



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

**Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:**

Licenciada en Gestión Hotelera y Turística

Tema:

**Estrategias para el Desarrollo Turístico y Calidad de Servicio Afectado
por el Tour-Diario en Isabela-Galápagos**

Autora:

Angie Melina Valencia Gil

Director del Trabajo de Titulación:

Arq. José Bohórquez Z., MSc.

2022

Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a Dios por guiarme y darme la fortaleza de seguir adelante cuando estuve a punto de rendirme. A mi madre, por ser mi ejemplo a seguir y que gracias a su esfuerzo he podido culminar mi carrera universitaria, gracias mami por apoyarme incondicionalmente en mis estudios y cada etapa de mi vida. A mi segunda madre, mi abuelita; por todo su amor, preocupación y apoyo; siempre estuviste al pendiente de mí mami Olga y por eso te amo con todo mi corazón. A mi papito Alfredo que está en el cielo pero que también fue parte de este proceso y siempre estuvo para mí, te extrañamos mucho papi. A mi hermana que siempre demostró estar orgullosa de mí y me motivaba a seguir adelante, quiero que sepas que también estoy muy orgullosa de mi hermana Tecnóloga. Gracias al resto de mi familia y amistades que de alguna manera u otra me apoyó y me ayudó en esta etapa. Agradecer también a los docentes quienes siempre estuvieron dispuestos a compartirnos sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión. Gracias UTEG. Eternamente agradecida con todos ustedes.

DEDICATORIA

El presente artículo va dedicado a mi mamá, Yessenia Gil. Puedo decir que hoy soy Licenciada gracias a ella, a su esfuerzo diario. Fuiste tú mi inspiración y sé lo feliz y orgullosa que estás de mí, siempre serás mi gran ejemplo ¡Gracias mamá!

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

Angie Melina Valencia Gil

ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO Y MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AFECTADO POR EL TOUR-DIARIO EN ISABELA-GALÁPAGOS

Angie Melina Valencia Gil
melina_vg98@hotmail.com

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de establecer estrategias dirigidas al desarrollo turístico y mejora en la calidad de servicio afectado por el tour-diario en Isabela-Galápagos. La metodología aplicada correspondió a un diseño no experimental, corte transversal, enfoque cualitativo y método inductivo; la recolección de la información se generó a través de una entrevista orientada a cinco personas. Dentro de los resultados se identificó que la diversidad de paisajes, la amplia oferta de servicios, diversidad cultural y los atractivos turísticos son factores que han fomentado al Ecuador como uno de los mejores destinos turísticos a nivel mundial, siendo el turismo un sector que aporta significativamente en el desarrollo y crecimiento nacional. A pesar de esto, surge como principal problemática la baja estancia de turistas en la isla Isabela-Galápagos, generando efectos negativos en el sector gastronómico, hotelero y comercial del sector. Las desventajas que ha presentado el lugar para potenciar el desarrollo turístico apuntan a la lejanía de la isla, infraestructura turística limitada y las deficiencias de calidad en el servicio. En consecuencia, como alternativas para solucionar la oferta turística de la isla Isabela-Galápagos se determinaron estrategias enfocadas en la capacitación del personal de los servicios turísticos, promoción del intercambio de experiencia en los prestadores de servicios, fomentar el turismo responsable y gestionar incentivos para la captación de una mayor estadía de los turistas en la isla.

Palabras clave: Desarrollo turístico, calidad de servicio, isla Isabela, Galápagos.

INTRODUCCIÓN

A pesar del caos económico dado en diversos países, el turismo mantiene un desarrollo creciente que lo convierte en uno de los ejes económicos de gran aumento, catalogado como uno de los sectores más sólidos en el campo de los negocios; incluso, comparado de forma similar a las exportaciones, producción automovilística y de alimentos, posicionándose como uno de los campos con mayor relevancia de la economía (Benavides, 2020). El turismo brinda aproximadamente un 10% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, donde uno de cada 11 colaboradores en el mundo se encuentra relacionado con el turismo, generando exportaciones de cerca de \$1,5 billones, y representado un 7% del comercio internacional y un 30% de las exportaciones de servicios (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2020).

En el caso de Ecuador, cuenta con múltiples capacidades para un buen desarrollo turístico como diversidad natural, espacio vial, diversidad cultural y étnica, atractivos turísticos, y demás sectores atractivos, convirtiéndolo en un país con gran potencial para el desarrollo del turismo, gracias a que dispone de una buena infraestructura (Chávez, Fernández, & Gómez, 2017). El sector turístico se posiciona como uno de los indicadores de generación de divisas, laboral y de creación de productos integradores y complementarios; no obstante, cada puesto laboral dado por el turismo, acarrea entre tres y seis cargos de empleo indirecto, representando cerca del 2% del PIB, por ende, es vital que la competencia de política pública desarrolle ventajas que vayan más allá de lo económico, centrándose principalmente en la oferta de productos y servicios a fin de evitar gastos innecesarios y acarrear mayor ganancia de la oferta turística (Santamaría & López, 2019).

La isla Isabela se está viendo afectada por la poca estancia de turistas quienes la visitan en tours diarios, especialmente desde la isla Santa Cruz. Por esta razón, el sector hotelero, gastronómico, comercial, entre otros, están buscando mecanismos que incentiven la estadía en la isla. La situación

actual del sector turístico referente a la poca estancia de turistas sigue en aumento, por ende, es vital el aprovechamiento de la diversidad natural, cultural y étnica del Ecuador, para efecto de este, se propondrán estrategias de mejora en la calidad de servicio e incentivos para una mayor estadía.

Por ese motivo, es indispensable que se formule la siguiente pregunta ¿Cuáles son las estrategias que promuevan el desarrollo turístico y mejora en la calidad de servicio afectado por el tour-diario en Isabela, Galápagos? Esta investigación se enmarca en la línea: Gestión de destinos, productos y organizaciones turísticas, y se planteó como objetivo general: Establecer estrategias dirigidas al desarrollo turístico y mejora en la calidad de servicio afectado por el tour-diario en Isabela-Galápagos. Para alcanzar este objetivo es necesario que se cumplan los siguientes objetivos específicos, Describir las bases teóricas sobre el desarrollo turístico, calidad de servicio y demás factores que afectan el turismo de la isla Isabela-Galápagos; determinar la evolución del turismo en las islas Galápagos y las desventajas que presenta Isabela para el desarrollo turístico; Generar estrategias enfocadas en la oferta turística de la isla Isabela-Galápagos.

DESARROLLO TEMÁTICO

Antecedentes Referenciales

Orellana y Lalvay (2018) realizaron un estudio con la finalidad de efectuar un análisis en torno a la importancia de los medios naturales y su relación en el desarrollo turístico, cuya metodología implicó la observación directa, mediante la técnica de recolección de datos denominada como encuesta. Los resultados manifestaron que el 54% de los participantes aluden que el buen manejo de los recursos naturales son ejes esenciales para el desarrollo turístico de un lugar, en el caso del cantón analizado aproximadamente el 18% representa al uso del agua y 17% al resto de la vegetación. Mediante dichos recursos, se permite la subsistencia de la población, finalizando que uno de los medios de ingresos económicos de un lugar, habitantes y establecimientos recae en el desarrollo del turismo local, para efecto de este, debe estar sujeto a la vulnerabilidad de los ecosistemas, cuidando y valorando el ambiente natural.

Bernal, Cáceres, Nieto, Andrade y Mancheno (2019) efectuaron una investigación con el objetivo de diseñar un modelo turístico para el cantón Quero, la metodología de investigación mantuvo un enfoque tipo descriptivo y de campo, cuyos resultados manifestaron que la demanda se interesa por el turismo de naturaleza representado por un 44%, donde la oferta turística perenne no cumple con los requisitos del tamaño de la demanda, por ende, sectores aledaños pueden interferir en el plan turístico de la zona, finalmente, un 56% de los participantes argumentan que los servicios que se oferten deben estar orientados a la alimentación, transporte, hospedaje y guías turísticos, mientras que, un 61% expresa que la forma de recibir información por paquetes turísticos es mediante internet, especialmente las redes sociales.

Zambrano y Angulo (2018) efectuaron un estudio con la finalidad de analizar la calidad en el sector servicios como parte de la competitividad turística del Ecuador, desde el ámbito de las

experiencias. El trabajo mantuvo un diseño investigativo tipo descriptivo y exploratorio, cuyo enfoque fue cualitativo mediante la técnica de recolección de datos denominada como encuesta a clientes considerando los patrones de la calidad del servicio del modelo Servqual. Según los resultados recopilados obtuvieron que, el 83,3% de los locales no cuentan con una correcta planeación estratégica; el 90% no dispone de un organigrama y designación de operaciones, seguido del 76,7% que no conoce el perfil de sus clientes. En cuanto al rango de satisfacción del cliente en los espacios turísticos y de hospitalidad evidenciaron que, el 56,7% se posiciona en un nivel medio, el 33,3% en un rango medio alto, mientras que, un 10% se encuentra en un nivel bajo, el 66,7% de los locales no cuenta o no aplica gestión de servicio, el 26,7% dispone de alguna clase de protocolo o los aplican rara vez, a diferencia del 6,7% que dispone y emplea correctamente sus protocolos de servicio.

Turismo internacional

El turismo en el mundo manifestó múltiples conflictos en cuanto a la economía, provocado por la Covid-19 (Hoque, Shikha, Hasanat, Arif, & Hamid, 2020; Jaipuria, Parida, & Ray, 2021; Yeh, 2021); en este punto vale destacar que, los flujos de personas son una evidencia de la gestión de países con respecto a la globalización e integración global, del mismo modo que otros actúan como dispersores entre unas localidades turísticas y otras (Jin, Qu, & Bao, 2019; Liu, Zhang, Zhang, Sun, & Qiu, 2019; Zeng & He, 2019). En este contexto, Europa, Norteamérica y China formaron parte de los grandes lugares emisores y receptores de turistas en el año 2018, no obstante, los diez principales destinos mundiales alcanzaron cerca del 40% de las visitas e ingresos internacionales (Sánchez, 2020). El sector turístico se ha determinado como un eje transversal y complejo, del mismo modo que, debe brindar mayor capacidad de respuesta y persistencia a los hechos o conflictos económicos (Martins, Gan, & Ferreira-Lopes, 2017). Dicha capacidad conlleva a que el

turismo no solo se focalice en la naturaleza como balnearios, ríos, cascadas, playa, cultural y demás, ya que también se centra en el consumo o adquisición de bienes y servicios según cada tipología (García, Sánchez, & Chico, 2017).

Importancia del desarrollo turístico

El desarrollo turístico es considerado como un método dinámico e integrador que se da en sectores o lugares, y que acarrea mejoras en la condición de vida de la población; a nivel nacional según los censos se ha alcanzado un buen desarrollo turístico debido a las alianzas de la labor en conjunto entre la empresa privada y el Estado, con el propósito de promover el turismo, no obstante, dicho desarrollo ha sido efectuado por los impuestos del sector privado. Por otro lado, para un buen desarrollo es necesario vincularse a ciertos factores sociales, económicos, ambientales, políticos, históricos, tecnológicos, culturales, patrimoniales e infraestructura, relacionado al mejoramiento de la calidad de vida de los lugareños, al considerar dichos patrones podrían acaparar cambios de la economía y comunidad con el propósito de superar problemas y retos existentes, junto al uso de los recursos impulsados por el turismo; donde cada uno de los ejes mencionados anteriormente son indicadores fundamentales en el proceso del desarrollo local turístico (Cobeña, 2018).

El sector turístico es importante como parte del desarrollo socioeconómico de cualquier país, por consiguiente, un impulsor del desarrollo local y regional, permitiendo el progreso de una zona o región. Ante dicho proceso, se concentra el proceso de las medidas públicas y el empuje del Estado, donde parte de sus actividades se concentran en brindar servicios básicos y primarios a la sociedad con la finalidad de otorgar mejor calidad de vida. Por otra parte, dicha sistemática acarrea mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo, por ejemplo, destinos o actividades turísticas, acaparando mayor interés de turistas hacia nuevas dinámicas, dando paso a mayor diversificación

económica, también es importante considerar las modalidades turísticas y que vayan sujetas a las necesidades y requerimientos de los visitantes turísticos (Gambarota & Lorda, 2017).

Importancia de la calidad de servicio en el sector turístico

Actualmente, es relevante brindar servicios que vayan en torno a la calidad constituyéndose como un indicador clave para el desarrollo y crecimiento del sector turístico, dicho eje es fuente fundamental para alcanzar mayor rendimiento económico, además de impulsar constantemente el servicio dentro de la población, todo esto permite una buena calidad en cada una de las áreas, del mismo modo, mayor competitividad con otros lugares en el mundo. Para brindar calidad de servicios turísticos se deben estimar cada uno de los procesos productivos como: el alojamiento, establecimientos de alimentos y bebidas, el comercio, la producción artesanal, el transporte, servicios de recreación, servicios de transporte, administrativos, paquetes turísticos y demás, evidenciándose que, el sector de turismo es uno de los más interactivos dentro de la economía (Acosta, 2017).

El turismo es uno de los ejes que constantemente va en aumento en el ámbito mundial, este modelo agrupa muchos tipos de prácticas y actividades, por ende, es indispensable ahondar en la manera cómo las organizaciones expertas en el sector turístico proporcionan dichos servicios, donde surge la necesidad de acaparar mayores niveles de calidad y de mejorar perennemente en los esquemas ofertados, convirtiéndolos en un principio básico y competitivo de ámbito mundial. Las peticiones de los turistas han ido en constante evolución en los últimos tiempos, debido a las diferentes alternativas que se encuentra en el mercado en cuanto a la oferta y servicio, las herramientas actualizadas para aplicar mejores estándares sobre la calidad y el precio. Culminando, la importancia de considerar las valoraciones y opiniones de los usuarios, incluyendo información del destino a través de la publicidad comercial (Roselló, 2019).

Efectos de la pandemia en el sector turístico

El estado de pandemia en el mundo ha desencadenado diversos conflictos humanitarios, al mismo tiempo que ha paralizado ciertos sectores importantes de la economía de América Latina y el Caribe, por ejemplo, el turismo. La OMT considera que las visitas de turistas extranjeros en el ámbito global bajaron entre un 58% y un 78% en el año 2020. No obstante, la economía del turismo se posicionó en un 26% del PIB total en el Caribe, a diferencia del 10% representando a Latinoamérica; por otro lado, agrupó cerca del 35% en trabajo para el Caribe y el 10% en América Latina. Sin embargo, varios países han adoptado políticas para disminuir los efectos socioeconómicos del virus en el turismo y capacitar al sector para la recuperación de este, dichas normativas también deben promover el aumento de la diversificación turística, incluyendo a la sostenibilidad social y ambiental (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL], 2020).

El sector turístico en el Ecuador está compuesto mayormente por Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), de este segmento, cerca del 80% se vio perjudicado por los estragos de la pandemia, desde el campo laboral, económico y productivo, incluyendo a los servicios que brindan actividad turística, guías turísticos, establecimientos de alimentos y bebidas, hotelería y hasta eventos. Ante tales sucesos, el Estado recomendó estructurar la manera de llegar al turista local y después al turista extranjero; como una de las primeras medidas de reactivación aconseja modificar o desarrollar productos y proyectos turísticos para los visitantes mediante políticas sanitarias y económicas sujetas al turismo interno para después enfocarse al turismo internacional, seguido de inculcar competencias y destrezas en los colaboradores, capacitarlos en nuevos métodos indispensables para el desarrollo de las empresas turísticas, esencialmente con prácticas seguras y de sanidad frente a los visitantes o consumidores (Camino, Cuenca, Cunalata, & Orellana, 2021).

Turismo en las Galápagos

Las islas Galápagos son un lugar paradisiaco que le brinda a los viajeros tanto nacionales como extranjeros que puedan disfrutar de playas, extensa vegetación, centros de cuidado animal, volcanes, senderos, paseo en botes, entre otros sitios, todo esto debe ir de la mano del cumplimiento de las normas de bioseguridad caracterizada por el Centro de Operaciones de Emergencias (COE). Además ofrece una amplia gastronomía en cada una de sus islas; en la actualidad, se encuentra la captura controlada de langosta, donde los turistas pueden disfrutar de este marisco de una manera fresca y según sus exigencias (Ministerio de Turismo, 2020b).

La Organización de la Naciones Unidas para Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) proclamó a las islas Galápagos como uno de los primeros destinos turísticos mundial de la Naturaleza y para el año 1985 la declaró Reserva de la Biosfera, dicho lugar cuenta con aproximadamente 8,000 km² que parten desde el Océano Pacífico bordeando a las islas, también es considerada como Reserva Marina cubriendo cerca de 130,000 km². En los años 80 la cantidad de turistas que ingresaban a las Galápagos se situaba en cerca de 18,000, ya entre los años 80 y 90 el sector turístico se situó como el eje impulsador de la economía de las Galápagos posicionándose rápidamente como espacio turístico alcanzando cifras que oscilan alrededor de los 225,000 turistas al año. Finalmente, las islas Galápagos son catalogadas como un laboratorio biodiverso y es uno de los lugares turísticos con más extranjeros del país, el Estado ecuatoriano proclamó Parque Nacional al 97 % de las islas y el 3 % para viviendas de la población y agricultura (Saeteros, Silva, & Calles, 2017).

La isla Isabela es catalogada como una de las islas más grandes de las Galápagos y cuenta con una cadena de volcanes constantemente en actividad que brindan momentos y espectáculos únicos, es conocida como una de las islas favoritas de gran parte de los turistas que visitan a las Galápagos

por contar con múltiples paisajes deslumbrantes y diversos, según los gustos y exigencias de propios y extraños. Finalmente, es el lugar menos habitado y más aislado del archipiélago proclamándola como un paraíso escondido único para los que deseen una desconexión total del mundo (Invoyager, 2019). A pesar de ello, es una de las islas con menor infraestructura turística, por lo que se busca promocionar más el lugar para que sea visitado más de un día.

Normativas para el Turismo

El Ministerio de Turismo (MINTUR) actualmente goza de 14 reglamentos, con la finalidad de regular ciertas operaciones turísticas como; alojamiento, turismo ambiental, turismo en las Galápagos, guía turístico, las áreas comunitarias, la actividad turística de aventura, el traslado turístico, la señalización, incluyendo una medida específica para la vigilancia de servicios sanitarios. Además, con dichas medidas la institución desea brindar calidad en el turismo, del mismo modo, la respectiva protección de los recursos naturales y culturales, incluyendo la satisfacción, experiencia y seguridad del turista. Finalmente, el reglamento estima como principal propósito la calidad como parte de los pilares a fin de dar un valor agregado en las actividades de servicios turísticos, por ende, es imprescindible aumentar los estándares en el sector turístico para que se convierta en un destino competitivo a escala global (Ministerio de Turismo, 2018).

En resumen, a pesar de que los efectos de la pandemia modificó todo, y diversos países entienden que no se puede luchar antes los nuevos retos con los viejos recursos, el actual Ministerio sustenta dicho reglamento sobre una modalidad más moderna, focalizado principalmente en tres ámbitos como: la sostenibilidad, la accesibilidad y las actuales avances tecnológicos, en torno a la formulación de un turismo con proyección de género, que promueva el desarrollo comunitario, las áreas protegidas, los espacios comunitarios y, por ende, el turismo ambiental (Ministerio de Turismo, 2018).

METODOLOGÍA

La metodología de la investigación aplicable es de diseño no experimental; es decir, no se realiza manipulación alguna de las variables, ya que las analiza en su entorno natural utilizando la entrevista de promotores y empresarios de la zona turística para la obtención de información, los cuales son tomados en una sola unidad de tiempo utilizando el corte transversal y enfoque cualitativo que prevalece la interpretación datos sin el uso de la estadística bajo la aplicación de un proceso inductivo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Por tanto, se toma como medidor los datos obtenidos de los expertos relacionados al turismo de las Galápagos para la toma de decisiones.

La particularidad metodológica del presente trabajo se fundamenta en la teoría lógica inductiva que describe que para dar conclusiones se debe de obtener un conocimiento expreso de la situación obtenida de los expertos; por tanto, el estudio se fundamenta por la información proporcionada por las entrevistas para establecer la situación actual que permita conocer la problemática para posteriormente proponer estrategias para el desarrollo turístico. La entrevista es considerada como una técnica que ejecuta una conversación directa con un determinado grupo de personas con la finalidad de recabar datos sobre un tema en particular, es importante resaltar que la información debe ser honesta y concisa (Hernández et al., 2014). Basándose en lo descrito se resalta que la herramienta para la toma de información es la entrevista a través de una muestra por conveniencia aplicada a dos promotores turísticos de la Isla Santa Cruz y tres empresarios del sector de la Isla Isabela formando un total de cinco participantes.

RESULTADOS

Según Núñez (2020) las Islas Galápagos han tenido inconvenientes importantes desde el plan cantonal de turismo del 2012 donde obtuvo inconvenientes para el cumplimiento de los indicadores, debido principalmente por la ausencia de metas claras, lo que dio como resultado que el sector turístico de alimentos y bebidas haya tenido un crecimiento moderado a pesar de ser consideradas las islas como potencial de viaje de extranjeros a nivel mundial. Por lo descrito, en el plan 2020 se readecuaron las perspectivas enfocadas a un servicio de calidad y sostenible con regulaciones mejores comunicadas, para que puedan actuar todos los actores de la industria. Este mejoramiento de las perspectivas de lineamiento está dado principalmente por el plan de ordenamiento del servicio de alojamiento y desarrollo turístico impulsado por el Ministerio de Turismo y acomodación de las Islas, entre las que está la Isabela.

El plan tiene como finalidad impulsar el turismo sostenible en las islas más pobladas, lo que dio como resultado que los empresarios que se dedican a la realización de la actividad anteriormente mencionada impulsen la oferta de servicio que sean acogidos por la demanda de los clientes, para lo que es fundamental el cumplimiento de los parámetros descritos entre los que están las inspecciones, verificación de equipamiento, servicios ofertados, mobiliario y que los negocios estén inscritos de manera adecuada. La parte relevante de este plan si se orienta a la Isla Isabela es que el tour diario tendrá un acompañamiento con la finalidad de aplicar las buenas prácticas ambientales recibiendo de forma constante recomendaciones de acciones a seguir para mejorar la calidad y calidez de servicio para que el turista tenga una mejor experiencia al momento de visitar el paraíso natural de las Galápagos (Ministerio de Turismo, 2022). Sin embargo, se puede apreciar que no se soluciona la baja estadía del turista.

Finalmente, los principales atractivos turísticos de la isla que se pueden aprovechar recaen en: la playa de Puerto Villamil, constituida aproximadamente por 2 kilómetros donde se puede practicar natación, snorkeling o surf, seguido del islote las Tintoreras, cuyo hábitat está rodeado de diversos tiburones de punta blanca y tortugas marinas. A su vez, se encuentra la playa del Amor, mirador el Mango, Túnel del Estero y el Centro de Tortugas Gigantes ‘Arnaldo Tupiza’. Dentro de los atractivos de fauna habita el pingüino de Galápagos, la iguana rosada, los flamings y las iguanas marinas más grandes. De esta manera, la isla Isabela es sorprendente y fantástica; en este punto turístico el accionar humano y el paisaje de la naturaleza están en completo equilibrio (Ministerio de Turismo, 2020a).

Resultados generales de la entrevista

A continuación, se presentan los resultados generales de la entrevista, misma que fue aplicada a un total de cinco participantes, entre ellos dos promotores turísticos de la Isla Santa Cruz y tres empresarios del sector de la Isla Isabela, cuyas opiniones se proyectan de forma globalizada.

1. ¿Qué factores han convertido al Ecuador en uno de los mejores destinos turísticos a nivel mundial?

Según los entrevistados, los factores que han impulsado al país como uno de los mejores destinos turísticos implican la gran diversidad de paisajes que posee Ecuador, lo que lo convierte en un destino turístico atractivo. Además, de contar con una buena infraestructura turística, una amplia oferta de servicios, diversidad étnica y cultural, diferentes tradiciones en conjunto con múltiples atractivos turísticos que son seguros y accesibles para los turistas de todo el mundo.

2. ¿Qué aporte genera el sector turístico en el desarrollo y crecimiento económico del Ecuador?

Los entrevistados manifestaron que el sector turístico ha generado un aporte significativo al desarrollo y crecimiento económico del Ecuador, dado que, el turismo ha sido uno de los sectores que más rápido ha crecido en los últimos años, transformándose en un factor de gran potencial para generar empleo y contribuir con el crecimiento nacional. A esto, se atribuye la importancia del sector en la creación de productos complementarios e integradores que enriquecen la oferta turística, favoreciendo la obtención de ganancias que benefician tanto al turismo como al país.

3. En relación con el objeto de estudio ¿Cuáles han sido las causas que han afectado el turismo en la isla Isabela-Galápagos?

Los entrevistados indicaron que, el turismo en la isla Isabela-Galápagos ha sido afectado por la escasez de turistas y su permanencia en el lugar a través de los tours diarios que se desarrollan. Según estimaciones estadísticas aportadas por los entrevistados, solo el 2,5% de todos los turistas que visitan Galápagos lo hacen en la isla Isabela. Otra de las causas que ha contribuido en el descenso del turismo de la isla implica la presencia de la pandemia, factor que ha contribuido en la reducción de la demanda de viajes hacia Galápagos y sus islas, el cierre de aeropuertos y puertos durante la primera ola de la Covid-19, incremento de los costos de viaje, alojamiento u otros servicios necesarios dentro del área. Adicional, se integra la reducción de la calidad general de los servicios turísticos en la isla, lo cual ha fomentado cambios en la percepción de este destino por parte de los turistas.

4. ¿Qué efectos ha generado la baja de turistas en los sectores gastronómicos, hoteleros y comerciales de la isla Isabela-Galápagos?

El sector gastronómico, hotelero y comercial de la isla Isabela-Galápagos se ha visto afectado de forma significativa por la baja de turistas. La reducción en el número de visitantes ha generado una caída en las ventas, lo que ha impactado en la reducción de los ingresos de estos sectores. Además, se ha producido un aumento en el número de despidos, donde los entrevistados determinaron una estimación porcentual de 65% y una disminución en la contratación de personal en actividades relacionadas con los hoteles, alimentación y comercio turístico, además de la baja de personas encargadas en el desarrollo de los tours navegables y guías turísticos. Cabe destacar que, este panorama derivó de la baja de turistas en la isla, donde los entrevistados manifestaron que el porcentaje de reducción ha sido del 39.1% entre el 2019 al 2021. Dentro de este marco, se identificó que en el 2019 se registraron alrededor de 92 mil visitantes en la isla Isabela, en el 2020 cerca de los 36 mil y en el 2021 aproximadamente 56 mil turistas, siendo el circuito muro, las minas de azufre, el centro de crianza Arnaldo Tupiza y el Volcán Sierra Negra los sitios cercanos más visitados de lugar (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2019).

5. ¿Cómo ha evolucionado el turismo en la isla Isabela-Galápagos en los últimos cinco años?

Conforme lo establecido por los entrevistados, se determinó que en los últimos cinco años el turismo en la isla Isabela-Galápagos experimentó un crecimiento significativo, abarcando una mayor popularidad entre los turistas que visitaban constantemente el lugar para el desarrollo de diversas actividades como el camping, kayak, deportes acuáticos y los múltiples atractivos principales de la isla que captaban la atención de los turistas. Los factores que han impulsado el crecimiento del turismo de la isla implican la significativa promoción del lugar en el marco

nacional e internacional mediante el desarrollo de campañas digitales. Adicional, los entrevistados indicaron la difusión de la impresionante biodiversidad de la isla, la oferta de una variedad de atractivos turísticos, la forma de transmitir experiencias únicas durante la visita del lugar, la innovación turística en conjunto con la diversidad de la infraestructura turística y gastronómica disponible en la isla. Sin embargo, a partir de la pandemia, el turismo en esta isla se redujo significativamente, con una estimación del 60.9% entre el 2019 y 2020 por las restricciones aplicadas en el marco nacional e internacional, afectando principalmente la economía del lugar, dado su dependencia total del turismo, integrando además la baja de turistas y su limitada estancia, factor que proyecta una tendencia creciente continua.

6. ¿Qué desventajas presenta la isla Isabela-Galápagos para potenciar su desarrollo turístico?

Dentro de las desventajas consideradas por los entrevistados, se destacaron aspectos como el hecho de que la isla se encuentra lejos de la costa continental, por lo que el transporte hasta allí es costoso y poco eficiente; además, no hay vuelos directos a la isla. Cabe destacar que, la lejanía de la isla dificulta su acceso hacia los turistas, quienes terminan por visitar otras zonas a pesar de los múltiples atractivos turísticos que se dispone en Isabela. Por otro lado, muchos no están capacitados para el servicio turístico, no se ofrece un servicio de calidad total en las actividades hoteleras, gastronómicas y comerciales afectando las expectativas de los turistas, quienes posteriormente excluyen este destino para ser visitado nuevamente, Adicional, hay un gran problema en que la mayoría no domina el idioma inglés; cabe mencionar que, gran parte de los turistas que visitan las islas son extranjeros, aproximadamente el 40%, por ende, en la mayoría de casos resulta difícil establecer un relación comunicacional efectiva con los mismos, lo que

contribuye en la percepción de un servicio deficiente. Por otro lado, los entrevistados destacaron la prevalencia de un turismo barato abordado en gran parte por los mochileros, quienes generalmente no demuestran un interés por la conservación de la isla, lo que puede conducir a la erosión de las costumbres y valores tradicionales del lugar. Adicional, se integra el hecho de un cambio promocional de la isla en los últimos años, logrando impregnarse en ciertos turistas como un área de playa y diversión en lugar de visualizarse como un centro especializado de la naturaleza y su desarrollo, conduciendo a la generación de un impacto social y ambiental.

7. ¿Cuál sería la importancia de la calidad de servicio aplicada en el sector turístico de la isla Isabela-Galápagos?

De acuerdo con los entrevistados, la importancia de la calidad de servicio aplicada en el sector turístico de la isla Isabela-Galápagos radica en que se pueden generar empleos y mejorar la economía de la zona. Además, se pueden ofrecer mejores servicios a los turistas y fomentar potencialmente el turismo de la isla a través de sus diferentes atractivos, logrando impulsar una imagen positiva del destino turístico y por ende, visualizar un incremento de las visitas turísticas. Para los entrevistados, la calidad de servicio es un factor clave en el éxito de cualquier empresa, y más aún en el sector turístico, donde el cliente debe sentirse como un rey a través de las experiencias vividas, por ende, un servicio de calidad implica una mayor satisfacción para el cliente en razón de sus necesidades, lo que se traduce en una mayor fidelidad y, por tanto, en un incremento del turismo, comercialización y ventas en la isla.

8. ¿Qué estrategias enfocadas en la oferta turística considera que deberían aplicarse para la isla Isabela-Galápagos?

Con respecto a las estrategias consideradas por los entrevistados, se enfatizó la importancia de capacitar al personal de servicios turísticos en la zona para mejorar la atención al cliente, fomentar

el turismo responsable en la isla Isabela-Galápagos mediante campañas de sensibilización, promover el intercambio de experiencias entre prestadores de servicios turísticos de la zona y ofrecer incentivos para lograr captar una mayor estadía de los turistas en la zona. Por otro lado, destacan la importancia de buscar nuevos horizontes del turismo y diversificarlo en la isla, con la finalidad de potencializar la oferta turística del lugar y abordar un enfoque que contribuya en la satisfacción total de las necesidades de los turistas, a esto también se integra la importancia de mejorar la comunicación entre las personas que ejercen un contacto directo con los visitantes, con el propósito de crear un ambiente de mayor confianza durante la entrega de la atención y servicios respectivos.

Estrategias de mejora en la oferta turística de la isla Isabela-Galápagos

A continuación, se determinan las principales estrategias que pueden aplicarse en la oferta turística de la isla Isabela-Galápagos para mejorar la estadía de los turistas.

1. Capacitar al personal de servicios turísticos en la zona para mejorar la atención al cliente: Esta estrategia busca mejorar la calidad de servicio ofrecido en el tour-diario en Isabela, Galápagos, a través de la capacitación del personal de servicios turísticos. La capacitación incluirá temas como la atención al cliente, la organización de tours y la promoción del destino. El objetivo es que el personal esté mejor informado sobre las características del destino, brinde una atención especializada y pueda ofrecer un servicio de calidad a los visitantes.

2. Promover el intercambio de experiencias entre prestadores de servicios turísticos de la zona: Esta estrategia busca fomentar el intercambio de experiencias entre prestadores de servicios turísticos de la zona. Esto permitirá que los prestadores puedan aprender de las mejores prácticas y mejorar así la calidad de sus servicios. Además, el intercambio de experiencias contribuirá a estrechar los vínculos entre los prestadores y a fomentar la colaboración entre ellos.

3. Fomentar el turismo responsable en la isla Isabela, Galápagos, mediante campañas de sensibilización: Esta estrategia busca fomentar el turismo responsable en la isla mediante campañas de sensibilización centradas en el respeto al medio ambiente y la cultura local, ya que dentro de esta no existe una buena coordinación, evidenciada en la falta de un programa que muestre los atractivos turísticos de la isla, entre otros. Por ende, importante generar una imagen positiva de la isla, destacando sus atractivos naturales, sus tradiciones y su gastronomía, además de promover la importancia que tiene el turismo en la zona y su gran dependencia en el desarrollo económico local.

4. Incentivos para la captación de una mayor estada de los turistas en la isla:

En este punto, las falencias evidenciadas se centran en la falta de actividades coordinadas como el transporte deficiente y costoso, obstaculizando el acceso de los turistas y desinterés por parte de estos, seguido de la falta de capacitación a los promotores para que oferten servicios de calidad. Ante tales aspectos, se desarrollan las siguientes alternativas como forma de apoyo como el proporcionar actividades y tours complementarios para aquellos turistas que se quedan por un período de tiempo más largo; dar descuentos en comidas y bebidas en restaurantes y bares locales según las disposiciones de los mismos; ofrecer tarifas con descuento en hoteles y otros alojamientos para los turistas que extiendan su estancia; brindar tarifas especiales en alquiler de autos para los turistas recurrentes dentro de la isla y ofrecer un recorrido con descuentos por los pueblos locales, volcanes de la isla u otros atractivos para los turistas que se quedan por un período de tiempo extenso.

5. Fomentar programas de inglés para los trabajadores de los sectores hoteleros, gastronómicos y comerciales de la isla: Esta acción busca mejorar el nivel de inglés de los trabajadores que laboran en estos sectores y mantienen una relación directa con el turista extranjero durante la entrega del servicio, dado el poco dominio de idiomas sobre todo de inglés. Para llevar a cabo esto, es fundamental que las autoridades correspondientes realicen voluntariados en los cuales se demande la participación de aquellas personas bilingües además de maestros experimentados que contribuyan en el mejoramiento del inglés hablado de las personas, lo cual no solo beneficiará a los turistas debido que se proyecta un ambiente de mayor confianza durante la oferta del servicio sino también a los habitantes del lugar.

6. Cambiar el enfoque promocional del turismo en la isla: Esta acción se centra en gestionar un cambio cultural de la imagen que se ha proyectado en la isla, pasando de ser un lugar de encanto e interés a un área destinado únicamente a la playa y el sol. En consecuencia, se enfatiza la importancia de hacer un turismo sostenible y promotor de la biodiversidad que existe en el lugar, difundir el conocimiento de su creación, tradiciones, valores, entre otros aspectos que idealicen la atención del lugar en el turista. De igual forma, se puede fomentar el turismo de salud, el cual se centra en contribuir con la salud física, espiritual y mental de los turistas dentro de la isla.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las bases teóricas sobre el desarrollo turístico, este es considerado como un proceso dinámico orientado a la atracción de turistas que se da en ciertas zonas o lugares, y que abarca mejoras en la condición de vida de la ciudadanía. Por otro lado, la calidad de servicio se centra en la satisfacción de las necesidades y deseos de los usuarios, constituyéndose como un patrón clave para el desarrollo y crecimiento del sector turístico. Todo esto, es fundamental para adquirir mayor rendimiento económico, impulso constante de las actividades y mayor competitividad con otros lugares en el mundo. En cuanto, a los factores que afectan el turismo de la isla Isabela-Galápagos se evidencian la falta de coordinación de los agentes reguladores ante programas que promuevan buenas promociones con libre acceso a la zona y a precios racionales.

Respecto a la evolución del turismo en las islas Galápagos es evidente su crecimiento en los años 80, donde ingresaba una gran cantidad de turistas a las Galápagos representando cerca de 18,000 visitantes. No obstante, en los periodos de los años 80 y 90 el sector turístico se ubicó como un centro impulsor de la economía situándose rápidamente como espacio turístico, cuyas cifras estuvieron alrededor de los 225,000 turistas al año. Por otro lado, las islas son catalogadas como un ambiente biodiverso y es uno de los atractivos con más extranjeros del país. En cuanto, a las desventajas que muestra Isabela para el desarrollo turístico se evidencia el acceso dificultoso, la falta comunicacional de idiomas, la poca capacitación de los promotores y los altos costos de los pasajes para los turistas. Por ende, desencadena desinterés en las personas que deseen visitar la zona, a pesar de que se destaque por sus diversos paisajes únicos e irrepetibles en otras islas.

Referente a las estrategias enfocadas en la oferta turística de la isla Isabela-Galápagos se enfatiza en capacitar al personal de servicios turísticos en la zona para mejorar la atención al cliente, promover el intercambio de experiencias entre prestadores de servicios turísticos de la

zona. Adicional, el fomentar el turismo responsable en la isla Isabela, Galápagos, mediante campañas de sensibilización, dar incentivos para la captación de una mayor estadía de los turistas en la isla, promover programas de inglés para los trabajadores de los sectores hoteleros, gastronómicos y comerciales de la isla y cambiar el enfoque promocional del turismo en la isla. Todo esto, con la finalidad de fortalecer el desarrollo turístico y económico de la zona y, a su vez, que sea beneficioso para la comunidad del sector y visitantes tanto nacionales como extranjeros.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2017). Importancia de la excelencia en el servicio al cliente para el sector. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/excelencia-servicio-cliente.html>
- Benavides, S. (2020). El aporte del turismo a la economía costarricense: Más de una década después. *Economía y Sociedad*, 25(57), 1-29. <https://doi.org/10.15359/eyes.25-57.1>
- Bernal, C., Cáceres, J., Nieto, C., Andrade, D., & Mancheno, A. (2019). Propuesta de un plan de desarrollo turístico para la región geográfica del cantón Quero. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 263-289.
- Camino, S., Cuenca, G., Cunalata, C., & Orellana, Z. (2021). Estudio sectorial: Efectos del covid-19 en el sector turismo. Recuperado de <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2021/08/Sector-Turismo-03-08-2021.pdf>
- Chávez, N., Fernández, A., & Gómez, G. (2017). Current and projected developments of the international tourism in Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, 4(3), 276-287.
- Cobeña, M. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 3(1), 44-49. <https://doi.org/10.33936/recus.v3i1.1284>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020, julio 20). El turismo será uno de los sectores económicos más afectados en América Latina y el Caribe a causa del COVID-19 [Text]. Recuperado 15 de diciembre de 2021, de <https://www.cepal.org/es/noticias/turismo-sera-sectores-economicos-mas-afectados-america-latina-caribe-causa-covid-19>

- Gambarota, D., & Lorda, M. (2017). Tourism as a strategy for local development. *Revista Geográfica Venezolana*, 58(2), 346-359.
- García, M., Sánchez, A., & Chico, J. (2017). Tourism theory: The crisis recovery and luxury tourism, a first empirical approach in the spanish regions. *Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research*, (38), 47-66.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill Education.
- Hoque, A., Shikha, F. A., Hasanat, M. W., Arif, I., & Hamid, A. B. A. (2020). The Effect of Coronavirus (COVID-19) in the Tourism Industry in China. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 52-58. Recuperado de <https://asianjournal.org/online/index.php/ajms/article/view/213>
- Invoyager. (2019, febrero 28). 12 Lugares Turísticos de Galápagos. Recuperado 16 de diciembre de 2021, de Invoyager website: <https://invoyager.com/ecuador/lugares-turisticos-en-galapagos/>
- Jaipuria, S., Parida, R., & Ray, P. (2021). The impact of COVID-19 on tourism sector in India. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 245-260. <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1846971>
- Jin, X. (Cathy), Qu, M., & Bao, J. (2019). Impact of crisis events on Chinese outbound tourist flow: A framework for post-events growth. *Tourism Management*, 74, 334-344. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.011>
- Liu, P., Zhang, H., Zhang, J., Sun, Y., & Qiu, M. (2019). Spatial-temporal response patterns of tourist flow under impulse pre-trip information search: From online to arrival. *Tourism Management*, 73, 105-114. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.01.021>

- Martins, L. F., Gan, Y., & Ferreira-Lopes, A. (2017). An empirical analysis of the influence of macroeconomic determinants on World tourism demand. *Tourism Management*, 61, 248-260. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.01.008>
- Ministerio de Turismo. (2018). Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas reconoce siete categorías. Recuperado 15 de diciembre de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/reglamento-turistico-de-alimentos-y-bebidas-reconoce-siete-categorias/>
- Ministerio de Turismo. (2020a). Isabela, isla de encantos turísticos y especies únicas en el mundo. Recuperado 17 de marzo de 2022, de <https://www.turismo.gob.ec/isabela-isla-de-encantos-turisticos-y-especies-unicas-en-el-mundo/>
- Ministerio de Turismo. (2020b). Las islas Galápagos reabren sus puertas al turismo y te invitan a vivir nuevas experiencias. Recuperado 14 de diciembre de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/las-islas-galapagos-reabren-sus-puertas-al-turismo-y-te-invitan-a-vivir-nuevas-experiencias/>
- Ministerio de Turismo. (2022). Avanza el plan de ordenamiento del servicio de alojamiento en Galápagos – Ministerio de Turismo. Recuperado 21 de enero de 2022, de <https://www.turismo.gob.ec/avanza-el-plan-de-ordenamiento-del-servicio-de-alojamiento-en-galapagos/>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2019). 92074 visitantes recibió la Isla Isabela durante el 2019. Recuperado de <https://www.ambiente.gob.ec/noticias/92-074-visitantes-recibio-la-isla-de-isabela-durante-el-2019/>
- Núñez, D. (2020). Plan estratégico cantonal de turismo del cantón San Cristóbal 2020—2024.

- Orellana, J., & Lalvay, T. (2018). Use and importance of the natural resources and their impact on tourism development. Case of Chilla Canton, El Oro, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1), 65-79. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100065>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). El turismo internacional sigue adelantando a la economía global. Recuperado 14 de diciembre de 2021, de <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>
- Roselló, M. (2019). Calidad en el sector turístico: Marco normativo y planificación. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17(2), 299-312.
- Saeteros, A., Silva, E., & Calles, V. (2017). Análisis de la Demanda del Turismo para la Gestión Sustentable del Destino en las Islas Galápagos-Ecuador. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos - ABET*, 7(1), 78-88. <https://doi.org/10.34019/2238-2925.2017.v7.3158>
- Sánchez, M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: Cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Geopolítica(s). Revista de estudios sobre espacio y poder*, 11(Especial), 105-114. <https://doi.org/10.5209/geop.69249>
- Santamaría, E., & López, S. (2019). The social benefit of tourism activity Case Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 417-434.
- Yeh, S.-S. (2021). Tourism recovery strategy against COVID-19 pandemic. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 188-194. <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1805933>
- Zambrano, W., & Angulo, J. (2018). La calidad en el sector servicios: El reto para la competitividad turística del Ecuador, experiencias de su aplicación. *INNOVA Research Journal*, 3(2.1), 129-138. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.1.2018.694>

Zeng, B., & He, Y. (2019). Factors influencing Chinese tourist flow in Japan – a grounded theory approach. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(1), 56-69.
<https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1541185>

ANEXOS

Anexo A. Formato de entrevista

1. ¿Qué factores han convertido al Ecuador en uno de los mejores destinos turísticos a nivel mundial?
2. ¿Qué aporte genera el sector turístico en el desarrollo y crecimiento económico del Ecuador?
3. En relación con el objeto de estudio ¿Cuáles han sido las causas que han afectado el turismo en la isla Isabela-Galápagos?
4. ¿Qué efectos ha generado la baja de turistas en los sectores gastronómicos, hoteleros y comerciales de la isla Isabela-Galápagos?
5. ¿Cómo ha evolucionado el turismo en la isla Isabela-Galápagos en los últimos cinco años?
6. ¿Qué desventajas presenta la isla Isabela-Galápagos para potenciar su desarrollo turístico?
7. ¿Cuál sería la importancia de la calidad de servicio aplicada en el sector turístico de la isla Isabela-Galápagos?
8. ¿Qué estrategias enfocadas en la oferta turística considera que deberían aplicarse para la isla Isabela-Galápagos?