversión inicial	\$ (15.400)	\$ (15.400)	\$ (15.400)
Flujo 1	\$ 16.640	\$ 10.400	\$ 24.440
Flujo 2	\$ 5.091	\$ 433	\$ 10.914
Flujo 3	\$ 9.023	\$ 3.978	\$ 15.329
Flujo 4	\$ 10.498	\$ 5.037	\$ 17.326
Flujo 5	\$ 12.002	\$ 6.091	\$ 19.391
VAN	\$ 20.911	\$ 3.321	\$ 42.899
TIR	71%	22%	125%
B/C	1,36	0,22	2,79
PRI	1 año	4 año	1 año

Elaborado por: La Autora

5.12 IMPACTOS

El impacto será medido mediante la siguiente evaluación:

- Número de paquetes vendidos por medio de las operadoras
- Número de paquetes vendidos por medio de las agencias
- Visitas repetidas por parte de los turistas
- Demanda de la Ruta
- Cantidad de sugerencias planteadas
- Crecimiento del crecimiento por parte de los comuneros.
- Calidad del servicio entregado
- Evaluación de la atención al turista

CONCLUSIONES

- A pesar que las Islas Galápagos se encuentran atravesando momentos difíciles en torno a disposiciones políticas, el sector turístico no se afectado en cantidad, sin embargo el incremento de los alimentos en especial ha sido un punto preocupante para los habitantes.
- Al ser una ciudad pequeña, se cuenta con pocas alternativas para poder evolucionar con los negocios, sin embargo el servicio turístico es el que los pobladores de Santa Cruz generan las ventajas, propiciando nuevas opciones de turismo, buscando nuevos puntos de atracción para turistas nacionales y extranjeros.
- Los turistas nacionales y extranjeros gustan mucho disfrutar de los paisajes de Galápagos, pues llegan a este lugar en busca de emociones y de tener contacto con la flora y fauna.
- En Santa Cruz es donde se encuentran diversas ofertas de turismo, puesto que en este lugar se encuentran gran parte de operadoras que brindan servicios a los diferentes puntos en donde se encuentran autorizados para la presencia del ser humano con las especies endémicas de Galápagos.
- Se concluye que se debe diversificar los productos turísticos, debido al aumento de llegada de turistas a Galápagos y los lugares tradicionales se encuentran saturados en las temporadas altas, además de que se puede disfrutar de la belleza de la naturaleza en la parte alta de Santa Cruz con la nueva oferta de ruta de Fuego y Arena.

- La promoción de los puntos destacados en la ruta de Fuego y Arena es la más económica y a la vez realizar caminata y disfrutar de la playa en un solo día, por lo tanto es una opción viable para darle más presencia a estos sitios pocos demandados.

RECOMENDACIONES

- Durante la realización del estudio se determinó que los sitios propuestos para la excursión son de gran acogida para el turista puesto que están en contacto con la naturaleza en dos ambientes como lo es el avistamiento de tortugas en su estado natural y disfrutar de la playa poco transitada por turistas.
- Cada vez es recomendable brindar al turistas alternativas, que favorezcan en la organización de su tiempo, pues la mayoría llega entre 4 a 5 días, en que la propuesta recomendada, es una buena alternativa para acogerla en sus días de permanencia en la Isla.
- Se recomienda poder socializar esta oferta con los habitantes de la ciudad, para que de ella se desprendan nuevas alternativas de negocios que se beneficien en sus ingresos, y a su vez que se especialicen para tratar a los turistas nacionales y extranjeros en las diversas necesidades del turista.
- Es preciso poder realizar estudios diversos sobre nuevas alternativas de lugares para poder distribuir a los turistas en la Isla y no provoque congestión en la visita en los sitios tradicionales, sino que se puedan distribuir en otras áreas que también pueden disfrutar de la naturaleza.
- Poder realizar estudios de impacto de capacidad de carga en los puntos turísticos que se promocionan para que no exista sobrecarga, a pesar que se encuentran instituciones que regulan esta normativa, cada vez existen mas turistas que llegan a las islas y las operadoras deben estar actualizadas con esta información para el cuidado de la naturaleza de Galápagos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ballesteros, E. R. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador*. Quito: Ediciones Abya Yala.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (1997). *Una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los proyectos*.
- Bigné, J. E. (2000). *Marketing de destinos turísticos*. Madrid: ESIC.
- Cabarcos, N. (2006). *Promoción Y Venta de Servicios Turísticos*. Madrid: Ideas propias.
- Cárdenas, E. S. (2004). *Promoción turística: una llave para el desarrollo de Chuquisaca*.
- Castro, R. Q. (2007). *Elementos del Turismo*.
- Curiel, E. (2005). *Turismo gastronómico y enológico*. Madrid: DYKINSON.
- Dávila, G. G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo editorial Patria.
- Equipo Consultor Tourism & Leisure – Europraxis. (2007). *DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ECUADOR “PLANDETUR 2020”*.
- Escalona, F. M. (2003). *El turismo explicado con claridad*. Madrid: Librosred.
- Espinoza, N., & Gatica, J. (1999). *El pago de servicios ambientales y el desarrollo sostenible en el medio rural*.
- Gómez Martín, B. (2002). *Regionalización turística del mundo*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Herbert. (2001).
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Análisis del Entorno*. Madrid: Diaz de Santos.
- Moreno, W. L. (2013). *8 pasos para el desarrollo de una investigación*. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Novás, N. C. (2006). *Promoción Y Venta de Servicios Turísticos*. España: Ideas propias.
- Olmos, R. G. (2011). *Estructura del Mercado Turístico*.

- OMT. (1995). *Apuntes metodológicos de la investigación en Turismo*.
- Palacios, S. P. (2007). *Introducción al muestreo*. Madrid: Miguel Ángel Porrua.
- Parque Nacional Galápagos. (2014). *Informe Anual de Visitantes*.
- Reyes Avila, A. I. (2002). *Turismo sostenible*. Madrid: IEPALA.
- Saavedra, E. (2004). *Promoción Turística: una llave para el desarrollo de Chuquisaca*.
- Sánchez, T. L. (2008). *La creación de productos turísticos utilizando rutas enológicas*.
- Seoáne, M. (1997). *El medio ambiente en la opinión pública*. Mexico: Mundi Prensa.
- Turismo, M. d. (2011). *Observatorio de Turismo en Galápagos*.
- Wickens, B. y. (2003).

A N E X O S



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA DIRIGIDA PARA LOS TURISTAS QUE ASISTEN A LAS ISLAS GALÁPAGOS

INFORMACIÓN GENERAL

Sexo:
Masculino
Femenino

Nacionalidad:
Edad

Marque con X en las alternativas que corresponda.

<p>Pregunta: 1 ¿Cuál es el motivo de su viaje?</p> <p>Trabajo <input type="checkbox"/> Vacaciones <input type="checkbox"/> Convenciones <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 2 ¿Cuándo realiza viajes por vacaciones, con quienes suele hacerlo?</p> <p>Familiares <input type="checkbox"/> Amigos <input type="checkbox"/> Solo <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 3 ¿Cuántos días tiene planeado permanecer en la Isla Santa Cruz ?</p> <p>1 a 4 días <input type="checkbox"/> 5 a 7 días <input type="checkbox"/> Mas de una semana <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 4 ¿Le gustaría conocer la zona alta de la isla Santa Cruz?</p> <p>Mucho <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Nada <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 5 Prefiere utilizar paquete turístico para recorrer localmente la isla Santa Cruz</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 6 ¿Cuál es su motivación cuando decide adquirir un paquete turístico?</p> <p>Calidad y Servicio <input type="checkbox"/> Precio <input type="checkbox"/> Destino a visitar <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 7 ¿Cuál es su presupuesto que designa por cada actividad turística en Santa Cruz?</p> <p>\$40 <input type="checkbox"/> \$60 <input type="checkbox"/> mas de \$60 <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 8 Al momento de elegir el paquete turístico para recorrer la Isla Santa Cruz, qué lugares preferiría</p> <p>Lancha Mar <input type="checkbox"/> Caminata Senderos <input type="checkbox"/> Ambas <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 9 ¿Le interesaría realizar turismo comunitario en la Isla Santa Cruz?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>Pregunta: 10 ¿Considera que el turismo comunitario se debe promocionar con mayor intensidad, para que el turista tenga nuevas opciones en la Isla Santa Cruz?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>