

Estudio de calidad del servicio de guianza turística en la “Ruta de la Tortuga” (Santa Cruz - Galápagos)

Quality study of the tourist guide service in the "Ruta de la Tortuga" (Santa Cruz - Galapagos)

Ginger Melida Lozano Ortega¹, Jessica Eliana Filian Rodríguez²

Información del artículo

Recibido para evaluación: 01 de enero de 2023

Aprobado para publicación: 01 de junio de 2023

¹Parque Nacional Galápagos, Santa Cruz, Ecuador. <https://orcid.org/0009-0000-6054-6556>

Email: glozano@galapagos.gob.ec

²Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador. <https://orcid.org/0000-0003-2554-0399>

Email: jfilian@utb.edu.ec

Resumen

Los aspectos que permiten distinguir los elementos de un servicio respecto a otro, es la calidad. La calidad del servicio de un destino turístico está relacionada con el nivel de satisfacción de sus visitantes. El objetivo del presente estudio es conocer el nivel de calidad del servicio de guianza para el desarrollo turístico del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz, desde una evaluación basada en la Norma ISO. A través de la tipología mixta, se han desarrollado diversas secciones, que se rigen en el siguiente orden: Parte I, consta de la aplicación de una encuesta de satisfacción realizadas a sus visitantes. En la sección II se detalla el análisis de la revisión bibliográfica que corresponde a las variables de estudio, así como a los antecedentes referenciales que tiene la temática de estudio, para concluir se detalla la metodología de estudio, los resultados obtenidos, discusión, conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Guianza, calidad, turismo, normas ISO, satisfacción del cliente.

Abstract

The aspects that allow to distinguish the elements of a service with respect to another, is the quality. The quality of the service of a tourist destination is related to the level of satisfaction of its visitors. The objective of this study is to know the level of quality of the guidance service for the tourist development of the Ruta de la Tortuga site in Santa Cruz, from an evaluation based on the ISO Standard. Through the mixed typology, various sections have been developed, which are governed in the following order: Part I, consists of the application of a satisfaction survey carried out on its visitors. Section II details the analysis of the bibliographic review that corresponds to the study variables, as well as the referential background of the subject of study, to conclude the study methodology, the results obtained, discussion, conclusions and recommendations.

Keywords: Guidance, quality, tourism, ISO standards, customer satisfaction.

DOI: <https://doi.org/10.51260/rigistur.v3i1.399>

Introducción

La calidad en el servicio turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural (Galera & Torres, 2019).

Un destino como Galápagos, que actualmente es patrimonio de la humanidad por la UNESCO en el año 1978, considerado el mejor destino sostenible de América, despierta el interés para que personas de todo el mundo quieran conocer y descubrir las maravillas que ofrece este archipiélago (Parque Nacional Galápagos, 2022), siendo una fuente de ingreso del turismo, implica que la isla tenga un crecimiento económico que incida en el desarrollo social, económico y cultural (Rogel & Cejas, 2018).

En el aspecto cultural, es esencial que exista un componente de conocimientos y saberes, a través de los guías, que son aquellos encargados de ampliar la información de los sitios y lugares que se visitan, para desde este recorrido, se logre captar el interés del visitante así como que su experiencia de viaje sea satisfactoria, por ello, Guajardo (2021) cataloga al servicio de guianza como el más humano de los servicios turísticos que puede ofrecerse a un viajero o visitante.

La evaluación de la calidad desde las normas ISO 21101, serán un elemento importante ya que estas definen los procesos necesarios para seguridad y control a través de un sistema de gestión aplicado para proveedores de turismo de aventura, para revisar las actividades que ofrecen, evaluar situaciones de mayor riesgo y comprender las necesidades de los turistas (Servicio de acreditación ecuatoriana, 2022), con lo que el sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz, podría tomar ventaja y tener elementos esenciales para lograr un desarrollo sostenible como sitio turístico referente en su zona.

La gestión y conservación de las Islas encantadas se mantiene bajo la Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG), abarca aproximadamente 7.970 kilómetros cuadrados, lo que corresponde únicamente a su parte terrestre. Santa Cruz, es la isla más central del archipiélago; esta cercanía con las demás islas pobladas, es lo que posiblemente han favorecido su desarrollo productivo, comercio y transporte (Parque Nacional Galápagos, 2022).

Santa Cruz y su ubicación privilegiada, ha puesto de manifiesto el desarrollo local, apostando al turismo, entre otras actividades comerciales, las mismas que integran la cadena de valor, y que impactan de algún modo en la calidad del servicio que se ofrece.

Refiriéndose específicamente a la Ruta de la Tortuga, la misma que fue inaugurada en el año 2017, ha recibido miles de visitantes que concluyen la totalidad de la ruta con una sensibilización por los ecosistemas y la mega diversidad del área protegida donde se encuentran, orientando la misión de educación de este sitio de Uso Público Ecoturístico y categorizado como “cultural educativo” (Barre, 2019), es imprescindible evaluar el servicio recibido por los visitantes, desde las mejores líneas para medir la calidad.

La Organización Mundial del Turismo define al turismo de aventura como “los viajes realizados por los turistas en busca de actividades generalmente (pero no necesariamente) orientadas a la práctica de ejercicio físico, y que suelen realizarse en zonas remotas o relativamente inexploradas” (Moreno, 2022).

A nivel mundial, las normas ISO se consideran un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria (Paleo, 2022).

El turismo de aventura se practica aprovechando los recursos que ofrece la naturaleza. Las personas buscan en él una oportunidad para involucrarse en la exploración o viajes con un riesgo latente donde inevitablemente será necesario hacer uso de habilidades tanto físicas como psicológicas (Moreno, 2022).

El turismo de aventura está regido según la norma ISO 21103 e ISO 21101 estableciendo los requisitos mínimos para ofrecer información a los participantes antes, durante y después de realizar las actividades de turismo de aventura. En la industria turística, se debe tomar en cuenta la calidad de los diferentes integrantes de la cadena de valor, para que la experiencia del turista resulte agradable (Rubio, 2022).

Las buenas prácticas en el turismo de aventura brindan un valor agregado al servicio, con la implementación de estándares de calidad, que permite a los clientes estar seguros en los lugares que visitan y las actividades que realizan. Estas normas otorgan más seguridad, confianza y competitividad a la industria del turismo en todo el mundo. Este tipo de turismo ha ganado popularidad en el último tiempo, por lo que la seguridad es un tema clave que se debe considerar (Servicio de Acreditación Ecuatoriana, 2018).

La calidad de un destino turístico guarda relación directa con el nivel de satisfacción de los clientes, generalmente determinada por su relación con el precio. La calidad, más allá de ventaja competitiva, es vital en el turismo. La experiencia acumulada demuestra que la infraestructura es un elemento determinante en la percepción del cliente, ya que son los medios técnicos y las instalaciones los que permiten el desarrollo de la actividad turística en el destino (Herrera & López, 2021).

El servicio al cliente es un conjunto de acciones conectadas que se ofrece al cliente con el fin de que el mismo obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, asegurando que el uso del mismo sea el correcto y proporcionando más de lo que los consumidores esperan. Tomando en cuenta esto, se puede también aportar que el servicio al cliente es un instrumento de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización, si es manejada apropiadamente (Acosta, 2017).

Un guía turístico es un profesional capacitado para brindar a los turistas orientación e información relevante acerca de las virtudes turísticas que posee un determinado destino. El objetivo es ofrecer una experiencia agradable a los visitantes, guiándolos y dotándolos de los recursos informativos necesarios para que puedan aprovechar al máximo su tiempo de estadía (ELDA 2030, 2022).

En Ecuador, las áreas protegidas se encuentran al amparo de la Norma NTE INEN-ISO 18065 (INEN, 2017) quien establece los requisitos de los servicios turísticos proporcionados directamente por las Autoridades de las Áreas Nacionales Protegidas (AANP) con el fin de satisfacer a los visitantes mientras se da prioridad a los objetivos de conservación del Área Nacional Protegida (ANP).

Las islas Galápagos, de manera particular, poseen una relevante representación ecológica única a nivel mundial, como: adaptación, evolución, endemismo y ecosistemas frágiles, que lo convierten en un territorio de enorme importancia para la ciencia, la educación, la conservación y el turismo. En este contexto se reconocen los diferentes sitios de visita que se encuentran en el área protegida del PNG, entre ellos, uno de los más icónicos es el Centro de Crianza de tortugas "Fausto Llerena" y por ende el sendero turístico "La Ruta de la Tortuga" inaugurado en el 2017 (Barre, 2019).

Por esto, la calidad del servicio se debe monitorear de manera adecuada, y en acuerdo a la relevancia del turismo quien es la que determina la calidad de servicio que presta los negocios en una localidad (Rogel & Cejas, 2018); la actitud, el desempeño, el conocimiento y el trato que se le da la persona que los atiende en la guianza (Morán, 2019) y la capacitación que tenga el personal que los guía (Toalombo et al., 2021).

Actualmente algunos turistas nacionales y extranjeros que visita la ruta denuncian la mala calidad de la guianza en este sitio. Las normas ISO aplicadas al turismo son un marco establecido, de aplicación obligatoria para este tipo de sitios, sin embargo, es necesario realizar evaluaciones periódicas que permitan establecer el nivel de cumplimiento de las mismas, desde una evaluación del nivel de calidad en el servicio que proveen los guías turísticos que propicie cambios y mejoras para el desarrollo sostenible del sitio La Ruta de la Tortuga en la isla Santa Cruz.

La calidad se ha convertido en una herramienta valiosa para el sector, sin embargo, no se dispone de datos estadísticos para saber cómo ha ido evolucionando este tipo de actividad en nuestro país, pero sí está claro que se ha incrementado gracias a las tendencias arriesgadas, dinámicas y únicas que los viajeros buscan vivir. El turismo de aventura es de carácter recreativo y no competitivo, entre las actividades que más experimentan los turistas, están el ciclo turismo, turismo rural, senderismo, surf, montañismo, rafting, etcétera, que manejan diferentes grados de dificultad: bajo, moderado o alto (Servicio de acreditación ecuatoriana, 2023). ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de guianza para el desarrollo turístico del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz, desde una evaluación basada en la Norma ISO? Para iniciar este análisis respecto al nivel de calidad del servicio de guianza turística en el sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz, se presenta la conceptualización de las variables de estudio. Es importante mencionar que la calidad es subjetiva, lo que es calidad para una persona para otra no puede serlo. Dado este preámbulo surgen las siguientes interrogantes:

- Según la norma ISO, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio que ofrece la guianza del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz a sus visitantes?
- ¿Cuáles son las estrategias que pueden favorecer a los guías del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz para brindar un mejor servicio a sus visitantes?
- ¿Existe alguna relación entre la calidad del servicio de guianza con el desarrollo sostenible del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz?

La presente investigación contiene la revisión documental de las normas ISO que se aplican para la guianza turística y la norma que ampara este tipo de actividades turísticas en áreas protegidas del Parque Nacional Galápagos, por lo que los resultados que se pretenden obtener serán un modelo de aplicación para otros sitios que se encuentran en la misma situación en el país, basadas en teorías relacionadas con su área de conocimiento de los últimos cinco años.

La percepción recibida de los comuneros, locales, nacionales y extranjeros que visitan el lugar, pondrán de manifiesto información relevante para lograr el desarrollo de encadenamientos turísticos que apoyen el desarrollo económico de la comunidad y que puedan establecer, además, el diseño de estrategias de promoción turística desde el área gubernamental.

La evaluación de la calidad en los servicios turísticos mantiene un espacio metodológico que poco a poco se ha ido estableciendo a priori dentro de los destinos del país, a fin de propiciar lo esencial y necesario para la atracción de turistas, por lo que la evaluación propuesta a base de las normas ISO y la experiencia del visitante, logrará mostrar que tanto lo objetivo como lo subjetivo en un sitio de interés turístico, aporta de manera significativa en el proceso de investigación.

En un primer estudio denominado se presenta el Análisis de la calidad del servicio a los turistas en el Parque Nacional Galápagos, periodo 2018-2019, presentado por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, aquí presenta los resultados obtenidos de la investigación concluyendo que se deriva en general que la percepción de calidad por el servicio de tour diario que recibe el turista en el Parque Nacional Galápagos asciende al 77,08% sobre una base de 100%. La variable de menor puntuación fue la de responsabilidad/capacidad de respuestas que ascendió al 76,17%, mientras que la mayor puntuada fue empatía con un 78,10%. Estos resultados posicionan en el rango de satisfacción básica. (Criollo, 2021, p. 86)

Un segundo estudio revisado es la investigación Análisis sobre la satisfacción del visitante y la gestión de siete áreas naturales protegidas continentales, publicado por la universidad Técnica del Norte, determinar el perfil del visitante de las áreas protegidas; identificar la percepción sobre la gestión de las áreas protegidas y establecer el nivel de satisfacción de los visitantes por ubicación de las áreas protegidas. Como resultados totales de la investigación en ambos años, se determinó que: el género masculino visitó las áreas entre el 49,46 al 51,30% con relación al género femenino entre el 48,70 al 50,54%; el nivel de educación universitario fue el prioritario entre el 57,44% al 59,55%; la visita nacional alcanzó entre el 56,20 % al 57,15% y el extranjero de Europa entre el 19,15% al 23,96%; y de igual manera en guianza con un 60,02%; la percepción de los senderos fue en Santa Elena con un 53,98%; en miradores Machalilla con un 82,20%; el nivel más alto de satisfacción de los visitantes fue en Cotacachi Cayapas con el 71,88% (Sierra, 2016).

En un tercero estudio denominado Nivel de satisfacción de los servicios de guiados en el Parque Nacional Galápagos, Ecuador publicado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. De este documento, se referencia la investigación llamada Evaluación de las competencias laborales de los guías naturalistas y necesidades de dotación futura basado en la proyección de la demanda turística. Mismo que concluye con el índice de satisfacción con respecto a la guianza en Galápagos, ya sea para crucero navegable o tour diario y sin importar la procedencia de los turistas, es muy bueno (8/10). Los turistas as satisfechos fueron aquellos que optaron por tour de crucero navegable y de procedencia norteamericana. En base a la evaluación de los guías naturalistas se desprende que la formación de los mismos debe realizarse a través de un proceso formal y universitario que permita garantizar la calidad adecuada de sus conocimientos, destrezas y habilidades (Muñoz et al., 2019).

La evaluación de la calidad desde las normas ISO 21101, serán un elemento importante ya que estas definen los procesos necesarios para seguridad y control a través de un sistema de gestión de la seguridad aplicado para proveedores de turismo de aventura, para revisar las actividades que ofrecen, evaluar situaciones de mayor riesgo y comprender las necesidades de los turistas (Servicio de acreditación ecuatoriana, 2023), con lo que el sitio Ruta

de la Tortuga en Santa Cruz, podría tomar ventaja y tener elementos esenciales para lograr un desarrollo sostenible como sitio turístico referente en su zona.

Materiales y métodos

El objetivo general se centró en Estudiar la calidad del servicio de guianza en el sitio de visita Ruta de la Tortuga del Parque Nacional Galápagos según las normas ISO para el turismo. De forma específica, se planteó en primera instancia Analizar el nivel de calidad que tiene el servicio de guianza (Galápagos Up) en el punto de ingreso al sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz mediante encuestas de satisfacción realizadas a sus visitantes, como segundo objetivo específico Identificar estrategias que puedan favorecer a los guías del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz para brindar un mejor servicio a sus visitantes, y un tercer objetivo específico que permitirá evaluar el nivel de cumplimiento de la calidad del servicio de guianza con el desarrollo sostenible del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz.

El diseño es cuantitativo, de corte transversal porque la toma de información se la realizó en un momento determinado sin necesidad de lectura anterior ni posterior. Con enfoque inductivo, descriptivo (Hernández et al., 2019). El método de investigación utilizado será de investigación no experimental, porque ninguna variable estará sujeta a manipulación en función de objetivos predefinidos.

La unidad de análisis es el servicio de visita guiada a La Ruta de la tortuga en la Isla Santa Cruz de Galápagos. La población estará conformada por turistas nacionales y extranjeros que hayan visitado la Isla Santa Cruz, durante los meses de octubre a diciembre del año 2022. Según datos del Informe Semestral de visitas al PNG, los visitantes ascienden a 63 mil en el año 2021.

La muestra seleccionada se conformó de aquellos turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Isla Santa Cruz y contrataron el servicio de guianza, durante los meses de octubre a diciembre del año 2022. El muestreo seleccionado fue de tipo aleatorio simple de tal manera que cada una de las muestras tiene la misma probabilidad de ser elegida (Hernández et al., 2019).

En la tabla 1, se han identificado las variables de investigación, como variable independiente los “Visitantes al sitio La Ruta de la tortuga Santa Cruz”, mientras que como variable dependiente el “Servicio de guianza”. Cada una ha manejado dimensiones específicas relacionadas a la caracterización de la muestra seleccionada. En el caso de la variable independiente, las dimensiones identificadas fueron: edad, sexo, país de origen y fecha de visita. Mientras que con la variable dependiente se han utilizado dimensiones de Infraestructura que contempla al personal bien presentado, equipo de seguridad e instrucciones en el recorrido, forma de comunicación entre el guía y el turista y las maneras de comunicar el servicio; en la dimensión de confiabilidad se ha evaluado sobre si el turista recibió los servicios contratados, las instrucciones de los guías fueron claras, con uso de respuestas apropiadas; en cuanto a Calidad se analizaron la Calidad de información de guías, Idioma del guía, esfuerzos adicionales de guías, conocimiento apropiado del guía; y la dimensión de Fidelización en la que se evaluó la atención personalizada, el nivel de atención del personal y la accesibilidad del servicio.

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos ítems
Visitantes al sitio La Ruta de la tortuga Santa Cruz	Sexo Edad Origen	Condición orgánica que distingue a los hombres de las mujeres.	• Cualitativa nominal dicotómica	• Masculino • Femenino
		Tiempo que ha vivido una persona en años.	• Cuantitativa discreta	• 0-15 • 16-20 • 21-30 • 31-45 • 46-59 • 60 o mas
		País del visitante	• Cualitativa	• Nombre del País.

Destino Turístico Inteligente Servicio de guianza	Mes Infraestructura Confiabilidad	Mes de llegada como visitante a las Islas Galápagos	Cualitativa nominal	<ul style="list-style-type: none"> • Enero, Febrero • Marzo, Abril • Mayo, Junio • Julio, Agosto • Septiembre • Octubre • Noviembre • Diciembre
		Personal bien presentado Equipo de seguridad adecuado; Instrucciones en el recorrido Sistema tecnológico de comunicación guía- turista Equipo de comunicación	Escala de Likert	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo • Sin Datos
		Turista recibió los servicios contratados; Las instrucciones de los guías fueron Claras Respuestas de guías apropiadas;	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias turísticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de encuestas a turistas con escala de Likert • Cuestionario de entrevistas (responsable MINTUR, municipio)

Fuente: Elaboración propia (2023)

Para la investigación se recopiló fuentes secundarias como estadísticas, textos, artículos científicos publicados en revistas indexadas de instituciones académicas. En la parte de fuentes primarias se recopilará información de la población objetivo.

Se utilizó un cuestionario en escala Likert. Usando: totalmente de acuerdo, medianamente en acuerdo, de acuerdo, medianamente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. El cuestionario es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder. No existen respuestas correctas o incorrectas, todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a una población conformada por personas (Colin, 2021).

Según Hernández et al. (2019), un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Los mencionados autores han definido al cuestionario como un instrumento de recolección de información a una muestra de encuestados, conformado por un conjunto de preguntas relacionadas con las variables a medir, a fin de recabar los diferentes resultados que servirán de insumo para el análisis y diseño de propuestas de solución a la problemática planteada en la investigación.

La información recopilada será registrada a través de un formulario en línea utilizando *Google forms*, se tabulará, registrará en una hoja simple de Excel para la presentación que se utilizará tablas y gráficos.

Resultados y discusión

Este apartado se presentan los resultados de la investigación en dos partes de acuerdo al objetivo general de la investigación.

Como resultado de la encuesta de satisfacción realizadas a los visitantes para evaluar la calidad del servicio de guianza (Galápagos UP) se obtuvo que la muestra estuvo compuesta del 53% de mujeres y 47% de hombres (figura 1), un 73% alojado en hoteles de la localidad, aunque también han utilizado Air B&B (6%) y alojamientos particulares (4%). El 45% de los visitantes eran ecuatorianos, un 14% proviene de Estados Unidos, 27% de Unión Europea (principalmente Alemania, Reino Unido, España, Francia, Países Bajos e Italia) y 7% de países latinoamericanos.

Figura 1. Valoración del precio de servicio de guianza por parte de los visitantes



En cuanto a la evaluación del servicio de guianza, el 85% de ellos consideraron como Bueno el precio del servicio, 97% mencionó que es fácil de adquirirlo y con una buena calidad de interpretación del guía, el 92% indicó que el tiempo invertido en el recorrido es bueno, 98% dice que hubo un buen profesionalismo demostrado por el guía, 96% también coincide en que hay un buen profesionalismo demostrado por el agente de ventas, que se cumplió la expectativa del recorrido y que recomendarían el servicio a otros visitantes de las Islas Galápagos.

Con relación a la comunicación del servicio y como lo llegaron a ubicar, el 36% indicó que le hubiera gustado ser contactado en el aeropuerto o muelle, un 25% dijo que en la recepción del Hotel, un 22% en puntos de información de visitantes, mientras que un 8% indicó que prefiere otros puntos de referencia como familiares o amigos.

A decir de la experiencia general del visitante, el 35% de ellos la califican como excelente, 12% como Muy buena, mientras que un 33% se abstuvo de responder. Entre otras respuestas, un 5% calificó la experiencia como Buena, 5% resaltó que la guianza es excelente, 4% afirmó que la experiencia fue informativa e interesante, mientras que 2% considera que fue un gasto excesivo con un tiempo largo de espera.

Figura 3. Profesionalismo demostrado por el guía turístico



Estrategias para mejorar la actuación de los guías del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz.

En cuanto a la identificación de estrategias que puedan favorecer a los guías del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz para brindar un mejor servicio a sus visitantes, se complementa esta necesidad desde el mismo resultado de las encuestas, que vislumbran un excelente servicio pero también tiene espacios de mejora en diversos aspectos, tal como la necesidad del visitante para ser contactado. En este caso, se pone como antecedente las formas de contacto que se tienen actualmente: donde la mayor preferencia del visitante es ser contactado en el aeropuerto o muelle, ya que es el primer lugar donde ellos socializan con el personal de las agencias de viajes o el comunero del

lugar. En otra opción de contacto se identificó al Hotel como punto de referencia para que se acceda al servicio de guianza, donde se muestra una opción de accesibilidad con mayores garantías de la calidad del servicio, debido a que la infraestructura hotelera representa un elemento de garantía para el servicio que se ofrece mientras que una tercera opción de contacto se da en los puntos de información al visitante.

La estrategia para potenciar el servicio de guianza, se orienta a la alianza público privada que se puede realizar entre las autoridades de control del Parque Nacional Galápagos y las empresas que ofrecen estos servicios, para lograr una mejor cobertura y acceso a los visitantes, desde todos los puntos de referencia, incluyendo para ello:

- Mesa de trabajo en conjunto, para delimitar las acciones que se desean emprender con quienes brindan el servicio de guianza.
- Mejorar la coordinación interna y externa en la Asociación de guías y que se lidere y proteja los derechos de los mismos, de tal forma que se pueda establecer formas de trabajo organizados con todos los guías de las islas. La Asociación se encargaría de la caracterización de los guías, inventariar sus potencialidades y conocimientos, para luego desarrollar nuevos elementos turísticos que agreguen valor al servicio de guianza actual.
- Manejo de herramientas audiovisuales (no invasivas) para promover el servicio de guianza en lugares públicos. Con esto, no solo se da innovación sino que se debe enfocar en la sostenibilidad de un servicio que mantenga su tradición de informativa y cultural como es la guianza.

Evaluar el nivel de cumplimiento de la calidad del servicio de guianza con el desarrollo sostenible y las ISO turísticas del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz.

El turismo tiene una firme presencia en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Su importancia como motor del empleo y el desarrollo económico local, así como la cultura y los productos locales, queda reflejada en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) 8, 12 y 14, que incluyen metas específicas relacionadas con el turismo (OIT, 2018). Se deben reconocer las tres características básicas del turismo para ser considerado como sostenible

Tabla 3. Indicadores de Impacto Ambiental

Eje	Actividad de sostenibilidad	Cumplimiento Sitio La Ruta de la Tortuga en Santa Cruz.
Ambientalmente respetuoso	Uso controlado de los recursos naturales	Si cumple
	Preservación de la biodiversidad	Si cumple
	Respeto a los espacios protegidos tanto en la flora como en la fauna.	Si cumple
Socialmente justo	Respeto a la cultura de la comunidad en la cual se está desarrollando la actividad turística	Cumple parcialmente. No hay culturas definidas.
	Preservación de la autenticidad sociocultural	Si cumple.
Económicamente viable	Repartición equitativa de ganancias	GAD Galápagos, cumple parcialmente.
	Ayuda a la comunidad para la reducción de la pobreza y mejoramiento de la calidad de vida	Si cumple.
	Reportar beneficios económicos.	No cumple

Nota: Las fuentes consideradas para la revisión del cumplimiento del sitio La Tortuga, fueron proporcionadas por el GAD Provincial.

Conclusiones

Como principales conclusiones, luego de analizar los resultados de la encuesta de satisfacción de los visitantes del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz, el nivel de calidad que tiene el servicio de guianza (Galápagos Up) ha logrado llegar a un 35% de satisfacción en la experiencia del usuario que la ha catalogado como “Excelente”. Sin embargo, entre otros resultados, se ha denotado que existen espacios de mejora que deben considerarse para lograr que el margen de satisfacción pueda incrementar.

Entre los aspectos a mejorar, se identificaron las formas de contacto que prefieren los visitantes, a lo que en orden de importancia, se refirieron a que les hubiera gustado ser contactado en el aeropuerto o muelle (36%), en la recepción del Hotel (25%) o en puntos de información de visitantes (22%). Una minoría recalzó que tener un guía era un gasto innecesario, con un tiempo largo de espera, a lo que podría tomarse como oportunidad de mejorar la tarifa del servicio en concordancia con lo que recibe el visitante y el tiempo de espera que toma el proceso.

Para llevar adelante el diseño de una estrategia que puedan favorecer a los guías del sitio Ruta de la Tortuga en Santa Cruz para brindar un mejor servicio a sus visitantes se establecieron 3 acciones: una Mesa de trabajo en conjunto, que servirá para delimitar las acciones que se desean emprender el servicio de guianza, la coordinación interna y externa de la Asociación que lidere y proteja los derechos de los guías, de tal forma que se pueda establecer formas de trabajo organizados con todos los guías de las islas; y, Manejo de herramientas audiovisuales (no invasivas) para promover el servicio de guianza en lugares públicos.

Mientras que la evaluación del nivel de cumplimiento de la calidad del servicio de guianza con el desarrollo sostenible sugiere que las dimensiones que han llevado a este instrumento a medirse, entre los ejes se encuentran: Ambientalmente respetuoso, Socialmente justo y Económicamente viable, las mismas que han sido cumplidas exitosamente por los guías del documento.

Referencias bibliográficas

- Alcívar Vera, I. (2018). *El Guía de turismo: ¿Cómo se define en Ecuador?* Recuperado el 14 de diciembre de 2022 de <https://n9.cl/8jsrd>
- Alonso, C. (2022). *¿Cuál es el objetivo fundamental de las normas ISO?* Recuperado el 14 de diciembre de 2022 de <https://n9.cl/eck39>
- Barre Lozan, J. (2019). *Análisis comparativo de la información interpretativa recordada por: los visitantes guiados versus los autoguiados en el sendero “Ruta de la Tortuga”, Isla Santa Cruz – Galápagos* [Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador], Quito, Ecuador. <https://n9.cl/tptfz>
- Criollo, P. (2021). *Análisis de la calidad del servicio a los turistas en el Parque Nacional*. UTEG.
- Guajardo, C. (2021). *¿Qué es la guianza turística?* Recuperado el 14 de diciembre de 2022 de <https://aleph.org.mx/que-es-la-guianza-turistica>
- INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización). (2017). *NTE INEN-ISO 18065*. Servicio Ecuatoriano de normalización.
- ISO Tools. (22 de marzo de 2022). *El turismo de aventura según la norma ISO 21103 e ISO 21101*. Recuperado el 14 de diciembre de 2022 de <https://n9.cl/lxoajf>
- Ministerio de Ambiente. (2018). *Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas*. Recuperado el 14 de diciembre de 2022 <https://n9.cl/3pbf>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento De Guianza Turística*. Recuperado el 14 de diciembre de 2022 <https://n9.cl/yw1gl>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2017). *Ministro de Ambiente inaugura nuevo sendero “La Ruta de la Tortuga”*. Recuperado el 19 de diciembre de 2022 <https://n9.cl/fdq2g>

- Morán, D. (2019). *Calidad del servicio de guianza y satisfacción del visitante: caso museo Los Amantes de Sumpa, cantón Santa Elena* [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena], Santa Elena, Ecuador. <https://n9.cl/0wj1z>
- OMT. (1 de julio de 2016). *La gestión de la calidad, esencial para la competitividad de los destinos turísticos*. UNWTO. <https://n9.cl/pdhs2>
- Parque Nacional Galápagos. (2022). *Informe semestral de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos*. Ministerio del ambiente, agua y transición ecológica.
- Rogel Villacis, J., & Cejas Martínez, M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, (14), 77-86. <https://n9.cl/w120d>
- Servicio de acreditación ecuatoriana. (2022). *Normas de calidad y sostenibilidad en el turismo*. Recuperado el 2 de diciembre de 2022 <https://n9.cl/6utbz>
- Toalombo, Á., Cevallos, T., & Rivadeneyra, G. (2021). *Análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la práctica de rafting en el cantón Tena*. Conciencia digital.