



ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO COMUNITARIO SOSTENIBLE
PARA LA ISLA FLOREANA, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

AUTOR

Santos Humberto Moreno Naula

AÑO

2020



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

**DISEÑO DE UN PRODUCTO TURÍSTICO COMUNITARIO SOSTENIBLE PARA
LA ISLA FLOREANA, PROVINCIA DE GALÁPAGOS**

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Tutor Guía
Freddy Xavier Lasso Garzón

Autor
Santos Humberto Moreno Naula

Año
2020

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, diseño de un Producto Turístico Comunitario Sostenible para la Isla Floreana, Provincia de Galápagos a través de reuniones periódicas con el estudiante Santos Humberto Moreno Naula, en el semestre 2020-10, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".



Freddy Xavier Lasso Garzón
MSc Sistemas Ambientales
C.I.1716723612

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, "diseño de un Producto Turístico Comunitario Sostenible para la Isla Floreana, Provincia de Galápagos", del estudiante Santos Humberto Moreno Naula, en el semestre 2020-10, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".



Roberto Carlos Herrera Anangonó
Magister en Gerencia de Proyectos
C.I. 1002516399

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Santos Moreno N.

Santos Humberto Moreno Naula
C.I. 2000074431

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a la Fundación Rolf Wittmer (Margarita & Charles Wittmer) y al Sr. Ermanno Zecchettin por brindarme la oportunidad de completar mi tercer nivel de educación en una de las mejores universidades del Ecuador.

A cada uno de mis profesores, tutor de tesis, corrector de tesis y decana de la facultad de Hotelería y Turismo por toda su dedicación y conocimientos impartidos a lo largo de la carrera.

DEDICATORIA

A las 53 familias que conforman la comunidad de Floreana. En especial a mi familia, Moreno Naula (Rosa, Iván, Francisco, Jovana, Alejandro y Leo), a mi otra familia, Altamirano Egeuz (Anibal, Rocio, Daniela, Patricia y Liseth) por todo ese apoyo incondicional que me brindan a diario, a Max Freire por su apoyo, Aura Cruz mi ejemplo a seguir y a mi buena amiga Adriana Simba.

RESUMEN

El presente proyecto se basa en el diseño de un producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana, provincia de Galápagos, el mismo que responda ante los problemas como la baja ocupación de los establecimientos de servicios turísticos, el “turismo relámpago” que solo consta de 4 horas de visita, la infructífera oferta de paquetes turísticos, la escasa promoción e información turística digital y la inexistente imagen de destino de la isla; por lo que se ha considerado determinar la situación actual, analizar el sistema turístico, establecer y diseñar el producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana, dichos objetivos permitan exponer las causas y efectos que han conllevado a la situación adversa y los objetivos pertinentes de solución como la estrategia de precios, alianzas estratégicas con agencias de viajes, implementación de procesos de operación y servicio al cliente, fortalecimiento en movilidad marítima y estrategia de Marketing digital, además, con la ejecución de la investigación de mercado se reveló el perfil del turista y se plantea la propuesta de paquetes turísticos sostenibles que se adaptan a los requerimientos y necesidades de éste; a partir del diseño de este producto turístico comunitario sostenible con el valor de US\$10.945, el Centro Comunitario de Floreana (CECFLOR), como entidad encargada de la administración de las actividades turísticas de la isla, podría hacer uso del mismo y permitirle a 46 familias de la comunidad ser partícipe de un turismo ordenado y beneficiarse directa o indirectamente de los beneficios económicos que este modelo de turismo les puede brindar, al mismo tiempo conservando el medio ambiente donde ellos se desarrollan y en cuanto a la satisfacción del turista mejoraría sustancialmente.

ABSTRACT

This project is based on the design of a sustainable community tourism product for Floreana Island, province of Galapagos, which responds to problems such as low occupancy of tourist service establishments, "lightning tourism" which only consists of 4 hours of visit, the fruitless offer of tourist packages, the scarce promotion and digital tourist information and the non-existent image of destination of the island; Therefore, it has been considered to determine the current situation, analyze the tourism system, establish and design the sustainable community tourism product for Floreana Island, these objectives allow to expose the causes and effects that have led to the adverse situation and the relevant solution objectives such as the pricing strategy, strategic alliances with travel agencies, implementation of operation processes and customer service, strengthening in maritime accessibility and digital Marketing strategy, in addition, with the execution of market research, the tourist profile was revealed and the proposal of sustainable tourist packages that adapt to the requirements and needs of this one is proposed; From the design of this sustainable community tourism product with the value of \$ 10,945, the Floreana Community Center (CECFLOR), as the entity in charge of the administration of the island's tourist activities, could use it and allow 46 families of The community will be a participant in an organized tourism and benefit directly or indirectly from the economic benefits that this tourism model can offer, while preserving the environment where they develop and in terms of tourist satisfaction would improve substantially.

INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA N.
INTRODUCCIÓN	1
Enunciado del problema	1
Objetivos.....	3
Principal.....	3
Específicos	3
Justificación	3
Métodos, técnicas e instrumentos.....	5
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO.....	9
CAPÍTULO II.- CARACTERIZACIÓN SITUACIONAL DEL TERRITORIO.....	15
2.1 Localización geográfica; descripción física – ambiental	15
2.2 Características económico – productivas.....	17
2.3 Características socio culturales más relevantes.....	18
2.4 Breve descripción de la infraestructura, conectividad, movilidad.....	19

2.5 Identificación de los actores locales	22
CAPÍTULO III.- CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL TERRITORIO	24
3.1 Análisis de la oferta actual	24
3.1.1 Instalaciones	25
3.2 Análisis de la demanda actual.....	28
3.3 Análisis de la superestructura	30
3.3.1 Leyes y Reglamentos principales	30
3.3.1 Políticas y/o normativas	31
3.4 Análisis del problema	33
3.5 Análisis de objetivos	34
CAPÍTULO IV.- DISEÑO DE LA PROPUESTA	35
4.1 Duración del proyecto y vida útil.....	35
4.2 Beneficiarios (directos e indirectos)	35
4.3 Actores involucrados	36
4.4 Matriz de marco lógico	36
4.5 Cronograma.....	41

4.6 Presupuesto del Proyecto	41
CAPÍTULO V.- DESARROLLO DE LA PROPUESTA	42
5.1 Producto turístico, propuesta de interpretación y promoción.....	42
5.1.1 Propuesta de imagen del destino	43
5.1.2 Creación del producto.....	45
5.1.3 Paquetes turísticos sugeridos	46
5.1.4 Estrategia de promoción y comercialización	55
5.2 Identificación del posible impacto ambiental y su mitigación.....	56
5.3 Hoja de ruta (forma de participación de los actores)	56
5.3.1 Estructura organizativa	57
5.4 Fuentes de financiamiento del proyecto	59
5.5 Estrategia de seguimiento y evaluación (matriz)	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
Referencias.....	62
ANEXOS	71

INDICE DE TABLAS

TABLA N.	PÁGINA N.
Tabla 1. Tipos de turismo según el objetivo del turista.....	10
Tabla 2. Población económicamente activa.	17
Tabla 3. Clasificación de la infraestructura de Floreana.....	20
Tabla 4. Actores públicos, privados y comunitarios involucrados en el proyecto. .	22
Tabla 5. Clasificación de los elementos de equipamiento turístico de Floreana. ...	24
Tabla 6. Clasificación de las instalaciones existentes en Floreana	25
Tabla 7. Clasificación de los atractivos turísticos de Floreana	26
Tabla 8. Superestructura de la isla Floreana.....	30
Tabla 9. Actividades permitidas por la DPNG en Floreana.	32
Tabla 10. Listado de los beneficiarios del proyecto.....	35
Tabla 11. Actores involucrados en el proyecto.....	36
Tabla 12. Marco Lógico	37
Tabla 13. Cronograma de actividades durante los 12 meses del proyecto.	41
Tabla 14. Caracterización del producto turístico.	42
Tabla 15. Componentes necesarios para el diseño de un producto turístico para la isla Floreana.....	45
Tabla 16. Itinerario de actividades del paquete turístico 1.	46

Tabla 17. Itinerario de actividades del paquete turístico 2.	49
<i>Tabla 18.</i> Itinerario de actividades del paquete turístico 3.	52
Tabla 19. Estrategia de promoción y comercialización.	55
Tabla 20. Financiamiento del Producto Turístico.	59
Tabla 21. Matriz de seguimiento y evaluación.....	59

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N.	PÁGINA N.
Figura 1. Atractivos, Equipamiento, Infraestructura y Servicios de la isla Floreana, Galápagos.....	16
Figura 2. Árbol de Problemas.....	33
Figura 3. Árbol de Objetivos.....	34
Figura 4. Imagotipo de imagen de destino de Floreana.....	44
Figura 5. Integrantes de la gestión comunitaria.....	57
Figura 6. Operatividad modelo de Gestión de CECFLOR 2019.....	58

INTRODUCCIÓN

La isla Santa María o Floreana está ubicada al sur del archipiélago de Galápagos, es una de las 4 islas habitadas y la sexta más grande de la provincia (Instituto Oceanográfico de la Armada, 2011), su población es de 150 habitantes (Ruiz-Ballesteros, 2017), cuenta con singulares atractivos turísticos, destacándose: Las cuevas de los Piratas, Post Office Bay, Punta Cormorant y Bahía de la Olla (Dirección del Parque Nacional Galápagos, 2016). Reconocida internacionalmente en el año 2018 por el diario de España “EL País” como una de las 10 islas más representativas del mundo por varios acontecimientos que se dieron entre 1932 y 1934 en los que se vieron involucrados noruegos, austriacos, alemanes y ecuatorianos, los primeros en colonizar la isla Floreana. Hubo celos, muertes y desapariciones, hechos que han sido documentados en el libro de John Treherne *The Galapagos Affair*, del que también existe un documental (Merino, 2018).

Las iniciativas de turismo han supuesto un avance en el desarrollo de las regiones más apartadas de un territorio, donde la organización y unión caracterizan el turismo comunitario, dicho turismo permite involucrar a toda la población de una comunidad, aprovechando responsablemente los recursos naturales y culturales con el fin de beneficiarse mediante actividades turísticas ofertadas al turista (MINTUR, 2018).

Enunciado del problema

En el año 2014 fue el auge del llamado “turismo relámpago” en Floreana, llegaban hasta 10 fibras de cabotaje con un promedio de 16 turistas al día, lo cual significaba que la cantidad de visitantes era mayor al número de pobladores de la parroquia. La comunidad ve la necesidad de crear nuevos establecimientos de hospedaje y restaurantes, se organiza y comienza a plantear la oportunidad de

implementar un turismo responsable con un enfoque comunitario (Ruiz-Ballesteros, 2017).

El turismo comunitario se ha convertido en un ejemplo para ciertas comunidades y se ha ido replicando en algunas localidades dentro de Ecuador. La comunidad de la isla Floreana apuesta por este modelo de turismo donde parte de la población se ha unido para trabajar empíricamente por un mismo objetivo, dando inicio a la creación del Centro Comunitario de Floreana (CECFLOR) (Ruiz-Ballesteros, 2017). En la actualidad, de acuerdo a la entrevista realizada a Aura Cruz, nativa de la isla y actual presidente de CECFLOR, menciona que la isla Floreana logra captar un gran interés de los turistas que llegan a la isla en el tour diario y los que investigan por internet. Sin embargo, la oferta actual de un producto turístico no está siendo adaptado correctamente a las necesidades y experiencias que el turista requiere durante su estancia en la isla. También menciona la baja demanda o disminución del flujo de turistas con un tour diario que visitan Floreana, se ha podido evidenciar en los dos últimos años 2017 y 2018 en comparación de años anteriores. En el presente año 2019 “llegan de una a dos fibras de cabotaje al día con un promedio de 16 PAXS”. El tour diario “turismo relámpago” se ha convertido en la principal oportunidad para visitar la isla, pero esto no es suficiente para que el turista se vaya completamente satisfecho, muchas veces debido al itinerario establecido, las cuatro horas de navegación (ida-vuelta) donde el turista llega cansado, en algunas ocasiones mareado y deshidratado prefiriendo no realizar las actividades que conlleven esfuerzo. Las pocas horas que el turista permanece en tierra no es el suficiente para conocer en su totalidad los diferentes atractivos naturales y culturales que la comunidad de Floreana le puede ofrecer (Cruz, 2019).

En cuanto a clientes que llegan directamente por los servicios que ofrece CECFLOR, en el 2018 llegaron 1580 y se prevé que esta cifra podría bajar para el 2019 porque se ha perdido un convenio con la agencia de viajes, G Adventures (principal proveedor), lo que ha significado la pérdida de 1000

clientes de categoría “Camping”. En la actualidad, la agencia G Adventures solo les provee 16 clientes de categoría “Clasicc” cada semana, lo cual no es suficiente para lograr una ocupación aceptable de los establecimientos de hospedaje y de aforo en los restaurantes. Refiriéndose a los precios, Aura Cruz menciona que algunos de los servicios prestados para visitar la zona norte son elevados, convirtiendo a un paquete turístico con un precio muy alto que pocos de los visitantes podrían costear (Cruz, 2019).

Objetivos

Principal

- Diseñar un producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana, provincia de Galápagos.

Específicos

- Determinar la situación actual del territorio en la isla Floreana.
- Analizar el sistema turístico en la isla Floreana.
- Establecer el diseño del producto turístico comunitario sostenible.
- Desarrollar el producto turístico comunitario sostenible.

Justificación

Desde el punto de vista teórico, la Organización Mundial del turismo (UNWTO) define que el turismo sostenible “tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Organización Mundial del Turismo, 2019). Mediante este modelo de turismo es posible preservar los recursos naturales y ambientales para que las futuras generaciones también se puedan beneficiar, mejorar su calidad de vida y su bienestar (Cardoso, Castillo, & Hernández, 2014). Al aplicar el turismo con un enfoque responsable puede ser una buena oportunidad de marketing al momento

de promocionar dichos destinos turísticos, ya que despierta el interés del ecoturista que desea contribuir a la conservación de dicho destino visitándolo responsablemente y también se crea una opción de oferta diferente a los modelos turísticos tradicionales (Mateos & García, 2012). El turismo comunitario se lo ha implementado como una herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados, donde Ecuador es pionero en incursionar en este modelo de turismo responsable, alcanzando el reconocimiento a nivel internacional como el país que inicia un turismo organizado por comunidades de una zona específica donde todos trabajan por un objetivo en común, adquiriendo beneficios equitativos, siendo conscientes de la protección de los recursos naturales y fortaleciendo su identidad cultural (Befair.be, 2014).

Desde el punto de vista práctico, la implementación de un producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana permitirá que la comunidad se involucre en la industria turística, mediante su participación ayudaría a contribuir con el crecimiento económico local y la protección de su patrimonio natural y cultural. Se generarían fuentes de empleo y, por ende, la calidad de vida de los habitantes se vería mejorada. Al mismo tiempo se puede comercializar un modelo turístico diferente a lo tradicional, donde toda la comunidad se beneficie directa o indirectamente con esta actividad, simultáneamente cuidando el equilibrio entre los tres pilares fundamentales: ecológico, social y económico.

El presente proyecto está articulado con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021- Toda una Vida, donde se establece el eje 3:

Más sociedad, mejor Estado; Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo; Política 9.4: Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente

generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural. (SENPLADES, 2017).

Además, se ajusta con las líneas de investigación de la Universidad de las Américas UDLA: Sociedad, Comunidad y Cultura y a la Escuela de Hospitalidad y Turismo: Gestión (UDLA, 2015), y desarrollo turístico y de empresas de hospitalidad (UDLA, 2018).

Métodos, técnicas e instrumentos

Tipo de investigación

Para el presente proyecto se aplica el tipo de investigación descriptiva, la misma que permite buscar y especificar características, propiedades y rasgos importantes del fenómeno que se va a analizar. Es decir, es tipo de investigación pretende recoger información útil y una precisa dimensión sobre una situación dentro de un lugar determinado, asimismo, ayuda a describir tendencias que están suscitando dentro de un grupo o población. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Este tipo de investigación parte de una guía de preguntas, las mismas que son hipótesis que al final de la investigación tendrán su respuesta fundamentada, es uno de los procedimientos que permiten identificar hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, pero no se dan razones ni explicaciones al respecto y son estudios de carácter diagnóstico orientados a la descripción de conductas, de perfiles, de actitudes, de tiempos y movimientos por medio de técnicas como la encuesta, la observación, la entrevista y la revisión bibliográfica física y digital existente (Bernal, 2010, pág. 113).

Metodología

El desarrollo de la investigación del presente proyecto estará determinado por los enfoques cuantitativo y cualitativo, los mismos que estarán respaldados con información de fuentes primarias y secundarias.

Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se fundamenta en investigaciones anteriores y particularmente se emplea para consolidar creencias mediante un esquema teórico y busca establecer patrones de comportamiento de una población objeto de estudio, el mismo que permite medir las características de los fenómenos sociales y aporta información cuantificable para realizar un análisis estadístico de las variables obtenidas de la muestra (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 10).

Métodos a utilizar: Método muestral y sondeo de opinión.

El método muestral es una manera de obtener información de una población objeto de estudio y, se aplica de acuerdo a ciertos criterios como la limitación de recursos financieros, temporales, laborales o estructurales. (Badii, 2017).

En cuanto a el sondeo de opinión, es una forma de medir información estadística tomada de las encuestas aplicadas a la opinión pública. Este método se realiza por medio de muestreos aplicados a una población seleccionada y siempre se considera que esté dentro de un intervalo de confianza (Lamo, 2001).

Técnicas o herramientas a utilizar: Revisión de estadísticas, tabla de presupuesto y encuestas semiestructuradas.

- Revisión bibliográfica de informes anuales actualizados sobre estadísticas de turismo de Galápagos publicados por las entidades pertinentes que se

encargan de administrar, controlar y evaluar las actividades turísticas en las islas.

- Tabla de presupuesto que sume el total de la inversión económica requerida para el presente proyecto.
- Encuestas semiestructuradas con preguntas abiertas y cerradas aplicadas *in situ* al turista extranjero que permita obtener información del principal interés o motivación que los lleva a visitar la isla Floreana, la preferencia sobre las actividades turísticas ofertadas y la cantidad de días que estarían dispuestos a permanecer en la isla de acuerdo a la propuesta del producto turístico.

Cualitativo

El otro enfoque utilizado para esta investigación es el cualitativo, el mismo que busca principalmente la “expansión o dispersión” de la información y de los datos obtenidos por el estudio aplicado y “permite establecer al investigador sus propias creencias respecto al fenómeno estudiado, también a un grupo de personas únicas o un asunto en particular” (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 10).

Métodos a utilizar: Entrevista semiestructurada y análisis.

La entrevista semiestructurada “permite a los entrevistados pueden ser expuestos al mismo guión, aunque con libertad en los ejes que guían sus respuestas, sin forzar el orden de las preguntas” (Schettini, 2016).

Técnicas o herramientas a utilizar: Análisis de documentos, Árbol de problemas, Marco Lógico, Diagrama de Gantt y entrevistas semiestructuradas a expertos (3 personas).

- Análisis de documentos acerca de la gestión actual de los atractivos de la zona norte de la isla Floreana por parte de CECFLOR y la Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG).
- Diagrama de Gantt que organice todas las actividades 2019-2020 del presente proyecto y que se vaya ajustando a lo planificado.

- Árbol de problemas que arroje un análisis situacional o análisis de problemas del desarrollo turístico actual de la isla Floreana.
- Matriz de Marco Lógico que permita conceptualizar, planificar, ejecutar y controlar el proyecto de diseño del producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana, provincia de Galápagos.
- Entrevistas y reuniones con los dueños de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y vehículos de transporte para conocer su equipamiento y organización que se tiene a disposición de los turistas.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, el término “turismo” se refiere a la actividades realizadas por las personas en lugares distintos a su residencia por un periodo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos (Organización Mundial del Turismo, 2019). Además, el turismo es catalogado como un fenómeno complejo, ubicuo y multidisciplinar que engloba principalmente lo económico, social y medioambiental e involucra al sector profesional, empresarial, gubernamental, no gubernamental y a los habitantes del destino conjuntamente con los turistas (Ledhesma, 2018).

Durante el transcurso de la historia, el turismo se ha desarrollado de acuerdo a la época y a causa de las necesidades de las personas que necesitaban desplazarse por temas de ocio, religión, guerra, movimientos migratorios, moda y comercio (Faraldo & Rodríguez-López, 2013). Todo esto ha contribuido a enriquecer el tema cultural de las diferentes regiones del mundo e ir adaptando distintas maneras de disfrutar un viaje. Así, desde la Edad Antigua (776 a.C) principalmente con los griegos quienes organizaron los primeros Juegos Olímpicos, incitando así a los viajeros. En cambio, los romanos que poseían riqueza viajaban a Grecia y Egipto atraídos por los balnearios (González & Mendoza, 2014).

En 1690 se crea el Grand Tour para aristócratas jóvenes al finalizar sus estudios con motivos de formación académica. Sin embargo, no fue hasta la mitad del siglo XX cuando nace el turismo de masas por los años cincuenta (después de la segunda guerra mundial), los viajes internacionales se fueron convirtiendo en más accesibles a la población debido a la aparición del avión de pasaje y el bajo costo del petróleo (Sancho, 2008). La aparición de las vacaciones pagadas, la buena rentabilidad y el tiempo libre que disponían las familias dieron el impulso para que el turismo creciera, así la década de los 80 y 90 fue llamada los años del auge del

turismo por su gran crecimiento de la industria turística, años más tarde el turismo se consolida como un derecho adquirido por la sociedad (González & Mendoza, 2014).

El turismo es una actividad que aporta significativamente a la economía de los países en desarrollo por lo que se considera importante implementar actividades de esta índole para proveer más oportunidades a los habitantes de un determinado lugar, mejorando su calidad de vida y el entorno en el que se desarrollan (González & Mendoza, 2014). Las estadísticas demuestran que la industria de viajes y turismo ha tenido un crecimiento del 3.9%, en comparación con la economía global, generando el 10,4% (US\$ 8,8 billones) del PIB mundial, logrando crear uno de cada cinco nuevos empleos conforme al crecimiento de la industria turística en los últimos 5 años (World Travel & Tourism Council, 2018). Cualquier tipo de turismo es capaz de convertirse en un impulso de desarrollo socioeconómico y disminución de la pobreza por medio de nuevas políticas y de acuerdo a la realidad turística global existente (Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2006).

Tipos de turismo. - La experiencia turística gira en torno a cuatro grandes áreas o categorías: turismo corporal, intelectual, material y ambiental (Ledhesma, 2018). (Ver Tabla 1).

Tabla 1.

Tipos de turismo según el objetivo del turista.

Corporal	Intelectual	Material	Ambiental
Turismo de salud	Turismo religioso	Turismo de	Turismo de naturaleza
Médico	Turismo educativo	transferencia	Responsable
De bienestar	Artístico/patrimonial	De compras	Recreativo
Turismo de gestación	Congresos y ferias	De venta	Negativo
De parto	Idiomático	De canje	Turismo social
Abortivo	Científico	Turismo de negocios	Etnográfico
Turismo sexual	Turismo gastronómico	Turismo empresarial	Solidario
Turismo activo	Turismo virtual	Turismo de lujo	Rural (comunitario)

De aventura Deportivo	Turismo de la muerte Del Dolor Del Terror Suicida Turismo del universo Astronómico, Espacial
--------------------------	---

Adaptado de: Tabla de Miguel Ledhesma, 2018.

El turismo corporal se centra en el cuerpo del turista, principal receptor de la experiencia turística, mientras que el turismo intelectual es consumido por turistas que les motiva aprender de la historia, conocer monumentos históricos, practicar sus religiones, participar en ferias, aprender nuevos idiomas, degustar gastronomía y el turismo virtual que le permite desplazarse mentalmente y experimentar de un destino sin tener que viajar (Ledhesma, 2018). El turismo material es denominado como la actividad turística en la cual el turista viaja por motivos de compra, venta, canje y los viajes de lujo con la mejor atención, rodeados de prestigiosas marcas y tecnología de última generación (Leal, 2018). Por último, el turismo ambiental que consiste en visitar lugares donde han surgido muertes, tragedias, destrucción y sufrimiento, también se enfoca en las experiencias al aire libre, estar en contacto con la naturaleza, conocer de cerca grupos sociales y tradiciones que ofrece el turismo rural o comunitario (Ledhesma, 2018).

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo comunitario se refiere a todas las actividades que relaciona a una comunidad con los turistas, este turismo es administrado por miembros de la propia comunidad, asegurando una buena gestión de los recursos culturales y naturales, y los beneficios adquiridos por las actividades turísticas sean distribuidos equitativamente (OMT, s.f.). Por consiguiente, es un modelo de gestión donde la comunidad local aprovecha el patrimonio cultural y natural para brindar un servicio de carácter turístico mediante la colaboración comunitaria de sus miembros ya sea para la planificación y/o ejecución de actividades que ayuden a fomentar el desarrollo sostenible y

sustentable de la comuna por medio de los beneficios económicos adquiridos por el turismo (MINTUR, 2010).

La actividad turística es un conjunto de elementos (oferta, demanda, espacio geográfico y los operadores de mercado) y diferentes factores interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente, son complejos de analizar individualmente por lo que se considera necesario verlo desde una óptica sistemática (Sancho, *Introducción al turismo*, 2008, pág. 47).

El hecho de comprender un sistema turístico conlleva a analizar varios modelos propuestos por autores reconocidos. Para Cuervo (1967), un sistema turístico es un conjunto compuesto por subconjuntos (medios de comunicación, establecimientos de hospedaje, agencias de viaje, guías de turismo, restaurantes, establecimientos comerciales, fabricantes, artesanos y centros de diversión) y a su vez, en otros subconjuntos. Mientras que Leiper (1990), propone cinco elementos, conformados por tres elementos geográficos: la región de origen del viajante, una región de tránsito y la región de destino turístico, los otros dos elementos se refiere al turista y a la industria del turismo. De acuerdo con Molina (1997), un sistema turístico está conformado por: la superestructura, la demanda, la infraestructura, los atractivos, el equipamientos e instalaciones y la comunidad receptora (Panosso & Lohmann, 2012).

Por otro lado, Beni (2001), propone un sistema turístico abierto que influye y se relaciona con los demás sistemas, donde menciona que está conformado por conjuntos: de las relaciones ambientales (cultural, natural, social, ambiental y económico), de la organización estructural (infraestructura y superestructura), y de las acciones (oferta, mercado, demanda, producción, distribución y consumo). Por último, Bullón (2001), plantea la teoría del espacio turístico que se debe a la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos que son la materia prima para diseñar un producto turístico (Panosso & Lohmann, 2012).

Un producto turístico está compuesto de un conjunto de factores intangibles (cultura, emociones vividas, hospitalidad, etc.) y tangibles (alojamiento, equipamiento, infraestructura, etc.), reunidos en una experiencia turística que busca satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas y activar la economía local y nacional (SERNATUR, 2015, pág. 20). Asimismo, lo complementan varios elementos como: la accesibilidad, facilidades, actividades, atractivo y servicios (materiales e inmateriales), y se lo comercializa como “un todo” de acuerdo al segmento de mercado y sus motivaciones (MINTUR, 2018, pág. 30).

Cada servicio y producto turístico tiene características diferentes que lo conforman: es intangible; la experiencia turística que se crea no se puede transferir; al no poder probarse un servicio se vuelve un riesgo con la satisfacción del cliente; es un derecho de uso sin transferir la propiedad; el producto que no se vende, se considera como una pérdida; el cliente es participe en la producción; el cliente es quien busca la compra; en la mayoría de los casos el contacto con el cliente es directo (Colina, s.f). Los productos turísticos son: heterogéneos, es decir, están sujetos y responden de acuerdo a sus proveedores; son subjetivos, ya que depende del estado de ánimo del turista y su percepción; pueden ser estacionales, esto se debe a las condiciones climáticas que impiden que se realicen actividades turísticas en ciertas temporadas del año (Nicolau, 2011).

Hoy en día, el turista es más exigente, necesita de nuevas experiencias que le permita disfrutar de momentos inolvidables, simultáneamente aprendiendo de lo vivido. Los productos de tipo comunitario son diferentes a los tradicionales, ya que le permiten al visitante interactuar con los miembros de la comunidad y conocer tradiciones heredadas por sus ancestros, su estilo de vida con el pleno contacto con la naturaleza y realidades de vida diferentes y de esta forma, se convierte en una convivencia cercana entre el anfitrión y el visitante, donde las dos partes se benefician e intercambian conocimientos mediante las actividades de carácter

sostenible con la participación de la comunidad y para su beneficio (PROMPERÚ, 2016).

La idea de sostenibilidad desde siempre se ha tenido presente, cuantiosas civilizaciones del mundo han tenido en cuenta la necesidad de preservar recursos que beneficien de igual o mejor manera a las futuras generaciones (Fernández & Gutiérrez, 2013). Entrando en materia turística, el desarrollo sostenible tiene como objetivo efectuar una buena gestión global de los recursos (naturales, patrimoniales, socio-culturales), incluyendo las áreas protegidas que le permitan asegurar su durabilidad en el transcurso del tiempo (Alcívar & Bravo, 2017).

Al poseer un producto turístico se debe buscar la mejor manera aplicar un marketing intenso del destino, coordinar la promoción, el precio y la oferta de paquetes turísticos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes, logrando crear y mantener relaciones duraderas y redituales (Kotler, 2011). Asimismo, definir el mercado objetivo y lograr posicionarse en la mente del cliente respecto a la competencia (Armstrong & Kotler, 2017). En el tema publicitario, elegir la mejor opción de canales de comunicación (personales e impersonales) para entregar al cliente el diferente contenido promocional con un mensaje claro y atractivo que incentiven a la compra (Gamboa, 2015).

El diseño de productos turísticos comunitarios sostenibles permite comercializar el turismo de una manera diferente. Es decir, de una forma opuesta al turismo de masas y un contacto personalizado del anfitrión, donde todos los involucrados están conscientes que la conservación de los recursos es la prioridad (Alcívar & Bravo, 2017).

CAPÍTULO II.- CARACTERIZACIÓN SITUACIONAL DEL TERRITORIO

2.1 Localización geográfica; descripción física – ambiental

La isla Floreana o Santa María (Charles, nombre en inglés), es una isla de origen volcánico y está situada al sur del archipiélago de Galápagos, a 27 millas al suroeste de la isla Santa Cruz y a 37 millas al oeste de la isla Española (Instituto Oceanográfico de la Armada, 2011). La isla Santa María es una parroquia del cantón San Cristóbal, tiene una extensión de 173 km², su elevación más alta (Cerro Pajas) con 640 (m s. n. m.) (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal [GADM San Cristóbal], 2019). Hacia su lado Este se encuentran los islotes: Gardner, Watson, Caldwell, Enderby y Champion. Su puerto llamado Velasco Ibarra se encuentra al lado del fondeadero Playa Prieta (Black Beach), exactamente al suroeste (Instituto Oceanográfico de la Armada, 2011). Posee una fuente natural de agua dulce (vertiente) junto a la zona agrícola, situadas en la parte alta de la isla, mientras que al noroeste de la isla es de apariencia muy seca y con poca vegetación (GADP Santa María, 2019).

La isla presenta una forma cónica, propia de un volcán tipo escudo que no cuenta con una caldera central, formada por un conjunto de conos piroclásticos dispersos por toda la isla (Instituto Oceanográfico de la Armada, 2011). Tiene dos estaciones muy marcadas: la cálida lluviosa (enero-junio) con temperaturas entre 26 y 28° C, debido a la influencia de la corriente marina de El Niño del Norte, y la de garúa (julio-diciembre) con temperaturas entre 24 y 14° C, por la presencia de las corrientes frías Cromwell del Este y la de Humboldt del Sur y posee cuatro zonas bioclimáticas; litoral, árida (0-100 m s. n. m.), transicional (100-200 m s. n. m.) y a partir de los 200 (m s. n. m) es la zona húmeda y el promedio anual de la precipitación es de 622 mm en las zonas altas y 165 mm en la costa (Sistema Nacional de Información, 2015).

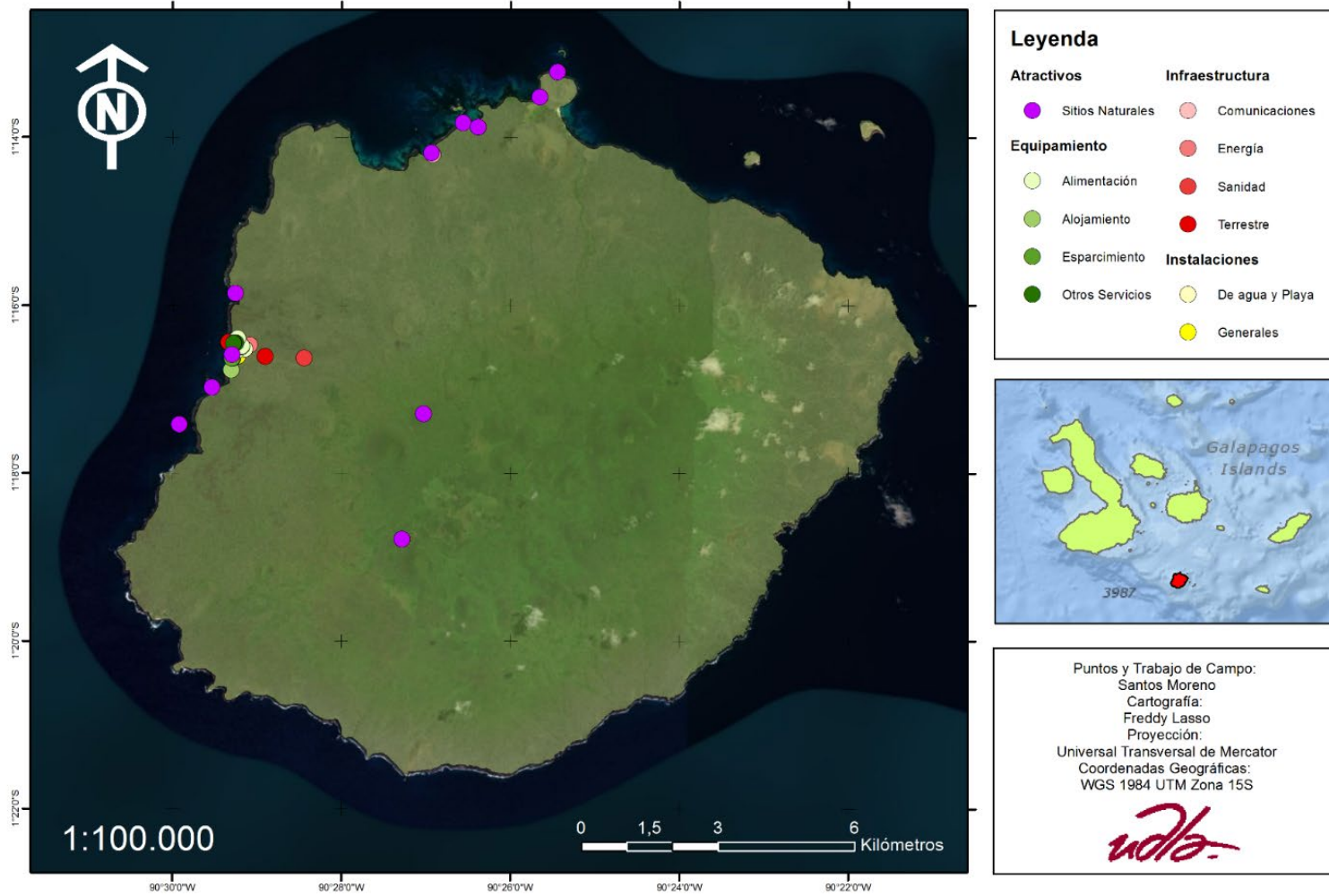


Figura 1. Atractivos, Equipamiento, Infraestructura y Servicios de la isla Floreana, Galápagos.

2.2 Características económico – productivas.

Los habitantes de isla Floreana se desarrollan dentro de un territorio declarado por la UNESCO, Patrimonio de la Humanidad en 1978, y solo hacen uso del 2% de la extensión de la isla Floreana, que corresponde a la zona agrícola y urbana, el 98% restante es considerado área protegida y está bajo la protección, administración y conservación de la Dirección del Parque Nacional Galápagos (Island Conservation, 2019). Dentro del contexto económico productivo, la población de la isla Floreana se dedica principalmente a trabajar en cargos públicos y turismo (*Ver Tabla 2*).

Tabla 2.

Población económicamente activa.

Rama de actividad (Primer nivel)	Casos	%
Administración pública y defensa	26	29 %
Comercio al por mayor y menor	1	1.1 %
Enseñanza	4	4.5 %
Construcción	8	9 %
Actividades de alojamientos y servicios de comidas	19	21.3 %
Agricultura, ganadería y pesca	7	8 %
Transporte y almacenamiento	1	1.1 %
Actividades financieras y de seguros	1	1.1 %
Suministro de electricidad, gas	4	4.5 %
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1	1.1 %
Trabajador nuevo	2	2.2 %
Actividades de la atención de la salud humana	5	5.6 %
Distribución de agua y gestión de desechos	3	3.3 %
Industrias manufactureras	3	3.3 %
Actividades de los hogares como empleadores	1	1.1 %
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2	2.2 %
Otras actividades de servicios	1	1.1 %
Total	89	100%

Obtenido de: GADP Santa María, 2019.

- a) En el primer lugar con el 29% ocupan las actividades en administración pública y defensa, esto corresponde a puestos de trabajo en el GADP Santa María,

ABG, DPNG, ELECGALÁPAGOS, Centro educativo Amazonas, Tenencia Política y en el Ministerio de Salud Pública.

b) En segundo puesto lo ocupan las actividades de alojamientos y servicios de alimentación con el 21.3 %, dichas actividades se desarrollan en restaurantes, agencia de viaje, hoteles, CECFLOR, cafeterías, bares e información turística.

c) En el tercer lugar se concentran el 9 % con actividades de construcción de viviendas.

d) En el cuarto lugar con el 8 % se encuentran las actividades de pesca y agricultura.

El principal ingreso económico de los pobladores se debe a ocupaciones de carácter público, seguido por las actividades turísticas con un porcentaje representativo, dejando en un tercer puesto a los constructores, la ganadería y pesca con un cuarto lugar no menos importante para el desarrollo local, a pesar de que, la mayor parte de la población económicamente activa se desempeña en cargos públicos, el turismo ocupa un segundo lugar muy importante que parte de los habitantes se benefician.

2.3 Características socio culturales más relevantes

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), a través del censo realizado en el 2010, establece que en la isla Floreana habitan 39 personas (27%) nacidas en otras provincias del país, 9 personas (6%) nacidas en otro país, 17 personas (12%) nacidas en otras islas del archipiélago y el resto de la población (55%) nacieron en la isla. En cuanto a población por sexo, el 39% son mujeres y el 61% son hombres (INEC, 2010).

La migración hacia la isla Floreana ha determinado la diversidad de culturas existentes en la isla, sobresaliendo en mayor cantidad a personas procedentes de

la provincia de Loja (Ruiz-Ballesteros, 2017). Sin embargo, existen diferentes grupos étnicos según cultura y costumbres; el 2% de la población se autoidentifica como indígena, el 1% como afroecuatorianos, el 1% se autoidentifican como negros, el 5% se consideran mulatos, el 0,6% como montubios, el 75,4% como mestizos, el 13% se denominan blancos y el 2% de otro grupo étnico (INEC, 2010).

De especial interés, ha sido la llegada de familias lojanas en los años 60-70, las mismas que llevaron consigo fiestas y tradiciones oriundas de su tierra natal. Asimismo, las familias pioneras que llegaron del extranjero por los años 30-40 con sus propias costumbres, lo que se podría sintetizar “la existencia de dos mundos dentro de una pequeña isla” (Ruiz-Ballesteros, 2017).

El contraste cultural entre las familias migrantes extranjeras, y familias migrantes ecuatorianas es evidente, pero todas se han ido acoplado al espacio y condicionamiento de la isla. A pesar que, han pasado varias décadas desde la llegada de estas familias, no se ha terminado de crear una relación cercana entre ellas, denota separación entre las nacionalidades, sin embargo, todos viven en armonía y tranquilidad (Ruiz-Ballesteros, 2017).

Floreana al no tener un colegio se genera la migración interna principalmente en los jóvenes de 12-14 años por razones de educación de segundo y tercer nivel, la mayoría migran a otras islas o al continente con el propósito de profesionalizarse y luego regresar a la isla (Sistema Nacional de Información, 2015).

2.4 Breve descripción de la infraestructura, conectividad, movilidad.

Para el desarrollo de la actividad turística son necesarios medios técnicos, servicios e instalaciones. A continuación, se muestra el listado con lo que cuenta la isla (Ver *Tabla 3*).

Tabla 3.

Clasificación de la infraestructura de Floreana.

Categoría	Tipo	Subtipos	UTM GPS	
Transporte	Terrestre	Carretera	Puerto Velasco Ibarra-Asilo de la Paz	
		Servicio para el turista (sanitarios)	779542.61	9859034.71
	Aéreo	Helipuerto	780232.55	9858735.92
	Acuático	Servicios de transporte (muelle)	779432.98	9859045.26
Comunicaciones	Postales	Barril de correo	783919.37	9863172.47
	Telefónicas	Telefonía e internet CNT	779590.69	9859077.17
Sanidad	Recolección de basura	Relleno Sanitario	781093.43	9858703.43
	Salud	Dispensario Médico	779794.52	9858911.29
Energía	Red Eléctrica	Generador de energía	779895.91	9858988.91

Adaptado de: Tabla de clasificación de infraestructura de (Boullón, 2006).

En la actualidad, la isla Floreana cuenta con una carretera asfaltada desde Puerto Velasco Ibarra – Asilo de la Paz con una longitud de 9.2 km, la misma que permite el desplazamiento de vehículos utilizados para la actividad turística y agricultura. Referente a la movilidad terrestre, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Santa María (GADP Santa María), pone a la disposición de los pobladores y visitantes el transporte público diario hacia la parte alta con un turno en la mañana y otro en la tarde y en cuanto al transporte privado, existen 4 vehículos para el transporte de turistas a los diferentes atractivos turísticos (GADP Santa María, 2019). Por lo que corresponde a la movilidad marítima, existe una lancha (fibra) rápida que presta el servicio diario de transporte de puerto a puerto entre Santa Cruz- Floreana- Santa Cruz (CECFOR, 2019). (Ver Anexo 1).

La isla Floreana también cuenta con un helipuerto utilizado como aterrizaje de la ambulancia aérea en caso de emergencias médicas, así como para intervenciones en beneficio de la isla (El Telégrafo, 2016). En temas de conectividad, la isla cuenta con los servicios de TV Cable, telefonía fija e internet (1mbps) de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), (*Ver Anexo 1*), sin embargo, la isla Floreana carece del servicio de telefonía móvil que se suma a la falta de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales, la comunidad utiliza pozos sépticos y para el manejo sostenible de desechos sólidos se ha destinado un lugar como relleno sanitario donde lo que es material de rechazo se compacta y se entierra, y lo reciclable se apila, se clasifica y se envía al continente vía marítima para su reutilización (GADP Santa María, 2019).

Por lo que concierne a la energía eléctrica, la población urbana como rural cuenta con el servicio 24/7. La energía producida es a base de dos generadores alimentados por biocombustible (aceite de piñón), reduciendo emisiones de gases de efecto invernadero y el uso de combustibles fósiles (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2017). Floreana, además de tener una vertiente de agua dulce, cuenta con una planta desalinizadora que extrae agua del mar y produce agua que está lista para el consumo de la comunidad y turistas (GADP Santa María, 2019).

En temas de salud, la parroquia cuenta con un dispensario médico ubicado estratégicamente en la avenida principal (centro del poblado), y en educación, cuenta con el Centro Educativo Básico “Amazonas”, la modalidad es presencial de jornada matutina y nivel educativo desde inicial hasta tercer año de bachillerato. (GADP Santa María, 2019) Asimismo, cuenta con 8 establecimientos de hospedaje, 7 de servicios de alimentos y bebidas, 1 centro de información, 1 cooperativa de ahorro y crédito, 1 panadería, 2 tiendas y una cancha multiuso de deportes (CECFLOR, 2019).

2.5 Identificación de los actores locales

Se ha identificado 20 actores involucrados locales entre públicos, privados y comunitarios que están inmersos en el proyecto de diseño de un producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana, cada uno con sus respectivos intereses, competencias, recursos, mandatos y posibles conflictos percibidos. (Ver *Tabla 4*).

Tabla 4.

Actores públicos, privados y comunitarios involucrados en el proyecto.

Sector	Grupos / actores involucrados	Intereses / Competencia	Recursos / Mandatos	Conflictos/ Problemas percibidos
Público	GADP Santa María	Planificar el desarrollo y equipamiento de la infraestructura, incentivar y promover el desarrollo comunitario e incentivar la preservación del entorno y medio ambiente.	Código urbano Organización Territorial Autonomía Descentralización. Ordenanza del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos.	Deficiente manejo de servicios básicos por la nueva administración.
	Dirección del Parque Nacional Galápagos (Oficina técnica de Floreana)	Control, administración, conservación y restauración de ecosistemas dentro del área protegida.	Decreto ejecutivo Ley de Emergencia N-17, del 4 de julio de 1959.	
	Tenencia Política de la parroquia Santa María	Cumplir y hacer cumplir órdenes superiores, velar por la seguridad del pueblo e informar al municipio de la marcha del Gobierno Parroquial.	Decreto Ejecutivo 2428 Registro Oficial 536 De 18-Mar.-2002 Última Modificación: 04-May.-2018. Art. 30-38 Estado: Reformado	Falta de experiencia del personal a cargo
	Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG)	Controlar, regular, impedir y reducir el riesgo de la introducción, movimiento y dispersión de organismos exóticos que afecten a la biodiversidad de Galápagos.	Decreto Ejecutivo No. 1319, como una entidad técnica de derecho público.	
Comunitario	Centro Comunitario de Floreana (CECFOR)	Participación en el proceso de manejo turístico que se desarrolle dentro de la isla.	Número Resolución SEPS-ROEPS-2014-900415 Estado Jurídico: Activa	Administración deficiente en el manejo turístico de Floreana.

	Post Office Tour Agencia de Viajes	Realizar reservaciones y ventas de servicios turísticos de la isla.	Decreto Ejecutivo 3400 Registro Oficial 726 de 17-dic.-2002 Ultima modificación: 16-sep.-2011 Estado: Vigente	Inadecuada administración por falta de experiencia.
Privado	Hotel Wittmer	Brinda servicios de alojamiento y alimentación	Para todos los establecimientos de hospedaje: Reglamento de Alojamiento Turístico Suplemento 465 de 24-mar.-2015 Ultima modificación: 18-feb.-2016 Estado: Vigente	Poco interés en formar parte del turismo comunitario.
	Hostal Lava Logde	Ofrece servicios de alojamiento y alimentación	"	Trabaja de manera independiente.
	Hostal Santa María	Brinda servicios de alojamiento	"	
	Hostal Cactus	Ofrece servicios de alojamiento	"	
	Casa de Huéspedes Emperatriz	Brinda servicios de alojamiento	"	El invertir en mejoras de sus instalaciones, no es su prioridad.
	Casa de Huéspedes Hildita	Ofrece servicios de alojamiento	"	
	Cabaña Lecocarpus	Brinda servicios de alojamiento	"	
	Black Beach House	Ofrece servicios de alojamiento	"	
	Restaurante Oasis de la Baronesa	Brinda servicios de alimentos y bebidas	Para todos los establecimientos de AyB: Reglamento de funcionamiento, normativas internas, códigos de ética, manuales de operaciones	
	Lelia's Restaurant	Ofrece servicios de alimentos y bebidas	"	
	Bar-Cafetería Canchalagua	Brinda servicios de alimentos y bebidas	"	
	Restaurante de Claudio	Brinda servicios de alimentos y bebidas	"	Tardanza en trámites del MINTUR para su
	Restaurante Devil's Crown	Ofrece servicios de alimentos y bebidas	"	
	Post Office Restaurant	Brinda servicios de alimentos y bebidas	"	Tardanza en trámites del MINTUR para su registro.

Adaptado de: Clases de Seminario de Emprendimiento (profesor Roberto Herrera), Universidad de las Américas, Facultad de Hospitalidad y Turismo.

CAPÍTULO III.- CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL TERRITORIO

3.1 Análisis de la oferta actual

Floreana se ha venido desarrollando turísticamente desde el año 2014 de manera ordenada y en la actualidad cuenta con 8 establecimientos de hospedaje (103 plazas), 7 restaurantes y un bar (220 de aforo) y 4 vehículos (64 asientos) para el transporte turístico. (Ver Tabla 5). Para observar graficamente (Ver Anexo 2).

Tabla 5.

Clasificación de los elementos de equipamiento turístico de Floreana.

Categoría	Tipo	Nombre del establecimiento	Plazas /Aforo	Dirección	UTM	GPS
Alojamiento	Hotel	Wittmer	38	C. Ignacio Hernández y 21 de Septiembre	779546.22	9858864.23
	Hostal	Lava Logde	30	C. Juan Salgado y Eliecer Cruz (vía a la Lobería)	779488.67	9858435.22
	Hostal	Santa María	12	C. Osvaldo Rosero e Ignacio Hernández	779621.28	9858874.53
	Hostal	Cactus	6	C. La Baronesa y Osvaldo Rosero	779669.65	9859067.71
	Casa de Huéspedes	Emperatriz	6	Av. 12 de Febrero y C. Margarita Wittmer	779772.91	9858900.31
	Casa de Huéspedes	Hildita	6	Av. 12 de Febrero y Juan Salgado	779708.90	9858923.31
	Cabaña	Lecocarpus	4	Av. 12 de Febrero y Juan Salgado	779724.08	9858944.36
	Casa	Black Beach	6	C. Dr. Frederich Ritter (Vía Malecón)	779529.06	9858691.42
Alimentación	Restaurante	Oasis de la Baronesa	40	Av. 12 de Febrero y Margarita Wittmer	779784.57	9858891.52
	Restaurante	Lelia's Restaurant	45	C. Osvaldo Rosero e Ignacio Hernández	779614.41	9858863.14
	Bar-Cafetería-Restaurante	Canchalagua	30	Av. 12 de Febrero y Osvaldo Rosero	779617.36	9858991.89
	Restaurante	Lecocarpus	20	Av. 12 de Febrero y Juan Salgado	779721.28	9858945.64
	Restaurante	Devil's Crown	30	Av. 12 de Febrero y Juan Salgado	779722.25	9858959.97
	Restaurante	Post Office	25	C. 21 de Spetiembre y Eliecer Cruz	779639.08	9859133.50
	Restaurante	Parte alta	30	Finca Trébol		

Esparcimiento	Bar	Don Ro	25	C. Dr. Frederich Ritter (Vía Malecón)	779512.65	9858696.51
Otros Servicios	Agencia de Viajes	Post Office	N/A	Av. 12 de Febrero y 21 de Septiembre	779594.71	9859030.45
	Información	CECFLOR	N/A	Av. 12 de Febrero y 21 de Septiembre	779547.72	9859035.07
	Transporte Turístico	Privado	64	Av. 12 de Febrero y 21 de Septiembre	779542.81	9859019.76
	Transporte	Público	20	A lo largo de la Av. 12 de Febrero	-	-

Adaptado de: Tabla de clasificación de equipamiento turístico de (Boullón, 2006).
Fuente: CECFLOR, 2019.

3.1.1 Instalaciones

En cuanto a instalaciones, la isla cuenta con lugares determinados para el embarque de pasajeros (muelle) y lugares estratégicos para actividades recreativas de uso público (*Ver Tabla 6*). Para observar gráficamente, (*Ver Anexo 3*).

Tabla 6.

Clasificación de las instalaciones existentes en Floreana

Categoría	Tipo	UTM GPS	
De agua y Playa	Muelle	779432.98	9859045.26
Generales	Juegos infantiles	779616.31	9858751.69
	Cancha multiusos	779637.04	9858743.70






Adaptado de: Tabla de clasificación de instalaciones turísticas de Boullón, 2006.



3.1.2 Atractivos

Floreana, turísticamente hablando, cuenta con 12 atractivos principales situados en la zona norte y sur de la isla (*Ver Anexo 4*), donde se puede realizar diferentes actividades turísticas, sin embargo, existen atractivos o sitios turísticos que no se pueden visitar desde Puerto Velasco Ibarra por normativas o gestión de la DPNG, éstos sitios son: Punta Cormorant y Corona del Diablo, y la única manera de visitar es mediante un crucero. (*Ver Tabla 7*).

Tabla 7.

Clasificación de los atractivos turísticos de Floreana

Categoría	Tipo	Nombre	Jerarquía del atractivo	Puntuación	UTM	GPS	Foto
Sitios Naturales	Costa o Litoral	Post Office Bay	III	67,8	783890.82	9863202.80	
	Costa o Litoral	Punta Cormorant	III	57,4	786278.35	9864433.12	
	Costa o Litoral	Casa de la Baronesa	III	67,4	784588.76	9863865.83	
	Costa o Litoral	Mirador de la Baronesa	III	67,4	784922.12	9863774.79	
	Costa o Litoral	Corona del Diablo	III	57,4	786769.95	9865436.29	

Costa o Litoral	Lobería	III	65,5	779071.56	9858060.77	
Costa o Litoral	Poza de los pulpos	II	42,7	779582.99	9860123.65	
Costa o Litoral	Playa Negra	III	63,4	779511.58	9858773.29	
Lugar de observación de Flora y Fauna	Cerro Alieri	III	58,4	783719.18	9857474.13	
Lugar de observación de Flora y Fauna	Asilo de la Paz	III	64,4	783241.94	9854723.28	
Costa o Litoral	La Botella	II	49,7	778345.20	9857246.65	
Lugar de observación de Flora y Fauna	Sendero Cerro Alieri-Post Office	III	57,8	Ruta antigua de comercio		

Adaptado de: Tabla de clasificación de los atractivos turísticos de Boullón, 2006.

3.2 Análisis de la demanda actual

Población

La población de estudio está conformado por todos los elementos referidos en la investigación, también se lo puede definir como la unión de todas las unidades de muestreo y cumple con una serie de criterios predeterminados (Arias-Gómez, Villasís-Keever, & Miranda Novales, 2016). Para el presente proyecto se considera una población objeto de estudio de 8.872, correspondiente al total de turistas extranjeros que visitaron las isla Floreana en el año 2018 (Dirección General de Aviación Civil, 2018).

Muestra

La muestra es considerada como la parte de la población, la misma que ayuda a obtener información para el desarrollo de estudio, permite medir y observar las variables objeto de estudio (Bernal, 2010). Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó una fórmula, dando como resultado 382. (*Ver Anexo 5*). Ante la situación del paro nacional que sufrió el Ecuador y la reducida cantidad de turistas extranjeros que visitan diariamente la isla Floreana, se alcanzó a realizar 305 encuestas (80% de la muestra). En base a esto, se obtiene la siguiente información sobre el perfil del turista, el interés que los lleva a visitar Floreana, entre otros datos.

Perfil del turista

Los turistas y/o visitantes extranjeros que visitan la isla Floreana principalmente son de Estados Unidos, Canadá y Alemania, el 56.5% son mujeres y el 43.5% son hombres (*Ver Anexo 6*), la mayoría de ellos (43,2%) en una edad arriba de los 50

años (*Ver Anexo 7*), son personas bien preparadas, el 74% tiene una educación de tercer nivel, es decir, un título universitario (*Ver Anexo 8*), son empresarios, jubilados, profesores, doctores, agentes de ventas, agentes de viajes, psicólogos, marketing, diseñadores gráficos, fisioterapeutas, ecologistas, directores de compañías, mediadores, ingenieros, oficiales de policía, contadores, auditores, odontólogos, abogados, auditores, tour leader, productores de café, artistas, estudiantes, voluntarios, meseros, administradores en servicio al consumidor y expertos en economía.

El 61,3% de turistas que visitan Floreana tiene un ingreso anual arriba de los 41.000 dólares al año (*Ver Anexo 9*), la mayoría prefiere viajar en grupos organizados por agencias de viajes y como segunda opción un viaje con amigos (*Ver Anexo 10*), el turismo de aventura y el ecoturismo son las modalidades de turismo preferidas por este turista (*Ver Anexo 11*), y el principal medio de búsqueda de información para realizar un viaje es el internet y en segundo lugar, las recomendaciones de sus amigos y familiares (*Ver Anexo 12*).

La fauna que posee la isla Floreana es la razón o motivo principal de su visita, en segundo lugar es por su flora, en tercer lugar la reserva marina y en cuarto lugar por su historia (*Ver Anexo 13*), el snorkeling es la principal actividad que desean realizar los turistas, luego están las caminatas largas, la actividad de kayak, el intercambio cultural y el ciclismo respectivamente (*Ver Anexo 14*), en cuanto a los servicios que les gustaría contar, el visitante pone en prioridad a tener una buena alimentación, seguido por el hospedaje y el equipo de snorkeling (*Ver Anexo 15*).

Del total de los encuestados, el 48,5% señalan que les gustaría quedarse dos días en la isla (*Ver Anexo 16*), el 71,1% estarían dispuestos a gastar 140–179 dólares por día, en ciertos casos una cantidad menor. Asimismo, existe un porcentaje representativo del 25,6% que estaría dispuesto a gastar desde 180-220 dólares por día (*Ver Anexo 17*).

3.3 Análisis de la superestructura

La superestructura de la isla Floreana está compuesta por 5 entidades públicas y una comunitaria que están al servicio de la comunidad y se encargan de optimizar, regular y modificar el funcionamiento de las partes involucradas en el desarrollo turístico de la isla. (Ver *Tabla 8*).

Tabla 8.

Superestructura de la isla Floreana.

Sector	Actores	UTM GPS	
Público	GADP Santa María	779547.51	9859035.31
	Tenencia Política	779554.63	9859033.60
	Armada Nacional	779511.53	9859006.88
	DPNG	779543.03	9859246.64
	ABG	779449.53	9859003.31
Comunitario	CECFLOR	779547,72	9859035.07

Adaptado de: Tabla de clasificación de superestructura de Boullón, 2006.

3.3.1 Leyes y Reglamentos principales

En la provincia de Galápagos y en cuanto a lo dispuesto en Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas, manifiesta: la regulación de los sitios de visita, itinerarios de visita, permanencia en las áreas protegidas de Galápagos, pago de ingreso a las áreas naturales protegidas y los guías autorizados para la operación turística deben ser especializados en Patrimonio Turístico de Galápagos.

Modalidades turísticas permitidas: Turismo de Aventura, Ecoturismo, Turismo de Naturaleza, Turismo de Aventura, Turismo Educativo, Científico y de Investigación. Las modalidades de operación turística que podrán ser autorizadas en el Parque Nacional Galápagos y en la Reserva Marina de la Provincia de Galápagos son: Tour de Crucero Navegable, Tour de Buceo Navegable, Tour Diario, Tour Diario de

Buceo, Tour de Bahía, Tour de Puerto a Puerto y Tour de Pesca Vivencial (MINTUR, 2016).

3.3.1 Políticas y/o normativas

CECFLOR administra la mayor parte de las actividades turísticas en la isla en conjunto con la DPNG mediante un convenio de co-manejo de los atractivos de Floreana, es decir, que cualquier operador turístico y/o visitante que requiera realizar actividades turísticas dentro de estos sitios, debe ser a través de CECFLOR (DPNG, 2018).

La operación turística por medio de CECFLOR está establecida de manera rotativa de los servicios de alimentación con el fin de que éstos establecimientos se beneficien equitativamente, es decir, el turista hará el uso de la mayoría de los restaurantes durante su estancia en la isla. En el tema hospedaje, el grupo se lo reparte en los diferentes hoteles, hostales y casa de huéspedes con el mismo fin. El servicio de transporte turístico terrestre y marítimo está organizado por turnos y se va rotando diariamente de acuerdo a la demanda (CECFLOR, 2019).

En la Resolución 14 publicada el 20 de febrero de 2018 por la (DPNG), establece lo siguiente que, los sitios de visita en co-manejo para uso exclusivo de CECFLOR son: Luz de Día, Bahía de Post Office, Sendero Cerro Alieri – Post Office, Casa de la Baronesa, Cerro Alieri, Sendero Los Pulpos, La Lobería y La Botella, así también que, los sitios de uso libre para operadores turísticos externos y visitantes son: Asilo de la Paz y Playa Negra y que las actividades permitidas que se podrán realizar en los sitios de las Áreas de Uso Público Norte y de Puerto Velasco Ibarra, (*Ver Tabla 9*).

Tabla 9.

Actividades permitidas por la DPNG en Floreana.

SITIOS	Actividades permitidas			
	Caminata	Kayak	Snorkeling	Camping
Luz de Día		X	X	
Bahía de Post Office	X	X	X	
Sendero Cerro Alieri – Post Office	X			
Casa de la Baronesa	X			X
Cerro Alieri	X			
Sendero Los Pulpos	X			
La Lobería	X	X	X	
La Botella		X		

Tomado de: (DPNG, 2018).

Para la operación de kayaks y tablas de remo (*Stand up paddle*) solo están permitidas 4 rutas: 1. Playa Negra - La Botella; 2. Muelle de Puerto Velasco Ibarra – Lobería; 3. Bahía Post Office - Mirador de la Baronesa; 4. Muelle de Puerto Velasco Ibarra - Luz del día.

Para realizar actividades en áreas turísticas calificadas con dificultad baja y baja-medio se permitirá a CECFLOR operar hasta con 16 personas y con guía, en actividades calificadas con dificultad media-alta y alta se le permitirá operar con 8 personas con su respectivo guía, por cada 8 personas se asigna a una persona de la comunidad como asistente.

Se asigna el único lugar para el área de camping en el atractivo “Casa de la Baronesa” y para realizar la actividad se deberá gestionar una autorización y pagar el valor correspondiente. El grupo debe tener 10 personas como máximo, acompañados por un guía especializado en patrimonio turístico y un asistente local.

3.4 Análisis del problema

Entre las principales problemáticas encontradas existe la poca información turística de Floreana en internet, el bajo conocimiento en servicio personalizado al cliente, la desinformación de parte de las agencias de la isla Santa Cruz y el precio de los servicios turísticos muy elevados, lo que ha generado efectos negativos en el desarrollo turístico. (Ver Figura 2).



Figura 2. Árbol de Problemas

3.5 Análisis de objetivos

Ante los problemas indentificados anteriormente, se presenta el árbol de objetivos con los medios y fines que permitan convertir lo negativo a positivo de la actualidad que existe en la isla Floreana. (Ver Figura 3).

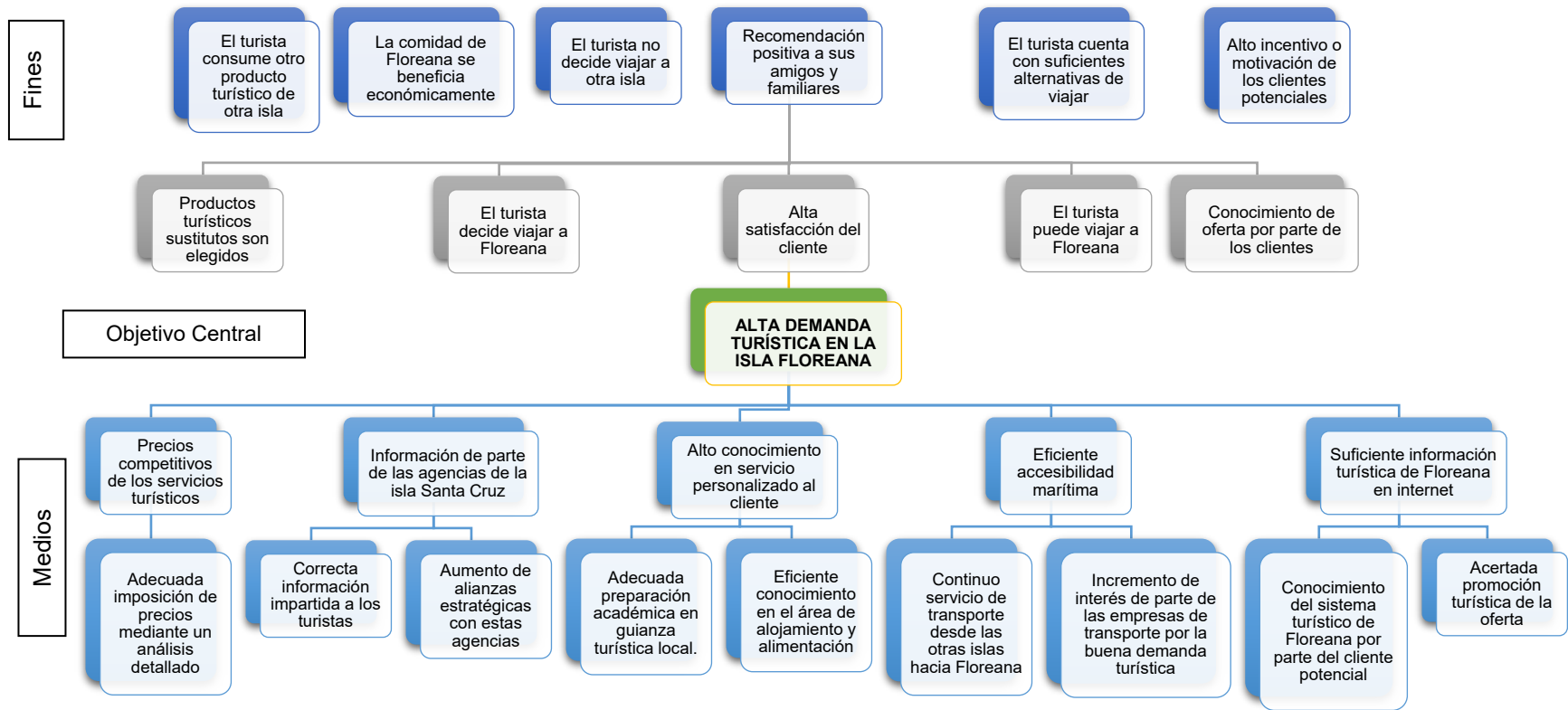


Figura 3. Árbol de Objetivos

CAPÍTULO IV.- DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1 Duración del proyecto y vida útil

El diseño del producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana, provincia de Galápagos, tiene una duración de 12 meses y su vida útil es de 1 año a partir de su aplicación.

4.2 Beneficiarios (directos e indirectos)

Para la identificación de los beneficiarios del proyecto, se tomó en cuenta a todos los actores que se encuentran inmersos en brindar servicios al turista o visitante de forma directa, beneficiando a 21 familias, asimismo, a los actores que se benefician indirectamente (25 familias) inmersos dentro de la cadena productiva del sector turístico, que aportan con el abastecimiento de materia prima e insumos (*Ver Tabla 10*).

Tabla 10.

Listado de los beneficiarios del proyecto.

Beneficiarios	Quienes participan	Como participan
Directos	Alojamiento	Ofertar hospedaje en hoteles, hostales.
	Restaurantes	Ofertar alimentación en restaurantes, cafeterías, bares, etc...
	Transportistas	Transporte de turistas vía terrestre y marítima.
	Agencia de viajes	Promoción y venta de los servicios turísticos de la isla.
	Rentadores de equipamiento	Renta de equipos de snorkeling, kayak, bicicletas y paddle surf.
	Guías locales	Interpretación del entorno.
Indirectos	Agricultores	Abastecer de materia prima y paseos turísticos en sus fincas.
	Pescadores	Abastecer de mariscos a los restaurantes.
	Ganaderos	Abastecer de carne y derivados de la leche a los restaurantes.
	Camareros	Limpieza de habitaciones de los hoteles.
	Cocineros	Preparación de alimentos en los restaurantes.
	Artesanos	Elaborar artesanías.
	Constructores	Construir y adecuar instalaciones turísticas.
	Productores	Elaboración y venta de licores de frutas.
	Panaderos	Elaboración de pan abastecer a los restaurantes.
	Vendedores	Venta de víveres y otros productos para los restaurantes y hoteles.

4.3 Actores involucrados

Entre los actores involucrados se ha identificado a 4 públicos, 31 privados y 2 comunitarios inmersos en el proyecto de diseño de un producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana (*Ver Tabla 11*).

Tabla 11.

Actores involucrados en el proyecto.

SECTOR	ACTORES INVOLUCRADOS	Casos
Público	GADP Santa María	1
	Dirección del Parque Nacional Galápagos (Oficina técnica de Floreana)	1
	Tenencia Política de la parroquia Santa María	1
	Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG)	1
Comunitario	Centro Comunitario de Floreana (CECFLOR)	1
	Post Office Tour Agencia de Viajes	1
Privado	Hoteles, hostales, casa de huéspedes.	8
	Restaurantes	8
	Transporte terrestre	3
	Transporte marítimo	2
	Sector agrícola, ganadero y pesquero.	7
	Agencias de viajes externas	3

4.4 Matriz de marco lógico

Con el propósito de facilitar el proceso de comprensión del proyecto, se enlista los objetivos de las actividades necesarias para alcanzarlas, con los factores verificables, los medios de verificación de los resultados y los supuestos riesgos que se podrían originar a lo largo del proyecto. Asimismo, los rubros, presupuesto referencial de cada actividad y los supuestos o factores externos (*Ver Tabla 12*).

Tabla 12.

Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO DE LOS OBJETIVOS	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	MEDIOS O FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS O FACTORES EXTERNOS
FIN U OBJETIVO DE DESARROLLO Diseñar un producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana, provincia de Galápagos, aprovechando los recursos naturales y culturales de una manera responsable, que permita incentivar al visitante a pernoctar al menos 2 noches y active económicamente el sector turístico de la isla.	Incrementar en un 40% la demanda turística de la isla al finalizar el proyecto. Estandarizar altos niveles de calidad en todos los servicios de alimentación, hospedaje, transporte y guianza de la isla.	Sondeos de satisfacción al cliente. Informes de modelo de gestión Hoja firmada de asistencia a capacitaciones por los actores inmersos en el proyecto turístico.	Incremento del flujo de demanda turística en la isla y mayor beneficio económico para la comunidad local. La colaboración de los dueños de los establecimientos turísticos en la elaboración de procesos internos es permanente.
PROPÓSITO U OBJETIVO GENERAL Desarrollar un plan de gestión en nuevas actividades turísticas responsables de aventura en la isla Floreana, mismas que complemente a la oferta actual y que incite la participación turística.	Incremento de la inversión turística, en un 10% de nuevos emprendedores y existentes que desarrollen estas actividades en los primeros 3 trimestres. Aumento de ingresos económicos en un 8% a los beneficiarios directos e indirectos por las actividades turísticas y que permita corroborar un buen desarrollo y gestión en los próximos 12 meses.	Informes de gestión y financiamiento para la inversión turística. Informe económico de actividades turísticas.	Apoyo por parte de las entidades pertinentes en desarrollo turístico de la isla. Participación activa de parte del GADP Santa María y CECFLOR en el desarrollo de actividades propuestas dentro del proyecto turístico.
ESTRATEGIAS, RESULTADOS, PRODUCTOS O COMPONENTES C1 Estrategia de precios. C2 Alianzas estratégicas con agencias de viajes. C3 Implementación de procesos de operación y servicio al cliente.	C1. Mejorar la competitividad de precios con una reducción promedio de 5% al término de los 6 meses de implementación de la estrategia. C2 Incrementar de 1 a 3 convenios con las agencias de viajes de la isla Santa Cruz y San Cristóbal a los tres meses de haber implementado la estrategia. C3 Fortalecimiento en capacitación en servicio al cliente del 75% de la población local inmersa en temas turísticos al cabo	C1 Documento técnico de análisis de precios y hojas de cálculo de excel de restructuración de precios. C2 Documentos firmados con los convenios entre las agencias de viaje y CECFLOR que permitan llegar a buenos acuerdos con beneficio mutuo. C3 Registro de asistencia de la población a la capacitación y certificaciones.	C1 Apoyo por parte de CECFLOR para la oportuna intervención en el desarrollo turístico de Floreana. C2 Visitas periódicas y comunicación directa a las agencias de viajes. C3 Visita por parte de expertos en temas de calidad para obtener los resultados positivos en servicio al

<p>C4 Fortalecimiento en movilidad marítima.</p> <p>C5 Estrategia de Marketing digital.</p>	<p>del primer trimestre de haber implementado la estrategia.</p> <p>C4 Incrementar de 2 a 4 el número de convenios con las empresas de transporte marítimo en el primer trimestre de haberse aplicado la estrategia.</p> <p>C5. Incrementar las ventas en un 30% en los primeros 6 meses de haber iniciado el proyecto.</p>	<p>C4 Documentos firmados con los convenios entre las empresas de transporte y CECFLOR que permitan llegar a buenos acuerdos con beneficio mutuo.</p> <p>C5 Datos demográficos y comportamiento de la audiencia recabados por la herramienta de gestión de páginas Web y publicaciones en medios digitales.</p>	<p>cliente de los diferentes establecimientos turísticos de la isla.</p> <p>C4 Apoyo de los administradores de las agencias para mejorar el flujo de transporte marítimo hacia la isla Floreana.</p> <p>C5 Asesoramiento externo por profesionales en temas de gestión de páginas Web y redes sociales.</p>
<p>ACTIVIDADES O TAREAS</p> <p>C1 Estrategia de precios.</p> <p>1.1 Análisis de la competencia directa con posibles productos similares o sustitutos.</p> <p>1.2 Análisis de costos fijos y variables de todos los servicios turísticos de la isla.</p> <p>1.3 Análisis del producto turístico y el valor para el cliente que éste genera, asimismo, analizar el beneficio percibido por el cliente.</p> <p>C2 Alianzas estratégicas con agencias de viajes.</p> <p>2.1 Realizar reuniones con los dueños o administradores de las agencias de viajes y llegar a acuerdos que beneficien a ambas partes.</p>	<p>RECURSOS /RUBROS</p> <p>C1</p> <p>Estudio y restructuración de nuevos precios a los servicios turísticos.</p> <p>C2</p> <p>Viáticos para el personal de negociación durante la estancia (10 días) en la otra isla.</p>	<p>PRESUPUESTO REFERENCIAL</p> <p>C1 \$990</p> <p>C2 \$860</p>	<p>SUPUESTOS O FACTORES EXTERNOS</p> <p>C1 Apoyo por parte del CECFLOR en el desarrollo de actividades propuestas dentro del proyecto turístico.</p> <p>C2 Apoyo por parte del CECFLOR en el desarrollo de actividades propuestas dentro del proyecto turístico.</p>

<p>2.2 Realizar visitas periódicas para no perder alianzas existentes.</p> <p>C3 Implementación de procesos de operación y servicio al cliente</p> <p>3.1 Capacitaciones periódicas a la población local en labores de guianza turística y servicio personalizado al cliente.</p> <p>3.2 Cursos de formación educativa/profesional dirigidos al a la población inmersa en temas de hospedaje (Front Desk, Housekeeping y mantenimiento).</p> <p>3.3 Crear manuales de procesos internos en cada establecimiento de la isla Floreana en función de las necesidades o demandas de los clientes.</p> <p>C4 Fortalecimiento en accesibilidad marítima.</p> <p>4.1 Crear rutas y horarios estratégicos de accesibilidad para los turistas interesados en visitar Floreana.</p> <p>4.2 Establecer políticas de servicio al cliente que especifique las normas, reglas y prohibiciones que debe seguir el personal de que labora en transporte marítimo.</p> <p>4.3 Elaboración de un manual de procesos específicos que contenga la información detallada de la función y responsabilidad que tiene la persona encargada en recibir y despedir al turista en cada puerto.</p>	<p>C3</p> <p>Capacitación en temas de calidad y servicio al cliente.</p> <p>C4</p> <p>4.1 Viáticos para el personal de negociación durante la estancia (5 días) en la otra isla.</p> <p>4.2 Elaboración de manuales y establecer políticas.</p>	<p>C3 \$1.640</p> <p>C4 \$385</p>	<p>C3 Apoyo por parte del GADP Santa María en el desarrollo de actividades propuestas dentro del proyecto.</p> <p>C4 Apoyo por parte del CECFLOR con inversión para cumplir con actividades previstas.</p>
---	---	-----------------------------------	--

<p>C5 Estrategia de Marketing digital.</p> <p>5.1 Diseñar página Web en Wix y en Facebook con contenido (fotos, vídeos) de la isla Floreana, la misma que sirva para promoción y ventas del producto turístico</p> <p>5.2 Diseñar la imagen del destino mediante un logo que represente a Floreana y cree una percepción, impresión y pensamientos emocionales en el turista.</p> <p>5.3 Administrar página Web con herramientas de gestión que ayuden a un análisis en tiempo real de datos y flujo de búsquedas.</p> <p>5.4 Identificación y creación del sistema turístico mediante una cartografía, toma de puntos GPS, imprimir mapas, etc...</p> <p>5.5 Promocionar la isla Floreana.</p>	<p>C5</p> <p>5.1 Diseño de página Web y página de Facebook.</p> <p>5.2 Diseño del logo de imagen del destino.</p> <p>5.3 Pago de licencia (1 año) por herramienta de gestión de la página Web.</p> <p>5.4 Cartografía y toma de puntos GPS del sistema turístico de Floreana.</p> <p>5.5 Campaña de publicidad.</p>	<p>C5 \$7.070</p>	<p>C5 Apoyo por parte del GADP Santa María en el desarrollo de actividades propuestas dentro del proyecto..</p>
		<p>PRESUPUESTO TOTAL: \$10.945</p>	<p>CONDICIONES PREVIAS:</p> <p>Para el presente proyecto se han realizado acuerdos y propuestas de presupuesto con las entidades y actores partícipes del mismo.</p>

Adaptado de: Clases de Seminario de Emprendimiento (prof. Roberto Herrera), Universidad de las Américas, Facultad de Hospitalidad y Turismo.

4.5 Cronograma

A continuación, se muestra una lista de actividades o tareas con fechas previstas de su comienzo y final durante los cuatro trimestres que durará el proyecto (*Ver Tabla 13*).

Tabla 13.

Cronograma de actividades durante los 12 meses del proyecto.

Actividades	Trimestres												Responsables
	I			II			III			IV			
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
C1 Estrategia de precios.	■	■	■										Centro Comunitario de Floreana (CECFOR)
C2 Alianzas estratégicas con agencias de viajes.			■	■	■	■							Centro Comunitario de Floreana (CECFOR)
C3 Implementación de procesos de operación y servicio al cliente				■	■	■							Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa María
C4 Fortalecimiento en accesibilidad marítima.							■	■	■				Centro Comunitario de Floreana (CECFOR)
C5 Estrategia de Marketing digital.										■	■	■	Post Office Tour – Agencia de Viajes de CECFLOR

Adaptado de: Clases de Seminario de Emprendimiento (prof. Roberto Herrera), Universidad de las Américas, Facultad de Hospitalidad y Turismo.

4.6 Presupuesto del Proyecto

Se ha estimado un presupuesto referencial de acuerdo a las actividades o tareas mencionadas en el Marco Lógico , el costo del proyecto es de \$ 10.945 USD. (*Ver Anexo 18*).

CAPÍTULO V.- DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.1 Producto turístico, propuesta de interpretación y promoción

Para comprender la propuesta del diseño de un producto turístico para la isla Floreana, se recabó información de la oferta y demanda, dicha información permite plantear un turismo ordenado, comunitario y sostenible, aprovechando los recursos naturales y culturales que la isla posee. Asimismo, se propone implementar nuevas actividades turísticas y se incita a la participación de nuevos emprendedores para que también se beneficien del turismo.

Tabla 14.

Caracterización del producto turístico.

NOMBRE DEL PRODUCTO TURÍSTICO PROPUESTO: "Aventura Floreana"	
Identificación del producto turístico	Producto nuevo
Descripción del producto turístico	
Eje temático	Turismo de aventura
Perfil del visitante	Turista extranjero, principalmente europeo y del Norte de América, los mismos que dinamizan la economía de la isla.
Motivación de viaje para el destino	
La isla Floreana cuenta con una diversidad en, flora, fauna, hechos históricos y reserva marina. Para el presente producto turístico se pondrá más énfasis en actividades que implique a la fauna, la cual es el principal motivo o razón de la visita del turista y actividades de turismo de aventura, complementando con actividades de ecoturismo y agroturismo de acuerdo al segmento de mercado.	
Fundamentación (Importancia y contribución a las condiciones actuales)	
La implementación de un producto turístico comunitario sostenible para la isla Floreana permitirá que la comunidad se involucre en el turismo, mediante su participación ayudaría a contribuir con el crecimiento económico local y la protección de su patrimonio natural y cultural. Se generarían fuentes de empleo y, por ende, la calidad de vida de los habitantes se vería mejorada. Por otro lado, se generaría la motivación hacia el turista de pernoctar al menos dos noches y eliminar la visita relámpago de 4 horas, permitiéndole al turista descansar y conocer con más tranquilidad la isla.	

5.1.1 Propuesta de imagen del destino

La actividad turística de Floreana debe ir posicionándose y es importante crearle una identidad tanto gráfica como corporativa, la que represente todo lo que posee la isla.

El imagotipo está conformado por 4 elementos representativos de la isla:

1. Petrel: Es un ave nocturna que vuela al mar para alimentarse por las noches. Floreana tiene la colonia de anidación más grande de petrel de Galápagos, con más del 60% de la población global. En el imagotipo el ave incita a adentrarse a la isla y conocerla y representa la fauna existente.

2. El Cerro Pajas es la elevación más alta de la isla con 640 metros sobre el nivel del mar y es el lugar de anidación de los petréles. Al ir acercándose a la isla, es lo primero que se ve.

3. Barril de la Bahía de Post Office, tradición que data desde el siglo XVIII como una oficina de correos, en la actualidad esta tradición la mantienen viva los turistas, ellos depositan y llevan consigo una carta o postal al lugar que se dirigen y la entregan al destinatario personalmente. El barril en el imagotipo representa la historia de la isla.

4. Un kayak utilizado como embarcación de recreo para disfrutar de pequeñas rutas de la reserva marina, con los colores de la bandera de Galapagos (Verde, Blanco, Azul). El kayak representa la aventura que se puede encontrar en la isla. (Ver Figura 4).



Figura 4. Imagotipo de imagen de destino de Floreana

Cromática

La marca a full color esta formada por varios colores entre los amarillos a naranjas que representan a los hermosos atardeceres que ofrece la isla, los azules verdosos del mar, verde del cerro, el gris con blanco del petrel, la madera del barril y los colores de la bandera del kayak.

Al crear una marca turística de Floreana contempla la utilización en varios modelos de aplicación: artículos de papelería, artículos promocionales, comunicaciones y documentos administrativos, señalizaciones, publicaciones, Web y firma para email.

5.1.2 Creación del producto

A continuación, en la *Tabla 15* se muestran los complementos necesarios para la creación del producto turístico.

Tabla 15.

Componentes necesarios para el diseño de un producto turístico para la isla Floreana.

Calidad necesaria en infraestructura	
Instalaciones turísticas	Implementar mejoras en todas las instalaciones turísticas principalmente en el edificio donde está el centro de información de CECFLOR.
Actividades turísticas:	Realizar capacitaciones periódicas en temas de servicio al cliente, en servicios de hospedaje, servicios de alimentación y transporte. Reforzar el conocimiento de los guías locales mediante guiones para una correcta interpretación del lugar y la historia de la isla Floreana. Capacitación a personas encargadas de las actividades de kayak. Implementar nuevas actividades de agroturismo en la zona agrícola.
Planta turística:	Realizar auditorías en temas de calidad a todo el equipamiento turístico con el fin de mejorar la atención al cliente y conseguir un distintivo de calidad.
Servicios básicos	La isla Floreana cuenta con un mínimo de servicios básicos: energía las 24 horas, agua para consumo humano proveniente de la vertiente y del mar, procesada por una planta desalinizadora, conectividad telefónica e internet. Se necesita presionar a la entidad pública competente para el proyecto de sistema de alcantarillado.
Accesibilidad:	Las vías se encuentran en buenas condiciones y permiten llegar a la mitad de los atractivos de la isla, para el resto de atractivos se lo debe realizar caminando o por vía marítima.
Recursos y atractivos turísticos:	Mantener a los atractivos turísticos bien conservados, en su estado natural y sin alteraciones.
Calidad necesaria en el servicio	


Seguridad:	Garantizar la seguridad en todas las actividades que se realizan, de lo contrario suspender actividades que conlleven un alto riesgo. Establecer políticas de descargo en caso de pérdidas de objetos. Personal capacitado en primeros auxilios para situaciones de emergencia. Dotar de botiquín con medicamentos y material necesario por cualquier emergencia.
Recursos humanos:	Fomentar capacitaciones a los actores de servicios turísticos con el propósito de mejorar su desempeño laboral. Contratar personal capacitado en la administración turística de la isla.
Gestión:	Estandarizar los precios de los servicios turísticos y los niveles de calidad. Capacitaciones periódicas en gestión turística.
Tecnología:	Adecuación de un centro de información turística y una red inalámbrica WIFI de largo alcance en toda la población donde el turista tenga acceso libre a internet cuando lo requiera.

5.1.3 Paquetes turísticos sugeridos

El primer paquete turístico sugerido está adaptado para personas jóvenes y se detalla a continuación en la *Tabla 16*.

Tabla 16.

Itinerario de actividades del paquete turístico 1.

PAQUETE TURÍSTICO I (para personas entre los 10 y 40 años)		2 NOCHES 3 DÍAS		
Nombre del paquete	Aventura isleña 1			
Número de personas	Máximo 16 personas			
Descripción del paquete	Paquete adaptado con actividades de aventura con dificultad medio-alta y observación de fauna que genere una experiencia nueva en los turistas. Donde se destaca la caminata de 3 horas, ruta en kayak con una distancia considerable, descenso en bicicleta y saltos al agua desde un acantilado de 5 a 10 metros de altura.			
ITINERARIO				
DÍA 1				
Horario	Actividades	Lugar/Atractivo	Descripción	

10h20	Arribo a Floreana	Muelle de Puerto Velasco Ibarra	Viaje en lancha rápida desde la isla Santa Cruz o San Cristóbal. Recibimiento en el muelle de Floreana y carga de equipaje.
11h00-12h30	Visita a Asilo de la Paz	Asilo de la Paz	Ingreso a la Galapaguera, visita a la vertiente natural de la isla y las cuevas de los piratas. Relato de la historia de piratas, balleneros y la Familia Wittmer (segunda familia alemana en colonizar Floreana).
13h00-14h00	Almuerzo	Restaurante 1	Recibimiento del propietario y servicio de alimentos.
14h30-18h00	Actividad en Kayak	Ruta Playa Negra – La Botella	Remar en kayak una distancia de 4 millas (ida y vuelta) donde se puede observar una gran variedad de aves, ingreso a la playa de la Botella y se realiza la actividad de snorkeling. Regreso con la caída del sol (atardecer). Al regreso a la Playa Negra se les recibirá con un cóctel y/o refresco. Observación: La actividad de snorkeling no está permitida en la actualidad, se debe gestionar un acuerdo y sacar el permiso con la DPNG.
19h30-20h30	Cena	Restaurante 2	Cena en grupo y anuncio de itinerario para el día siguiente.
20h45 – 21h15	*Concierto de petréles	Cerro Pajas	Escuchar desde la carretera los diferentes tonos y sonidos que hacen los petréles (ave nocturna) mientras vuelan al mar para alimentarse. Floreana tiene la colonia de anidación más grande de petrel de Galápagos, con más del 60% de la población global. Observación: Existe un lugar estratégico pero no está habilitado para el ingreso de turistas, se debe gestionar un acuerdo y sacar el permiso de la DPNG.
21h30 – 22h30	<i>Deporte (Actividad opcional)</i>	Cancha multiuso	Interacción, convivencia, observación y práctica de deportes como fútbol, básquet y boley con jóvenes y adultos (hombres y mujeres) de la comunidad de Floreana. Observación: Esta actividad se la puede realizar todas las noches que el turista joven y adulto se encuentra en la isla.
DÍA 2			
6h30 – 7h30	Desayuno	Restaurante 3	Desayunar en grupo.
8h00 – 11h00	Trekking	Sendero Cerro Alieri – Post Office	Caminata de 3 horas con 2 paradas estratégicas. Relato de historia de la Baronesa y sus amantes debajo del bosque de secas. Interpretación acerca de los diferentes pisos climáticos y transición de la vegetación de la isla.
Observación:	Las personas que tengan dificultad para realizar la caminata, llegarán a Post Office Bay vía marítima a las 10h45 y se unirán al grupo.		
11h10 – 12h00	Exploración	Túnel natural de Post Office	Ingreso al tunel completamente oscuro con el uso de linternas o con el flash de celulares y llegar hasta el nivel mar. Dentro del túnel se puede realizar natación en completa oscuridad.
12h05 – 12h30	Revisión de correo	Barril de correos postales (Post Office)	Revisión y depósito de postales. El turista tiene oportunidad de dejar y llevar correos postales que tengan su mismo destino y entregar personalmente al destinatario (tradición desde siglo XVIII).
12h35 – 13h10	Box Lunch	Post Office Bay (Restaurante 4)	Alimentación del grupo en la playa de Post Office (comida llevada vía marítima por lanchas que servirán de transporte de retorno a puerto).


13h15 – 14h00	Snorkeling	Post Office Bay	Actividad de snorkeling con gran posibilidad de ver tortugas, manta rayas, lobos marinos, pingüino, tintoreras y variedad de peces.
14h05 – 14h50	Kayak	Post Office Bay – Mirador de la Baronesa	Recorrido en kayak costeano la isla (distancia 1.5 millas) donde se tiene la posibilidad de cruzar un canal natural y ver aves, animales y plantas.
15h00 – 15h30	Ascender al mirador	Mirador de la Baronesa	Ascenso al Mirador de la Baronesa desde el cual se puede tener una vista panorámica de toda la Bahía de la Olla, la zona norte de la isla y las rocas e islotes cercanos. Excelente lugar para fotografías panorámicas.
15h40 – 16h15	Visita Casa de la Baronesa	Casa de la Baronesa	Caminata cercana de 7 minutos desde la playa verde del Mirador de la Baronesa cruzando varios manglares y vegetación propia del lugar. Durante este trayecto existe la posibilidad de observar flamings alimentándose en la playa. Visita a la casa de roca donde se estableció la Baronesa.
16h20 – 17h25	Tiempo libre	Sector Casa de la Baronesa	Tiempo libre de esparcimiento para los integrantes del grupo. Actividades que pueden realizar: descansar, snorkeling, fotografía, nadar, kayak y caminatas cercanas entre la Casa de la Baronesa y El Mirador de la Baronesa.
17h30 – 18h30	Actividad de Camping	Sector Casa de la Baronesa	Montaje de carpas y adecuación de la zona de camping con la caída del sol. La actividad será realizada por los integrantes del grupo y asistida por personal de la comunidad.
19h15 - 20h15	Cena	Sector Casa de la Baronesa	Servicio de alimentos preparados en el lugar por personal de la comunidad.
20h30 – 22h30	Camping	Sector Casa de la Baronesa	Relato de historias alrededor de una fogata, música, chistes y más (si el clima lo permite, avistamientos de estrellas).
DÍA 3			
7h00 - 7h45	Desayuno	Sector Casa de la Baronesa	Servicio de alimentos preparados en el lugar por personal de la comunidad.
8h20 – 9h15	Snorkeling	Luz del Día	Actividad de snorkeling con gran posibilidad de ver tortugas, manta rayas, lobos marinos, pingüinos, tintoreras, pez flauta y otra variedad de peces. Desde la embarcación se puede observar variedad de aves, entre las más frecuentes están: piqueros patas azules, enmascarado, gaviota de cola bifurcada, pájaro tropical, pingüinos, pelícanos y gaviotas.
9h25 – 10h15	*Salto al agua	La Ballena	Salto al agua desde un acantilado con una altura desde los 5 a 10 metros. (Actividad opcional para el turista que desee experimentar). Observación: El lugar estratégico para el salto al agua no está habilitado para el turista, se debe gestionar un acuerdo y sacar el permiso de la DPNG.
10h20 – 10h35	Regreso a Puerto vía marítima	Ruta La Ballena – Puerto Velasco Ibarra	Transporte de regreso al pueblo en lanchas rápidas (tiempo aproximado de 15 min.)
12h00 – 13h00	Almuerzo	Restaurante 4	Recibimiento del propietario y servicio de alimentos.
13h15 – 14h15	Visita al mirador natural	Cerro Alieri	Caminata, y observación panorámica del lado norte y sur de la isla. Interpretación de la flora y fauna endémica del cerro. Vista al cráter inactivo del cerro.

14h20 – 14h50	Cycling	Cerro Alieri – Puerto Velasco Ibarra	Descenso hacia el puerto por la vía asfaltada en bicicleta. (6km – 30 min)		
15h20	Viaje a la otra isla.	Muelle de Puerto Velasco Ibarra	Chequeo de maletas por parte del ABG. Fin de los servicios.		
PRECIO					
PAX	7 a 8	9 a 10	11 a 12	13 a 14	15 a 16
P.V.P	\$ 417	\$ 392	\$ 387	\$ 373	\$ 363
Para observar los costos considerados en la formulación del precio, siga el siguiente link: https://udlaec-my.sharepoint.com/:x/g/personal/santos_moreno_udla_edu_ec/EWTQ_6i5vl9OtZodkuLWq38B39ldkFk21kmPwFqUZ_5Z2A?e=aEyIDD					
Información importante de los paquetes turísticos					
Los servicios cuentan:			Los servicios no incluyen:		
Guía Especializado en Patrimonio Turístico			Bebidas no descritas en el paquete		
Asistente local			Propinas		
Alimentación + 1 cóctel/refresco			Gastos personales		
Hospedaje					
Transporte terrestre y marítimo					
Equipo de snorkeling, camping, kayak, bicicleta, linternas.					
Taxi acuático In/Out					

El segundo paquete turístico sugerido está adaptado para personas adultas y se detalla a continuación en la *Tabla 17*.

Tabla 17.

Itinerario de actividades del paquete turístico 2.

PAQUETE TURÍSTICO II (para personas de 40 a 59 años)		2 NOCHES 3 DÍAS	
Nombre del paquete	Aventura isleña 2		

Número de personas	Máximo 16 personas		
Descripción del paquete	Paquete adaptado con actividades de aventura con dificultad baja-medio y observación de fauna que genere una experiencia nueva en los turistas. Donde se destaca la caminata de 3 horas, el snorkeling en diferentes lugares y la ruta en kayak con una distancia considerable. Asimismo, se brinda facilidades en movilización a los atractivos de la zona norte de la isla.		
ITINERARIO			
DÍA 1			
Horario	Actividades	Lugar/Atractivo	Descripción
10h20	Arribo a Floreana	Muelle de Puerto Velasco Ibarra	Viaje en lancha rápida desde la isla Santa Cruz o San Cristóbal. Recibimiento en el muelle de Floreana y carga de equipaje.
11h00-12h30	Visita a Asilo de la Paz	Asilo de la Paz	Ingreso a la Galapaguera, visita a la vertiente natural de la isla y las cuevas de los piratas. Relato de la historia de piratas, balleneros y la Familia Wittmer (segunda familia alemana en colonizar Floreana).
13h00-14h00	Almuerzo	Restaurante 1	Recibimiento del propietario y servicio de alimentos.
14h30-18h00	Actividad en Kayak	Ruta Playa Negra – La Botella	Remar en kayak una distancia de 4 millas (ida y vuelta) donde se puede observar una gran variedad de aves, ingreso a la playa de la Botella y se realiza la actividad de snorkeling. Regreso con la caída del sol (atardecer). Al regreso a la Playa Negra se les recibirá con un cóctel y/o refresco. Observación: La actividad de snorkeling no está permitida en la actualidad, se debe gestionar un acuerdo y sacar el permiso de la DPNG.
19h30-20h30	Cena	Restaurante 2	Cena en grupo y anuncio de itinerario para el día siguiente.
20h45 – 21h15	*Concierto de petréles	Cerro Pajas	Escuchar desde la carretera los diferentes tonos y sonidos que hacen los petréles (ave nocturna) mientras vuelan al mar para alimentarse. Floreana tiene la colonia de anidación más grande de petrel de Galápagos, con más del 60% de la población global. Observación: Existe un lugar estratégico pero no está habilitado para el ingreso de turistas, se debe gestionar un acuerdo y sacar el permiso de DPNG.
21h30 – 22h30	<i>Deporte (Actividad opcional)</i>	Cancha multiuso	Interacción, convivencia, observación y práctica de deportes como fútbol, básquet y boley con jóvenes y adultos (hombres y mujeres) de la comunidad de Floreana. Observación: Esta actividad se la puede realizar todas las noches que el turista joven y adulto se encuentra en la isla.
DÍA 2			
6h30 – 7h30	Desayuno	Restaurante 3	Desayunar en grupo.


8h00 – 11h00	Trekking	Sendero Cerro Alieri – Post Office	Caminata de 3 horas con 2 paradas estratégicas. Relato de historia de la Baronesa y sus amantes debajo del bosque de secas. Interpretación acerca de los diferentes pisos climáticos y transición de la vegetación de la isla.
Observación:	Las personas que tengan dificultad para realizar la caminata, llegarán a Post Office Bay vía marítima a las 10h45 y se unirán al grupo.		
11h10 – 12h00	Exploración	Túnel natural de Post Office	Ingreso al tunel completamente oscuro con el uso de linternas o con el flash de celulares y llegar hasta el nivel mar. Dentro del túnel se puede realizar natación en completa oscuridad.
12h05 – 12h30	Revisión de correo	Barril de correos postales (Post Office)	Revisión y depósito de postales. El turista tiene oportunidad de dejar y llevar correos postales que tengan su mismo destino y entregar personalmente al destinatario (tradicción desde siglo XVIII).
12h35 – 13h00	Box Lunch	Post Office Bay (Restaurante 3)	Alimentación del grupo en la playa de Post Office (comida llevada vía marítima por lanchas que servirán de transporte de retorno a puerto).
13h10 – 14h00	Snorkeling	Post Office Bay	Actividad de snorkeling con gran posibilidad de ver tortugas, manta rayas, lobos marinos, pingüino, tintoreras y variedad de peces.
14h05 – 14h20	Panga Ray	Post Office Bay – Mirador de la Baronesa	Recorrido en lancha costeano esa corta distancia donde se tiene la posibilidad de ver aves, animales y plantas.
14h25 – 15h00	Ascender al mirador	Mirador de la Baronesa	Ascenso al Mirador de la Baronesa desde el cual se puede tener una vista panorámica de toda la Bahía de la Olla, la zona norte de la isla y las rocas e islotes cercanos.
15h05 – 15h35	Visita Casa de la Baronesa	Casa de la Baronesa	Caminata cercana de 7 minutos desde la playa verde del Mirador de la Baronesa cruzando varios manglares y vegetación propia del lugar. Durante este trayecto existe la posibilidad de observar flamings alimentándose en la playa. Visita a la casa de roca donde se estableció la Baronesa.
15h40 – 16h20	Regreso a Puerto vía marítima	Ruta Post Office – Puerto Velasco Ibarra	Transporte de regreso al pueblo en lanchas rápidas (tiempo aproximado de 20 min.) Durante este recorrido se realizará Panga Ray en el sitio Luz del Día. Desde la embarcación se puede observar variedad de aves entre las más frecuentes están: piqueros patas azules, enmascarado, gaviota de cola bifurcada, pingüinos, pelicanos y gaviotas
19h30-20h30	Cena	Restaurante 4	Cena en grupo y anuncio de itinerario para el día siguiente.
DÍA 3			
7h00 – 8h00	Desayuno	Restaurante 3	Desayunar en grupo.
9h20	Viaje a la otra isla.	Muelle de Puerto Velasco Ibarra	Chequeo de maletas por parte del ABG. Fin de los servicios.

PRECIO					
PAX	7 a 8	9 a 10	11 a 12	13 a 14	15 a 16
P.V.P	\$ 367	\$ 344	\$ 334	\$ 322	\$ 314
Para observar los costos considerados en la formulación del precio, siga el siguiente link: https://udlaec-my.sharepoint.com/:x/g/personal/santos_moreno_udla_edu_ec/EWTQ_6i5vl9OtZodkuLWg38B39ldkFk21kmPwFqUZ_5Z2A?e=aEyIDD					
Información importante de los paquetes turísticos					
Los servicios cuentan:		Los servicios no incluyen:			
Guía Especializado en Patrimonio Turístico		Bebidas no descritas en el paquete			
Asistente local		Propinas			
Alimentación + 1 cóctel/refresco		Gastos personales			
Hospedaje					
Transporte terrestre y marítimo					
Equipo de snorkeling, kayak, bicicleta, linternas.					
Taxi acuático In/Out					

El tercer paquete turístico sugerido está adaptado para personas adultas mayores y se detalla a continuación en la *Tabla 18*.

Tabla 18.

Itinerario de actividades del paquete turístico 3.

PAQUETE TURÍSTICO		2 NOCHES 3 DÍAS	
III (para personas mayores de 60 años)			
Nombre del paquete	Aventura isleña 3		
Número de personas	Máximo 16 personas		
Descripción del paquete	Paquete adaptado con actividades de aventura con dificultad baja y observación de fauna que genere una experiencia nueva en los turistas. Asimismo, se brinda facilidades en movilización a los atractivos de la zona norte de la isla.		
ITINERARIO			
DÍA 1			

Horario	Actividades	Lugar/Atractivo	Descripción
16h30	Arribo a Floreana	Muelle de Puerto Velasco Ibarra	Viaje en lancha rápida desde la isla Santa Cruz o San Cristóbal. Recibimiento en el muelle de Floreana y carga de equipaje.
17h15 – 18h35	Observar atardecer	Bar 1 / Playa Negra	Observar el atardecer con un coctel de bienvenida.
19h30 – 20h30	Cena	Restaurante 1	Bienvenida de parte del propietario del establecimiento antes de la cena. Cena en grupo y anuncio de itinerario del día siguiente.
20h45 – 21h30	*Concierto de petréles	Cerro Pajas	Escuchar desde la carretera los diferentes tonos y sonidos que hacen los petréles (ave nocturna) mientras vuelan al mar para alimentarse. Floreana tiene la colonia de anidación más grande de petrel de Galápagos, con más del 60% de la población global. Observación: Existe un lugar estratégico pero no está habilitado para el ingreso de turistas, se debe gestionar un acuerdo y sacar el permiso con la DPNG.
DÍA 2			
7h30 – 8h30	Desayuno	Restaurante 2	Desayunar en grupo.
8h50 – 9h50	Visita a la tumba del Doctor Ritter	Las Palmas	Visita de la tumba y relato de la historia de este personaje y su amante Dore Strauch (primera familia alemana en colonizar Floreana).
10h15 – 12h00	Visita a Asilo de la Paz	Asilo de la Paz	Ingreso a la Galapaguera, visita a la vertiente natural de la isla y las cuevas de los piratas Relato de la historia de piratas, balleneros y la Familia Wittmer (segunda familia alemana en colonizar Floreana).
12h25 – 13h30	Almuerzo	Restaurante 3 (Parte alta)	Bienvenida de parte del propietario del establecimiento antes del almuerzo en la finca. Almuerzo en grupo.
13h35 – 14h35	Visita a la finca	Finca 1	Recorrido por los diferentes sembríos y observación de animales domésticos.
15h30- 16h30	Actividad en Kayak	Ruta Playa Negra – La Lobería	Actividad que tarda una hora y se puede observar la colonia de lobos marinos, tortugas,aves, reptiles y cactus.
19h30 – 20h35	Cena	Restaurante 4	Cena en grupo y anuncio de itinerario para el día siguiente.
20h50 – 22h00	<i>Deporte (Actividad opcional)</i>	Cancha multiuso	Interacción, convivencia, observación y práctica de deportes como fútbol, básquet y boley con jóvenes y adultos (hombres y mujeres) de la comunidad de Floreana. Observación: Esta actividad se la puede realizar todas las noches que el turista joven y adulto se encuentra en la isla.
DÍA 3			
6h30 – 7h30	Desayuno	Restaurante 5	Desayunar en grupo.
8h00 – 8h35	Puerto Velasco Ibarra – Bahía de Post Office	Transporte marítimo	Viaje a la zona norte de la isla (Bahía de Post Office) en lancha rápida.
8h40 – 9h10	Revisión de correo	Barril de correos postales (Post Office Bay)	Revisión y depósito de postales. El turista tiene oportunidad de dejar y llevar correos postales que tengan su mismo destino y entregar personalmente al destinatario (tradicción desde el siglo XVIII).
9h15 – 10h15	Exploración	Túnel natural de Post Office	Ingreso al túnel completamente oscuro con el uso de linternas o con el flash de celulares y llegar hasta el nivel mar. Dentro del túnel se puede realizar natación en completa oscuridad.

11h20 – 12h20	Snorkeling	Post Office Bay	Actividad de snorkeling con gran posibilidad de ver tortugas, manta rayas, lobos marinos, pingüino, tintoreras y variedad de peces.
12h25 – 13h00	Box Lunch	Post Office Bay (Restaurante 6)	Alimentación del grupo en la playa de Post Office (comida llevada vía marítima por lanchas que servirán de transporte de retorno a puerto).
13h05 – 13h20	Panga Ray	Post Office Bay – Mirador de la Baronesa	Recorrido en lancha costeano esa corta distancia donde se tiene la posibilidad de ver aves, animales y plantas.
13h25 – 14h00	Ascender al mirador	Mirador de la Baronesa	Ascenso al Mirador de la Baronesa desde el cual se puede tener una vista panorámica de toda la Bahía de la Olla, la zona norte de la isla y las rocas e islotes cercanos.
14h05 – 14h35	Visita Casa de la Baronesa	Casa de la Baronesa	Caminata cercana de 7 minutos desde la playa verde del Mirador de la Baronesa cruzando varios manglares y vegetación propia del lugar. Durante este trayecto existe la posibilidad de observar flamingsos alimentándose en la playa. Visita a la casa de roca donde se estableció la Baronesa.
13h40 – 15h20	Regreso a Puerto vía marítima	Ruta Post Office – Puerto Velasco Ibarra	Transporte de regreso al pueblo en lanchas rápidas (tiempo aproximado de 20 min.) Durante este recorrido se realizará Panga Ray en el sitio Luz del Día. Desde la embarcación se puede observar variedad de aves entre las más frecuentes están: piqueros patas azules, enmascarado, gaviota de cola bifurcada, pingüinos, pelícanos y gaviotas
16h00	Viaje a la otra isla.	Muelle de Puerto Velasco Ibarra	Chequeo de maletas por parte del ABG. Fin de los servicios.

PRECIO

PAX	7 a 8	9 a 10	11 a 12	13 a 14	15 a 16
P.V.P	\$ 371	\$ 350	\$ 341	\$ 330	\$ 322

Para observar los costos considerados en la formulación del precio, siga el siguiente link:

https://udlaec-my.sharepoint.com/:x/q/personal/santos_moreno_udla_edu_ec/EWTQ_6i5vl9OtZodkuLWq38B39ldkFk21kmPwFqUZ_5Z2A?e=aEylDD

Información importante de los paquetes turísticos

Los servicios cuentan:	Los servicios no incluyen:
Guía Especializado en Patrimonio Turístico	Bebidas no descritas en el paquete
Asistente local	Propinas
Alimentación + 1 cóctel/refresco	Gastos personales
Hospedaje	
Transporte terrestre y marítimo	
Equipo de snorkeling, kayak, bicicleta, linternas.	
Taxi acuático In/Out	

5.1.4 Estrategia de promoción y comercialización

Para implementar esta estrategia se ha estructurado y planificado objetivos a alcanzar relacionados con la mercadotecnia, con el propósito de dar a conocer el nuevo producto turístico y mejorar las ventas (*Ver Tabla 19*).

Tabla 19.

Estrategia de promoción y comercialización.

FASES	PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO DE FLOREANA
1	Diseño de la imagen del destino turístico
1.1	Descripción e ilustración de la imagen del destino turístico.
2	Diseño de página web
2.1	Desarrollo, diseño y optimización y alojamiento de página web con información en diversos formatos: textos, sonidos, animación, videos, e imágenes (contenido publicitario).
2.2	Creación de una App del destino.
2.3	Ventas
3	Redes sociales
3.1	Publicidad y difusión en sitios informativos e interactivos.
3.2	Ventas
4	Agencias de viajes
4.1	Alianzas estratégicas con agencias de viajes para promoción y comercialización del producto turístico.
4.2	Ventas

5.2 Identificación del posible impacto ambiental y su mitigación

El proyecto de diseño de un producto turístico para la isla Floreana plantea realizar actividades turísticas dentro de una área protegida, se prevee el aumento en el flujo turístico dentro de los atractivos turísticos lo que puede generar deterioro o destrucción de éstos si es que no se cumplen las normativas establecidas para lograr conservar espacios en su estado natural. El realizar un diagnóstico de capacidad de carga turística permitirá conocer el número de visitantes que soporta un determinado atractivo e incluso los recursos que utiliza durante su estancia en la isla.

Otro posible impacto es el incremento de basura en la isla, principalmente en el uso de plástico, al tener más personas utilizando servicios, comprando bebidas, y alimentos en empaques de plásticos se generará más desechos lo que significa que la isla debe estar preparada para la recolección, clasificación, reutilización y proceso de la basura. Durante la actividad turística en la zona norte utilizar para el box lunch recipientes biodegradables, amigables con el ambiente.

Ante el posible impacto antes mencionado y aprovechando el interés de una familia de la isla, permita desarrollar un mini proyecto de reciclaje y reutilización de plásticos y papel, es decir, darle un segundo uso a estos materiales para la elaboración de artesanías que se puedan vender al turista como un recuerdo o souvenir. Trabajo en conjunto entre el sector público y privado, donde el principal objetivo es aplicar la denominada “regla de las 4R” (Reducir, Reutilizar, Reciclar y Recuperar).

5.3 Hoja de ruta (forma de participación de los actores)

5.3.1 Estructura organizativa

La estructura organizativa está compuesta por varios integrantes que desempeñan roles (*Ver Figura 5*), que por medio de acuerdos y alianzas estratégicas logran una adecuada gestión turística comunitaria.

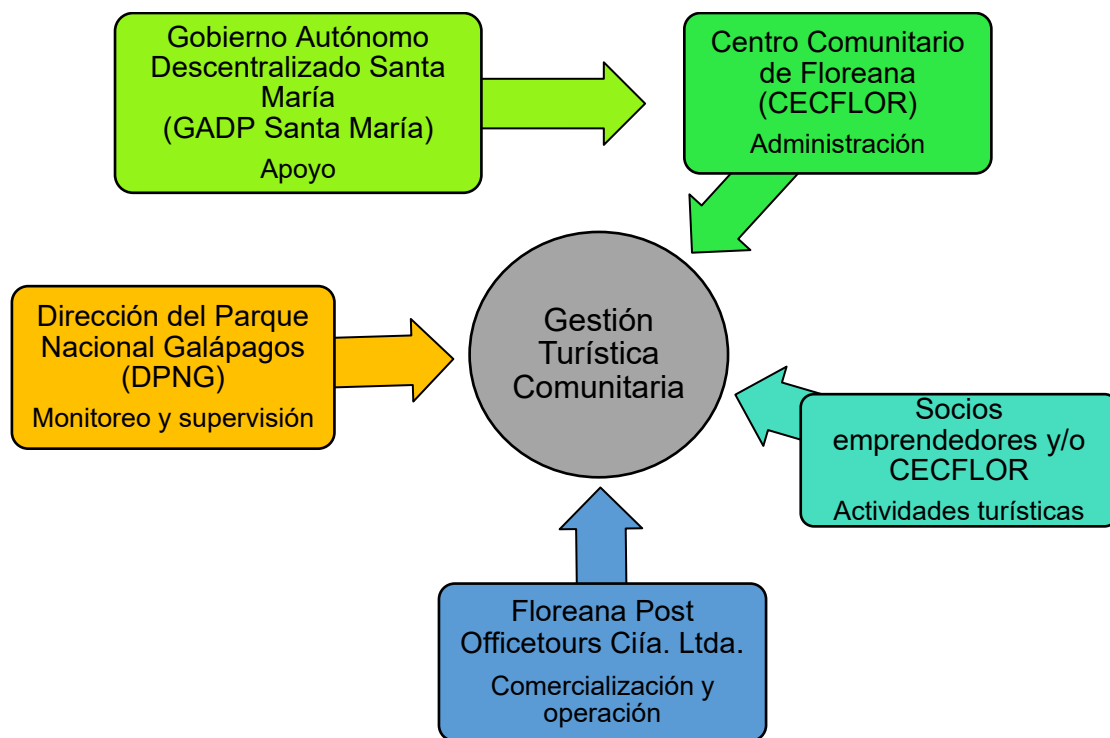


Figura 5. Integrantes de la gestión comunitaria.

Entonces, los actores que participan directamente con las actividades turísticas de la isla se detallan a continuación: (*Ver Figura 6*).

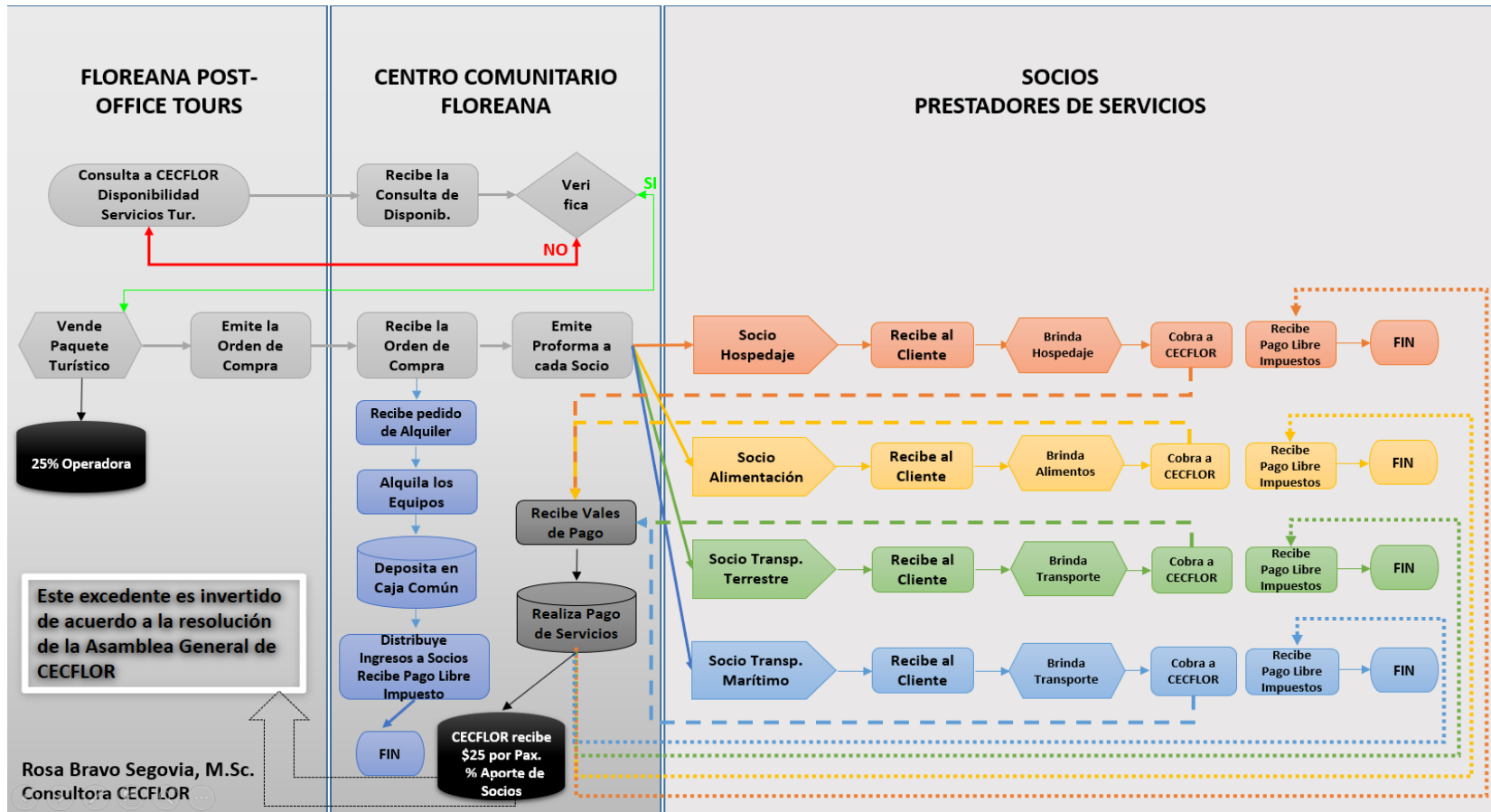


Figura 6. Operatividad modelo de Gestión de CECFLOR 2019.

Tomado de: CECFLOR, 2019 - Rosa Bravo Segovia, M.Sc. Consultora de CECFLOR.

5.4 Fuentes de financiamiento del proyecto

Para el presente proyecto se ha estimado un valor de US\$10.945, los mismos que incurrirán en 3 actores, privado, público y comunitario, a continuación se puede ver más a detalle en la *Tabla 20* y en el *Anexo 18*.

Tabla 20.

Financiamiento del producto turístico.

Cofinanciados	Porcentaje %	Valor
Santos Moreno	20%	\$2.189
GADP Santa María	30%	\$3.283,50
CECFLOR	50%	\$5.472,50
Total	100%	\$10.945

5.5 Estrategia de seguimiento y evaluación (matriz)

Una vez iniciado el proyecto es importante dar un seguimiento y una evaluación de los logros alcanzados, para lo que se ha dispuesto varias actividades, las fuentes o formas de verificación y la duración de cada actividad (*Ver Tabla 21*).

Tabla 21.

Matriz de seguimiento y evaluación.

Actividades	Fuentes de verificación	Duración
1.1 Diagnóstico de capacidad de carga turística.	Informes detallados sobre el impacto generado por las actividades turísticas.	8 semanas
1.2 Medir periódicamente la satisfacción del cliente.	Mediante encuestas de satisfacción aplicadas en los establecimientos de servicios turísticos.	12 semanas
1.3 Implementación de un sistema de comunicación para mejorar la gestión turística de la isla.	Base de datos con acceso al socio, donde pueda consultar y verificar la gestión turística e ir agregando información necesaria de su establecimiento y/o equipamiento.	4 semanas
1.4 Adecuación de oficina de información turística.	Facturas de compras de insumos de oficina. Contrato de remodelación.	6 semanas
1.5 Adecuación de señalética e información de los atractivos turísticos en la zona urbana.	En el primer trimestre debe estar completada esta actividad.	12 semanas
1.6 Reuniones con la comunidad para información del avances y nuevas propuestas.	Firmas de asistencia de los socios durante la asamblea o reuniones.	8 semanas
1.7 Identificación de los actores involucrados y su desempeño.	Registros e informes sobre las actividades desarrolladas y las nuevas adecuaciones en sus establecimientos.	cada 4 meses.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En caracterización de la situación actual del territorio de la isla Floreana se logró constatar que la isla posee diversos recursos naturales y culturales de relevante importancia para el turismo, además, posee una infraestructura turística en transporte, comunicación, sanidad y energía que le permite a la comunidad de Floreana desarrollarse turísticamente ya que el 21.3% de su población económicamente activa se dedica al turismo solo por debajo del 29% que trabajan en cargos públicos.

En el análisis del sistema turístico de la isla Floreana se determinó la jerarquización de los 12 atractivos mediante las matrices de jerarquización y se identificó la oferta de 8 establecimientos de hospedaje (103 plazas), 7 restaurantes y un bar (220 de aforo) y 4 vehículos (64 asientos) para el transporte turístico, asimismo, y por medio de encuestas, se logró obtener el perfil del turista que se basa en adultos mayores extranjeros que visitan la isla motivados por su fauna y en busca de aventura.

En el diseño del producto turístico comunitario sostenible a partir de la aplicación de la metodología de marco lógico se logró definir las estrategias a aplicar y las actividades o tareas con sus respectivos rubros que enfatizan a mejorar los niveles de satisfacción del cliente, incrementar la demanda turística y que la oferta de Floreana sea competitiva ante otros productos turísticos de la región beneficiando directa o indirectamente a 46 de 53 familias que habitan la isla Floreana.

En el desarrollo del producto turístico comunitario sostenible se determinó 3 itinerarios turísticos de 2 noches 3 días con un promedio de 9 atractivos turísticos que abarcan la parte alta, la zona norte y sur de la isla e incluyen actividades de aventura como el snorkeling, kayak, caminatas, camping, ciclismo y dichos itinerarios están adaptados de acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de un sondeo de opinión (encuestas) del perfil de turista extranjero, sus necesidades y requerimientos.

Recomendaciones

Utilizar la herramienta IBIS-TA que permita llevar un seguimiento, control y evaluación sobre los impactos negativos al medio ambiente que podrían repercutir por el uso de espacios donde se realizan las actividades turísticas y de esta manera ayude a cumplir ciertos indicadores del turismo sostenible desde el inicio del proyecto. De igual manera, aplicar periódicamente la metodología de cálculo de la capacidad de carga turística como herramienta para la gestión ambiental de los espacios turísticos de Floreana.

Realizar encuestas de satisfacción en los establecimientos de servicios turísticos y de actividades turísticas que permitan conocer el grado de satisfacción de los clientes e ir mejorando hasta lograr alcanzar un alto estándar de calidad.

Desarrollar programas de arte y cultura para jóvenes de Floreana con el fin de formar grupos de danza, actuación y música que permita impartir hechos históricos y que vayan comprendiendo el valor histórico y turístico que tiene la isla.

Coordinar con grupos organizados de empresas turísticas para optimizar las actividades de logística y recursos de la isla.

Renovación de contrato de co-manejo de los espacios turísticos entre CECFLOR y la DPNG para lograr incluir la actividad de snorkeling en la playa de la Botella, permitir el acceso a la parte baja del Cerro Pajas para la actividad de “concierto de petréles” y el uso del lugar para la actividad “salto al agua” con el fin de complementar la oferta existente.

Referencias

- Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2006). *Turismo , Cultura Y Desarrollo*. Obtenido de Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI): <https://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm>
- Alcívar, I., & Bravo, O. (2017). *Turismo sostenible: una alternativa de desarrollo comunitario desde un componente cultural*. Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Fundamentos de Marketing* (decimotercero ed.). Madrid: Pearson.
- Badii, M. (2017). *Muestreo como un requisito fundamental en las ciencias experimentales*. Innovaciones de negocios.
- Ballester, C., Prada, M., Gray, A., Marcé, P., & Nieto, E. (2014). *Temas de Turismo*. Madrid: Edi Numen.
- Ballina, F. (2018). *Marketing turístico aplicado*. Madrid: ESIC Editorial.
- Befair.be. (2014). *Pionero en turismo comunitario: Ecuador: Trade for Development Centre*. Recuperado el 5 de Abril de 2019, de Trade for Development Centre: https://www.befair.be/drupal_files/public/all-files/brochure/turismo%20comunitario.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación - Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Education.

- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas.
- Cardoso, C., Castillo, M., & Hernández, C. (2014). *Sosteniendo al turismo o turismo sostenible*. Buenos Aires: Estudios y Perspectivas en Turismo.
- CECFLOOR. (2019). *Datos estadísticos y documentos del Centro Comunitario de Floreana*. Isla Floreana: Centro de información de CECFLOR.
- Colina, J. M. (s.f). *El concepto de producto turístico*. Obtenido de <http://www.ucipfg.com>:
http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo_Turistico_-_LS2.2._Concepto_de_Producto_Turistico.pdf
- Cruz, A. (11 de Abril de 2019). Datos del flujo de turistas y situación actual de Floreana. (S. Moreno, Entrevistador)
- Díaz Fernández, B. (2015). *El diseño de productos y servicios turísticos*. Madrid: Síntesis.
- Díaz, G. (2017). Turismo y desarrollo local. Pasos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(2), 333.
- Dirección del Parque Nacional Galápagos. (2016). *Sitios turísticos de la isla Floreana*. (Carlos, Productor) Recuperado el 9 de Abril de 2019, de Dirección del Parque Nacional Galápagos:
http://www.carlospi.com/galapagospark/sitiosdevisita/punta_cormorant.html
- Dirección General de Aviación Civil. (2018). *Estadísticas Turismo Galápagos 2018*. Puerto Ayora, Isla Santa Cruz: Informe anual del Observatorio de Turismo de Galápagos.

- DPNG. (20 de Febrero de 2018). *Dirección del Parque Nacional Galápagos*.
Obtenido de <http://www.galapagos.gob.ec>:
<http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/00014.pdf>
- El Telégrafo. (14 de Octubre de 2016). *Gobierno Nacional entrega 2 helipuertos para Galápagos*. Obtenido de El Telégrafo:
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/ecuador/1/gobierno-nacional-entrega-2-helipuertos-para-galapagos>
- Faraldo, J., & Rodríguez-López, C. (2013). *Introducción a la historia del turismo*. Alianza Editorial.
- Fernández, L., & Gutiérrez, M. (22 de Enero de 2013).
<https://pdfs.semanticscholar.org>. Obtenido de
<https://pdfs.semanticscholar.org/eee1/24630d74a4269f03065e3382620b8092860e.pdf>
- Fernández, R. (2008). *Segmentación de Mercados* (Tercera ed.). México: MC Graw Hill.
- Fracica, G. (1988). *Modelo de simulación en muestreo*. Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.
- GADP Santa María. (2019). *Descripción de la infraestructura, movilidad y accesibilidad de la parroquia Santa María*. Isla Floreana.
- Gamboa, R. (2015). *Aprende Facebook Ads Desde Cero*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- García, J., & Díaz, M. (2014). *Planificación turística y desarrollo sostenible*. Oviedo: Septem Ediciones.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal [GADM San Cristóbal]. (2019). <http://www.sancristobalgalapagos.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.sancristobalgalapagos.gob.ec/web/index.php/floreana/informacionfloreana>

González Molina, P. (2016). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. Logroño: Editorial Tutor Formación.

González, P., & Mendoza, J. (2014). *Introducción al turismo*. México: Grupo Editorial Patria.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.

INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda-galapagos/>

Instituto Oceanográfico de la Armada. (2011). *CAPÍTULO VI: Islas Galápagos*. Recuperado el 7 de Abril de 2019, de Instituto Oceanográfico de la Armada: https://www.inocar.mil.ec/docs/derrotero/derrotero_cap_VI.pdf

Island Conservation. (2019). *Isla Floreana, Galápagos*. Obtenido de Island conservation Preventing Extinctions: <https://www.islandconservation.org/es/isla-floreana-galapagos/>

Kotler, P. (2011). *Marketing Turístico* (Quinta ed.). Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.

Lamo, E. (2001). *La sociedad reflexiva. Sujeto y objeto del conocimiento sociológico*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

- Leal, M. d. (2018). *Turismo de compras*. Obtenido de http://www.aept.org/archivos/documentos/informe_ostealea_compras_0.pdf
- Ledhesma, M. (2018). *Tipos de Turismo*. Buenos Aires: Libro digital, PDF.
- López, P., & Medina, J. (2018). *Análisis multivariante para la inteligencia de mercados*. Monterrey: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.
- Martín, J., & Cantalapiedra, R. (2014). *Productos, servicios y destinos turísticos*. Madrid: Centro de Estudios Adams.
- Martín, J., & Flores, M. (2014). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales*. Madrid: Centro de Estudios Adams.
- Mateos, M. R., & García, L. R. (2012). *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*. Córdoba: Cátedra Intercultural, Universidad de Córdoba.
- Merino, I. (20 de Marzo de 2018). *10 islas para perderse - Archipiélagos remotos que hacen volar la imaginación*. Recuperado el 11 de Abril de 2019, de El País: https://elpais.com/elpais/2018/03/19/viajero_astuto/1521447710_860025.html
- Ministerio Coordinador de Patrimonio de Ecuador. (2012). *Introducción al patrimonio cultural*. Quito: Noción.
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. (Octubre de 2017). *Ecuador y Alemania cooperan en la generación de energías limpias en las Galápagos*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana: <https://www.cancilleria.gob.ec/ecuador-y-alemania-cooperan-en-la-generacion-de-energias-limpas-en-las-galapagos/>

- MINTUR. (19 de Marzo de 2010). *Reglamento para los centros turísticos comunitarios*. Obtenido de Ministerio de Turismo [EC]:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS.pdf>
- MINTUR. (19 de Enero de 2016). <https://www.turismo.gob.ec>. Obtenido de Ministerio de Turismo Ecuador: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/REGLAMENTO-ESPECIAL-DE-TURISMO-EN-ÁREAS-NATURALES-PROTEGIDAS.pdf>
- MINTUR. (2018). Obtenido de Ministerio de Turismo del Ecuador:
<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/EmprendeTurismo/Guia-del-emprendedor-Turistico-FINAL.compressed.pdf>
- Molina, P. (2016). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales. UF0084*. . Madrid: Tutor Formación.
- Molina, S., & Rodríguez, S. (2013). *Planificación integral del turismo*. México: Trillas.
- Nagle, T., & Holden, R. (2010). *Estrategia y tácticas de precios*. Madrid: Pearson Educación.
- Nicolau, J. (2011). *El producto turístico*. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec>:
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16114/7/Tema%207.pdf>
- Ochoa, F., & Betancourt, D. (2017). *Tejiendo el territorio. Lineamiento para la construcción del turismo desde lo local*. Bogotá: U. Externado de Colombia.
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definición | Sustainable Development of Tourism*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

- Palacio, M., & Molina, V. (2015). *La promoción turística a través de técnicas tradicionales y nuevas: Una revisión de 2009 a 2014*. Medellín: Estudios y perspectivas en turismo, 2015.
- Panosso, A., & Lohmann, G. (2012). *Teorías del Turismo. Conceptos, modelos y sistemas*. México: Trillas.
- Picornell, C. (2015). *Los impactos del turismo. Papers de turisme*. Mallorca: Universitat de les Illes Balears.
- PROMPERÚ. (2016). *Evaluación del turismo Rural Comunitario en el Perú 2016*.
Obtenido de
https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Turismo%20Rural%20Comunitario%202016&url=~/Uploads/mercados_y_segmentos/segmentos/1020/Evaluación_TRC_2015.pdf&nombObjeto=PerfilesSegmentos&back=/TurismoIN/sitio/PerfilesSegmentos&issuuid=
- Ramírez, D., Otero, M., & Pérez, W. (2014). *Comportamiento del consumidor turístico*. Bogotá: Universidad Libre de Colombia.
- Ruiz-Ballesteros, E. (14 de Abril de 2017). *Comunidad, bienes comunes y turismo en Floreana (Islas Galápagos)*. Obtenido de Revista de Antropología Social: <https://revistas.ucm.es/index.php/RASO/article/view/57609/51886>
- San Martín, H. (2005). *Expectativa y experiencia turística como necesidad*. Madrid: Delta.
- Sancho, A. (2008). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo (OMT).
- Sancho, A., & Buhalis, D. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

- Schettini, P. C. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. Buenos Aires: Universidad de La Plata.
- SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 Toda una vida*. Recuperado el 22 de Abril de 2019, de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Ecuador: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- SERNATUR. (Diciembre de 2015). *Manual Paso a paso para el Diseño de Productos*. Obtenido de Servicio Nacional de Turismo: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/244-manual-productos-turc3adsticos-chile.pdf>
- Sistema Nacional de Información. (29 de Octubre de 2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la parroquia rural de Santa María*. Obtenido de Sistema Nacional de Información: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0968547490001_diganostico%20ffloreana%20oct_29-10-2015_18-41-40.pdf
- Tellis, G. R., & Belló, C. (2009). *Estrategias de publicidad y promoción*. Madrid: Pearson Addison Wesley.
- Tenero, M. J. (2016). *Productos, servicios y destinos turísticos. HOTG0208*. Málaga: IC Editorial.
- Valdés, A., & Martínez, E. (2015). Turismo sustentable. Un acercamiento a su oferta. *Multiciencias. Redalyc.org*, 15(3), 347-354.
- Valverde, J. (2018). *Sistema de información de mercados*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.

Vázquez, A., & Ortiz, F. (2015). *Métodos estadísticos para medir, describir y controlar la variabilidad*. Santander: Universidad de Cantabria.

Virgen Aguilar, C. (2014). *Turismo y desarrollo sustentable - Un acercamiento al estudio del Turismo* (Primera ed.). México.

Vogueler, C., & Hernández, E. (2018). *Introducción al turismo*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.

World Travel & Tourism Council. (2018). *Impacto económico* . Obtenido de The World Travel & Tourism Council (WTTC): wttc.org/economic-impact/

ANEXOS

Anexo 1. Infraestructura de la isla Floreana, Galápagos.



Leyenda

Infraestructura

Comunicaciones	Sanidad
Energía	Terrestre



Puntos y Trabajo de Campo:
Santos Moreno
Cartografía:
Freddy Lasso
Proyección:
Universal Transversal de Mercator
Coordenadas Geográficas:
WGS 1984 UTM Zona 15S

Anexo 2. Equipamiento turístico.



Leyenda

Equipamiento

Alimentación	Alojamiento	Esparcimiento	Otros Servicios
--------------	-------------	---------------	-----------------

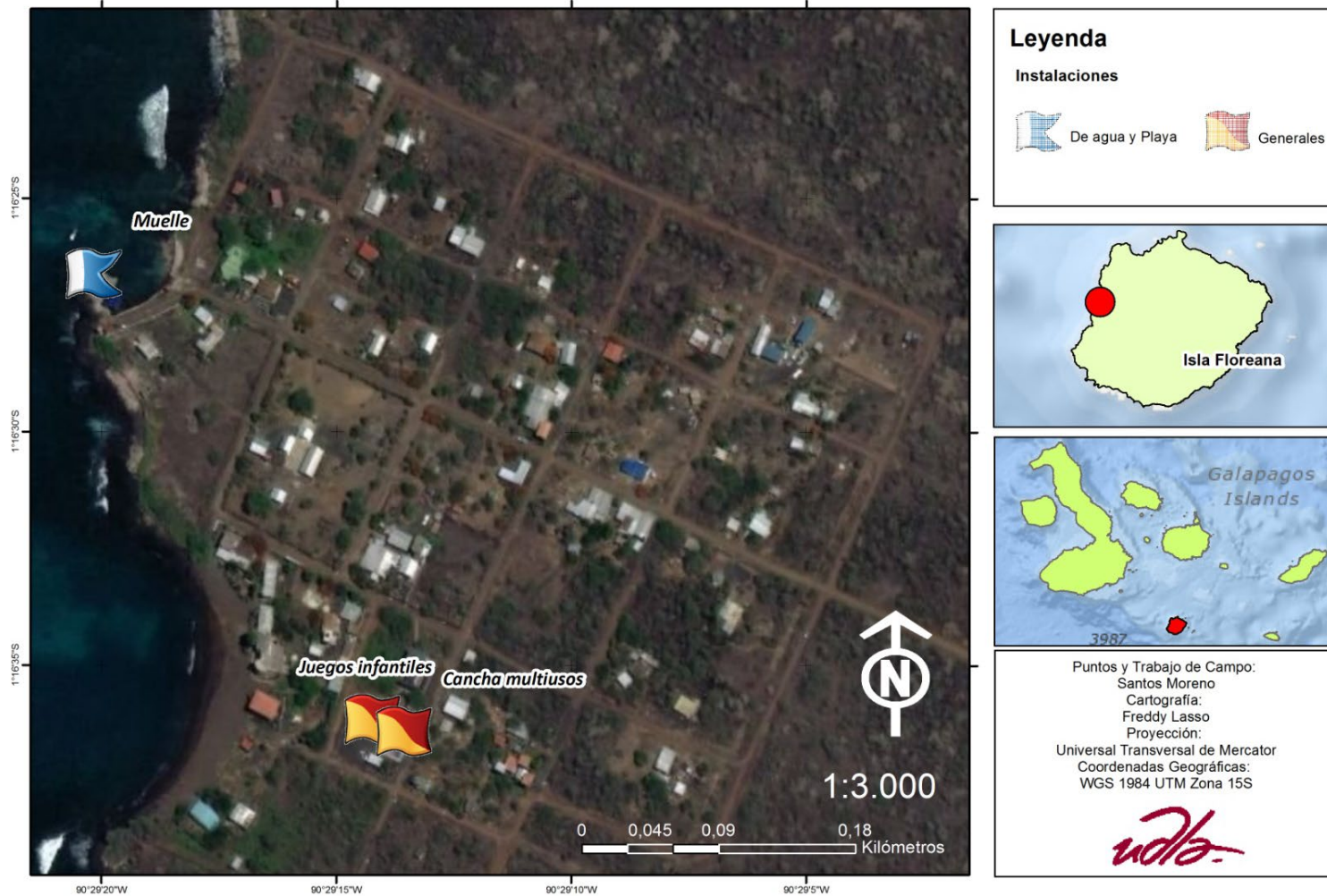
Isla Floreana

Galapagos Islands

3987

Puntos y Trabajo de Campo:
Santos Moreno
Cartografía:
Freddy Lasso
Proyección:
Universal Transversal de Mercator
Coordenadas Geográficas:
WGS 1984 UTM Zona 15S

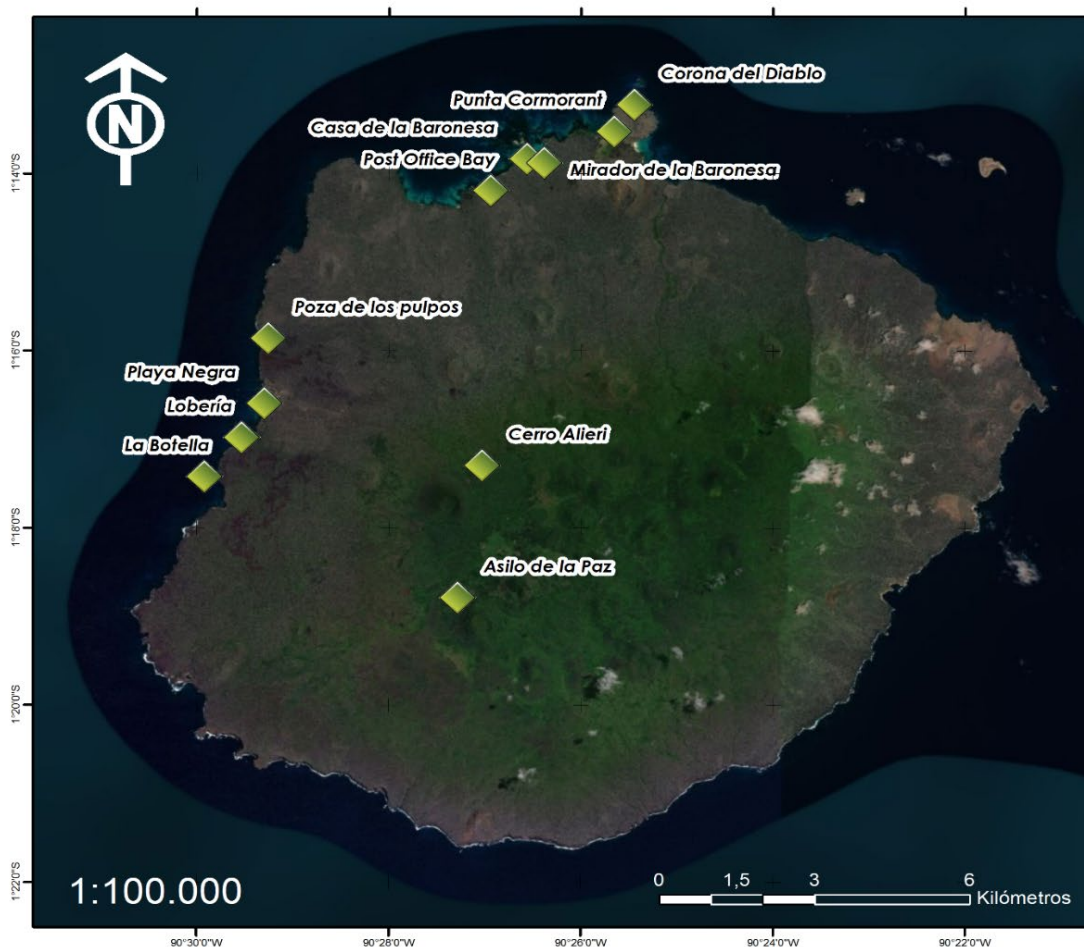
Anexo 3. Instalaciones turísticas de la isla Floreana, Galápagos.



Anexo 4. Atractivos turísticos de la isla Floreana, Galápagos.



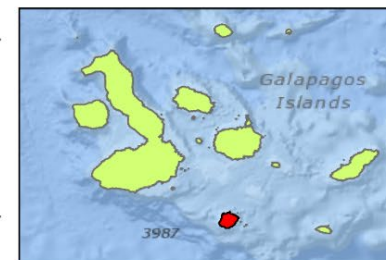
Atractivos de la Isla Floreana, Galápagos



Leyenda

Atractivos

 Sitios Naturales



Puntos y Trabajo de Campo:
Santos Moreno
Cartografía:
Freddy Lasso
Proyección:
Universal Transversal de Mercator
Coordenadas Geográficas:
WGS 1984 UTM Zona 15S

Anexo 5. Fórmula de muestreo.



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

Donde:

n = muestra representativa para el estudio.

N = población objetivo para el estudio.

e = margen de error aceptable del 5%.

N-1 = corrección que se aplica para muestras mayores a 30 unidades.

Cálculo de la muestra - turistas extranjeros

$$n = \frac{8.872}{0,05^2(8.872 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{8.872}{0,05^2 (8.871) + 1}$$

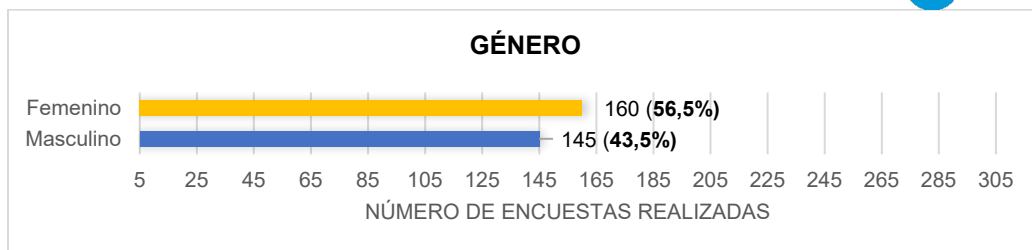
$$n = \frac{8.872}{0,0025 (8.871) + 1}$$

$$n = \frac{8.872}{22.118 + 1}$$

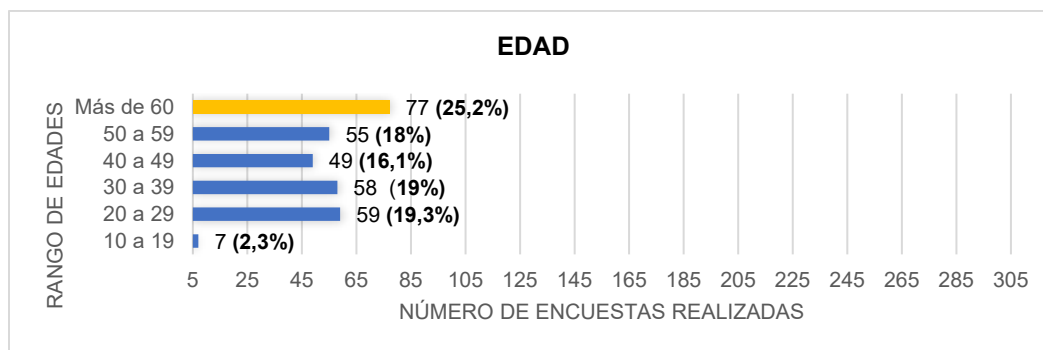
$$n = \frac{8.872}{23.118}$$

$$n = 382,79$$

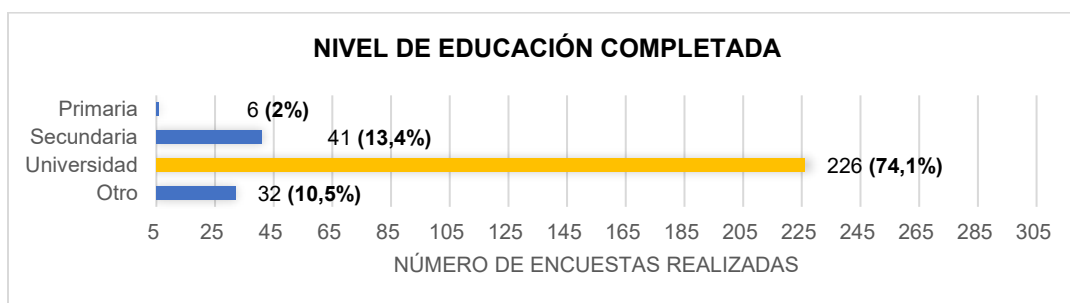
Anexo 6. Porcentaje del género visitante de la isla Floreana.



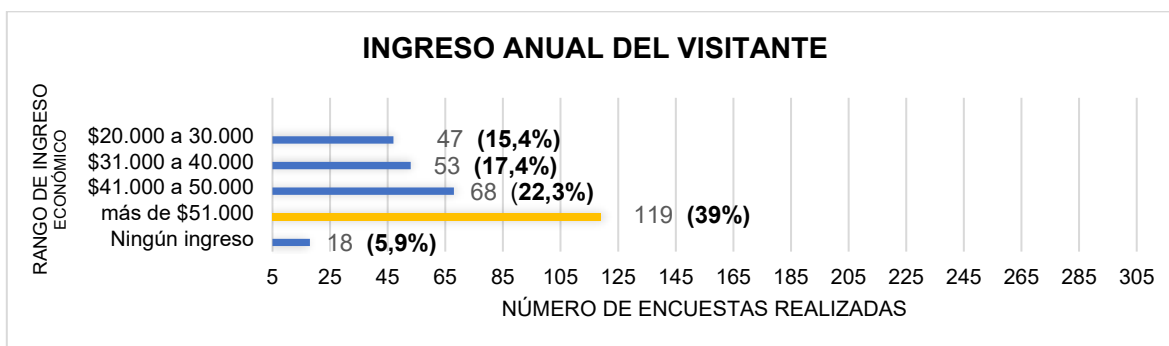
Anexo 7. Rango de edad del visitante.



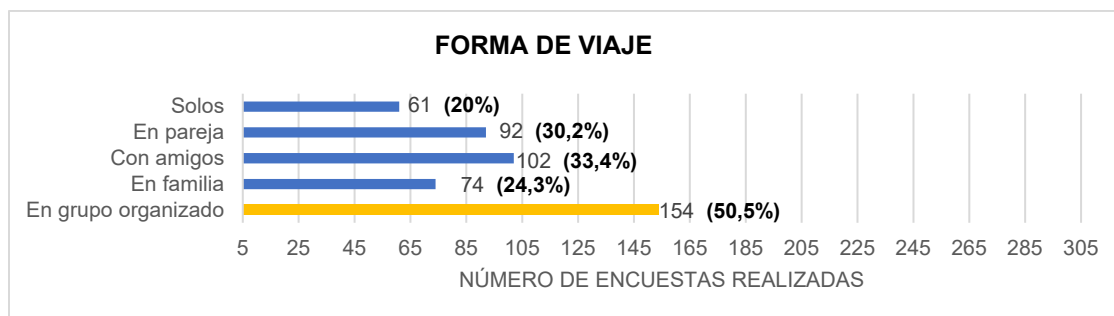
Anexo 8. Nivel de educación de los visitantes.



Anexo 9. Ingreso anual del visitante.

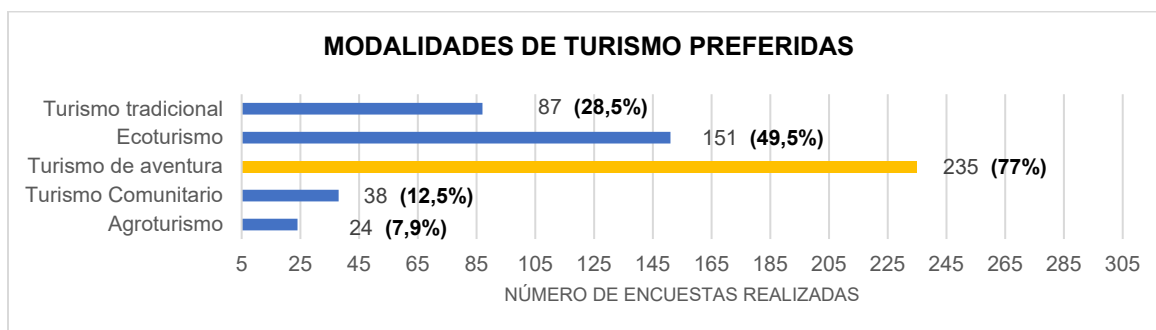


Anexo 10. Forma de viaje del visitante.



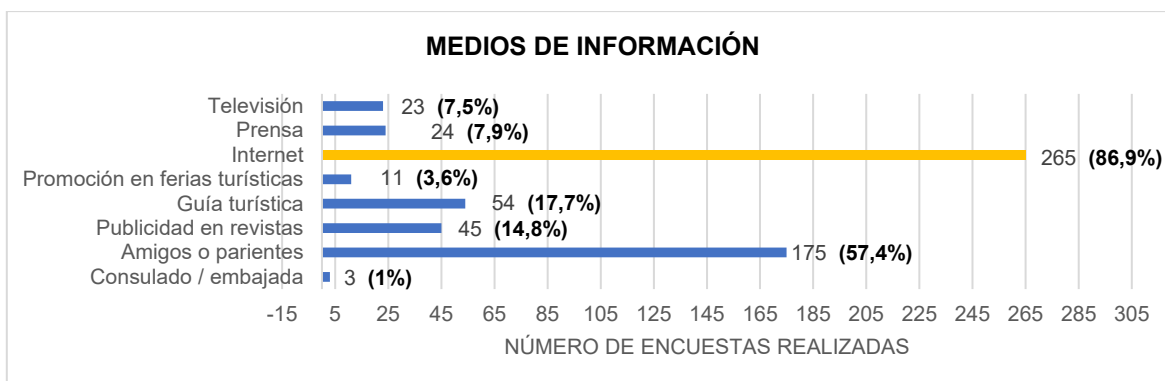
En esta pregunta el encuestado tuvo la oportunidad de seleccionar varias opciones.

Anexo 11. Modalidades de turismo preferidas por el visitante.



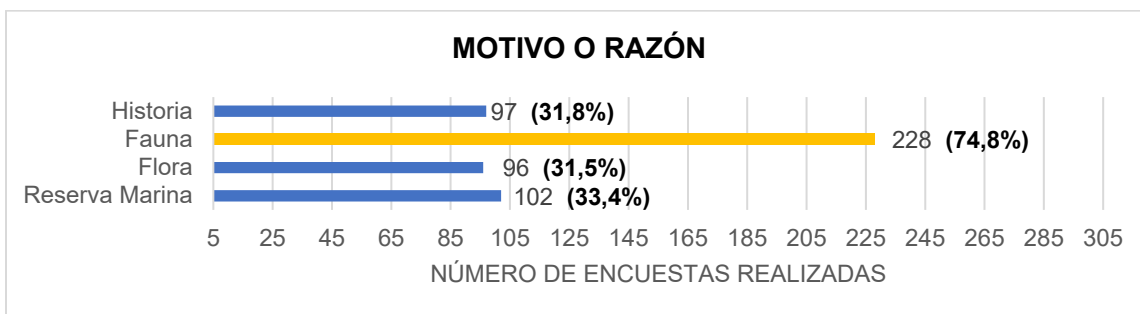
En esta pregunta el encuestado tuvo la oportunidad de seleccionar varias opciones.

Anexo 12. Medios de información del visitante.



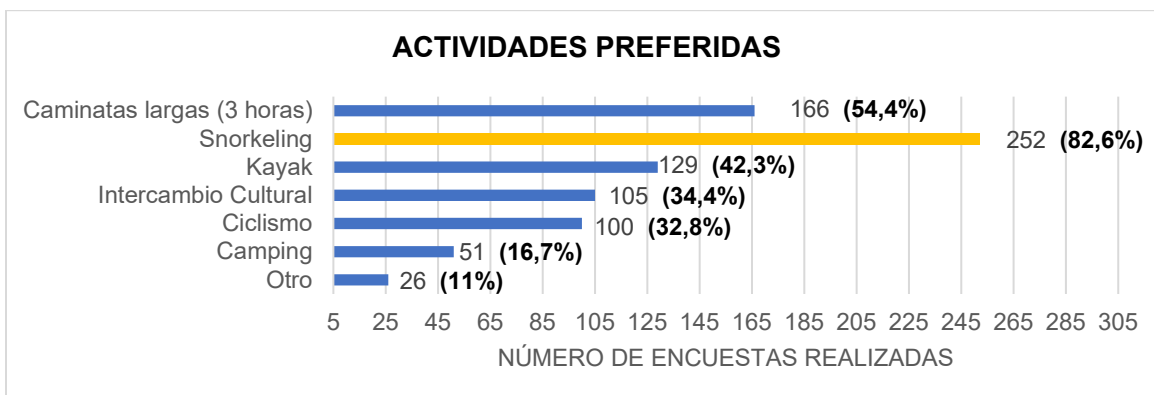
En esta pregunta el encuestado tuvo la oportunidad de seleccionar varias opciones.

Anexo 13. Motivación para visitar Floreana.



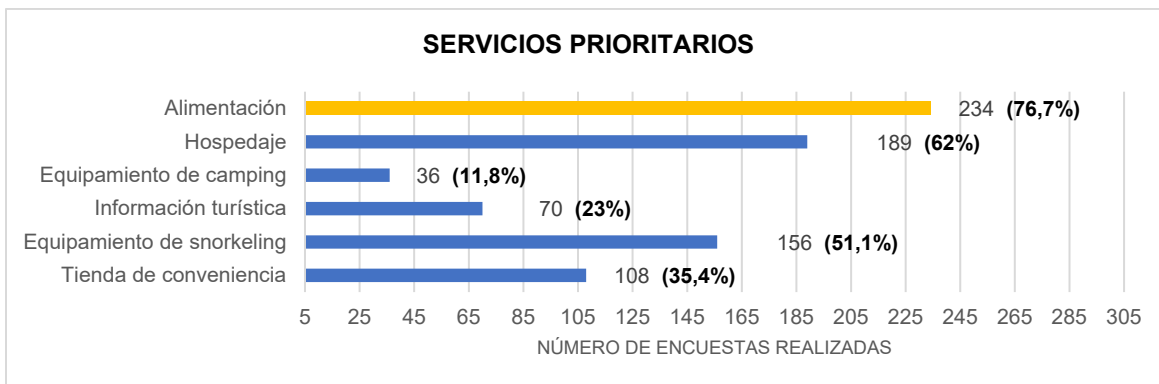
En esta pregunta el encuestado tuvo la oportunidad de seleccionar varias opciones.

Anexo 14. Actividades preferidas por los visitantes.



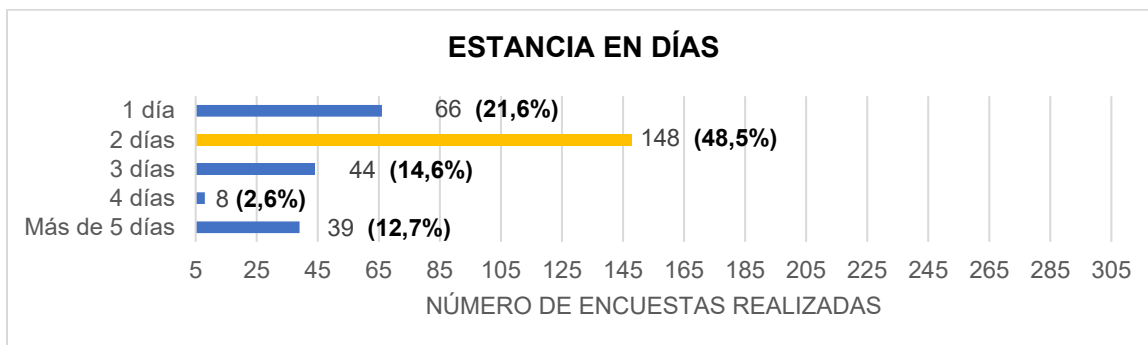
En esta pregunta el encuestado tuvo la oportunidad de seleccionar varias opciones.

Anexo 15. Servicios prioritarios para los visitantes.

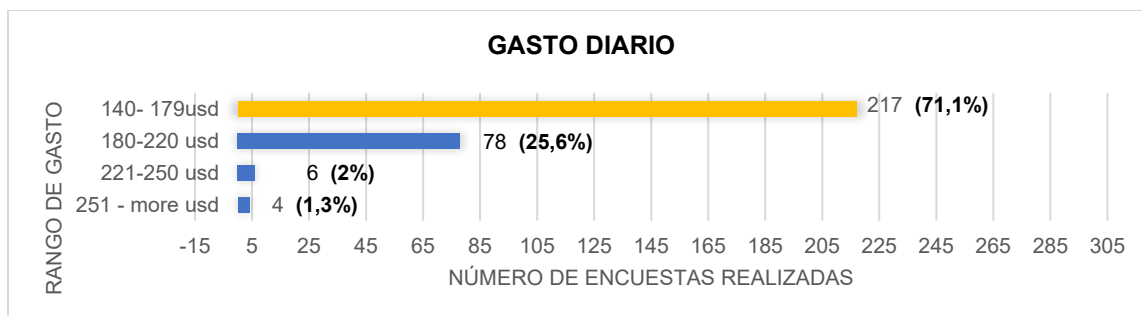


En esta pregunta el encuestado tuvo la oportunidad de seleccionar varias opciones.

Anexo 16. Cantidad de días que les gustaría permanecer en la isla.



Anexo 17. Disponibilidad de gasto diario del visitante.



Anexo 18. Presupuesto del Proyecto.



#	Funciones	Criterio	Unidad de medición	Evaluó	Financiamiento			
					Costo	Santos Moreno 20%	GADP Santa María 30%	CECFOR 50%
1	Actividad 1. Estrategia de precios. (Administrador CECFLOR [AC])				\$990	\$198	\$297	\$495
	1.1 Análisis de la competencia directa con posibles productos similares o sustitutos.							
	1.1.1	Movilización	MOV	Transporte marítimo	2 rutas x \$30	\$60		
	1.1.2	Alimentación	ALI	Alimentación	3 comidas x \$10 x 6 días	\$180		
	1.1.3	Alojamiento	ALO	Alojamiento	6 noches x \$35	\$210		
	1.2 Análisis de costos fijos y variables de todos los servicios turísticos de la isla.							
	1.2.1	Mano de obra	MAO	Costo de mano de obra	5 días x \$60	\$300		
	1.3 Análisis del producto turístico y el valor para el cliente que éste genera, asimismo, analizar el beneficio percibido por el cliente.							
	1.3.1	Mano de obra	MAO	Costo de mano de obra	4 días x \$60	\$240		
2	Actividad 2. Alianzas estratégicas con agencias de viajes. (AC)				\$860	\$172	\$258	\$430
	2.1 Realizar reuniones con los dueños o administradores de las agencias de viajes y llegar a acuerdos que beneficien a ambas partes.							
	2.1.1	Movilización	MOV	Transporte marítimo	2 rutas x \$30	\$60		
	2.1.2	Alimentación	ALI	Alimentación	3 comidas x \$10 x 6 días	\$180		
	2.1.3	Alojamiento	ALO	Alojamiento	6 noches x \$35	\$210		
	2.1.4	Imprimir folletos	IMP	Informativos	50 x \$0,60	\$30		
	2.2 Realizar visitas periódicas para no perder alianzas existentes.							
	2.2.1	Movilización	MOV	Transporte marítimo	4 rutas año x \$30	\$120		
	2.2.2	Alimentación	ALI	Alimentación	3 comidas x \$10 x 4 días	\$120		
2.2.3	Alojamiento	ALO	Alojamiento	4 noches x \$35	\$140			
3	Actividad 3. Implementación de procesos de operación y servicio al cliente. (Persona Experta [PE])				\$1.640	\$328	\$492	\$820
	3.1 Capacitaciones periódicas a la población local en labores de guianza turística y servicio personalizado al cliente.							
	3.1.1	Capacitación en servicio al cliente (hospedaje, restaurante, trnasporte y guianza)	CAP	Capacitación / Facilitación	Hora de capacitación de \$28 (50 horas)	\$1400		
	3.1.3	Certificados y materiales	CERT	Insumos	Insumos x \$90	\$90		
3.2 Creación de manuales de procesos internos en cada establecimiento de la isla Floreana en función de las necesidades o demandas de los clientes.								

	3.2.1 Mano de obra	MAO	Soporte	Manuales x \$150	\$150			
4	Actividad 4. Fortalecimiento en accesibilidad marítima. (AC)				\$385	\$77	\$115,50	\$192,50
	4.1 Crear rutas y horarios estratégicos de accesibilidad para los turistas interesados en visitar Floreana.							
	4.1.1 Movilización	MOV	Transporte marítimo	2 rutas x \$30	\$60			
	4.1.2 Alimentación	ALI	Alimentación	3 comidas x \$10 x 5 días	\$150			
	4.1.3 Alojamiento	ALO	Alojamiento	5 noches x \$35	\$175			
5	Actividad 5. Estrategia de Marketing digital.				\$7.070	\$1.414	\$2.121	\$3.535
	5.1 Diseñar página Web y Facebook con contenido (fotos, videos) de la isla Floreana (AC)							
	5.1.1 Mano de obra	MAO	Diseño digital	Mano de obra	\$1.200			
	5.1.2 Mano de obra	MAO	Redes Social (Facebook)	Mano de obra	\$250			
	5.2 Diseñar la imagen del destino mediante un logo que represente a Floreana.							
	5.2.1 Mano de obra	MAO	Diseño e ilustración		\$800			
	5.3 Administrar página Web con una herramienta de gestión (AC)							
	5.3.1 Licencia	LIC	Licencia	Pago de licencia por 1 año	\$160			
	5.4 Identificación y creación del sistema turístico							
	5.4.1 Trabajo de campo	TC	Toma de puntos GPS	\$70 x 2 días	\$140			
	5.4.2 Cartografía	CAR	Creación	Mano de obra	\$650			
	5.4.3 Imprimir mapas	IMP	Imprimir	10 x \$7	\$70			
	5.5 Promocionar la isla Floreana							
	5.5.1 Diseño de imagen del destino	IMA	Ilustración y diseño	Costo de diseño	\$800			
	5.5.2 Creación de contenido publicitario	CON	Imágenes, videos	Trabajo publicitario	\$1.000			
5.5.3 Campaña de publicidad	CAM	Difusión	Publicidad	\$2.000				
Total					\$10.945	\$2.189	\$3.283,50	\$5.472,50

Anexo 19

Documento Excel con las encuestas tabuladas



Anexo 20

Carpeta con las fichas de jerarquía de los atractivos turísticos de Floreana



