

## RESUMEN EJECUTIVO

### TEMA: **GESTIÓN ESTRATEGICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN SAN CRISTÓBAL**

El Ecuador está constituido por cuatro regiones Costa, Sierra, Oriente y Galápagos configurando una gran biodiversidad, y presencia de diferentes etnias asentadas en todo el territorio. La región insular comprende uno de los más bellos parques de preservación de especies a nivel mundial.

Galápagos está situada a 972 Km de la costa continental del Ecuador, La superficie terrestre total es de 7.882 Km<sup>2</sup>. La superficie total de las 5 islas pobladas (San Cristóbal, Santa Cruz, Isabela, Floreana y Baltra) es de 6.330 Km<sup>2</sup>. Las zonas colonizadas o áreas de asentamiento humano (Urbanas y Agrícolas) ocupan 278 Km<sup>2</sup>; apenas el 3% de la superficie total del archipiélago; el 97% restante tiene la categoría de Parque Nacional. Políticamente está conformada por tres cantones, Santa Cruz, San Cristóbal e Isabela, con una población total de 23.000 habitantes de los cuales el 70% corresponden al sector urbano y el 30% al rural.

San Cristóbal es la capital política de la región Insular y tiene una zona colonizada de 83.93 Km (15%) y está situada al Sudeste de la Provincia Insular de Galápagos, hacia los 9° 16'' de Latitud Sur y 91° de Longitud Oeste, se extiende desde el Sudeste hacia el Noreste, en una extensión de 26.2 Millas y un ancho aproximado de 7.5 Millas. Posee gran variedad de flora y fauna marina y terrestre, lo cual le ha permitido proyectarse como un destino turístico de gran potencial para Galápagos y el Ecuador.

En la actualidad la población de San Cristóbal percibe el turismo como una importante fuente de ingresos, pero a la que ellos no tienen acceso por el momento. La mayor parte de los visitantes llegan por avión a la isla de Santa Cruz (aeropuerto de Baltra), por lo que los beneficios llegan sólo a esta isla y a los operadores de tours navegables, que son en su mayoría de fuera de Galápagos.

En San Cristóbal se aprecia un malestar entre la comunidad al no participar, ni siquiera en el denominado “turismo suelto”. Por otro lado la iniciativa empresarial entre la población es escasa y los pocos empresarios turísticos que operan rara vez por Cristóbal, tienen patentes de tour navegable, lo que hace que los turistas lleguen a la población e inmediatamente se embarquen, sin generar ningún beneficio para la población local.

La planta hotelera y de restaurantes de San Cristóbal no se encuentra preparada para satisfacer las expectativas de los visitantes que llegan a Galápagos, los mismos que tienen un nivel de vida elevado y que pagan fuertes sumas de dinero sólo por llegar a las islas. El nivel de exigencia de estos turistas es cada día mayor y por eso deben recibir un producto de calidad.

En Galápagos y en San Cristóbal existen insuficientes criterios de impacto ambiental en las actividades productivas a pesar que por su importancia ecológica se ha procurado cuidar la naturaleza desde la perspectiva de la conservación y el desarrollo sostenible, sin embargo, ha convivido con riesgos inminentes y crecientes gracias a las actividades turísticas.

La apertura geográfica, es decir los flujos del continente que arriban diariamente a las islas, implica un crecimiento poblacional, pero también del número de aviones que llegan, de barcos que arriban, y por lo tanto de la posibilidad de que lleguen nuevas especies introducidas, además de los riesgos como los derrames de combustibles. Al mismo tiempo, la creciente economía insular provoca mayores consumos de productos en vista de la dependencia creciente del continente.

Esto significa que las visitas a los sitios turísticos naturales no genera impactos directos por sí mismas sobre el sistema natural pero sí indirectos, en tanto afectan al conjunto del sistema social y ecológico a través de la lógica económica basada en el crecimiento sin límites, el aumento del consumo y la acumulación de la riqueza material.

Lo indicado en la parte superior y otros aspectos que no son considerados en este resumen nos han permitido visualizar que el actual modelo turístico genere inequidades económicas, sociales y ambientales en San Cristóbal y Galápagos. De esta forma nos permitimos presentar nuestro trabajo bajo los siguientes objetivos:

### **Objetivo General**

- ✚ Promover el Turismo Sostenible en San Cristóbal; que contribuya con la naturaleza, conservación y el desarrollo socioeconómico equitativo y solidario, a través de la planificación estratégica.

### **Objetivos Específicos**

Diagnostico de la situación actual del turismo del cantón San Cristóbal

Diseñar estrategias para el desarrollo del Turismo Sostenible.

Proponer mecanismos para la planificación y la coordinación interinstitucional entre los principales actores involucrados en la actividad turística.

Para alcanzar los objetivos indicados se realizó el análisis del entorno del Cantón San Cristóbal el cual consiste en identificar las posibles fuerzas externas que afecten su capacidad para promover el turismo sustentable el mismo que permita que los ingresos generados por el turismo sean distribuidos en forma equitativa y que los recursos naturales sean conservados para futuras generaciones. El entorno del turismo de San Cristóbal está compuesto por un microentorno y un macroentorno.

El microentorno lo forman aquellos agentes y fuerzas que componen la industria turística del Cantón que puedan afectar la calidad del destino turístico. El macroentorno son las fuerzas sociales mayores que afectan la totalidad del microentorno es decir las fuerzas demográficas, económicas, políticas, legales, tecnológicas, culturales y ambientales.

Dentro del análisis del macroentorno se determinó que durante el año 2009 ingresaron 163.480 turistas a Galápagos de los cuales el mayor porcentaje son extranjeros cuyo principal origen son los Estados Unidos con promedios de ingresos elevados en relación a los turistas nacionales que visitan las Islas encantadas. El marco constitucional en el que se encuentra la Región Insular nace en la Constitución Política del Estado aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente del año 2008, en su artículo 258 en donde se establece que la provincia de Galápagos tendrá un gobierno de régimen especial.

Su planificación y desarrollo se organizara en función de un estricto apego a los principios de conservación del patrimonio natural del Estado y del buen vivir, de conformidad con lo que la ley determine. Su administración estará a cargo de un Consejo de Gobierno presidido por el representante de la Presidencia de la República e integrado por las alcaldesas y alcaldes de los municipios de la provincia de Galápagos, representante de las juntas parroquiales y los representantes de los organismos que determine la ley. El marco legal para desarrollar el turismo sostenible se encuentra teóricamente amparado en leyes, reglamentos, planificaciones y ordenanzas creadas por los Gobiernos Municipales de Galápagos.

La sociedad galapagueña producto del intercambio cultural a través de la visita de turistas de diversas nacionalidades y tecnologías de información y comunicación han conseguido integrarse en forma permanente entre islas, con el Ecuador Continental y el resto del mundo, de esta forma asimilando la necesidad de conservar este patrimonio natural de la humanidad para futuras generaciones.

La conservación del medio ambiente en las islas; se encuentra regulada a través de acuerdos, tratados y convenios Internacionales, que no han garantizado el cuidado y conservación de Galápagos, las alternativas de solución han sido producto de la presión ejercida por potencias mundiales de incluirlo en la lista de Patrimonio Mundial en Peligro.

Dentro del análisis del micro entorno se determino que El Ecuador con el producto Galápagos tiene poder de negociación al ser único en el mundo lo que le permite realizar un turismo selectivo que apunte al desarrollo sustentable. Para ello debemos definir que es el turismo sostenible;

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

En la actualidad todas las actividades turísticas están reguladas, no obstante existen algunas operadoras que realizan su trabajo sin licencias legales, especialmente a lo que se refiere al buceo, el snorkeling y las agencias de viajes. Este fenómeno se produce aun cuando las actividades del área se encuentran regidas por cinco instituciones: el Ministerio de Turismo, los Gobiernos Municipales, la Dirección General de la Marina Mercante, la Dirección General del Parque Nacional Galápagos y la Cámara Provincial de Turismo de Galápagos. Sumando todas las actividades turísticas, el Ministerio de Turismo y CAPTURGAL calculan que el promedio de crecimiento de la Demanda turística es de un 9% anual, lo que beneficia, según las cifras que entrega el ministerio de Turismo a 354 empresas.

Todo el sector turístico completa en forma bastante natural su propia cadena productiva y de valor: el hotel que da alojamiento conecta al turista con una oficina de turismo que a su vez lo conecta con una embarcación (guía incluido) o bien a los restaurantes, cafés o discotecas. Esta cadena principal recibe el nombre de servicios directos. Por otro lado, se produce una cadena secundaria llamada Servicios Indirectos que se encuentra conectada al mismo circuito pero incluye operaciones menores como los paseos terrestres y las actividades de Kayak y snorkel. Conforme a las cifras de CAPTURGAL, un total de 673 instalaciones

están agrupadas en ambas categorías. 529 identificadas como empresas de Servicios Directos y 144 de servicios indirectos.

La isla Santa Cruz concentra el mayor número de servicios turísticos y la mayor descarga de pasajeros con fines turísticos. En cuanto a la capacidad hotelera, presenta una diferencia aun mayor pues cuenta con un 52% del total de habitaciones del archipiélago, contra un 29% de San Cristóbal y un 16,3% de Isabela.

La demanda del turismo refleja la diversidad de visitantes a las islas; la mayoría son extranjeros que viene de Estados Unidos. Una cantidad significativa también proviene de Gran Bretaña y de Alemania. Mientras la mayoría visita las islas para disfrutar de su admirable naturaleza, hay diversidad en las demandas y capacidad de pago de las distintas calidades de alojamiento y servicios. Los perfiles presentados a continuación toman en cuenta estas diferencias.

Estos separan a los visitantes extranjeros de los residentes ecuatorianos, cuyos ingresos promedio son un 10% menor que los de Norteamérica o Europa. Los visitantes extranjeros también están separados en categorías según el tamaño de la embarcación y el tiempo de duración de su vacación. En cualquiera de las categorías, los turistas podrían quedarse en hoteles. Destacándose las siguientes categorías:

- Categoría 1 - Turistas extranjeros que viajan en las embarcaciones más grandes y costosas (capacidad de 40 a 100 turistas). Aproximadamente el 31% de todos los turistas están en esta categoría.
- Categoría 2 - Turistas extranjeros que viajan en embarcaciones más pequeñas (capacidad de 10 a 20 turistas) y generalmente menos costosas. Esta categoría incluye la mayor parte de turistas, 43%.
- Categoría 3 - Turistas extranjeros con vacaciones que duran 7 o más días; la mayoría son mochileros y estudiantes. Esta categoría incluye al 7% del total de turistas.

- Categoría 4 - Turistas ecuatorianos que residen en el continente, y por lo general llegan a hoteles. Representan apenas 1/3 de todos los visitantes, y tan solo el 19% del número total de Turistas.

En lo que respecta al análisis de la oferta del Cantón San Cristóbal, se destaca que existen una variedad de recursos turísticos naturales autorizados, dentro de la reserva marina y terrestre del Parque Nacional Galápagos, para desarrollar un verdadero turismo con participación local.

La Planta turística cuenta con un total de 324 plazas que ofrecen diferentes tipos de facilidades dentro de la misma, así como facilidades al exterior de las habitaciones (piscinas, restaurantes). Mayormente los hoteles se encuentran ubicados en el área comercial de San Cristóbal frente al muelle de pasajeros y de carga, rodeados de tiendas de souvenir, restaurantes y bares.

Las actuales condiciones de los servicios de alojamiento están dotados de energía producida por combustibles fósiles, existe desperdicio de agua, no cuentan con ventilación natural que evite el uso de aire acondicionado, en conclusión no reúnen las características para el desarrollo de buenas prácticas para un turismo sostenible, con participación local.

La infraestructura turística de San Cristóbal, se encuentra en condiciones de contribuir a la implantación de un turismo sostenible. En lo que concierne a servicios básicos no se cuenta con agua potable, los desechos sólidos son tratados y carencia de una planta de tratamiento de aguas residuales, las aguas negras aún son enviadas al mar (este proyecto recién se encuentra en construcción).

Para lo cual hemos definido el presente **PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE DEL CANTÓN SAN CRISTÓBAL**

**Misión**

Proporcionar al visitante experiencias altamente satisfactorias y enriquecedoras ofreciéndole productos turísticos sostenibles y competitivos, que con el concurso de los actores públicos, privados y sociales de la región, contribuyan a mejorar la calidad de vida de los habitantes de cantón San Cristóbal.

### **Visión**

“En el 2015 ser el mejor destino turístico de turismo sostenible en el Ecuador, que proporcione servicios de alta calidad a sus visitantes logrando la satisfacción de sus clientes y de todos los actores involucrados” contribuyendo al desarrollo sustentable de la región.

### **Estrategia**

Establecer un sistema de gestión de turismo sostenible que contribuya a la conservación del medio ambiente, sostenibilidad social y permita distribuir equitativamente los recursos económicos generados por el turismo.

- **Objetivos Estratégicos**

- Distribuir los recursos financieros de manera equitativa.
- Mejorar el nivel de vida de la población local.
- Mantener los recursos turísticos existentes.
- Satisfacer las necesidades del cliente.
- Elaborar la planificación turística para implementar un turismo sostenible.
- Potenciar y motivar a los prestadores de servicios turísticos para que mejoren la atención al cliente.
- Crear capacidades tecnológicas para disponer de información turística actualizada.
- Impartir valores y fomentar creencias para establecer un turismo sostenible.

### **Actividades Estratégicas**

- Fortalecer el Consejo Cantonal de Turismo.
- Diseñar nuevos productos y servicios turísticos.
- Implantación al 2015 de las buenas normas para un turismo sostenible.
- Plan de mejora continua de formación y capacitación a los prestadores de servicios turísticos, para mejorar el servicio y atención al cliente.
- Implantación al 2015, de normas ISO-9001, al 25% de los negocios turísticos.
- Elaborar plan de Capacitación a la cadena de valor del sector turístico.
- Plan de mejoramiento de Recursos turísticos del Cantón.
- Elaborar y ejecutar un plan de manejo ambiental de la biodiversidad que permita mantener las características únicas del destino turístico.
- Definir un modelo estandarizado de gestión de calidad para los negocios turísticos.
- Ampliación de la red alcantarillado del Cantón San Cristóbal.
- Ejecución de proyecto de Agua Potable del Cantón.
- Realizar estudio de mercado del turismo sostenible.
- Ampliación del parque eólico.
- Establecer un plan de ventas de paquetes turísticos a largo plazo.
- Elaborar un plan de Marketing.
- Definir indicadores y diseño de programa y aplicativo web.
- Elaboración de campanas de concientización.

## **INDICADORES DE GESTIÓN**

- Indicadores financieros.
- Indicadores Sociales.
- Indicadores Ambientales.
- Indicadores de Atención al Cliente.
- Indicadores de procesos.
- Indicadores de Aprendizaje y Crecimiento.