

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Propuesta para incrementar el consumo responsable de productos y servicios turísticos en la Isla Santa Cruz

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Turismo

Presentado por:

Alexa Tamara Gamboa Medina

Marisa Edith Van den Bosch Lozada

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado a mi familia y mi novio, pilares fundamentales en mi vida.

Marisa Van den Bosch

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios; a mi mami, Yessenia Medina, por ser el motor y pilar en mi vida; a mi papi, Johnny Gamboa, por su amor y apoyo incondicional; a mi hermana, Xiomara Gamboa, por ayudarme a ser mejor hermana y poder ser su ejemplo. Quiero decirles que los amo demasiado.

A mi novio, Andrés Morante, por estar conmigo en todo momento, por amarme y respetarme incondicionalmente.

A mis abuelos, tíos, primos y sobrinos. Y a mis amigos de siempre.

Alexa Gamboa Medina

AGRADECIMIENTOS

Principalmente agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi vida, por haberme dado inteligencia y paciencia, y por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

A mi hermano, por su apoyo incondicional y confianza en todo lo que hago.

A mi novio, por haberme acompañado, apoyado, y confiado en mí durante toda mi etapa universitaria.

Y a nuestra tutora y profesora Cinthy Veintimilla, quien nos acompañó y enseñó muchísimas cosas a lo largo de toda la carrera, pero sobre todo durante el desarrollo de este proyecto.

Marisa Van den Bosch

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por permitirme llegar y disfrutar este momento tan importante de mi formación profesional, por su bendición de cada día y por la salud de mi familia.

Agradezco a mis padres por el apoyo y el esfuerzo que hacen cada día, por el amor y la paciencia de siempre, por el ejemplo de trabajo y responsabilidad.

A la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) por brindarme la oportunidad de estudiar en una prestigiosa institución y desarrollar mis capacidades con la guía de profesionales en Turismo.

A la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas (FCSH), a la Decana por confiar en mí y permitirme ser ayudante de gestión por estos últimos semestres, a mi jefe inmediato, MSc. Jean Carlos Moreira por el apoyo brindado, a sus colaboradores y auxiliares.

Y a nuestra tutora MSc. Cinthy Veintimilla, por sus enseñanzas y apoyo durante el desarrollo de este trabajo.

Alexa Gamboa Medina

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Alexa Tamara Gamboa Medina y Marisa Edith Van den Bosch Lozada y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”

Alexa Gamboa Medina

Alexa Gamboa Medina

M. Van den Bosch

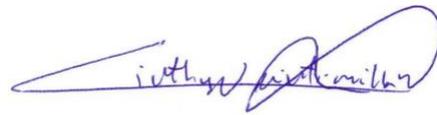
Marisa Van den Bosch
Lozada

EVALUADORES



Cinthy Veintimilla Mariño

PROFESOR DE LA MATERIA



Cinthy Veintimilla Mariño

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

Santa Cruz es considerado como el sitio que registra mayor oferta turística en la provincia insular, por lo cual constituyen un beneficio turístico para el país; sin embargo, el destino no siempre es considerado como un destino de conservación, si no como un destino de Sol y Playa.

Se realizó un análisis de la demanda y la vocación del destino a base de una investigación exhaustiva de fuentes secundarias con la finalidad de crear una propuesta que permita concientizar a los turistas para generar un turismo responsable.

Una vez concluido el análisis, se evidenció que la percepción de los turistas no va de acuerdo a la vocación del destino Santa Cruz, lo cual llevó a la creación de “Santa Cruz Bucket List” que consiste en una aplicación que permita al turista calcular qué tan ecoturístico es su viaje, midiendo el impacto ambiental de las actividades turísticas realizadas durante su estancia en Santa Cruz.

En conclusión, la percepción de la isla como destino de sol y playa es considerado como elemento principal de motivación de viaje dinamizando la economía local; sin embargo, se prioriza el desarrollo de la preservación y conservación de los ecosistemas característicos de la isla como objetivo principal de las entidades que rigen las normas de sostenibilidad. Es así, que el desarrollo de una propuesta para establecer un turismo sostenible dentro de la isla permite reconocer el trabajo de las entidades encargadas de promover la conservación de los ecosistemas endémicos que caracteriza el Archipiélago.

Palabras Clave: Turismo sostenible, Aplicación, Impacto Ambiental, Ecoturismo

ABSTRACT

Santa Cruz is considered as the site that registers the greatest tourist offer in the island province, for which they constitute a tourist benefit for the country, however the destination is not always considered as a conservation destination but as a Sun and Beach destination.

An analysis of the demand and vocation of the destination was carried out based on an exhaustive investigation of secondary sources in order to create a proposal that allows tourists to raise awareness to generate responsible tourism.

Once the analysis was concluded, it was evidenced that the perception of tourists does not match the vocation of the destination Santa Cruz, which led to the creation of "Santa Cruz Bucket List" which consists of an application that allows tourists to calculate how sustainable their trip is, measuring the environmental impact of the activities developed during their stay in Santa Cruz.

In conclusion, the perception of the island as a sun and beach destination is considered as the main element of travel motivation, boosting the local economy; However, the development of the preservation and conservation of the island's characteristic ecosystems is prioritized as the main objective of the entities that govern the sustainability standards, thus, the development of a proposal to establish sustainable tourism within the island allows to recognize the work of the entities in charge of promoting the conservation of the endemic ecosystems that characterize Santa Cruz.

Keywords: *Sustainable tourism, Application, Environmental Impact, Ecotourism*

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación del problema.....	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos.....	2
1.4 Marco Teórico.....	2
1.4.1 Turismo.....	2
1.4.2 Turismo Sostenible	3
1.4.3 Oferta turística.....	4
1.4.4 Demanda Turística.....	4
1.4.5 Turismo y COVID-19.....	4
1.4.6 Turismo en Galápagos	5
1.4.7 Tendencias Nacionales	5
CAPÍTULO 2	6
2. METODOLOGÍA	6
2.1 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	6
2.2 Matriz de Leopold.....	7
CAPÍTULO 3	8
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS	8
3.1 Análisis de la demanda.....	8
3.1.1 Vocación del destino.....	8
3.1.2 Base de la propuesta.....	9
3.2 Propuesta técnica.....	9

3.2.1	Objetivo general.....	9
3.2.2	Objetivos específicos.....	9
3.2.3	Alcance.....	10
3.3	Prototipo	10
3.3.1	Nombre de la aplicación y logotipo	10
3.3.2	Contenido de la aplicación.....	11
3.3.3	Diseño de la aplicación.....	19
3.4	Presupuesto	26
3.4.1	Solution IT	26
3.5	Validación de prototipo.....	27
CAPÍTULO 4		28
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
4.1	Conclusiones	28
4.2	Recomendaciones.....	29
BIBLIOGRAFÍA		30
ANEXOS		32

ABREVIATURAS

OMT	Organización Mundial del Turismo
MINTUR	Ministerio de Turismo del Ecuador
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
COVID-19	Enfermedad infecciosa causada por el coronavirus

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Logo de Santa Cruz Bucket List	26
Tabla 3.1 Información de los atractivos turísticos de Santa Cruz.....	27
Figura 3.2 Registro	43
Figura 3.3 Preguntas Preliminares.....	44
Figura 3.4 Actividades Sugeridas.....	45
Figura 3.5 Selección de actividades	46
Figura 3.6 Generación de Lista	47
Figura 3.7 Medidor de impacto.....	48
Figura 3.8 Actividades de mitigación	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Información de los atractivos turísticos de Santa Cruz.....	12
Tabla 3.2 Proforma para el desarrollo de la aplicación	26

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años, el Turismo se ha convertido en una de las industrias más importantes a nivel mundial, pero así mismo se considera vulnerable ante desastres naturales, epidemias, crisis económicas, etc. Es así que, con la pandemia del Covid-19, el turismo está atravesando la peor crisis de todos los tiempos.

Ecuador declaró el estado de emergencia sanitaria a mediados de marzo de 2020, paralizando todas las actividades en el país, incluyendo el turismo.

La Isla Santa Cruz está localizada en la mitad del Archipiélago de Galápagos. Tiene una superficie de 986 km² y una altitud máxima de 864 m. Esta isla es, en su complemento, un gran volcán dormido.

Es la segunda isla más grande después de Isabela y la más visitada del archipiélago, por lo que la mayoría de los vuelos comerciales desde el continente aterrizan en esta isla. A pesar, de que existen vuelos directos hacia otra isla, en específico a la Isla San Cristóbal, los visitantes prefieren ir a la isla Santa Cruz por su ubicación céntrica respecto al resto de las islas, permitiendo un traslado rápido y seguro.

Sin duda alguna, uno de los mayores beneficios que el turismo aporta a la isla es el ingreso de divisas. Los turistas que visitan las islas aportan una gran cantidad de dinero a la economía. Las islas generaban más que US\$143 millones al año a través del turismo, antes de la pandemia. Además, más de dos mil personas viven del sector turístico. (Descubriendo Galápagos, 2019).

1.1 Descripción del problema

Galápagos es un destino turístico por excelencia, cuyos ingresos por turismo han sido la base para la dinamización económica de sus islas. Santa Cruz es considerado como el sitio que registra mayor oferta turística en la provincia insular, por lo cual el destino no siempre es considerado como un destino de conservación. Por lo cual es necesario hacer un análisis de la percepción de la demanda y la vocación del destino.

1.2 Justificación del problema

Se considera a la Isla Santa Cruz como un atractivo turístico principal de las islas Galápagos por su diversidad de fauna y flora endémica; además del disfrute de sus exuberantes paisajes.

La importancia de la presente investigación radica en que las islas constituyen un beneficio turístico para el país, sin embargo, no deja de ser un destino de conservación. Realizando un análisis de la demanda y la vocación del destino se podrá hacer una propuesta que concientizará a los turistas y generará un turismo más responsable de acuerdo con sus gustos y preferencias.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Crear una propuesta para incrementar el consumo responsable de productos y servicios turísticos en la Isla Santa Cruz.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar el perfil del turista que consume productos y servicios de la Isla Santa Cruz.
- Formular un análisis de la vocación del destino Santa Cruz mediante una investigación de fuentes secundarias.
- Diseñar un prototipo para incrementar el consumo responsable del visitante.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Turismo

El turismo es una de las industrias principales para el desarrollo de la economía de un país. Por ello, La Organización Mundial del Turismo (OMT) reconoce que “el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a

países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios.” (2008).

Por este motivo, se considera que el turismo tiene capacidad de contribuir significativamente en el crecimiento de una amplia base económica generando oportunidades laborales para los ciudadanos.

Es indudable la evolución que ha sufrido la industria turística en el transcurso del tiempo, donde se manifiestan diferentes características dependiendo del lugar de investigación. Debido a esto, la OMT plantea un glosario de términos básicos relacionados a las tipologías de turismo existentes hasta la actualidad.

1.4.2 Turismo Sostenible

La Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo introdujo en el informe Brundtland el concepto determinado como “Desarrollo Sostenible”: “Es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades propias.” (Informe Brundtland, 1987)

Durante la Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible en 1993, La OMT definió el concepto de Turismo Sostenible en el documento titulado *Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects*.

El Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (OMT, 1993)

1.4.3 Oferta turística

Según la OMT (1994), el sistema turístico es un “conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan de forma dinámica para configurar la naturaleza de la actividad turística.”

Para Socatelli, M. (2018) la oferta turística es el conjunto de productos y servicios que se asocian a un espacio geográfico y sociocultural, cuyo objetivo es el aprovechamiento de los atractivos turísticos de ese lugar.

1.4.4 Demanda Turística

De acuerdo con la OMT, la demanda turística se define como:

El conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades Económicamente, la definimos como la cantidad de “producto turístico” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado a un precio determinado. (OMT, 2019)

La demanda turística se conforma de un grupo heterogéneo de personas con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias que desean hacer uso de las facilidades, atractivos, actividades, bienes o servicios turísticos.

Para Socatelli, M. (2018) la demanda se relaciona directamente con la toma de decisiones que las personas realizan en la planificación de sus actividades de ocio, cuando se trata de viajes de recreación y familiares o de sus ocupaciones profesionales, cuando se trata de viajes de negocios.

1.4.5 Turismo y COVID-19

El turismo internacional se posiciona entre los sectores económicos más afectados por la pandemia, puesto que la mayoría de los destinos cerraron sus fronteras durante los meses de abril y mayo del 2020, causando una drástica reducción en la demanda de

viajes internacionales. (UNCTAD, 2020). Lo cual ha dejado consecuencias negativas para las industrias clave en el turismo tales como de cruceros y aerolíneas.

Además, el turismo también tiene efectos indirectos en la economía dado que se emplea mano de obra, capital y una serie de insumos intermediarios como servicios financieros, educación, alimentos y alcohol y viajes nacionales. (CEPAL, 2020)

1.4.6 Turismo en Galápagos

En cuanto al turismo en Galápagos, se tiene que la entrada a las Islas está fuertemente marcada por la estacionalidad. Los meses de agosto, septiembre y octubre son los meses con menor número de visitantes en las Islas Galápagos; mientras tanto, el pico de visitantes se alcanza en julio de cada año (Obaco, 2020)

1.4.7 Tendencias Nacionales

Actualmente, la aplicación de protocolos de bioseguridad y su correcta comunicación es un factor importante al momento de motivar al turista para que realice un viaje.

En cuanto a la estadía, antes de la pandemia, los turistas nacionales tenían una estadía promedio en los destinos de 2 a 4 noches, sin embargo, hoy en día prefieren disminuir esta estadía a una noche menos que lo normal.

Además, la región Costa del país es el que actualmente prevalece para los turistas como destino turístico. (MINTUR, 2020)

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

La metodología a utilizar en el presente estudio se basa en la investigación aplicada en la cual el problema está establecido y tiene énfasis en la resolución práctica del mismo. La investigación aplicada depende de la investigación básica basada en un marco teórico, con la finalidad de formular un análisis por medio de la recolección de datos de fuentes primarias y/o secundarias.

La recolección documental es un instrumento o técnica de la investigación cuya finalidad es obtener la información requerida para el estudio a partir de documentos escritos y no escritos. Se puede distinguir de la división las fuentes secundarias, que son aquellas que parten de los datos de la investigación primaria, realizando un análisis o resumen integral de toda la información como condición para su divulgación y aplicación. Generalmente, se realizan revisiones más sistemáticas y confiables para la utilización de dicha información secundaria.

La información obtenida está basada en una investigación exhaustiva de fuentes secundarias como informes anuales de visita de las Islas Galápagos, estudio de perfiles de turista, entre otros. Lo cual permite obtener datos necesarios para el análisis de la percepción del turista con respecto a sus necesidades, sobre la vocación del destino y la realización del prototipo base para crear la propuesta de valor final del proyecto.

2.1 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se realizará un análisis de los componentes de la investigación como es el perfil del turista que visita la Isla Santa Cruz para disfrutar del paisaje y actividades que se ofrece en base al Informe Anual de Visitantes a las áreas protegidas de Galápagos y al estudio de Perfil de Turista de la isla avalado por el GAD Municipal Santa Cruz.

Para determinar la vocación del destino se prevé utilizar el Plan de Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial del Régimen Especial de Galápagos. Y para el desarrollo y creación del prototipo se tomará en cuenta las sugerencias y

recomendaciones determinadas por los turistas en el estudio de Perfil de Turista avalado por el GAD Municipal Santa Cruz.

2.2 Matriz de Leopold

La matriz de Leopold es un método utilizado para evaluar el impacto ambiental que produce un determinado proyecto. Esta matriz muestra las actividades a realizarse en un eje y los factores ambientales que pueden llegar a ser afectados en otro eje. Al momento que se determina que cierta actividad va a producir un impacto en algún factor, se apunta en el punto de la intersección de la matriz describiendo tanto su magnitud como su importancia. (Matriz de Leopold, 2020)

Para realizar el cálculo del impacto ambiental generado por las actividades turísticas en Santa Cruz, fue necesario identificar primero todos los atractivos turísticos de la isla. Luego de esto, se definieron actividades turísticas que podrían ser desarrollados en estos atractivos.

En este caso, para medir el impacto ambiental fueron considerados los factores: características físicas y químicas, condiciones biológicas y factores culturales.

De acuerdo a la Guía para la elaboración de la Matriz de Leopold (2020) se deben considerar las siguientes observaciones:

- Rango de Magnitud = -10 hasta +10
- Rango de importancia= +1 hasta +10
- Valor de cada celda= Magnitud x importancia
- Rango de valor de cada celda= -100 hasta 100
- Total = Suma del valor de las celdas de cada columna o fila.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos de la recolección de información mediante fuentes secundarias y el análisis de las partes escogidas para determinar los componentes de la investigación.

3.1 Análisis de la demanda

De acuerdo con el Informe Anual de Visitantes a las Áreas protegidas de Galápagos (2019) el principal país emisor para el turismo en Galápagos son los visitantes residentes en Ecuador continental, con aproximadamente 89 mil turistas durante el 2019. Es decir que los turistas nacionales son los que predominan la actividad turística en las Islas Galápagos.

Por otro lado, de acuerdo con una investigación donde fueron levantadas 150 encuestas durante el mes de marzo del 2020, los principales motivos de visita de los turistas son, Relax y Sol y playa con un 34% respectivamente y Naturaleza con tan solo 18%. (Perfil del turista que visita Galápagos, 2020)

3.1.1 Vocación del destino

En cuanto a la vocación del destino de las islas Galápagos, se establece en el Plan de Desarrollo Sustentable y Ordenamiento territorial del Régimen especial de Galápagos (2016) que: “Galápagos es un destino ecoturístico de excelencia que impulsa un modelo de desarrollo sostenible basado en un turismo responsable, promoviendo la conservación del archipiélago, la satisfacción de sus visitantes y el Buen Vivir de los galapagueños.”

Por otro lado, el Plan de desarrollo y ordenamiento territorial cantón Santa Cruz (2012) afirma que: “Galápagos es una reserva natural caracterizada por el extraordinario nivel

de aislamiento y conservación de sus ecosistemas, dicho aislamiento corre peligro con el actual crecimiento desmedido del turismo.”

De esta manera, se afirma que Galápagos es un destino de conservación. Sin embargo, el principal motivo de visita a Galápagos de los turistas nacionales sigue siendo por relax y sol y playa.

3.1.2 Base de la propuesta

De acuerdo con el levantamiento de información para elaborar el perfil del turista realizado en marzo del 2020, surgieron varias recomendaciones por parte de los turistas. Entre estas recomendaciones se consideraron las más relevantes que fueron las siguientes:

- Ofrecer más información acerca de las actividades que se pueden realizar en la isla.
- Creación de una aplicación donde se pueda visualizar todos los atractivos de la isla.

A partir de estas recomendaciones se decidió elaborar una aplicación con información acerca de las actividades que se puedan realizar en la isla Santa Cruz.

3.2 Propuesta técnica

3.2.1 Objetivo general

Posicionar a Galápagos como principal destino de conservación para turistas Nacionales.

3.2.2 Objetivos específicos

- Promover actividades sostenibles para los turistas.
- Incentivar a los turistas a generar un menor impacto ambiental.

3.2.3 Alcance

Para la creación de la aplicación se debe hacer una recolección de la información disponible acerca de cada una de las actividades turísticas que se puedan realizar en la isla para que sea posible proponer actividades más sostenibles a los turistas.

Adicional a esto, es necesario definir el impacto ambiental que genera la realización de cada una estas actividades turísticas (semáforo de impacto alto, medio, o bajo) para poder agregar esta información a las actividades dentro de la aplicación, de tal manera que se motive a los turistas a realizar actividades que generen un menor impacto ambiental que las actividades realizadas en la isla usualmente.

3.3 Prototipo

Para cumplir con los objetivos planteados en la propuesta, se propone la realización de una aplicación que permita a los turistas generar una lista de actividades que debe realizar durante su estancia en Sana Cruz, adicional a esto se incluirá el impacto ambiental que genera cada una de estas actividades con la finalidad de incentivar a los turistas a realizar actividades que produzcan un menor impacto, es decir que sean actividades sostenibles.

3.3.1 Nombre de la aplicación y logotipo

El nombre que se eligió fue “Santa Cruz Bucket List” dado que la función principal de la aplicación es generar una lista de actividades que definitivamente debes realizar si visitas la Isla Santa Cruz.

Para la elaboración del logo de la aplicación, se utilizó el programa CANVA. Se decidió elaborar el logo bastante minimalista, por lo cual se utilizó únicamente el color verde, dado que este representa efectivamente a la sostenibilidad, adicionalmente se incluyó el nombre de la aplicación y una tortuga para representar a las Islas Galápagos.



Figura 3.1 Logo de Santa Cruz Bucket List
Elaboración de las autoras

3.3.2 Contenido de la aplicación

A continuación, se detalla toda la información a la que el usuario de la aplicación tendrá acceso al generar su lista de actividades. Esta información incluye el nombre del atractivo, una breve explicación de lo que se encontrará en el atractivo, y las actividades que se pueden realizar con su respectiva puntuación de impacto ambiental.

Tabla 3.1 Información de los atractivos turísticos de Santa Cruz

Atractivo	Información	Actividad	Puntaje	Impacto
Muelle Turístico	“El Malecón de Puerto Ayora o Muelle turístico Gus Angermeyer es un sitio ideal para disfrutar de la belleza marina por la transparencia del agua, es fácil divisar especies marinas propias del lugar.” (Guerrero, 2019)	Observación de paisaje	+14	Bajo
		Observación de aves	+10	Bajo
		Observación de Tiburones, rayas, Lobos marinos, peces	+17	Bajo
		Caminata corta	+8	Bajo
Laguna de las Ninfas	“Es un sitio propicio para observación de aves como fragatas, piqueros de patas azules gallinulas y pinzones.” (Guerrero, 2019)	Natación	+12	Medio
		Observación de paisaje	+16	Bajo
		Observación de aves de laguna	+56	Bajo
		Fotografía del paisaje	+10	Bajo
		Caminata corta	+7	Bajo
Tortuga Bay	“Bahía Tortuga o Tortuga Bay es un atractivo muy reconocido en los mapas de las islas. Es una hermosa playa de arena blanca, su nombre se debe a que es sitio	Natación	-11	Medio
		Fotografía	+15	Bajo
		Observación de aves costeras	+61	Bajo
		Observación de tortugas, iguanas, tiburones	+64	Bajo

	de anidación de la tortuga negra.” (Guerrero, 2019)	Snorkeling	-28	Medio
		Paseo en Kayak	-28	Medio
Túnel de Lava "El Mirador"	“El Mirador se trata de un tubo de lava y constituye una excelente alternativa cuando los grupos no han conocido los túneles de Bellavista u otros, que son de propiedad privada.” (Guerrero, 2019)	Fotografía del paisaje	+61	Bajo
		Observación de aves	+39	Bajo
		Observación de Flora	+39	Bajo
		Senderismo	+31	Bajo
		Exploración de cuevas	+33	Bajo
Playa de Punta Estrada o de Los Alemanes	“Desde la playa se pueden observar pequeñas hileras de piedra volcánica que emergen desde el mar. Además, se tiene una vista privilegiada del islote Caamaño y de la Isla Santa Fé.” (Guerrero, 2019)	Natación	-11	Medio
		Fotografía del paisaje	+61	Bajo
		Observación de aves costeras	+39	Bajo
		Buceo de Superficie	-2	Medio
		Paseo en Kayak	-28	Medio
Pozas Salinas	“Las Pozas Salinas las conforman dos lagunas principales y una pequeña, se encuentran ubicadas frente a la Playa de los Alemanes.” (Guerrero, 2019)	Observación de aves de laguna	+7	Bajo
		Caminata	7	Bajo

Las Grietas	"Las Grietas son una formación rocosa volcánica y área de entretenimiento acuático ubicado en la isla Santa Cruz. Están formadas dos paredes grandes de lava con un brazo de agua filtrada." (Guerrero, 2019)	Natación	-20	Medio
		Observación del paisaje	+16	Bajo
		Snorkeling	-20	Medio
		Fotografía	+61	Bajo
Mirador de la Bahía	"En el Mirador de la Bahía podemos observar una vista panorámica de Bahía Academia." (Guerrero, 2019)	Observación del paisaje	+10	Bajo
		Fotografía	+61	Bajo
Muelle de los Pescadores	"El Muelle de los Pescadores tiene una extensión de 100 m aproximadamente. Desde este muelle se pueden observar especies endémicas de las islas." (Guerrero, 2019)	Observación del paisaje	+15	Bajo
		Observación de aves	+14	Bajo
		Observación de fauna marina	+15	Bajo
		Fotografías de la pesca diaria	+11	Bajo
		Presentación de eventos culturales	+96	Bajo
		Venta de pescado fresco	+62	Bajo
Playa de la Estación	"La Playa de la Estación es un sitio de descanso con una encantadora playa"	Natación	-11	Medio
		Observación del paisaje	+16	Bajo

	donde los turistas pueden realizar actividades acuáticas como snorkel y natación, observación de especies y ocio.” (Guerrero, 2019)	Snorkeling	-28	Medio
		Fotografía	+61	Bajo
Sala de exhibición Charles Darwin	“Es un centro exhibición que muestra a los turistas el trabajo que se desarrolla por parte de los científicos en mar y tierra, cuenta con exposiciones fotográficas, un esqueleto real de ballena y un caparazón de tortuga.” (Guerrero, 2019)	Interpretación de flora y fauna	+24	Bajo
		Interpretación de fotografías científicas	+36	Bajo
Centro de Interpretación Van Straelen	“Es un centro de interpretación ambiental que muestra a los turistas la fauna marina existente dentro de la Reserva Marina de Galápagos, y las acciones para proteger y estudiar especies como los tiburones.” (Guerrero, 2019)	Interpretación de fauna marina	+36	Bajo
		Concientización a la prevención de las especies marinas	+168	Bajo
Centro de crianza Fausto Llerena	“La visita se inicia en la caseta de información del Servicio Parque Nacional Galápagos (SPNG). En este Centro sirve como cautiverio para la reproducción de la especie de tortugas Galápagos.” (Guerrero, 2019)	Interpretación de fauna en cautiverio	+9	Bajo
		Fotografía	+61	Bajo
		Caminata	+7	Bajo
Playa La Ratonera		Práctica de Surf	-2	Medio

	"Playa de la Ratonera es una pequeña playa rodeada de mangle, es un sitio ideal para practicar surf, sitio de descanso y observación de flora y fauna." (Guerrero, 2019)	Fotografía del paisaje	+61	Bajo
		Observación de aves costeras	+64	Bajo
		Observación de flora y fauna	+64	Bajo
Los Gemelos	"Los Gemelos son una formación geológica, formadas por hundimientos de origen volcánico, cuando las islas estaban aún activas. Es el único lugar de la isla rodeado de un bosque nativo de escalecías." (Guerrero, 2019)	Fotografía	+66	Bajo
		Caminata	+61	
		Observación del bosque nativo	+7	Bajo
		Avistamiento de aves	+10	Bajo
Reserva El Chato	"La reserva permite a los visitantes observar tortugas gigantes en estado silvestre durante la temporada seca, además de ser un buen lugar para observar búhos, pinzones de Darwin." (Guerrero, 2019)	Fotografía	+61	Bajo
		Caminata	+7	Bajo
		Observación de tortugas gigantes en su hábitat natural	-2	Bajo
Túneles de lava o Túneles del Amor	"Los túneles de bellavista tienen aproximadamente 1km de distancia, estos se forman cuando la capa superficial del flujo de lava se enfría al entrar en contacto	Fotografía	+61	Bajo

	con el aire atmosférico más frío.” (Guerrero, 2019)	Caminata e interpretación de túneles	+7	Bajo
Playa del Garrapatero	“La playa El Garrapatero se encuentra en la costa sureste de la Isla Santa Cruz. A más de ser utilizado con un lugar de visita para los turistas que llegan a Galápagos, es también usado por la comunidad como un sitio para realizar actividades de esparcimiento.” (Guerrero, 2019)	Natación	-2	Medio
		Fotografía	+61	Bajo
		Observación de aves costeras	+10	Bajo
		Observación de iguanas	+10	Bajo
		Snorkeling	-2	Medio
		Paseo en Kayak	-28	Medio
		Camping	-45	Medio
Media Luna, Puntudo y Cerro Crocker	“La Medialuna, El Puntudo y el Cerro Crocker, son las elevaciones más altas de la Isla Santa Cruz, en ella se puede disfrutar de una vista fantástica de la isla y sus alrededores, está rodeada de vegetación propia de la zona.” (Guerrero, 2019)	Montañismo	-6	Medio
		Fotografía del paisaje	+64	Bajo
		Observación de aves	+16	Bajo
		Observación de Flora	+18	Bajo
		Senderismo	+18	Bajo
		Caminata	+13	Bajo
		Ciclismo	+12	Bajo
Tour de Bahía Academia	“El Tour de Bahía Academia consiste en la visita de 5 sitios diferentes alrededor de	Fotografía	43	Bajo
		Observación de aves	+51	Bajo

	esta como La Lobería, la playa los perros, túneles del amor y de las tintorerías, y Las Grietas.” (Guerrero, 2019)	Observación de Flora	+27	Bajo
		Snorkeling	-36	Medio
		Caminata	+6	Bajo
Punta Carrión	“Punta Carrión se consolida como uno de los mejores lugares para bucear en las islas. Cuenta con una hermosa laguna de agua color turquesa. Durante su visita podrá bucear y ver peces, mantarrayas y tiburones.” (Guerrero, 2019)	Fotografía	+67	Bajo
		Observación de Flora	+24	Bajo
		Observación de aves	+24	Bajo
		Snorkeling	-38	Medio
		Caminata	+19	Bajo
		Excursión	+19	Bajo
		Buceo	-9	Medio
		Kayak	-28	Medio
		Paseo en panga	-28	Medio

(Guerrero, 2019)

3.3.3 Diseño de la aplicación

3.3.3.1 Descarga

La aplicación “Santa Cruz Bucket List” estará disponible para descarga tanto en el Play Store (Android) como en la App store (iOS), y será gratuita.

3.3.3.2 Registro

El usuario deberá registrarse utilizando su correo electrónico, cuenta de Facebook o Google.



Figura 3.2 Registro
Elaboración de autoras

3.3.3.3 Preguntas preliminares

Una vez registrado el usuario, deberá responder ciertas preguntas para poder definir sus gustos y preferencias y generar. De acuerdo a este perfil, se podrán sugerir actividades para que sean agregados al bucket list.

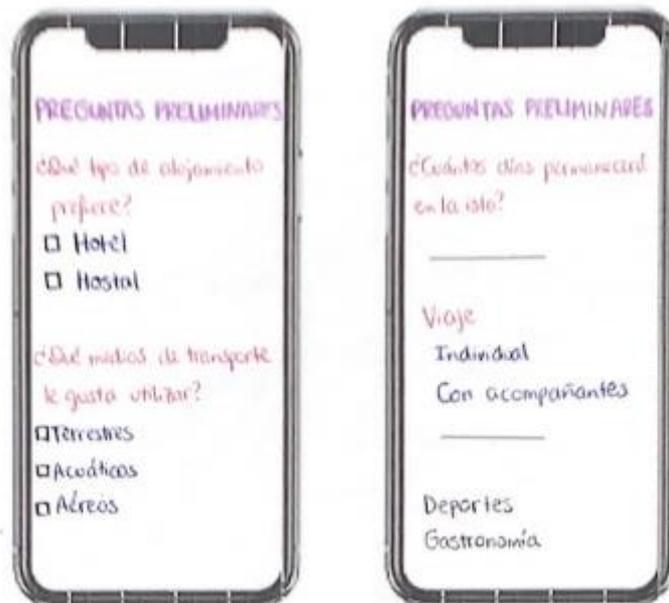


Figura 3.3 Preguntas Preliminares
Elaboración de las autoras

3.3.3.4 Actividades sugeridas

De acuerdo al perfil generado con base en las preguntas preliminares, se sugieren actividades que pueden ser añadidos al bucket list. Para cada actividad se indica en qué lugares se lo puede realizar, el tiempo estimado que toma realizar la actividad, los implementos necesarios y el puntaje del impacto ambiental que genera la realización de las actividades.



Figura 3.4 Actividades Sugeridas
Elaboración de las autoras

3.3.3.5 Selección de actividades

Una vez elegidas las actividades que fueron sugeridas anteriormente, se mostrará un inicio general de todas las actividades con la información necesaria, y estarán ordenadas de forma que primero se muestren las actividades que generen un menor impacto para incentivar al usuario a realizar actividades sostenibles. Se podrá elegir cuáles actividades agregar a la lista.



Figura 3.5 Selección de actividades
Elaboración de las autoras

3.3.3.6 Generación de bucket list

Se generará una lista con las actividades seleccionadas anteriormente, acorde se vayan realizando las actividades se podrá ponerle un visto para ir sumando los puntos de impacto ambiental.

La aplicación contará con una versión offline con la finalidad de que el turista pueda acceder a la aplicación y revisar la información proporcionada en la misma cuando no tenga conexión a internet.



Figura 3.6 Generación de Lista
Elaboración de las autoras

3.3.3.7 Gráfico de impacto ambiental

A medida que se vayan realizando las actividades y seleccionadas como realizadas se generará un gráfico visual que permita al usuario tener una vista general del impacto ambiental que está generando su viaje, lo cual concientizará al turista.

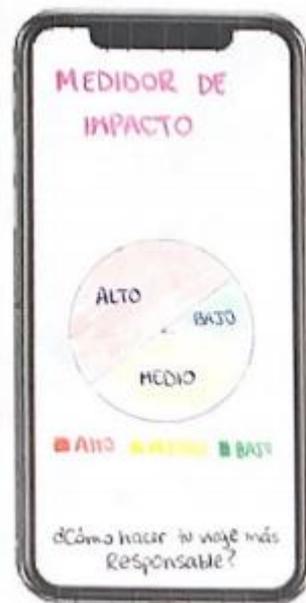


Figura 3.7 Medidor de impacto
Elaboración de las autoras

3.3.3.8 Actividades para reducir impacto ambiental

Con la finalidad de reducir el puntaje obtenido y a la vez el impacto ambiental generado con las actividades realizadas, se sugerirán actividades que generen un impacto positivo, y permitan hacer el viaje más responsable.

Por ejemplo, si un turista realiza las siguientes actividades:

- Concientización a la prevención de las especies marinas en el Centro de interpretación Van Straelen (+168 puntos)
- Asistir a una presentación de eventos culturales en el muelle de Pescadores (+96 puntos)
- Snorkeling en el Tour Bahía Academica (-36 puntos)

Puede compensar el impacto negativo que realiza al desarrollar la actividad de Snorkeling en el Tour Bahía Academia realizando, por ejemplo:

- Compra de artesanías propias del destino
- Consumo de gastronomía local
- Hospedaje en hostales

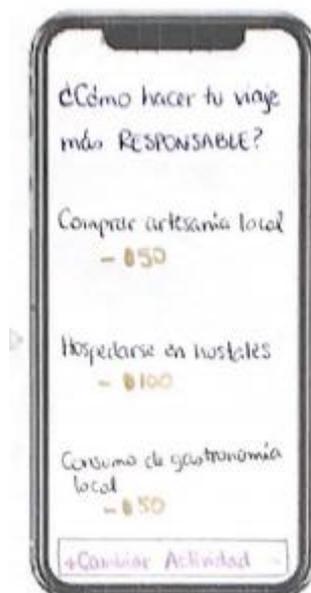


Figura 3.8 Actividades de mitigación
Elaboración de las autoras

3.4 Presupuesto

La inversión que se realizaría para el desarrollo de la aplicación ayudará a motivar a los turistas que visiten la isla a minimizar el impacto del turismo, y a su vez a reforzar la imagen de conservación del destino creando un turismo responsable.

Con la finalidad de elaborar un presupuesto para la creación de la aplicación Santa Cruz Bucket List, se realizó la siguiente cotización con una empresa de base tecnológica:

3.4.1 Solution IT

Tabla 3.2 Proforma para el desarrollo de la aplicación

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Desarrollo de aplicación "Santa Cruz Bucket List" para Android. Levantamiento de información, diseño de la aplicación (bosquejo), planificación de entregables, despliegue y pruebas pertinentes	\$980	\$980
		TOTAL NETO	\$980
		IVA 12%	\$117.60
		TOTAL FACTURA EN DÓLARES	\$1097.60

3.5 Validación de prototipo

Para la validación del prototipo se elaboró un video explicativo de la propuesta, el cual fue revisado por la Especialista en Turismo Sostenible y Áreas Protegidas, Geovanna Robayo. Comentó que la idea es interesante en cuanto se conecta a una evaluación de impacto de la visita, lo cual puede ser atractivo para un segmento de la demanda y oferta de servicios. Sin embargo, sugirió caracterizar a profundidad la demanda, en especial su disposición al pago por este servicio.

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo engloba la resolución del estudio planteado alrededor del documento. Es importante destacar el esfuerzo dedicado al trabajo de investigación, a pesar de las limitaciones por la pandemia de Covid-19. El análisis realizado a los documentos de apoyo sirve para plantear nuevos estudios y nueva metodología aplicada.

4.1 Conclusiones

De los resultados obtenidos por medio del análisis realizado a la información obtenida de las fuentes secundarias se concluye que:

- La imagen que proyecta Galápagos como destino de conservación impulsa un desarrollo sostenible de las actividades que se ofrecen para los turistas dentro de la isla.
- La percepción de la isla como destino de sol y playa es considerado como elemento principal de motivación de viaje dinamizando la economía local; sin embargo, se prioriza el desarrollo de la preservación y conservación de los ecosistemas característicos de la isla como objetivo principal de las entidades que rigen las normas de sostenibilidad.
- El desarrollo de una propuesta para establecer un turismo sostenible dentro de la isla permite reconocer el trabajo de las entidades encargadas de promover la conservación de los ecosistemas endémicos que caracteriza el Archipiélago.
- La función principal de la aplicación es brindar información sobre las actividades que se desarrollan dentro de la isla y su impacto ambiental sobre la misma, a su vez, promoviendo la sostenibilidad.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda que los prestadores de servicios turísticos se enfoquen en brindar información necesaria de las actividades, productos y servicios que la isla ofrece cuando el turista lo requiera.
- Se sugiere determinar el perfil del turista que visita la isla Santa Cruz mediante una investigación exhaustiva sobre las preferencias durante el viaje para satisfacer sus necesidades durante la experiencia natural.
- Promover la creación de una aplicación en los principales destinos del país con similares características que el prototipo detallado anteriormente, para que los turistas conozcan sobre las actividades a desarrollar en esa área turística.

BIBLIOGRAFÍA

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de La Investigación. Investigación. Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A.

Martín, F. A. (2011). La encuesta: una perspectiva general metodológica (Vol. 35). CIS.

Organización Mundial de Turismo (2008). Definición de Turismo. Obtenido de sitio web oficial OMT: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Galápagos Low Cost (2019). Santa Cruz, la isla más visitada de Galápagos. Obtenido de sitio web: <https://galapagoslowcost.com/isla-santa-cruz-galapagos/>

Organización Mundial de Turismo (1993). Definición: Turismo Sostenible. Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects. Obtenido de sitio web: <https://www.unwto.org/es>

Organización Mundial de Turismo (2005). Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005, p.11-12

Million, E. U. R. OECD Tourism Trends and Policies 2020.

Goodwin, H. (2017). The challenge of overtourism. Responsible tourism partnership.

Cetin, Gurel. (2020). Impact of Covid-19 on Tourism Industry.

Cooper, C. (2020). Essentials of tourism. SAGE Publications Limited.

Socatelli, M. (2018). Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles

Organización Mundial del Turismo (2019). Definiciones de turismo de la OMT

Ecuador, M. d. (2020). Comportamiento del turismo a nivel nacional.

Obaco, J. P. (2020). The effects of Coronavirus (COVID-19) on expected tourism revenues for natural preservation. The case of the Galapagos Islands. Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events.

Dirección del Parque Nacional Galápagos (2019). Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos del año 2019. Galápagos - Ecuador.

Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. Plan de Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial del Régimen Especial de Galápagos. –Plan Galápagos. 2016. Puerto Baquerizo Moreno, Galápagos, Ecuador

Guerrero Christian (2019). Levantamiento y actualización de información turística del cantón Santa Cruz en una cartilla turística para la promoción del cantón. Dirección de Desarrollo Productivo y Sostenible

Descubriendo Galápagos (2019) Turismo Sostenible, el impacto del turismo. Obtenido de sitio web: <http://descubriendogalapagos.ec/descubre/ecodesarrollo/turismo-sostenible/el-impacto-del-turismo/>

Gómez-Hernández, J. A. (2004). La recopilación documental. Para qué y cómo documentarse en Ciencias de la Documentación.

de Dios, J. G., & Álvarez, J. C. B. (2006). Búsqueda eficiente de las mejores pruebas científicas disponibles en la literatura: fuentes de información primarias y secundarias. Evidencias en pediatría, 2(1), 12.

Guía para la elaboración e interpretación de la Matriz de Leopold (2020). Obtenido de sitio web: <https://es.slideshare.net/deanmartinnizamaduqu/306861361-guiaparalaelaboracioneinterpretaciondelamatrizdeleopold>

		Magnitud: 1-10	5. Playa de Punta Estrada o de Los Alemanes					6. Pozas Salinas			7. Las Grietas				8. Mirador de la Bahía				9. Muelle de los Pescadores									
Valoración	Magnitud: 10 = Grande, 5 = Mediano, 1 = Pequeña	Importancia 1 = Nada, 10 = Alta	Natación	Fotografía	Observación de aves costeras	Buceo de Superficie	Paseo en Kayak	Total	Caminata	Observación de aves de laguna	Total	Natación	Observación del paisaje	Snorkeling	Fotografía	Total	Observación del paisaje	Fotografía	Total	Observación del paisaje	Observación de aves	Observación de fauna marina	Fotografía	Presentación de eventos culturales	Venta de pescado fresco	Total		
FACTORES AMBIENTALES	A. Características físicas y químicas	1. Tierra	Suelos					0	-1		-1					0			0	-1						-1		
			Condiciones físicas						0	-1		-1					0			0							0	
		2. Agua	Superficial						0			0					0			0							0	
			Océano	-24			-24	-32	-80			0	-24		-24		-48			0							-6	-6
		3. Procesos	Esfuerzo-deformación						0			0					0			0							0	
		B. Condiciones biológicas	1. Flora	Árboles		-1				-1			0				-1	-1		-1	-1							-1
	Arbustos				-1				-1			0				-1	-1		-1	-1							-1	
	Plantas acuáticas			-35	-1		-35	-28	-99			0	-35		-35	-1	-71		-1	-1							-1	
	Especies en peligro								0			0					0			0							0	
	2. Fauna		Pájaros		-1	-2			-3		-2	-2				-1	-1		-1	-1			-2				-1	-3
			Animales terrestres, incluyendo reptiles		-1				-1			0					-1	-1		-1	-1						-1	-1
			Peces y moluscos	-42			-42	-28	-112			0	-42		-42		-84			0							0	
			Especies en peligro					0			0					0			0				-1			-8	-9	
	C. Factores culturales	1. Uso de la tierra	Vida silvestre y espacios abiertos						0			0					0		0								0	
			Bosques						0			0					0		0								0	
			Comercial						0			0					0		0								0	
		2. Interés estético y humano	Vistas escénicas	45	36	45	81		207			0	36		36	36	108		36	36								0
			Calidad de vida silvestre	15	15	15	6	6	57			0	15		15	15	45		15	15								0
			Calidad de espacio abierto	15	15	15	6	6	57	6	6	12	15	6	15	15	51	6	15	21	6	6	6	6	6	6	6	36
			Diseño del paisaje						0	2	2	4		6			6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	36
Condiciones físicas únicas			15		15	6	6	42	1	1	2	15	4	15		34	-2		-2	4	4	4	4	4	4	4	24	
												0					0			0							0	
3. Aspectos culturales		Patrones culturales (estilo de vida)						0			0					0			0						56	36	92	
	Salud y seguridad						0			0					0			0								0		
	Empleo					42	42	0		0					0			0						24	24	48		
TOTALES			-11	61	88	-2	-28	0	7	7	14	-20	16	-20	61	37	10	61	71	15	14	15	11	96	62	213		

		Magnitud: 1-10	ACCIONES CON POSIBLES EFECTOS																				
Valoración	Magnitud: 10 = Grande, 5 = Mediano, 1 = Pequeña	Importancia 1 = Nada, 10 = Alta	10. Playa de la Estación					11. Sala de exhibición			12. Centro de Interpretación Van		13. Centro de crianza Fausto				14. Playa La Ratonera						
			Natación	Observación del paisaje	Snorkeling	Fotografía	Total	Interpretación de flora y fauna	Interpretación de fotografías científicas	Total	Interpretación de fauna marina	Concientización a la prevención de las especies marinas	Total	Interpretación de fauna en cautiverio	Fotografía	Caminatas	Total	Práctica de Surf	Fotografía del paisaje	Observación de aves costeras	Observación de flora y fauna	Total	
FACTORES AMBIENTALES	A. Características físicas y químicas	1. Tierra	Suelos					0				0										0	
			Condiciones físicas					0					0										0
		2. Agua	Superficial					0					0										0
			Océano	-24		-24		-48					0										-24
		3. Procesos	Esfuerzo-deformación					0				0											0
		B. Condiciones biológicas	1. Flora	Árboles				-1	-1	0			0				-1	-1					-1
	Arbustos						-1	-1	0			0				-1	-1					-1	
	Plantas acuáticas			-21		-35	-1	-57	0			0				-1	-1	-35	-1			-36	
	Especies en peligro							0				0					0						0
	2. Fauna		Pájaros				-1	-1	0			0				-1	-1					-1	-2
			Animales terrestres, incluyendo reptiles				-1	-1	0			0				-1	-1					-1	
			Peces y moluscos	-21		-42		-63	0	6	6	12					0	-42					
			Especies en peligro					0		6	6	12					0						0
	C. Factores culturales	1. Uso de la tierra	Vida silvestre y espacios abiertos					0			0					0						0	
			Bosques					0			0					0						0	
			Comercial					0			0					0						0	
		2. Interés estético y humano	Vistas escénicas	36		81	36	153			0		30	30		36		36	81	36	36	36	189
			Calidad de vida silvestre	15		-35	15	-5	6	6	12	6	30	36		15		15	6	15	15	15	51
			Calidad de espacio abierto	15	6	-15	15	21	6	6	12	6	30	36	6	15	6	27	6	15	15	15	51
			Diseño del paisaje		6			6	6	6	12	6	30	36	2		2	4					0
		3. Aspectos culturales	Condiciones físicas únicas	15	4	-15		4	6	6	12	6	30	36	1		1	2	6				6
			Patrones culturales (estilo de vida)					0			0		6	6				0					0
			Salud y seguridad					0			0			0				0					0
			Empleo				0			0						0						0	
TOTALES			15	16	-85	61	7	24	24	48	36	168	204	9	61	7	77	-2	61	64	66	189	

