



INFRAESTRUCUTURA SOSTENIBLE TURISTICA EN SANTA CRUZ, PUERTO AYORA

LOURDES ANTONELA CASTILLO FREIRE

INSTITUTO UNIVERSITARIO RUMIÑAHUI

TECNOLOGÍA EN TURISMO

Tutor Académico: Laura Araujo

Fecha de presentación : 26-08-2024

**CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

**CT-ANX-2024-ISTER-6-6.1**

Sangolquí, 16 de Octubre de 2024

**MSc. Elizabeth Ordoñez  
DIRECTORA DE DOCENCIA**

**MSc. Mónica Loachamín  
COORDINADORA DE TITULACIÓN**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE  
UNIVERSITARIO**

**Presente**

Por medio de la presente, yo, Lourdes Antonela Castillo Freire declaro y acepto en forma expresa lo siguiente: Ser autor del trabajo de titulación denominado Infraestructura sostenible turística en Santa Cruz, de la Tecnicatura Superior en TURISMO; y a su vez manifiesto mi voluntad de ceder al Instituto Superior Tecnológico Rumiñahui con condición de Universitario, los derechos de reproducción, distribución y publicación de dicho trabajo de titulación, en cualquier formato y medio, con fines académicos y de investigación.

Esta cesión se otorga de manera no exclusiva y por un periodo indeterminado. Sin embargo, conservo los derechos morales sobre mi obra.

En fe de lo cual, firmo la presente.

Atentamente,



Lourdes Antonela Castillo Freire

C.I.: 2000121745

## FORMULARIO PARA ENTREGA DE PROYECTOS EN BIBLIOTECA INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE UNIVERSITARIO

CT-ANX-2024-ISTER-1

**CARRERA:**

Tecnología Univercitaria en Turismo

**AUTOR /ES:**

Lourdes Antonela Castillo Freire

**TUTOR:**

Laura Araujo

**CONTACTO ESTUDIANTE:**

0996182355

**CORREO ELECTRÓNICO:**

Antonelacastillo248@gmail.com

**TEMA:**

INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE TURISTICA EN SANTA CRUZ

**OPCIÓN DE TITULACIÓN:**

Virtual

**RESUMEN EN ESPAÑOL:**

El turismo en las Islas Galápagos, específicamente en Santa Cruz, ha experimentado un crecimiento significativo en las últimas décadas. Esta actividad ha sido un motor económico crucial para la región, pero también ha traído consigo diversos desafíos ambientales y sociales. Según Moya Mosquera y Muñoz-Barriga (2022), el desarrollo turístico en Galápagos ha generado una serie de impactos negativos, como la degradación de los recursos naturales y la presión sobre los ecosistemas locales. Además, la falta de una gestión sostenible ha exacerbado estos problemas, poniendo en riesgo la biodiversidad única de la zona. La necesidad de implementar prácticas de turismo sostenible se hace cada vez más evidente para asegurar la conservación de este patrimonio natural y cultural.

La percepción de los visitantes sobre la gestión del turismo sostenible también juega un papel fundamental en la planificación y ejecución de estrategias efectivas. Mateos y Montesdeoca (2022) destacan que los turistas valoran positivamente las iniciativas que promueven la sostenibilidad y la conservación en destinos de naturaleza como el Parque Nacional Galápagos. Sin embargo, la implementación de estas prácticas requiere un compromiso constante tanto de las autoridades como de los operadores turísticos y la comunidad local.

**PALABRAS CLAVE:**

Turismo  
Comunidad  
Visitantes  
Sociales  
Ambientales

**ABSTRACT:**

Para maximizar el impacto positivo del Mirador Galápagos, es crucial asegurar una infraestructura de alta calidad y un mantenimiento regular. La pavimentación de los caminos y la instalación de señalización adecuada deben llevarse a cabo de manera que garanticen la seguridad y comodidad del acceso al mirador y al café restaurante. Además, el mantenimiento continuo de las áreas de descanso y las plataformas elevadas es esencial para preservar la integridad del diseño y la seguridad de los visitantes. Para atraer a un mayor número de turistas y maximizar el éxito del Mirador Galápagos, se recomienda desarrollar una estrategia de promoción y marketing efectiva. Esta estrategia debe incluir campañas de publicidad en medios locales e internacionales, así como la colaboración con agencias de viajes y operadores turísticos para promover el mirador como un destino imperdible en Galápagos. Se debe hacer uso de las redes sociales y otras plataformas digitales para destacar las características únicas del mirador, las vistas panorámicas, la oferta gastronómica del café restaurante y las mejoras en las vías de acceso. Además, es importante promover el mirador en ferias de turismo y eventos relacionados para aumentar su visibilidad y atraer a potenciales visitantes. La implementación de promociones y paquetes turísticos que incluyan visitas al mirador y al café restaurante también puede ser una estrategia efectiva para atraer a más turistas y fomentar el turismo sostenible en la región.

**PALABRAS CLAVE:**

Maximizar  
Mantenimiento  
Sostenible  
Marketig  
Locales

## SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**CT-ANX-2024-ISTER-2**  
Sangolquí, 16 de octubre del 2024

**Sres.-  
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI CON CONDICIÓN DE  
UNIVERSITARIO**

**Presente**

A través del presente me permito aceptar la publicación del trabajo de titulación de la Unidad de Integración Curricular en el repositorio digital “DsPace” del estudiante: Lourdes Antonela Castillo Freire con C.I.: 2000121745 alumno de la carrera TECNOLOGÍA UNIVERSITARIA EN TURISMO

Atentamente,

Lourdes Castillo



Firma del Estudiante  
C.I.: 2000121745

### **SÓLO PARA USO DEL ISTER**

Han sido revisadas las similitudes del trabajo en el software “TUNITING” y cuenta con un porcentaje de .....; motivo por el cual, el Proyecto Técnico de Titulación es publicable. (EL PORCENTAJE DE SIMILITUD DEBE SER MÁXIMO DE 15%)

---

**MSc. Elizabeth Ordoñez**  
**DIRECTORA DE DOCENCIA**

---

**MSc. Mónica Loachamín**  
**COORDINADORA DE TITULACIÓN**

Fecha del Informe 16/ 10/ 2024

## Tabla de Contenidos

ii

Antecedentes .....	1
Capítulo 1: Marco teórico .....	2
Turismo sostenible .....	2
Impacto del turismo en la conservación y el desarrollo .....	2
Turismo alternativo y responsable .....	3
Fortalecimiento de MIPYMEs en el sector turístico .....	3
Gestión sostenible en el sector hotelero .....	3
Educación y sensibilización sobre turismo responsable .....	4
Descripción del lugar .....	4
Datos Generales .....	4
Localización .....	4
Datos históricos .....	5
Análisis de oferta .....	6
Análisis de demanda .....	10
Estrategias .....	13
Capítulo 2: Desarrollo de su propuesta .....	15
Identificación de problema .....	15
Objetivos .....	16
Objetivo general .....	16
Objetivos específicos .....	16
Justificación .....	17
Metodología de investigación .....	18
CRONOGRAMA .....	20
Presupuesto .....	21
Capítulo 3: Marketing Mix .....	23
Producto .....	23
Precio .....	24
Plaza (Distribución) .....	24
Promoción .....	25
Recursos Turísticos: .....	26

Accesibilidad: .....	iii
Alojamiento: .....	27
Gastronomía: .....	27
Actividades: .....	27
Interacción: .....	27
Servicio al Cliente: .....	28
Sostenibilidad: .....	28
Promoción: .....	28
Plan de acciones de marketing .....	29
Conclusiones .....	31
Recomendaciones .....	33
ANEXOS .....	35
Referencias (bibliografía) .....	39

## **Lista de tablas**

iv

Tabla 1. Hoteles .....	7
Tabla 2. Restaurantes .....	8
Tabla 3. Rutas y Excursiones Turísticas .....	9
Tabla 4. Productos Turísticos .....	9
Tabla 5. Turista .....	10
Tabla 6. Perfil del Visitante .....	12

## **Lista de figuras**

Ilustración 1. Localización .....	5
Ilustración 2. Árbol del problema .....	15
Ilustración 3. Diseño de página web .....	30

## **Lista de gráficos**

Gráfico 1. hoteles .....	7
Gráfico 2. Restaurantes .....	8
Gráfico 3. Matriz FODA .....	13

## **Antecedentes**

El turismo en las Islas Galápagos, específicamente en Santa Cruz, ha experimentado un crecimiento significativo en las últimas décadas. Esta actividad ha sido un motor económico crucial para la región, pero también ha traído consigo diversos desafíos ambientales y sociales. Según Moya Mosquera y Muñoz-Barriga (2022), el desarrollo turístico en Galápagos ha generado una serie de impactos negativos, como la degradación de los recursos naturales y la presión sobre los ecosistemas locales. Además, la falta de una gestión sostenible ha exacerbado estos problemas, poniendo en riesgo la biodiversidad única de la zona. La necesidad de implementar prácticas de turismo sostenible se hace cada vez más evidente para asegurar la conservación de este patrimonio natural y cultural.

La percepción de los visitantes sobre la gestión del turismo sostenible también juega un papel fundamental en la planificación y ejecución de estrategias efectivas. Mateos y Montesdeoca (2022) destacan que los turistas valoran positivamente las iniciativas que promueven la sostenibilidad y la conservación en destinos de naturaleza como el Parque Nacional Galápagos. Sin embargo, la implementación de estas prácticas requiere un compromiso constante tanto de las autoridades como de los operadores turísticos y la comunidad local. La educación y sensibilización de todos los actores involucrados es esencial para fomentar un turismo responsable que minimice el impacto negativo sobre el medio ambiente y promueva el desarrollo económico local.

El fomento de medianas, pequeñas y microempresas (MIPYMEs) en el sector turístico es una estrategia clave para lograr un turismo más equitativo y sostenible. Según Verónica Elizabeth (2023), el desarrollo de iniciativas como el glamping en Santa Cruz ha demostrado ser una alternativa viable para diversificar la oferta turística y reducir la presión sobre los recursos tradicionales. Estas empresas pueden desempeñar un papel crucial en la promoción de un turismo alternativo y responsable, siempre que reciban el apoyo adecuado en términos de capacitación, financiamiento y políticas favorables. El fortalecimiento de las MIPYMEs contribuye no solo a la conservación de los recursos naturales, sino también a la creación de empleos y la mejora de la calidad de vida de la población local.

La responsabilidad social corporativa (RSC) y la gestión sostenible en el sector hotelero también son componentes esenciales para el éxito de las estrategias de turismo responsable. Molina y Barriga (2022) señalan que la aplicación de prácticas de gestión sostenible en los hoteles de Galápagos ha tenido un impacto positivo en la reducción de la huella ecológica y en la promoción de un turismo más consciente. Estas prácticas incluyen la implementación de sistemas de gestión ambiental, el uso eficiente de recursos, y la adopción de políticas de reducción de residuos. La integración de la RSC en las operaciones diarias de los establecimientos turísticos no solo mejora su reputación, sino que también contribuye a la conservación del entorno natural y al bienestar de la comunidad.

## **Capítulo 1: Marco teórico**

### **Turismo sostenible**

El turismo sostenible se define como una forma de turismo que satisface las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras mientras protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se enfoca en la gestión responsable de los recursos para que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas al tiempo que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la biodiversidad y los sistemas de soporte de la vida (Mateos y Montesdeoca, 2022). En Santa Cruz, la implementación de turismo sostenible es crucial para preservar la biodiversidad única de las Islas Galápagos y asegurar que el turismo continúe siendo una fuente viable de ingresos a largo plazo.

### **Impacto del turismo en la conservación y el desarrollo**

El turismo puede tener tanto impactos positivos como negativos en la conservación y el desarrollo local. Por un lado, genera ingresos y empleos que pueden ser utilizados para financiar la conservación de los recursos naturales y mejorar la infraestructura local. Por otro lado, puede causar degradación ambiental, pérdida de biodiversidad y sobreexplotación de los recursos si no se gestiona adecuadamente (Moya Mosquera y Muñoz-Barriga, 2022). En Santa Cruz, es fundamental desarrollar estrategias que

maximicen los beneficios económicos del turismo al tiempo que minimicen sus impactos negativos.

### **Turismo alternativo y responsable**

El turismo alternativo se refiere a formas de turismo que son alternativas a los modelos de turismo de masas. Incluye actividades como el ecoturismo, el turismo comunitario, y el turismo de aventura, entre otros. Estas formas de turismo se centran en ofrecer experiencias auténticas y en promover la sostenibilidad y la responsabilidad social. El turismo responsable, por su parte, implica la adopción de prácticas que respeten el medio ambiente, la cultura local y la economía. Estas prácticas incluyen la reducción de residuos, el uso eficiente de los recursos, y el apoyo a las economías locales mediante la compra de productos y servicios locales (Verónica Elizabeth, 2023).

### **Fortalecimiento de MIPYMEs en el sector turístico**

Las medianas, pequeñas y microempresas (MIPYMEs) desempeñan un papel crucial en la promoción de un turismo sostenible y equitativo. Estas empresas pueden ofrecer productos y servicios únicos que reflejan la cultura y la biodiversidad locales, contribuyendo así a la diversificación de la oferta turística y a la reducción de la presión sobre los recursos más visitados. Sin embargo, para que las MIPYMEs puedan prosperar, necesitan apoyo en términos de capacitación, acceso a financiamiento y políticas favorables que promuevan su desarrollo (Verónica Elizabeth, 2023). En Santa Cruz, el fortalecimiento de las MIPYMEs es esencial para asegurar que los beneficios del turismo se distribuyan equitativamente y para fomentar un desarrollo económico sostenible.

### **Gestión sostenible en el sector hotelero**

La gestión sostenible en el sector hotelero implica la adopción de prácticas que reduzcan el impacto ambiental de las operaciones hoteleras y que promuevan la responsabilidad social. Esto incluye la implementación de sistemas de gestión ambiental, la eficiencia en el uso de recursos como el agua y la energía, y la reducción de residuos. Además, los hoteles pueden contribuir a la conservación de los recursos naturales y a la educación ambiental de los turistas mediante programas de sensibilización y participación en iniciativas de conservación (Molina y Barriga, 2022). En Santa Cruz, la adopción de

prácticas de gestión sostenible en el sector hotelero es crucial para minimizar los impactos negativos del turismo y promover un desarrollo más responsable.

### **Educación y sensibilización sobre turismo responsable**

La educación y sensibilización de todos los actores involucrados en el turismo, incluidos los turistas, los operadores turísticos y la comunidad local, es esencial para la implementación de prácticas sostenibles. La educación sobre la importancia de la conservación y el uso responsable de los recursos puede fomentar comportamientos más sostenibles y reducir los impactos negativos del turismo. Programas de sensibilización y capacitación pueden ayudar a los operadores turísticos y a las MIPYMEs a adoptar prácticas más responsables y a los turistas a ser más conscientes de su impacto (Mateos y Montesdeoca, 2022).

## **Descripción del lugar**

### **Datos Generales**

Puerto Ayora es la principal ciudad de la isla Santa Cruz, la cual forma parte del archipiélago de las Islas Galápagos, pertenecientes a Ecuador. Con una población aproximada de 12,000 habitantes según el último censo del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos) en 2020, Puerto Ayora es el núcleo urbano más grande y desarrollado de las Galápagos. La ciudad se caracteriza por su ambiente pintoresco y sus infraestructuras turísticas bien desarrolladas, incluyendo una amplia gama de hoteles, restaurantes, tiendas y agencias de viajes.

### **Localización**

Puerto Ayora se encuentra situada en la costa sur de la isla Santa Cruz, en el archipiélago de las Islas Galápagos. Las coordenadas geográficas de Puerto Ayora son aproximadamente 0.7408° S de latitud y 90.3130° O de longitud. Esta localización estratégica permite un fácil acceso a varias de las principales atracciones turísticas de las Galápagos, como la Estación Científica Charles Darwin, la bahía Tortuga, y el Canal de Itabaca, que conecta Santa Cruz con la isla Baltra, donde se encuentra el principal aeropuerto del archipiélago.



*Ilustración 1. Localización*

**Número de Habitantes:** Aproximadamente 12,000 (INEC, 2020).

**Área:** La isla Santa Cruz tiene una superficie de 986 km<sup>2</sup>, siendo la segunda isla más grande del archipiélago.

**Clima:** Puerto Ayora tiene un clima tropical seco, con una temperatura promedio anual que oscila entre los 24 y 29 grados Celsius. Las estaciones se dividen en una temporada cálida y húmeda (diciembre a mayo) y una temporada fresca y seca (junio a noviembre).

#### **Datos históricos**

La isla Santa Cruz y, por ende, Puerto Ayora, han jugado un papel crucial en la historia de las Islas Galápagos. Originalmente conocida por los piratas y balleneros en los siglos XVII y XVIII, Santa Cruz se estableció como una colonia permanente en el siglo XIX. Puerto Ayora fue nombrada en honor al presidente ecuatoriano Isidro Ayora, quien impulsó el desarrollo de la infraestructura en las islas. En 1959, el gobierno ecuatoriano declaró las Islas Galápagos como Parque Nacional, y la Estación Científica Charles Darwin se inauguró en 1964, lo que consolidó la importancia de Puerto Ayora como centro de investigación y conservación.

Puerto Ayora es el epicentro del turismo en las Islas Galápagos debido a su ubicación estratégica, infraestructura desarrollada y proximidad a diversas atracciones naturales y científicas. La ciudad es el punto de partida para la mayoría de las excursiones y tours en Santa Cruz y otras islas del archipiélago.

Estación Científica Charles Darwin: Una de las principales atracciones, esta estación se dedica a la investigación y conservación de las especies endémicas de las Galápagos. Ofrece exhibiciones educativas sobre la biodiversidad de las islas y programas de cría en cautiverio, incluyendo la famosa tortuga gigante.

Bahía Tortuga: Conocida por sus playas de arena blanca y aguas cristalinas, es un lugar ideal para nadar, hacer snorkel y observar la vida silvestre, como iguanas marinas, cangrejos y diversas especies de aves.

Las Grietas: Un impresionante cañón de agua dulce ideal para la natación y el snorkel, rodeado de paredes de roca volcánica.

Playa de la Estación: Ubicada cerca de la Estación Científica Charles Darwin, esta playa es un lugar popular para relajarse y disfrutar del paisaje natural.

Centro de Crianza Fausto Llerena: Parte de la Estación Científica Charles Darwin, este centro es crucial para los esfuerzos de conservación de las tortugas gigantes, permitiendo a los visitantes observar estas criaturas emblemáticas.

Mercado Artesanal: Un mercado vibrante donde los visitantes pueden comprar productos locales, artesanías y recuerdos únicos de las Islas Galápagos.

### **Análisis de oferta**

#### **Hoteles**

Puerto Ayora cuenta con una amplia variedad de alojamientos que van desde hoteles de lujo hasta hostales económicos, cubriendo las necesidades de todos los tipos de turistas. Según datos de la Dirección del Parque Nacional Galápagos y el Ministerio de Turismo de Ecuador (2023), la oferta hotelera en Puerto Ayora es la siguiente:

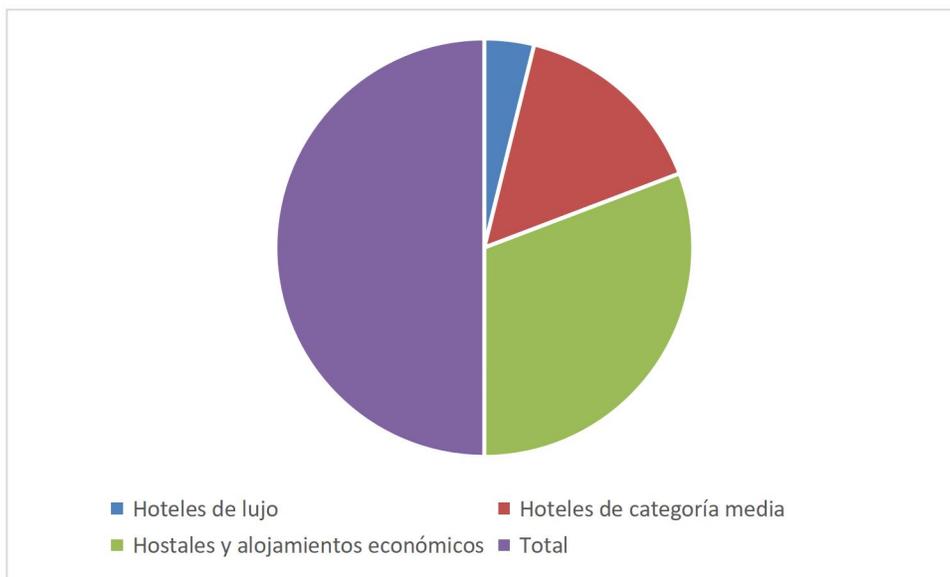
Hoteles de lujo: 5

Hoteles de categoría media: 20

Hostales y alojamientos económicos: 40

*Tabla 1. Hoteles*

<b>Tipo de Alojamiento</b>	<b>Número de Establecimientos</b>
<b>Hoteles de lujo</b>	5
<b>Hoteles de categoría media</b>	20
<b>Hostales y alojamientos económicos</b>	40
<b>Total</b>	65



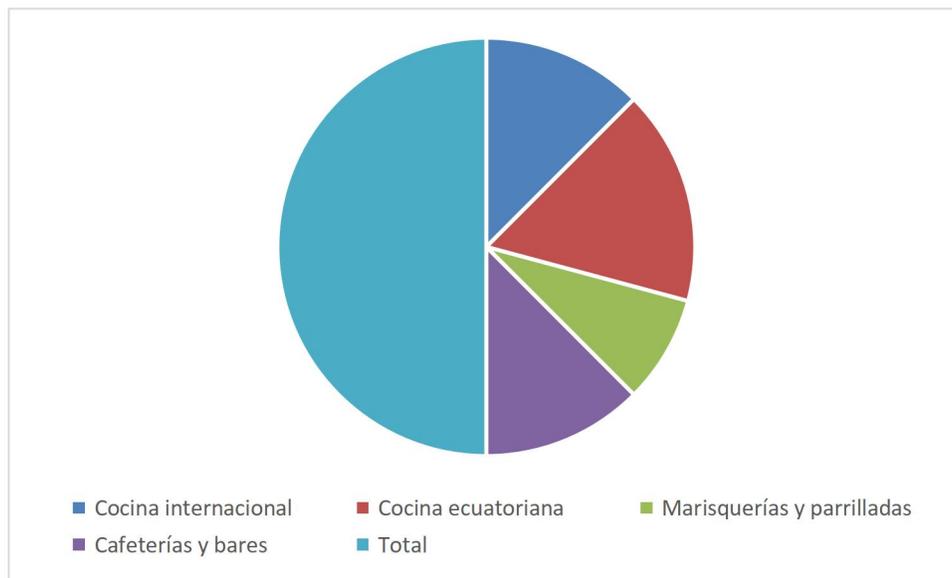
*Gráfico 1. hoteles*

## **Restaurantes**

La oferta gastronómica en Puerto Ayora es variada y refleja la riqueza cultural de la región. Los turistas pueden encontrar desde cocina internacional hasta platos típicos de Ecuador y las Islas Galápagos. Según la Asociación de Restaurantes de Galápagos (2023), hay alrededor de 60 restaurantes en Puerto Ayora.

*Tabla 2. Restaurantes*

<b>Tipo de Restaurante</b>	<b>Número de Establecimientos</b>
<b>Cocina internacional</b>	15
<b>Cocina ecuatoriana</b>	20
<b>Marisquerías y parrilladas</b>	10
<b>Cafeterías y bares</b>	15
<b>Total</b>	60



*Gráfico 2. Restaurantes*

### **Rutas y Excursiones Turísticas**

Puerto Ayora sirve como punto de partida para varias rutas y excursiones turísticas que permiten a los visitantes explorar la biodiversidad y la belleza natural de las Islas Galápagos. Las rutas más populares incluyen:

- Bahía Tortuga: Ruta de senderismo y playa, ideal para nadar y observar la vida silvestre.
- Las Grietas: Excursión a un cañón de agua dulce rodeado de formaciones rocosas volcánicas.
- Estación Científica Charles Darwin: Visitas educativas y de investigación sobre conservación y especies endémicas.

- Playa El Garrapatero: Playa aislada perfecta para relajarse y hacer picnic.
- Highlands de Santa Cruz: Excursión para observar tortugas gigantes en su hábitat natural y explorar los túneles de lava.

*Tabla 3. Rutas y Excursiones Turísticas*

<b>Ruta/Excursión</b>	<b>Descripción</b>
<b>Bahía Tortuga</b>	Senderismo y playa, vida silvestre
<b>Las Grietas</b>	Natación en cañón de agua dulce
<b>Estación Científica Charles Darwin</b>	Investigación y educación
<b>Playa El Garrapatero</b>	Playa aislada y picnic
<b>Highlands de Santa Cruz</b>	Tortugas gigantes y túneles de lava

### **Productos Turísticos**

Además de las rutas y excursiones, Puerto Ayora ofrece una variedad de productos turísticos que incluyen actividades y servicios diseñados para mejorar la experiencia del visitante. Algunos de estos productos son:

*Tabla 4. Productos Turísticos*

<b>Producto Turístico</b>	<b>Descripción</b>
<b>Tours de buceo y snorkel</b>	Exploración de la vida marina
<b>Tours en barco</b>	Excursiones a islas cercanas
<b>Excursiones en kayak</b>	Recorridos costeros y observación de fauna
<b>Caminatas guiadas</b>	Tours con naturalistas
<b>Observación de aves</b>	Avistamiento de aves endémicas

### Análisis de demanda

Puerto Ayora, como puerta de entrada a las Islas Galápagos, atrae a una gran cantidad de turistas cada año. Según los datos proporcionados por el Ministerio de Turismo de Ecuador y el Parque Nacional Galápagos, en 2022, aproximadamente 275,000 turistas visitaron las Islas Galápagos, con Puerto Ayora recibiendo la mayor parte de estos visitantes debido a su infraestructura turística y su proximidad a los principales puntos de interés.

*Tabla 5. Turista*

Año	Número de Turistas
2018	271,238
2019	275,817
2020	72,519 (pandemia)
2021	150
2022	275

### Tipos de Turistas

El perfil del turista que visita Puerto Ayora es diverso, incluyendo turistas internacionales y nacionales, con un creciente interés en el turismo sostenible y la naturaleza. A continuación, se presenta una descripción detallada del tipo de turistas que visitan la región:

#### Turistas Internacionales

- Origen: Principalmente de Estados Unidos, Canadá, Europa (especialmente Alemania, Reino Unido, Francia y España), y América Latina (particularmente Brasil y Argentina).
- Motivos de Visita: La mayoría de los turistas internacionales vienen atraídos por la biodiversidad única, las oportunidades de buceo y snorkel, y las experiencias de ecoturismo.
- Estadía Promedio: Entre 5 y 7 días.
- Gasto Promedio: Aproximadamente USD 500 a USD 1,500 por persona, dependiendo de las actividades y el tipo de alojamiento.

### Turistas Nacionales

- Origen: Principalmente de las ciudades de Quito y Guayaquil.
- Motivos de Visita: Los turistas nacionales están interesados en explorar su patrimonio natural y cultural, así como en actividades recreativas y educativas.
- Estadía Promedio: Entre 3 y 5 días.
- Gasto Promedio: Aproximadamente USD 300 a USD 800 por persona.

### Turistas de Aventura y Naturaleza

- Perfil: Amantes de la naturaleza, fotógrafos, buceadores y personas interesadas en el ecoturismo.
- Actividades: Buceo, snorkel, senderismo, observación de fauna y flora, y visitas a sitios de conservación como la Estación Científica Charles Darwin.
- Requerimientos: Preferencia por alojamientos ecológicos y sostenibles, guías especializados y actividades que minimicen el impacto ambiental.

### Turistas Familiares

- Perfil: Familias que buscan experiencias educativas y recreativas para todas las edades.
- Actividades: Visitas a playas, tours educativos, actividades al aire libre y excursiones a sitios seguros y accesibles.
- Requerimientos: Alojamiento cómodo y seguro, actividades adaptadas para niños y adultos, y servicios adicionales como transporte y comidas familiares.

### Turistas de Lujo

- Perfil: Viajeros con alto poder adquisitivo buscando experiencias exclusivas.
- Actividades: Tours privados, alojamientos de lujo, gastronomía gourmet y servicios personalizados.

- Requerimientos: Alto nivel de confort, privacidad, servicios premium y experiencias únicas.

### Perfil del Visitante

El perfil del visitante de Puerto Ayora se caracteriza por una alta conciencia ambiental y un interés en la sostenibilidad. Según un estudio de la Universidad Técnica de Ambato (Verónica Elizabeth, 2023), los turistas que visitan Santa Cruz valoran las iniciativas de conservación y están dispuestos a pagar más por experiencias que minimicen su impacto ecológico. Este segmento de mercado está compuesto en su mayoría por profesionales, estudiantes y jubilados que buscan aprender y disfrutar de la naturaleza en su estado más puro.

*Tabla 6. Perfil del Visitante*

Tipo de Turista	Origen	Motivos de Visita	Estadía Promedio	Gasto Promedio
<b>Turistas Internacionales</b>	EE.UU., Europa, América Latina	Biodiversidad, ecoturismo, buceo	5-7 días	USD 500-1,500
<b>Turistas Nacionales</b>	Quito, Guayaquil	Patrimonio natural y cultural	3-5 días	USD 300-800
<b>Turistas de Aventura y Naturaleza</b>	Global	Buceo, snorkel, senderismo	5-7 días	USD 600-1,200
<b>Turistas Familiares</b>	Nacional e internacional	Experiencias educativas y recreativas	3-5 días	USD 400-1,000
<b>Turistas de Lujo</b>	Global	Experiencias exclusivas	5-7 días	USD 1,500-3,000

### Análisis FODA del destino

Fortalezas	Oportunidades
Ubicación estratégica en las Islas Galápagos.	Creciente interés global en el turismo sostenible.
Rica biodiversidad y ecosistemas únicos.	Potencial para desarrollar nuevas actividades turísticas sostenibles.
Infraestructura turística bien desarrollada.	Apoyo gubernamental y políticas favorables para el turismo responsable.

Fuerte identidad cultural y patrimonial.	Posibilidad de atraer inversiones para mejorar la infraestructura ecológica.
Presencia de instituciones de investigación y conservación.	Aumento de la demanda de experiencias de ecoturismo.
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Presión ambiental debido al aumento del turismo.	Degradación ambiental y pérdida de biodiversidad.
Dependencia económica del turismo.	Impacto del cambio climático en los ecosistemas locales.
Falta de capacitación en prácticas de turismo sostenible.	Competencia con otros destinos turísticos sostenibles.
Insuficiente diversificación de la oferta turística.	Riesgo de eventos naturales como terremotos y erupciones volcánicas.
Problemas en la gestión de residuos y recursos.	Fluctuaciones en la llegada de turistas debido a factores externos (p. ej., pandemias).

*Gráfico 3. Matriz FODA*

## **Estrategias**

### **Desarrollar Programas de Capacitación en Turismo Sostenible**

Implementar programas de capacitación para operadores turísticos, guías y trabajadores del sector sobre prácticas de turismo sostenible. Esto mejorará la calidad de los servicios ofrecidos y garantizará que las actividades turísticas tengan un menor impacto ambiental, abordando la debilidad de la falta de capacitación (D3) y aprovechando la oportunidad del apoyo gubernamental (O3).

### **Fomentar la Diversificación de la Oferta Turística**

Introducir nuevas actividades y productos turísticos sostenibles, como rutas de ecoturismo, talleres culturales y visitas educativas. Diversificar la oferta turística ayudará a reducir la presión sobre los recursos más visitados (D4) y atraerá a un mayor número de turistas interesados en experiencias únicas (O2).

**Promover la Inversión en Infraestructura Ecológica**

Atraer inversiones para mejorar la infraestructura ecológica, como instalaciones de gestión de residuos, energías renovables y transporte sostenible. Mejorar la infraestructura ayudará a manejar mejor el impacto ambiental del turismo (F3, D5) y aprovechará las oportunidades de inversiones para el turismo ecológico (O4).

**Implementar un Plan de Gestión Ambiental Integral**

Desarrollar e implementar un plan integral de gestión ambiental que incluya la conservación de biodiversidad, control de residuos y manejo de recursos naturales. Este plan abordará la presión ambiental (D1), mitigará los riesgos de degradación ambiental (A1) y promoverá la sostenibilidad a largo plazo (O1, O5).

**Fortalecer la Promoción de Turismo Responsable**

Lanzar campañas de promoción que destaquen las prácticas de turismo responsable y sostenible en Puerto Ayora, dirigidas tanto a turistas nacionales como internacionales. Promover el turismo responsable atraerá a un público más consciente (O1) y ayudará a diferenciar Puerto Ayora de otros destinos competidores (A3).

## Capítulo 2: Desarrollo de su propuesta

### Identificación de problema



*Ilustración 2. Árbol del problema*

El proyecto para impulsar el turismo sostenible en Santa Cruz, Puerto Ayora, aborda directamente las causas de la degradación de la calidad del turismo mediante la implementación de varias estrategias integrales y colaborativas. En primer lugar, el proyecto se enfoca en promover prácticas de turismo sostenible, lo cual incluye la educación y capacitación de operadores turísticos y la comunidad local sobre la importancia de conservar los recursos naturales y culturales. A través de talleres y programas educativos, los participantes aprenderán cómo minimizar su impacto ambiental y adoptar prácticas que favorezcan la sostenibilidad. Esto no solo reducirá las prácticas de turismo insostenible, sino que también aumentará la conciencia ambiental entre los turistas, fomentando un comportamiento más responsable.

En segundo lugar, el proyecto se propone mejorar la infraestructura turística de Puerto Ayora. Esto implica la inversión en instalaciones ecológicas y sostenibles, como sistemas de gestión de residuos eficientes, el uso de energías renovables, y la mejora de los

servicios básicos como agua y electricidad. Al actualizar y modernizar la infraestructura existente, se reducirá la presión sobre los recursos naturales, mejorando así la experiencia turística y la calidad de vida de los residentes locales. La infraestructura mejorada también atraerá a un mayor número de turistas que buscan destinos sostenibles, aumentando los ingresos económicos sin comprometer la integridad del entorno natural.

Además, el proyecto busca apoyar y fortalecer a las medianas, pequeñas y microempresas (MIPYMEs) locales. Estas empresas, que a menudo carecen de los recursos necesarios para competir con grandes operadores turísticos, recibirán asistencia en forma de acceso a financiamiento, capacitación en gestión empresarial y marketing, y la creación de una red de colaboración entre ellas. El fortalecimiento de las MIPYMEs no solo diversificará la oferta turística, sino que también asegurará que los beneficios económicos del turismo se distribuyan equitativamente entre los miembros de la comunidad local. Esto ayudará a reducir la desigualdad económica y fomentará un desarrollo económico más inclusivo y sostenible.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Contribuir al mejoramiento de la calidad del turismo en Santa Cruz, Puerto Ayora, mediante la promoción y fortalecimiento de cadenas de turismo alternativo y responsable, enfocadas en la sostenibilidad, equidad y conservación de los recursos turísticos, impulsando el desarrollo de medianas, pequeñas y micro empresas locales.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el impacto del turismo alternativo y responsable en la calidad del turismo en Santa Cruz, Puerto Ayora.
- Desarrollar estrategias para la promoción y fortalecimiento de medianas, pequeñas y micro empresas (MIPYMEs) locales en el sector turístico de Santa Cruz, Puerto Ayora.
- Promover la conservación y sostenibilidad de los recursos turísticos en Santa Cruz, Puerto Ayora, mediante la implementación de prácticas equitativas y responsables.

## **Justificación**

La investigación sobre el impulso al turismo sostenible en Santa Cruz, Puerto Ayora, es fundamental para abordar los desafíos que enfrenta esta región turística y preservar su invaluable patrimonio natural y cultural. En un contexto donde el crecimiento turístico ha generado presiones significativas sobre los recursos naturales y la calidad de vida de los residentes locales, es crucial encontrar soluciones que promuevan un desarrollo equilibrado y sostenible. Esta investigación busca proporcionar un marco para la implementación de prácticas de turismo alternativo y responsable, beneficiando tanto a los turistas como a la comunidad local y al medio ambiente.

Una de las principales razones para llevar a cabo esta investigación es la necesidad de preservar los recursos naturales de Santa Cruz, que son la base del atractivo turístico de la región. El turismo sostenible no solo busca minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente, sino también promover la conservación y el uso responsable de los recursos. Al desarrollar estrategias que involucren a las medianas, pequeñas y microempresas (MIPYMEs) locales en la oferta turística, se fomenta una economía más equitativa y se fortalecen las capacidades locales para gestionar de manera sostenible los recursos naturales. Este enfoque asegura que el turismo siga siendo una fuente de ingresos viable a largo plazo sin comprometer el entorno natural.

La relevancia de esta investigación se extiende a diversos actores. Para los operadores turísticos y las autoridades locales, proporciona directrices y estrategias claras para implementar un modelo de turismo más sostenible y responsable. Para las MIPYMEs, ofrece oportunidades de desarrollo y crecimiento, permitiéndoles competir en igualdad de condiciones con los grandes operadores y contribuir al bienestar económico de la región. Para la comunidad local, la investigación busca mejorar la calidad de vida a través de la creación de empleos y la distribución equitativa de los beneficios del turismo. Además, los turistas se benefician de experiencias más enriquecedoras y auténticas, basadas en la conservación y la apreciación de la biodiversidad y la cultura locales.

El enfoque en la sostenibilidad también tiene implicaciones importantes para la educación y la sensibilización sobre el turismo responsable. Al involucrar a la comunidad

y a los turistas en prácticas sostenibles, se fomenta una mayor conciencia sobre la importancia de proteger los recursos naturales y culturales. Esta educación es esencial para asegurar que todos los actores comprendan su papel en la preservación del entorno y en la promoción de un turismo que beneficie a todos. La investigación, por tanto, no solo proporciona soluciones prácticas, sino que también contribuye a un cambio cultural necesario para la sostenibilidad a largo plazo.

### **Metodología de investigación**

La elección del tema para el proyecto sobre el mejoramiento de la calidad del turismo en Santa Cruz, Puerto Ayora, se basó en una serie de motivadores tanto personales como profesionales. En primer lugar, el creciente interés global por el turismo sostenible y la urgente necesidad de conservar los recursos naturales de las Islas Galápagos fueron factores determinantes. La biodiversidad única y la vulnerabilidad ecológica de las Galápagos requieren estrategias de turismo que minimicen el impacto ambiental y promuevan prácticas responsables. Además, la observación de la degradación de la calidad del turismo en la región, junto con la insatisfacción de los turistas y las desigualdades económicas que afectan a las comunidades locales, subrayó la necesidad de un enfoque integrado y sostenible. La motivación también surgió del deseo de contribuir a la economía local mediante el apoyo a las medianas, pequeñas y microempresas (MIPYMEs), que son cruciales para un desarrollo económico equitativo y sostenible. Finalmente, la pasión por la conservación y el turismo responsable impulsó la elección de un tema que no solo aborda problemas actuales, sino que también ofrece soluciones a largo plazo para la preservación y prosperidad de Santa Cruz.

La investigación documental para este proyecto se llevó a cabo mediante una revisión exhaustiva de diversas fuentes académicas, gubernamentales y estudios de caso específicos de las Islas Galápagos. Los principales autores y fuentes que fundamentan esta investigación incluyen:

- Amador-Mercado, C. Y. (2021): En su artículo "Dimensiones del turismo sostenible," se abordan los principios fundamentales del turismo sostenible, destacando la importancia de integrar la sostenibilidad en la planificación turística.

- Barros Pinto, F. A. (2021): Su análisis cualitativo en "Alcances del turismo sostenible" ofrece una perspectiva detallada de cómo las comunidades locales en Ecuador han implementado prácticas sostenibles y los resultados obtenidos.
- Dirección del Parque Nacional Galápagos y Ministerio de Turismo de Ecuador (2023): Proveen datos actualizados sobre el turismo en las Galápagos, fundamentales para entender las dinámicas turísticas y los desafíos actuales en Santa Cruz.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz (2023): Proporciona información relevante sobre la infraestructura y la gestión turística en Santa Cruz, esencial para el desarrollo de estrategias de mejora.
- INEC (2020): Los datos del censo de población y vivienda son cruciales para comprender la demografía y las necesidades de la comunidad local.
- London, S., Rojas, M. L., & Candias, K. N. (2021): Su trabajo sobre "Turismo sostenible: un modelo de crecimiento con recursos naturales" destaca modelos exitosos de turismo sostenible que pueden ser adaptados a Santa Cruz.
- Macías Vélez, A. B. (2020): En su estudio sobre el turismo en las Islas Galápagos, se ofrece una visión completa de las prácticas turísticas actuales y sus impactos.
- Mateos, M. R., & Montesdeoca, I. M. (2022): Analizan la percepción de los visitantes sobre la gestión sostenible del turismo en las Galápagos, proporcionando insights valiosos para mejorar la experiencia turística.
- Molina, S. V. T., & Barriga, A. M. (2022): Su investigación sobre la gestión sostenible en el sector hotelero destaca prácticas que pueden ser implementadas en Santa Cruz.
- Moya Mosquera, P., & Muñoz-Barriga, A. (2022): En su estudio sobre residentes, conservación y turismo en Galápagos, se examinan los efectos del turismo sobre la conservación y el desarrollo local.
- Nolivos, S. P., Romero, A. V., & Ortega, R. A. S. (2020): Discuten la responsabilidad social corporativa en el turismo sostenible, subrayando la importancia de la responsabilidad empresarial.

- Rodríguez-Jácome, G. (2021): Su tesis sobre patrimonio cultural y turismo en Santa Cruz proporciona un marco para entender cómo el turismo puede integrarse con la conservación cultural.
- Verónica Elizabeth, G. B. (2023): En su tesis sobre el glamping y el turismo sostenible, se exploran nuevas formas de turismo que pueden diversificar la oferta turística en Santa Cruz.

### CRONOGRAMA

<b>CRONOGRAMA</b>							
<b>NOMBRE DEL TRABAJO</b>		IMPULSO AL TURISMO SOSTENIBLE EN SANTA CRUZ, PUERTO AYORA					
<b>ESTUDIANTE:</b>		LOURDES ANTONELA CASTILLO FREIRE					
<b>TUTOR</b>		Laura Araujo					
<b>PROYECTOS Y ACCIONES</b>		<b>MESES</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Ofrecer un servicio inolvidable, que permita llegar a muchos lugares tanto nacionales e internacionales						
2	Contar con un personal profesional experto en el servicio al cliente						
3	Contar con todos los suministros necesarios						
4	Revisar el espacio turístico donde se elaborará este atractivo.						
5	Contar con un espacio amplio y capacitado para muchas personas						
6	Asegurar las vías y señaléticas						
7	Crear una página web y publicidad llamativa						
8	Contar con personal capacitado para la publicidad digital y ediciones, fotos y videos.						
9	Contar con el apoyo de la empresa en eventos de la localidad.						

## Presupuesto

<b>PRESUPUESTO</b>						
<b>PROYECTO: IMPULSO AL TURISMO SOSTENIBLE EN SANTA CRUZ, PUERTO AYORA</b>						
AUTOR: Lourdes Castillo						
<b>TUTOR: Laura Araujo</b>						
No.	Categoría	Subcategoría	Cantidad	Costo Unitario (USD)	Costo Mensual (USD)	Costo Anual (USD)
1	Personal	Chefs, ayudantes de cocina	3	40	1.200	14.400
2	Servicio al cliente	Guías	3	50	1.500	18.000
3	Servicio publico	Recepcionistas	1	35	1.050	12.600
4	Equipo de mantenimiento	Servicio de limpieza, tecnico	3	35	1.050	12,600
5	Marketing y Promoción	Publicidad Digital	1	35	1.050	12.600

**4.800 total**

El presupuesto ayudara a determinar los recursos humanos, las cantidades, los precios, los suministros, los materiales de servicio, limpieza o decoración, el equipo técnico que ayudara en las instalaciones de todos los servicios del lugar, las publicidades, Maquinaria, entre otros.

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>RUBRO</b>	<b>VALOR</b>	<b>TIEMPO PARA EJECUCIÓN</b>
1. Construcción del Mirador			\$ 89.500	8 meses a 1 año 2 meses
2. Preparación del terreno	Maquinaria pesada, personal de construcción	Obras y construcción	\$ 30.000	1 mes
3. Construcción de estructuras	Materiales de construcción, personal especializado	Obras y construcción	\$ 20.000	3 meses
4. Instalación de señalización y áreas de descanso	Señales informativas, bancos, barandas	Materiales y suministros	\$ 9.000	1 mes
5. Equipamiento del restaurante	Equipos de cocina, mobiliario, utensilios	Equipos	\$ 18.000	1 mes
6. Mejoramiento de vías de acceso	Escalones de madera, puentes y anti deslizantes	trabajadores	\$ 3.000	1 mes
7. Evaluación de las vías existentes	Consultoría de ingeniería vial	Otros	\$ 6.000	3 mes
8. habilitación de caminos	Lastrado, señales de tráfico, maquinaria	Obras y construcción	\$ 3.000	1 meses
9. Colaboraciones con agencias de viaje	Contratos, personal de marketing	Otros	\$ 500,00	Continuo

### Capítulo 3: Marketing Mix

#### Producto

El producto principal de este proyecto es el "Mirador Galápagos," una atracción turística que combina la belleza natural de Santa Cruz, Puerto Ayora, con una experiencia gastronómica única a través de un café restaurante integrado. Este mirador está ubicado en un punto estratégico con coordenadas 0.742556 S, -90.312335 W, ofreciendo a los visitantes vistas panorámicas espectaculares de la isla y sus alrededores. Desde el mirador, los turistas podrán disfrutar de una perspectiva inigualable del paisaje marino y terrestre de las Islas Galápagos, convirtiéndose en un punto de interés clave tanto para turistas nacionales como internacionales.

El café restaurante adjunto será un complemento ideal para el mirador, donde los visitantes podrán degustar platos elaborados con ingredientes locales, promoviendo así la gastronomía regional. La oferta gastronómica incluirá una selección de comidas y bebidas típicas, con un enfoque en productos frescos y sostenibles, lo que refuerza el compromiso del proyecto con la conservación ambiental. Este enfoque en la sostenibilidad no solo atraerá a un segmento de mercado consciente del medio ambiente, sino que también educará a los turistas sobre la importancia de preservar los recursos naturales de Galápagos.

Además, el "Mirador Galápagos" no se limitará a ser un lugar para observar el paisaje; se diseñará como un espacio para eventos culturales y educativos, tales como exposiciones de arte local, charlas sobre conservación y talleres de fotografía. Esto diversificará las actividades disponibles para los visitantes, aumentando el valor agregado del mirador como producto turístico. La combinación de la experiencia visual y gastronómica, junto con la programación de eventos, posicionará al "Mirador Galápagos" como un destino multifuncional dentro del circuito turístico de las Islas Galápagos, diferenciándose de otras atracciones por su enfoque integral en la experiencia del visitante.

**Precio**

La estrategia de precios para el "Mirador Galápagos" se diseñará cuidadosamente para reflejar el valor único de la experiencia, asegurando al mismo tiempo que sea accesible para una amplia gama de turistas. Se ofrecerán diferentes niveles de precios dependiendo de los servicios y experiencias seleccionados por los visitantes. Por ejemplo, el acceso básico al mirador puede tener un costo estándar, mientras que los paquetes que incluyan experiencias adicionales, como cenas especiales al atardecer en el café restaurante o talleres exclusivos, tendrán un precio superior.

Además, se considerará la posibilidad de ofrecer descuentos a grupos, familias y residentes locales, como parte de una estrategia para fomentar el turismo interno y la inclusión de la comunidad local en las actividades turísticas. Los precios también estarán alineados con el compromiso de sostenibilidad del proyecto, lo que significa que una parte de los ingresos será destinada a la conservación del entorno natural de las Islas Galápagos. Esta transparencia en el uso de los fondos podría ser un factor atractivo para los turistas conscientes del medio ambiente, que buscan apoyar destinos que reinvierten en su conservación.

La fijación de precios también tomará en cuenta la estacionalidad, ajustándose durante los períodos de alta y baja demanda para maximizar el flujo de visitantes y asegurar la rentabilidad durante todo el año. Por ejemplo, en temporadas de baja afluencia, se podrían ofrecer promociones especiales o paquetes combinados con otras atracciones locales para incentivar la visita al mirador. De esta manera, la estrategia de precios será flexible y adaptativa, enfocada en maximizar el valor percibido por los turistas y garantizar la sostenibilidad económica del proyecto a largo plazo.

**Plaza (Distribución)**

La distribución del "Mirador Galápagos" se centrará en estrategias tanto digitales como presenciales para asegurar que el producto llegue a un amplio espectro de turistas potenciales. A nivel local, se trabajará en colaboración con agencias de viajes, operadores turísticos y hoteles en Santa Cruz y otras islas de Galápagos para incluir el mirador en sus itinerarios y paquetes turísticos. Este enfoque permitirá que el mirador se integre

fácilmente en las rutas turísticas tradicionales, aumentando su visibilidad y accesibilidad para los visitantes que ya están en la región.

En cuanto a la distribución digital, se desarrollará una robusta presencia en línea a través de un sitio web oficial y perfiles en redes sociales, que servirán como plataformas para la promoción y venta de entradas. El sitio web ofrecerá una experiencia de usuario optimizada, con opciones de reserva en línea, información detallada sobre las actividades y eventos disponibles, y contenido visual atractivo que resalte las vistas y servicios del mirador. Además, se considerará la implementación de aplicaciones móviles que permitan a los turistas planificar su visita, recibir notificaciones sobre eventos especiales, y acceder a promociones exclusivas.

También se establecerán alianzas con plataformas de venta de entradas y turismo en línea, como TripAdvisor, Booking.com y Airbnb Experiences, para ampliar el alcance del "Mirador Galápagos" a nivel internacional. Estas plataformas no solo facilitarán la venta de entradas, sino que también permitirán a los visitantes compartir sus experiencias y valoraciones, lo que servirá como una herramienta de marketing adicional. La distribución se enfocará en maximizar la conveniencia y accesibilidad para los turistas, asegurando que la información sobre el mirador esté disponible en múltiples idiomas y que las reservas puedan hacerse desde cualquier parte del mundo.

### **Promoción**

La promoción del "Mirador Galápagos" se diseñará con un enfoque integral que combine estrategias tradicionales y digitales para maximizar el alcance y atraer a diferentes segmentos de mercado. A nivel local, se llevarán a cabo campañas de marketing a través de medios tradicionales como anuncios en radio, prensa local y carteles en puntos estratégicos de las Islas Galápagos. Estas campañas estarán orientadas a captar la atención tanto de turistas que ya están en la región como de residentes locales interesados en descubrir nuevas atracciones.

En el ámbito digital, se implementarán campañas de marketing en redes sociales, utilizando plataformas como Instagram, Facebook y YouTube para llegar a un público más amplio. Estas campañas incluirán la creación de contenido visual atractivo, como

videos promocionales y fotografías de alta calidad que muestren las vistas desde el mirador y las experiencias ofrecidas en el café restaurante. Además, se aprovechará el marketing de influencers, invitando a creadores de contenido especializados en viajes y turismo a visitar el mirador y compartir su experiencia con sus seguidores.

Otra estrategia clave será la promoción a través de colaboraciones con agencias de viajes internacionales y operadores turísticos que ofrezcan paquetes a las Islas Galápagos. Se desarrollarán materiales promocionales en varios idiomas para distribuir en ferias de turismo y eventos internacionales, con el objetivo de posicionar al "Mirador Galápagos" como una parada imprescindible para cualquier visitante de la región. Además, se implementarán programas de fidelización que incentiven a los visitantes a regresar, ofreciendo descuentos en futuras visitas o acceso a eventos exclusivos.

Finalmente, se considerará la posibilidad de organizar eventos de inauguración y promociones especiales para generar expectación antes de la apertura del mirador. Estos eventos podrían incluir noches temáticas, muestras de gastronomía local, y charlas sobre la conservación de Galápagos, creando un ambiente de exclusividad y anticipación. La estrategia de promoción se enfocará en crear una imagen de marca fuerte y atractiva para el "Mirador Galápagos," destacando su compromiso con la sostenibilidad, la calidad de sus servicios y la singularidad de la experiencia que ofrece.

### **Desarrollo de los elementos de la experiencia turística**

#### **Recursos Turísticos:**

**Naturales:** Incluye paisajes, playas, montañas, parques naturales, etc. La conservación y promoción adecuada de estos recursos es vital.

**Culturales:** Monumentos históricos, museos, festivales, tradiciones locales. La autenticidad y preservación cultural son esenciales.

**Infraestructura:** Transporte, alojamiento, restaurantes, y otros servicios básicos. La accesibilidad y calidad de la infraestructura impactan directamente en la satisfacción del turista.

**Accesibilidad:**

Transporte: Incluye la disponibilidad y calidad de los medios de transporte hacia y dentro del destino turístico. La conectividad, la facilidad de desplazamiento y la señalización son aspectos críticos.

Información: Señalización clara, disponibilidad de mapas, guías turísticas, y acceso a información relevante, como horarios de atracciones y opciones de transporte.

**Alojamiento:**

Variedad y Calidad: Ofrecer opciones para diferentes presupuestos y preferencias, desde hostales hasta hoteles de lujo. La calidad del servicio, limpieza, seguridad y confort son factores determinantes.

Ubicación: La proximidad a los puntos de interés turístico mejora la experiencia del visitante.

**Gastronomía:**

Oferta Gastronómica: La diversidad culinaria que ofrece el destino, incluyendo la comida tradicional y opciones internacionales, es un atractivo significativo.

Experiencia: La calidad de los alimentos, el servicio, la ambientación del lugar, y la posibilidad de interactuar con la cultura local a través de la gastronomía enriquecen la experiencia turística.

**Actividades:**

Actividades Culturales y Recreativas: Visitas guiadas, deportes, excursiones, y eventos culturales. La oferta debe ser variada y adaptada a diferentes perfiles de turistas.

Eventos Especiales: Festivales, conciertos, ferias, etc. Estos eventos pueden ser un atractivo principal que motive la visita al destino.

**Interacción:**

Contacto con la Comunidad Local: Fomentar interacciones significativas entre turistas y la población local puede enriquecer la experiencia y crear recuerdos duraderos.

Autenticidad: Promover experiencias que reflejen genuinamente la cultura, las tradiciones y el estilo de vida del destino.

**Servicio al Cliente:**

Calidad del Servicio: La amabilidad, eficiencia y profesionalismo del personal en todos los puntos de contacto, desde la reserva hasta la despedida, son cruciales.

Personalización: Ofrecer servicios personalizados que se adapten a las necesidades y preferencias del turista puede aumentar significativamente la satisfacción.

**Sostenibilidad:**

Prácticas Sostenibles: Implementar y promover prácticas que minimicen el impacto ambiental y social del turismo, como el uso de energías renovables, la reducción de residuos, y el respeto por la cultura local.

Educación al Turista: Sensibilizar a los turistas sobre la importancia de respetar y preservar el entorno y la cultura del destino.

**Promoción:**

Estrategias de Marketing: Utilizar canales digitales y tradicionales para atraer a turistas potenciales, resaltando los aspectos únicos del destino.

Testimonios y Recomendaciones: Fomentar las reseñas y recomendaciones positivas de los visitantes anteriores, ya que tienen un impacto significativo en la decisión de otros turistas.



## Diseño de publicidad

Ilustración 3. Diseño de pagina web



Al promocionar una pagina web, debemos tomar en cuenta que la pagina contenga los siguientes datos, que pueden ser muy importantes.

**El título de presentación:** El título de presentación es muy importante ya que este es el que llama la atención de las personas que buscan algo nuevo que conocer, visitar o disfrutar.

**Contactos:** Los contactos son muy importantes ya que con esto las personas pueden comunicarse con la empresa o con el supervisor, con el número convencional o número personal.

**Dirección:** La dirección tiene que ser exacta de donde queda el lugar, con alguna referencia en específica e incluido el link del Google maps con la dirección del restaurante y café.

**Horarios:** Los horarios son importantes ya que las personas podrán saber la hora exacta que se labore en el lugar y serán estrictamente respetados.

**Menu:** Existirá una opción donde los visitantes podrán observar el menú que ofrece el restaurante y café, con sus respectivos espacios de aperitivos, Mariscos, para vegetarianos, postres, cafés, bebidas.

**Fotografías en general:** Las fotografías del lugar ayuda a conocer un poco del lugar a las personas que visiten la pagina web o alguna publicidad vista en alguna red social.

**Quienes somos :** Al entrar a la pagina web se contara un pequeño relato de como comenzo este proyecto al momento de darle la bienvenida.

**Las redes sociales:** Se incluire los enlces de todas las redes sociales, como facebook, instagram, tiktok entre otros, donde podras observar o encontrar mas informacion del lugar.

**Reservas online:** Para las reservas online se realizara una pequeña encuesta con todos los datos del visitante, incluyendo lo mas importante que es una pequeña encuesta donde se preguntara al consumidor si padece de alguna alergia y asi evitar accidentes. Una vez confirmada la reservacion , el servicio de salon se encargara de prepara todo para el momento de la reservacion..

**Que ofrecemos:** se ofrece al visitante una calurosa bienvenida y una atencion impecable.

**Codigo QR:** En la pagina web estara tambien un codigo QR que puede ser compartido con facilidad para ingresar a la pagina web del Restaurante y Cafe.

### **Conclusiones**

El Mirador Galápagos representa una adición significativa al paisaje turístico de Puerto Ayora, ofreciendo una experiencia única de observación y apreciación de la biodiversidad y los paisajes naturales de las Islas Galápagos. La ubicación estratégica del mirador y su diseño de plataformas elevadas garantizarán vistas panorámicas impresionantes, lo que contribuirá a una mayor satisfacción del visitante. La integración de una cafetería y restaurante en el mismo espacio no solo proporcionará una oferta gastronómica auténtica, sino que también mejorará la experiencia del turista al ofrecer un lugar cómodo para descansar y disfrutar de productos locales. Además, la implementación de este proyecto impulsará la economía local mediante la creación de empleos y el fomento del emprendimiento local, al tiempo que se promueve la conservación ambiental y la sensibilización sobre la importancia de la biodiversidad galapagueña. La mejora de las vías de acceso también facilitará el tránsito seguro y cómodo hacia el mirador, mejorando la conectividad y la calidad de vida de los residentes. En conjunto, estas acciones

consolidarán al Mirador Galápagos como un destino turístico atractivo y sostenible, con un impacto positivo en la comunidad y en el sector turístico regional.

La implementación del Mirador Galápagos y sus servicios asociados, como el café restaurante y la mejora de las vías de acceso, tendrá un impacto significativo en la economía local. La construcción y operación del mirador generarán una variedad de empleos directos e indirectos, desde personal de construcción hasta operativos del mirador y del restaurante. Este empleo no solo proporcionará ingresos a los residentes, sino que también fomentará el desarrollo de habilidades y la creación de oportunidades económicas en la región. La integración del café restaurante en el proyecto permitirá que los emprendedores locales ofrezcan productos artesanales y servicios, beneficiando a los agricultores y proveedores locales al priorizar la compra de insumos locales. Esto impulsará la economía regional y promoverá el emprendimiento, atrayendo a turistas interesados en la gastronomía local. La mejora de las vías de acceso facilitará el transporte de bienes y servicios, beneficiando a los comerciantes y aumentando la conectividad para la comunidad. El impacto económico positivo del proyecto fortalecerá el tejido social y económico de Puerto Ayora, contribuyendo al desarrollo sostenible y a una mayor estabilidad económica en la región.

El diseño del Mirador Galápagos, con su enfoque en la sostenibilidad y la integración armoniosa con el entorno natural, es un modelo de turismo responsable y respetuoso con el medio ambiente. La utilización de materiales sostenibles en la construcción del mirador y la inclusión de áreas de descanso y señalización educativa reflejan un compromiso con la conservación y la educación ambiental. Este enfoque no solo mejora la experiencia del visitante al proporcionar un entorno bien diseñado y seguro, sino que también promueve la conciencia sobre la importancia de preservar los ecosistemas únicos de las Islas Galápagos. El restaurante integrado ofrecerá una experiencia culinaria auténtica que complementará la visita al mirador, permitiendo a los turistas disfrutar de platos locales en un entorno espectacular.

### **Recomendaciones**

Para maximizar el impacto positivo del Mirador Galápagos, es crucial asegurar una infraestructura de alta calidad y un mantenimiento regular. La pavimentación de los caminos y la instalación de señalización adecuada deben llevarse a cabo de manera que garanticen la seguridad y comodidad del acceso al mirador y al café restaurante. Además, el mantenimiento continuo de las áreas de descanso y las plataformas elevadas es esencial para preservar la integridad del diseño y la seguridad de los visitantes. Se recomienda establecer un programa de inspección y reparación periódica para identificar y abordar cualquier problema de infraestructura de manera oportuna. La implementación de un plan de mantenimiento preventivo ayudará a evitar deterioros significativos y asegurará una experiencia turística consistente y placentera. Asimismo, es fundamental capacitar al personal en prácticas de mantenimiento y seguridad para garantizar que las instalaciones se mantengan en óptimas condiciones y que se ofrezca un servicio de alta calidad a los visitantes.

Para atraer a un mayor número de turistas y maximizar el éxito del Mirador Galápagos, se recomienda desarrollar una estrategia de promoción y marketing efectiva. Esta estrategia debe incluir campañas de publicidad en medios locales e internacionales, así como la colaboración con agencias de viajes y operadores turísticos para promover el mirador como un destino imperdible en Galápagos. Se debe hacer uso de las redes sociales y otras plataformas digitales para destacar las características únicas del mirador, las vistas panorámicas, la oferta gastronómica del café restaurante y las mejoras en las vías de acceso. Además, es importante promover el mirador en ferias de turismo y eventos relacionados para aumentar su visibilidad y atraer a potenciales visitantes. La implementación de promociones y paquetes turísticos que incluyan visitas al mirador y al café restaurante también puede ser una estrategia efectiva para atraer a más turistas y fomentar el turismo sostenible en la región.

Para asegurar que el Mirador Galápagos tenga un impacto positivo en la conservación ambiental, se recomienda implementar medidas de conservación y educación ambiental en el proyecto. La señalización educativa sobre la flora y fauna local debe ser clara y accesible, proporcionando información relevante que aumente la conciencia sobre la

importancia de preservar los ecosistemas de Galápagos. Además, se deben establecer prácticas de gestión de residuos y de uso eficiente de recursos para minimizar el impacto ambiental de las operaciones del mirador y el café restaurante. Se recomienda fomentar la participación de los visitantes en actividades de conservación, como programas de limpieza o talleres educativos, para promover una actitud proactiva hacia la protección del medio ambiente. La colaboración con organizaciones locales de conservación y la integración de sus recomendaciones en el diseño y operación del mirador contribuirán a garantizar que el proyecto no solo ofrezca una experiencia turística enriquecedora, sino que también respalde los esfuerzos de conservación en la región.

## ANEXOS

<b>MATRIZ PARA DISEÑO DE PRODUCTOS - RUTA</b>	
<b>Nombre del producto</b>	Mirador Galapagos
<b>Ubicación</b>	Coordenadas 0.742556 S, -90.312335 W
<b>Fotografías (3 en buena resolución)</b>	
	
	

<b>Información básica</b>	
Días	Atencion Martes, Jueves, Viernes, Sabado y Domingo, 7 AM a 10 PM.
Tiempo de la ruta	10 a 15 minutos-
Distancia	2km.
Punto más alto	225msnm(738 pies).
Temperatura	23°C Maximo, ,20°C Minimo.
Dificultad	Bajo.
Actividad	Caminata, fotografia, degustaciones, Disfrutar de las vistas.
Servicios	Restauran y cafeteria.
Tipo de terreno	Rocoso.
<b>Descripción del producto o ruta</b>	
<p>El mirador se ubicará en un punto elevado y de fácil acceso en Puerto Ayora, permitiendo vistas de 360 grados de la isla y sus alrededores. La construcción incluirá plataformas elevadas, barandillas de seguridad, áreas de descanso con asientos, y señalización educativa sobre la flora y fauna local. La estructura será diseñada con materiales sostenibles y se integrará armoniosamente con el entorno natural.</p> <p>La construcción y operación del mirador generarán empleos directos e indirectos para la comunidad local. Se necesitará personal para la construcción, mantenimiento, seguridad y operaciones diarias del mirador. Además, se fomentará el emprendimiento local mediante la venta de productos artesanales y servicios turísticos complementarios en el área.</p> <p>Los turistas podrán disfrutar de vistas impresionantes y obtener una mayor apreciación de la biodiversidad y los paisajes únicos de Galápagos. El mirador ofrecerá una experiencia educativa y recreativa, aumentando la satisfacción del visitante y promoviendo la conservación ambiental a través de la sensibilización.</p> <p><b>Café Restaurante:</b></p> <p>El café restaurante estará integrado al mirador, ofreciendo un espacio acogedor para que los turistas disfruten de comidas y bebidas preparadas con ingredientes locales. El menú incluirá platos tradicionales de Galápagos y Ecuador, como ceviche de camarón, pescado encocado y tortillas de verde, además de bebidas como café de Galápagos y jugos de frutas</p>	

locales. El diseño del espacio será temático, con decoración inspirada en la cultura y biodiversidad local.

La operación del café restaurante generará empleo para cocineros, meseros y personal de limpieza, todos provenientes de la comunidad local. Además, se priorizará la compra de insumos de agricultores y proveedores locales, impulsando la economía regional. El café restaurante también funcionará como un centro de promoción de la gastronomía local, atrayendo a más visitantes interesados en experiencias culinarias.

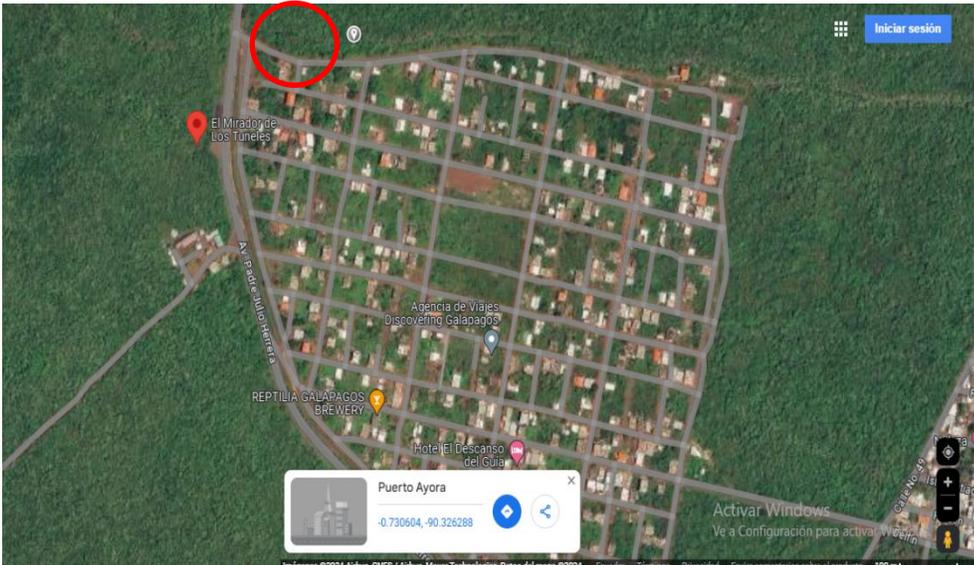
Los turistas podrán degustar comidas y bebidas auténticas de Galápagos en un entorno espectacular, complementando su experiencia en el mirador. Este espacio también ofrecerá un lugar de descanso y convivencia, donde los visitantes podrán relajarse y disfrutar del paisaje. La oferta gastronómica contribuirá a una experiencia turística más completa y enriquecedora.

#### **Mejoramiento de vías de acceso:**

Se llevará a cabo una evaluación exhaustiva de las vías de acceso actuales al mirador y café restaurante. Las mejoras incluirán la pavimentación de caminos, instalación de señalización adecuada y la creación de senderos peatonales seguros. Estas acciones garantizarán un acceso cómodo y seguro tanto para turistas como para residentes.

La mejora de la infraestructura vial facilitará el transporte de mercancías y servicios en la región, beneficiando a comerciantes y proveedores locales. Además, se incrementará la conectividad y accesibilidad para la comunidad, mejorando su calidad de vida. Las mejoras en las vías también reducirán los tiempos de viaje y aumentarán la seguridad vial, lo cual es esencial para una operación turística eficiente.

Los turistas experimentarán un acceso más seguro y cómodo al mirador y al café restaurante, lo que mejorará su experiencia general. La señalización clara y los senderos bien mantenidos facilitarán la navegación y reducirán la posibilidad de accidentes. Un acceso mejorado también atraerá a más visitantes, contribuyendo al crecimiento del turismo en la región.

<b>Programa – Itinerario</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>6h am</b> Primeramente se abra el restaurante, realizar la respectiva limpieza en cada area, realizar inventario en el area de cafeteria y produccion en el restaurante, para recibir a los consumidores y visitantes para el desayuno.</li> <li>✓ <b>10h:30 am</b> Comienza la produccion para el almuerzo de los visitantes, realizar la respectiva limpieza y montar las mesas del area.</li> <li>✓ <b>12h:00 pm</b> Se hace el respectivo servicio a los comensales</li> <li>✓ <b>2h:00 pm</b> Limpieza general del restaurante y cafeteria, salida del primer turno</li> <li>✓ <b>5h:00 pm</b> Entrada del segundo turno nocturno, para la respectiva limpieza de las areas, inventario de la cafeteria, produccion del restaurante y revision de luces.</li> <li>✓ <b>6h:30 pm</b> Servicio de la cena para los comensales.</li> <li>✓ <b>10h:30 pm</b> Guardar y limpiar todas las areas para la salida del personal del segundo turno.</li> </ul>	
<b>Recomendaciones de viaje</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Llevar zapatos comodoss para subir al restaurante</li> <li>✓ No utilizar el flash para fotos de las especies que se encuentren en la zona</li> <li>✓ Llevar ropa respecto al clima.</li> <li>✓ Cuidar de todos los servicios del cafe restauran</li> </ul>	
<b>Mapa</b>	
	

### Referencias (bibliografía)

- Amador-Mercado, C. Y. (2021). Dimensiones del turismo sostenible. *Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 4*, 9(18), 33-34.  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/download/7602/8220>
- Barros Pinto, F. A. (2021). Alcances del turismo sostenible: un análisis cualitativo de las experiencias de dos comunidades en Ecuador. *Siembra*, 8(1).  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2477-88502021000100008](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-88502021000100008)
- Dirección del Parque Nacional Galápagos y Ministerio de Turismo de Ecuador. (2023). *Datos sobre turismo en Galápagos*. Obtenido de <https://www.galapagos.gob.ec>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz. (2023). *Información sobre Santa Cruz y Puerto Ayora*. Obtenido de <https://www.gadsantacruz.gob.ec>
- INEC. (2020). *Censo de población y vivienda de las Islas Galápagos*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- London, S., Rojas, M. L., & Candias, K. N. (2021). Turismo sostenible: un modelo de crecimiento con recursos naturales. *Ensayos de Economía*, 31(58), 158-177.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2619-65732021000100158&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2619-65732021000100158&script=sci_arttext)
- Macías Vélez, A. B. (2020). *Turismo en las Islas Galápagos*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/43543/TFG-N.%201435.pdf?sequence=1>
- Mateos, M. R., & Montesdeoca, I. M. (2022). La percepción de los visitantes sobre la gestión sostenible del turismo en destinos de naturaleza. Estudio de caso en el Parque Nacional Galápagos (Ecuador). *Cuadernos de turismo*, (50), 355-380.  
<https://revistas.um.es/turismo/article/download/542011/331231>

- Molina, S. V. T., & Barriga, A. M. (2022). La gestión sostenible aplicada al sector hotelero en Galápagos. *Turismo y Sociedad*, 31, 177-197.  
<https://www.redalyc.org/journal/5762/576273412008/html/>
- Moya Mosquera, P., & Muñoz-Barriga, A. (2022). Residentes, conservación, desarrollo y turismo en Galápagos. *Revista de Geografía Norte Grande*, (83), 201-220.  
<https://www.scielo.cl/pdf/rgeong/n83/0718-3402-rgeong-83-201.pdf>
- Nolivos, S. P., Romero, A. V., & Ortega, R. A. S. (2020). Responsabilidad social corporativa y el turismo sostenible. *Revista científica ECOCIENCIA*, 7(2), 1-20.  
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/download/340/252>
- Rodríguez-Jácome, G. (2021). *Patrimonio cultural, turismo y desarrollo local: el caso de Santa Cruz-Galápagos, Ecuador*. Obtenido de  
[https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2021/hdl\\_10803\\_671991/grj1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2021/hdl_10803_671991/grj1de1.pdf)
- Verónica Elizabeth, G. B. (2023). *El glamping y el turismo sostenible en la isla Santa Cruz (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Turismo)*.  
[https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/37089/1/Veronica%20Elizabeth%20Guachi%20Bimbosa%20Finall\\_firmado-signed-signed.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/37089/1/Veronica%20Elizabeth%20Guachi%20Bimbosa%20Finall_firmado-signed-signed.pdf)