



República del Ecuador

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG
Facultad de Posgrado e Investigación**

**Tesis para optar al grado de Magister en:
Gestión de Empresas turísticas**

**Tema de Tesis:
Modelo de Gestión Turística como Herramienta de Desarrollo
Local aplicado al Centro Comunitario Floreana**

**Autora:
Ing. Jenniffer Jacqueline Martillo Jara**

**Directora de tesis:
PhD. Olga Morelba Bravo Acosta**

Septiembre 2019

Guayaquil – Ecuador

Declaración expresa

“La responsabilidad del contenido de este proyecto de grado corresponde exclusivamente al autor y su propiedad intelectual pertenece a la Universidad Tecnológica y Empresarial de Guayaquil.”

Ing. Jenniffer Jacqueline Martillo Jara

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida regalándome una familia maravillosa y por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, Agustín Martillo y Jacqueline Jara por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. Gracias por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí.

A mis hermanas Ángela y Joselin Martillo Jara, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mi una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida. Al Dr. José Gregorio Hernández que ha estado presente en mis oraciones y me ha llenado espiritualmente para que luche por mis objetivos.

A mis amados padres y hermanas quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla mis ideales.

A mis abuelitas Gladys Ortega y Ángela Ferrín por haberme hecho ver la realidad de las cosas con sus sabios consejos.

Finalmente, a todas aquellas personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

Resumen

El turismo es una actividad clave en muchos países constituyéndose en una alternativa de desarrollo y por ende se realizó esta investigación que aporta criterios de juicio y contribuyen al diseño de un modelo de gestión turística siendo relevante fomentar el desarrollo local del turismo comunitario en la Isla Floreana mostrándose de manera diferente hacia los demás sectores de la provincia, para dar cumplimiento a su objetivo se identifica e investiga sobre las características de varios modelos de gestión turística, para a continuación especificar en los indicadores idóneos que se deben integrar al momento de diseñar las estrategias de intervención de un turismo comunitario sostenible para el territorio. El objetivo principal fue Diseñar un modelo de gestión turística sostenible que contribuya al desarrollo local de la isla Floreana en la provincia de Galápagos, con base en el aprovechamiento de sus recursos naturales, las condiciones socioeconómicas y culturales, y la participación de los actores locales. La metodología tiene un diseño no experimental con enfoque cualitativo, descriptivo con corte transversal aplicando técnicas de observación directa, entrevista y Focus Group. Además se establece tres fases: 1) diagnóstico turístico situacional local, 2) Análisis de la gestión turística, 3) formalización de un plan estratégico. Teniendo como propósito el involucramiento activo y la coordinación con los actores público-privados, de la comunidad. Presentando un resultado satisfactorio mediante las estrategias para incluir un turismo participativo en la Isla Floreana involucrando a los actores del turismo para el desarrollo económico, cultural, social y ambiental de la isla. Concluyendo con la realización de un diagnóstico situacional turístico en la isla Floreana a fin de ofertar servicios integrales de calidad que además permitan la sustentabilidad.

Palabras claves: Modelo de gestión, desarrollo turístico, Isla Floreana.

Abstract

Tourism is a key activity in many countries becoming a development alternative and therefore this research was carried out that contributes criteria of judgment and contributes to the design of a tourism management model being relevant to promote the local development of community tourism in Floreana Island showing differently to the other sectors of the province, in order to fulfill its objective, the characteristics of several tourism management models are identified and investigated, and then specified in the appropriate indicators that must be integrated when designing the strategies of intervention of a sustainable community tourism for the territory. The main objective was to design a sustainable tourism management model that contributes to the local development of Floreana Island in the province of Galapagos, based on the use of its natural resources, socio-economic and cultural conditions, and the participation of local actors. The methodology has a non-experimental design with a qualitative, descriptive approach with a cross section applying direct observation, interview and Focus Group techniques. In addition, three phases are established: 1) local situational tourism diagnosis, 2) Analysis of tourism management, 3) formalization of a strategic plan. With the purpose of active involvement and coordination with public-private actors in the community. Presenting a satisfactory result through strategies to include participatory tourism on Floreana Island involving tourism actors for the economic, cultural, social and environmental development of the island. Concluding with the realization of a tourist situational diagnosis in Floreana Island in order to offer integral quality services that also allow sustainability.

Keywords: Management model, tourism development, Floreana Island.

Indices General

Introducción	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	3
1.1. Antecedentes de la investigación	3
1.2. Planteamiento del problema	5
1.2.1. Formulación del problema de investigación	10
1.2.2. Sistematización del problema de investigación	10
1.3. Objetivos de la investigación	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
1.4. Justificación de la investigación	11
1.4.1. Justificación teórica.....	11
1.4.2. Justificación práctica.....	12
1.5. Marco de referencia de la investigación	12
1.5.1. Modelos de gestión.....	12
1.5.1.1. Modelo de competitividad de destinos Turísticos de Crouch & Ritchie	13
1.5.1.2. Modelo integrado de Dwyer & Kim	15
1.5.1.3. Modelos de gestión integral de destinos turísticos	16
1.5.2. El turismo como estrategia de desarrollo local.....	16
1.5.2.1. Dimensiones del desarrollo local.....	18
1.5.2.2. Impacto del turismo en el desarrollo local	19
1.5.2.3. Sostenibilidad en el desarrollo local turístico	22
1.5.2.4. El rol del territorio en el desarrollo local	23
1.5.2.5. Recursos turísticos	24
1.5.2.6. Elementos de la oferta turística	27
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO.....	32
2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	32
2.2. Métodos de investigación.....	33
2.3. Unidad de análisis, población y muestra (si aplica).....	34
2.4. Variables de la investigación, operacionalización.....	34
2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información .	35
2.6. Tratamiento de la información.....	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38

3.1. Análisis de la situación actual de la Isla Floreana	38
3.2. Informe de la actividad turística en la Isla Floreana	39
CAPÍTULO II. PROPUESTA.....	52
4.1. Tema.....	52
4.2. Presentación de la propuesta.....	52
4.3. Justificación	52
4.4. Objetivos	54
4.4.1. Objetivo general	54
4.4.2. Objetivos específicos.....	54
4.5. Misión y Visión del modelo de gestión.....	54
4.5.1. Misión.....	54
4.5.2. Visión.....	55
4.6. Desarrollo de la Propuesta	55
4.6.1. Estructura organizativa.....	55
4.6.2. Datos generales	56
4.6.3. Diagnóstico del turismo en la Isla Floreana.....	57
4.6.4. Oferta de servicios	58
4.6.5. Turismo de la Isla Floreana	58
4.6.6. Análisis FODA	62
4.7. Metodología del diseño de gestión turística.....	62
4.8. Plan de acción.....	65
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
ANEXO 1	72
ANEXO 2	74
ANEXO 3	75

Índice de tabla

Tabla 1 Clasificación de los recursos turísticos.....	25
Tabla 2 Evaluación de Atractivos Turísticos.....	28
Tabla 3 Rango y jerarquía de un atractivo turístico.....	29
Tabla 4 Clasificación de la infraestructura según Bullón.....	29
Tabla 5 categorización de establecimiento de alojamiento en Ecuador.....	30
Tabla 6 Clasificación para la planta turística e infraestructura.....	31
Tabla 7 Operacionalización de variables.....	35
Tabla 8 Informe de la actividad turística en la Isla Floreana.....	39
Tabla 9 Pregunta 1.....	42
Tabla 10 Pregunta 2.....	43
Tabla 11 Pregunta 3.....	44
Tabla 12 Pregunta 4.....	45
Tabla 13 Pregunta 5.....	45
Tabla 14. Triangulación de la información del focus grup.....	48
Tabla 15 Información general.....	56
Tabla 16 Servicios.....	58
Tabla 17 FODA.....	62
Tabla 18 Fases de la gestión turística.....	63
Tabla 19 Plan de acción.....	65
Tabla 20 Perfil del participante A del focus grup.....	76
Tabla 21 Perfil del participante B del focus grup.....	76
Tabla 22 Perfil del participante C del focus grup.....	76
Tabla 23 Perfil del participante D del focus grup.....	76
Tabla 24 Perfil del participante E del focus grup.....	76

Índice de figuras

Figura 1 Aspectos a fortalecer para lograr el desarrollo local turístico.....	20
Figura 2 Pasos para la planificación del desarrollo turístico local	22
Figura 3 Indicadores para la sostenibilidad	23
Figura 5 Elementos de la oferta turística.....	27
Figura 6 Jerarquización de los atractivos turísticos.....	28
Figura 6 Estructura organizativa	55
Figura 7 Estructura organizativa 2	56

Introducción

Este trabajo de investigación aporta criterios de juicio que contribuyen al diseño de un modelo de gestión turística para fomentar el desarrollo local del turismo comunitario en la Isla Floreana, para dar cumplimiento a su objetivo se identifica e investiga sobre las características de varios modelos de gestión turística, para a continuación especificar en los indicadores idóneos que se deben integrar al momento de diseñar las estrategias de intervención de un turismo comunitario sostenible para el territorio.

Los modelos turísticos, de forma extensiva, se establecen un modelo a seguir para el desarrollo en destinos donde se realice la actividad turística. Para Hernández (2016) constituyen una. “Representación simplificada de la realidad que captura sus aspectos más relevantes y sus relaciones” (p. 10). La diversidad de modelos que coexiste de acuerdo con Pearce (2016) es una característica de una literatura procedente en la cual aún no existen conceptos y modelos absolutos, por lo que se hace necesario conocerlos y más aún considerar cual es el modelo más conveniente ajustado a la realidad del territorio.

En Ecuador el turismo representa una de las actividades económicas más prolíferas para su desarrollo, prosperidad y bienestar, ha mostrado su imagen turística en base a la pluralidad natural y cultural, mediante campañas de marketing y propuestas de planes de desarrollo turístico como el Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador (PLANDETUR, 2020) que tiene por propósito fomentar un proceso orientador que regularice los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo local, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país.

El turismo es una actividad clave en muchos países, constituyendo en la mayoría de las naciones de América del Sur la principal fuente generadora de ingresos y de empleo. En particular la modalidad de turismo de aventura y comunitario constituyen una alternativa de desarrollo para los destinos turísticos receptivos.

La isla Floreana muestra un estancamiento de la gestión turística, no se proyectan avances en la planificación estratégica e infraestructura, no existen planes de acción específicos en ejecución que susciten la participación de las instituciones públicas y privadas, se observa falta de creatividad y de gestión en los emprendimientos turísticos en la zona, así como la inexistencia de ofertas que estén de acuerdo a la demanda, componen las principales problemáticas que determinan las comunidades turísticas del territorio.

Por tal motivo, Diseñar un modelo de gestión turística sostenible que contribuya al desarrollo local de la isla Floreana en la provincia de Galápagos, con base en el aprovechamiento de sus recursos naturales, las condiciones socioeconómicas y culturales, y la participación de los actores locales. Mediante el análisis de los datos recogidos en encuestas a sus pobladores y entrevista efectuada al presidente del Centro Comunitario (Cecflor). Para de esta manera analizar los datos y se muestran los resultados obtenidos que permitirán determinar las variables que poseen la mayor incidencia en la calidad del servicio de recepción del turismo en la isla, estos factores consentirán visualizar que modelo de Gestión se aplicara para el desarrollo de la propuesta como lo es el Modelo de Gestión Turística aplicado al Centro Comunitario Floreana, el cual permitirá fortalecer la actividad turística que se desarrolla y optimar la calidad de vida de sus habitantes.

En el primer capítulo de este trabajo se describe el problema de estudio, los objetivos tanto generales como específicos, al igual que la justificación del mismo. Por otro lado, se encuentran las bases teóricas que sustenta el trabajo de investigación, así como los antecedentes.

En el capítulo II se encuentra la metodología de investigación con la que este proyecto cuenta para el desarrollo, seguido del capítulo III en donde este epígrafe se analizan las herramientas de investigación usadas, para posteriormente brindar un diagnostico situacional y a partir de allí generar la información necesaria para profundizar en otras investigaciones y hacer generalizaciones en otros estudios.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de la investigación

Wilckens & Merino (2016), en su tesis de grado de la Universidad de Chile de la Facultad de Economía y Negocios, Escuela de Economía y Administración, Departamento de Administración en su estudio “Modelo de Orientación al Turismo” para optar el título de Ingeniero Comercial con Mención en administración plantea sobre un modelo de orientación al turismo, el principal objetivo fue crear un modelo que permita realizar un diagnóstico de un destino que, en cuanto a los métodos utilizados en esta investigación fue del tipo cualitativo mediante la recopilación de información secundaria, además se logró encontrar los cuatro factores más influyentes en esta industria. A su vez, ayudó a la participación de la localidad, con la finalidad de incentivar la cultura turística eficiente y sostenible que genera un comportamiento en cada parte involucrada dando valor al turista, este modelo implica comprender las necesidades del turista dando solución a sus problemas. Resultados: Este modelo fue seleccionado debido a que en esta localidad el turismo no ha logrado pernoctarse, por lo que se requirió de un diagnóstico inicial del destino referente al turismo, pudiendo analizar las formas para mejorar la orientación del mismo.

Este estudio se enfocó en incrementar la satisfacción del turista que a su vez contribuiría con la promoción del destino, siendo un modo publicitario de persona a persona. Al no existir turismo receptivo en la localidad, se han visto afectada la economía del sector, dado a que gira en torno a la economía, el modelo ayuda a incrementar las visitas y con ello el gasto promedio y la tasa de retorno. Conclusión: mejorar la orientación del turismo incrementará la competitividad, creando preferencia turística frente a los demás destinos turísticos.

Vargas, Ocaña, & Chaviano (2017), en su artículo científico “Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza” de la Revista de Estudios Cooperativos, plantean realizar un modelo de gestión integrada del turismo comunitario enfocando como problema de investigación, la escasa vinculación entre los actores del turismo (agencias de

viajes y empresas comunitarias) que pese a su tendencia de crecimiento presenta una imagen de inseguridad en espacios naturales abiertos, creando problemas de degradación ambiental, escasos y mala conectividad, surgiendo la necesidad de crear estrategias para articular la gestión integrada de las partes interesadas en el desarrollo turístico.

Los resultados de este estudio reflejan que en el cantón Pastaza, existe un alto nivel de atractivo turístico para el desarrollo del turismo comunitario que no es aprovechado por los actores del turismo que intervienen en el territorio generando la ausencia de integración en los mismos, esto ocasiona que no exista organización, calidad y promoción de los productos turísticos y con ello un bajo desarrollo de la localidad.

Ruiz Ballesteros (2017), en su artículo científico para la revista de Antropología Social realiza un estudio “Comunidad, bienes comunes y turismo en Floreana (Islas Galápagos)”enfocado en el turismo de la Isla Floreana, donde se señala que esta comunidad cada vez es más dependiente del turismo, sin embargo no se ha logrado controlar la actividad a nivel local, el propósito de este autor es realizar un cambio en el modelo turístico logrando integrar la comunidad y los actores del turismo. Los resultados presentan que desde el 2015 se han presentado un sinnúmero de iniciativas turísticas locales que parten desde la completa remodelación de restaurantes, la edificación de hospedajes familiares e incluso la instalación de un hotel con cabañas, asimismo se propone un plan promocional en Floreana en trabajo conjunto con cadenas internacionales dispuestas a invertir sobre la Isla.

El estudio realizado por este autor presenta la realidad de la Isla Floreana referente al turismo, se destaca que esta isla requiere alternativas para construir comunidades y espacios en el mercado, pese al tamaño y aislamiento, mantiene un índice notable de heterogeneidad social interna que se ha marcado en el proceso de poblamiento de la isla. La implementación de esta iniciativa no se exenta de problemas, presentando paralelismos con otros casos de desarrollo turístico.

García Reinoso (2016) en su artículo científico para la Revista Cultur nos habla de un “Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las

comunidades manabitas, Ecuador" establece que: La Provincia de Manabí muestra un estancamiento de la gestión turística más aún después del terremoto, no se proyectan avances en la planificación estratégica e infraestructura, no existen planes de acción específicos en ejecución que promuevan la participación activa de las instituciones públicas y privadas, se observa falta de creatividad y de gestión en los emprendimientos turísticos de la localidades.

Es por ello por lo que, el autor presenta el proceso de diseño de un modelo de gestión turística para fomentar el desarrollo del turismo comunitario en la provincia de Manabí, Ecuador. Asimismo, el modelo que propuso permitió el direccionamiento al desarrollo del turismo rural, e involucro a entes que en coordinación vincularon entre las iniciativas privadas y comunitarias en conjunto con el apoyo de las planificaciones del GAD Provincial de Manabí, en función de potenciar un turismo comunitario sostenible.

Los autores propusieron que para el desarrollo de la planificación turística de las comunidades manabitas, es necesario la identificación de estrategias y principios avalados en los criterios generales para el diseño de un modelo turístico competitivo y sostenible, que certifique la creación de un producto turístico diferenciado, en donde intervenga la transformación de la oferta, promoción y comercialización, calidad, integración en el medio, sostenibilidad, equilibrio territorial del desarrollo turístico, y la solicitada colaboración y coordinación entre agentes públicos y privados.

1.2. Planteamiento del problema

El turismo es uno de los sectores económicos más significativos a nivel internacional. Es por ello por lo que se trata trabajar día a día en el desarrollo de nuevas maneras de turismo que sean sostenibles, las cuales mejoren el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales, mediante la utilización de su potencial cultural, patrimonial y natural, así como optimar la conservación de los recursos naturales, culturales y patrimoniales.

Siendo la actividad turística una de las principales fuentes de ingresos a nivel global, que ha favorecido de manera significativa el desarrollo de naciones y de nuevos destinos turísticos. En base a ello la OMT (2018) señalo que las

llegadas de turistas internacionales registraron un notable aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de 1.322 millones, según el último Barómetro OMT del Turismo Mundial. Las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de entre el 4% y el 5%. (OMT , 2018)

Así también señala que el 2017 se caracterizó por un desarrollo sostenido en diferentes destinos y la recuperación de destinos que poseían declives en años previos, esto fue originado por la recuperación económica y demanda de numerosos mercados emisores tradicionales.

El turismo en la actualidad brinda un sin número de actividades dinámicas, en donde se valoran la calidad y gestión eficientes de los recursos, esto propone un reto para las políticas internas de países como en los profesionales en la Gestión Turística, ya que una gestión turística eficaz requiere situar la información sobre todos los elementos que actúan en la actividad turística, como son las características culturales y sociales de los que viven en el lugar, actividades socioeconómicas, servicios que se brindan, así como información de intereses, lugares o zonas más visitadas, indicadores principales del desarrollo de sostenibilidad. Es decir que la gestión de un destino turístico involucra que los actores públicos, privados y del tercer sector, relacionados con los subsectores básicos de alojamiento, alimentación, transporte o actividades complementarias, trabajen de modo coordinado para la cimentación de diferentes productos turísticos.

Ecuador es un país que posee una exuberante biodiversidad natural y cultural la cual está en un proceso de desarrollo, en función al turismo sustentable, o que es responsable en la conservación del ambiente y el mejoramiento de la calidad de vida en el país.

En los últimos 10 años el avance que ha tenido el Ecuador ha sido muy interesante, ya que se han generado políticas planes y programas para promover la actividad y se han establecido diferentes espacios alternativos requeridos para orientar a la organización comunitaria de las diferentes regiones. Es por ello que se estableció el PLANDETUR 2020 (Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador) este señala “El turismo sostenible plantea oportunidades para mejorar las condiciones de vida de los

seres humanos, ya sea a través de la articulación de negocios privados y comunitarios en cadenas de valor que generan empleo directo e indirectamente, como a través de la demanda de servicios turísticos que generen experiencias auténticas”

Por toda la acción generada por los entes gubernamentales, Ecuador registró un incremento del 9,3% en el arribo de visitantes extranjeros entre enero y julio del 2017, en comparación del año pasado. Según los datos compilados por la Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo, 914 477 visitantes foráneos llegaron al país en siete meses. Solo en junio 164 376 personas arribaron al país, registrando un aumento del 14,3%. (Diario El Comercio, 2017)

Es decir que el año 2016 el país por concepto de turismo registró un ingreso de USD 399,5 millones durante el primer trimestre, lo que significó un aumento del 1,6%, en comparación con los primeros tres meses del 2016.

El Diario El Comercio señala que Quito, Cuenca, Guayaquil, Baños y Las Islas Galápagos, figuran como los sitios más visitados a nivel nacional por extranjeros según fuentes de la BBC y la página web TripAdvisor.

Siendo Las Galápagos la primera opción de visita por la comunidad internacional. Según el Ministerio de Turismo, en esta provincia se encuentran inscritos ciento diez establecimientos de alojamiento con un total de 3.146 plazas de empleo. Esto se ha originado debido a que la cifra anualmente crece un 8% de ingresos. Es por ello por lo que en 2009 Galápagos fue declarado patrimonio en riesgo por la Unesco. Sin embargo, pese a ello logro salir del enlista miento, poniendo como respaldo medidas correctivas y preventivas entre ellas medidas de controles migratorios, y el desarrollo de modelos de ecoturismo, los cuales debían ser más amigables con la naturaleza y conservando la preservación de la isla.

En base a ello el Ministerio de Medio Ambiente, en un Acuerdo Ministerial 054 de 12 de marzo 2015, emitió criterios de manejo para la operación turística en las áreas protegidas de Galápagos. Los cuales señalaron que se aplicará un modelo de desarrollo ecoturístico de gestión local en la Comunidad de la Parroquia Floreana, Cantón San Cristóbal, de la Provincia de Galápagos, por lo

que la Dirección del Parque Nacional Galápagos autorizó a través de resolución el procedimiento para la entrega de Autorizaciones de Operación Turística Accesorias al Centro Comunitario de Floreana (Cecflor). (Ministerio de Medio Ambiente, 2016)

Cecflor tiene como objetivo principal el fomento del uso racional de los recursos naturales; el desarrollo sustentable con visión social, inclusiva y conservacionista; y, obtener servicios turísticos con un alto nivel de calidad en el área norte de la isla Floreana, a través del proyecto “Sendero Ecoturístico Camino Viejo a Bahía Correo”. Ya que en la actualidad la isla Floreana posee un turismo conocido como de “turismo relámpago” este se encuentra definido por sus productos e itinerarios (subida al Asilo de la Paz, visita a la galapaguera, almuerzo, paseo por playa Negra), y se caracteriza por los visitantes que llegan desde Santa Cruz para permanecer unas cinco horas en Floreana de los cuales pernoctan menos del 20%, estos desarrollan actividades de visitas, se deleitan de la gastronomía de los restaurantes del pueblo, y tras pasear por la playa regresan a Santa Cruz.

Los recorridos turísticos poseen un costo medio de 70\$ por persona (2013), de los cuales solo 13\$ se ingresan en la isla, el resto pertenece a tour operadores y propietarios de las embarcaciones de Santa Cruz. Es por ello que los floréanos ven con gran preocupación, el contexto que se origina y a través de la casa comunal se intentan buscar estrategias que les permita desarrollarse como atractivo independiente el cual obligue a pernoctar a más turistas.

La Isla Floreana pese a que posee atractivos naturales, culturales, que en un informe del Gobierno Parroquia Rural en la Isla Santa María del Cantón San Cristóbal se establecieron ocho sitios turísticos entre los que se destacan Playa Negra, Lobería, Cerro Alleri, Asilo de la Paz, Sendero y Bahía Post Office, Mirador de la Baronesa en conjunto con las actividades agro turísticas; sin embargo carece de componentes que añadan un plus y motiven al turista a quedarse, esto origina efectos adversos en los visitantes ya que no tienen motivación alguna que los obligue de manera indirecta a pernoctar.

En cuanto a su diseño de planificación turística, se puede establecer que cuenta con un itinerario de ruta y costo operacional, que fue emitido por la

comitiva de la comunidad en donde se ha conseguido un acuerdo de inclusión directa con los servidores turísticos en los cuales se establecieron siete paquetes turísticos, pero no se ha diseñado ningún plan promocional, ni el lanzamiento oficial del producto. Lo que origina que otras operadoras conozcan el temario propuesto y se siga tomando a la isla como parte del “turismo relámpago”.

De la misma manera se puede señalar que la Isla Floreana no cuenta con una planta turística adecuada, esto se puede evidenciar en que solo se cuenta con 9 establecimientos de pernoctación, 4 locales de alimentos y bebidas, 1 local de esparcimiento deportivo, pero no posee local de diversión nocturna como son bares o discotecas. Este factor origina que los visitantes no posean sitios de relajación y recreación. (Gobierno Parroquia Rural en la Isla Santa María de, 2017)

Es por ello que este trabajo de investigación ha tomado como eje de estudio proponer un modelo de gestión turística como herramienta de desarrollo local aplicado al centro comunitario Floreana, el cual permita solucionar la problemática presentada e incentivar de manera sostenible el desarrollo turístico en la isla, de tal manera que se creen nuevas fuentes de empleo para los isleños, y puedan mejorar su calidad de vida.

Síntomas:

- El desconocimiento por parte del centro comunitario en cuanto a actividades socioeconómicas y turísticas de la Isla Floreana.
- Desaprovechamiento de los recursos naturales de la isla.
- Existe un turismo individual, los actores del turismo no se integran en las estrategias para incrementar la retención del turismo en la isla.

Causas:

- No se efectúan diagnósticos situacionales turísticos en la isla que presenten la situación real y posibles necesidades.
- No existen productos turísticos ni plan promocional para su difusión.

- No existe una planta turística adecuada que contribuya a la difusión de los destinos turísticos, lugares de recreación y relajación para los visitantes.

Pronóstico:

- Si el índice de desarrollo turístico de la isla Floreana continúa disminuyendo, impedirá su crecimiento social y económico.
- Si no se logra incrementar el nivel de visitas en la isla y el gasto proveniente del turismo, la tasa de retorno se verá afectada reflejando una situación financiera poca saludable para la isla.
- Pérdida de la competitividad de la isla frente a los demás destinos turísticos y de la oportunidad de generar un turismo local y sostenible.

1.2.1. Formulación del problema de investigación

¿De qué manera un modelo de gestión turística aplicado al Centro Comunitario Floreana contribuirá al desarrollo local basándose en el aprovechamiento de sus recursos naturales, las condiciones socioeconómicas, culturales, y la participación de los actores locales?

1.2.2. Sistematización del problema de investigación

- ¿Cuál es la situación actual en la Isla Floreana en cuanto a sus características ambientales, socioeconómicas y turísticas?
- ¿Cuál son los productos turísticos de la Isla Floreana y qué plan promocional debe utilizarse para aprovechar los recursos naturales de la comunidad en el mejoramiento del desarrollo turístico?
- ¿Qué estrategias de gestión pueden formularse como herramientas para un turismo participativo en la Isla Floreana que involucre a los actores locales del desarrollo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar un modelo de gestión turística sostenible de acuerdo a la investigación realizada en la isla de Floreana en la provincia de Galápagos que

contribuya al desarrollo local, con base en el aprovechamiento de sus recursos naturales, las condiciones socioeconómicas y culturales, y la participación de los actores locales.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación turística en la Isla Floreana, valorando las características ambientales, socioeconómicas y turísticas que pueden contribuir con el desarrollo turístico del sector.
2. Definir los productos turísticos de la Isla Floreana y el plan promocional para su difusión, que permita aprovechar los recursos naturales de la comunidad y mejorar su impacto turístico.
3. Proponer estrategias para incluir un turismo participativo en la Isla Floreana involucrando a los actores del turismo para el desarrollo económico, cultural, social y ambiental de la isla.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Se justifica esta investigación actual y única ya que no existen otros modelos de Gestión Turística como Herramienta de Desarrollo Local aplicado al Centro Comunitario de Floreana en la provincia de Galápagos es por ello que hay la preocupación de realizar el estudio y la investigación ya que la determinación de los preceptos teóricos servirá de respaldo para el desarrollo de la propuesta, con lo que se tendrá un conocimiento concreto de las variables de estudio de manera teórica-práctica y legal, contextos que se sustentaran en este trabajo de titulación, el cual servirá de apoyo y respaldo para futuras investigaciones.

Vale la pena indicar que la situación que muchos de estos sitios muestran no es muy alentadora, dada a que no posee un tratamiento adecuado, es así que por la poca sostenibilidad con que cuenta esta isla, nace la necesidad de diseñar un modelo de gestión turística como herramienta de desarrollo local, buscando convertirse en una alternativa dirigida a las entidades encargadas de promover el rubro del turismo tanto a nivel nacional como local, pues son estas las que poseen con el fondo monetario para echar a andar este tipo de proyecto, aportando un beneficio concretamente a los pequeños hoteles de la

zona de la isla Floreana, ya que es en esta zona donde se ha orientado dicha investigación, el cual es indispensable la propuesta a realizar.

Esto surge de la importancia emergente de la localidad por ser considerado como una alternativa, para mejorar la situación económica y social a través de la generación de empleos e aumento de los ingresos para la población de dicha zona y como fuente de ingreso para el estado, mediante la explotación de los recursos con los que cuenta la isla Floreana.

1.4.2. Justificación práctica

El propósito de elaborar un modelo de gestión turística para el desarrollo sustentable del turismo en la Isla Floreana- Galápagos, se justifica porque la propuesta busca promover e impulsar el turismo enfocándose en las nuevas alternativas turísticas sostenibles y por ende el involucramiento del centro comunitario de la misma, ya que en la actualidad son quienes cogestionan las áreas naturales protegidas, en busca de fomentar el uso racional de los recursos naturales, así como el desarrollo sustentable y conservacionista, para que les permita obtener servicios turísticos con un alto nivel de calidad. Es decir que el modelo de gestión se ajustara al proyecto “Sendero Ecoturístico Camino Viejo a Bahía Correo”.

Así también se justifica que este proyecto contribuirá directamente en el desarrollo de la autogestión del Centro Comunitario, contribuyendo en la dinamización socioeconómica y medioambiental del sector, consintiendo optimar la calidad de vida de los 22 habitantes que se dedican a la labor de prestación de servicios aprovechando los recursos naturales de una forma sustentable basándonos en las normativas de actividades turísticas vigentes. Cabe mencionar que se basará fundamental en los tres principios esenciales de la sustentabilidad como es lo económico, social y medioambiental.

1.5. Marco de referencia de la investigación

1.5.1. Modelos de gestión

Para Hernández (2016) se entiende por Modelo de Gestión Turística a “Los modelos turísticos, de manera generalizada, se constituyen una pauta o modelo a seguir para el desarrollo en destinos donde se realice la actividad

turística” (pág. 25) .Se puede señalar que no existe un modelo de gestión aplicada en cada ciudad y que se más beneficioso, ya que cada una posee sus propios objetivos dependiendo de las problemáticas que existan. Por lo cual no se puede establecer cuál es el más adecuado u óptimo, sin conocer primero cuál sería su finalidad.

Para que el modelo se establezca se debe primero determinar lo siguiente:

1. Organizar un grupo de herramientas de diagnóstico.
2. Determinar la situación actual del destino
3. Elaborar las proyecciones estratégicas de su desarrollo futuro
4. Retroalimentar y monitorizar la estrategia mediante un cuadro de mando integral.

Asimismo, Pérez & González (2013), establecen que un modelo de gestión “recoge un conjunto de proposiciones relativas a las variables a tener en cuenta a la hora de aplicar los conocimientos y su influencia” (pág. 33)

Es decir, que para el desarrollo se considera todas las variables existentes y las se las usa como plataforma para constituir una guía, que indique cómo ejecutar los pasos puntualizados dentro de la administración de una organización.

En base a estos análisis se pueden establecer diferentes modelos, estos serán competitivos de acuerdo con los resultados obtenidos de los estudios anteriores. Estos modelos son elementalmente tres:

1. Modelo Crouch & Ritchie (1999).
2. Modelo integrado de Dwyer & Kim (2003).
3. Modelos de gestión integral de destinos turístico (2008)

1.5.1.1. Modelo de competitividad de destinos Turísticos de Crouch & Ritchie

Ritchie &Crouch fueron los primeros en desarrollar un modelo explicativo de competencia de destinos de larga distancia, el mismo que ha sido mejorado con el paso de los años, fundamentalmente en vía la agregación de plataformas y, lo más importante, con la inclusión del factor sostenibilidad. Entre los factores explicativos de la competitividad de destinos turísticos esta:

1. Los atractivos, que son estimados como principales que motiven al turista a desplazarse. Estos están sujetos a la fisiografía y el clima, la cultura e historia, los eventos especiales, la mezcla de actividades, y el entretenimiento.
2. Los recursos y factores de apoyo que contienen la infraestructura hotelera, la accesibilidad, el hospedaje y otros servicios prestados por empresas.
3. La gestión del destino la cual encierra acciones de mercadotecnia, manejo de visitantes, gestión de recursos humanos, manejo de crisis, creación y sostenimiento de sistemas de calidad en el servicio, capacidad organizativa, financiación, información e investigación y cuidado de los recursos.
4. La política, planeación y desarrollo que precisa el concepto y las directrices del destino, el posicionamiento y desarrollo, y el sistema de seguimiento y evaluación. A todo ello se agrega el análisis profesional y colaborativo.
5. Los determinantes, que son condicionantes y amplificadores, estos son referidos como factores que intervienen a favor o en contra en la decisión del viaje. En estos se puede destacar la ubicación geográfica, la seguridad, las interdependencias, la imagen y la relación valor/costo.
6. El modelo se complementa con la consideración del ambiente inmediato o sectorial como de aquellas fuerzas pertenecientes al entorno genérico, fuerzas que mantienen un intercambio intacto con el destino (Ritchie & Crouch, 2003).

El modelo de gestión turística desarrollado por estos autores, incluye el factor de sostenibilidad para incrementar la capacidad competitiva de un sector frente a los demás destinos turísticos. En este modelo se explica que deben considerarse aspectos como los activos para la motivación del turista, a lo que se sujeta la fisiografía, clima, cultura, historia, eventos y entretenimiento, todos son aspectos que generan atracción al turista y crea posibilidades de pernoctación. Este estudio contribuye con los factores que se deben incluir en el modelo de gestión a desarrollarse en la Isla Floreana, tratando que resuelva la necesidad del turista e incremente la estadía de los mismos en la comuna.

1.5.1.2. Modelo integrado de Dwyer & Kim

Este modelo se fundamenta en tres grandes grupos de factores: Siendo el primero determinado por los recursos, el segundo por el entorno y el tercero la gestión y las condiciones de la demanda.

1. Los recursos

Los recursos se dividen en dos tipos: los recursos básicos que consiguen ser creados (naturales o culturales) o heredados (eventos especiales, tiendas, alojamiento, etc.), y los factores o recursos de apoyo concernientes a la accesibilidad, calidad del servicio, hospitalidad y nexos del mercado.

2. Entorno

En donde las condiciones situacionales semejan las fuerzas del entorno que ejercen dominio positivo o negativo en la competencia del destino. Este se refiere al entorno general como al microentorno competitivo, es decir a las capacidades y estrategias empresariales y a la estructura y rivalidad de la industria.

3. Gestión y las condiciones de la demanda

Se encuentra enfocado en la competitividad del destino que resulta la correlación de los elementos anteriores y se enlazan con la prosperidad regional y nacional y la prosperidad económica de los pueblos. (Dwyer & Kim, 2003)

El modelo desarrollado por Dwyer y Kim se encuentra basado en una teoría estructural de la competitividad de los factores turísticos que ha sido adoptado por varios países a fin de lograr un modelo turístico competitivo integrando los factores determinantes de la competitividad y sus indicadores de medición. Este modelo ayudará contribuirá con la mejora del flujo turístico en la Isla Floreana, considerando como principal a los factores y recursos complementarios que muestra la necesidad del turista ante la calidad, accesibilidad al destino, hospitalidad, cultura, relaciones comerciales, infraestructura general, abastecimiento de agua, sistema de transportación, carreteras entre otras.

1.5.1.3. Modelos de gestión integral de destinos turísticos

La gestión de este modelo de gestión integral de destinos turístico propuesta por González & Rivas (2008) involucra que los actores públicos, privados y del tercer sector, se encuentren relacionados con los subsectores básicos como alojamiento y manutención, intermediación, transporte o actividades complementaria, de tal manera de que estos trabajen de manera coordinada para la construcción de diferentes productos turísticos. En este proceso todos los actores implicados emplean bienes materiales e inmateriales de naturaleza tanto pública, como privada.

Este modelo ofrecerá un punto de inicio para disponer de un modelo científico mediante el cual se podrá organizar, planificar, gestionar y controlar el desarrollo del turismo en la isla Floreana de las islas Galápagos, además permitirá obtener conocimientos de los sucesos como también un análisis real de la situación. Asimismo, permitirá que los distintos actores se involucren con el propósito de contribuya a la integración de estos. Por otro lado, este modelo proporcionara un mejor aprovechamiento de los recursos naturales ya que busca la valorización de estos, al mismo tiempo, desarrollo competencias técnicas de tal forma poder enfrentar eficientemente la competencia del mercado.

1.5.2. El turismo como estrategia de desarrollo local

La propuesta del Desarrollo Local fue formulada hace medio siglo atrás, en escenarios en los que los Estados centrales empiezan a perder fuerza y los gobiernos locales surgen en la palestra, tomando el impulso del desarrollo socio - económico de los territorios de su competencia con el propósito de neutralizar los efectos negativos de la globalización en el nivel de vida de la población (Alcañiz, 2008).

Por otro lado, se debate el paradigma del Desarrollo Local pues sustenta que la adjetivación no cambia en lo principal al sustantivo y que, al fin, cualquiera sea su adjetivación: humano, sustentable, local, el desarrollo está en crisis porque en ningún país en que se ha invertido esfuerzos por alcanzarlo se ha conseguido superar ninguno de los tres problemas fundamentales: pobreza,

empleo, equidad. Este trabajo se asemeja más con el emergente paradigma del Sumak Kausay (Ávalos, 2002).

El estudio de las contribuciones teóricas que se han hecho al concepto inicial de desarrollo ha permitido encontrar elementos que pueden contribuir al avance de esta tesis. Aquellos relacionados con el desarrollo humano sostenible se abordaron en la sección anterior, los que se relacionan con el desarrollo local se tratarán en esta sección. Sin embargo, el paradigma de Sumak Kausay no será ignorado porque es valioso debido a sus raíces ancestrales con las que se identifica como miembro del mundo andino y porque ha surgido como una alternativa a la occidentalización del comportamiento y la comprensión de las sociedades, pero si bien el debate sobre el significado de buen vivir avanza, alimentando sus contenidos simbólicos y políticos, se tomará como referencia en la medida en que no se inicie a partir de las deficiencias.

En este sentido, se asumió el desarrollo humano sostenible y ahora el desarrollo local, como paradigmas a la luz de los cuales se puede mejorar la calidad de vida de la población en función del potencial existente, como la gestión del desarrollo en los territorios; Además, para ir de la mano con las características específicas del medio ambiente, es principalmente una decisión política que involucra a varios actores y no solo al Estado, en este caso, expresado en el GAD, anteriormente llamado gobiernos locales.

Asimismo, el desarrollo local implica ubicarse en una localidad específica en la que los grupos humanos comparten historias sociales y políticas que son características de ellos, valores, creencias, sentimientos, logros, frustraciones, experiencias, conocimientos, aspiraciones, historias y sueños locales.

A su vez, dentro de la gestión del desarrollo local es necesario vincular una serie de elementos para alcanzar procesos sostenidos como: un tejido social, planificación participativa, contar con sistemas y capacidades institucionales, asumir competencias descentralizadas. Desde este punto de vista, en Ecuador se ha generado grandes cambios importantes en los últimos años, como la descentralización de la planificación y gestión del sector público del estado y su delegación a los gobiernos locales, y esto obviamente, con la exigencia de una gestión pública que cuente con la participación civil.

1.5.2.1. Dimensiones del desarrollo local

Para hablar de desarrollo local es importante tomar en consideración varios aspectos que a continuación se describen.

- **Territorio**

Indudablemente, si no se marca el territorio turístico de que se puede estar hablando, se puede decir que el territorio es el espacio físico, pero también se le puede relacionar como el ambiente donde se fragua las relaciones sociales culturales, es en donde la cultura y muchos rasgos locales no transferibles se han ido asentando y afirmando con el tiempo y el espacio.

Es en donde los hombres y las empresas están en plena relación con las instituciones públicas y privadas, interactuando con la sociedad entendiendo que es un factor estratégico de oportunidad.

- **Economía**

El desarrollo económico local es el proceso de crecimiento y de cambio estructural a través del uso del potencial económico nace del desarrollo del sector turístico y esto ayuda a incrementar y potencializar el bienestar de la población de una localidad o una región, cuando las comunidades son capaces de liderar la estructura de este proceso, se encuentra impulsando el desarrollo local usando el talento humano propio con un enfoque de manera de vida local.

Es fundamental, recalcar que cada comunidad o territorio posee sus propias características de mercado o promoción, esto nace por momento histórico o por propia iniciativa en alguna ciudad una comarca o región que puede emprender nuevos proyectos que permitan iniciar la senda del desarrollo competitivo.

- **Sociedad**

La sociedad se halla asentada en un parte o un territorio establecido o también se puede decir, que es una identidad colectiva mencionada en valores y costumbre culturales, normas interiorizadas por parte de los miembros o cuando componen un procedimiento de relaciones de dominio compuesto en torno al proceso local con el propósito de crear riquezas o bienestar comunitario.

- **Identidad Cultural**

Desde todo punto de vista la identificación cultural no es otra cosas que mostrarse de acuerdo en a la historia colectiva, esto se puede descubrir si preexiste una historia viviente en cada uno de los habitantes de esta sociedad local, la identidad obtiene su potencialidad solo cuando la fuerza de esa convicción histórica induce enigmas sobre el presente y sobre el futuro del proyecto que se va elaborar, solo ahí la coincidencia puede convertirse en un manera de palanca de desarrollo que permite llevar a manifestar la posibilidad de actuar en beneficio social.

1.5.2.2. Impacto del turismo en el desarrollo local

Desde cualquier opinión, el desarrollo local es una causa de organización del futuro de una localidad o región y es el resultado del esfuerzo, constancia, organización por parte del conjunto de actores locales, valorizando todo los recursos humanos y materiales del sector económico, social, políticos, religioso, como punto de composición.

El desarrollo local se fundamenta en una serie de elementos que van vinculados y conectados, hay que tomar en consideración para alcanzar los objetivos.

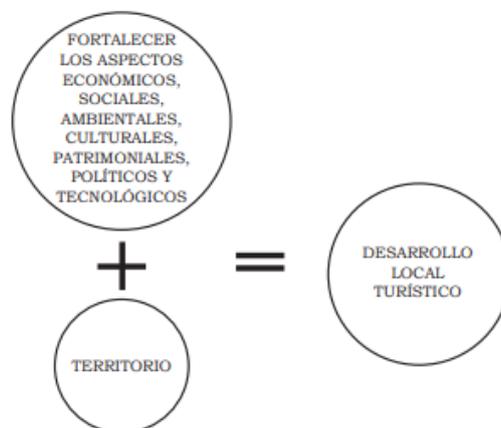
1. Las inversiones sectoriales no necesariamente llevan al desarrollo de esa localidad o sector
2. Todos los modelos de desarrollo local son características propias de cada localidad, distinta unos de otros.
3. Inicialmente, debe nacer de la necesidad de la población de ese lugar con una determinada extensión para no claudicar en lo posterior.

De acuerdo con López, Ayala, & Arellanes (2016) se puede comprender al desarrollo local como un proceso social ambiental territorial que se debe ser pensado, proyectado, originado y gestionado con el propósito de lograr una mejor calidad y desarrollar la cultura de la comunidad en sí. El desarrollo local se identifica por el uso eficiente y racional de los recursos de ese establecido sector, satisfaciendo las necesidades de los pobladores, no solo a corto plazo, sino también a largo plazo, para esto es importante conservar los recursos que pudieran agotarse si no se les dan una atención apropiada y oportuna.

Por otro lado, de acuerdo con Formichella (2014) la importancia de alcanzar un desarrollo local turístico radica, en el proceso dinámico e integrador de las localidades o sectores, perfeccionando las condiciones de vida de pobladores. De allí que para que se pueda proporcionar un desarrollo local turístico y como respuesta final, el mejoramiento de la calidad de los habitantes, se debe atender aspectos centrales como eje de desarrollo, tal y como se muestra en el grafico 1, con el propósito de que toda acción y estrategia este orientada a:

- Aspectos económicos: fomentar la cultura emprendedora en la localidad, con el fin de generar trabajos productivos, ingresos que logren la satisfacción de las necesidades.
- Aspectos ambientales: Mantener y conservar los espacios ambientales del sector.
- Aspectos culturales y patrimoniales: empoderamiento del sistema cultural y valorización del patrimonio cultural por parte de los ciudadanos, con el objetivo de conservación.
- Aspectos políticos: Genera la cooperación de la gobernanza con los actores directos e indirectos, que intervienen en el proceso de desarrollo, también establecer la normativa legal para resguardar el proceso de desarrollo local.
- Aspectos tecnológicos: Fomentar la utilización de tecnología en la localidad con el propósito de crear mecanismos para la comercialización turística.

Figura 1 Aspectos a fortalecer para lograr el desarrollo local turístico.



Fuente: Formichella, tomado del texto bibliográfico "El concepto del Emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local", 2014.

Para impulsar una actividad de desarrollo, es indispensable tomar en cuenta diversos aspectos que va ayudar considerablemente en el desarrollo como tal.

- Ubicación geográfica
- Espacio con estructura política o administrativa
- Rasgos culturales
- Evolución de la economía local, regional, territorial o internacional
- Las rupturas y la continuidad de cambio en la localidad

Acorde con Capote (2007) define otros aspectos que son fundamentales para el desarrollo local:

- La existencia de recurso humano especializado
- vinculación con la educación y la capacitación con el perfil productivo de cada sector
- El acceso a líneas adecuadas de financiamiento
- Acceso a la información de los mercados, las tecnologías, las líneas de comercialización.

Mira el espacio local como una oportunidad de desarrollo es preciso que las comunidades se articulen o se vinculen entre unas con otras, los distintos actores sociales que se hallan comprometidos con interés público por el desarrollo de la comunidad.

De acuerdo con Cuervo citado por Arceranza (2007, pág. 140) “el turismo es un conjunto definido en cuanto a relaciones, servicios e instalaciones, que se generan en virtud al desplazamiento humano”, cabe recalcar que, el turismo posee un subconjunto como transportación, alimentación, esparcimiento, comercio y servicios complementarios.

En objetivo del desarrollo local turístico, según lo indica Castellanos (2011), busca el mejorar las condiciones de vida de un establecido sector, logrando un equilibrio entre los aspectos determinado, articulando al beneficio y satisfacción de las necesidades de los habitantes del mismo territorio.

En este mismo contexto, Food and Agriculture Organization of United Nations (2012) recalca que el desarrollo local debe estar cimentado en la satisfacción de las necesidades de los pobladores de una localidad, sin poner

en riesgo las capacidades de las futuras generaciones para satisfacer las necesidades propias.

1.5.2.3. Sostenibilidad en el desarrollo local turístico

La sostenibilidad incide en el uso racional de los recursos naturales o culturales, fundamentando en la conservación y preservación de los mismos, con el propósito de no poner en riesgo de las futuras generaciones. Contextualizar el nivel de importancia que tiene la sostenibilidad, infiere Robledo (2010), es amplio y complejo, sin embargo, se debe considerar diversos aspectos que permita la sostenibilidad para fortalecer el desarrollo local, tales como:

- Diagnóstico situacional del territorio: cabe recalcar que se debe identificar tres ejes específicos, tales como aspectos ambientales sociales y económicos. Estableciendo así los problemas que pudieran darse en un determinado territorio asimismo las potencialidades que posee el lugar, para poder desarrollarse sosteniblemente.
- Zonificación turística: se basa en características propias de la zona, tanto en función del ecosistema como el medio socioeconómico del lugar.
- Planificación para el desarrollo local: fundamenta a los dos ítems anteriormente descritos, se debe planificar un desarrollo local sostenible, con el propósito de llevar a cabo un proceso singular para la zona, el cual determina la modalidad turística a desarrollarse esto dependerá de las potencialidades del sector determinadas en el punto dos.

Figura 2 Pasos para la planificación del desarrollo turístico local

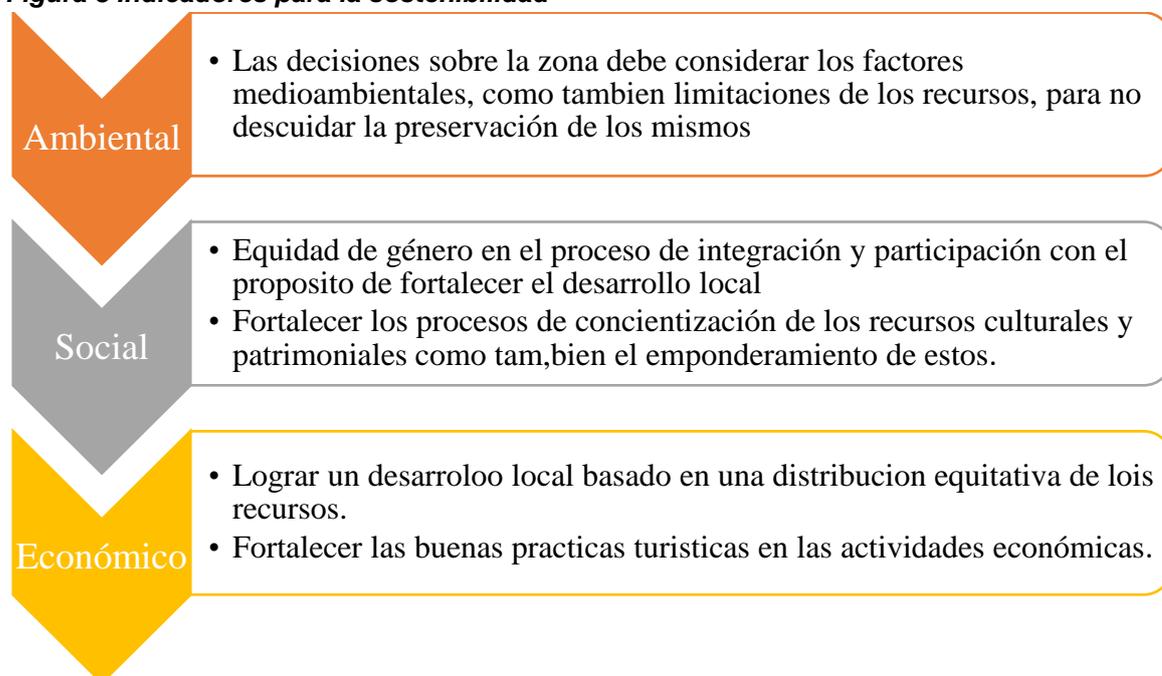


Fuente: Robledo tomado del texto "Introducción a la Sostenibilidad", 2010

Un territorio puede generar sostenibilidad en su desarrollo, siempre y cuando esta cimentada en una planificación de la actividad turística y se establezcan indicadores para dicha sostenibilidad, todo ello relacionado a la conservación y utilización racional de los recursos naturales y culturales, creando un empoderamiento y concientización de los habitantes y activación económica que ayude directamente a la comunidad o zona.

Con esto, se concluye que al construir un desarrollo local sustentable basándose en el aprovechamiento de los recursos, se garantice la preservación de los mismos para las futuras generaciones.

Figura 3 Indicadores para la sostenibilidad



Fuente: Robledo tomado del texto "Introducción a la Sostenibilidad", 2010

1.5.2.4. El rol del territorio en el desarrollo local

Se entiende como territorio a la extensión de tierra que pertenece a un estado. Sin embargo, en el contexto del desarrollo local, el territorio es un espacio geográfico, con características, en donde las personas tienen un rol importante, y esa individualidad forma parte de su acervo cultural, el cual está atado a las características o potencialidades de la localización. Es indispensable identificar los aspectos dentro del territorio local que generen una puesta en valor, ejemplo: utilización del suelo, áreas protegidas, centros habitados, bienes patrimoniales y culturales, recursos turísticos, flora y fauna

endémica y nativa, entre otros aspectos, todo esto concatena fortalecimiento el desarrollo local (Calle, 2015)

El territorio es el escenario donde se da el desarrollo, en el cual se planifica y se ejecutan actividades para lograr la visión del desarrollo en un sitio específico. Siempre la planificación debe basarse en las características o potencialidades que posee el espacio físico, tal y como se muestra en la figura 3, por ejemplo: aspectos geográficos, áreas naturales protegidas, presencia de flora y fauna, la identidad cultural y patrimonial de residentes de la zona desarrollarse, entre otros (Senplades, 2010).

Según Littrell (1997) la cultura puede ser entendida como aquel que comprende lo que la gente piensa, lo que la gente hace y lo que la gente origina o crea. La cultura está por lo tanto compuesta de proceso, y los productos de esos procesos.

En ese aspecto, Otero (2000) manifiesta que la identidad cultural de un pueblo está compuesta por costumbres, tradiciones y forma de desarrollar las actividades comunes y propias que poseen los habitantes de una zona. Es así que, al vincular la identidad cultural con el desarrollo local turístico, se busca producir una valorización o puesta en valor del conjunto de atractivos donde este intrínsecamente relacionado con la identidad cultural de un pueblo.

Entre la cultura y el fortalecimiento turístico preexiste una sinergia que fortalece la identidad cultural y la conservación de la misma. Esto implica que el potencial turístico se fortalece cuando está enraizada la identidad cultural de un pueblo.

1.5.2.5. Recursos turísticos

Los recursos turísticos son todos los componentes naturales, patrimoniales y culturales que se hallan en una determinada localidad. De acuerdo con Bullón (1995) el recurso turístico es todo aquello que posee peculiaridades que involucran un atractivo para el turismo, bien sea de tipo natural, esparcimiento y recreación, histórico o cultural.

Existen diferentes clasificaciones de los recursos turísticos, no obstante, para esta investigación en particular se seleccionó la de Cárdenas (citado por

(Navarro, 2015)), ya que es una clasificación que contempla los recursos naturales y culturales; la misma se describe en la tabla.

Tabla 1 Clasificación de los recursos turísticos

CLASIFICACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DE FABIO CÁRDENAS		
Categoría	Tipos	Subtipos
1. Sitios naturales	1.1 físicos	1.1.1 geológico y geomorfológico 1.1.2 volcanes y montañas 1.1.3 valles Inter montados y llanos 1.1.4 cañones 1.1.5 paredes y columnas 1.1.6 monolitos 1.1.7 oquedades
	1.2 planicies	1.2.1 llanuras 1.2.2 desiertos 1.2.3 salinas 1.2.4 altiplanos
	1.3 costas	1.3.1 playas 1.3.2 alcantarillados 1.3.3 arrecifes 1.3.4 cayos 1.3.5 Barcas 1.3.6 Islas 1.3.7 Fiordos 1.3.8 Canales 1.3.9 penínsulas 1.3.10 Bahías y caletas
	1.4 Lagos, Lagunas y esteros	
	1.5 Ríos	
	1.6 Caídas de agua	
	1.7 Grutas y cavernas	
	1.8 Lugares de observación de flora y fauna	
	1.9 Lugares de caza y pesca	
	1.10 Caminos pintorescos	
	1.11 parques nacionales y reservas de flora y fauna	
2. Museos y manifestaciones culturales	2.1 Museos 2.2 Obra de artes y técnica 2.3 Lugares históricos 2.4 Ruinas y lugares arqueológicos	2.1.1 pintura 2.1.2 escultura 2.1.3 artes decorativas 2.1.4 arquitectura 2.1.5 realizaciones urbanas
3 Folklore	3.1 manifestaciones	1.1.1 alfarería

	religiosas y creencias populares 3.2 ferias y mercado 3.3 música y danza 3.4 artesanías y artes	1.1.2 tejidos e indumentaria 1.1.3 cueros 1.1.4 maderas 1.1.5 piedras 1.1.6 tejidos de paja 1.1.7 instrumentos musicales 1.1.8 máscaras 1.1.9 objetos rituales 1.1.10 pintura 1.1.11 imaginaria
	1.2 comidas y bebidas típica 1.3 grupos étnicos 1.4 arquitectura popular espontanea	1.5.2 pueblos 1.5.3 casas 1.5.4 expresiones religiosas o paganas
2. Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas	2.1 exploraciones minerales 2.2 exploraciones agropecuarias 2.3 exploraciones industriales 2.4 centros científicos y técnicos 2.5 obras de artes y técnica	1.1.1 pintura 1.1.2 esculturas 1.1.3 artesanías 1.1.4 diseño industrial 1.1.5 arquitectura 1.1.6 realizaciones urbanas 1.1.7 obras ingeniería
3. Acontecimientos programados	3.1 artísticos 3.2 deportivos 3.3 otros	5.1.1 Música 5.1.2 teatro 5.1.3 festivales de cine 5.1.4 fiesta religiosas y profanas 5.1.5 concurso de belleza 5.1.6 convenios y congresos 5.1.7 corridas de toros 5.1.8 ferias y experiencias 5.1.9 juegos de azar 5.1.10 parques de recreación 5.1.11 oportunidades especiales de compra 5.1.12 Vida nocturna 5.1.13 Gastronomía 5.1.14 carnavales

Fuente: Recuperado "Planeación del Espacio Turístico. En La planeación física del espacio turístico en los diferentes modelos de desarrollo Turístico", Bullón, R., México, 2011.

1.5.2.6. Elementos de la oferta turística

Los elementos de la oferta turística son diversos, que según Calle (2015) muestran en la figura y se describen a continuación:

Figura 4 Elementos de la oferta turística



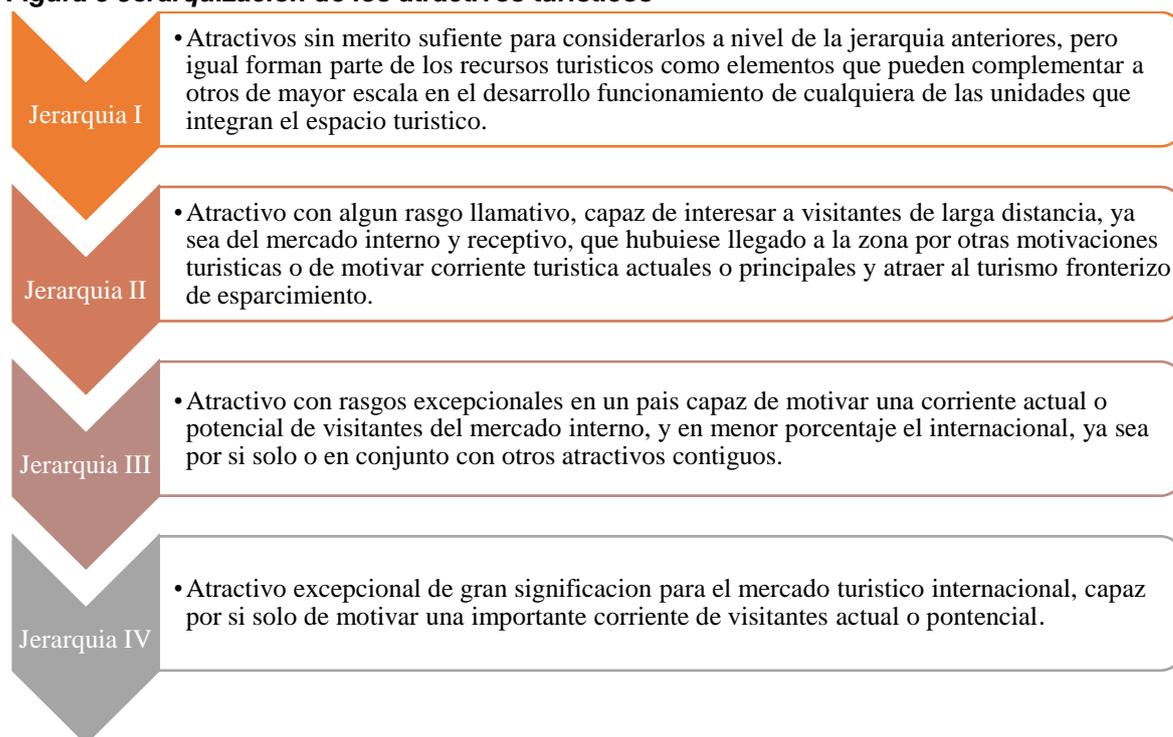
Fuente: Calle, tomado del texto investigativo "Desarrollo local turístico y sostenibilidad", 2015

El territorio debe poseer escenarios para desarrollar propiciamente, con el fin de que la oferta turística permita crear áreas para establecer un desarrollo local turístico, sin embargo, sin los elementos de la oferta turística no se pueden alcanzar los objetivos. Los componentes que conforman la oferta turística son: Atractivos turísticos, planta turística, infraestructura turística y servicios adicionales. Para poder contextualizar de mejor manera a cada uno de los elementos de la oferta, a continuación, se analizar cada uno de estos (Varisco, 2008).

- **Atractivos turísticos**

Hay distintos tipos de atractivos turísticos ya sean de tipo natural o cultural y cada uno posee un nivel de jerarquía, tal como se describe a continuación:

Figura 5 Jerarquización de los atractivos turísticos



Fuente: Calle, tomado del texto investigativo “Desarrollo local turístico y sostenibilidad”, 2015

Para la aplicación de la metodología y jerarquización existen rangos que califican los atractivos, los cuales se muestran en la siguiente tabla 2

Tabla 2 Evaluación de Atractivos Turísticos

Evaluación de los atractivos turísticos		
Calidad	Valor intrínseco	15
	Valor extrínseco	15
	Entorno	10
	Estado de conservación	10
Apoyo	Acceso	10
	Servicios	10
	Asociación	5
Significado	Local	2
	Provincial	4
	Nacional	7
	Internacional	12

Fuente: Recuperado del texto investigativo “Desarrollo local turístico y sostenibilidad”, Calle., 2015

Al efectuar la jerarquización de los atractivos que posee una determinada localidad, se analiza y pondera al atractivo turístico, para establecer una jerarquía, en función a las características propias del atractivo identificando el valor intrínseco, extrínseco, el valor de conservación, puesto que también se examina las particularidades del entorno o territorio, considerando elementos

como: la accesibilidad e infraestructura y planta turística que esta alrededor o en la zona del atractivo, lo cual es posible ver en la siguiente tabla 3.

Tabla 3 Rango y jerarquía de un atractivo turístico

Rango	Jerarquías
75-100	IV
50-74	III
25-49	II
1-24	I

Fuente: Recuperado de "Desarrollo local turístico y sostenibilidad", Calle., 2015

- **Infraestructura turística**

De acuerdo con Bullón (2006) la infraestructura turística se encuentra compuesta por servicios, accesibilidad, señalización vial y turística como también comunicación, sanidad y energía eléctrica que tiene la localidad, tal como se visualiza en la tabla 3.

Tabla 4 Clasificación de la infraestructura según Bullón

CLASIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA SEGÚN BULLÓN		
Transporte	1.1 terrestre	1.1.1 red de carreteras 1.1.2 servicios para automotor 1.1.3 señalización 1.1.4 servicio de transporte 1.1.5 terminales de autobuses 1.1.6 terminales ferroviarias 1.1.7 red de calles
	1.2 aéreo	1.2.1 servicios aéreos 1.2.2 terminales
	1.3 acuático	1.3.1 Marítimo 1.3.1 servicio de transporte 1.3.2 terminales
Comunicaciones	2.1 postales 2.2 telegráficas 2.3 Télex 2.4 Telefónicas	
Sanidad	3.1 red de agua 3.2 red de desagües 3.3 recolección de basura 3.4 salud	3.2.1 aguas negras 3.2.2 pluvial 3.4.1 primeros auxilios 3.4.2 hospitalización
Energía	4.1 red eléctrica	4.1.1 alumbrado público 4.1.2 servicios domiciliario
	4.2 combustible	4.2.1 gasolina 4.2.1 gas

Fuente: Recuperado de "Planificación del Espacio Turístico", Bullón., 2006

- **Planta turística**

La planta turística representa los tipos de establecimientos como: alojamiento, alimentos y bebidas y prestadores de servicios. Se considera que cada país posee reglamentos para realizar la categorización de estos, pero dependerá de los servicios e instalaciones para que tenga una o más categorías. En cuanto a Ecuador, de acuerdo con los datos proporcionados por el Gobierno la clasificación se encuentra de la siguiente forma.

Tabla 5 categorización de establecimiento de alojamiento en Ecuador

CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO		
Hospedaje	nomenclatura	Categorías asignadas
Hotel	H	5 a 1 estrellas doradas
Hostal	HS	3 a 1 estrellas doradas
Hostería	HT	3 a 1 estrellas plateadas
Hacienda turística	HS	3 a 1 estrellas plateadas
Lodge	L	3 a 1 estrellas plateadas
Resort	RS	3 a 1 estrellas plateadas
Refugio	RF	
Campamento	CT	3 a 1 estrellas plateadas
Apartamento	AP	3 a 1 estrellas plateadas
Cabaña	C	3 a 1 estrellas plateadas

Fuente: Recuperado del Gobierno del Ecuador, página oficial www.registroficial.cog.ec, 2015

Bullón propone una clasificación para la planta turística e infraestructura, con el fin de establecer claramente los componentes del equipamiento turístico, lo cual se describe en la siguiente tabla 6.

Tabla 6 Clasificación para la planta turística e infraestructura

CLASIFICACIÓN DE ELEMENTOS DEL EQUIPAMIENTO TURÍSTICO SEGÚN BULLÓN	
CATEGORÍA	TIPO
1. Alojamiento	1.1 Hoteles 1.2 Moteles 1.3 Hosterías y posadas 1.4 Pensiones 1.5 Aparta hoteles 1.6 Condominios 1.7 Casas 1.8 Cabañas 1.9 Albergues 1.10 Trailer park 1.11 Camping 1.12 Camas en casa de familia
2. Alimentación	2.1 Restaurantes 2.2 Cafeterías 2.3 Quioscos 2.4 Comedores típicos
3. Esparcimiento	3.1 Night clubs 3.2 Discotecas 3.3 Bares 3.4 Casinos 3.5 Cines y teatros 3.6 Otros espectáculos 3.7 Clubes deportivos 3.8 Parques temáticos
4. otros servicios	4.1 Agencias de viajes 4.2 Información 4.3 Guías 4.4 Comercio 4.5 Cambios de moneda

Fuente: Recuperado de Bullón, tomado del texto "Planificación del Espacio Turístico", 2006

- **Servicios adicionales**

Se encuentran también otros servicios indirectos que son ofrecidos a los turistas, sin embargo, no depende de la localidad turística. Entre los servicios que se encuentran dentro de este punto, se puede mencionar los siguientes:

- Servicios por sistema bancario
- Servicio de salud
- Servicio de transporte no turístico
- Servicio de comercio
- Servicio de seguridad

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación

De acuerdo a lo manifestado por Hernández, Fernández & Baptista. (2014) el termino diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia planteada para conseguir la información que se desea con el propósito de resolver el problema de investigación. Por lo tanto, se debe conocer los distintos tipos de diseño que existen para aplicar el mejor de ellos, según el estudio que se realiza para estudiar las variables tal como se encuentra en su estudio natural.

Esta investigación tiene un diseño no experimental con enfoque cualitativo, descriptivo con corte trasversal, realizado en un periodo de tiempo corto, ya que admite la recolección de información sobre las variables tal como se manifiestan en su ambiente natural, para posteriormente efectuar los análisis de los resultados, los que avalaron el estudio efectuado a los actores principales como autoridades competentes.

La investigación se realizó en la Parroquia Isla Floreana. Dadas las características del proceso de investigación (los resultados de la investigación analítica), se consideró para la ejecución de este trabajo un enfoque cualitativo, el cual persigue expresar el significado de las acciones sociales ejecutadas por varios actores comunitarios de la Isla Floreana.

En lo que corresponde al alcance investigativo es descriptivo analítico, el desarrollo del mismo está comprometido en conocer las ópticas de la conducta humana desde el propio marco de referencia de quienes están al frente de este proyecto comunitario, por lo tanto, se hace uso de los enfoques metodológicos ya mencionados, que permitirán medir las diferentes manifestaciones sentidas por los actores del sector.

La expectativa que se crea en este tipo de estudios es mirar desde adentro, en donde el investigador encuentra lo datos reales, porque está fundamentado en la realidad existente de ese lugar, en lo que tiene que ver a descubrimientos, novedades, acciones, los mismos que serán descritos por su tipo de presentación.

Las técnicas empleadas en este tipo de investigación cualitativa son la observación directa y la entrevista, por ser una investigación que se identifica con seres humanos o grupos sociales de la Isla Floreana, orientada exclusivamente a lo personal, lo cual tiene un mayor valor en el proceso investigativo, incluso más que los resultados.

2.2. Métodos de investigación

De acuerdo con Jiménez (2017) el método analítico consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en partes para observar las causas y los efectos, para estudiar de manera intensiva cada uno de sus elementos. En otras palabras, este método estudia los fenómenos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para analizarlo de manera independiente y luego de forma holística e integral. En base a lo expuesto por Jiménez el método analítico - sintético es uno de los más usuales ya que permite un estudio detallado de la realidad en la que se realiza la investigación.

Para los autores Rodríguez y Pérez (2017) el método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. Siendo la inducción una manera de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica. En este sentido el método inductivo-deductivo, es significativo porque permite utilizar la técnica de la observación de campo, en el lugar mismo de los hechos, permitiendo determinar los atractivos y recursos turísticos con las que cuenta la Isla Floreana.

Métodos de campo: esta investigación conlleva a trabajar en la localidad donde se suscitan los hechos, mediante las técnicas de observación directa y entrevista

2.3. Unidad de análisis, población y muestra (si aplica)

En esta investigación las unidades de análisis son los documentos proporcionados por el Ministerio de turismo y el Ministerio del ambiente, así como los Comuneros del sector de la Isla Floreana.

La población se encuentra compuesta por 100 habitantes aproximadamente. Se consideró un muestreo intencional no aleatorio, seleccionando a tres actores principales del desarrollo de esta comunidad, a los cuales se les entrevistó personalmente: el presidente de la comuna, el encargado del MINTUR y el encargado de Ministerio de Medio Ambiente con el propósito de recolectar la información acerca de la gestión turística en la isla. Asimismo, se requiere información acerca del desarrollo local del sector, para lo cual se plantearon preguntas similares para los miembros de la comunidad.

2.4. Variables de la investigación, operacionalización

Variable dependiente: Desarrollo local

Variable independiente: Modelo de Gestión Turística

Tabla 7 Operacionalización de variables

VARIABLE: MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA			
Conceptualización: Los modelos de gestión turística se constituyen en una pauta a seguir para el desarrollo de destinos donde se realice la actividad turística			
Dimensión	Indicadores	Fuente	Técnica
Sistema Físico	1. Modelo territorial 2. Recursos naturales 3. Recursos culturales 4. Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de turismo ▪ Ministerio del ambiente ▪ Focus group prestadores de servicios de la Isla Floreana 	Análisis documental/ Observación directa/ entrevista/ focus group
Sistema Productivo	5. Actividades económicas 6. Equipamientos 7. Recursos humanos 8. Localización de las actividades		
Sistema Relacional	9. Estructura interna 10. Accesibilidad 11. Transporte 12. Telecomunicaciones		
Sistema Urbano	13. Lugares centrales 14. Sistemas urbanos 15. Ejes de desarrollo		
VARIABLE: DESARROLLO LOCAL			
Conceptualización: El desarrollo local se ve vinculada de manera directa a una serie de elementos, los mismos que sirven para alcanzar procesos sostenidos a través de un tejido social, que en su contexto encierra planificación participación y laborar de manera conjunta con sistemas y capacidades institucionales, así como las competencias descentralizadas.			
	16. Factores económicos 17. Factores Sociales 18. Factores de desarrollo tecnológico 19. Factores de desarrollo ambiental 20. Gestión local 21. Herramientas de gestión y planificación 22. Recursos del contexto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerio de turismo ▪ Ministerio del ambiente ▪ Focus group a prestadores de servicio de la isla Floreana 	Observación directa/ entrevista

Elaborado por: la autora.

2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

Para la recopilación de la información de esta investigación se trabajó con distintas fuentes documentales, entre ellas; fuentes primarias (libros, revistas científicas, investigaciones, documentos oficiales de instituciones públicas) y secundarias (enciclopedias, libros que refieran otros trabajos), información real y precisa de la comunidad del sector de la Isla Floreana.

Se realizó una investigación de campo con un nivel descriptivo, el cual atenderá a las siguientes etapas.

- Levantamiento del Catastro de los establecimientos y atractivos turísticos de la Isla Floreana, basados en el modelo planteado por el MINTUR.
- Para obtener información directa sobre la gestión actual de la Isla Floreana se usaron entrevistas estructuradas, en las cuales, bajo preguntas establecidas, se consultó con el presidente de la comuna, y funcionarios de los ministerios a cargo como son el de Ministerio de medio ambiente y Ministerio de turismo con el propósito de conocer sobre la situación actual del sector, además, se realizó el focus group aplicado a prestadores de servicios con el objetivo de conocer el grado de conocimiento que poseen sobre los indicadores del desarrollo local del sector.
- Una de las técnicas más representativas dentro del proceso de investigación fue la observación directa con la cual se pudo determinar de manera real la situación actual de la zona, esto más la información obtenida con las otras herramientas utilizadas y descritas anteriormente, favorecieron al análisis realizado.

Instrumentos

El uso de los instrumentos de investigación apropiados permitió recolectar información importante, trabajando directamente en el lugar de los sucesos, observando y analizando cada contenido y así mismo a través de diálogos y conversaciones con las personas del lugar.

- **Guion de la entrevista**

Como herramienta de la entrevista se elaboró una guía de entrevista de preguntas abiertas, las cuales se aplicaron a los comuneros y encargados de las instituciones públicas con el propósito de establecer el grado de conocimiento que poseen sobre los indicadores del desarrollo local del sector (anexo 1).

- **Ficha de observación**

Para la observación directa se usó como herramienta una ficha, formato utilizado por el Ministerio de Turismo (anexo 2), con la cual se pudo realizar el

inventario de los atractivos naturales y culturales con su respectiva categorización.

2.6. Tratamiento de la información

De acuerdo con las diferentes técnicas y estrategias de recolección de información se presentará el proceso de análisis de datos cualitativos. Para el análisis de la información del contenido de las entrevistas estructuradas y el focus group, se organizó la información de modo que permitiera sistematizar los datos recolectados, a partir de los cuales se realizó su interpretación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la situación actual de la Isla Floreana

En cuanto a los servicios de manejo y almacenamiento de agua el 93,3% de los hogares se abastecen de la red pública del agua dulce y filtrada que obtienen de la vertiente natural del Asilo de la Paz en la parte alta de la isla, este factor es dependiente de las temporadas siendo la seca en donde se aminora el racionamiento, pero en algunas oportunidades es extremo.

La energía eléctrica la provee ELECGALÁPGOS, por medio de un sistema de energía alternativa a través de generadores a base de aceite de piñón, que es amigable con el ambiente en un 93,33%, además se abastecen también de energía a base de paneles solares, asimismo existen aún hogares que carecen de luz, y utilizan velas, candiles y mecheros. Se destaca que es la única isla del archipiélago 100% a base de energías renovables.

El manejo de los desechos de basura sólidos está a cargo del servicio parroquial, en un 90% de los hogares, pero con limitaciones de infraestructura y capacidad instalada. Se carece de sistemas de manejo de aguas grises y negras, esto se ve reflejado en la infraestructura de las viviendas en cuanto a servicios higiénicos, donde el 93,3% de la población ha hecho pozos sépticos. Este factor hace que se origine una amenaza latente para la protección de los recursos hídricos y ambientales de la parroquia.

La infraestructura de las viviendas se caracteriza por el predominio de casas de hormigón para la edificación de las paredes y cemento para el piso y el uso de zinc para los techos. En lo que corresponde a seguridad ciudadana, no existen niveles de inseguridad ya que la población es muy homogénea, por lo que se habita en un ambiente de relativa paz y serenidad.

Con respecto a las actividades productivas, el territorio basa su economía en los sectores agropecuarios y turísticos, las mismas que han pasado de un modelo de producción de subsistencia a tratar de llegar a un sistema de promoción y generación de productos derivados y servicios hoteleros, que son utilizados para la venta y consumo local y turístico. (Consejo de Gobierno del Regimen de Galápagos, 2015)

3.2. Informe de la actividad turística en la Isla Floreana

Tabla 8 Informe de la actividad turística en la Isla Floreana

Informe del Gobierno Parroquia Rural en la Isla Santa María del Cantón San Cristóbal											
Ítems	Total			Hospedaje		Alimentación		Transporte		Equipos	
Actividad turística/ventas y servicios	\$96.383,82			\$40.714,82		\$ 41.119,00		\$7.947,00		\$6.271,00	
Reporte del ABG y Observatorio de Turismo								Pax 2016: 10.007 pax			
En	Feb	Marz	Abril	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
838	730	790	645	857	642	1125	1120	685	758	850	967
Para el 2017 se determinó que la cifra de visitantes con un total de pasajeros 9956.											
En	Feb	Marz	Abril	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
721	773	759	805	895	790	918	1096	479	795	954	971
Para el 2018 se determinó que la cifra de visitantes con un total de pasajeros 6. 690											
En	Feb	Marz	Abril	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
781	1206	131	1138	1375	889	-	-	-	-	-	-

Fuente: ABG, Observatorio de Turismo tomado del informe de la Frecuencia e índice de pax de Floreana, 2018.

Análisis de las entrevistas

Ministerio de Turismo

La isla Floreana dentro del plan de ordenamiento territorial cuenta con indicadores tales como; manejo ambiental, modelo territorial. En cuanto a las normas de Ordenación del Territorio contienen valores de aplicación en el proceso de redacción del Plan de ordenamiento territorial en los aspectos siguientes: Zonas o espacios protegidos en Suelo rural o áreas de amortiguamiento; Zonas de suelo rural frecuente; Zonas de interés histórico o natural; Zonas de desarrollo urbano; Ordenación o ubicación de los equipamientos o infraestructuras cantonales; Resoluciones de especial relevancia para la redacción del PD y OT del Cantón; Vinculación de los instrumentos de planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal; Vinculación de las zonas de interés para la defensa estatal o zonas de interés estratégico (Baltra). Entre las áreas turísticas de la isla requieren

adecuación de espacios con fines turísticos se encuentra el atractivo destino Post-Office debido a que los turistas provenientes de los cruceros en Galápagos no visitan esta bahía protagonista de los relatos míticos sobre el archipiélago y su historia

Por lo tanto, el desarrollo de un turismo de base local pasa precisamente por una reconceptualización del propio territorio, obteniendo de algún modo un carácter común, justifique su privación por los que lo habitan de forma que incrementen los ingresos y mejore la vida en la isla.

Análisis final

De acuerdo a la entrevista realizada al encargado del centro comunitario CECFLOR considera que el turismo actualmente ha incrementado, pero de manera a la anterior antes solo se consumía en un solo lugar y no en la comuna, sin embargo, no hay masa de turismo como en otras islas. Por otro lado, en los últimos años la isla Floreana ha crecido ya que uno de cada ocho visitantes a Galápagos llega a Floreana, propiciando el turismo local, éste sigue creciendo a un fuerte ritmo debido a la modalidad de turismo de crucero, que se ha complementado recientemente con el “tour diario” que utiliza pequeñas embarcaciones y tiene su centro de operaciones en las áreas pobladas, a modo de turismo de base local. No obstante, uno de los aspectos por lo que la isla Floreana que no permiten a la Isla Floreana ser un destino turístico se debe al aislamiento.

Por último, la gestión del gobierno local en cuanto a la planificación turística debe unirse para gestionar el turismo; manifestando que: “queremos que el turismo venga y se adapte a la isla y no al contrario.” Con esto se hizo clara la voluntad de un cambio crucial en la actividad turística: su eje articulador debe bascular hacia la oferta y no tomar como único referente a la demanda. Frente al “turismo relámpago”, se buscaba armonizar la actividad turística controlar sus flujos y forma para que su desarrollo no erosionara la vida cotidiana.

Dentro de las respuestas a las preguntas realizadas en el Focus Group están:

- ¿Qué necesidades tiene la comunidad para mejorar el turismo?
- ¿Cómo ven a Floreana actualmente en el turismo?

- ¿Cuáles son los aspectos positivos de la isla?
- ¿Cómo beneficiaría a la comunidad el crecimiento de turismo en la Isla Floreana?
- ¿Cree que Ud. que la isla Floreana posee el potencial para el desarrollo turístico? y si su respuesta es afirmativa diga ¿por qué?

Focus Group

Esta técnica de recolección de datos, está referida a la forma de recopilar información relevante sobre algún tema de investigación, denominado por Monje Álvarez (2011) como una entrevista exploratoria o focus grup, en el cual un grupo comprendido entre 6 y 12 personas con la orientación de un moderador expresa su perspectiva en relación a un tópico de estudio". Por consiguiente, el autor citado señala que el grupo de discusión está determinado como una técnica de obtención de información, relacionadas estrechamente con estudios sociales en la investigación cualitativa. Por tanto, es focal porque centra su atención a un tema específico y es de discusión porque orienta su trabajo en la interacción discursiva y la contratación de las opiniones de sus participantes (p.153).

En este escenario, su validez y justificación se fundamenta en la esencia de la representación colectiva a nivel micro de los acontecimientos tratados a nivel macrosocial, generando así, imágenes, conceptos, ideas y distintas expresiones o maneras de observar un fenómeno sujeto de estudio. Cabe decir que, esta técnica se desarrolla sobre una reunión de personas para la realización de una entrevista de manera grupal abierta y estructurada, por cuanto el investigador debe preparar previamente las inquietudes que se presentarán a las personas que participan en este focus grup, cuya finalidad busca alcanzar una visión compartida relacionada a algún fenómeno de interés particular, a través de un consenso argumentado sobre los juicios emitidos por los miembros que conforman este grupo de informantes.

Una vez caracterizados los participantes de este grupo focal, se establecen las orientaciones a seguir por los participantes a los fines de generar la comprensión de la actividad a realizar con el objetivo de recolectar información valiosa sobre la Gestión turística como herramienta de desarrollo local aplicado

al Centro Comunitario Floreana. En este sentido, se estructuró las siguientes preguntas para la discusión y socialización de criterios inherentes a este fenómeno de estudio, cuyos informantes se identifican como A -B-C-D-E-, en este orden se realiza la presentación de respuestas.

Tabla 9 Pregunta 1

1. ¿Qué necesidades tiene la comunidad para mejorar el turismo?				
<p>Informante A. Ingeniero Ambiental: Este espacio donde la vida depende de la conservación ambiental y de la naturaleza misma, requiere de acciones que orientadas a la concientización por parte de los pobladores y visitantes a este lugar.</p>	<p>Informante B. Ingeniero en Gestión tecnológica En realidad, es necesario desarrollar proyectos en torno a la promoción de los recursos con que cuenta esta isla, es decir a través de medios comunicacionales extender la difusión del patrimonio cultural, patrimonial, social, los saberes populares y tradicionales que se producen en esta localidad.</p>	<p>Informante C. Técnico en Turismo En este centro comunitario, es importante introducir proyectos que signifiquen un atractivo turístico en el cual las personas consigan un lugar para la recreación, diversión variada con respecto a mayores establecimientos de interés como espacios deportivos, inversiones de empresas fluviales para paseos cortos, es decir, se requiere una inversión en desarrollo ecoturístico.</p>	<p>Informante D. Dra. Desarrollo Ambiental Desde mi perspectiva considero necesario que las personas comprendan que no se debe sacrificar los recursos naturales y menos los que están en extinción para impulsar la economía local, pues en este centro turístico, existe un potencial natural que si bien es utilizado con una adecuada administración este lugar se puede desarrollar en una oportunidad de crecimiento turístico</p>	<p>Informante E. Lic. En turismo Sobre las necesidades que presenta este lugar, es preciso desarrollar una inversión para las instalaciones de posadas y establecimientos donde las personas puedan pernoctar, pues hasta el momento en temporadas altas, el hospedaje es difícil, necesariamente se deben crear instalaciones para el descanso, igualmente para la recreación hace falta otras opciones de entretenimiento .</p>

Elaborado por: la autora.

De acuerdo con las opiniones de los informantes, se puede sintetizar que en esta localidad existe la necesidad de elaborar y ejecutar propuestas para darle

impulso a la producción socioeconómica, a la par de realizar acciones estratégicas para la concientización y conservación de las especies y los recursos naturales con que cuenta la comunidad Floreana. Entendiendo que, al mejorar las condiciones eco productivas conlleva al mejoramiento del turismo en esta comunidad.

Tabla 10 Pregunta 2

2. ¿Cómo ven a Floreana actualmente en el turismo?				
<p>Informante A. Ingeniero Ambiental: En estos momentos la isla se concibe como un centro de producción económica, más no de conservación de sus recursos, es necesario desarrollar controles sobre la explotación de los recursos naturales, por ello se percibe que el turismo es bajo, ya que éste se eleva es en temporadas altas y, aun así, no se considera elevado.</p>	<p>Informante B. Ingeniero en Gestión tecnológica Observo que, aunque la Isla posee sus encantos y atractivos turísticos, hace falta una adecuada gestión sobre la concientización y manejos de centros de atracción que inviten al visitante a disfrutar de centros nocturnos u otros establecimientos que permita la permanencia de los turistas. Por los momentos se considera muy poco el turismo que se ve en esta isla.</p>	<p>Informante C. Técnico en Turismo En relación al turismo, esta Isla debe ofrecer actividades de entretenimiento, es decir, ofrecer una ruta de interés donde el visitante sienta gusto en disfrutar de los recursos que ofrece los recursos naturales de esta localidad. En estos momentos el turismo es bajo, esto tiene que ver con las políticas de acceso a esta localidad.</p>	<p>Informante D. Dra. Desarrollo Ambiental Es un lugar idóneo para el desarrollo ecoturístico del país, se pueden ofrecer paquetes mejorando las rutas turísticas donde se revalorice los recursos naturales y esa gama rica de especies acuáticas, generando así un espacio para la concientización sobre la explotación de dichos recursos. Hoy día es poco el turismo en esta comunidad.</p>	<p>Informante E. Lic. En turismo Floreana actualmente, carece de innovadoras estrategias de inversión que vayan más allá que los paseos turísticos, también requiere de inversión y desarrollo eco productivo donde se promuevan sus actividades autóctonas de acuerdo a un plan de impulso turístico en esta localidad. No se ve elevado la concurrencia de visitantes por estos días, lo que se ve es un bajo turismo en esta comunidad.</p>

Elaborado por: la autora.

Con respecto a la observación de los expertos que conforman este focus grup, se sintetiza que, aunque la isla cuenta con una rica gama de recursos naturales renovables, así como atractivos para el disfrute de los visitantes, el turismo se presenta bajo. Esto obedece según lo manifestado por los

informantes, a los escasos proyectos de desarrollo implementados en esta importante isla ecuatoriana.

Tabla 11 Pregunta 3

3. ¿Cuáles son los aspectos positivos de la isla?				
Informante A. Ingeniero Ambiental:	Informante B. Ingeniero en Gestión tecnológica	Informante C. Técnico en Turismo	Informante D. Dra. Desarrollo Ambiental	Informante E. Lic. En turismo
Su riqueza de recursos naturales y la biodiversidad geobiológica que comprende	Cuenta con atractivo turístico por su ubicación geográfica	Comprende un potencial en la biodiversidad de especies del mar	Ofrece un campo de recursos naturales para el estudio de especies marítimas con la mirada al desarrollo de programas para concientización de los pobladores y visitantes del lugar.	Representa un excelente lugar para el desarrollo turístico

Elaborado por: la autora.

En función a lo expresado por los informantes sobre esta inquietud, se interpreta que en la Isla Floreana se encuentra una diversidad de recursos naturales que representan un gran atractivo para el impulso agro productivo de esta localidad. Existiendo allí, además de una gama biológica de especies marítimas, también cuenta con una ubicación estratégica que permite el acceso turístico en esta zona. Por consiguiente, también se considera un campo para el estudio de la diversidad marina e impulso socioeconómico.

Tabla 12 Pregunta 4

4. ¿Cómo beneficiaría a la comunidad el crecimiento de turismo en la Isla Floreana?				
Informante A. Ingeniero Ambiental:	Informante B. Ingeniero en Gestión tecnológica	Informante C. Técnico en Turismo	Informante D. Dra. Desarrollo Ambiental	Informante E. Lic. En turismo
En diversas formas, por ejemplo, la producción autóctona de esta localidad	En la producción de recursos naturales y difusión de atractivos en esta zona	Sería una oportunidad para el crecimiento sociocultural en esta localidad	En el crecimiento económico	Esto generaría empleo a los pobladores de la isla

Elaborado por: la autora.

Sobre la integración de estas opiniones generadas por los expertos entrevistados, se considera que de gran beneficio para la comunidad Floreana el crecimiento turístico en esta zona, por cuanto propicia una oportunidad para la promoción de las actividades autóctonas de la zona, producción y conservación de recursos naturales, se puede promover el crecimiento sociocultural y económico y además genera empleo a los pobladores.

Tabla 13 Pregunta 5

5. ¿Cree Ud. que la isla Floreana posee el potencial para el desarrollo turístico? y si su respuesta es afirmativa diga ¿por qué?				
Informante A. Ingeniero Ambiental:	Informante B. Ingeniero en Gestión tecnológica	Informante C. Técnico en Turismo	Informante D. Dra. Desarrollo Ambiental	Informante E. Lic. En turismo
Si, efectivamente. Además de ser una zona rica en recursos naturales también posee un amplio potencial histórico que comprende un atractivo a los visitantes.	Por supuesto que sí. Esta localidad brinda la oportunidad de implementar programas tecnológicos relacionados con la conservación de especies marítimas y recursos naturales.	Completamente de acuerdo. Esta localidad ofrece oportunidades para el crecimiento económico y promoción de las actividades turísticas que se realizan, sostenidas en su encanto natural y producción autóctona propia de la zona.	Esta localidad, comprende un espacio prioritario para la ejecución de estrategias socioeconómicas del país, presenta características privilegiadas por la gran gama de recursos y ubicación geográfica, lo que permite el acceso a esta isla.	Es un potencial para el desarrollo turístico, porque cuenta con atractivos y una rica biodiversidad de recursos naturales.

Elaborado por: la autora

Discusión del Focus Group

En síntesis, a lo manifestado por los entrevistados, se considera que la Isla Floreana comprende un potencial para el desarrollo turístico, no solo de la comunidad sino también del país. Considerando la rica gama de recursos naturales y atractivos con que cuenta esta importante isla, en la cual se amerita la implementación de proyectos y programas que conlleven al progreso de la localidad. Para ello, es precisa la adecuación de políticas públicas en el ejercicio de la flexibilidad de estrategias que abran paso a nuevos modelos de gestión turística fundamentados en la conservación y aprovechamiento de sus recursos naturales, con adhesión a los aspectos socioculturales, económicos, productivos y generadores de oportunidades de ocupación para sus pobladores.

Al respecto de los hallazgos encontrados, en función de lo referido por Hernández (2016) Sobre los modelos de gestión, los cuales “representan una guía para el desarrollo de la actividad turística” (p.25). Cabe mencionar entonces que, en atención a este concepto, al implementar en la Isla Floreana un modelo de gestión, se deben tener en cuenta los objetivos para lo cual se realiza de acuerdo a la organización de las herramientas, un diagnóstico situacional, establecer las proyecciones estratégicas y, por consiguiente, retroalimentar y motorizar la ejecución de dichas estrategias de desarrollo en el ámbito local.

Desde otro aspecto relevante, según el modelo de competitividad de destinos turísticos propuesto por Crouch y Ritchie (1999), donde refieren los factores explicativos de la competitividad, enmarcados en los atractivos para la motivación del turista, los recursos de apoyo como la infraestructura hotelera, la accesibilidad y otros servicios de entretenimiento, la gestión del destino orientada a las acciones de mercadotecnia, la política, planeación y desarrollo son esenciales para el posicionamiento y evaluación de la gestión. En este sentido, los informantes entrevistados presentan una perspectiva de carencia sobre estas líneas de gestión en las cuales recaen las políticas de gobernanza para la implementación de proyectos en torno al progreso del turismo en esta comunidad Floreana.

Cabe mencionar entonces, que la comunidad Floreana cuenta con una amplia gama de recursos naturales que permite la implementación de diversas estrategias orientadas a la actividad turística, sin embargo, comprende un territorio privilegiado por la naturaleza por sus riquezas patrimoniales, históricas, culturales, en la cual convergen distintas ontologías que precisan la intervención de políticas de acuerdo al modelo de gestión gubernamental ejercido hasta la actualidad.

En este orden de ideas, el desarrollo local se considera una causa que incide en la necesidad del crecimiento autosustentable, la organización de los actores locales, económicos, sociales, políticos, entre otros que conforman el grupo de composición.

El desarrollo local es una causa de organización del futuro de una localidad o región y es el resultado del esfuerzo, constancia, organización por parte del conjunto de actores locales, valorizando todo los recursos humanos y materiales del sector económico, social, políticos, religioso, como punto de composición.

Como síntesis general a las percepciones de las personas entrevistadas en este focus grup, se precisa la necesaria intervención a través de un modelo de gestión para el desarrollo turístico en la comunidad Floreana. Esto coadyuva en el aprovechamiento de los recursos naturales en consideración a la conservación y protección de dichos recursos, sin embargo, para ello se debe articular con los distintos actores que cohabitan tomando en cuenta los aspectos esenciales sobre el crecimiento socio productivo, social, cultural, económicos entre otros requerimientos para la ejecución de planes de intervención en el ámbito del turismo en esta localidad.

Tabla 14. Triangulación de la información del focus grup

PREGUNTAS	A. Josélo Mora Ingeniero Ambiental ABG Director de la Agencia de Regularización y Control de la Biodiversidad para Galápagos	B. Rony León Ingeniero en Gestión tecnológica Ecuador.travel Operador - Turismo comunitario	C. Jefferson Pacheco Técnico en Turismo Ecuador.travel Guía turístico	D. Deglis Soler Dra. Desarrollo Ambiental Galahost Directora relaciones públicas	E. Gabriela Hernandez Lic. En turismo Galahost Guía turístico
¿Qué necesidades tiene la comunidad para mejorar el turismo?	Este espacio donde la vida depende de la conservación ambiental y de la naturaleza misma, requiere de acciones que orientadas a la concientización por parte de los pobladores y visitantes a este lugar.	En realidad, es necesario desarrollar proyectos en torno a la promoción de los recursos con que cuenta esta isla, es decir a través de medios comunicacionales extender la difusión del patrimonio cultural, patrimonial, social, los saberes populares y tradicionales que se producen en esta localidad.	En este centro comunitario, es importante introducir proyectos que signifiquen un atractivo turístico en el cual las personas consigan un lugar para la recreación, diversión variada con respecto a mayores establecimientos de interés como espacios deportivos, inversiones de empresas fluviales para paseos cortos, es decir, se requiere una inversión en desarrollo ecoturístico.	Desde mi perspectiva considero necesario que las personas comprendan que no se debe sacrificar los recursos naturales y menos los que están en extinción para impulsar la economía local, pues en este centro turístico, existe un potencial natural que si bien es utilizado con una adecuada administración este lugar se puede desarrollar en una oportunidad de crecimiento turístico.	Sobre las necesidades que presenta este lugar, es preciso desarrollar una inversión para las instalaciones de posadas y establecimientos donde las personas puedan pernoctar, pues hasta el momento en temporadas altas, el hospedaje es difícil, necesariamente se deben crear instalaciones para el descanso, igualmente para la recreación hace falta otras opciones de entretenimiento.

<p>¿Cómo ven a Floreana actualmente en el turismo?</p>	<p>En estos momentos la isla se concibe como un centro de producción económica, más no de conservación de sus recursos, es necesario desarrollar controles sobre la explotación de los recursos naturales, por ello se percibe que el turismo es bajo, ya que éste se eleva es en temporadas altas y aun así, no se considera elevado.</p>	<p>Observo que, aunque la Isla posee sus encantos y atractivos turísticos, hace falta una adecuada gestión sobre la concientización y manejos de centros de atracción que inviten al visitante a disfrutar de centros nocturnos u otros establecimientos que permita la permanencia de los turistas. Por los momentos se considera muy poco el turismo que se ve en esta isla.</p>	<p>En relación al turismo, esta Isla debe ofrecer actividades de entretenimiento, es decir, ofrecer una ruta de interés donde el visitante sienta gusto en disfrutar de los recursos que ofrece los recursos naturales de esta localidad. En estos momentos el turismo es bajo, esto tiene que ver con las políticas de acceso a esta localidad.</p>	<p>Es un lugar idóneo para el desarrollo ecoturístico del país, se pueden ofrecer paquetes mejorando las rutas turísticas donde se revalorice los recursos naturales y esa gama rica de especies acuáticas, generando así un espacio para la concientización sobre la explotación de dichos recursos. Hoy día es poco el turismo en esta comunidad.</p>	<p>Floreana actualmente, carece de innovadoras estrategias de inversión que vayan más allá que los paseos turísticos, también requiere de inversión y desarrollo eco productivo donde se promuevan sus actividades autóctonas de acuerdo a un plan de impulso turístico en esta localidad. No se ve elevado la concurrencia de visitantes por estos días, lo que se ve es un bajo turismo en esta comunidad.</p>
<p>¿Cuáles son los aspectos positivos de la isla?</p>	<p>Su riqueza de recursos naturales y la biodiversidad geobiológica que comprende</p>	<p>Cuenta con atractivo turístico por su ubicación geográfica</p>	<p>Comprende un potencial en la biodiversidad de especies del mar</p>	<p>Ofrece un campo de recursos naturales para el estudio de especies marítimas con la mirada al desarrollo de programas para concientización de los pobladores y visitantes del lugar.</p>	<p>Representa un excelente lugar para el desarrollo turístico</p>

<p>¿Cómo beneficiaría a la comunidad el crecimiento de turismo en la Isla Floreana?</p>	<p>En diversas formas, por ejemplo, la producción autóctona de esta localidad</p>	<p>En la producción de recursos naturales y difusión de atractivos en esta zona</p>	<p>Sería una oportunidad para el crecimiento sociocultural en esta localidad</p>	<p>En el crecimiento económico</p>	<p>Esto generaría empleo a los pobladores de la isla</p>
<p>¿Cree que Ud. que la isla Floreana posee el potencial para el desarrollo turístico? y si su respuesta es afirmativa diga ¿por qué?</p>	<p>Si, efectivamente. Además de ser una zona rica en recursos naturales también posee un amplio potencial histórico que comprende un atractivo a los visitantes.</p>	<p>Por supuesto que sí. Esta localidad brinda la oportunidad de implementar programas tecnológicos relacionados con la conservación de especies marítimas y recursos naturales.</p>	<p>Completamente de acuerdo. Esta localidad ofrece oportunidades para el crecimiento económico y promoción de las actividades turísticas que se realizan, sostenidas en su encanto natural y producción autóctona propia de la zona.</p>	<p>Esta localidad, comprende un espacio prioritario para la ejecución de estrategias socioeconómicas del país, presenta características privilegiadas por la gran gama de recursos y ubicación geográfica, lo que permite el acceso a esta isla.</p>	<p>Es un potencial para el desarrollo turístico, porque cuenta con atractivos y una rica biodiversidad de recursos naturales.</p>

Elaborado por: la autora

Conclusiones generadas del Grupo Focal

Luego de presentar la información recolectada a través de esta técnica, donde se realizó los análisis sobre las perspectivas particulares de cada uno de los miembros que conformaron este grupo focal, se sintetiza el consenso respecto a las inquietudes planteadas, de tal manera que se establecen las siguientes conclusiones.

- Al indagar en relación a las necesidades existentes en el centro comunitario Floreana, se determinó la carencia de planes y programas de desarrollo turístico, así como poca inversión local por parte de empresas dedicadas a la actividad turística en esta zona.
- En cuanto a la perspectiva actual de la comunidad Floreana en el turismo, se observó que existe consenso en la apreciación de una localidad apta y privilegiada para el desarrollo de actividades turísticas en la región, pues cuenta con una amplia gama de recursos naturales que pueden ser aprovechados para el fomento productivo en esta área. Sin embargo, el desarrollo del turismo en la actualidad es bajo debido a las pocas estrategias y políticas establecidas para el acceso a esta importante isla ecuatoriana.
- En relación a los aspectos positivos de la Isla Floreana, se determinó como un territorio privilegiado por su ubicación geográfica, su rica gama en biodiversidad de especies y elementos relevantes como el patrimonio cultural e histórico, social, económico y otros que conforman la vida diaria en esta comunidad.
- Entre los beneficios que comprende el desarrollo turístico en esta Isla Floreana, se coincide en que representa una oportunidad para el progreso en diferentes ámbitos de desarrollo, tales como los espacios de ocupación para los pobladores, crecimiento económico, socio productivo, caracterizándose como un territorio propicio para la implementación de programas y planes de gestión en torno al turismo. Igualmente puede significar un paso importante en la promoción a través de proyectos en mercadotecnia, dando difusión a destinos y atractivos en esta localidad y usando los recursos de manera racional sobre la biodiversidad natural existente, lo cual se traduce en un potencial para el desarrollo turístico.

CAPÍTULO II. PROPUESTA

4.1. Tema

Modelo de gestión turística como herramienta de desarrollo local aplicado al centro comunitario Floreana.

4.2. Presentación de la propuesta

El modelo de Gestión Turística para el desarrollo de la isla Floreana, se enfatiza en un análisis intensivo y extensivo de la realidad del aprovechamiento de los recursos naturales-turísticos de la Isla, como elementos distinguidos de una demanda internacional. La presente propuesta, se basa especialmente en la organización de las estrategias para poner en marcha los planes de marketing destinados a impulsar el turismo del sector. Esta propuesta nace de la necesidad de lograr una relación entre los actores, logrando conservar un vínculo con el sector público, privado y gremios.

Para que las estrategias propuestas tengan éxito, se requerirá de un monitoreo constante, así como también de una valoración y actualización del plan de acción o gestión turística. La propuesta se basa en los principios anclados de la generación estratégica requerida para el desarrollo de un portafolio de productos, consistente con la premisa de desarrollo y sostenibilidad.

En la Isla Floreana, existen diferentes entidades vinculadas de manera directa o indirectamente con el turismo o con las actividades que pueden afectar o promueve al sector, no obstante, al hoy, no se han presenciado esfuerzos para cubrir las perspectivas y lograr mantener una sola visión estratégica que impulse el desarrollo turístico del cantón.

4.3. Justificación

En la actualidad, las actividades turísticas del país, ha dado un giro total, este cambio inicia desde que Ecuador considera al turismo como un pilar para el crecimiento productivo, esto significa que a nivel de rectoría (Ministerio de Turismo), aumentó el presupuesto para la inversión en fomento y desarrollo del turismo. La asignación presupuestaria que realiza el país para las actividades turísticas, se dirige a gobiernos de provincias y cantones, que incluye más que

las fiestas populares o religiosas, es decir, una apuesta por las actividades turísticas en búsqueda de estructuras de desarrollo y promoción fuertes y sostenibles.

El sector turístico, ha crecido de manera significativa a nivel público, sin embargo, no es así a nivel privado que es donde se ejecutan y comercializan las actividades turísticas productivas, lo que afecta al enriquecimiento del sistema de desarrollo equitativo y responsable, es aquí donde se cimenta la propuesta. Para diseñar un modelo de gestión turística para el desarrollo local, es necesario que haya un respaldo legal, tomando en consideración las distintas leyes y reglamentos referentes a los trabajos de veeduría y participación ciudadana, que une los esfuerzos de los actores públicos y privados del turismo de la isla Floreana.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, en su título III señala las garantías constitucionales, enfocando las políticas y servicios públicos y participación ciudadana en el capítulo segundo:

Art. 85 En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Artículo 2. La COOTAD tiene como objetivo primordial, profundizar el proceso de autonomía y descentralización del estado, a fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio. La democratización de la gestión del gobierno central y de los gobiernos autónomos descentralizados, impulsando la participación de la ciudadanía.

Artículo 3. Principios. - El ejercicio de la autoridad y las potestades públicas de los gobiernos autónomos descentralizados deberán regirse bajo los siguientes principios: participación ciudadana (derecho cuya titularidad y ejercicio corresponde a la ciudadanía). El ejercicio de este derecho será respetado, promovido y facilitado por los órganos del Estado de manera obligatoria, con el fin de garantizar la elaboración y adopción compartida de

decisiones, entre los diferentes niveles de gobierno y la ciudadanía, así como la gestión compartida y el control social de planes, políticas, programas y proyectos públicos, el diseño y ejecución de presupuestos participativos de los gobiernos.

Ley de Turismo

La Ley de Turismo, en el capítulo VIII de los comités del Turismo.

Art. 38.- Facultades. El Ministerio de Turismo coordinará con las autoridades locales o seccionales la conformación de Comités de Turismo en los sitios que considere necesario, estos comités estarán integrados por los sectores público y privado y tendrán las siguientes facultades: a. Recibir delegación del Ministerio de turismo b. Realizar ante el Ministerio de Turismo u otras autoridades las acciones necesarias para el buen resultado de su delegación: c. Informar al Ministro de Turismo sobre aspectos relacionados con la rama turística dentro de su jurisdicción; y, d. Las demás que les asigne el Ministro de Turismo.

4.4. Objetivos

4.4.1. Objetivo general

Impulsar el turismo receptivo en la isla Floreana, mediante la integración y participación de los actores, implementando estrategias dirigidas a promover el desarrollo local.

4.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la estructura organizativa del modelo de gestión turística para el desarrollo local de la isla Floreana.
- Impulsar el turismo de la isla Floreana mediante campañas publicitaria
- Lograr el posicionamiento de la isla Floreana como un atractivo turístico para todo tipo de visitante

4.5. Misión y Visión del modelo de gestión

4.5.1. Misión

Impulsar y promover fuentes de atracción turística que solucionen las necesidades integrales de los turistas y las organizaciones que ayudan con el

desarrollo turístico local de la isla Floreana, ofreciendo atención profesional por parte de los sectores privados y públicos que actúan en la planta turística del sector.

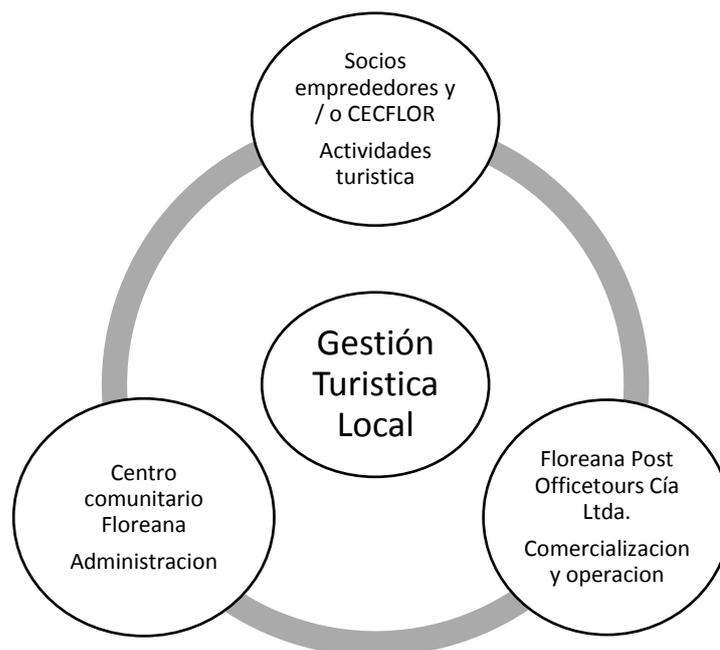
4.5.2. Visión

Mejorar el desarrollo turístico local de la isla Floreana, mostrándose de manera diferenciadora de los demás sectores del país con oferta turística, llegando a ser líderes del mercado turístico interno, pro mostrar tecnologías, soluciones y valor agregado a la necesidad integral de los turísticas, a un costo asequible y un marco recreacional que impacte y se poseione la mente del turista consumidor.

4.6. Desarrollo de la Propuesta

4.6.1. Estructura organizativa

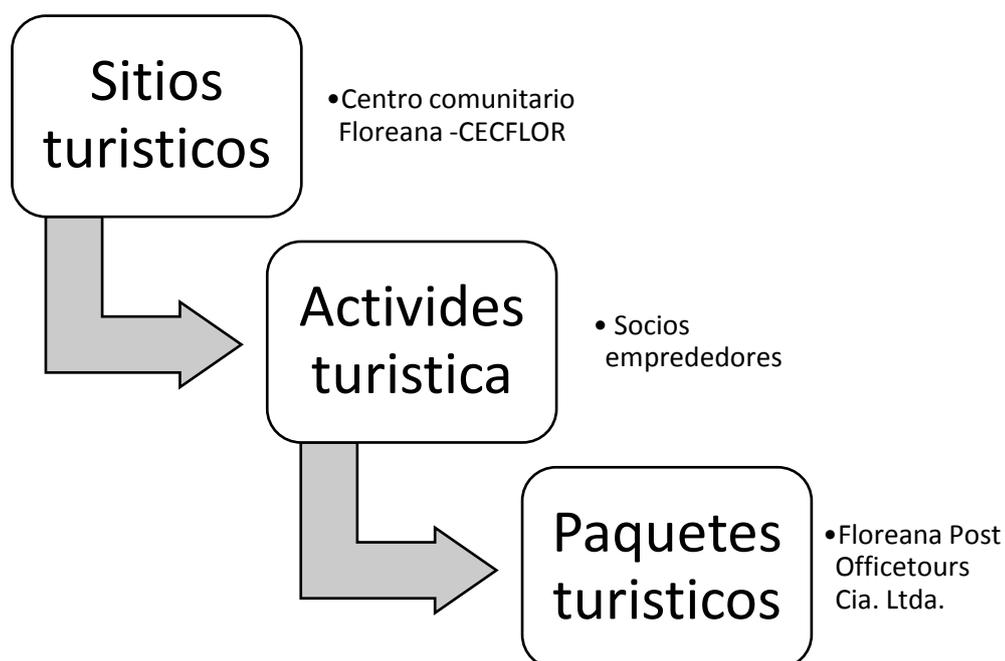
Figura 6 Estructura organizativa



Elaborado por: la autora

Son integrantes de la gestión comunitaria El Centro Comunitario Floreana – CECFLOR; los socios emprendedores que realizan actividades turísticas y Floreana Post Officetours Cía. Ltda. Su gestión se plantea en base a acuerdos y alianzas estratégicas entre los tres integrantes y en consideración de sus campos de acción:

Figura 7 Estructura organizativa 2



Elaborado por: la autora

4.6.2. Datos generales

De acuerdo con el instituto de estadísticas y censo (2010) ofrece estos datos que la isla Floreana se encuentra ubicada en las islas Galápagos, cantón San Cristóbal. Tiene un total de 150 habitantes.

Tabla 15 Información general

Área	173 km cuadrados
Altitud	640 M
Población	150
Geografía	Cueva de lava, playa verde
Cómo llegar	Tour privado
Cómo moverse	A pie, buceo con snorkel
Lugares importantes	Post office Bay- Punta Cormorán
Observaciones	Desembarco en agua. en esta isla hay un hotel con teléfono y restaurante

4.6.3. Diagnóstico del turismo en la Isla Floreana

En Galápagos, a pesar de las distintas leyes y reglamentos destinados a controlar el turismo, este sigue incrementándose de manera acelerada. La modalidad del turismo de crucero, se implementó en los años sesenta controlada por grandes agencias, que se complementa con los “tours diarios”, usan pequeñas embarcaciones y poseen su centro de operaciones en las áreas pobladas, de manera de turismo local. Los cruceros que llegan regularmente a la zona deshabitada del noroeste de Floreana y no mantienen contacto alguno con la población local que vive en el sur, en Puerto Velasco Ibarra. Ni siquiera existe conexión terrestre entre las zonas antes mencionadas.

De acuerdo con los datos proporcionados por (Balesteros, 2017) desde el año 2006, el desarrollo del tour diarios ha cambiado la imagen del turismo en la isla. Para el 2014 cerca de 20.000 visitantes llegaron desde Santa Cruz para realizar actividades en la isla con una duración aproximada de cinco horas, durante su estadía visitan la parte alta de la isla donde se encuentra el Asilo de la Paz, conocido por ser el primer asentamiento humano estable, almuerzan en los restaurantes de la localidad, recorren la playa, para luego retornar a Santa Cruz, sin embargo, menos del 20% de estos turistas pernocta en la localidad. A esta modalidad los pobladores de la localidad la conocen como “visita relámpagos”. Este tour tiene un costo de \$70 dólares por pax, de los cuales solo \$13 quedan en la isla, el resto en manos de las operadoras y dueños de las embarcaciones de Santa Cruz.

4.6.4. Oferta de servicios

Tabla 16 Servicios

Servicio	Tipo	Nombre	Capacidad
Alojamiento	Casa de hospedaje	Lecocarpus	4
		Cactus	6
		Emperatriz	6
		El pajas	6
		Lelia	6
	Hostal	Santa María	12
Servicio de alimentación y bebidas	Restaurante	Devil Crown	
		Oasis de la Baronesa	
		Lelia	
		La canchalagua	
	Cafetería	Lecocarpus	
Terrestre	Terrestre	Chiva 1	17
		Chiva 2	17
		Chiva 3	17
		Camioneta	10
	Marítimo	Fibra 1	10
		Fibra 2	10
		Fibra 3	10
		Fibra 4	10
Recreación	Equipos de snorkel	Alquiler 1	20
		Alquiler 2	20
		Alquiler 3	20

Fuente: Datos tomados de los archivos CECFLOR

4.6.5. Turismo de la Isla Floreana

No hay mucho que hacer en esta isla, sin embargo, se pueden realizar caminatas guiadas por guías naturalistas. La familia Wittermer cuenta con un hotel y restaurante. El precio de por noche esta entre \$45 y \$80 dólares por personas, dependiendo de la temporada.

Desde el hotel se puede ir caminando hasta llegar a la Lobería con una duración de 30 minutos aproximadamente. Asimismo, se puede visitar el Asilo de la Paz en la parte alta de la isla, este lugar es considerado como un lugar mágico y con historia donde se encuentra la única fuente de agua de toda la isla.

Post office Bay se encuentra situada en la parte norte de la isla, un lugar encantador donde puede seguir la tradición de los piratas y balleneros de antaño. Solía haber un tonel en el que estos caballeros depositaban sus cartas, y cada nave que pasaba por este sector, buscaban dentro del buzón las cartas

dirigidas al lugar donde iban a llevarla con ellos. La tradición aun continua, con suerte se entrega entre 5 a 10 días.

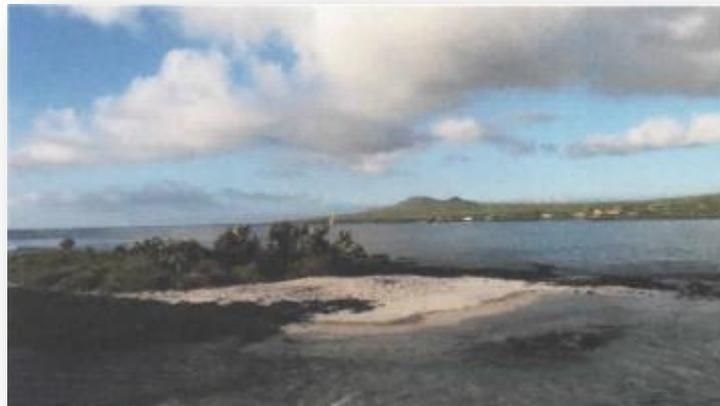


Asilo de la Paz. - este atractivo es de tipo histórico y cultural, el acceso hasta la entrada, se realiza por carretera lastrada desde el Puerto Velasco Ibarra, es decir se lo realiza por medio terrestre. El "asilo de la Paz". ubicado a 8 km de la población y a 450 msm alberga varios sitios históricos de la isla; Las cuevas fueron utilizadas como un escondite para los piratas, además, sirvió también como hogar para el primer residente de la Islas Galápagos en 1880, siendo Patrick Watkins, y luego un estado temporal en 1924 para el Dr. Ritter y en 1932 los Wittmer. Teniendo en cuenta que desde este punto se tiene una vista privilegiada de la gran parte de la isla.

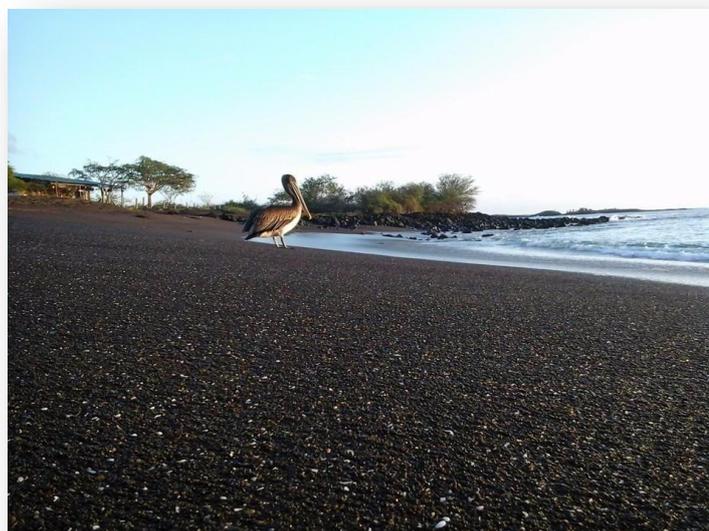


Lobería. – Se sitúa a 20 minutos del poblado yendo a pie se puede llegar a la lobería. Lugar donde se puede observar la colonia de leones marinos y el vivero en su absoluto hábitat natural, también se puede ver las fragatas, piqueros patas azules entre otras especies que están navegando por el viento buscando alimento.

En este lugar se puede practicar snorkel ya que, existe una exuberante riqueza marina, también se puede practicar kayak donde puede ver colonias de tortugas marinas, los leones marinos y si tienes suerte se podrá ver pingüinos Galápagos.



Playa negra. – esta playa es de mayor accesibilidad para los turistas, se encuentra a 5 minutos de muelle, su arena de color negra la hace diferente y única no solo en el archipiélago de Galápagos si no en el mundo entero, este lugar ofrece el descanso para vivir los atardeceres de Floreana, además, de que sus aguas se puede practicar snorkel asegurando el relax y disfrute.



Cerro Allieri. - se encuentra situado más bajo a 340m de altitud, cerro Allieri es el hogar de más de 48 especies de plantas nativas de Galápagos y endémicas de Floreana. El sitio brinda una puesta de sol asombroso y la vista del horizonte de la isla entera, además, en la temporada de junio, julio y agosto, poder escuchar el cantico de los petreles.

Sendero a Post Office beach. - su longitud es de aproximadamente de 7km. El principal atractivo de este sendero es la zona de vegetación endémica y nativa, entre la vegetación más representativa se halla: rodilla de caballo, escalecía, peralillo, palo santo, chala, etc. Adicional en el trayecto se puede ver las zonas de vegetación que atraviesa el sendero observando el dinamismo natural de vegetación húmeda a seca.



La corona del diablo es otro de los lugares obligatorios para los amantes del buceo con snorkel. Este es uno de los lugares de buceo más fantástico de las islas Galápagos, con forma de semicírculos de rocas. En los últimos meses del verano hace frío, pero los escalofríos valen la pena a cambio de esta vista. Aquí se podrá observar tiburones, cardúmenes de peces tropicales, corales e incontables vida marina. Otros lugares a visitar playa prieta, punta cormorán, playa negra, Cerro allieri

4.6.6. Análisis FODA

Tabla 17 FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Posee recursos turísticos naturales, para realizar varias actividades. • Micro empresarios de la localidad se dedican a fomentar el turismo con la visión de mejorar su calidad de vida. • Alto nivel de hospitalidad de los habitantes. • Gran diversidad natural y paisajística 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones para el desarrollo del turismo de naturaleza, rural y comunitario • El turismo crea fuentes de empleo y promueve la equidad de genero • facilidad de crédito y ayudas de gobierno, destinadas a la potencialización de actividades locales.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Escasa información, promoción y comercialización • falta de un sistema de calidad turística de los servicios y la gestión • Necesidades de capacitación y falta de motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios climáticos destruyen la naturaleza para visita turística. • Islas cercanas con mayor promoción y ejecución de obras para impulso del mismo. • Escasez acciones emprendida por el MINTUR de promoción turística a nivel nacional e internacional • Regulaciones que dificultan la toma de decisiones.

Elaborado por: la autora

4.7. Metodología del diseño de gestión turística

El modelo de gestión turística, debe incorporar el medio y tomar en cuenta como el destino turístico se implica en el territorio, tomando que es un territorio que ha atravesado por terremotos causando graves daños en el sistema turístico, donde se requiere de la planificación para reavivar el turismo. La presente propuesta, presenta una metodología de un diseño de modelo de gestión turística local compuesta por tres etapas:

Fase 1. Realizar un diagnóstico de la situación actual del territorio para el desarrollo del turismo local, considerando las dificultades y causas, la lista de recursos turísticos, su estructura jerárquica, la planificación estratégica, la sensibilización, la educación y la capacitación de los territorios.

Fase 2. Analizar la gestión del turismo de la isla Floreana, enfatizando la oferta y demanda existente y futura, debe identificarse el proceso de

planificación y ordenación del territorio, el desarrollo y comercialización de productos, y el análisis integrado actual de los empresarios, comunidad y gobierno de la gestión turística del cantón.

Fase 3. Determinar el plan estratégico, determinado los procesos de la planificación estratégica e identificando la competencia y funciones de los entes implicadas, se debe incluir una proyección de las actividades que vinculan la comunidad y el GAD de la isla San Cristóbal, registre inversiones, proyectos y financiamiento, detallando el programa de monitoreo y evaluación.

Para poner en marcha esta metodología para el modelo de gobernanza turística, se requieren establecer acciones que ayuden al cumplimiento y alcance de los objetivos propuestos.

Tabla 18 Fases de la gestión turística

Proceso	Actividad
Diagnostico Situacional de la isla Floreana	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar de manera general la situación turística del territorio: análisis económico, social, cultural, político y ambiental. • Identificar los problemas y las causas de la sostenibilidad turística. • Realizar un inventario de recursos turísticos enfocado a conocer la accesibilidad de los mismos. • Jerarquización de los recursos turísticos. • Análisis FODA
Análisis de la gestión turística	<ul style="list-style-type: none"> • Describir la gestión turística de la isla Floreana • Analizar la oferta y demanda presente y futura. • Identificar los procesos de la planificación y el ordenamiento territorial que el gobierno asigna al turismo. • Análisis de los productos desarrollados destinados al turismo, así como la gastronomía actual. • Analizar la integración de los emprendedores con los actores turísticos de la isla.
Formalización del plan estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los procesos para una planificación estratégica eficaz aplicada a la isla con un enfoque turístico donde interviene el departamento de Turismo de la localidad. • Identificar las competencias y funciones de los entes involucradas. • Realizar la proyección estratégica de las acciones que

vinculan a la comunidad con la municipalidad.

- Identificar la inversión, proyectos, programas o financiamiento requerido para ser puesto en marcha y alcanzar el desarrollo turístico sostenible de la isla Floreana.
- Realizar programas de monitoreo y evaluación del modelo de gestión turística.

Elaborado por: la autora

Lineamientos estratégicos de la gestión turística

Las estrategias a utilizar, se basa en la metodología de Michael Porter que busca un valor agregado para crear una ventaja competitiva frente a los demás lugares de atractivos turísticos del país, no se pretende disminuir la participación turística de los demás sectores, sino aumentar el ingreso del turismo al país por tener mayores atractivos locales. Las estrategias se definen partiendo de los factores internos y externos encontrados en la zona turística de la isla Floreana.

4.8. Plan de acción

Tabla 19 Plan de acción

Causa Raíz	Solución	Que	Quien	Cuando	Donde	Por qué	Cuanto
Poca demanda turística en la isla Floreana	Participación en ferias de Turismo locales para la promoción del turismo interno	Realizar un plan de marketing considerando las 4P	Planta turística de la isla Floreana	2019-2020	Feria Internacional del turismo en Ecuador	Dar a conocer los atractivos turísticos de la isla Floreana, a fin de difundir y canalizar la oferta turística.	Costo requerido para la participación y exposición.
Ineficiente gastronomía nacional	Incentivar la participación en la gastronomía nacional, implementando ferias gastronómicas.	Implementar ferias de gastronomía nacional, mostrando como escenario la diversidad gastronómica, mostrando el valor cultural y riqueza del país.	Actores turísticos de la isla Floreana.	2019-2020	Centro comunitario de Floreana CECFLOR	Se requiere incrementar el porcentaje turístico del PIB de la isla por lo menos en un 4%.	La feria abarca 100 personas aproximadamente en 4 días.
Bajos ingresos económicos a la isla Floreana producto de los atractivos turísticos.	Incrementar el porcentaje del gasto turístico, al menos en un 10%, por medio de la nueva oferta de productos.	Crear nuevos productos o servicios que se brinden como parte de la oferta turística	Negocios de la industria turística.	2019-2020	Isla Floreana	Mejora del status de vida de la isla Floreana, incrementando el movimiento del flujo de efectivo de las industrias del turismo.	Componentes del gasto turístico

Elaborado por: la autora

CONCLUSIONES

- Se realizó el diagnóstico situacional turístico en la Isla Floreana, valorando las características ambientales, socioeconómicas y turísticas que pueden contribuir con el desarrollo turístico del sector donde se puede observar que, los cruceros que llegan regularmente a la zona deshabitada del noroeste de Floreana no mantienen contacto alguno con la población local que vive en el sur, en Puerto Velasco Ibarra. Ni siquiera existe conexión terrestre entre las zonas antes mencionadas. Por otro lado, menos del 20% de estos turistas pernocta en la localidad. A esta modalidad los pobladores de la localidad la conocen como “visita relámpagos”. Este tour tiene un costo de \$70 dólares por pax, de los cuales solo \$13 quedan en la isla, el resto en manos de las operadoras y dueños de las embarcaciones de Santa Cruz.
- En cuanto a los productos turísticos de la Isla Floreana, la isla cuenta con varios atractivos naturales y culturales como son: Post office Bay, Asilo de la paz, Lobería, Playa negra, Cerro Allieri, Sendero a Post office beach, corona de diablo. Entre las actividades están el snorkel, caminata, buceo, observación de flora y fauna endémica de la Isla.
- Por último, se propusieron estrategias para incluir un turismo participativo en la Isla Floreana involucrando a los actores del turismo para el desarrollo económico, cultural, social y ambiental de la isla.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación del modelo de gestión turística para contribuir con el desarrollo turístico de Floreana de una manera práctica y segura.
- Con este modelo de gestión turística se involucrará a los actores del turismo para el desarrollo económico, cultural, social y ambiental de la isla Floreana.
- Se recomienda mayor publicidad de los distintos lugares turísticos que posee la isla Floreana para así generar una mayor demanda turística.
- Es necesario brindar capacitación a todos los microempresarios de la localidad que se dedican a fomentar el turismo y de tal manera motivarlos a mejorar su calidad de vida.

Bibliografía

- ABG , O. (2018). *Frecuencia e índice de pax* . Galapagos : Observatorio de Turismo.
- Boullón, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas.
- Ritchie, B., & Crouch, G. (2003). *The competitive destination: a sustainable tourism perspective*. Wallingford: CABI Publishing.
- Alcañiz, M. (2008). El desarrollo local en el contexto de la globalización. *Convergencia*, 15(47). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352008000200011
- Arceranza, M. (2007). *Desarrollo Sostenible y Gestión Turística*. México: trillas.
- Ávalos, M. J. (2002). *Análisis de presencia de modelos de gestión en las empresas turísticas de la zona de Crucita, provincia de Manabí*. Quito.
- Balesteros, E. R. (2017). Comunidad, bienes comunes y turismo en Floreana (Islas Galápagos). *E. Rev. antropol. soc*, 26(2), 333-354.
- Bermejo, J. (2013). *uiah.fi*. Obtenido de uiah.fi: <http://www.uiah.fi/projekti/metodi/272.htm>
- Calle, M. (2015). *Desarrollo local turístico y sostenibilidad*. Machala: UTMACH.
- Castellanos, E. (2011). *Planeación del Espacio Turístico. En La planeación física del espacio turístico en los diferentes modelos de desarrollo Turístico* . México: trillas.
- Consejo de Gobierno del Regimen de Galápagos. (2015). *Plan Estratégico Participativo*. Santa María - Floreana: Gobierno Rural Autónomo de Santa María - Floreana.
- Cooper, C. (2001). *Toward a More Integrated Framework*. London: Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology .
- Diario El Comercio. (1 de Diciembre de 2015). *elcomercio.com*. Obtenido de [elcomercio.com: http://www.elcomercio.com/tendencias/mejores-destinos-ecuador-tripadvisor-sondeo.html](http://www.elcomercio.com/tendencias/mejores-destinos-ecuador-tripadvisor-sondeo.html)

- Diario El Comercio. (4 de Agosto de 2017). *elcomercio.com*. Obtenido de *elcomercio.com*: <http://www.elcomercio.com/viajar/ecuador-recibio-turistas-extranjeros.html>
- Dwyer, L., & Kim, C. (2003). *Destination competitiveness: determinants and indicators Current Issues in Tourism*.
- Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2012). *Cuestiones de sostenibilidad en la pesca de captura marina*. Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/003/x3307s/x3307s04.htm>
- Formichella, M. (2014). *El concepto del Empredimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local*. Buenos Aires, Argentina: Massigoge.
- García, N. (2016). MODELO DE GESTIÓN PARA FOMENTAR EL DESARROLLO TURÍSTICO. *Cultur*, 81-108.
- Gobierno del Ecuador . (2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de www.registroficial.cog.ec
- Gobierno Parroquia Rural en la Isla Santa María de. (2017). *Consultoría* . Isla Santa María : CECFLOR.
- Herández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México.
- Hernández, R. (2016). *Impactos económicos del turismo*. Canarias: Promotur turismo Canarias.
- Jiménez, A. (2017). *Metodo analítico y sintético*. Obtenido de https://www.academia.edu/16835717/Metodo_analitico_y_sintetico
- Leiper, N. (1990). *The framework of tourism, Annals of Tourism Research*. USA: Lomond Books.
- Littrell, M. (1997). *shopping experience and marketing of culture to tourist en Robinson M Evans, N y Callaghan,P. Tourism and Culture image*. Identify and Marketing Center for Travel and touris.
- López, R., Ayala, d., & Arellanes, Y. (2016). Gobernabilidad democrática y desarrollo local sustentable. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Ministerio de Medio Ambiente. (2016). *ambiente.gob.ec*. Obtenido de *ambiente.gob.ec*: <http://www.ambiente.gob.ec/pobladores-de-isla-floreana-administraran-area->

- Ministerio del Medio Ambiente. (2017). *Informe Anual 2017*. Galápagos: Dirección de Uso Público de la DPNG y el Observatorio de Turismo de Galápagos.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, Guía Didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montero , C., & Parra , C. (2013). *El cluster del ecoturismo en San Pedro*. Santiago: CEPAL.
- Navarro, D. (2015). Cuaderno de turismo, Universidad de Murcia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>
- OMT . (15 de Enero de 2018). *media.unwto.org*. Obtenido de [media.unwto.org: http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos](http://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos)
- Otero, A. (2000). Planificación y manejo de atractivos turísticos culturales. 11. Recuperado el 2019, de <https://digital.cic.gba.gob.ar/bitstream/handle/11746/1127/Otero%20-%20Planificación%20y%20manejo%20PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez , L., & González, R. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión de la reputación oNline en las empresas turísticas*. Turismo y desarrollo local.
- Porter, M. (1982). *Estrategia Competitiva. Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia*". México D.F: CECOSA.
- Robledo, I. (2010). *Introducción a la Sostenibilidad*. Madrid: Netbiblo.
- Rodríguez , A., & Pérez , A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1-26. Recuperado el 16 de 4 de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Ruiz Ballesteros , E. (2017). Comunidad, bienes comunes y turismo en Floreana (IslasGalápagos) . *Antropología Social*, 340.
- Senplades. (2010). Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/LINEAMIENTOS-PARA-LA-PLANIFICACIÓN-DEL-DESARROLLO-Y-EL-ORDENAMIENTO-TERRITORIAL.pdf>

- Toro, G., Galán, M. L., & Pico, L. A. (2015). La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: caso Colombia, *Turismo y Sociedad*. 131-185.
- Vargas, M. V., Ocaña, Á. F., & Chaviano, E. L. (2017). Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza. *Redalyc*, 250-275.
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo turístico y desarrollo local: La competitividad de los destinos turísticos de sol y playa*. tesis maestría. Recuperado el 2019, de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf
- Wilckens, R. C., & Merino, A. M. (Agosto de 2016). *Modelo de Orientación al Turismo*. Obtenido de Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140447/Modelo%20de%20Orientaci%C3%B3n%20al%20Turismo%20-%20Cortes%20y%20Mu%C3%B1oz.pdf?sequence=1>
- World and Travel & Tourism Council. (2018). Obtenido de <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2018/world2018.pdf>

ANEXO 1

GUIÓN DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA A REPRESENTANTES DEL MINISTERIO DE TURISMO Y MEDIO AMBIENTE EN LAS ISLAS GALÁPAGOS

El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio.

Fecha:

Entrevistado:

1. ¿Cuáles de los siguientes indicadores (modelo territorial, manejo de recursos, manejo de riego, actividad económica, equipamiento, entre otros) se encuentran presentes en el modelo de gestión turística aplicado por el centro comunitario de la isla Floreana?

2. ¿Cuáles de las siguientes herramientas (tecnológicas, talento humano, manejo de riesgos, equipo de monitoreo, evaluación, valoración, y sostenibilidad) se utilizan en la gestión turística que ejerce el centro comunitario isla Floreana?

3. ¿Cuáles son las normas de ordenamiento territorial y urbano de isla Floreana?

4. ¿Qué áreas turísticas de la isla requieren adecuación de espacios con fines turísticos?

5. ¿Qué sistema de información Turística posee el centro comunitario de la Isla Floreana?

6. ¿Cómo funcionarios a cargo de la Isla Floreana, qué acciones se emplean para el desarrollo de productos turísticos?

7. ¿Los factores económicos, sociales, de desarrollo, ambiental, gestión local, las herramientas de gestión de planificación, y los recursos del contexto influyen de manera directa en el desarrollo turístico de la isla Floreana? ¿Por qué?

ANEXO 2

GUIÓN DE PREGUNTAS PARA ENTREVISTA A PRESIDENTE DEL CENTRO COMUNITARIO.

La presente entrevista tiene como objetivo principal conocer su criterio sobre la situación actual del turismo, desde la experiencia personal del presidente del centro comunitario, de la isla Floreana, con el propósito de obtener información complementaria para la tesis con el tema: "Modelo de gestión turística como herramienta de desarrollo local aplicado al Centro Comunitario Floreana". Agradezco de antemano su colaboración.

1. ¿Cómo considera la situación actual del turismo de la Isla Floreana?

2. ¿De acuerdo a su experiencia, como ha sido la evolución del turismo en la Isla Floreana estos últimos años?

3. ¿Según su criterio, qué aspectos no permiten a la Isla Floreana ser un destino turístico?

4. ¿De acuerdo a su parecer, cuáles son los aspectos faltantes de la Isla Floreana en relación al turismo?

5. ¿Cómo considera la gestión del gobierno local en cuanto a la planificación turística?

ANEXO 3

REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS

1. DATOS GENERALES		
ENCUESTADOR:	FICHA No	
SUPERVISOR EVALUADOR:	FECHA:	
NOMBRE DEL ATRACTIVO:		
PROPIETARIO: N/A		
CATEGORÍA:	TIPO:	SUBTIPO:
2. UBICACIÓN		
LATITUD:		LONGITUD:
PROVINCIA:	CANTÓN:	LOCALIDAD:
CALLE: N/A	NÚMERO: N/A	TRANSVERSAL:
N/A		
3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO		
NOMBRE DEL POBLADO:		DISTANCIA (km):
NOMBRE DEL POBLADO:		DISTANCIA (Km):
CALIDAD	VALOR INTRISECO	4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO
		ALTURA (m.s.n.m.):
		TEMPERATURA (° C): 21 °C y la máxima es de 32
		PRECIPITACIÓN PLUVIOMETRICA (cm ³):

Tabla 20 Perfil del participante A del focus grup

Datos del participante	Descripción
Nombre Completo	Josélo Mora
Profesión	Ingeniero Ambiental
Empresa	ABG
Cargo	Director de la Agencia de Regularización y Control de la Biodiversidad para Galápagos

Elaborado por: Martillo, 2019

Tabla 21 Perfil del participante B del focus grup

Datos del participante	Descripción
Nombre Completo	Rony León
Profesión	Ingeniero en Gestión tecnológica
Empresa	Ecuador.travel
Cargo	Operador - Turismo comunitario

Elaborado por: Martillo, 2019

Tabla 22 Perfil del participante C del focus grup

Datos del participante	Descripción
Nombre Completo	Jefferson Pacheco
Profesión	Técnico en Turismo
Empresa	Ecuador.travel
Cargo	Guía turístico

Elaborado por: Martillo, 2019

Tabla 23 Perfil del participante D del focus grup

Datos del participante	Descripción
Nombre Completo	Deglis Soler
Profesión	Dra. Desarrollo Ambiental
Empresa	Galahost
Cargo	Directora relaciones públicas

Elaborado por: Martillo, 2019

Tabla 24 Perfil del participante E del focus grup

Datos del participante	Descripción
Nombre Completo	Gabriela Hernández
Profesión	Lic. En turismo
Empresa	Galahost
Cargo	Guía turístico

Elaborado por: Martillo, 2019

Isla Santa María, 6 de julio del 2019

Economista
Olmedo Farfán

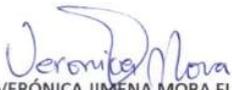
FACULTAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN:
En su despacho

De mi consideración:

Yo, VERÓNICA JIMENA MORA FLORES con cedula de identidad No. 1719072041, Presidenta del CENTRO COMUNITARIO FLOREANA (CECFOR), certifico que la señorita Ingeniera JENNIFFER JACQUELINE MARTILLO JARA con C.I 2000081741, presentó y socializó su propuesta de tesis de Maestría "**Modelo de gestión turística como herramienta de desarrollo local aplicado al Centro Comunitario Floreana**, el día sábado 15 de junio de 2019, teniendo la aceptación de todos los presentes.

Por la atención que dé a la presente quedo de Usted.

Atentamente


VERÓNICA JIMENA MORA FLORES
PRESIDENTA DE CECFLOR